

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ №22/2208 від 22.08.2022
ТОВ «КЕПІТАЛ БІЗНЕС ГРУП»

Директор



Мокряк О.О.

Внутрішні правила про переказ коштів

ТОВ «КЕПІТАЛ БІЗНЕС ГРУП»

ЗМІСТ

1. Терміни та загальні положення.....	3
2. Види послуг щодо переказу коштів. Порядок ініціювання та завершення переказів.	5
3. Порядок участі та здійснення переказів у Платіжних системах	17
4. Договори та відносини з третіми особами	20
5. Порядок повернення коштів.....	22
6. Зберігання інформації про платіжні операції. Архіви електронних документів.....	24
7. Порядок вирішення спорів	26

1. Терміни та загальні положення

1.1. У цих Внутрішніх правилах про переказ коштів (далі – «Правила») ТОВ «КЕПТАЛ БІЗНЕС ГРУП» (далі – «Фінансова компанія») терміни та визначення вживаються в такому значенні:

Автоматизована система – сукупність програмних компонентів, веб-сторінок (веб-сайтів), апаратно-технічних засобів, серверів та пристроїв, які використовуються Фінансовою компанією (її співробітниками) під час здійснення переказу коштів.

Відкладений переказ – переказ, ініційований Платником – фізичною особою з використанням ЕПЗ на користь Отримувача – фізичної особи, під час якого Платник не зазначає банківські реквізити або номер ЕПЗ Отримувача для миттєвого завершення переказу, а зазначає контактну інформацію Отримувача (номер телефону, адресу електронної пошти тощо) для подальшого повідомлення Отримувача про наявність переказу на його користь та виконання ним інших дій, які дозволяють завершити переказ.

Договір про переказ коштів – договір про здійснення переказу коштів, укладений Фінансовою компанією з Платником або Отримувачем.

ЕПЗ (електронний платіжний засіб) – платіжний інструмент, реалізований на будь-якому носії, що містить в електронній формі дані, необхідні для ініціювання платіжної операції та/або здійснення інших операцій. У цих Правилах під таким електронним платіжним засобом розуміється платіжна картка.

Карткова ПС – міжнародна (Visa International, MasterCard тощо), внутрішньодержавна або національна платіжна система, в якій здійснюється емісія ЕПЗ, їх процесинг, еквайринг та інші операції з ЕПЗ.

Оператор – технологічний оператор платіжних послуг - юридична особа, що надає послуги процесингу, клірингу або виконує операційні, інформаційні та інші технологічні функції, пов'язані з наданням платіжних послуг, без залучення коштів за платіжними операціями на свій рахунок.

Отримувач – особа, яка отримує переказ коштів.

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 цих Правилах сукупне поняття для платіжних систем, операторами яких є резиденти України, учасником яких є Фінансова компанія, а також Карткових ПС (в т.ч. міжнародних), прямим або непрямим учасником яких є Фінансова компанія.

Платник – особа, яка ініціює переказ коштів.

Публічний договір – договір приєднання; оприлюднена у спосіб, передбачений законодавством України, публічна пропозиція Платникам/Отримувачам, за умовами якої Фінансова компанія приймає на себе зобов'язання по обслуговуванню платіжних операцій переказу коштів на визначених у такій публічній пропозиції умовах. Умови публічної пропозиції є однаковими для всіх Платників/Отримувачів.

Рахунок 2650 – сукупне визначення поточних рахунків Фінансової компанії, які відкрито у будь-яких банках України в гривні, в тому числі у розрахункових банках відповідних Платіжних систем, через які здійснюються перекази коштів.

Реквізити ЕПЗ – набір даних, пов'язаних з конкретним ЕПЗ, а саме: номер ЕПЗ, дата вичерпання терміну дії (expiration date), код перевірки справжності (CVV2/CVC2).

Система дистанційного банківського обслуговування – система банку, яка забезпечує дистанційне обслуговування Платника, в т.ч. можливості Платника щодо дистанційного керування його рахунками/ЕПЗ, відкритими у цьому банку. До таких систем відносяться інтернет-банкінг, мобільний банкінг тощо.

- 1.2. Правила є обов'язковими для виконання всіма працівниками Фінансової компанії, які прямо чи опосередковано та відповідно до посадових інструкцій задіяні у наданні фінансових послуг з переказу коштів.
- 1.3. Метою діяльності Фінансової компанії є надання фінансових послуг з переказу коштів між Платниками та Отримувачами.
- 1.4. З метою надання послуг з переказу коштів Фінансова компанія стає учасником Платіжних систем. Участь у Платіжних системах відбувається відповідно до їх правил. Фінансова компанія розпочинає надання послуг з переказу коштів у відповідній Платіжній системі після внесення її Національним банком України до Реєстру платіжних систем, систем розрахунків, учасників цих систем та операторів послуг платіжної інфраструктури.
- 1.5. Перекази коштів та будь-які розрахунки, які супроводжують перекази коштів, Фінансова компанія здійснює виключно в національній валюті України (гривні).
- 1.6. Фінансова компанія під час переказу коштів виступає фінансовим посередником між Платником та Отримувачем, використовуючи наявні у Фінансовій компанії договірні відносини з Платниками/Отримувачами, що дозволяє сторонам переказу досягати необхідної мети у зручний спосіб, з мінімальними втратами часу та із застосуванням інструментів автоматизації, що надаються Фінансовою компанією. Фінансова компанія, завдяки використуванню програмно-технічних розробкам, миттєвому інформаційному обміну, партнерству з багатьма банками/фінансовими установами и (що дає змогу підвищити конверсію платежів з використанням ЕПЗ), участю у Платіжних системах із розгалуженою інфраструктурою тощо – надає Платникам/Отримувачам високий рівень сервісу під час здійснення переказу коштів, що надає конкурентну перевагу у порівнянні з іншими установами на банківському та фінансовому ринку.
- 1.7. З метою забезпечення належного рівня надання фінансових послуг з переказу коштів Фінансова компанія:
- своєчасно відображає операції з переказу коштів у бухгалтерському обліку;
 - здійснює належний внутрішній контроль за операціями з переказу коштів;
 - здійснює якісне обслуговування Платників та Отримувачів згідно з умовами договорів з ними або Публічного договору;
 - здійснює інформаційне обслуговування Платників і Отримувачів та надає їм консультаційну допомогу;
 - забезпечує розгляд і вирішення конфліктних ситуацій та спірних питань згідно з законодавством України, умовами укладених договорів та цих Правил та порядком, визначеним у Платіжних системах;
 - забезпечує конфіденційність інформації Платників та Отримувачів, відповідно до укладених договорів та чинного законодавства України;
 - розміщує на веб-сайті інформацію щодо порядку (умов) та строків здійснення переказу коштів, комісійної винагороди за послуги з переказу коштів та іншу інформацію, оприлюднення якої передбачено нормативно-правовими актами Національного банку України.
- 1.8. Операційний час (час, частина операційного дня, протягом якого Фінансова компанія приймає платіжні інструкції та інструкції на відкликання) – цілодобово.

2. Види послуг щодо переказу коштів. Порядок ініціювання та завершення переказів.

2.1. Види послуг щодо переказу коштів.

2.1.1. Фінансова компанія здійснює наступні види переказу коштів в залежності від статусу Платника та Отримувача, а також способів ініціювання та завершення переказів:

Платник (Ініціатор переказу)	Отримувач	Спосіб ініціювання переказу коштів Платником	Спосіб отримання переказу коштів Отримувачем	Приклади цільового призначення переказу (суті операцій)
Фізична особа	Юридична особа/ підприємець	З використанням ЕПЗ на веб-сайті або у мобільному додатку (п.2.2)	На банківський рахунок (п.2.7.1)	- Оплата мобільного зв'язку, телекомунікаційних послуг, комунальних послуг тощо; - Оплата страхових послуг; - Погашення кредитів; - оплата покупок в інтернет-магазинах, оплата будь-яких товарів та послуг суб'єктів господарювання.
Фізична особа	Юридична особа/ підприємець	З використанням Систем дистанційного банківського обслуговування (п.2.4)	На банківський рахунок (п.2.7.1)	- Оплата мобільного зв'язку, телекомунікаційних послуг, комунальних послуг тощо; - Оплата страхових послуг; - Погашення кредитів; - оплата покупок в інтернет-магазинах, оплата будь-яких товарів та послуг суб'єктів господарювання.
Фізична особа	Юридична особа/ підприємець	Безготівковий переказ з рахунку Платника, з одночасним наданням Платником інформації щодо подальшого переказу коштів (в т.ч. щодо Отримувача переказу) (п.2.5)	На банківський рахунок (п.2.7.1)	- Оплата мобільного зв'язку, телекомунікаційних послуг, комунальних послуг тощо; - Оплата страхових послуг; - Погашення кредитів; - оплата покупок в інтернет-магазинах, оплата будь-яких товарів та послуг суб'єктів господарювання.
Юридична особа/ підприємець	Фізична особа	Безготівковий переказ з рахунку Платника, з одночасним наданням Платником інформації щодо подальшого переказу коштів (в т.ч. щодо Отримувача переказу) (п.2.5)	На банківський рахунок/ЕПЗ (п.2.7.2, п.2.7.3)	- Видача кредитів/позик кредитними організаціями; - Виплата страхових відшкодувань страховими компаніями; - Виплата гонорарів, вигравшів, компенсацій тощо.
Фізична особа	Фізична особа	З використанням ЕПЗ на веб-сайті	На банківський рахунок/ЕПЗ	- Для зарахування на рахунки фізичних осіб;

		або у мобільному додатку (п.2.3)	(п.2.7.2, п.2.7.3)	- Перекази коштів між фізичними особами із використанням електронних платіжних засобів (р2р).
--	--	----------------------------------	--------------------	---

2.1.2. Етапи здійснення переказу.

