

«ЗАТВЕРДЖЕНО»

наказом Директора

ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ
ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ

«УНІВЕРСАЛЬНІ ПЛАТІЖНІ
РІШЕННЯ»

№ 22/01/04-4 від 04.01.2022



С. В. Веліканов

ВНУТРІШНІ ПРАВИЛА

про переказ коштів

ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ

«УНІВЕРСАЛЬНІ ПЛАТІЖНІ РІШЕННЯ»

КИЇВ -2022

Зміст

<u>1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ</u>	3
<u>2. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ</u>	3
<u>3. ПЕРЕЛІК ВИДІВ ПОСЛУГ ЩОДО ПЕРЕКАЗУ КОШТІВ ТА ОПИС ЇХ ВИКОНАННЯ</u>	4
<u>4. ПОРЯДОК ПОВЕРНЕННЯ КОШТІВ ІНІЦІАТОРУ ПЕРЕКАЗУ В РАЗІ НЕМОЖЛИВОСТІ ЇХ ЗАРАХУВАННЯ НА РАХУНОК АБО ВИПЛАТИ В ГОТІВКОВІЙ ФОРМІ ОТРИМУВАЧУ, ВІДКЛИКАННЯ ПЕРЕКАЗУ ПЛАТНИКОМ</u>	12
<u>5. СТРОКИ ТА ПОРЯДОК ЗБЕРІГАННЯ ІНФОРМАЦІЇ ПРО ЗДІЙСНЕННЯ ПЕРЕКАЗУ КОШТІВ</u>	14
<u>6. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ</u>	15

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Правила про переказ коштів (далі – Правила) розроблено Товариством з обмеженою відповідальністю «Універсальні платіжні рішення» (ідентифікаційний код 37973023) (далі – Товариство), згідно із законами України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні», «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», іншими законодавчими актами України та нормативно-правовими актами Національного банку України (далі – НБУ).

1.2. Правила діють відносно послуг Товариства з безготівкового переказу коштів у національній валюті без відкриття рахунків в межах України та визначають: перелік та опис видів послуг щодо переказу коштів, які надаються Товариством, опис їх виконання; строки та порядок зберігання інформації про здійснення переказу коштів; порядок повернення коштів ініціатору переказу в разі неможливості їх зарахування на рахунок одержувача, а також відкликання переказу ініціатором; порядок вирішення спорів між Товариством та користувачами (платниками та отримувачами коштів).

1.3. Товариство є учасником платіжних систем: Внутрішньодержавна небанківська платіжна система «Фінансовий світ», Внутрішньодержавна платіжна система «FLASHPAY», міжнародна платіжна система «Глобус», міжнародна платіжна система «AVERS № 1», Внутрішньодержавна платіжна система «City24». Здійснення переказів коштів у відповідній платіжній системі відбувається згідно з правилами такої платіжної системи.

1.4. З метою забезпечення належного надання послуг з переказу коштів Товариство:

- здійснює надання послуг з переказу коштів платникам та отримувачам згідно з умовами укладених з ними договорів;
- документально оформлює рух коштів при наданні послуг з переказу;
- своєчасно здійснює перекази згідно із цими Правилами та договорами;
- забезпечує надійне функціонування та обслуговування відповідних компонентів програмно-технічних комплексів, задіяних при наданні послуг з переказу коштів;
- здійснює інформаційне обслуговування платників і отримувачів переказу, надає їм консультаційну допомогу на умовах, визначених цими Правилами, правилами платіжних систем, учасником яких є Товариство, та відповідними договорами, укладеними з платниками та отримувачами;
- забезпечує розгляд і вирішення конфліктних ситуацій та спірних питань згідно з законодавством України, умовами укладених договорів та цих Правил.

1.5. Ці Правила набувають чинності з дати їх затвердження уповноваженим органом Товариства.

2. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

У цих Правилах терміни вживаються в такому значенні:

2.1. **Користувач** – Платник, Отримувач переказу коштів.

2.2. **Отримувач** - особа, на рахунок якої зараховується сума переказу.

2.3. **Платіжний пристрій** – технічний пристрій (платіжний термінал, програмно-технічний комплекс самообслуговування, комп'ютер, смартфон тощо), який дає змогу Платнику здійснити операції з ініціювання переказу коштів з використанням Сервісу онлайн платежів iPay.ua, а також виконати інші операції згідно з функціональними можливостями цього пристрою.

2.4. **Платник** - особа, з рахунка якої ініціюється переказ коштів.

2.5. **Послуга з переказу коштів** — послуга, що надається Товариством Користувачу за його дорученням та полягає у забезпеченні руху певної суми коштів від Платника з метою їх зарахування на рахунок Отримувача.

2.6. **Програмно-технічний комплекс Товариства** - електронно-обчислювальні машини, програми і програмні засоби, в тому числі, але не обмежуючись, власної розробки Компанії, електронні бази даних, що використовуються Товариством в сукупності для надання послуг з переказу коштів.

2.7. **Сайт Товариства** - сайт Товариства, розміщений в мережі Інтернет за адресою: <https://www.ipay.ua>.

2.8. **Сервіс онлайн платежів iPay.ua** - платіжний сервіс Товариства, що призначений для ініціювання операцій з переказу коштів.

2.9. **Суб'єкти господарювання** — юридичні особи, фізичні особи - суб'єкти підприємницької діяльності.

2.10. Інші терміни, які використовуються в цих Правилах, вживаються в значеннях, наведених у Законі України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні» та нормативно-правових актах Національного банку, що регулюють порядок здійснення операцій з переказу коштів.

