



«ЗАТВЕРДЖЕНО»
Наказом директора
ТОВ «ПУ «ФІН ПЕЙ»
№7/1-ОД від 07.08.2026 р.



Аліна СВЯТНА

ПРАВИЛА НАДАННЯ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ
ТОВ «ПУ «ФІН ПЕЙ»

I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ.

1.1. Ці Правила надання платіжних послуг у ТОВ «ПУ «ФІН ПЕЙ» (далі – Правила) визначають порядок, умови та особливості надання платіжних послуг ТОВ «ПУ «ФІН ПЕЙ» (далі – Платіжна установа), права та обов'язки користувачів платіжних послуг, порядок взаємодії між Платіжною установою та користувачами, а також інші питання, пов'язані з наданням платіжних послуг.

1.2. Правила розроблені відповідно до Закону України «Про платіжні послуги», Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», нормативно-правових актів Національного банку України та інших актів законодавства України.

1.3. ТОВ «ПУ «ФІН ПЕЙ» надає платіжні послуги на підставі Ліцензії Національного банку України № 21/065-рк від 08.06.2023 року на право надання фінансових платіжних послуг та внесене до Реєстру платіжної інфраструктури Національного банку України.

1.4. Актуальна інформація про Платіжну установу, перелік платіжних послуг, тарифи, договори, інформація для споживачів фінансових послуг та інші документи розміщуються на офіційному веб-сайті Платіжної установи за адресою: <https://fcfinpay.org.ua>

1.5. Платіжна установа здійснює обслуговування користувачів на підставі цих Правил, договорів про надання платіжних послуг, правил платіжних систем, учасником яких є Платіжна установа, а також внутрішніх документів Платіжної установи.

1.6. Платіжна установа надає платіжні послуги фізичним особам, фізичним особам-підприємцям та юридичним особам відповідно до вимог законодавства України та внутрішніх документів Платіжної установи.

1.7. Платіжна установа забезпечує належний рівень захисту інформації про користувачів та їх операції, збереження таємниці надавача платіжних послуг, захист персональних даних та інформаційних ресурсів відповідно до законодавства України та внутрішніх нормативних документів.

1.8. Платіжна установа надає платіжні послуги відповідно до отриманої ліцензії Національного банку України, та має право здійснювати такі види діяльності:

- надання послуг з переказу коштів без відкриття рахунку;
- надання послуг із зарахування готівкових коштів на рахунки користувачів, а також усіх послуг щодо відкриття, обслуговування та закриття рахунків (крім електронних гаманців);
- надання послуг із зняття готівкових коштів з рахунків користувачів;
- надання послуг з виконання платіжних операцій з власними коштами користувача з рахунку на рахунок користувача (крім платіжних операцій з електронними грошима);
- виконання кредитового переказу;
- виконання дебетового переказу;
- виконання іншої платіжної операції, у тому числі з використанням платіжних інструментів;
- емісію платіжних інструментів;
- здійснення еквайрингу платіжних інструментів, а також інші операції, прямо передбачені ліцензією та законодавством України.

1.9. Актуальний перелік платіжних послуг, порядок їх надання та тарифи розміщуються на офіційному веб-сайті Платіжної установи.

1.10. Платіжна установа може надавати послуги із використанням програмного забезпечення, мобільних застосунків, веб-ресурсів, платіжних терміналів та інших каналів обслуговування.

1.11. Платіжна установа здійснює надання платіжних послуг із використанням платіжних систем та платіжної інфраструктури, учасником яких вона є відповідно до законодавства України.

1.12. Інформація про платіжні системи, міжнародні та внутрішньодержавні платіжні схеми, що використовуються Платіжною установою, розміщується на Офіційному сайті.

1.13. Використання торговельних марок, логотипів та інших позначень міжнародних платіжних систем не свідчить про відповідальність таких платіжних систем за зобов'язаннями Платіжної установи перед користувачами.

1.14. Платіжна установа не надає платіжні послуги особам:

- включеним до переліків осіб, пов'язаних із терористичною діяльністю або щодо яких застосовані міжнародні санкції, санкції України чи інших держав відповідно до законодавства;
- щодо яких встановлено заборони або обмеження, передбачені законодавством України;
- які не пройшли процедури ідентифікації та верифікації у випадках, передбачених законодавством;
- які відмовилися надати документи або відомості, необхідні для виконання вимог законодавства з питань ПВК/ФТ.

1.15. Платіжна установа не здійснює обслуговування малолітніх осіб (до 14 років), крім випадків, прямо передбачених законодавством України.

1.16. Платіжна установа має право відмовити у наданні послуг або проведенні окремої платіжної операції у випадках, передбачених законодавством України, вимогами фінансового моніторингу, санкційного законодавства, внутрішніми процедурами управління ризиками або правилами платіжних систем.

1.17. Платіжна установа здійснює управління ризиками та надає платіжні послуги із застосуванням ризик-орієнтованого підходу відповідно до вимог законодавства України та нормативно-правових актів Національного банку України.

1.18. Під час встановлення ділових відносин, проведення платіжних операцій та моніторингу діяльності користувачів Платіжна установа оцінює ризики, пов'язані з клієнтом, продуктом, каналом обслуговування, географічним фактором, характером операцій та іншими критеріями ризику.

1.19. За результатами оцінки ризиків Платіжна установа має право:

- застосовувати додаткові заходи належної перевірки;
- вимагати додаткові документи та відомості;
- встановлювати ліміти або обмеження щодо проведення операцій;
- тимчасово зупиняти проведення операцій;
- відмовляти у встановленні або підтриманні ділових відносин;
- відмовляти у проведенні платіжних операцій у випадках, передбачених законодавством та внутрішніми документами.

1.20. Платіжна установа забезпечує виконання вимог законодавства України у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.

1.21. Платіжна установа здійснює ідентифікацію, верифікацію та належну перевірку користувачів у випадках та порядку, визначених законодавством України.

1.22. З метою виконання вимог законодавства Платіжна установа має право вимагати від користувача надання документів, відомостей та пояснень щодо фінансових операцій, джерел походження коштів, мети здійснення операції та інших даних, необхідних для належного виконання вимог законодавства.

1.23. Платіжна установа забезпечує супроводження платіжних операцій необхідною інформацією про платника та отримувача відповідно до вимог законодавства України.