Будь-який переказ коштів, у якому приймає участь Фінансова компанія, складається з трьох етапів:

Етап	Назва етапу	Пункти Правил	Коли Фінансова компанія приймає участь у етапі	Час оброблення операцій та строки виконання етапу
I	Ініціювання переказу Складається з 2 підетапів: 1. Приймання коштів у Платника (списання коштів з Платника) та оброблення відповідної інформації. 2. Отримання суми за переказом на рахунок Фінансової компанії.	2.2 2.3 2.4 2.5 2.6	Якщо Фінансова компанія обслуговує Платника (забезпечує ініціювання переказу коштів).	Для ініціювання переказів відповідно до пп.2.2, 2.3, 2.4 – операції обробляються миттєво*, але кошти від еквайрів та банків Платника надходять на рахунок Фінансової компанії у строк до 2 банківських днів. Для ініціювання переказів відповідно до п.2.6 – операції обробляються миттєво*. Для ініціювання переказів відповідно до п.2.5 – операції обробляються миттєво*, але кошти від Платника надходять на рахунок Фінансової компанії відповідно до строків проходження міжбанківського переказу згідно з нормами законодавства.
II	Кліринг та розрахунки у Платіжній системі	Розділ 3	Лише у переказах, у яких Фінансова компанія обслуговує або тільки Платника, або тільки Отримувача, тобто потрібні кліринг та розрахунки з іншими учасниками Платіжної системи.	Встановлюється правилами Платіжної системи, зазвичай здійснюється наступного банківського дня за днем, у який ініційовано переказ.
III	Завершення переказу коштів	2.7.1 2.7.2 2.7.3	Якщо Фінансова компанія обслуговує Отримувача (забезпечує завершення переказу коштів).	Для завершення переказів відповідно до п.2.7.1 - відповідно до строків проходження міжбанківського переказу згідно з нормами законодавства, але строки може бути змінено відповідно до умов договору про переказ коштів з Отримувачем. Для завершення переказів відповідно до п.2.7.2 - відповідно до строків проходження міжбанківського переказу згідно з нормами законодавства. Для завершення переказів відповідно до п.2.7.3 – операції обробляються миттєво*, але кошти з рахунку Фінансової компанії перераховуються до банку/фінансової установи, яка є учасником Карткової ПС, відповідно до строків проходження міжбанківського переказу згідно з нормами законодавства.

				Завершення Відкладеного переказу може відбуватися у строки відповідно до п.2.3.7.
--	--	--	--	---

* під миттєвим обробленням операцій розуміється можливість Фінансової компанії обробляти документи/інформацію за мізерно короткий час, який у штатному режимі роботи може вимірюватися декількома хвилинами.

2.1.3. Строки проведення переказів наведено у таблиці п.2.1.2 Правил, щодо кожного з трьох етапів переказу окремо.

Загальний строк виконання переказу коштів зазвичай є сумою строків його етапів, у яких Фінансова компанія приймає участь, але може бути зменшений за рахунок таких організаційних заходів:

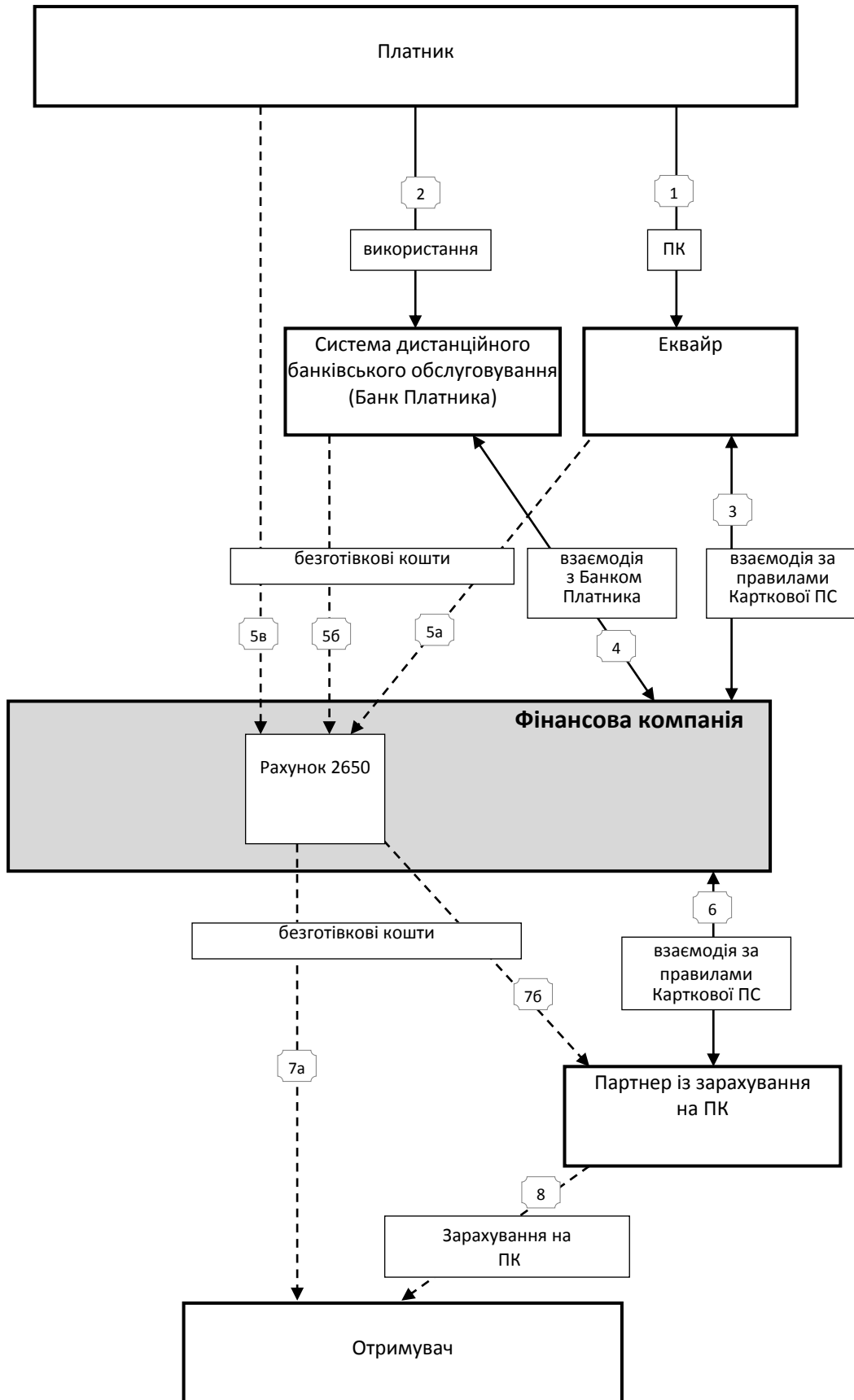
- на етапі I Фінансова компанія не очікує надходження коштів на свій рахунок (від еквайра, Платника), а здійснює подальші розрахунки за рахунок власних коштів;
- на етапі II Фінансова компанія не очікує клірингу та надходження коштів від інших учасників Платіжної системи, а здійснює подальші розрахунки з Отримувачами за рахунок власних коштів;
- на етапі III (під час переказу, який завершується відповідно до п.2.7.3) Фінансова компанія за рахунок власних коштів заздалегідь перераховує забезпечувальну суму до банку/фінансової установи (або банк/фінансова установа надає Фінансовій компанії можливість користування кредитом/овердрафтом або роботи на умовах «постоплати»).

2.1.4. Рух коштів під час переказу та проведення розрахунків з іншими учасниками Платіжної системи.

Рух коштів під час переказу залежить від способу ініціювання переказу та способу завершення переказу.

Посилання на відповідні схеми та пункти Правил щодо руху коштів під час переказів, залежно від способу ініціювання/завершення переказу та проведення розрахунків у ПС наведено у таблиці:

I етап Ініціювання переказу	II етап Кліринг та розрахунки у Платіжній системі	III етап Завершення переказу
Ініціювання відповідно до п.2.2 – (5а) на схемі 1	Розділ 3 (схеми 6 та 7)	Завершення переказу відповідно до п.2.7.1 – (7а) на схемі 1
Ініціювання відповідно до п.2.3 – (5а) на схемі 1		Завершення переказу відповідно до п.2.7.2 – (7а) на схемі 1
Ініціювання відповідно до п.2.4 – (5б) на схемі 1		Завершення переказу відповідно до п.2.7.3 – (7б), (8) на схемі 1
Ініціювання відповідно до п.2.5 – (5в) на схемі 1		



2.2. Ініціювання переказів від Платників (фізичних осіб) на користь Отримувачів (юридичних осіб/підприємців) з використанням ЕПЗ.