3. ПЕРЕЛІК ВИДІВ ПОСЛУГ ЩОДО ПЕРЕКАЗУ КОШТІВ ТА ОПИС ЇХ ВИКОНАННЯ

3.1. Товариство надає Користувачам наступні види послуг з переказу коштів у національній валюті України в межах України:

3.1.1. за способом ініціювання переказу коштів у готівковій формі за допомогою програмно-технічних комплексів самообслуговування (далі також - ПТКС).

3.1.2. за способом ініціювання переказу коштів у безготівковій формі:

- за допомогою програмно-технічних комплексів самообслуговування із використанням електронних платіжних засобів;
- за допомогою платіжних терміналів із використанням електронних платіжних засобів;
- за допомогою Сервісу онлайн платежів iPay.ua в мережі Інтернет (веб-сайт: <https://www.ipay.ua>) із використанням електронних платіжних засобів;
- за допомогою систем дистанційного банківського обслуговування рахунків клієнтів із використанням документів на переказ.

3.1.3. За суттю операції/призначенням платежу:

- для оплати комунальних послуг;
- для оплати страхових послуг;
- для оплати інших послуг і товарів;
- з метою виплати/погашення сум кредитів, виданих банками та іншими фінансовими установами;
- для зарахування на рахунки фізичних осіб;
- перекази коштів між фізичними особами із використанням електронних платіжних засобів (p2p).

3.1.4. У розрізі користувачів послуг (ініціювання в готівковій формі):

- від фізичних осіб для виплати в готівковій формі фізичним особам;
- від фізичних осіб для зарахування на рахунки фізичних осіб;
- від фізичних осіб для зарахування на рахунки суб'єктів господарювання;

- від суб'єктів господарювання для виплати в готівковій формі фізичним особам.

3.1.5. У розрізі користувачів послуг (ініціювання в безготівковій формі):

- від фізичних осіб для зарахування на рахунки фізичних осіб;
- від фізичних осіб для зарахування на рахунки суб'єктів господарювання;
- від суб'єктів господарювання для зарахування на рахунки фізичних осіб.

3.2. Для ініціювання переказу коштів використовуються такі види платіжних інструментів як:

- електронні документи на переказ (платіжні доручення, документи на переказ готівки, документи, що використовуються в платіжних системах для ініціювання переказу);
- електронні платіжні засоби.

3.3. Документи на переказ готівки мають містити наступні реквізити:

- найменування особи, що здійснює касову операцію;
- дату здійснення операції;
- зазначення платника та отримувача;
- суму касової операції;
- призначення платежу;
- номер рахунку отримувача (у разі зарахування суми переказу на рахунок);
- найменування банку отримувача (у разі зарахування суми переказу на рахунок).

3.4. Платіжні доручення мають містити наступні реквізити:

- назву документа;
- дату складання і номер;
- прізвище, ім'я, по батькові (за наявності), код платника та номер його рахунку;
- найменування банку платника;
- найменування/прізвище, ім'я, по батькові (за наявності), код отримувача та номер його рахунку;
- найменування банку отримувача;
- суму цифрами та словами;
- призначення платежу.

3.5. Документи, що використовуються в платіжних системах для ініціювання переказу мають містити реквізити, що визначаються правилами відповідної платіжної системи.

3.6. Товариство має право визначати додаткові реквізити електронних документів на переказ, які не суперечать законодавству. Платники при ініціюванні переказів, за необхідності, мають вказувати додаткову інформацію, необхідну для їх ідентифікації в автоматизованій системі Отримувача – суб'єкта підприємницької діяльності, з яким Товариством укладено договір на прийом платежів.

Опис виконання зазначених вище послуг.

3.7. Виконання переказів у готівковій формі, ініційованих за допомогою ПТКС, здійснюється в наступному порядку:

3.7.1. З метою ініціювання переказу коштів в готівковій формі засобами ПТКС Платник доручає Товариству здійснити переказ коштів шляхом надання в

електронній формі інформації, достатньої для виконання Товариством вказаного доручення. Обсяг інформації, що має бути надана Платником Товариству для виконання переказу, визначається правилами відповідної платіжної системи та вказується на моніторі Платіжного пристрою у формі, що підлягає заповненню Платником.

3.7.2. У разі здійснення переказу коштів на користь Отримувачів - суб'єктів підприємницької діяльності, останніми може здійснюватися попередня авторизація платежу шляхом інформаційної взаємодії між процесинговою системою Товариства та інформаційною системою такого Отримувача.

3.7.3. У випадку підтвердження можливості здійснення переказу коштів засобами програмно-технічного комплексу Товариства на підставі наданої Платником інформації формується електронний документ на переказ коштів, що містить реквізити документу на переказ готівки. На моніторі ПТКС зазначається сума належної до утримання комісійної винагороди за послуги з переказу коштів (у випадку, коли така комісійна винагорода повністю або частково сплачуються Платником) та пропонується внести готівку до приймального пристрою ПТКС.

3.7.4. Приймальний пристрій ПТКС перевіряє справжність та платіжний стан кожної внесеної банкноти. Банкнота приймається, а сума переказу збільшується на її номінал виключно у разі успішного проходження такої перевірки. У протилежному випадку банкнота повертається Платнику, а сума переказу не змінюється.

