

**Публічний договір**  
**ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ**  
**«ПЛАТІЖНА УСТАНОВА «ФІНЕКСПРЕС»**  
**про надання фінансових платіжних послуг з переказу коштів без відкриття рахунку**  
(редакція діє з 20.03.2026 року)

**Товариство з обмеженою відповідальністю «ПЛАТІЖНА УСТАНОВА «ФІНЕКСПРЕС»** (код за ЄДРПОУ 39706018, надалі - «Платіжна установа»), що має статус платіжної установи та діє на підставі ліцензії Національного банку України на надання фінансових платіжних послуг з переказу коштів без відкриття рахунку № 21/764-рк від 27 квітня 2023 року, в особі Директора Губіної Оксани Юріївни, яка діє на підставі Статуту, з одного боку, та

**Платник (будь-яка фізична особа, яка акцептувала (прийняла умови) договору),** який діє від власного імені, з іншої сторони, які разом іменуються - «Сторони», а кожна окремо - «Сторона», уклали цей Публічний договір про надання фінансових платіжних послуг з переказу коштів без відкриття рахунку (надалі - «Публічний договір» або «Оферта») про нижченаведене:

**1. Загальні положення.**

1.1. Цей Публічний договір є публічною пропозицією (офертою) Платіжної установи необмеженому колу фізичних осіб на надання фінансових платіжних послуг з переказу коштів без відкриття рахунку. Приєднання фізичної особи до Публічного договору відбувається в цілому шляхом вчинення Акцепту Оферти. Фізична особа не може запропонувати Платіжній установі свої умови Публічного договору або внесення змін до Публічного договору.

1.2. Цей Публічний договір розроблений відповідно до вимог Цивільного кодексу України, Закону України «Про платіжні послуги», Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Положення про порядок емісії та еквайрингу платіжних інструментів, затвердженого Постановою НБУ №164 від 29.07.2022 р., інших законів і нормативно-правових актів України та внутрішніх правил Платіжної установи надання фінансових платіжних послуг з переказу коштів без відкриття рахунку.

1.3. Цей Публічний договір набуває чинності відповідно до статей 633, 641, 642 Цивільного кодексу України і його умови однакові для всіх споживачів. Факт ініціювання споживачем платіжної операції з переказу коштів (в тому числі шляхом натиснення віртуальної кнопки «Оплатити»/«Підтвердити оплату» або іншої аналогічної за змістом кнопки) засвідчує повне і беззастережне прийняття умов цього Публічного договору (Акцепт Оферти).

1.4. Цей Публічний Договір передбачає виконання окремої/разової платіжної операції з переказу коштів.

1.5. Платнику надається безперешкодна можливість до акцептування цього Публічного договору, ознайомлення на веб-сайті Платіжної установи <https://finexpress.com.ua/> з інформацією про Платіжну устанovu, про порядок та умови надання фінансових платіжних послуг з переказу коштів без відкриття рахунку, про комісійну винагороду Платіжної установи та порядок її оплати, про механізми захисту прав споживачів, контактну інформацію (адресу, номер телефону тощо) Національного банку України та інших державних органів з питань захисту прав споживачів та іншу інформацію, що вимагається до розкриття Платнику до укладення із ним Публічного договору, відповідно до вимог ст. 30 Закону України «Про платіжні послуги» та ст. 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії».

1.6. Акцептуючи цю Оферту, Платник:

- підтверджує, що має необхідний обсяг цивільної дієздатності, усвідомлює значення своїх дій, всі умови цього Публічного договору йому зрозумілі, він не перебуває під впливом помилки, обману, насильства, погрози тощо;

- підтверджує, що до укладення цього Публічного договору він ознайомився з інформацією щодо Платіжної установи, Послуги, та іншою інформацією, яка має бути надана Платіжною установою Платнику до укладення цього Публічного договору на виконання вимог чинного законодавства, та яку опубліковано на веб-сайті Платіжної установи за наступним посиланням: <https://finexpress.com.ua/pravova-informatsiya.html>;

- засвідчує повне і беззастережне прийняття умов цього Публічного договору щодо однієї/разової платіжної операцією за однією платіжною інструкцією;

- надає Платіжній установі згоду на виконання однієї/разової платіжної операції, а Платіжна установа отримує від Платника таку згоду, і платіжна операція вважається акцептованою на її виконання.

1.7. Місцем укладення цього Публічного договору є місцезнаходження Платіжної установи.

## **2. Визначення термінів.**

2.1. Терміни вживаються у наступному значенні:

**Автоматизована система** - сукупність програмних компонентів, веб-сторінок (веб-сайтів), апаратно-технічних засобів, програмного забезпечення, серверів та пристроїв, які використовуються Платіжною установою для збору, обробки, маршрутизації та зберігання інформації, для виконання (ініціювання, виконання, завершення) платіжних операцій з переказу коштів та/або для інформаційно-технічної взаємодії сторін при переказі коштів.

**Акцепт Оферти** - підтвердження Платником своєї згоди укласти з Платіжною установою Публічний договір, яке здійснюється шляхом вчинення Платником дій, що свідчать про повне і безумовне прийняття умов цього Публічного договору. Такими діями зі сторони Платника є (окремо або в сукупності):

- ініціюванням платіжної операції шляхом надання платіжної інструкції Платіжній установі з використанням ЕПЗ та/або ЗДК на Платіжній сторінці;
- введення Платником на Платіжній сторінці Веб-сайту Платіжної установи та/або Веб-сайту Торговця, які технічно взаємодіють з Платіжною установою, та/або ЗДК, даних, необхідних для ініціювання, виконання та завершення платіжної операції та натискання віртуальної кнопки «Оплатити»/«Підтвердити оплату» або іншої аналогічної за змістом кнопки.
- випадку неакцептування Оферти, Публічний договір вважається неукладеним.

**Веб-сайт** - інтернет-сайт, який адмініструється Платіжною установою, банком, Торговцем тощо, який об'єднує сукупність веб-сторінок, файлів та прикладне програмне забезпечення, призначене для виконання платіжних операцій по оплаті товарів/робіт/послуг з використанням ЕПЗ (їх реквізитів) в мережі Інтернет та відповідає вимогам стандарту безпеки PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard).

**Верифікація** - встановлення (підтвердження) Платіжною установою як суб'єктом первинного фінансового моніторингу відповідності особи Платника отриманим від нього ідентифікаційним даним. Верифікація проводиться Платіжною установою у випадках та порядку визначеними Законом України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення».

**Електронний платіжний засіб (ЕПЗ)** - платіжний інструмент, реалізований на будь-якому носії, що містить в електронній формі дані, необхідні для ініціювання платіжної операції та/або здійснення інших операцій, визначених договором з емітентом. Під ЕПЗ у цьому Публічному договорі виключно такий вид електронного платіжного засобу як платіжна картка.

**Законодавство з питань ПВК/ФТ** - законодавства України у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.

**Засіб дистанційної комунікації (ЗДК)** - засіб комунікації, що використовується у процесі ініціювання платіжних операцій без фізичної присутності Платника в банку, в якому відкриті рахунок(-ки) Платника. До таких систем відносяться інтернет-банкінг, мобільний банкінг тощо.

**Ідентифікація** - заходи, що вживаються Платіжною установою для встановлення особи шляхом отримання її ідентифікаційних даних з метою надання такій особі Послуг. Ідентифікація проводиться Платіжною установою у випадках та порядку визначеними Законом України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення».

**Комісійна винагорода** - вартість Послуги, яка визначається на підставі встановлених та розміщених на веб-сайті Платіжної установи Тарифів.

**Отримувач** - особа, на рахунок якої зараховується сума платіжної операції. Під Отримувачем(-ами) у цьому Публічному договорі слід розуміти Торговця(-ів).