1.24 Ці Правила є обов'язковими для виконання Платіжною установою та користувачами платіжних послуг.

1.25. У випадку внесення змін до законодавства України або нормативно-правових актів Національного банку України положення цих Правил застосовуються в частині, що не суперечить таким змінам.

1.26 Платіжна установа забезпечує постійний доступ користувачів до актуальної редакції Правил шляхом їх розміщення на Офіційному сайті.

II. ТЕРМІНИ ТА СКОРОЧЕННЯ

Терміни та скорочення, які використовуються в Правилах, застосовуються в наступному значенні:

1) **Автентифікація** – процедура, що дає змогу Платіжній установі установити та підтвердити особу Користувача платіжних послуг та/або належність Користувачу платіжних послуг певного платіжного інструменту, наявність у нього підстав для використання конкретного платіжного інструменту, у тому числі шляхом перевірки індивідуальної облікової інформації Користувача платіжних послуг.

2) **Автентифікаційні дані** - набір даних, що використовуються Платіжною установою для Ідентифікації і Автентифікації при користуванні Користувачем Системою дистанційного обслуговування або Мобільним застосунком. До автентифікаційних даних відносяться, але не обмежуючись, пароль до мобільного застосунку, ПІН-код, біометричні дані Користувача (відбитки

пальців або розпізнавання обличчя), а також інші дані, що використовуються для доступу до мобільного застосунку/платіжних рахунків/платіжних карток тощо.

3) **Авторизація** – процедура отримання дозволу на проведення операції з використанням електронного платіжного засобу (платіжної картки).

4) **Активация Платіжної картки (Активация)** – процедура отримання доступу до Рахунку за допомогою Системи дистанційного обслуговування. Активация виконується надавачем платіжних послуг після першого введення авторизованим Клієнтом реквізитів отриманої фізичної картки в мобільний додаток. Віртуальна картка активується надавачем платіжних послуг шляхом надання реквізитів картки в системі дистанційного обслуговування.

5) **Анкета-заява** – Анкета-заява на приєднання до Публічного договору про надання платіжних послуг фізичним особам, що укладається між Користувачем-фізичною особою та Платіжною установою.

6) **Анкета** – опитувальник – документ встановленої Платіжною установою форми, що містить відомості про Користувача, необхідні для встановлення ділових відносин, проведення належної перевірки, оцінки ризиків та підключення до платіжних послуг Платіжної установи. Анкета-опитувальник надається Користувачем у паперовій або електронній формі через визначені Платіжною установою канали обслуговування.

7) **Безконтактна оплата** – платіж, здійснений з використанням Цифрової або Віртуальної картки.

8) **Благодійна організація** – юридична особа приватного права, установчі документи якої визначають благодійну діяльність в одній чи кількох сферах, визначених Законом України «Про благодійну діяльність та благодійні організації», як основну мету її діяльності.

9) **Верифікація** – заходи, що вживаються Платіжною установою для перевірки та підтвердження належності фізичній особі наданих нею ідентифікаційних даних.

10) **Відповідальний/уповноважений працівник/співробітник Платіжної установи** - особа, яка має право діяти від імені Платіжної установи на підставі наказу або довіреності; працівник Платіжної установи, якому надано право та на якого покладені обов'язки проставлення КЕП при підписанні Анкети – заяви та/або Заяви про надання платіжної послуги в електронному вигляді.

12) **Витратний ліміт** – максимальна сума коштів, доступна Користувачу для здійснення платіжних операцій із використанням платіжного рахунку та/або платіжного інструменту, емітованого Платіжною установою. Витратний ліміт визначається як сума коштів, що обліковуються на платіжному рахунку Користувача, за вирахуванням сум заблокованих, але не списаних платіжних операцій, а також інших обмежень, установлених законодавством України, правилами платіжних систем, договором або Платіжною установою.

13) **Віртуальна платіжна картка** – емітована Платіжною установою без виготовлення фізичного носія, реквізити якої доступні Користувачу через мобільний застосунок, особистий кабінет або інший дистанційний канал обслуговування та можуть використовуватися для здійснення платіжних операцій відповідно до умов договору.

14) **Втрата платіжного інструменту** — втрата держателем можливості контролювати використання платіжного інструменту, у тому числі внаслідок його втрати, викрадення, незаконного заволодіння, компрометації реквізитів або несанкціонованого використання третіми особами.

15) **Дебетовий переказ** - платіжна операція, що здійснюється з рахунку платника на підставі наданої отримувачем платіжної інструкції, за умови отримання згоди платника на виконання платіжної операції, наданої ним отримувачу або надавачу платіжних послуг платника, надавачу платіжних послуг отримувача або платника, або на підставі платіжної інструкції стягувача без отримання згоди платника. Заява про дебетовий переказ укладається у відповідності до умов цього Публічного договору.

16) **Держатель платіжного інструменту (далі – Держатель)** – фізична особа, якій на законних підставах належить або яка на законних підставах використовує платіжну картку, емітовану Платіжною установою, та/або її реквізити для ініціювання платіжних операцій, отримання платіжних послуг та здійснення інших операцій відповідно до законодавства України, правил платіжних систем та умов договору.

17) **Дистанційне обслуговування** – надання Платіжною установою Користувачу платіжних та інших передбачених договором послуг без фізичної присутності сторін із використанням дистанційних каналів обслуговування, інформаційно-комунікаційних систем, мобільного застосунку FIN PAY, особистого кабінету, засобів електронного зв'язку та інших технологічних рішень, визначених Платіжною установою.

18) **Дистанційні канали обслуговування** – сукупність програмно-технічних засобів, інформаційно-комунікаційних систем та каналів зв'язку, за допомогою яких Платіжна установа здійснює обслуговування Користувачів, надає платіжні послуги, забезпечує обмін інформацією, документами та повідомленнями без одночасної фізичної присутності представників Платіжної установи та Користувача.

До дистанційних каналів обслуговування належать, зокрема, мобільний застосунок FINPAY, особистий кабінет Користувача, Офіційний веб-сайт Платіжної установи, електронна пошта, засоби електронних комунікацій, програмні інтерфейси (API), чат-боти, системи дистанційної ідентифікації та інші канали, визначені Платіжною установою.