3.7.5. У разі, коли сума готівки, що внесена до ПТКС, перевищує суму переказу чи є меншою від суми переказу, що визначена в електронному документі на переказ коштів, Платник підтверджує завершення операції або відмінює цю операцію. В першому випадку ПТКС здійснює перерахунок суми переказу, виходячи із суми фактично внесеної до ПТКС готівки, та в автоматичному режимі вносить зміни в частині суми переказу до сформованого з ініціативи Платника електронного документу на переказ коштів та роздруковує квитанцію, що підтверджує здійснення операції з ініціювання переказу. Про перерахунок суми переказу платник повідомляється засобами ПТКС. В другому випадку (у разі відміни операції) – Платнику пропонується внести особисті дані для повернення внесених коштів та роздруковується відповідна квитанція, з якою Платник може звернутись до Товариства з метою отримання коштів (маючи при собі таку квитанцію ПТКС та підтверджуючі особу платника документи).

3.7.6. Наслідком надання Товариству Платником інформації, необхідної для здійснення переказу, є формування та надання Платнику засобами Програмно-технічного комплексу Товариства пропозиції щодо здійснення переказу у відповідності до інформації, наданої Платником. Пропозиція щодо здійснення переказу надається шляхом її відображення на моніторі ПТКС та містить інформацію про розмір комісійної винагороди, що підлягає сплаті за надання послуги з переказу (у разі, якщо така комісія підлягає сплаті Платником). Відсутність інформації про розмір комісійної винагороди свідчить про те, що сплата Платником такої винагороди за надання Послуг з переказу коштів не передбачена.

3.7.7. Перед ініціюванням переказу у відповідності до сформованої пропозиції, Платник має перевірити реквізити переказу, відображені на моніторі Платіжного пристрою, та ознайомитись з інформацією про розмір комісійної винагороди, що підлягає сплаті.

3.7.8. У разі згоди Платника із отриманою пропозицією та розміром комісійної винагороди (за наявності) у повному обсязі Платник має ініціювати здійснення переказу Отримувачу у спосіб, що пропонується на моніторі ПТКС, у разі незгоди – відмовитись від ініціювання переказу.

3.7.9. Після закінчення внесення готівки до приймального пристрою ПТКС у сумі, що дорівнює сумі переказу, що визначена в електронному документі на переказ

коштів, Платник підтверджує завершення операції ініціювання переказу коштів, у спосіб, запропонований на моніторі ПТКС. Сума переказу зменшується на розмір комісійної винагороди (у випадку, коли така комісійна винагорода повністю або частково сплачуються платником), дані, зазначені в електронному документі на переказ коштів, передаються до процесингової системи Товариства, після чого транзакція невідкладно реєструється у платіжній системі, де їй призначається унікальний код транзакції.

3.7.10. Ініціювання переказу коштів вважається завершеним з моменту прийняття до виконання Товариством електронного документу на переказ коштів разом із сумою переказу.

3.7.11. На підтвердження прийняття електронного документу на переказ коштів до виконання разом із відповідною сумою переказу Платнику надається роздруківка квитанції ПТКС, або, за бажанням Платника, електронна квитанція надсилається на вказану Платником електронну пошту.

3.7.12. Переказ коштів у готівковій формі, ініційований за допомогою ПТКС, здійснюється в наступному порядку: готівкові кошти, що внесені Платниками до ПТКС Товариства, інкасуються відповідно до вимог законодавства України та зараховуються на окремий поточний рахунок Товариства для зарахування готівки в гривнях, прийнятої для подальшого її переказу Отримувачу.

3.7.13. Переказ коштів у готівковій формі, ініційованих за допомогою ПТКС, вважається завершеним з моменту видачі суми переказу Отримувачу в готівковій формі/зарахування суми переказу на рахунок Отримувача, вказаний Платником.

3.8. Виконання переказу коштів з рахунків фізичних осіб для видачі у готівковій формі, зарахування на рахунки фізичних осіб/рахунки суб'єктів господарювання, що ініціюється з використанням електронних платіжних засобів (далі також – ЕПЗ), здійснюється в наступному порядку:

3.8.1. У випадку застосування ЕПЗ за операціями з фізичною присутністю ЕПЗ Платіжний пристрій Товариства зчитує інформацію з ЕПЗ та автоматично здійснює авторизацію, а за операціями без фізичної присутності ЕПЗ Платник самостійно вказує реквізити ЕПЗ, які необхідні для його авторизації відповідно до правил платіжної системи, ЕПЗ якої використовується.

3.8.2. З метою ініціювання переказу коштів з власного рахунку на рахунок Отримувача Платник засобами Платіжного пристрою доручає Товариству здійснити переказ коштів шляхом надання в електронній формі інформації, достатньої для виконання Товариством вказаного доручення. Обсяг інформації, що має бути надана Платником Товариству для виконання переказу, визначається правилами відповідної платіжної системи та вказується на моніторі Платіжного пристрою у формі, що підлягає заповненню Платником.

3.8.3. Платник несе відповідальність за правильність наданої ним інформації. Товариство не несе відповідальності за помилки, допущені Платником при наданні інформації щодо переказу, в т.ч. за ті, що призвели до виконання доручення Платника щодо переказу коштів у некоректному розмірі або за некоректними реквізитами.

3.8.4. Наслідком надання Товариству Платником інформації, необхідної для здійснення переказу, є формування та надання Платнику засобами Програмно-технічного комплексу Товариства пропозиції щодо здійснення переказу у відповідності до інформації, наданої Платником. Пропозиція щодо здійснення переказу надається шляхом її відображення на моніторі Платіжного пристрою та містить інформацію про розмір комісійної винагороди, що підлягає сплаті за надання послуги з переказу (у разі, якщо така комісія підлягає сплаті Платником). Відсутність

інформації про розмір комісійної винагороди свідчить про те, що сплата Платником такої винагороди за надання Послуг з переказу коштів не передбачена.