**Операційний день** - день, протягом якого надавач платіжних послуг платника або надавач платіжних послуг отримувача, залучений до виконання платіжної операції, здійснює свою діяльність, необхідну для виконання платіжних операцій.

**Операційний час** - частина операційного дня надавача платіжних послуг, протягом якої приймаються платіжні інструкції та інструкції на відкликання. Тривалість операційного часу встановлюється Платіжною установою самостійно та закріплюється її внутрішніми документами.

**Переказ коштів без відкриття рахунку (за цим Публічним договором також «Переказ коштів» або «Послуга»)** - платіжна послуга, що надається платнику з метою переказу коштів у безготівковій формі отримувачу або надавачу платіжних послуг, який діє від імені отримувача, під час якої надавач цієї послуги не використовує відкритий у нього рахунок платника та/або отримувача.

**Платник** - особа, з рахунку якої ініціюється платіжна операція на підставі платіжної інструкції, зокрема за допомогою ЕПЗ або ЗДК.

**Платіжна інструкція** - розпорядження ініціатора надавачу платіжних послуг щодо виконання платіжної операції. Форма платіжної інструкції в автоматичному режимі формується за допомогою Автоматизованої системи Платіжної установи під час ініціювання Платником платіжної операції з переказу коштів з використанням ЕПЗ або ЗДК свого банку та технічної взаємодії між сторонами переказу коштів (в тому числі при взаємодії Платника з Платіжною сторінкою) у вигляді передачі/отримання арі-запитів згідно параметрів протоколів технічної взаємодії за наступними посиланнями: <https://docs.tranzzo.com/uk/docs/transactions-purchase/api/>, <https://docs.tranzzo.com/uk/docs/transactions-credit/cards/>), та містить реквізити, визначені законодавством України та необхідні для виконання платіжної операції.

**Платіжний інструмент** - персоналізований засіб, пристрій та/або набір процедур, що відповідають вимогам законодавства та погоджені користувачем і надавачем платіжних послуг для надання платіжної інструкції.

**Платіжна операція** - будь-яке внесення, переказ або зняття коштів незалежно від правовідносин між платником і отримувачем, які є підставою для цього.

**Платіжна сторінка** - веб-сторінка (або декілька веб-сторінок) на Веб-сайті, яка може бути відображена Платнику у його веб-браузері на його технічному пристрої або в мобільному застосунку Отримувача та використовується для інтерактивної взаємодії з Платником під час ініціювання платіжної операції з переказу коштів за цим Публічним договором.

**Платіжний пристрій** - технічний пристрій (банківський автомат, платіжний термінал, програмно-технічний комплекс самообслуговування (ПТКС), програмно-апаратне середовище мобільного телефону, інший пристрій), що дає змогу користувачу ініціювати платіжну операцію, а також виконати інші операції згідно з функціональними можливостями цього пристрою.

**Платіжна система** - система для виконання платіжних операцій із формальними та стандартизованими домовленостями і загальними правилами щодо процесингу, клірингу та/або виконання розрахунків між учасниками платіжної системи. У цьому Публічному договорі сукупне поняття для платіжних систем (в т.ч. міжнародних карткових платіжних систем), операторами яких є резиденти України або нерезиденти, учасником (прямим або непрямим) яких є Платіжна установа.

**Тарифи** - документ, що є складовою та невід'ємною частиною Публічного договору, затверджений у встановленому Платіжною установою порядку, розміщений та доступний для ознайомлення на веб- сайті Платіжної установи.

**Торговець** - суб'єкт господарювання (юридична особа або фізична особа, яка здійснює підприємницьку діяльність, незалежну професійну діяльність), який відповідно до договору з Платіжною установою приймає до обслуговування платіжні інструменти для здійснення оплати вартості товарів, робіт чи послуг.

**PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard)** - перелік вимог до забезпечення безпеки даних щодо ЕПЗ та їх держателів, розроблених міжнародними картковими платіжними системами (Visa та MasterCard).

2.2. Всі інші терміни вживаються в значенні, визначеному чинним законодавством України.

### 3. Предмет Публічного договору.

3.1. Цей Публічний договір визначає умови, строки, порядок виконання однієї/разової платіжної операції з переказу коштів, права та обов'язки Платіжної установи та Платника, порядок повернення коштів, порядок вирішення спорів між Платіжною установою та Платником в процесі виконання платіжної операції з переказу коштів на користь Отримувача.

3.2. Платник за допомогою Платіжної установи ініціює одну/разову платіжну операцію з переказу коштів на користь Отримувача та доручає їй:

— здійснити прийом від Платника грошових коштів за платіжною операцією шляхом отримання інформації щодо успішного списання коштів з банківського рахунку Платника або рахунку, до якого емітований ЕПЗ Платника за такою платіжною операцією;

— здійснити прийом від Платника грошових коштів за платіжною операцією за результатом еквайрингу ЕПЗ або отримання перерахування грошових коштів від банку, що обслуговує рахунок Платника (у разі ініціювання платіжної операції з використанням ЗДК), та забезпечити завершення через відповідну Платіжну систему/ банк-партнера платіжної операції з переказу коштів на рахунок відповідного Отримувача, що визначений Платником;

— шляхом інформаційного обміну повідомити Отримувача або суб'єкта відповідної Платіжної системи про ініціювання Платником платіжної операції з переказу коштів на користь Отримувача (у разі якщо такий інформаційний обмін передбачено відповідним договором).

3.3. Платник ініціює платіжну операцію з переказу коштів шляхом надання платіжної інструкції з

використанням ЕПЗ або ЗДК свого банку. Платіжна інструкція в електронному вигляді в автоматичному режимі формується за допомогою Автоматизованої системи Платіжної установи під час ініціювання Платником платіжної операції з переказу коштів з використанням ЕПЗ або ЗДК свого банку та технічної взаємодії сторін переказу коштів (в тому числі при взаємодії Платника з Платіжною сторінкою), та містить реквізити, визначені законодавством України та необхідні для виконання платіжної операції.

Платіжна інструкція має містити інформацію, що дає змогу Платіжній установі ідентифікувати особу Платника та Отримувача за платіжною операцією, рахунки Платника та Отримувача, надавачів платіжних послуг Платника та Отримувача, суму платіжної операції та іншу інформацію (реквізити), необхідну для належного виконання платіжної операції з урахуванням вимог та обмежень, встановлених ст. 14 Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення».

3.4. Цей Публічний договір містить однакові умови для будь-якого Платника, який ініціює одну/разу платіжну операцію з переказу коштів.

3.5. Надання Платіжною установою Платникам (фізичним особам) Послуг здійснюється виключно на умовах цього Публічного договору для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із здійсненням Платниками підприємницької діяльності.

3.6. За цим Публічним договором Платіжна установа надає Платникам Послуги виключно у національній валюті України (гривні) та в межах України.

3.7. Цей Публічний договір регулює відносини виключно між Платіжною установою та Платником щодо надання йому Послуги та не регулює відносини між Платником та Отримувачем, що виникають на підставі інших, укладених між ними договорів.

3.8. Платіжна установа не є стороною правочину щодо купівлі та продажу товарів/надання послуг/виконання робіт або іншого правочину, укладеного між Платником та Отримувачем, не здійснює продаж товарів, виконання робіт або надання послуг, які надаються (продаються) Отримувачами та, відповідно:

- 1) не контролює правомірність укладення та виконання правочинів між Платником та Отримувачем, їх умови, факт і наслідки укладення, виконання та розірвання правочинів, в тому числі в частині повернення оплати за такими правочинами;
- 2) не розглядає претензії Платника, що стосуються невиконання (неналежного виконання) Отримувачем своїх зобов'язань за правочинами з Платником, у тому числі зобов'язань по передачі (поставці) товарів, виконанню робіт або наданню послуг;
- 3) не несе відповідальність за якість товарів, робіт або послуг, які є предметами правочинів між Платником та Отримувачем;
- 4) є відповідальною перед Платником виключно за надання Послуги.