2.2.1. Щоб мати можливість здійснювати перекази коштів з використанням ЕПЗ, Фінансова компанія попередньо укладає договір з банком-еквайром або іншою фінансовою установою/оператором поштового зв'язку (одним або декількома), який є учасником відповідної Карткової ПС та надає послуги з інтернет-еквайрингу або інші послуги, дозволені Картковою ПС, для списання коштів з ЕПЗ у цій Картковій ПС (далі – «Еквайр»).

Ініціювання переказу коштів з використанням ЕПЗ та взаємодія Еквайра та Фінансової компанії може відбуватися за технологією інтернет-еквайрингу або іншою технологією, визначеною відповідною Картковою ПС (3 на Схемі 1)

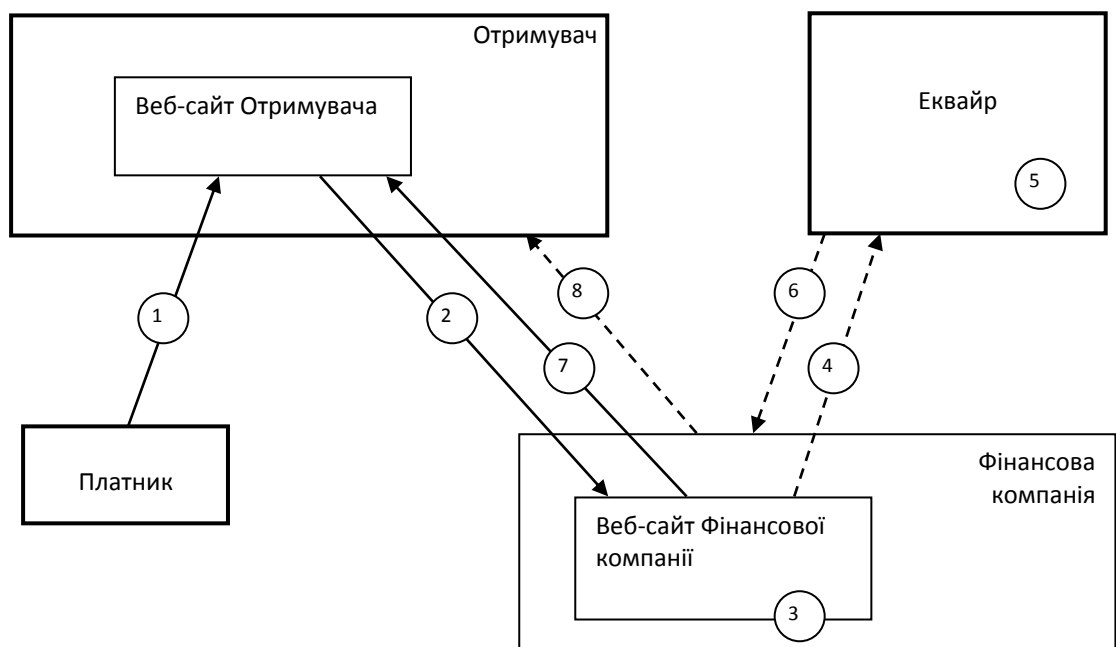
Фінансова компанія з метою забезпечення відповідності Стандарту безпеки даних індустрії платіжних карток та іншим вимогам Карткових ПС може залучати для оброблення відповідних даних інших юридичних осіб, в тому числі Оператора.

2.2.2. Процес здійснення переказу коштів починається на веб-сайті або у мобільному додатку Отримувача або Фінансової компанії. Платнику надають можливість ініціювати переказ (здійснити оплату) в автоматизованому режимі, вказавши Реквізити його ЕПЗ на сайті Фінансової компанії/Еквайра. Платник ініціює переказ коштів за допомогою ЕПЗ, а Еквайр здійснює авторизацію ЕПЗ за технологією та правилами відповідної Карткової ПС, ЕПЗ якої використовується.

2.2.3. Результатом успішного списання коштів з ЕПЗ Платника (банківського рахунку Платника, з яким пов'язаний ЕПЗ) є проходження цих коштів через Карткову ПС відповідно до її правил, від банку-емітента ЕПЗ до Еквайра, після чого Еквайр перераховує кошти за цим переказом (окремо або консолідованою сумою) на Рахунок 2650 (5а на Схемі 1).

2.2.4. Рух інформації під час ініціювання переказу (для прикладу наведено випадок, коли процес починається на веб-сайті Отримувача) наведено на Схемі 2.

Схема 2



(1) Платник (фізична особа) відвідує веб-сайт Отримувача, де обирає потрібну товар/послугу Отримувача, яку він бажає сплатити; або формує «кошик покупок»; або зазначає свої дані в системі обліку Отримувача тощо – оформлює «Замовлення».

(2) Веб-сайт Отримувача відправляє Платника на веб-сайт Фінансової компанії, з одночасною передачею параметрів Замовлення (сума, опис тощо).

(3) Фінансова компанія надає Платнику можливість обрати спосіб оплати Замовлення – за допомогою ЕПЗ.

Фінансова компанія на веб-сторінці відображає Платнику реквізити переказу та дозволяє йому перевірити ці реквізити перед ініціюванням переказу коштів.

Після цього Платник вводить Реквізити ЕПЗ, або використовує технології Карткової ПС, які дозволяють обрати ЕПЗ Платника серед тих ЕПЗ Платника, які були авторизовані та збережені раніше.

(4) Фінансова компанія передає дані про Реквізити ЕПЗ, суму списання з ЕПЗ та іншу інформацію до Еквайра.

(5) Еквайр здійснює авторизацію операції у відповідній Картковій ПС, ЕПЗ якої використовується.

(6) Еквайр сповіщає Фінансову компанію про успішний/неуспішний платіж з використанням ЕПЗ Платника, а Фінансова компанія оновлює стан оплати Замовлення у своїй базі даних.

(7) У разі успішного списання суми переказу з ЕПЗ Платника:

- Фінансова компанія формує та надає Платнику квитанцію/чек із зазначенням необхідного набору даних відповідно до Положення про порядок емісії та еквайрингу платіжних інструментів, затвердженого Постановою Правління НБУ №164 від 29.07.2022;

- веб-сайт Фінансової компанії відправляє Платника назад на веб-сайт Отримувача.

(8) Фінансова компанія сповіщає Отримувача про успішний/неуспішний переказ коштів (оплату Замовлення Платником).

2.3. Ініціювання переказів від Платників (фізичних осіб) на користь Отримувачів (фізичних осіб) з використанням ЕПЗ.

2.3.1. Щоб мати можливість здійснювати перекази коштів з використанням ЕПЗ, Фінансова компанія попередньо укладає договір з банком-еквайром або іншою фінансовою установою/оператором поштового зв'язку (одним або декількома), який є учасником відповідної Карткової ПС та надає послуги з інтернет-еквайрингу або інші послуги, дозволені Картковою ПС, для списання коштів з ЕПЗ у цій Картковій ПС (далі – «Еквайр»).

Ініціювання переказу коштів з використанням ЕПЗ та взаємодія Еквайра та Фінансової компанії може відбуватися за технологією інтернет-еквайрингу або іншою технологією, визначеною відповідною Картковою ПС (3 на Схемі 1).

Фінансова компанія з метою забезпечення відповідності Стандарту безпеки даних індустрії платіжних карток та іншим вимогам Карткових ПС може залучати для оброблення відповідних даних інших юридичних осіб, в тому числі Оператора.

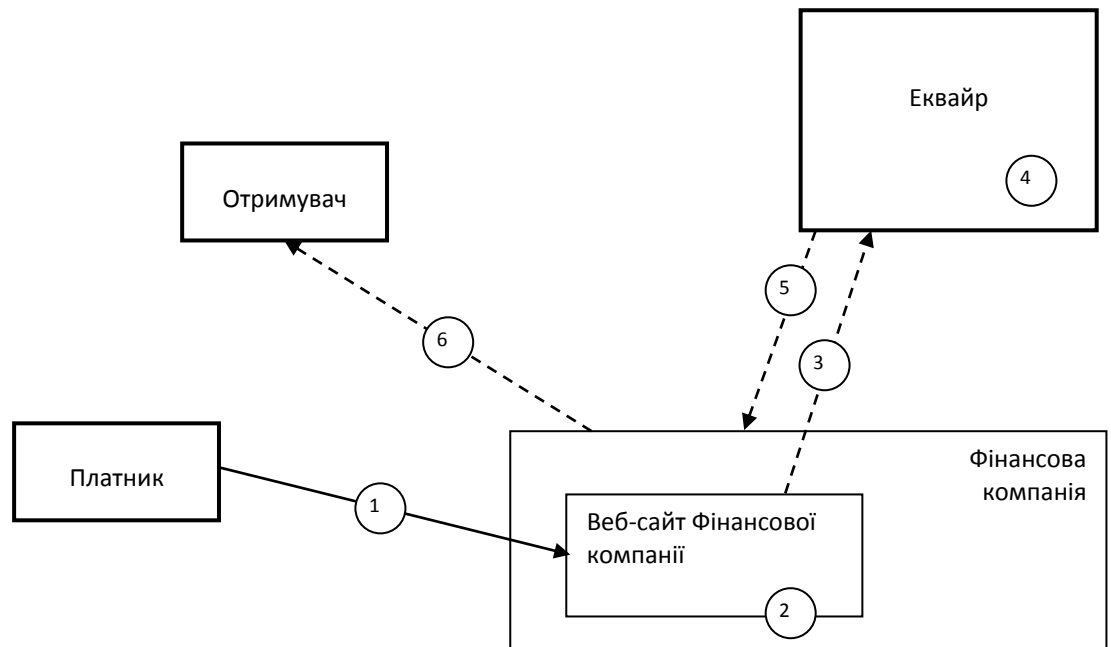
2.3.2. Процес здійснення переказу коштів відбувається на веб-сайті або у мобільному додатку Фінансової компанії або веб-сайті/мобільному додатку партнера. Платнику надають можливість ініціювати переказ в автоматизованому режимі, вказавши Реквізити його ЕПЗ. Платник ініціює переказ коштів за допомогою ЕПЗ, а Еквайр здійснює авторизацію ЕПЗ за технологією та правилами відповідної Карткової ПС, ЕПЗ якої використовується.