3.8.5. У разі здійснення переказу коштів на користь Отримувачів - суб'єктів підприємницької діяльності, останніми може здійснюватися попередня авторизація платежу шляхом інформаційної взаємодії між процесинговою системою Товариства та інформаційною системою такого Отримувача.

3.8.6. Перед ініціюванням переказу у відповідності до сформованої пропозиції, Платник має перевірити реквізити переказу, відображені на моніторі Платіжного пристрою, та ознайомитись з інформацією про розмір комісійної винагороди, що підлягає сплаті.

3.8.7. У разі згоди Платника із отриманою пропозицією та розміром комісійної винагороди (за наявності) у повному обсязі Платник має ініціювати здійснення переказу Отримувачу у спосіб, що пропонується на моніторі Платіжного пристрою, у разі незгоди – відмовитись від ініціювання переказу.

3.8.8. Ініціювання Платником переказу засобами Сервісу онлайн платежів iPay.ua є дорученням Платника на здійснення Товариством переказу шляхом перерахування коштів з рахунку Платника на рахунок Товариства з метою їх подальшого перерахування Товариством за реквізитами Отримувача.

3.8.9. За результатами ініціювання переказу коштів засобами Програмно-технічного комплексу Товариства формується відповідне підтвердження (квитанція, чек тощо). Документ на підтвердження ініціювання переказу може надаватись Платнику шляхом відображення його на екрані Платіжного пристрою та/або в друкованому вигляді, якщо Платіжний пристрій передбачає таку технічну можливість, та/або шляхом направлення документу Платнику в електронній формі за допомогою дистанційних засобів зв'язку, обраних Платником засобами Платіжного пристрою (зокрема, але не виключно, на електронну адресу, SMS-повідомлення тощо).

3.8.10. Документи за операціями з використанням електронних платіжних засобів повинні містити такі обов'язкові реквізити:

- найменування платіжної системи;
- ідентифікатор еквайра та торговця або інші реквізити, що дають змогу їх ідентифікувати;
- ідентифікатор платіжного пристрою;
- дату та час здійснення операції;
- суму та валюту операції;
- суму комісійної винагороди;
- реквізити електронного платіжного засобу, які дозволені правилами безпеки платіжної системи;
- вид операції;
- код авторизації або інший код, що ідентифікує операцію в платіжній системі.

Правила платіжних систем та/або внутрішньобанківські правила можуть передбачати також інші додаткові реквізити документів за операціями з використанням електронних платіжних засобів.

3.8.11. Переказ коштів з рахунку Платника та рахунок Отримувача здійснюється у два етапи: переказ коштів з рахунку Платника на поточний рахунок Товариства та переказ коштів з поточного рахунку Товариства на рахунок Отримувача.

3.8.12. Товариство здійснює авторизацію ЕПЗ та отримує від Платника (шляхом отримання від емітента платіжної системи, який обслуговує ЕПЗ Платника) кошти, призначені для переказу, за технологією та правилами платіжної системи,

ЕПЗ якої використовується. За таким переказом Товариство отримує кошти на свій поточний рахунок в обслуговуючому банку.

3.8.13. Подальша обробка та проведення переказу коштів здійснюється Товариством у платіжній системі, учасником якої є Товариство, відповідно до законодавства України.

3.8.14. На підставі інформації, наданої Платником, за операцією із застосуванням ЕПЗ формується електронний документ на переказ коштів, який використовується для ініціювання переказу коштів отриманих Товариством у безготівковій формі за результатом операції із застосуванням ЕПЗ. Якщо фінансова операція з використанням ЕПЗ була відхилена емітентом, така операція не може бути підставою для ініціювання переказу коштів Товариством.

3.8.15. У випадку, якщо декілька Платників ініціювали переказ коштів за реквізитами одного Отримувача, Товариство має право здійснювати переказ коштів на користь таких Отримувачів загальною сумою з формуванням звіту з зазначенням інформації щодо Платників, сум переказів, їх призначень. Такий звіт надається Отримувачу за його вимогою, у електронному вигляді за допомогою дистанційних засобів зв'язку, обраних Отримувачем або в порядку, передбаченому договором, укладеним з таким Отримувачем.

3.8.16. Переказ коштів з рахунків фізичних осіб для зарахування на рахунки фізичних осіб/рахунки суб'єктів господарювання, що ініціюється з використанням електронних платіжних засобів вважається завершеним з моменту зарахування суми переказу на рахунок Отримувача.

3.9. Виконання переказу коштів від суб'єктів господарювання з використанням електронних документів на переказ для зарахування на рахунки Отримувачів - фізичних осіб, здійснюється в наступному порядку:

3.9.1. Переказ коштів від Платників - суб'єктів господарювання, Отримувачам - фізичним особам, здійснюється у два етапи: переказ коштів з рахунку Платника на поточний рахунок Товариства та переказ коштів з поточного рахунку Товариства на рахунок Отримувача.