#### **4. Порядок надання Послуг.**

4.1. Ініціювання платіжної операції з переказу коштів шляхом надання платіжної інструкції з використанням ЕПЗ здійснюється шляхом введення даних (реквізитів) ЕПЗ Платником на Платіжній сторінці Платіжної установи або на веб-сайті банку-еквайра. Обов'язковою умовою успішного ініціювання платіжної операції з переказу коштів є введення коректних даних ЕПЗ, строк дії якого не завершився та який не є заблокований банком-емітентом.

Ініціювання платіжної операції з переказу коштів шляхом надання платіжної інструкції з використанням ЗДК здійснюється шляхом авторизації Платника у ЗДК на веб-сайті або мобільному застосунку банку та підтвердження Платником згоди на здійснення платіжної операції з переказу (перерахування) коштів з його банківського рахунку/ЕПЗ у цьому банку - за правилами та процедурами, встановленими банком. Обов'язковою умовою успішного ініціювання платіжної операції з переказу коштів є наявність у ЗДК облікового запису Платника, до якого він має доступ, та наявність діючих банківських рахунків/ЕПЗ, підключених до цього облікового запису.

4.2. У разі необхідності, Платіжна установа забезпечує обрання Платником способу ініціювання платіжної операції з переказу коштів (за допомогою ЕПЗ або ЗДК) на Платіжній сторінці. Платіжна установа забезпечує отримання від Платника на Платіжній сторінці даних, які необхідні для ідентифікації Платника в обліковій системі Отримувача, або банківські реквізити Отримувача, та/або контактну інформацію Платника.

4.3. Під час ініціювання платіжної операції з переказу коштів Платіжна установа обмінюється інформацією з банком-еквайром (у разі ініціювання платіжної операції з переказу коштів з використанням ЕПЗ) або банком, який забезпечує функціонування ЗДК (у разі ініціювання платіжної операції з переказу коштів з використанням ЗДК) та може перенаправляти Платника у його веб-браузері на веб-сайт відповідного банку або мобільний застосунок відповідного банку.

4.4. Платіжна інструкція в електронному вигляді в автоматичному режимі формується за допомогою Автоматизованої системи Платіжної установи під час ініціювання Платником платіжної операції з переказу

коштів з використанням ЕПЗ або ЗДК свого банку та технічної взаємодії між сторонами переказу коштів (в тому числі при взаємодії Платника з Платіжною сторінкою) у вигляді передачі/отримання арі-запитів згідно параметрів протоколів технічної взаємодії за наступними посиланнями: <https://docs.tranzzo.com/uk/docs/transactions-purchase/api/>, <https://docs.tranzzo.com/uk/docs/transactions-credit/cards/>), та містить реквізити, визначені законодавством України та необхідні для виконання платіжної операції.

4.5. Дата і час прийняття до виконання платіжної інструкції співпадає з датою і часом надходження Платіжною установою платіжної інструкції від Платника.

Платіжна установа забезпечує фіксування в Автоматизованій системі дати і часу надходження платіжної інструкції, прийняття її до виконання (або відмови в її прийнятті).

4.6. Згода Платника на виконання платіжної операції надається одночасно з наданням платіжної інструкції Платіжній установі з використанням ЕПЗ або ЗДК банку Платника. Порядок та момент надання Платником згоди на виконання платіжної операції, ініційованої із використанням ЕПЗ або ЗДК банку Платника, одночасно є порядком та моментом надання Платником платіжної інструкції. Згода Платника на виконання платіжної операції надається шляхом вчинення Платником дій, що свідчать про повне і безумовне прийняття умов цього Публічного договору. Такими діями зі сторони Платника є Акцепт Оферти.

Платіжна установа забезпечує фіксування в Автоматизованій системі часу отримання згоди Платника на виконання платіжної операції.

4.7. Ініціювання платіжної операції є завершеним з моменту прийняття платіжної інструкції до виконання Платіжною установою.

Момент безвідкличності платіжної операції, ініційованої із використанням ЕПЗ або за допомогою ЗДК, настає у момент списання коштів з рахунку Платника банком-емітентом ЕПЗ або банком, який забезпечує функціонування ЗДК (про що свідчить успішна авторизація/підтвердження операції з боку відповідної Платіжної системи або банку, який забезпечує функціонування ЗДК).

4.8. Платіжна установа має право відмовити Платнику у наданні Послуги/прийнятті наданої платіжної інструкції у наступних випадках:

а) якщо сума платіжної операції не відповідає встановленим обмеженням (лімітам) щодо суми платіжної операції або іншим критеріям відповідно до п.5.1.3 цього Публічного договору;

б) у разі, якщо Платник не виконав своїх обов'язків, які передують ініціюванню платіжної операції, зокрема відповідно п.6.3.4. цього Публічного договору;

в) передбачених ст.ст. 14, 15, 22, 23 Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» та підзаконними нормативними актами, в тому числі індивідуальної дії, якими врегульовано зазначену галузь правовідносин;

г) якщо Платник або його дії будуть розцінені Платіжною установою як ризикові або шахрайські;

д) у разі неможливості здійснити належним чином ідентифікацію, верифікацію та вивчення Платника або особи, від імені або за дорученням якої проводиться платіжна операція або якщо є неможливим встановлення Отримувача (вигодоодержувача) за платіжною операцією;

е) у разі якщо Платіжна установа має документи/приписи уповноважених державних органів, які, забороняють здійснення фінансових операцій Платником;

ж) якщо є обґрунтовані підстави вважати, що Платник вчиняє дії направлені на погіршення якості Послуг, використовує вкрадені ЕПЗ або платіжна операція має ознаки помилкової або неналежної;

з) у разі несплати/сплати не в повному обсязі Платником комісійної винагороди.

и) якщо банк-еквайр або банк, який забезпечує функціонування ЗДК, відмовив у наданні дозволу здійсненні платіжної операції (авторизації) за будь-якої причини, Платіжна установа відмовляє Платнику у прийнятті платіжної інструкції та звільняється від відповідальності за такі дії.

4.9. Якщо Платіжна установа відмовляє у прийнятті наданої Платником платіжної інструкції, вона негайно повідомляє про це Платника із зазначенням причини відмови та обов'язковим посиланням на норми законодавства (за наявності). У разі відмови Платіжної установи у прийнятті платіжної інструкції з будь-яких причин така платіжна інструкція вважається неприйнятною до виконання.

4.10. Після ініціювання платіжної операції Платіжна установа надає Платнику наступну інформацію, шляхом її відображення на Платіжній сторінці Платіжної установи та/або зазначення в документі за операцією з використанням платіжного інструменту:

1) дату і час отримання платіжної інструкції;

2) дату і час прийняття до виконання платіжної інструкції Платіжною установою;

3) інформацію про відмову Платіжної установи у прийнятті платіжної інструкції до виконання (у разі відмови).

4.11. Виконання платіжної операції, за результатом якої здійснюється зарахування суми платіжної операції на рахунок Отримувача, забезпечується Платіжною установою у строк не більше 3 (трьох) робочих

днів з дня надходження коштів на рахунок Платіжної установи (максимальний час виконання платіжної операції).

У разі зазначення Платником у платіжній інструкції дати валютування (за наявності технічної можливості її застосування), Платіжна установа забезпечує зарахування суми переказу на рахунок Отримувача протягом операційного дня в зазначену дату валютування. До настання дати валютування сума платіжної операції обліковується на рахунку Платіжної установи.