2.3.3. Під час ініціювання переказу коштів таким способом Платник: зазначає банківські та інші реквізити Отримувача для завершення переказу відповідно до п.2.7.2 Правил, або зазначає номер ЕПЗ Отримувача для завершення переказу відповідно до п.2.7.3 Правил, або зазначає номер телефону/адресу електронної пошти Отримувача, що дозволить сповістити Отримувача про наявність переказу на його користь та завершити такий переказ (Відкладений переказ).

2.3.4. Результатом успішного списання коштів з ЕПЗ Платника (банківського рахунку Платника, з яким пов'язаний ЕПЗ) є проходження цих коштів через Карткову ПС відповідно до її правил, від банку-емітента ЕПЗ до Еквайра, після чого Еквайр перераховує кошти за цим переказом (окремо або консолідованою сумою) на Рахунок 2650 (**5a** на Схемі 1).

2.3.5. Рух інформації під час ініціювання переказу наведено на Схемі 3.

Схема 3



(1) Платник (фізична особа) відвідує веб-сайт Фінансової компанії або її партнера, де обирає функцію переказу зі свого ЕПЗ на користь Отримувача – фізичної особи.

(2) Платник:

- зазначає один чи декілька номерів ЕПЗ Отримувачів, або зазначає один чи декілька наборів банківських та інших реквізитів Отримувачів, або зазначає один чи декілька телефонів/адрес електронної пошти Отримувачів (у разі Відкладеного переказу);

- зазначає суму переказу, а у разі якщо Отримувачів декілька, то зазначає суму за кожним з переказів окремо;

- вводить Реквізити свого ЕПЗ, або використовує технології Карткової ПС, які дозволяють обрати ЕПЗ Платника серед тих ЕПЗ Платника, які були авторизовані та збережені раніше.

Фінансова компанія на веб-сторінці відображає Платнику реквізити переказу(-ів) та дозволяє йому перевірити ці реквізити перед ініціюванням переказу(-ів) коштів.

(3) Фінансова компанія передає дані про Реквізити ЕПЗ, суму списання з ЕПЗ та іншу інформацію до Еквайра.

(4) Еквайр здійснює авторизацію операції у відповідній Картковій ПС, ЕПЗ якої використовується.

(5) Еквайр сповіщає Фінансову компанію про успішне/неуспішне списання коштів з ЕПЗ Платника, а Фінансова компанія оновлює стан переказу(-ів) у своїй базі даних.

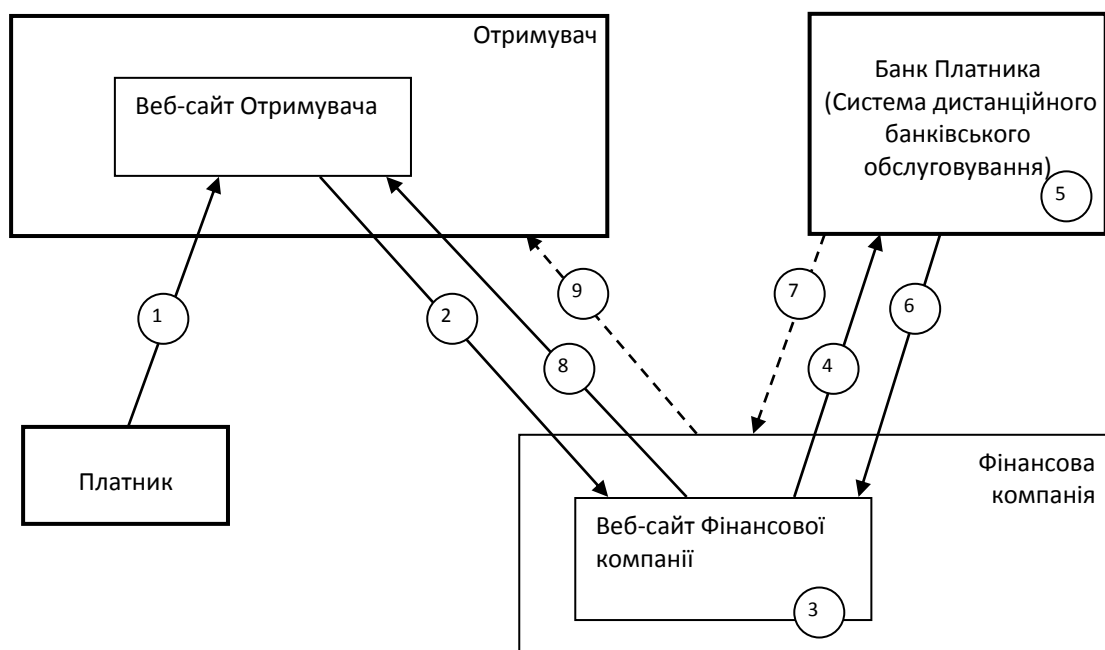
(6) У разі успішного списання суми переказу з ЕПЗ Платника Фінансова компанія:

- формує та надає Платнику квитанцію/чек із зазначенням необхідного набору даних відповідно до Положення про порядок емісії та еквайрингу платіжних інструментів, затвердженого Постановою Правління НБУ №164 від 29.07.2022;
 - завершує перекази (пп.2.7.2, 2.7.3 Правил) Отримувачам, щодо яких Платником було зазначено номери ЕПЗ або банківські та інших реквізити;
 - направляє Отримувачам, щодо яких Платником не було зазначено їхні номери ЕПЗ або банківські та інші реквізити (Відкладені перекази) повідомлення про наявність переказів на їхню користь. Такі повідомлення можуть містити інструкції щодо порядку дій Отримувачів для завершення переказу, унікальні (неповторні) посилання на веб-сторінку, на якій кожен Отримувач може здійснити такі дії тощо.
- 2.3.6. Під час ініціювання переказів відповідно до п.2.3 Платник може вказати декілька Отримувачів та суму переказу, призначену для кожного з них. У такому разі сума ініціювання (списання з ЕПЗ Платника) має дорівнювати загальній сумі переказів за всіма Отримувачами, із додаванням відповідної комісійної винагороди Фінансової компанії.
Фінансова компанія здійснює відповідну кількість окремих переказів коштів на зазначені суми на користь кожного із зазначених Отримувачів.
- 2.3.7. Відкладений переказ завершується Фінансовою компанією після того як Отримувач у результаті виконання відповідних інструкцій та/або переходу за посиланням у повідомленні зазначить свої банківські реквізити або номер ЕПЗ для завершення переказу відповідно до пп.2.7.2, 2.7.3 Правил. Якщо Отримувач не виконає зазначені дії протягом шести місяців після ініціювання переказу Платником, Фінансова компанія повертає суму переказу Платнику.
- 2.3.8. Якщо на користь одного Отримувача (за унікальним номером телефону або адресою електронної пошти Отримувача) було ініційовано декілька Відкладених переказів, Фінансова компанія дає Отримувачу змогу отримати відповідно до пп.2.7.2, 2.7.3 Правил перерахування на загальну суму за всіма ініційованими переказами, додержуючись при цьому лімітів та обмежень, встановлених законодавством та правилами відповідних Платіжних систем, в т.ч. Карткових ПС.
- 2.4. Ініціювання переказів від Платників (фізичних осіб) на користь Отримувачів (юридичних осіб/підприємців), з використанням Систем дистанційного банківського обслуговування.
- 2.4.1. Щоб мати можливість здійснювати перекази коштів з використанням Системи дистанційного банківського обслуговування, Фінансова компанія попередньо укладає договір з банком, якому належить ця система або який експлуатує цю систему (далі – «Банк Платника»).
- Ініціювання переказу коштів з використанням Систем дистанційного банківського обслуговування та взаємодія Системи дистанційного банківського обслуговування Банку Платника та Фінансової компанії відбувається за технологіями та вимогами, встановленими Банком Платника (4 на Схемі 1).
- 2.4.2. Процес здійснення переказу коштів починається на веб-сайті або у мобільному додатку Отримувача або Фінансової компанії. Платника поступово проводять через веб-сторінки Отримувача, Фінансової компанії та Банку Платника, надаючи йому можливість ініціювати переказ (здійснити оплату) в автоматизованому режимі, авторизуючись на боці Банку Платника тими засобами доступу (авторизації), які банк надав йому як своєму клієнту. Платник надає Банку Платника доручення (платіжну інструкцію) на списання коштів зі свого рахунку відповідно до процедур, встановлених Банком Платника, та з використанням

візуального інтерфейсу Системи дистанційного банківського обслуговування Банку Платника.