3.9.2. Для ініціювання переказу коштів з власного рахунку на рахунок Товариства Платник надає за допомогою систем дистанційного банківського обслуговування своєму обслуговуючому банку, в якому у Платника відкрито рахунок, платіжне доручення щодо перерахування коштів з рахунку Платника на поточний рахунок Товариства, оформлене Платником за формою, наведеною в додатку 3 Інструкції про безготівкові розрахунки в Україні в національній валюті, затвердженій постановою Правління Національного банку України від 21 січня 2004 року № 22. Виконуючи це платіжне доручення, обслуговуючий банк Платника здійснює перерахування коштів з рахунку Платника на поточний рахунок Товариства.

3.9.3. З метою здійснення Товариством переказу коштів на рахунок Отримувача, Платник до або одночасно з наданням платіжного доручення банку на переказ коштів Товариству, надає Товариству узгодженими засобами зв'язку документ на переказ, що містить інформацію, необхідну для здійснення переказу коштів, зокрема:

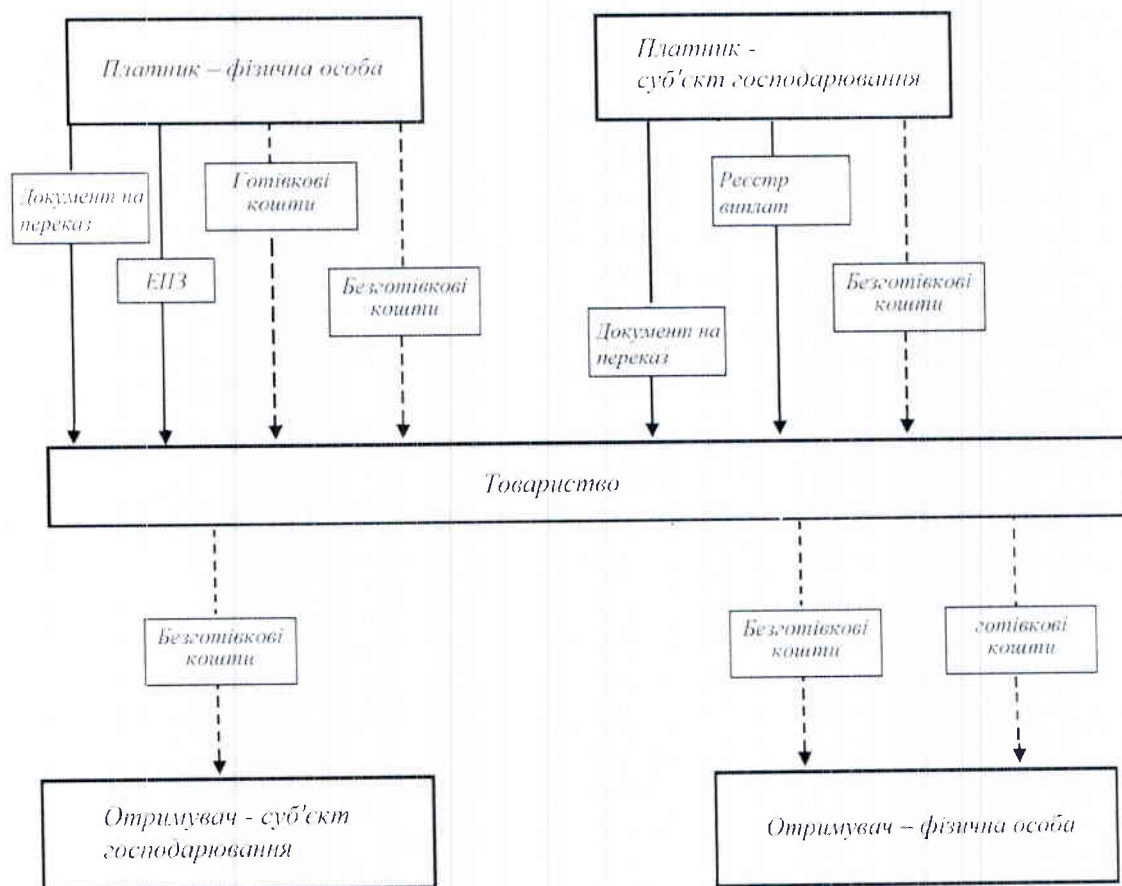
- суму переказу у гривнях;
- ім'я, прізвище, по-батькові Отримувача, його РНОКПП, інший ідентифікатор (у разі реєстрації Отримувача у Сервісі онлайн платежів iPay.ua);
- банківські реквізити Отримувача;
- призначення переказу.

У разі якщо переказ має бути здійснено більше ніж одному Отримувачу, Платник надає Товариству документ на переказ у вигляді реєстру виплат з зазначенням інформації щодо кожного переказу окремо.

3.9.4. Після зарахування коштів Платника на рахунок Товариства та отримання Товариством інформації, зазначеної у пп. 3.8.3 цих Правил, Товариство здійснює подальше перерахування на рахунок Отримувача суми переказу, зазначеної Платником. Таке перерахування на рахунок Отримувача здійснюється шляхом надання Товариством платіжного доручення до банку, у якому відкрито поточний рахунок Товариства, із заповненням обов'язкових реквізитів відповідно до Інструкції про безготівкові розрахунки в Україні в національній валюті, затвердженій постановою Правління Національного банку України від 21 січня 2004 року № 22.

3.9.5. Переказ коштів від суб'єктів господарювання з використанням електронних документів на переказ для зарахування на рахунки Отримувачів - фізичних осіб вважається завершеним з моменту зарахування суми переказу на рахунок Отримувача.

3.10. Схема руху коштів під час переказу з моменту його ініціювання до його завершення.