4.12. Платіжна установа здійснює перекази коштів на користь наступних Отримувачів:

- 1) Отримувача, з яким Платіжною установою укладено відповідний договір;
- 2) Отримувача, реквізити якого були зазначені Платником до або під час ініціювання платіжної операції з переказу коштів (незалежно від того, чи було Платіжною установою укладено договір з ним);
- 3) Отримувача, який уклав відповідний договір з іншим учасником Платіжної системи (надавачем платіжних послуг), учасником якої є Платіжна установа.

4.13. Платіжна установа зобов'язується повідомити Отримувача (крім тих Отримувачів, з якими не встановлені договірні відносини), оператора відповідної Платіжної системи або учасника Платіжної системи, який обслуговує Отримувача, про ініціювання Платником платіжної операції з переказу коштів на користь Отримувача у строки та способом, які передбачені відповідним договором між Платіжною установою та Отримувачем або договором, який обумовлює участь Платіжної установи у Платіжній системі. Одночасно Платіжна установа, в разі необхідності, повідомляє інформацію, за допомогою якої Отримувач має змогу ідентифікувати Платника або його покупку у власній обліковій системі Отримувача.

4.14. Платіжна установа зобов'язується перерахувати безготівкові кошти за платіжною операцією Отримувачу (завершити платіжну операцію) або учаснику Платіжної системи, який обслуговує Отримувача, у строки, передбачені п. 4.11. цього Публічного договору.

4.15. Під час виконання платіжних операцій з переказу коштів, ініційованих Платниками, Платіжна установа діє як учасник відповідної Платіжної системи за правилами та процедурами, прийнятими у цій Платіжній системі.

4.16. У результаті успішного ініціювання платіжної операції з переказу коштів з використанням ЕПЗ або ЗДК Платнику надається документ за операцією з використанням платіжного інструменту, у якому зазначаються сума платіжної операції, сума утриманої комісійної винагороди Платіжної установи та інша інформація, яка передбачена нормативно-правовими актами України та правилами Платіжної системи.

4.17. Документ за операцією з використанням платіжного інструменту на підтвердження успішного ініціювання платіжної операції з переказу коштів може надаватись шляхом виведення її зображення на Платіжну сторінку з можливістю завантаження Платником та/або направлення листа на електронну адресу, надану (введена) Платником.

4.18. У тому випадку, якщо для виконання платіжної операції з переказу коштів від Платника вимагається внесення та/або заповнення будь-яких реквізитів, відповідальність за правильність заповнення реквізитів несе Платник. Платіжна установа не відповідає за правильність заповнення банківських та інших реквізитів Отримувача, на користь якого ініційовано платіжну операцію з переказу коштів та виконує платіжну операцію з переказу коштів за реквізитами, що вказані Платником.

4.19. Платник може подати до Платіжної установи заяву (розпорядження) про відкриття платіжної інструкції на переказ коштів до моменту списання коштів з рахунку Платника або до настання дати валютування (у разі її зазначення). Такий документ складається у довільній формі, може бути як в електронному, так і письмовому вигляді. Платіжна установа приймає до розгляду заяву на відкриття платіжної інструкції на переказ коштів тільки у разі, якщо кошти не ще списані з рахунку Платника або при зазначенні в платіжній інструкції дати валютування - заява надана до кінця операційного часу, що передує даті валютування. Відкриття платіжної інструкції на переказ коштів може бути лише на повну суму платіжної операції з переказу коштів. Платіжна установа розглядає заяву про відкриття платіжної інструкції на переказ коштів у той операційний день, у який її було отримано Платіжною установою, та, у разі необхідності, передає вказівку у Платіжну систему щодо повернення коштів за платіжною операцією.

З відкриттям платіжної інструкції одночасно відкликається згода Платника на виконання платіжної операції (за наявності).

4.20. Після списання коштів з рахунку Платника або настання дати валютування платіжної інструкції настає момент безвідкличності, після якого Платник не має права відкликати платіжну інструкцію на переказ коштів та його згоду на виконання такої платіжної операції, крім випадків визначених чинним законодавством України та правилами Платіжних систем, зокрема, але не виключно, за шахрайською, неналежною, помилковою або неакцептованою платіжною операцією.

4.21. Платіжна операція з переказу коштів вважається завершеною в момент зарахування суми грошових коштів за платіжною операцією на рахунок Отримувача.

## **5. Права та обов'язки Платіжної установи.**

### **5.1. Платіжна установа має право:**

5.1.1. надавати Платнику Послугу та отримувати комісійну винагороду за надання Послуги;

5.1.2. вимагати від Платника дані, які необхідні Платіжній установі для його ідентифікації та верифікації, ідентифікації в обліковій системі Отримувача, та/або контактну інформацію Платника та має право відмовити у виконанні платіжної операції з переказу коштів, якщо така інформація Платником не надана;

5.1.3. виходячи з внутрішньої політики безпеки та фінансового моніторингу, застосовувати обмеження щодо можливості виконання платіжної операції з переказу коштів з певними параметрами (від певного Платника, з певного ЕПЗ, на певну суму тощо). У випадку застосування таких обмежень Платіжна установа має право відмовити Платнику у ініціюванні платіжної операції з переказу коштів;

5.1.4. призупинити виконання платіжної операції з переказу коштів у випадку виникнення підозри під час здійснення фінансового моніторингу або з інших підстав, передбачених чинним законодавством України;

5.1.5. призупинити надання Послуг на строк не більше 24 годин на час планових профілактичних робіт, усунення виявлених збоїв або недоліків;

5.1.6. в односторонньому порядку, самостійно, виходячи з ринкових умов, змінювати розмір комісійної винагороди за Послугу, вводити інші платні послуги;

5.1.7. в односторонньому порядку змінювати налаштування, дизайн, графічні матеріали Платіжної сторінки, якщо це не обмежує обсяг та якість Послуги;

5.1.8. розкривати інформацію, яка містить таємницю надавача платіжних послуг, таємницю фінансового моніторингу, у випадках та у порядку, передбаченому чинним законодавством України та/або цим Публічним договором;

5.1.9. відмовити Платнику у виконанні платіжної операції/наданні Послуги у наступних випадках:

1) ненадання Платником передбачених законодавством відомостей та/або необхідних документів, у тому числі для виконання вимог Законодавства з питань ПВК/ФТ; 2) виявлення в ініційованих Платником платіжних операціях ознак, що носить шахрайський характер, або несе репутаційні ризики для Платіжної установи; 3) якщо до Платника застосовано санкції згідно із законодавством України або міжнародними санкціями;

5.1.10. у випадках, передбачених Законодавства з питань ПВК/ФТ - відмовити Платнику в підтриманні ділових відносин/відмовити Платнику в обслуговуванні, у тому числі шляхом розірвання ділових відносин/відмовити у проведенні підозрілої платіжної операції/заморозити активи Платника, пов'язані з тероризмом та його фінансуванням, розповсюдженням зброї масового знищення та його фінансуванням;

5.1.11. встановлювати будь-які інші обмеження, пов'язані зі зменшенням ризиків здійснення незаконних операцій під час надання платіжних послуг та з метою дотримання вимог законодавства України та правил платіжних систем;

5.1.12. повернути Платнику платіжну інструкцію, якщо вона не заповнена або заповнена з порушенням вимог чинного законодавства України;

5.1.13. залучати та укладати з третіми особами договори, які не заборонені чинним законодавством України, з метою виконання покладених на неї функцій за цим Публічним договором;

5.1.14. повідомляти інших надавачів платіжних послуг про суб'єктів помилкових, неналежних платіжних операцій і такі платіжні операції в обсязі, встановленому правилами відповідної платіжної системи або договором між надавачами платіжних послуг з метою належної ідентифікації суб'єктів помилкових, неналежних платіжних операцій, вжиття заходів із запобігання або припинення таких платіжних операцій;

5.1.15. підтверджувати інформацію на запити центральних органів виконавчої влади, що реалізують державну політику у сфері забезпечення охорони прав і свобод людини, інтересів суспільства і держави, протидії злочинності для запобігання або припинення помилкових, неналежних платіжних операцій;

5.1.16. вживати заходи реагування у разі надходження від органів Національної поліції України письмового (електронного) запиту щодо здійсненої платіжної операції Платника, якщо така операція містить ознаки кримінального правопорушення, передбаченого статтями 185, 190-192, 200, 361, 361-2, 362, 363 Кримінального кодексу України;

5.1.17. мати інші права, передбачені чинним законодавством України.