19) **Довірена особа Користувача** – фізична особа, якій Користувач надає право від свого імені на розпорядження Платіжним рахунком Користувача, здійснення Платіжних операцій, оформивши довіреність в установленому законом порядку. Довірена особа Користувача має право діяти виключно в межах повноважень, зазначених в довіреності.

20) **Договір платіжного рахунку з випуском платіжної картки** - визначає порядок відкриття, здійснення платіжних операцій за Рахунком, видачу та обслуговування Платіжної картки, порядок розрахунків та проведення платіжних операцій за Рахунком, порядок закриття Рахунку, а також інші умови обслуговування таких Рахунків та Платіжних карток. Договір платіжного рахунку з випуском платіжної картки укладається шляхом оформлення/підписання Анкети-Заяви про відкриття платіжного рахунку та надання платіжної картки;

21) **Документ із РНОКПП** – офіційний документ, що засвідчує реєстрацію Користувача -фізичної особи в Державному реєстрі фізичних осіб - платників податків.

22) **Доступні кошти** - сума коштів на Платіжному рахунку Клієнта, яка доступна для здійснення платіжних операцій на відповідний момент часу з урахуванням заблокованих сум, встановлених обмежень та інших операцій, що зменшують можливість розпорядження коштами.

23) **Еквайринг платіжних інструментів** (далі – еквайринг) – платіжна послуга, що полягає у прийманні платіжних інструментів та/або їх реквізитів для ініціювання платіжних операцій на користь отримувача, результатом якої є переказ коштів на користь отримувача відповідно до законодавства України, правил платіжних систем та умов договору.

24) **Електронний платіжний засіб** (далі - ЕПЗ) – платіжний інструмент, емітований Платіжною установою, який використовується Користувачем для ініціювання платіжних операцій та отримання платіжних послуг. ЕПЗ може існувати у формі фізичної платіжної картки, віртуальної платіжної картки або іншого електронного платіжного інструменту, передбаченого законодавством України та правилами відповідної платіжної системи.

25) **Електронний підпис** (далі – ЕП) – електронні дані, які додаються підписувачем до інших електронних даних або логічно з ними пов'язуються та використовуються ним як підпис відповідно до вимог законодавства України.

Під час надання платіжних послуг Платіжна установа та Клієнт можуть використовувати кваліфікований електронний підпис, удосконалений електронний підпис та інші види електронних підписів, дозволені законодавством України та умовами Договору.

26) **Емітент** – надавач платіжних послуг, який відповідно до законодавства України має право надавати послугу емісії платіжних інструментів та здійснює випуск і обслуговування платіжних інструментів для користувачів платіжних послуг.

27) **Єдиний реєстр боржників** - це систематизована база даних про боржників, що є складовою автоматизованої системи виконавчого провадження та ведеться з метою оприлюднення в режимі реального часу інформації про невиконані майнові зобов'язання боржників та запобігання відчуженню боржниками майна. Відомості про боржників, включені до Єдиного реєстру боржників, є відкритими та розміщуються на офіційному веб-сайті Міністерства юстиції України.

28) **Закон № 361-ІХ** – Закон України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» від 06.12.2019, № 361-ІХ.

29) **Заява про розірвання договору про надання платіжних послуг та закриття платіжного рахунку** – документ в електронній або паперовій формі, що подається Клієнтом до Платіжної установи з метою припинення дії Договору про надання платіжних послуг, закриття платіжного рахунку та припинення обслуговування пов'язаних з ним платіжних інструментів. Така заява є підставою для проведення Платіжною установою процедур, пов'язаних із закриттям платіжного рахунку, за умови виконання Клієнтом усіх зобов'язань перед Платіжною установою.

30) **Комісійна винагорода (Комісія)** – плата, що сплачується Користувачем Платіжній установі за надання платіжних послуг відповідно до Тарифів Платіжної установи. Комісія може встановлюватися у фіксованому розмірі, у відсотках від суми платіжної операції або в іншому порядку, визначеному договором та Тарифами.

31) **Користувач** – фізична особа, фізична особа-підприємець або юридична особа, яка отримує або має намір отримати платіжну послугу як платник або отримувач (або обидва одночасно).

32) **Контрагент** – фізична особа, фізична особа-підприємець або юридична особа, на користь якої ініціюється платіжна операція відповідно до цивільно-правових, господарських, трудових або інших правовідносин між платником та такою особою.

33) **Мобільний застосунок «FIN PAY» (Мобільний додаток)** - – програмне забезпечення Платіжної установи, призначене для використання на мобільних пристроях, за допомогою якого Користувач отримує доступ до платіжних рахунків, платіжних інструментів, інформації про платіжні операції та інших платіжних послуг Платіжної установи через мережу Інтернет.

34) **Мобільний пристрій** - смартфон, планшет, смарт-годинник або інший електронний пристрій, що підтримує встановлення та використання Мобільного додатку та має доступ до мережі Інтернет.

35) **Момент безвідкличності** - момент часу, після настання якого Користувач (ініціатор платіжної операції) не має права відкликати платіжну інструкцію або скасувати свою згоду на виконання платіжної операції. Момент безвідкличності визначається відповідно до вимог законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України, правил відповідної платіжної системи та умов договору між Користувачем і Платіжною установою.

Після настання моменту безвідкличності платіжна інструкція підлягає виконанню в порядку та строки, визначені законодавством України, правилами платіжної системи та внутрішніми документами Платіжної установи, якщо інше не передбачено законодавством.

36) **Належна перевірка** – сукупність заходів, що здійснюються Платіжною установою відповідно до вимог законодавства України у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення, та включають, зокрема, ідентифікацію і верифікацію Клієнта, встановлення мети та характеру ділових відносин, моніторинг ділових відносин і фінансових операцій Клієнта, а також актуалізацію інформації про Клієнта.

37) **НПС «ПРОСТІР»** – внутрішньодержавна багатомітентна національна платіжна система «ПРОСТІР», платіжна система, створена та функціонуюча відповідно до законодавства України, платіжною організацією якої є Національний банк України, що забезпечує здійснення платіжних операцій з використанням платіжних інструментів та обробку відповідних платіжних операцій на території України.

38) **МПС VISA** – Міжнародна платіжна система «Visa», оператором якої є Visa International Service Association; (місцезнаходження: 900 Metro Center Blvd, Foster City, CA 94404 USA), та учасником якої є Платіжна установа. Офіційний сайт МПС VISA – www.visa.com.