3.11. Строки, у які Товариство здійснює перекази коштів, встановлюються у відповідності до: правил платіжної системи, у якій Товариство здійснює переказ; договорів, укладених з Платниками та Отримувачами; публічного договору – але не більше трьох операційних днів. Переказ коштів із зарахування коштів на рахунок Отримувача, з яким укладено договір на прийом платежів, відбувається у строки, встановлені відповідним договором за угодою сторін.

3.12. Переказ коштів з видачою переказу у готівковій формі Отримувачу – фізичній особі здійснюється «до витребування» з дотриманням строків, встановлених

законодавством України. Можливість отримання переказу коштів у готівковій формі стає доступною Отримувачу одразу після завершення ініціювання переказу коштів, але не пізніше наступного операційного дня Товариства після завершення ініціювання переказу коштів.

3.13. Завершення переказу коштів без відкриття рахунків з видачою переказу у готівковій формі Отримувачу – фізичній особі у ПТКС Товариства (у разі наявності такої функціональної можливості здійснювати самообслуговування за операціями одержання коштів у готівковій формі) відбувається на підставі електронного документу на видачу готівки сформованої Отримувачем засобами ПТКС у наступному порядку.

3.13.1. Електронний документ на видачу готівки повинен мати всі реквізити, встановлені для заяви на видачу готівки чинним законодавством України.

3.13.2. Формування електронного документу на видачу готівки ініціюється Отримувачем шляхом вибору послуги з видачі готівки на моніторі ПТКС, введенням унікального коду трансакції та проходження процедури верифікації Отримувача, в результаті чого автоматично формується електронний документ на видачу готівки засобами ПТКС. При цьому, дані про Платника (ПІБ/РНОКПП/ідентифікатор/тощо) та сума переказу в електронному документі на видачу готівки заповнюються в автоматичному режимі з бази даних Товариства та/або відповідної платіжної системи на підставі відомостей, що були вказані Платником при ініціюванні переказу коштів. У будь-якому випадку, уся необхідна та достатня інформація, що дозволяє завершити переказ коштів шляхом видачі готівки, про Платника та/або Отримувача, може бути зазначена безпосередньо Отримувачем, шляхом власноручного її внесення та/або підтвердження Отримувачем зазначеної інформації за її наявності в базі даних Товариства та/або відповідної платіжної системи.

3.13.3. Товариству забороняється під час здійснення операцій з видачі переказу коштів в готівковій формі виправляти інформацію, що була зазначена Платниками, за винятком, коли виправлення відбувається на вимогу та/або за зверненням Платника, за умови, що переказ коштів не завершено.

3.13.4. Обслуговування та видача переказу коштів у готівковій формі Отримувачу за допомогою ПТКС здійснюється виключно після його верифікації. Засобами верифікації є унікальний код трансакції та одноразовий цифровий пароль (ОТР), який генерується засобами Товариства та доставляється телекомунікаційними засобами «сервісу коротких повідомлень» (SMS), на номер мобільного телефону Отримувача, який був вказаний Платником при ініціюванні операції переказу коштів. Механізм верифікації Отримувача шляхом авторизації за допомогою мобільного телефону та ОТР-пароля такий: одразу після введення Отримувачем в ПТКС унікального коду трансакції, Товариство генерує ОТР-пароль і надсилає його на номер мобільного телефону Отримувача, в тілі SMS-повідомлення із зазначенням інформації про переказ коштів, яка має бути підтверджена Отримувачем. Для підтвердження верифікації Отримувач вводить отриманий у відповіді ОТР-пароль у відповідному рядку використовуваного сервісу засобами ПТКС. Успішною верифікацією Отримувача є правильне введення унікального коду трансакції та ОТР-пароля. Якщо Отримувач не пройшов верифікації, то Товариство відмовляє такому Отримувачу в обслуговуванні за даною операцією.

3.13.5. Товариство за допомогою ПТКС може запитувати в Отримувача додаткову інформацію з метою підсиленої верифікації Отримувача.

3.13.6. Сумою коштів, що підлягає видачі Отримувачу готівкою за допомогою ПТКС, є сума, яка була вказана Платником при ініціюванні операції переказу коштів за вирахуванням суми комісії, сплаченої Платником. Інформація про суму видачі готівки автоматично зазначається в електронному документі на видачу готівки (монітор ПТКС) після верифікації Отримувача.

3.13.7. Після видачі переказу коштів в готівковій формі Отримувачу, ПТКС передає дані, зазначені в електронному документі на видачу готівки, до процесингової системи Товариства, після чого транзакція невідкладно отримує статус завершеної у відповідній платіжній системі.

3.13.8. На підтвердження завершення переказу коштів (разом із видачою відповідною суми готівки) Отримувачу надається роздруківка електронного документу на видачу готівки, або, за бажанням Платника, електронний документ на видачу готівки надсилається на вказану Платником електронну пошту.

3.13.9. Якщо Отримувач отримує переказ коштів у готівковій формі за кількома електронними документами на видачу готівки, то готівка видається за кожним таким електронним документом окремо.

4. ПОРЯДОК ПОВЕРНЕННЯ КОШТІВ ПЛАТНИКУ В РАЗІ НЕМОЖЛИВОСТІ ЇХ ЗАРАХУВАННЯ НА РАХУНОК АБО ВИПЛАТИ В ГОТІВКОВІЙ ФОРМІ ОТРИМУВАЧУ, ВІДКЛИКАННЯ ПЕРЕКАЗУ ПЛАТНИКОМ

4.1. Товариство не несе відповідальність за неможливість зарахування суми переказу на рахунок Отримувача в разі надання Платником/Отримувачем невірної інформації, необхідної для здійснення такого зарахування.