### **5.2. Платіжна установа зобов'язана:**

5.2.1. забезпечити надійне функціонування та безперебійну роботу систем під час надання Послуги, надавати Послугу на умовах цього Публічного договору та у відповідності до чинного законодавства України;

5.2.2. виконати платіжну операцію з переказу коштів за платіжною інструкцією Платника якісно, на умовах, у строки та за процедурами, що передбачені цим Публічним договором, договором з відповідним Отримувачем або Платіжною системою, внутрішніми документами Платіжної установи, правилами

Платіжної системи та законодавством України;

5.2.3. перед укладанням цього Публічного договору надати Платнику інформацію щодо Платіжної установи, Послуги, та іншу інформацією, яка має бути надана Платіжною установою Платнику до укладення цього Публічного договору на виконання вимог чинного законодавства, шляхом її розміщення на веб-сайті Платіжної установи за наступним посиланням: <https://finexpress.com.ua/pravova-informatsiya.html> /або шляхом виведення на Платіжній сторінці;

5.2.4. надати Платнику, на підтвердження ініціювання платіжної операції з переказу коштів з використанням ЕПЗ або ЗДК, документ за операцією з використанням платіжного інструменту шляхом виведення її зображення на Платіжну сторінку з можливістю завантаження Платником та/або направлення на електронну адресу, вказану (надану) Платником;

5.2.5. забезпечити зберігання в електронному вигляді даних Платника та інформації по ініційовану ним платіжну операцію з переказу коштів протягом 5 (п'яти) років з дати здійснення платіжної операції з переказу коштів та надання Платнику доступу до них, вживати необхідних заходів щодо безпеки та захисту такої інформації;

5.2.6. забезпечити належну інформаційну підтримку Платника, розміщувати на Платіжній сторінці актуальну контактну інформацію та можливі засоби зв'язку;

5.2.7. розглядати звернення Платника щодо ініційованої платіжної операції з переказу коштів та надавати йому вичерпну інформацію щодо виконання платіжної операції з переказу коштів, її поточного стану тощо, у разі необхідності - сприяти налагодженню контакту Платника з Отримувачем;

5.2.8. виконувати функції суб'єкта фінансового моніторингу у відповідності до вимог чинного законодавства України;

5.2.9. забезпечити зберігання та захист інформації, яка містить таємницю надавача платіжних послуг, з метою недопущення її незаконного розкриття;

5.2.10. без згоди Платника не розголошувати інформацію, яка містить таємницю надавача платіжних послуг, крім випадків, передбачених чинним законодавством України та/або цим Публічним договором;

5.2.11. забезпечити систему захисту та підтримувати конфіденційність інформації щодо здійснення операцій з ЕПЗ, у тому числі шляхом дотримання стандартів PCI DSS;

5.2.12. розглядати заяви (повідомлення) Платника щодо використання ЕПЗ, помилкових, неналежних, неакцептованих платіжних операцій, ініційованих з використанням такого ЕПЗ, надавати Платнику можливість одержувати інформацію про хід розгляду заяви (повідомлення) і повідомляти в письмовій формі про результати розгляду заяви (повідомлення) у строк, встановлений законом для розгляду звернень (скарг) громадян;

5.2.13. відмовити Платнику в обслуговуванні/здійсненні платіжних операцій у випадках, визначених Законодавством з питань ПВК/ФТ.

5.2.14. нести інші обов'язки, передбачені чинним законодавством України.

5.3. Платіжна установа самостійно обслуговує Платіжну сторінку, Автоматизовану систему та здійснює обмін інформацією з банками, Отримувачами, операторами Платіжних систем, іншими надавачами платіжних послуг тощо з метою ініціювання, виконання та завершення платіжної операції з переказу коштів. Платіжна установа має право залучати для виконання зазначених функцій сторонні компанії, в т.ч. технологічних операторів платіжних послуг, які відповідним чином внесені в Реєстр платіжної інфраструктури Національним банком України.

Платіжна установа або залучені нею сторонні компанії зобов'язуються забезпечити безпеку та захист даних Платника (в т.ч. даних його ЕПЗ) на рівні, передбаченому правилами Платіжної системи та міжнародним стандартом безпеки PCI DSS.

5.4. Акцептуванням цього Публічного договору, Платник надає згоду Платіжній установі на розкриття Платіжною установою третім особам інформації, яка містить таємницю надавача платіжних послуг Платника, таємницю фінансового моніторингу щодо Платника - в порядку та у випадках, передбачених чинним законодавством України, цим Публічним договором та/або у зв'язку з необхідністю захисту Платіжною установою своїх прав та інтересів. Застереження, зазначене в цьому пункті Публічного договору, вважається письмовим дозволом Платника Платіжній установі на розкриття інформації, яка містить таємницю надавача платіжних послуг, таємницю фінансового моніторингу.

## **6. Права та обов'язки Платника.**

### **6.1. Платник має право:**

6.1.1. на рівний доступ до Послуг та на своєчасне і якісне їх отримання;

6.1.2. користуватися всіма видами фінансових платіжних послуг, які пропонуються Платіжною установою за цим Публічним договором;

6.1.3. звертатися до Платіжної установи за роз'ясненнями та оперативно отримувати інформацію з питань умов надання Послуг, виконання платіжної операції з переказу коштів;

6.1.4. отримати підтвердження ініціювання платіжної операції з переказу коштів з використанням ЕПЗ або ЗДК у вигляді документу за операцією з використанням платіжного інструменту в електронному вигляді, в тому числі шляхом його направлення на зазначену (надану) Платником електронну пошту;

6.1.5. відкликати згоду на виконання платіжної операції до настання моменту безвідкличності платіжної інструкції, відповідно до порядку, передбаченого цим Публічним договором;

6.1.6. звертатися до Платіжної установи з пропозиціями, заявами та скаргами, у тому числі у випадках шахрайства або загрози безпеці виконання платіжної операції, у порядку, визначеному цим Публічним договором;

6.1.7. Звертатися з питань захисту прав споживачів платіжних послуг до уповноважених держаних органів: Національного банку України та/або Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, контактна інформація яких оприлюднюється на веб-сайті Платіжної установи за наступним посиланням: <https://fmexpress.com.ua/pravova-mformatsiya.html>;

6.1.8. мати інші права, передбачені чинним законодавством України.