39) **Одноразовий цифровий пароль** – унікальна цифрова або буквено-цифрова послідовність, що формується або надається Платіжною установою та використовується для автентифікації Клієнта, підтвердження його волевиявлення та/або підтвердження платіжних операцій, дій чи електронних документів у Системі дистанційного обслуговування. Одноразовий цифровий пароль може надсилатися Клієнту за допомогою SMS-повідомлення, push-повідомлення, генеруватися Мобільним додатком або надаватися іншим способом, визначеним Платіжною установою.

40) **Операційний день** - частина календарного дня, протягом якої Платіжна установа здійснює діяльність, необхідну для приймання, оброблення, виконання та обліку платіжних операцій відповідно до законодавства України, правил платіжних систем та внутрішніх документів Платіжної установи.

41) **Операційний час** – частина операційного дня Платіжної установи, протягом якої приймаються до виконання платіжні інструкції, інструкції на відкликання та інші розпорядження Користувачів, що підлягають обробленню та виконанню протягом поточного операційного дня.

42) **Отримувач** – фізична особа, фізична особа-підприємець або юридична особа, на користь якої здійснюється платіжна операція та якій зараховуються кошти або яка отримує кошти в інший спосіб відповідно до законодавства України та умов надання платіжної послуги.

43) **Офіційний сайт** – веб-сайт Платіжної установи в мережі Інтернет, в т.ч. доступ до веб-сторінок якого здійснюється за посиланням: fcfinpay.org.ua, а також інші веб-ресурси Платіжної установи, інформація про які оприлюднюється на зазначеному веб-сайті.

- 44) **Пакет послуг «єГроші»** – комплекс платіжних послуг та супутніх сервісів, що надаються Платіжною установою Користувачу на підставі договору та включають відкриття й обслуговування платіжного рахунку, емісію та обслуговування платіжної картки FIN PAY ПРОСТІР, доступ до мобільного застосунку FIN PAY, здійснення платіжних операцій, переказів коштів, а також інші послуги та сервіси, визначені Платіжною установою відповідно до законодавства України та Тарифів.
- 45) **Платіж** - платіжна операція з переказу коштів, в тому числі переказу коштів без відкриття рахунку, що ініціюється платником на користь отримувача відповідно до законодавства України, правил платіжних систем та умов договору.
- 46) **Платіжна картка** – ЕПЗ у вигляді емітованої в установленому законодавством порядку пластикової чи іншого виду картки, яка використовується для ініціювання переказу коштів з рахунку Користувача з метою оплати товарів і послуг, перерахування коштів зі своїх рахунків на рахунки інших осіб, отримання коштів у готівковій формі, а також здійснення інших операцій, передбачених відповідним Договором. Платіжна картка Користувача є ідентифікаційним засобом і інструментом для здійснення операцій, визначених чинним законодавством і Договором, укладеним між Платіжною установою і Користувачем.
- 47) **Платіжний рахунок** – рахунок, що відкривається надавачем платіжних послуг (Платіжною установою) Користувачу на підставі договору про надання платіжних послуг для зберігання коштів, виконання платіжних операцій, обслуговування платіжних інструментів та отримання інших платіжних послуг відповідно до законодавства України.
- 48) **Платіжна інструкція** – розпорядження платника або іншої уповноваженої законодавством особи, надане надавачу платіжних послуг, щодо виконання платіжної операції відповідно до вимог законодавства України, правил платіжних систем та умов договору.
- 49) **Платіжна операція** – дія, ініційована платником або отримувачем, що полягає у внесенні, переказі або знятті коштів незалежно від правових підстав та характеру правовідносин між платником і отримувачем.
- 50) **Платник** – особа, з рахунку якої ініціюється платіжна операція на підставі платіжної інструкції або яка ініціює платіжну операцію шляхом подання/формування платіжної інструкції разом з відповідною сумою готівкових коштів.
- 51) **Політично значущі особи (PER)** – фізичні особи, які є національними, іноземними публічними діячами та діячами, які виконують публічні функції в міжнародних організаціях, а також члени їх сімей та особи, пов'язані з ними, у розумінні Закону України про ПВК/ФТ
- 52) **Переказ коштів без відкриття рахунку** – платіжна послуга що полягає у виконанні платіжної операції без відкриття платіжного рахунку платнику та/або отримувачу в Платіжній установі відповідно до вимог законодавства України.
- 53) **Платіжна система** – система для виконання платіжних операцій, що функціонує на підставі єдиних правил, процедур та стандартів і забезпечує процесинг, кліринг та/або розрахунки між учасниками платіжної системи відповідно до законодавства України.
- 54) **Пристрій (мобільний пристрій)** – електронний пристрій, що належить або використовується Користувачем та підтримує роботу мобільного застосунку FIN PAY, платіжних інструментів, засобів електронної ідентифікації та автентифікації.
- 55) **Продукт** – окрема платіжна послуга або комплекс платіжних послуг і сервісів, що надаються Платіжною установою на стандартизованих умовах відповідно до законодавства України, цих цих Правил, договорів та Тарифів Платіжної установи.
- 56) **Робочий день** – календарний день, який є робочим при п'ятиденному робочому тижні та не є святковим/не робочим/вихідним. Тривалість робочого дня встановлюється Платіжною установою та закріплюється в його внутрішніх документах. В окремих випадках регламент робочого дня може відрізнятися від зазначеного у внутрішніх документах та встановлюватися окремим наказом.
- 57) **РНОКПП** – реєстраційний номер облікової картки платника податків (або ідентифікаційний податковий номер) присвоєний фізичній особі відповідно до законодавства України.
- 58) **Санкційне законодавство** — законодавство України у сфері застосування санкцій, включаючи Закон України «Про санкції», рішення Ради національної безпеки і оборони України, введені в дію указами Президента України, нормативно-правові акти Національного банку України, а також міжнародні санкційні обмеження, обов'язкові для виконання відповідно до законодавства України.
- 59) **Сервіс** – окрема функціональна можливість, операція або набір операцій, що надаються Користувачу в межах платіжної послуги, Продукту або Пакета послуг «єГроші».

60) **Система дистанційного обслуговування (Система)**– сукупність програмно-технічних засобів Платіжної установи, що забезпечують дистанційний доступ Користувача до платіжних послуг, платіжних рахунків, електронних документів та сервісів Платіжної установи через мережу Інтернет.