- 2.4.3. Результатом використання Системи дистанційного банківського обслуговування Банку Платника є перерахування коштів з банківського рахунку Платника на Рахунок 2650, або перерахування Банком Платника коштів за цим переказом на Рахунок 2650 (**5б** на Схемі 1). При цьому Платник використовує платіжну інструкцію на переказ, яку подає до свого Банку Платника.
- 2.4.4. Рух інформації під час ініціювання переказу (для прикладу наведено випадок, коли процес починається на веб-сайті Отримувача) наведено на Схемі 4.

Схема 4



(1) Платник (фізична особа) відвідує веб-сайт Отримувача, де обирає потрібну товар/послугу Отримувача, яку він бажає сплатити; або формує «кошик покупок»; або зазначає свої дані в системі обліку Отримувача тощо – оформлює «Замовлення».

(2) Веб-сайт Отримувача відправляє Платника на веб-сайт Фінансової компанії, з одночасною передачею html-форми з параметрами Замовлення (сума, опис тощо).

(3) Фінансова компанія надає Платнику можливість обрати спосіб оплати Замовлення – за допомогою Системи дистанційного банківського обслуговування Банку Платника.

Фінансова компанія на веб-сторінці відображає Платнику реквізити переказу та дозволяє йому перевірити ці реквізити перед ініціюванням переказу коштів.

(4) У разі отримання підтвердження веб-сайт Фінансової компанії відправляє Платника на веб-сайт Банку Платника, з одночасною передачею параметрів Замовлення.

(5) Банк Платника здійснює авторизацію Платника у своїй Системі дистанційного банківського обслуговування. Платник підтверджує своє бажання здійснити переказ коштів (оплату Замовлення).

(6) Банк Платника відправляє Платника назад на веб-сайт Фінансової компанії.

(7) Банк Платника сповіщає Фінансову компанію про успішний/неуспішний платіж з рахунку Платника, а Фінансова компанія оновлює стан оплати Замовлення у своїй базі даних.

(8) У разі успішного переказу коштів:

- Фінансова компанія формує та надає Платнику квитанцію/чек із зазначенням необхідного набору даних, аналогічного до того, який передбачено щодо документів на підтвердження операцій з використанням ЕПЗ, відповідно до Положення про порядок емісії та еквайрингу платіжних інструментів, затвердженого Постановою Правління НБУ №164 від 29.07.2022;

- веб-сайт Фінансової компанії відправляє Платника назад на веб-сайт Отримувача.

(9) Фінансова компанія сповіщає Отримувача про успішний/неуспішний переказ коштів (оплату Замовлення Платником).

2.5. Ініціювання переказів з рахунку Платника.

2.5.1. Процес здійснення переказу коштів відбувається шляхом перерахування коштів Платником на Рахунок 2650 для подальшого їх переказу Отримувачу(-ам) (**5в** на Схемі 1). При цьому Платник використовує платіжну інструкцію на переказ, яку подає до свого обслуговуючого банку.

2.5.2. До, під час або після виконання п.2.5.1 Платник надає Фінансовій компанії інформацію щодо завершення переказу, в т.ч. щодо Отримувача, на користь якого здійснюється переказ.

Фінансова Компанія та Платник заздалегідь домовляються про передачу від Платника до Фінансової компанії інформації щодо Отримувачів, на користь яких здійснюються перекази.

Зазначена інформація може мати вигляд електронних повідомлень або файлів. Форма, порядок та спосіб передачі цієї інформації встановлюється у договорі про переказ коштів (для Платників – юридичних осіб/підприємців) або у Публічному договорі (для Платників – фізичних осіб). Зокрема, до складу такої інформації щодо Отримувача можуть входити банківські реквізити або номер ЕПЗ Отримувача, що дозволить завершити переказ на користь даного Отримувача.

2.5.3. У разі якщо Фінансова компанія має укладений з Платником (юридичною особою/підприємцем) договір про переказ коштів, то перекази коштів можуть відбуватися на умовах, визначених таким договором. Наприклад, Фінансова компанія може отримати право здійснювати перекази від такого Платника на користь Отримувачів один раз в обліковий період – день, тиждень тощо, або лише після того, як сума, достатня для здійснення переказу(-ів), у повному обсязі надійде на Рахунок 2650.

2.5.4. На підтвердження здійснення переказів Фінансова компанія може надавати Платнику реєстр здійснених переказів або інший документ, підготовлений за формою та у спосіб, погоджений сторонами.

2.6. Фінансова компанія не використовує у своїй діяльності ПТКС та не здійснює ініціювання переказів коштів шляхом внесення готівки Платником.

2.7. Завершення переказів.

2.7.1. Завершення переказу на користь Отримувача (юридичної особи/підприємця) відбувається шляхом перерахування суми переказу з Рахунку 2650 на банківський рахунок Отримувача в українському банку, за реквізитами, що зазначені Платником під час ініціювання переказу (**7а** на Схемі 1).

Таке перерахування здійснюється шляхом подачі Фінансовою компанією платіжної інструкції до банку, в якому відкрито Рахунок 2650.

У разі якщо Фінансова компанія має укладений з Отримувачем (юридичною особою/підприємцем) договір про переказ коштів, перерахування коштів Отримувачу (завершення переказу) може відбуватися на умовах, визначених таким договором (детальніше – п.4.2 Правил).

2.7.2. Завершення переказу на користь Отримувача (фізичної особи) може відбуватися шляхом перерахування суми переказу з Рахунку 2650 на банківський рахунок Отримувача в українському банку, за реквізитами, що зазначені Платником під час ініціювання переказу (**7а** на Схемі 1), або зазначені Отримувачем у разі Відкладеного переказу.

Таке перерахування здійснюється шляхом подачі Фінансовою компанією платіжної інструкції до банку, в якому відкрито Рахунок 2650.

2.7.3. Завершення переказу на користь Отримувача (фізичної особи) може також відбуватися шляхом зарахування суми переказу на ЕПЗ, за номером ЕПЗ, який було зазначено Платником під час ініціювання переказу, або зазначено Отримувачем у разі Відкладеного переказу.

Щоб мати можливість завершувати перекази шляхом зарахування за номером ЕПЗ, Фінансова компанія попередньо укладає договір з банком або іншою фінансовою установою/оператором поштового зв'язку (одним або декількома), який є учасником відповідної Карткової ПС та надає послуги із зарахування на ЕПЗ у цій Картковій ПС (далі – «Партнер із зарахування на ЕПЗ»).

Зарахування коштів на ЕПЗ Отримувача здійснюється безпосередньо Партнером із зарахування на ЕПЗ. Фактично, зарахування відбувається на банківський рахунок Отримувача, з яким пов'язаний його ЕПЗ.

Зарахування коштів на ЕПЗ Отримувача здійснюється за номером ЕПЗ (PAN), у більшості випадків миттєво або протягом короткого проміжку часу (**8** на Схемі 1).

При цьому, Фінансова компанія забезпечує виконання своїх грошових зобов'язань перед Партнером із зарахування на ЕПЗ шляхом перерахування йому відповідної суми коштів (**7б** на Схемі 1).

Зарахування коштів на ЕПЗ Отримувача відбувається за технологіями, визначеними відповідною Картковою ПС шляхом технічної з Партером із зарахування на ЕПЗ (**6** на Схемі 1).

2.7.4. Фінансова компанія не здійснює переказів, які передбачали б видачу Фінансовою компанією готівки Отримувачу. Фінансова компанія не має кас або будь-яких пунктів та пристроїв, які здійснюють видачу готівкових коштів.

2.1. Отримання та сплата винагороди Фінансовою компанією.

2.8.1 За надання послуг з переказу коштів Фінансова компанія може отримувати комісійну винагороду (плату):

Від кого		Чим визначається	У який момент отримується
Платники	Фізичні особи	Визначається Публічним договором або доводиться до відома Платника до моменту ініціювання ним переказу коштів	У момент ініціювання переказу.
	Юридичні особи/підприємці	Визначається договором про переказ коштів між Платником та Фінансовою компанією	Відповідно умов договору про переказ коштів (зазвичай, у момент ініціювання переказу).
Отримувачі	Фізичні особи	Отримувачі винагороду не сплачують	-
	Юридичні особи/підприємці	Для Отримувачів, які уклали з Фінансовою компанією договір про переказ коштів – визначається такими договорами.	Відповідно до умов договору про переказ коштів (зазвичай, у момент завершення переказу або разом за

		Отримувачі, які не уклали договору про переказ коштів, винагороду не сплачують.	всіма переказами, здійсненими протягом облікового місяця).
Оператори, учасники Платіжних систем		Визначається договорами про участь у відповідних Платіжних системах.	Відповідно до умов договорів.