4.2. Неможливість зарахування суми переказу на рахунок Отримувача може бути викликана:

- виявленням банком Отримувача розбіжностей між даними, що містяться у документі на переказ Товариства та даними банку;
- відсутністю у банку Отримувача рахунку, що зазначений у документі на переказ.

4.3. У разі неможливості зарахування коштів на рахунок Отримувача через надання Платником/Отримувачем невірної інформації (помилковий переказ), повернення коштів Товариством Платнику здійснюється не пізніше наступного банківського дня після повернення суми переказу на рахунок Товариства від банку Отримувача, якщо інший строк не встановлений угодою між Товариством та Платником/Отримувачем.

4.4. У разі ініціювання переказу з використанням ЕПЗ повернення коштів Платнику здійснюється на той самий рахунок Платника, з якого було перераховано кошти на рахунок Товариства.

4.5. Повернення банком Отримувача суми переказу у разі неможливості її зарахування на рахунок Отримувача здійснюється в наступному порядку:

4.5.1. Банк Отримувача зобов'язаний зарахувати на рахунки своїх клієнтів (Отримувачів) кошти, що надійшли за електронними платіжними дорученнями Товариства протягом операційного дня, у день їх отримання, виключно за умови якщо під час проведення контролю за реквізитами цих документів не виявлено розбіжностей.

4.5.2. При отриманні банком Отримувача від Товариства суми переказу Банк Отримувача зобов'язаний перевірити відповідність номера рахунку Отримувача і його коду, що зазначені в електронному платіжному дорученні Товариства, і зараховувати кошти на рахунок Отримувача, лише якщо вони збігаються. У разі їх невідповідності банк має право затримати суму переказу на строк до чотирьох робочих днів (у які враховується і день надходження до банку Отримувача електронного платіжного доручення Товариства) для встановлення належного отримувача цих коштів.

4.5.3. Для встановлення належного отримувача банк Отримувача зобов'язаний надіслати банку, в якому відкрито рахунок Товариства, з якого ініційовано переказ, запит щодо уточнення номера рахунку та/або коду Отримувача.

4.5.4. У разі отримання від банку Отримувача запиту щодо уточнення номера рахунку та/або коду отримувача Товариство, у разі наявності укладеного з Платником/Отримувачем договору про прийом платежів/здійснення виплат, запитує відповідну інформацію у особи, з якою у неї укладено договір.

4.5.5. У разі отримання уточнених даних щодо номера рахунку та/або коду Отримувача, у порядку встановленому договором, Товариство передає відповідну інформацію своєму обслуговуючому банку, для її передачі банку Отримувача та завершення переказу.

4.5.6. Якщо немає змоги встановити належного Отримувача, або якщо Товариство не отримає уточнені дані, банк Отримувача не пізніше четвертого робочого дня з дня отримання від Товариства суми переказу зобов'язаний повернути кошти банку, що обслуговує Товариство, із зазначенням номера та дати електронного платіжного доручення та причини повернення.

4.5.7. Якщо кошти не можуть бути зараховані на рахунок Отримувача унаслідок відсутності в банку Отримувача рахунку, зазначеного в документі на переказ Товариства як рахунок Отримувача, банк Отримувача повертає кошти на рахунок Товариства не пізніше наступного робочого дня після їх надходження із зазначенням номера та дати електронного платіжного доручення та причини повернення.

4.6. Передані Платником Товариству готівкові кошти за ініційованими переказами, які залишились невиконаними внаслідок операції помилкового переказу, обліковуються Товариством на окремому рахунку обліку коштів за нез'ясованими операціями переказу коштів, відкритому на балансі Товариства.

4.7. Платник може ініціювати повернення коштів за помилковим переказом шляхом звернення до служби підтримки Товариства за контактним телефоном або адресою, що вказані на квитанції або на Платіжному пристрої Товариства (зокрема моніторі ПТКС або на веб-сайті).

4.8. Повернення коштів, переданих Товариству у готівковій формі, за помилковим переказом здійснюється за вибором Платника, як у готівковій формі так і шляхом зарахування на його рахунок в банку.

4.9. Повернення коштів Платнику за помилковим переказом, здійснюється в день отримання від Платника квитанції, що підтверджує ініціювання переказу коштів і заповненої Платником заяви на видачу готівки – у разі якщо Платник бажає повернути кошти в готівковій формі, або заяви на переказ коштів на банківський рахунок такого Платника, з наданням копій необхідних документів (паспорта/або документу, який його замінює, РНОКПП). Відповідальна особа Товариства за заявою Платника на видачу готівки чи на переказ готівки, проводить операцію повернення коштів відповідно до процедури завершення переказу коштів, встановленої цими Правилами.

4.10. Після спливу строку позовної давності витребування Платником коштів за операцією помилкового переказу, ініційованого шляхом внесення коштів у готівковій формі, вказані кошти обліковуються відповідно до законодавства України.

4.11. У разі неможливості здійснення Товариством виплати суми переказу коштів у готівковій формі через неявку Отримувача протягом тридцяти робочих днів з дня надходження цієї суми, Товариство зобов'язане протягом трьох робочих днів ініціювати переказ відповідної суми коштів на адресу Платника.

4.12. Платіжний документ на переказ може бути відкликаний Платником в будь-який час до списання суми коштів з його рахунка шляхом подання до банку, що обслуговує цього Платника, документа на відкликання.