61) **Споживач** – фізична особа, яка отримує або має намір отримати платіжну послугу для особистих потреб, не пов'язаних зі здійсненням підприємницької, незалежної професійної діяльності або виконанням обов'язків найманого працівника.

62) **Тарифи** – затверджений Платіжною установою перелік комісій, платежів та вартості послуг, який оприлюднюється на сайті Платіжної установи.

63) **Токен** - унікальний цифровий ідентифікатор платіжної картки, який формується під час її реєстрації в платіжному застосунку або іншому сервісі токенизації та використовується замість реквізитів платіжної картки під час здійснення платіжних операцій. Токенизація здійснюється лише щодо платіжних карток, для яких така функція підтримується відповідною платіжною системою та Платіжною установою.

64) **Фінансовий номер телефону** – номер мобільного телефону, визначений Користувачем як основний засіб отримання повідомлень, одноразових паролів, кодів підтвердження та іншої інформації від Платіжної установи, доступ до якого має виключно Користувач.

65) **Фінансовий моніторинг** – сукупність заходів, що вживаються Платіжною установою як суб'єктом фінансового моніторингу у сфері запобігання та протидії, що включають проведення державного фінансового моніторингу та первинного фінансового моніторингу.

66) **Шахрайська операція** – платіжна операція, яка здійснюється з використанням ПК без дозволу Держателя, або з використанням інформації про реквізити ПК, використані без дозволу Держателя. Шахрайська операція може здійснюватися по втраченій/викраденій/підробленій ПК, а також з використанням отриманих шахрайським шляхом даних про реквізити ПК, необхідних для здійснення платіжної операції. Здійснена з використанням ПК платіжна операція визнається Шахрайською за рішенням Платіжної системи та/або надавача платіжних послуг-емітента.

67) **OTP пароль (lookup code)** – унікальна послідовність символів та/або цифр, що генерується Платіжною установою або уповноваженим нею сервісом, є дійсною протягом обмеженого часу та використовується для автентифікації клієнта, підтвердження операцій або вчинення інших дій у сервісах Платіжної установи.

68) **PUSH-повідомлення** – коротке спливаюче повідомлення, яке відображається на екрані мобільного додатку мобільного пристрою (поверх інших вікон запущених програм), на якому встановлено мобільний додаток, що є складовою частиною Системи, та який має активне підключення до мережі Інтернет.

69) **SMS-повідомлення** – текстове повідомлення або повідомлення через сервіси електронних комунікацій, що надсилається Платіжною установою на Фінансовий номер мобільного телефону Користувача для інформування, автентифікації, авторизації платіжних операцій або підтвердження волевиявлення Користувача.

Інші терміни та поняття, що використовуються в цих Правилах та не визначені цим розділом, застосовуються у значеннях, наведених у Законі України «Про платіжні послуги», Законі України «Про запобігання та протидію легалізації (відмивання) доходів...», інших нормативно-правових актах України та нормативно-правових актах Національного банку України.

Терміни, визначені цими Правилами, можуть використовуватися в однині або множині, з великої або малої літери, якщо інше не впливає зі змісту відповідного положення Правил.

III. ПЛАТІЖНІ ПОСЛУГИ, ЯК І ПЛАТІЖНА УСТАНОВА НАДАЄ КОРИСТУВАЧАМ

3.1. Платіжна установка відповідно до ліцензії Національного банку України на надання фінансових платіжних послуг має право надавати Користувачам такі платіжні послуги:

- послуги з переказу коштів без відкриття рахунку;
- послуги із зарахування/зняття готівкових коштів на платіжні рахунки Користувачів, а також усі послуги, пов'язані з відкриттям, обслуговуванням та закриттям платіжних рахунків (крім електронних гаманців);
- послуги з виконання платіжних операцій із власними коштами Користувача з платіжного рахунку та/або на платіжний рахунок Користувача (крім платіжних операцій з електронними грошима), у тому числі:

- виконання кредитових переказів;
- виконання дебетових переказів;
- виконання інших платіжних операцій, у тому числі з використанням платіжних інструментів;
- послуги з виконання платіжних операцій з платіжного рахунку та/або на платіжний рахунок Користувача (крім платіжних операцій з електронними грошима), за умови, що кошти для виконання платіжної операції надаються Користувачу, у тому числі на :
 - виконання кредитових переказів;
 - виконання дебетових переказів;
 - виконання інших платіжних операцій, у тому числі з використанням платіжних інструментів;
- послуги з емісії платіжних інструментів;
- послуги з еквайрингу платіжних інструментів.

Платіжна установа надає Користувачам лише ті платіжні послуги та продукти, які фактично впроваджені Платіжною установою та інформація про які розміщена на Офіційному сайті Платіжної установи та/або в Мобільному застосунку FIN PAY.

3.2. В рамках зазначених платіжних послуг Платіжна установа надає Користувачам Продукти, які формуються шляхом поєднання або декомпозиції різних платіжних послуг/платіжних операцій або окремі види переказів та сервісів, а саме:

3.2.1. Послуга з відкриття, обслуговування та закриття платіжних рахунків

Платіжна установа надає послуги з відкриття, обслуговування та закриття платіжних рахунків Користувачів (крім електронних гаманців) відповідно до Закону України «Про платіжні послуги», нормативно-правових актів Національного банку України та цих Правил.

Послуга передбачає:

- відкриття платіжного рахунку Користувачу;
- ведення та обслуговування платіжного рахунку;
- облік операцій за рахунком;
- забезпечення доступу Користувача до інформації щодо рахунку;
- закриття рахунку на підставах та в порядку, визначених законодавством та договором.

Платіжний рахунок відкривається після проведення ідентифікації та верифікації Користувача, подання необхідних документів та укладення договору про надання платіжних послуг.

Спосіб надання послуги

Послуги з відкриття та обслуговування платіжних рахунків надають ся:

- дистанційно із застосуванням процедур електронної ідентифікації та верифікації;
- через мобільний застосунок та інші дистанційні канали обслуговування Платіжної установи;
- із використанням платіжних інструментів, емітованих Платіжною установою;
- із залученням партнерів та комерційних агентів у випадках та порядку, передбачених законодавством України.

Валютою платіжного рахунку є гривня, якщо інше не передбачено законодавством та умовами відповідного продукту.