## **6.2. Платник зобов'язаний:**

6.2.1. дотримуватись вимог чинного законодавства України та умов цього Публічного договору при отриманні Послуги;

6.2.2. ініціювати платіжну операцію з переказу коштів виключно з використанням ЕПЗ (його реквізитів), які йому належать на законних підставах, власних ідентифікаційних даних, власного номеру телефону;

6.2.3. оплатити Платіжній установі комісійну винагороду за Послуги за цим Публічним договором, якщо про необхідність такої оплати Платника попереджено згідно з п. 7.3. цього Публічного договору;

6.2.4. на запит Платіжної установи відповідно до п. 5.1.2 цього Публічного договору надавати достовірну інформацію та/або документи, необхідні для здійснення Платіжною установою належної перевірки, в тому числі процедур ідентифікації та верифікації Платника (його представника), актуалізації/уточнення інформації Платіжної установи щодо Платника, оцінки фінансового стану Платника та/або фінансового моніторингу платіжних операцій Платника в процесі надання Послуг;

6.2.5. відмовитись від здійснення платіжної операції з переказу коштів у разі незгоди з будь-яким із положень цього Публічного договору, розміром комісійної винагороди тощо;

6.2.6. під час користування Послугою не порушувати права третіх осіб;

6.2.7. забезпечити відповідальне та надійне збереження платіжних інструментів та індивідуальної облікової інформації;

6.2.8. використовувати платіжні інструменти за формами, встановленими законодавством України. Особисто користуватися ЕПЗ, не передавати в користування третім особам і вжити всіх можливих заходів для запобігання втрати. Нікому не повідомляти ПІН до ЕПЗ, код CVV2/CVC2, а також зберігати їх у таємниці, щоб ні за яких умов вони не стали відомими будь-яким третім особам;

6.2.9. зберігати документи за платіжною операцією, що підтверджують факт ініціювання платіжної операції, до моменту її завершення та протягом строку, необхідного Платнику за відповідною платіжною операцією;

6.2.10. дотримуватись правил використання ЕПЗ або ЗДК, встановлених емітентом ЕПЗ або банком, який забезпечує функціонування ЗДК, та відповідною картковою платіжною системою;

6.2.11. у випадку відкликання Платником платіжної інструкції або ініціювання повернення суми платіжної операції, надавати всі запитовані Платіжною установою документи, інформацію;

6.2.12. уважно ознайомлюватися з інформацією, що міститься на Веб-сайті, Платіжній сторінці перед ініціюванням платіжної операції;

6.2.13. перед укладанням цього Публічного договору ретельно та в повному обсязі ознайомитися з інформацією щодо Платіжної установи, Послуги, та іншою інформацією, яка надана Платіжною установою Платнику до укладення цього Публічного договору на виконання вимог чинного законодавства, шляхом її розміщення на веб-сайті Платіжної установи за наступним посиланням: <https://finexpress.com.ua/pravova-informatsiya.html> та/або шляхом виведення на Платіжній сторінці;

6.2.14. нести інші обов'язки, передбачені чинним законодавством України.

## **7. Оплата Послуг за Публічним договором.**

7.1. Оплата комісійної винагороди Платіжній установі за виконання однієї/разової платіжної операції з переказу коштів здійснюється відповідно до затверджених Тарифів, які опубліковано для ознайомлення у підрозділі «Умови надання послуг» на веб-сторінці «Правова інформація» веб-сайту Платіжної установи за наступним посиланням: <https://finexpress.com.ua/pravova-informatsiya.html>.

7.2. Оплата комісійної винагороди Платіжній установі за виконання однієї/разової платіжної операції з переказу коштів може покладатися на Отримувача та/або Платника.

7.3. Якщо оплата комісійної винагороди покладається на Платника, то Платник попереджається про

розмір такої комісійної винагороди перед ініціюванням ним одної/разової платіжної операції з переказу коштів, про що Платнику повідомляється на Платіжній сторінці. Прийнявши умови цього Публічного договору, Платник сплачує комісійну винагороду Платіжній установі одночасно зі здійсненням платіжної операції з переказу коштів (сума комісійної винагороди додається до суми платіжної операції з переказу коштів). Надання Платником згоди на виконання платіжної операції свідчить про повну та безумовну згоду Платника з визначеною сумою комісійної винагороди Платіжної установи. У разі незгоди з визначеними розміром комісійної винагороди Платіжної установи, Платник має змогу відмовитися від виконання платіжної операції з переказу коштів шляхом призупинення подальших дій на Платіжній сторінці або Веб-сайті.

7.4. Якщо оплата комісійної винагороди покладається на Отримувача, при ініціюванні Платником платіжної операції з переказу коштів на користь такого Отримувача розмір комісійної винагороди може не додаватися до суми платіжної операції та відповідно не відображатися на Платіжній сторінці. Відсутність інформації про розмір комісійної винагороди свідчить про те, що комісійна винагорода не покладається на Платника.

7.5. Комісійна винагорода Платіжної установи, яка стягується з Платника, може виражатися у відсотках від суми платіжної операції з переказу коштів або складати фіксовану суму в гривнях відповідно до затверджених Тарифів.

7.6. Комісійна винагорода Платіжної установи за надані Послуги не є об'єктом оподаткування податком на додану вартість згідно з підпунктом 196.1.5 пункту 196.1 статті 196 Податкового кодексу України.

7.7. Процентні ставки, курс перерахунку іноземної валюти не застосовуються до Послуги, що надається за цим Публічним Договором.

## **8. Відповідальність Платіжної установи та Платника.**

8.1. У випадку порушення своїх зобов'язань за цим Публічним договором Платіжна установа та Платник несуть відповідальність, визначену чинним законодавством України. Порушенням зобов'язання є його невиконання або неналежне виконання. У випадках, не передбачених цим Публічним договором, Платіжна установа та Платник керуються нормами чинного законодавства України.

8.2. Платіжна установа несе перед Платником відповідальність, пов'язану з виконанням платіжної операції з переказу коштів, відповідно до чинного законодавства України, зокрема Закону України «Про платіжні послуги», та умов цього Публічного договору.

8.3. Платіжна установа несе відповідальність тільки за документально підтверджений реальний збиток, завданий з вини Платіжної установи. Граничний розмір відповідальності в будь-якому випадку не може перевищувати суму платіжної операції з переказу коштів.

8.4. Платіжна установа не несе відповідальність за якість каналів зв'язку загального користування та перебої в електромережі, а також мережі передачі даних, за допомогою яких здійснюється доступ до Послуги.

8.5. Платіжна установа не несе відповідальність за тимчасову непрацездатність, несправності, помилки і збої в роботі програмних засобів або Платіжної сторінки, а також за можливі пов'язані з цим збитки Платника.

8.6. Платіжна установа не несе відповідальності за відмову у виконанні платіжної операції з переказу коштів, у разі якщо банк-еквайр або банк, який забезпечує функціонування ЗДК, відмовляє у виконанні такої платіжної операції з переказу коштів відповідно до п. 4.8 цього Публічного договору.

8.7. Зобов'язання щодо надання/постачання товарів/робіт/послуг та відповідальність за їх якість та додержання строків такого надання/постачання несе виключно Отримувач. Платіжна установа забезпечує виключно виконання платіжної операції з переказу коштів та не є стороною у правочинах купівлі-продажу товарів/робіт/послуг між Платником (або особою, яку він представляє) та Отримувачем.

8.8. Платіжна установа відповідає за дії сторонніх компаній, яких вона залучила до виконання своїх функцій та обов'язків за цим Публічним договором, як за свої власні дії.

8.9. Платіжна установа не несе відповідальності за наслідки невиконання Платником, Отримувачем або банком Отримувача своїх зобов'язань, а також суперечок, що можуть виникнути між Платником та Отримувачем з приводу якості або кількості товарів/робіт/послуг, оплачених Платником.

8.10. Платіжна установа не несе відповідальності перед належним володільцем ЕПЗ, якщо платіжну операцію з переказу коштів було ініційовано іншою особою, що отримала доступ до ЕПЗ або реквізитів ЕПЗ.

8.11. Платіжна установа звільняється від відповідальності за невиконання або несвоєчасне або неналежне виконання зобов'язань за цим Публічним договором, якщо невиконання або несвоєчасне або неналежне виконання є наслідком обставин непереборної сили внаслідок подій надзвичайного характеру, такі як військові дії, страйки, безлад, аварії, стихійне лихо, зміни в законодавстві України, а також інші обставини надзвичайного характеру, які безпосередньо впливають на виконання умов цього Публічного договору та які не могли бути передбачені або попереджені розумними діями. Відповідні обставини

засвідчуються Торгово-промисловою палатою України та уповноваженими нею регіональними торгово-промисловими палатами.