4.13. Відкликання переказу може бути здійснено Платником до моменту зарахування коштів переказу на рахунок Отримувача або до моменту видачі переказу готівкою Отримувачу шляхом подання до Товариства, повідомлення на відкликання переказу.

4.14. Платник може ініціювати відкликання переказу в той самий спосіб, в який він ініціював переказ (за наявності такої технічної можливості), або звернувшись до Товариства з листом про відкликання переказу. На підставі листа Платника Товариство перераховує кошти на той самий рахунок у банку Платника, з якого вони надійшли, а у разі отримання коштів від Платника в готівковій формі – шляхом виплати відкликаних коштів як виплати переказу без відкриття рахунку.

4.15. Після завершення переказу питання повернення коштів Платник вирішує з Отримувачем самостійно в порядку визначеному чинним законодавством України.

5. СТРОКИ ТА ПОРЯДОК ЗБЕРІГАННЯ ІНФОРМАЦІЇ ПРО ЗДІЙСНЕННЯ ПЕРЕКАЗУ КОШТІВ

5.1. Фінансові операції в Товаристві повинні виконуватись з оформленням відповідних документів за операціями у паперовому та/або електронному вигляді, які відносяться до документів з обмеженим доступом.

5.2. Відповідальність за виконання вимог щодо збереження документів у паперовому вигляді покладається на співробітників Товариства, які безпосередньо беруть участь у створенні або використанні таких документів. Уповноважений керівником Товариства працівник здійснює контроль за обігом документів у паперовому вигляді в Товаристві.

5.3. Документи, що існують у паперовому вигляді, з часу підписання (укладання) і до передачі їх в архів Товариства зберігаються за місцем їх формування у справах протягом строку, встановленого для таких документів, чинним законодавством України.

5.4. Документи за операціями із застосуванням платіжних інструментів Товариства в електронному вигляді оформлюються і зберігаються автоматизовано у процесинговій системі Товариства. Електронні документи зберігаються з дотриманням вимог до захисту інформації, встановлених правилами відповідної платіжної системи, та на носіях інформації у формі, що дозволяє перевірити цілісність та достовірність електронних документів на цих носіях.

5.5. Архітектура програмного забезпечення і апаратна реалізація процесингових системи Товариства забезпечують довгострокове зберігання, цілісність електронних документів та виключають несанкціонований доступ до них, будь-яку їх зміну чи перетворення, що досягається такими заходами:

- 1) електронні документи в архіві підписуються електронним підписом тієї особи, яка сформувала цей документ;
- 2) всі архіви електронних документів зберігаються на окремих серверах (фізичних або віртуальних);
- 3) доступ для створення та зміни електронних документів в архіві має лише програмне забезпечення процесингової системи Товариства;
- 4) електронні документи в архіві зберігаються у терміни, встановлені законодавством для електронних документів, які до них входять (або для відповідних паперових документів), але не менше ніж 5 років.

5.6. Строк зберігання електронних документів на електронних носіях інформації повинен бути не меншим від строку, встановленого законодавством для відповідних документів на папері.

5.7. У разі неможливості зберігання електронних документів на електронних носіях інформації протягом строку, встановленого законодавством для відповідних документів на папері, Товариство вживає заходів щодо дублювання документів на кількох електронних носіях інформації та здійснює їх періодичне копіювання відповідно до порядку обліку та копіювання документів, встановленого законодавством. Копіювання електронних документів з метою їх подальшого зберігання має здійснюватися згідно з існуючим у Товаристві порядком обліку та копіювання документів. При копіюванні електронного документа з носія інформації обов'язково має бути виконана перевірка цілісності, достовірності та авторства даних на цьому носії.

5.8. У разі неможливості зберігання електронних документів із забезпеченням цілісності даних на носіях інформації протягом строку, встановленого для паперових документів, електронні документи зберігаються у вигляді завіреної Товариством паперової копії.

5.9. Зберігання електронних документів здійснюється Товариством з додержанням таких вимог:

- інформація, що міститься в електронних документах, повинна бути доступною для її подальшого використання;
- має бути забезпечена можливість відновлення електронного документа у тому форматі, в якому він був створений, відправлений або одержаний;
- у разі наявності повинна зберігатися інформація, яка дає змогу встановити походження та призначення електронного документа, а також дату і час його відправлення чи одержання.

5.10. Товариство може забезпечувати додержання зазначених вище вимог щодо збереження електронних документів шляхом використання послуг посередника, у тому числі архівної установи, якщо така установа додержується відповідних вимог.

5.11. Створення архівів електронних документів, подання електронних документів до архівних установ України та їх зберігання в цих установах здійснюється у порядку, визначеному законодавством.

5.12. Порядок і строки зберігання, а також процедура знищення електронних документів, що застосовуються при проведенні переказу, встановлюються Національним банком України. Строки зберігання цих документів мають бути не меншими, ніж строки, встановлені для паперових документів аналогічного призначення.

6. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

6.1. При виникненні претензій з боку Користувачів, пов'язаних із наданням Товариством послуг з переказу коштів, Товариство зобов'язується розглядати ці претензії в порядку та у строки, встановлені чинним законодавством України, та негайно вживати заходів, необхідних для задоволення обґрунтованих скарг чи претензій.

6.2. Всі суперечки і розбіжності, що виникають між Користувачами та Товариством при наданні послуг з переказу коштів, будуть, по можливості, вирішуватися шляхом переговорів.

6.3. Якщо Сторони не дійдуть згоди, спори і розбіжності підлягають вирішенню у судовому порядку.