Поповнення платіжного рахунку

Поповнення платіжного рахунку Користувача може здійснюватися шляхом:

- кредитових переказів з рахунків, відкритих в інших надавачів платіжних послуг;
- переказів коштів без відкриття рахунку;
- переказів від фізичних, юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців;
- інших операцій, передбачених законодавством України та правилами платіжних систем.

Платіжна установа не здійснює приймання готівкових коштів через власні каси або власні платіжні пристрої, якщо інше не буде передбачено окремими продуктами або договорами.

Використання коштів з платіжного рахунку

Користувач має право використовувати кошти, що обліковуються на платіжному рахунку, для:

- здійснення кредитових переказів;
- виконання платіжних операцій з використанням платіжних інструментів;

- отримання переказів коштів;
- оплати товарів, робіт та послуг;
- зняття готівки через інфраструктуру інших надавачів платіжних послуг та операторів платіжної інфраструктури відповідно до правил платіжних систем;
- інших операцій, передбачених законодавством України та договором.

Взаємозв'язок з іншими платіжними послугами

Послуга з відкриття та обслуговування платіжного рахунку є базовою послугою, необхідною для надання інших платіжних послуг Платіжної установи, зокрема:

- виконання кредитових переказів;
- виконання дебетових переказів;
- переказу коштів із використанням платіжних інструментів;
- емісії платіжних інструментів;
- еквайрингу платіжних інструментів;
- інших платіжних послуг, передбачених ліцензією Національного банку України.

Порядок здійснення відповідних платіжних операцій визначається окремими розділами цих Правил та договорами з Користувачами.

3.2.2. Послуга з виконання платіжних операцій за платіжним рахунком користувача

Платіжна установа надає Користувачу послугу з виконання платіжних операцій за платіжним рахунком, що передбачає здійснення платіжних операцій з коштами, які обліковуються на платіжному рахунку Користувача, відповідно до законодавства України, цього Договору та Правил.

Послуга включає:

- виконання кредитових переказів;
- виконання дебетових переказів у випадках та порядку, передбачених законодавством України;
- зарахування коштів на платіжний рахунок Користувача;
- списання коштів з платіжного рахунку Користувача;
- виконання інших платіжних операцій, передбачених законодавством України та функціональними можливостями Платіжної установи.

Платіжні операції здійснюються на підставі платіжних інструкцій, поданих Користувачем, отримувачем коштів або іншою уповноваженою особою у випадках, передбачених законодавством України.

Платіжна установа приймає до виконання платіжні інструкції за умови:

- належної ідентифікації та автентифікації Користувача;
- надання Користувачем згоди на виконання платіжної операції, якщо така згода вимагається законодавством України;
- наявності достатнього залишку коштів на рахунку Користувача;
- відсутності обмежень щодо проведення операції, встановлених законодавством України, рішеннями уповноважених органів або внутрішніми процедурами Платіжної установи.

Користувач має право ініціювати платіжні операції через мобільний застосунок, веб-інтерфейс, електронний платіжний засіб або інші дистанційні канали обслуговування, визначені Платіжною установою.

Під час надання послуги Платіжна установа забезпечує:

- приймання, обробку та виконання платіжних інструкцій;
- облік та відображення інформації про платіжні операції за рахунком Користувача;
- взаємодію з іншими надавачами платіжних послуг, платіжними системами та операторами платіжної інфраструктури, якщо це необхідно для виконання платіжної операції;
- інформування Користувача про виконані платіжні операції у порядку, визначеному цими Правилами.

Для доступу до рахунку та ініціювання платіжних операцій Користувач проходить процедури ідентифікації, верифікації та автентифікації відповідно до вимог законодавства України та внутрішніх документів Платіжної установи.

Платіжна операція вважається авторизованою після надання Користувачем згоди на її виконання шляхом використання електронного платіжного засобу, одноразового пароля (ОТР), електронного підпису або іншого способу автентифікації, визначеного Платіжною установою.

Платіжна установа має право відмовити у виконанні платіжної операції, призупинити її виконання або встановити обмеження щодо використання рахунку у випадках, передбачених законодавством України, законодавством у сфері фінансового моніторингу, санкційним законодавством, вимогами безпеки або цими Правилами.

Платіжна операція вважається завершеною в момент, визначений законодавством України, нормативно-правовими актами Національного банку України та правилами відповідної платіжної системи.

Платіжна установа виконує платіжні інструкції за умови наявності достатнього залишку коштів на рахунку платника та відсутності законодавчих або договірних обмежень щодо проведення операції.

Строки виконання платіжних операцій визначаються законодавством України, правилами платіжних систем, умовами договору та залежать від виду платіжної операції, способу її ініціювання та залучених учасників платіжного ринку.

Послуга з виконання платіжних операцій є складовою комплексного обслуговування платіжного рахунку та може використовуватися разом із послугами емісії платіжних інструментів, еквайрингу платіжних інструментів, переказу коштів без відкриття рахунку та іншими платіжними послугами, що надаються Платіжною установою.

Платіжна установа забезпечує виконання платіжних операцій відповідно до вимог законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України, правил платіжних систем та внутрішніх процедур з управління операційними, інформаційними та шахрайськими ризиками.

Платіжні операції можуть виконуватися у звичайному або миттєвому режимі за умови наявності відповідної технічної можливості у Платіжній установі, платника, отримувача, банків та інших надавачів платіжних послуг, які беруть участь у виконанні платіжної операції.

Можливість виконання конкретної платіжної операції в режимі миттєвого кредитового переказу визначається автоматично під час обробки платіжної інструкції з урахуванням вимог законодавства України, правил платіжних систем, доступності відповідних сервісів та інших факторів, що впливають на можливість здійснення миттєвого переказу.

Платіжна установа не гарантує можливість виконання кожної платіжної операції в режимі миттєвого кредитового переказу. У разі недоступності такого режиму Користувачеві може бути запропоновано виконати платіжну операцію у стандартному режимі відповідно до строків виконання, встановлених законодавством України, правилами платіжних систем та умовами договору.

Інформація про неможливість виконання платіжної операції в режимі миттєвого кредитового переказу доводиться до відома Користувача до моменту підтвердження платіжної операції через мобільний застосунок, особистий кабінет або інший погоджений канал взаємодії.