8.12. Платник несе відповідальність за відповідність інформації, зазначеної ним у платіжній інструкції, суті платіжної операції. У разі виявлення невідповідності інформації Платник має відшкодувати Платіжній установі шкоду, заподіяну внаслідок такої невідповідності інформації. Платіжна установа не несе відповідальності за наслідки компрометації (отримання третіми особами не з вини Платіжної установи інформації щодо) реквізитів ЕПЗ Платника або Отримувача, а також помилки, допущені Платником при формуванні платіжної інструкції, в т.ч. за ті, що призвели до виконання платіжної інструкції у некоректному розмірі або за некоректними реквізитами. У зазначених випадках Послуга вважається наданою Платником належним чином і в повній відповідності з умовами Публічного договору.

8.13. У випадку визнання банками-еквайрами або Платіжними системами платіжних операцій, здійснених Платіжною установою при наданні Платнику Послуг, у визначеному цим Публічним договором порядку, такою, що носить ознаки шахрайської або недійсної платіжної операції, Платник зобов'язується відшкодувати Платіжній установі усі збитки, а також штрафні санкції, що будуть застосовані до Платіжної установи за результатом виконання цього Публічного договору. Сторони цим погоджуються, що достатнім підтвердженням шахрайського характеру та/або недійсності проведених платіжних операцій, є одержані Платіжною установою в будь-якому вигляді (у тому числі в електронному вигляді) заяви/повідомлення/підтвердження банків-еквайрів, банків-емітентів ЕПЗ або Платіжних систем, а підтвердженням понесених Платіжною установою збитків є відповідні розрахункові або первинні документи, що свідчать про сплату або утримання відповідних сум за такими шахрайськими та/або недійсними платіжними операціями.

8.14. За незаконне розголошення або використання інформації, яка становить таємницю надавача платіжних послуг, Платіжна установа несе відповідальність згідно чинного законодавства України.

8.15. Платіжна установа не несе відповідальності за будь-які прямі або непрямі збитки, упущену вигоду Платника чи третіх осіб, втрату інформації в результаті використання або неможливості використання останніми ЕПЗ.

## **9. Порядок повернення коштів за платіжними операціями з переказу коштів.**

9.1. Грошові кошти за платіжною операцією з переказу коштів, яку було успішно ініційовано і переказ коштів за якою успішно завершено, не можуть бути повернуті Платнику шляхом звернення Платника до Платіжної установи. Повернення грошових коштів за платіжною операцією з переказу коштів здійснюється лише за умови відповідної домовленості між Платником та Отримувачем.

9.2. Для здійснення повернення суми платіжної операції з переказу коштів Платнику - Отримувач (або учасник Платіжної системи, який обслуговує Отримувача) повертає суму коштів за платіжною операцією на банківський рахунок Платіжної установи та надає їй відповідну платіжну інструкцію щодо повернення коштів Платнику.

9.3. Платіжна установа повертає Платнику суму платіжної операції, що підлягає поверненню, наступним чином:

- 1) у разі платіжної операції з переказу коштів, здійсненої шляхом використання ЕПЗ, - повертає суму платіжної операції шляхом повернення коштів у Платіжну систему (карткову), ЕПЗ якої використовувався, та передачі до цієї Платіжної системи відповідної інформації щодо повернення;
- 2) у разі платіжної операції з переказу коштів, здійсненої шляхом використання ЗДК, - повертає суму платіжної операції шляхом повернення коштів до банку, який забезпечує функціонування ЗДК та обслуговує рахунок/ЕПЗ Платника, та передачі до цього банку відповідної інформації щодо повернення; або шляхом прямого перерахування коштів безпосередньо на банківський рахунок Платника, якщо цей рахунок відомий Платіжній установі.

9.4. За наявною письмовою заявою Платника, Платіжна установа може повернути суму платіжної операції з переказу коштів на зазначений у заяві банківський рахунок Платника у будь-якому українському банку, незалежно від способу, яким було ініційовано платіжну операцію з переказу коштів, що підлягає поверненню.

9.5. Повернення суми платіжної операції відбувається протягом 3 (трьох) операційних днів з дня отримання Платіжною установою коштів відповідно до п. 9.2 цього Публічного договору.

9.6. У випадку помилкової, неналежної платіжної операції з переказу коштів з використанням ЕПЗ або не надання Отримувачем обумовленого товару/роботи/послуги процедура опротестування платіжної операції з переказу коштів здійснюється через банк-емітента, який емітував (випустив) ЕПЗ Платника. Строк на опротестування не може перевищувати 180 (ста вісімдесяти) днів з моменту ініціювання платіжної операції з переказу коштів.

9.7. У випадку ініціювання Платником платіжної операції з переказу коштів на користь неналежного отримувача або на суму, що не відповідає намірам Платника, Платник самостійно зв'язується з таким

Отримувачем з проханням повернути кошти та узгоджує процедуру їх повернення.

## **10. Персональні дані та конфіденційність інформації.**

10.1. Акцептуванням цього Публічного договору Платник як суб'єкт персональних даних та користувач платіжних послуг підтверджує, що:

10.1.1. він проінформований, що Платіжна установа виконує покладені на неї зобов'язання щодо обробки персональних даних Платника для цілей запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення. Платнику гарантуються права, передбачені Законом України «Про захист персональних даних», з урахуванням статусу Платіжної установи у якості суб'єкта первинного фінансового моніторингу;

10.1.2. він ознайомлений зі своїми правами як суб'єкта персональних даних, визначеними Законом України «Про захист персональних даних», метою збору даних та особами, яким можуть бути передані його персональні дані, складом та змістом зібраних персональних даних, а також з тим фактом, що його персональні дані включені до бази персональних даних, власником якої є Платіжна установа, та у зв'язку з цим Платник не потребує подальшого окремого письмового повідомлення від Платіжної установи про зазначені у цьому розділі Публічного договору дії Платіжної установи;

10.1.3. він надав Платіжній установі безумовну згоду (дозвіл) на обробку своїх персональних даних, зокрема, їх збирання, реєстрацію, накопичення, зберігання, адаптування, зміну, поновлення, використання і поширення (розповсюдження, реалізацію, передачу), знеособлення, знищення, у тому числі з використанням інформаційних (автоматизованих) систем, виключно з метою виконання умов цього Публічного договору на строк, що є необхідним та достатнім для виконання Сторонами своїх зобов'язань за Публічним договором і дотримання положень законодавства України, якщо інший строк не передбачений законодавством України;

10.1.4. він добровільно надав Платіжній установі безвідкличну та безумовну згоду (дозвіл) на розкриття (надання, передачу) його персональних даних та іншої інформації, зокрема конфіденційної інформації, інформації, яка містить таємницю надавача платіжних послуг, комерційну таємницю, таємницю фінансового моніторингу, у наступних випадках та/або таким третім особам, а саме:

- третім особам, що залучені Платіжною установою на договірних засадах, а також уклали з Платіжною установою договір щодо нерозголошення конфіденційної інформації, та/або приймають участь під час надання Послуги, зокрема: іншим надавачам платіжних послуг, операторам Платіжних систем, учасникам Платіжних систем, технологічним операторам платіжних послуг тощо;

- іншим надавачам платіжних послуг;

- у разі, якщо відповідна інформація є необхідною для забезпечення Платіжною установою виконання своїх зобов'язань за цим Публічним договором у якості надавача платіжних послуг, суб'єкта первинного фінансового моніторингу;