Винагорода Фінансової компанії, у будь-якому випадку, може розраховуватися у відсотках від суми переказу, та/або становити фіксовану суму у гривнях за кожний переказ, та/або визначатися за іншими правилами та формулами.

2.8.2 Фінансова компанія сплачує комісійну винагороду та інші супутні платежі за надання відповідних послуг:

Кому	Чим визначається
Операторам, учасникам Платіжних систем	Визначається договорами про участь у Платіжних системах.
Розрахунковим банкам Платіжних систем	Визначається договорами з розрахунковими банками.
Оператору(-ам)	Визначається договорами з Операторами.
Еквайру або Партнеру із зарахування на ЕПЗ у Картковій ПС	Визначається договорами з Еквайрами або Партнерами із зарахування на ЕПЗ.

3. Порядок участі та здійснення переказів у Платіжних системах

3.1. Кожний переказ коштів, який здійснює Фінансова компанія, проводиться через певну Платіжну систему (за допомогою Платіжної системи), учасником якої є Фінансова компанія.

Участь Фінансової компанії у Платіжній системі, здійснення Фінансовою компанією переказу коштів у Платіжній системі – відбувається за правилами цієї Платіжної системи. Під час здійснення переказу коштів Фінансова компанія дотримується вимог законодавства України, правил Платіжної системи та цих Правил.

Обмін інформацією з оператором Платіжної системи та розрахунковим банком Платіжної системи здійснюється за технічними вимогами, наданими оператором Платіжної системи та/або розрахунковим банком, а у випадку міжнародної Карткової ПС – Еквайром або Партнером із зарахування на ЕПЗ, який є учасником такої Карткової ПС.

3.2. Фінансова компанія під час здійснення переказу коштів у Платіжній системі може:

- обслуговувати Платника, тобто забезпечувати лише ініціювання переказу (приклад – оплата за послуги мобільного зв'язку Платником за допомогою ЕПЗ через Фінансову компанію, тоді як договір з Отримувачем – оператором мобільного зв'язку має інший учасник Платіжної системи);
- обслуговувати Отримувача, тобто забезпечувати лише завершення переказу (приклад – оплата за послуги мобільного зв'язку Платником шляхом внесення готівки у касу іншого учасника Платіжної системи, тоді як договір з Отримувачем – оператором мобільного зв'язку має Фінансова компанія);
- обслуговувати і Платника, і Отримувача по одному переказу.

3.3. А. У разі обслуговування Платника під час здійснення переказу коштів у Платіжній системі Фінансова компанія:

- перед ініціюванням переказу забезпечує Платнику (фізичній особі) можливість обрання Отримувача з переліку Отримувачів, зареєстрованих у Платіжній системі, з відображенням наявної інформації про Отримувача (найменування, торгової марки, логотипу, переліку товарів/послуг Отримувача тощо) – якщо це передбачено правилами Платіжної системи;
- перед ініціюванням переказу отримує дозвіл/заборону від Платіжної системи щодо можливості переказу коштів від даного Платника на користь обраного Отримувача – якщо це передбачено правилами Платіжної системи;
- інформує Платіжну систему про ініціювання переказу у строки та способом, які передбачені правилами Платіжної системи.

Б. У разі обслуговування Отримувача під час здійснення переказу коштів у Платіжній системі Фінансова компанія:

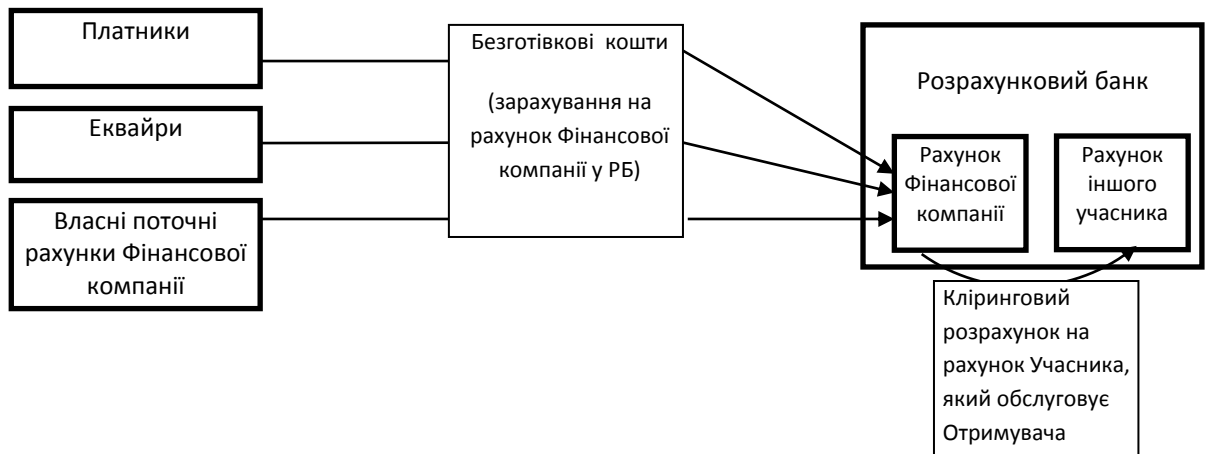
- реєструє Отримувача у Платіжній системі, передаючи до Платіжної системи інформацію про Отримувача (найменування, торгову марку, логотип, перелік товарів/послуг Отримувача тощо) – якщо це передбачено правилами Платіжної системи;
- забезпечує одержання від Отримувача дозволу/заборони щодо можливості переказу коштів від певного Платника на користь даного Отримувача та передачу такого дозволу/заборони до Платіжної системи – якщо це передбачено правилами Платіжної системи;
- інформує Платіжну систему про завершення переказу у строки та способом, які передбачені правилами Платіжної системи.

3.4. У разі обслуговування одночасно і Платника, і Отримувача під час здійснення переказу коштів у Платіжній системі Фінансова компанія може виконувати дії, передбачені як пунктом 3.3.А, так і пунктом 3.3.Б Правил, але завжди інформує Платіжну систему про ініціювання переказу та завершення переказу, у строки та способом, які передбачені правилами Платіжної системи.

3.5. Фінансові зобов'язання Фінансової компанії у Платіжній системі.

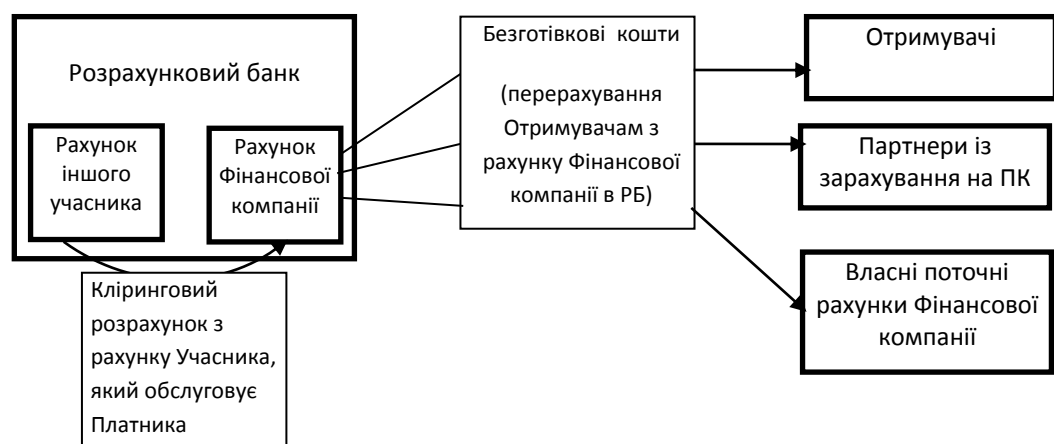
- Якщо Фінансова компанія під час здійснення переказу коштів у Платіжній системі обслуговує лише Платника, то вона забезпечує свої зобов'язання перед іншим учасником Платіжної системи (який обслуговує Отримувача за даним переказом) коштами на рахунку Фінансової компанії в розрахунковому банку Платіжної системи. Кошти списуються з рахунку Фінансової компанії на рахунок іншого учасника в результаті здійснення клірингових розрахунків у Платіжній системі. Такі клірингові розрахунки здійснюються відповідно до правил Платіжної системи, на підставі документів, наданих розрахунковому банку оператором Платіжної системи.

Схема 5



- Якщо Фінансова компанія під час здійснення переказу коштів у Платіжній системі обслуговує лише Отримувача, то вона отримує кошти на забезпечення такого переказу від іншого учасника Платіжної системи (який обслуговує Платника за даним переказом) на рахунок Фінансової компанії в розрахунковому банку Платіжної системи. Кошти списуються з рахунку іншого учасника на рахунок Фінансової компанії в результаті здійснення клірингових розрахунків у Платіжній системі. Такі клірингові розрахунки здійснюються відповідно до правил Платіжної системи, на підставі документів, наданих розрахунковому банку оператором Платіжної системи.

Схема 6



3.6. Фінансова компанія може діяти як **непряний учасник** міжнародної Карткової ПС під час:

- переказу коштів, який ініціюється Платником з використанням ЕПЗ;

- переказу коштів, який завершується шляхом зарахування коштів на ЕПЗ Отримувача.