Платіжна установа має право відмовити в авторизації або виконанні платіжної операції, зупинити її виконання чи встановити додаткові перевірки у випадках, передбачених законодавством України, нормативно-правовими актами Національного банку України, вимогами фінансового моніторингу, правилами платіжних систем, вимогами безпеки або умовами договору.

Платіжна установа не несе відповідальності за збільшення строків виконання платіжних операцій або неможливість здійснення миттєвого кредитового переказу, якщо такі обставини виникли внаслідок дій або бездіяльності інших учасників платіжного ринку, роботи платіжних систем, технічних збоїв каналів зв'язку, проведення регламентних робіт, обмежень, встановлених державними органами, або інших обставин, що знаходяться поза межами контролю Платіжної установи.

Користувач зобов'язаний до підтвердження платіжної операції перевірити правильність реквізитів отримувача, суму платіжної операції та інші параметри платіжної інструкції. Платіжна установа не відповідає за наслідки виконання платіжної операції на підставі коректно виконаної платіжної інструкції, що містила помилкові реквізити, зазначені Користувачем.

Після прийняття платіжної інструкції до виконання відкликання або зміна такої інструкції здійснюються у випадках та порядку, визначених законодавством України, правилами платіжних систем та договором про надання платіжних послуг.

3.2.2.1. Виконання кредитового переказу з платіжного рахунку

Користувач має право ініціювати кредитовий переказ шляхом подання платіжної інструкції через мобільний застосунок або інші дистанційні канали обслуговування, що надаються Платіжною установою.

Кредитовий переказ здійснюється на підставі належним чином оформленої та авторизованої платіжної інструкції Користувача за умови наявності достатнього залишку коштів на платіжному рахунку та відсутності обмежень, встановлених законодавством України або цими Правилами.

Кредитовий переказ може здійснюватися для:

- переказу коштів на власні рахунки Користувача;
- переказу коштів на користь інших фізичних осіб;
- оплати товарів, робіт та послуг;
- виконання договірних зобов'язань;
- сплати податків, зборів, штрафів та інших обов'язкових платежів;
- погашення фінансових зобов'язань;
- інших цілей, що не суперечать законодавству України.

Платіжна операція здійснюється у валюті та в порядку, визначених законодавством України, умовами відповідної платіжної послуги та технічними можливостями Платіжної установи.

Платіжна установа приймає до виконання платіжні інструкції після проведення процедур автентифікації та авторизації Користувача із застосуванням засобів безпеки, передбачених законодавством України та внутрішніми документами Платіжної установи.

Платіжна установа має право відмовити у виконанні кредитового переказу або призупинити його виконання у випадках, передбачених законодавством України, нормативно-правовими актами Національного банку України, вимогами законодавства у сфері фінансового моніторингу, санкційного законодавства, а також у випадках виникнення підозри щодо шахрайських або несанкціонованих дій.

Для виконання кредитового переказу Платіжна установа може взаємодіяти з Національним банком України, Системою електронних платежів Національного банку України, банками, іншими надавачами платіжних послуг, платіжними системами, операторами платіжної інфраструктури та іншими учасниками платіжного ринку відповідно до законодавства України.

Після прийняття платіжної інструкції до виконання Платіжна установа забезпечує списання коштів з платіжного рахунку Користувача та їх переказ отримувачу в порядку та строки, визначені законодавством України, нормативно-правовими актами Національного банку України та правилами відповідної платіжної системи.

Платіжна операція з кредитового переказу вважається завершеною після зарахування коштів на рахунок отримувача або після настання іншого моменту завершення платіжної операції, визначеного законодавством України.

Перекази коштів на рахунки, відкриті в інших надавачів платіжних послуг, здійснюються через Систему електронних платежів Національного банку України або інші платіжні системи відповідно до законодавства України та правил таких систем.

3.2.2.2. Виконання дебетового переказу за згодою Користувача

Платіжна установа може здійснювати дебетовий переказ з платіжного рахунку Користувача на підставі платіжної інструкції, поданої отримувачем коштів або надавачем платіжних послуг отримувача, за умови наявності попередньо наданої Користувачем згоди (авторизації) на виконання такого дебетового переказу відповідно до вимог законодавства України.

Згода на виконання дебетового переказу може надаватися Користувачем у формі та способом, визначеними законодавством України, договором між Користувачем та отримувачем коштів, договором між Користувачем і Платіжною установою або окремим документом, що підтверджує волевиявлення Користувача на здійснення відповідних списань.

Дебетовий переказ може здійснюватися для виконання зобов'язань Користувача перед отримувачем коштів, зокрема для сплати регулярних платежів, оплати товарів чи послуг, виконання договірних зобов'язань або в інших випадках, щодо яких Користувач надав згоду на списання коштів.

Платіжна установа здійснює дебетовий переказ за умови:

- наявності належним чином оформленої платіжної інструкції;

- наявності чинної згоди Користувача на виконання дебетового переказу;
- достатності коштів на платіжному рахунку Користувача;
- відсутності обмежень, встановлених законодавством України, рішеннями уповноважених органів або внутрішніми процедурами Платіжної установи.

Платіжна установа має право відмовити у виконанні дебетового переказу або призупинити його виконання у випадках, передбачених законодавством України, цими Правилами, вимогами законодавства у сфері фінансового моніторингу, санкційного законодавства або у разі виникнення підозри щодо шахрайських чи несанкціонованих дій.

Користувач має право відкликати згоду на виконання дебетового переказу в порядку та строки, визначені законодавством України, договором та правилами відповідної платіжної послуги. Відкликання згоди не впливає на платіжні операції, виконані до моменту отримання Платіжною установою повідомлення про її відкликання.

Платіжна операція з дебетового переказу вважається завершеною після списання коштів з рахунку Користувача та їх зарахування на рахунок отримувача або після настання іншого моменту завершення платіжної операції, визначеного законодавством України.

Платіжна установа не здійснює дебетові перекази без наявності належної згоди Користувача, крім випадків примусового списання коштів або інших випадків, прямо передбачених законодавством України.

3.2.2.3. Договірне списання коштів

Платіжна установа має право здійснювати дебетові перекази з платіжного рахунку користувача на підставі попередньо наданої ним згоди відповідно до умов договору про надання платіжних послуг або договору платіжного рахунку.

Таке списання вважається авторизованою платіжною операцією та здійснюється без подання окремої платіжної інструкції користувачем під час кожної операції.