- у разі отримання офіційного запиту (вимоги, судового рішення тощо) від органу державної влади, органу місцевого самоврядування, органу судової влади, іншого регуляторного органу, правоохоронних органів, інших установ, підприємств та організацій, які відповідно до законодавства України мають право здійснювати перевірку фінансово-господарської та іншої діяльності Платіжної установи або мають право на витребування такої інформації відповідно до законодавства;

- у разі необхідності захисту прав та інтересів Платіжної установи в досудовому чи судовому порядку;

- аудиторським компаніям, що здійснюватимуть перевірку Платіжної установи;

- з метою забезпечення реалізації податкових відносин і відносин в сферах бухгалтерського обліку;

- у випадках, визначених чинним законодавством України, коли Платіжна установа зобов'язана надавати інформацію та/або документи, які стосуються Платника, контролюючому органу (Державній податковій службі України), правоохоронним органам (Міністерство внутрішніх справ України, органам Національної поліції України);

- з метою належної ідентифікації суб'єктів помилкових, неналежних платіжних операцій, вжиття заходів із запобігання або припинення таких платіжних операцій;

- у інших випадках, коли розкриття такої інформації вимагається чинним законодавством України;

10.1.5. Платіжна установа може використовувати отриману контактну інформацію (поштову адресу, адресу електронної пошти, номер телефону), зазначену Платником під час ініціювання платіжної операції з переказу коштів з метою: надання документу за операцією з використанням платіжного інструменту, інформування про зміни в умовах надання Послуги, повідомлення про нові послуги, уточнення реквізитів, зазначених Платником під час ініціювання платіжної операції з переказу коштів, інформування Платника про підстави невиконання платіжної операції з переказу коштів, отримання інформації та/або документів, які необхідні для здійснення Платіжною установою належної перевірки, в тому числі процедур ідентифікації та верифікації Платника (його представника), актуалізації/уточнення інформації Платіжної установи щодо Платника, оцінки фінансового стану Платника, повідомлення про різні акції, маркетингові заходи, програми

чи інформаційно-рекламні заходи або опитування.

10.2. Платіжна установа зобов'язується не продавати та/або не передавати будь-яку інформацію, яка стане чи стала їй відомою під час надання Платнику Послуг, третім особам, крім третіх осіб, що зазначені вище, та у випадках, зазначених у цьому розділі Публічного договору.

10.3. Інформація, яка підлягає розкриттю (передачі) відповідно до умов цього Публічного договору, розкривається (передається) Платіжною установою в обсязі, необхідному для досягнення цілей, у відповідності до яких вона передається.

10.4. У випадку, якщо Платник прямо чи опосередковано отримав відомості (або доступ до відомостей), що відносяться до конфіденційної інформації Платіжної установи, комерційну таємницю та інформацію, отриману від Платіжної установи у будь-якій формі в процесі укладення чи реалізації укладених договорів, включаючи зміст таких договорів, він зобов'язаний:

10.4.1. не поширювати і не передавати цю інформацію третім особам (за винятком випадків, коли поширення або передача такої інформації є обов'язковим для Платника згідно із чинним законодавством або коли Платником було отримано попередню письмову згоду Платіжної установи на це), та не використовувати таку інформацію на свою користь чи на користь третіх осіб;

10.4.2. вжити заходів щодо збереження конфіденційної інформації, запобіганню доступу зі сторони третіх осіб до носіїв такої конфіденційної інформації.

## **11. Порядок розгляду та вирішення спорів.**

11.1. Платіжна установа ставить за мету допомогти в вирішенні будь-якого питання або суперечки, що може виникнути з Платником. Якщо Платіжній установі не вдасться вирішити будь-який спір в прийнятний спосіб і строк для Платника, такий спір підлягає вирішенню згідно чинного законодавства України.

11.2. Платіжна установа не несе відповідальності за якість товарів/робіт/послуг Отримувача та не несе відповідальності по зобов'язаннях Отримувача перед Платником.

11.3. Платіжна установа цим заявляє та гарантує, що будь-яка скарга або претензія Платника як то усна чи письмова (в тому числі в електронній формі), що може виникнути з цього Публічного договору, буде розглянута Платіжною установою. Платіжною установою також будуть прийняті всі необхідні заходи щодо задоволення скарги чи претензії Платника, якщо така скарга чи претензія буде обґрунтованою та оформленою належним чином.

11.4. Порядок розгляду звернень Платника до Платіжної установи регламентує Порядок взаємодії зі споживачами та порядок розгляду звернень споживачів Платіжною установою, що оприлюднюється на веб-сайті Платіжної установи за наступним посиланням: <https://finexpress.com.ua/pravova-informatsiya.html>.

11.5. Захист прав Платника як споживача здійснюється відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів» та інших нормативно-правових актів чинного законодавства України. Платник має змогу звернутися зі скаргою на дії або бездіяльність Платіжної установи до Національного банку України та/або Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, контактна інформація яких оприлюднюється на веб-сайті Платіжної установи.

## **12. Строк дії, зміна умов Публічного договору та інші умови.**

12.1. Цей Публічний договір діє з моменту його укладення, тобто з моменту прийняття (Акцепту Оферти) Публічного договору Платником, та до моменту повного виконання Платіжною установою та Платником своїх зобов'язань за цим Публічним договором щодо виконання однієї/разової платіжної операції з переказу коштів.

12.2. Цей Публічний договір за юридичною силою прирівнюється до договору, укладеного в простій письмовій формі.

12.3. Підписанням (Акцептом Оферти) цього Публічного договору, Платник підтверджує факт надання Платіжною установою інформації, визначеної ст. 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» та ст. 30 Закону України «Про платіжні послуги», відповідно до вимог законодавства України.

12.4. У випадках, не передбачених цим Публічним договором, Платіжна установа та Платник керуються нормами чинного законодавства України.

12.5. Платіжна установа залишає за собою право періодично та без попереднього повідомлення вносити зміни до умов цього Публічного договору, шляхом розміщення нової редакції Публічного договору на Веб-сайті, Платіжній сторінці. При цьому нові умови надання Послуги є обов'язковими для Платника з моменту розміщення нової редакції цього Публічного договору на Веб-сайті, Платіжній сторінці, якщо інший строк вступу змін в силу не визначений додатково при їх розміщенні. При незгоді Платника зі змінами умов цього Публічного договору, Платник має право відмовитися від Публічного договору та відповідно припинити користування Послугами Платіжної установи.

Всі редакції Публічного договору є в публічному доступі та розміщуються на веб-сайті Платіжної установи за наступним посиланням: <https://finexpress.com.ua/pravova-informatsiya.html>.

12.6. У разі невідповідності будь-якої частини Публічного договору законодавству України, у тому числі у зв'язку з прийняттям нових законодавчих актів, він буде діяти лише в тій частині, яка не суперечить законодавству України.

12.7. Будь-які звернення Платника будуть розглянуті Платіжною установою у тій формі, в якій такі звернення надійдуть до Платіжної установи.

### **13. Реквізити Платіжної установи.**

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ПЛАТІЖНА УСТАНОВА «ФІНЕКСПРЕС»

Ідентифікаційний код юридичної особи: 39706018

Місцезнаходження та фактична адреса:

Україна, 03115, місто Київ, проспект Берестейський, будинок 89А, 2 поверх, приміщення №3

Тел.: (044) 333 82 34

Електронна пошта: [info@finexpress.com.ua](mailto:info@finexpress.com.ua)

Веб-сайт: <https://finexpress.com.ua/>

Ліцензія НБУ № 21/764-рк від 27 квітня 2023 року

Актуальна інформація щодо ліцензії:

<https://bank.gov.ua/ua/payments/payment-systems?page=1&perPage=5&search=&country=&mdication=>

**Директор О.Ю. Губіна**