Зазначені перекази здійснюються за правилами, процедурами та технологією відповідної Карткової ПС та вважаються здійсненим у відповідній Картковій ПС. Фінансова компанія може не передавати інформацію про такі перекази (може не реєструвати перекази) у будь-якій іншій Платіжній системі, ніж ця Карткова ПС, у випадках коли Фінансова компанія обслуговує і Платника, і Отримувача (тобто кліринг та розрахунки в Платіжній системі не потрібні).

Оскільки правилами міжнародних Карткових ПС (Visa та Mastercard) не передбачено відкриття рахунків непрямим учасникам (небанківським фінансовим установам) у розрахункових банках цих міжнародних Карткових ПС, то Фінансова компанія під час виконання переказів у якості непрямого учасника міжнародних Карткових ПС використовує будь-який свій поточний рахунок, відкритий в будь-якому банку України.

Обов'язок зареєструвати Фінансову компанію у Національному банку як непрямого учасника Карткової ПС покладається, відповідно до законодавства, на Еквайра або Партнера із зарахування на ЕПЗ, які є прямими учасниками Карткової ПС, після укладення відповідного договору з Фінансовою компанією.

4. Договори та відносини з третіми особами

4.1. Договори про переказ коштів.

Фінансова компанія укладає такі договори про переказ коштів у письмовій формі:

- договір про переказ коштів з Платником – юридичною особою/підприємцем, що передбачає надання Платнику послуг з переказу коштів Отримувачам за відповідними вказівками Платника;
- договір про переказ коштів з Отримувачем – юридичною особою/підприємцем, що передбачає перерахування коштів по переказам, ініційованим Платниками на користь Отримувача, на банківський рахунок Отримувача;
- договір про переказ коштів, в якому один і той самий контрагент Фінансової компанії (юридична особа/підприємець) виступає як Отримувачем, так і Платником, ініціюючи перекази коштів іншим Отримувачам.

4.2. Взаємодія з Отримувачами – юридичними особами/підприємцями.

4.2.1. Договір про переказ коштів між Фінансовою компанією та Отримувачем (юридичною особою/підприємцем) містить реквізити банківського(-их) рахунку(-ів) Отримувача, на який(-і) Фінансова компанія перераховує кошти по переказам, ініційованим Платниками на користь Отримувача. У такому випадку Фінансова компанія реєструє Отримувача в Автоматизованій системі та, якщо необхідно, у Платіжній системі.

4.2.2. Договір про переказ коштів з Отримувачем може передбачати особливі умови завершення переказу коштів, які можуть містити, зокрема, положення щодо:

- перерахування на рахунок Отримувача переказів, ініційованих протягом певного проміжку часу, консолідованою (загальною) сумою. За необхідністю, Фінансова компанія може надавати Отримувачу електронний або паперовий перелік/реєстр з переказами, які увійшли до такої консолідованої суми перерахування;
- певної періодичності та/або певного часу перерахування коштів на рахунок Отримувача;
- попередньої (перед ініціюванням переказу коштів) перевірки у Отримувача можливості здійснення переказу від Платника шляхом перевірки інформації про Платника в системі обліку Отримувача. Така попередня перевірка має здійснюватися шляхом обміну електронними повідомленнями між Фінансовою компанією та Отримувачем у форматі та способом, викладеним у договорі;
- оперативного сповіщення Фінансовою компанією Отримувача про успішно ініційований переказ коштів на користь Отримувача. Таке сповіщення має здійснюватися шляхом обміну електронними повідомленнями між Фінансовою компанією та Отримувачем у форматі та способом, викладеним у договорі.

4.3. Користування послугами Оператора.

4.3.1 Технологічні функції, які забезпечує Фінансова компанія з метою надання послуг з переказу коштів:

- розробка, підтримка та оновлення програмних компонентів Автоматизованої системи;
- встановлення, налаштування та супроводження апаратно-технічних компонентів Автоматизованої системи;
- обмін інформацією та інша технічна взаємодія з Платіжними системами (операторами Платіжних систем та/або розрахунковими банками Платіжних систем), з Платниками/Отримувачами, з Еквайрами, з Партнерами із зарахування на ЕПЗ;
- оброблення та зберігання інформації у Карткових ПС за правилами таких систем та відповідних міжнародних стандартів;

- формування, оброблення, передавання, одержання та зберігання документів та іншої інформації за операціями переказу коштів;
 - інші технологічні функції, без яких надання послуг з переказу коштів Фінансовою компанією є неможливим.
- 4.3.2 Фінансова компанія для забезпечення всіх або окремих з переліку зазначених технологічних функцій, для розробки всіх або окремих компонентів Автоматизованої системи може залучати Оператора на підставі відповідного договору з ним, що передбачає надання Оператором Фінансовій компанії відповідних послуг платіжної інфраструктури.
- 4.3.3 У будь-якому положенні цих Правил, де наведено опис технологічних функцій (функціоналу Автоматизованої системи, веб-сайтів, іншого програмного забезпечення) мається на увазі, що такі функції можуть виконуватися Оператором на апаратно-технічній інфраструктурі Оператора за технічними завданнями та технічними вимогами Фінансової компанії.
- 4.3.4 Договір між Фінансовою компанією та Оператором може передбачати:
- розробку Оператором програмного забезпечення (в тому числі програмних компонентів Автоматизованої системи) та передачу права на це програмне забезпечення Фінансовій компанії;
 - надання Оператором у користування програмного забезпечення (в тому числі програмних компонентів Автоматизованої системи) за принципом «software as a service», з подальшою його експлуатацією на апаратно-технічній інфраструктурі Оператора.
- 4.3.5 У разі залучення Оператора захист інформації, заходи безпеки та дотримання технічних вимог під час здійснення переказу коштів лежать у його зоні відповідальності, здійснюються відповідно до внутрішніх документів Оператора, погоджених з Національним банком України.
- 4.4. Фінансова компанія не надає послуги через структурні підрозділи (філії, відділення, пункти надання фінансових послуг тощо).
- 4.5. Фінансова компанія для здійснення своєї діяльності не залучає комерційних агентів, не залучає до виконання важливих операційних функцій будь-яких інших третіх осіб, ніж особи, зазначені у цих Правилах.
- 4.6. Фінансова компанія інформує Платника/Отримувача – суб'єкта господарювання про призупинення/припинення надання відповідних послуг у порядку відповідно до умов договору, укладеного з таким Платником/Отримувачем.
Фінансова компанія інформує Платника/Отримувача – фізичну особу про призупинення/припинення надання відповідних послуг шляхом надсилання повідомлення такій фізичній особі за її контактною інформацією, яка була вказана під час приєднання до Публічного договору або під час здійснення платіжної операції, не пізніше 1 години після призупинення/припинення надання послуг.
- 4.7. Розкриття інформації про умови та порядок надання фінансової платіжної послуги Платнику/Отримувачу – фізичній особі (включаючи інформацію про тарифи, комісійні винагороди та збори за надання обраної платіжної послуги, загальну вартість фінансової платіжної послуги, підтвердження здійснення платіжної операції) здійснюється відповідно до вимог законодавства, зокрема, нормативно-правових актів НБУ з питань розкриття інформації небанківськими надавачами платіжних послуг. Розкриття інформації здійснюється шляхом:
- оприлюднення інформації на офіційному сайті Фінансової компанії;
 - доведення до відома Платника/Отримувача – фізичної особи в умовах Публічного договору;
 - відображення інформації до або під час ініціювання платіжної операції на веб-сторінці або у мобільному додатку Фінансової компанії.

5. Порядок повернення коштів

5.1. Повернення коштів за неналежною платіжною операцією (термін «неналежна платіжна операція» вживається у значенні, наведеному у Законі України «Про платіжні послуги») здійснюється Фінансовою компанією відповідно до:

- правил Платіжної системи, у якій відбувався такий переказ;
- умов договору Фінансової компанії як непрямого учасника Карткової ПС з прямим учасником Карткової ПС, який обслуговував дану операцію Фінансової компанії у цій Картковій ПС;
- вимог Закону України «Про платіжні послуги».

Повернення за неналежними операціями, як правило, здійснюється Фінансовою компанією на рахунок Еквайра, з яким Фінансовою компанією укладено відповідний договір та за участю якого відбулася така неналежна операція.

5.2. Дії щодо помилкової платіжної операції (термін «помилкова платіжна операція» вживається у значенні, наведеному у Законі України «Про платіжні послуги»), яка сталася з вини банку, у якому відкрито рахунок Платника або Отримувача, здійснюються таким банком-порушником самостійно, відповідно до вимог Закону України «Про платіжні послуги».

5.3. Повернення коштів Платнику за операцією переказу коштів може відбуватися за однією з наступних причин:

- банк Отримувача повернув переказ на Рахунок 2650 через некоректно зазначені банківські реквізити Отримувача (невірний ІВАН банківського рахунку тощо) або через закриття рахунку Отримувача або з інших причин, через які банк Отримувача не має можливості зарахувати кошти на рахунок Отримувача;
- інший учасник Платіжної системи (який обслуговував Отримувача) повернув суму переказу на Рахунок 2650, із зазначенням, що переказ підлягає поверненню;
- сплив термін отримання Відкладеного переказу (п.2.3.7 Правил);
- Отримувач повернув переказ на Рахунок 2650 через неможливість надання Платнику (або покупцю, якого представляє Платник) товарів, робіт, послуг, з метою оплати яких Платник здійснював переказ коштів; або за результатом домовленості з Платником/покупцем з метою виконання норм законодавства України в сфері захисту прав споживачів.
- У разі подання Платником заяви про відкликання переказу відповідно до положень 5.9 Правил.

5.4. Фінансова компанія повертає Платнику суму переказу, що підлягає поверненню, наступним чином:

а) у разі переказу, здійсненого з використанням ЕПЗ – Фінансова компанія здійснює наступні дії:

- повертає суму переказу до Еквайра (на рахунок Еквайра, зазначений у відповідному договорі, що укладено між Фінансовою компанією та Еквайром);
- передає Еквайру вказівку щодо повернення суми такого переказу на ЕПЗ Платника за процедурами Карткової ПС, із зазначенням реквізитів операції з переказу коштів, по якій здійснюється повернення (номер операції, сума тощо);

б) у разі переказу, здійсненого з використанням Системи дистанційного банківського обслуговування – Фінансова компанія здійснює наступні дії:

- повертає суму переказу до Банку Платника (на рахунок Банку Платника, зазначений у відповідному договорі, що укладено між Фінансовою компанією та Банком Платника);

- передає Банку Платника вказівку щодо повернення суми такого переказу на рахунок Платника, із зазначенням реквізитів операції з переказу коштів, по якій здійснюється повернення (номер операції, сума тощо);
 - в) у разі переказу, здійсненого з використанням Системи дистанційного банківського обслуговування, – Фінансова компанія може повернути суму переказу безпосередньо на банківський рахунок Платника, з якого Платник перераховував суму переказу Фінансовій компанії, якщо цей рахунок Платника відомий Фінансовій компанії;
 - г) у разі іншого безготівкового переказу – Фінансова компанія повертає суму переказу безпосередньо на банківський рахунок Платника.
- 5.5. За наявною письмовою заявою Платника, Фінансова компанія може повернути суму переказу, що підлягає поверненню, на зазначений у заяві банківський рахунок Платника у будь-якому українському банку, незалежно від способу, яким було ініційовано переказ, що підлягає поверненню.
- 5.6. Повернення переказу відповідно до пп.5.4, 5.5 Правил відбувається протягом 3 банківських днів з дня повернення переказу на Рахунок 2650 або отримання відповідної заяви про відкликання переказу коштів від Платника.
- 5.7. У разі якщо Фінансова компанія у переказі коштів, який підлягає поверненню, обслуговувала лише Платника, то повернення коштів від іншого учасника Платіжної системи, який обслуговував Отримувача, на Рахунок 2650 – відбувається за правилами відповідної Платіжної системи.
- 5.8. У разі якщо Фінансова компанія у переказі коштів, який підлягає поверненню, обслуговувала лише Отримувача, то повернення коштів Фінансовою компанією на банківський рахунок іншого учасника Платіжної системи, який обслуговував Платника, – відбувається за правилами відповідної Платіжної системи.
- 5.9. Платник може подати до Фінансової компанії заяву про відкликання коштів. Такий документ складається у довільній формі, може бути як електронним, так і паперовим. Фінансова компанія приймає до розгляду документ на відкликання тільки у разі якщо переказ коштів, за яким подано такий документ, ще не завершений (наприклад, кошти не зараховані на рахунок Отримувача). Фінансова компанія розглядає заяву про відкликання у той операційний день, у який її було подано, та, у разі необхідності, передає вказівку у Платіжну систему щодо повернення коштів. Повернення коштів за заявою про відкликання відбувається у порядку відповідно до пп.5.4, 5.5, 5.6 Правил.

6. Зберігання інформації про платіжні операції. Архіви електронних документів

- 6.1. До інформації про платіжні операції з переказу коштів, яку зберігає Фінансова компанія, відноситься:
- інформація про кожну платіжну операцію з переказу коштів;
 - платіжні інструкції (документи на переказ) в електронному вигляді (лише ті, які сформовані безпосередньо на боці Фінансової компанії або отримані нею);
 - інша інформація, на вимогу правил Платіжних систем, в т.ч. Карткових ПС.
- 6.2. Фінансова компанія забезпечує зберігання інформації про кожну платіжну операцію, включаючи наступну інформацію щодо кожної операції: дата здійснення операції в системі обліку Фінансової компанії, дата здійснення операції в системі обліку оператора платіжної системи (всі дати із зазначенням годин, хвилин та секунд), дані про Платника/Отримувача за платіжною операцією, місце/спосіб ініціювання та завершення платіжної операції, сума та валюту операції, форма розрахунків.
- 6.3. Фінансова компанія зберігає інформацію про платіжні операції виключно в електронній формі. Інформація про платіжні операції може зберігатися у файлах або у записах в базах даних Автоматизованої системи. Інформація зберігається таким чином, щоб вона могла бути повністю відновлена стосовно кожної з проведених платіжних операцій.
- 6.4. До зберігання інформації про платіжні операції Фінансова компанія може долучати Оператора.
- 6.5. Інформація платіжні операції зберігається не менше 5 років від дати здійснення відповідного переказу.
- 6.6. Спосіб зберігання інформації про платіжні операції має забезпечувати: надійність зберігання, цілісність інформації, виключати несанкціонований доступ до них, будь-яку зміну чи перетворення.
- Вказані цілі досягаються такими заходами:
- уповноважений співробітник Фінансової компанії не рідше одного разу на 6 місяців здійснює вибіркову перевірку цілісності, достовірності та авторства електронних документів, для чого він має впевнитися в можливості читання електронного документу, а для документів, на яких накладено електронний підпис, – також здійснюється вибіркова перевірка накладеного електронного підпису шляхом його зчитування/перевірки;
 - повноваження на видалення інформації (у вигляді файлів або вигляді записів у базах даних) може мати лише співробітник Фінансової компанії з відповідним рівнем доступу;
 - програмне забезпечення Автоматизованої системи не має прав на видалення інформації, що зберігається, а також на її модифікацію у тих випадках, коли така модифікація може призвести до втрати актуальної інформації, що була створена раніше;
 - всі події, що призводять до видалення або модифікації інформації, мають протоколюватися;
 - інші заходи, передбачені правилами Платіжних систем.

- 6.7. Автоматизована система кожного дня (не рідше 1 разу на добу) забезпечує створення архівів електронних документів, які зберігаються Фінансовою компанією відповідно до цього розділу Правил.
- 6.8. Строк зберігання архівів електронних документів дорівнює строку зберігання відповідної інформації про платіжні операції.
- 6.9. Перевірка цілісності, достовірності та авторства архівів здійснюється за такою ж процедурою, яка застосовується щодо оригіналів файлів, відповідно до п.6.6 Правил.
- 6.10. Архіви електронних документів створюються шляхом архівування (створення архіву) відповідних документів та подальшого їх збереження на окремому дисковому просторі серверу або окремому накопичувачі.
- 6.11. Відповідно до останнього абзацу статті 13 Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг», Фінансова компанія не використовує послуги посередників (архівних установ) для створення або зберігання архівів електронних документів.

7. Порядок вирішення спорів

- 7.1. Фінансова компанія ставить за мету допомогти в вирішенні будь-якого питання або суперечки, що може виникнути між нею та Платником/Отримувачем.
- 7.2. Фінансова компанія у Публічному договорі, договорах на переказ коштів та інших договорах заявляє та гарантує, що будь-яка скарга або претензія Платника, як то усна або письмова, буде розглянута Фінансовою компанією. Фінансовою компанією також будуть прийняти всі необхідні заходи щодо задоволення скарги чи претензії Платника, якщо така скарга чи претензія буде обґрунтованою.
- 7.3. Кожен Платник/Отримувач (споживач послуги з переказу коштів) має право звернутися до Фінансової компанії як учасника Платіжної системи, а Фінансова компанія зобов'язана зафіксувати таке звернення у журналі звернень користувачів та розглянути його у строк до 3-х робочих днів.
- 7.4. Захист прав Платника/Отримувача як споживача фінансових послуг з переказу коштів здійснюється відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів» та інших нормативно-правових актів чинного законодавства України.
- 7.5. Спори між Фінансовою компанією та Платником/Отримувачем вирішуються на підставі:
 - Правил відповідної Платіжної системи, у якій здійснювався переказ коштів;
 - положень Публічного договору (для фізичних осіб);
 - положень договорів про переказ коштів (для суб'єктів господарювання).
- 7.6. Всі суперечки, що виникають між Платниками/Отримувачами та Фінансовою компанією, мають вирішуватися шляхом переговорів між сторонами. Якщо сторонам не вдається вирішити спірні питання шляхом переговорів, то вони вдаються до процедур, встановлених правилами відповідної Платіжної системи, у якій було здійснено переказ коштів, стосовно якого виникла суперечка, із залученням оператора цієї Платіжної системи (далі – «Арбітражні процедури»).
- 7.7. У разі якщо правилами Платіжної системи Арбітражні процедури не передбачені, або проведення них є через будь-які причини неможливим, або ж Арбітражні процедури не дали результату, то спори вирішуються у судовому порядку відповідно до чинного законодавства України.