Договірне списання може застосовуватися, зокрема, для:

- сплати комісійної винагороди Платіжної установи;
- оплати послуг з обслуговування рахунку;
- стягнення платежів, передбачених тарифами Платіжної установи;
- виконання інших фінансових зобов'язань користувача, передбачених договором.

Підстави, порядок, періодичність та умови здійснення договірного списання визначаються договором, укладеним між Платіжною установою та користувачем.

Якщо договірне списання здійснюється між рахунками, відкритими в Платіжній установі, така операція може виконуватися у внутрішньообліковій системі Платіжної установи без залучення інших учасників платіжного ринку.

У разі якщо для виконання договірного списання необхідне залучення інших надавачів платіжних послуг або платіжних систем, така операція здійснюється відповідно до законодавства України та правил відповідних платіжних систем.

3.2.2.4. Виконання дебетового переказу без згоди платника у випадках, передбачених законодавством України

Платіжна установа здійснює дебетові перекази без отримання окремої згоди Користувача у випадках та порядку, передбачених законодавством України, на підставі документів, що є обов'язковими до виконання, зокрема рішень судів, виконавчих документів, постанов державних або приватних виконавців, вимог уповноважених державних органів та інших документів, визначених законодавством України.

Безспірне або примусове списання коштів з рахунку Користувача може здійснюватися, зокрема:

- на підставі судових рішень, що набрали законної сили;
- на підставі виконавчих документів;
- на підставі постанов державних виконавців;
- на підставі постанов приватних виконавців;
- на підставі рішень, вимог або документів контролюючих та інших уповноважених державних органів у випадках, передбачених законодавством України;
- в інших випадках, прямо передбачених законодавством України.

Платіжна установа виконує такі платіжні операції в межах суми та у порядку, визначених відповідним документом та законодавством України.

У разі надходження документа про примусове списання коштів Платіжна установа має право:

- призупинити проведення видаткових операцій за рахунком Користувача;
- накласти обмеження на розпорядження коштами;
- здійснити списання коштів без отримання додаткової згоди Користувача;
- виконувати інші дії, необхідні для належного виконання вимог законодавства України.

Платіжна установа здійснює перевірку отриманих документів у межах своїх повноважень та виконує їх у строки й порядку, встановлені законодавством України.

Якщо це не заборонено законодавством України або вимогами уповноваженого органу, Платіжна установа може повідомити Користувача про надходження документа щодо примусового списання коштів або встановлення обмежень за рахунком.

Для виконання примусового списання коштів Платіжна установа має право взаємодіяти з Національним банком України, Системою електронних платежів Національного банку України, банками, іншими надавачами платіжних послуг, органами державної виконавчої служби, приватними виконавцями, Державною казначейською службою України, контролюючими органами та іншими особами, уповноваженими законодавством України.

Платіжна операція вважається завершеною після списання коштів з рахунку Користувача та їх зарахування отримувачу коштів або після настання іншого моменту завершення платіжної операції, визначеного законодавством України.

Платіжна установа не несе відповідальності за наслідки виконання документів, обов'язкових до виконання відповідно до законодавства України, а також за збитки чи інші негативні наслідки, що можуть виникнути у Користувача у зв'язку з виконанням таких документів.

3.2.3. Отримання готівкових коштів з платіжного рахунку з використанням віртуального платіжного інструменту

Користувач не може безпосередньо отримувати готівкові кошти з використанням віртуального платіжного інструменту, емітованого Платіжною установою.

Для отримання готівкових коштів користувач спочатку здійснює переміщення коштів із платіжного рахунку, до якого випущено віртуальний платіжний інструмент, на платіжний рахунок, до якого емітовано фізичний платіжний інструмент, що підтримує операції з отримання готівкових коштів.

Переміщення коштів здійснюється користувачем у спосіб та на умовах, передбачених договором про надання платіжних послуг і функціональними можливостями платіжної системи.

Автентифікація, авторизація та інші процедури підтвердження правомірності операції з отримання готівкових коштів здійснюються відповідно до вимог та процедур надавача платіжних послуг, який емітував фізичний платіжний інструмент, а також відповідно до правил відповідної платіжної системи. Платіжна установа не здійснює автентифікацію чи авторизацію операції з отримання готівкових коштів, що проводиться з використанням фізичного платіжного інструменту, емітованого іншим надавачем платіжних послуг.

Після успішного проходження передбачених процедур автентифікації та авторизації та за наявності достатнього залишку коштів на відповідному платіжному рахунку здійснюється списання коштів та їх видача користувачу в готівковій формі.

Після зарахування коштів на платіжний рахунок, до якого прив'язаний фізичний платіжний інструмент, користувач може отримати готівкові кошти з використанням такого фізичного платіжного інструменту через банкомати, програмно-технічні комплекси самообслуговування, каси банків або інші платіжні пристрої, що підтримують відповідні операції.

Для здійснення операції з отримання готівкових коштів користувач проходить передбачені процедури автентифікації та авторизації. Після успішного підтвердження операції та за наявності достатнього залишку коштів на відповідному платіжному рахунку здійснюється списання коштів та їх видача користувачу в готівковій формі.

Можливість, порядок та умови переміщення коштів між платіжними рахунками, ліміти операцій, розмір комісійної винагороди та інші умови визначаються договором про надання платіжних послуг, тарифами Платіжної установи та функціональними можливостями відповідних платіжних інструментів.

Операції з отримання готівкових коштів із використанням фізичного платіжного інструменту здійснюються відповідно до законодавства України, правил відповідної платіжної системи та умов обслуговування такого платіжного інструменту.

3.2.4. Поповнення платіжного рахунку шляхом внесення готівкових коштів

Платіжна установа забезпечує можливість поповнення платіжних рахунків користувачів шляхом внесення готівкових коштів через банки, платіжні установи, платіжні пристрої та інші канали приймання платежів, що належать учасникам платіжного ринку.

Послуга передбачає зарахування коштів на платіжний рахунок користувача, відкритий у Платіжній установі, після прийняття готівкових коштів та виконання відповідного переказу на користь отримувача.

Для здійснення поповнення платник зазначає реквізити отримувача, визначені Платіжною установою та правилами відповідної платіжної системи, зокрема номер платіжного рахунку, номер платіжної картки або інший ідентифікатор, який використовується для зарахування коштів.

Поповнення рахунку може здійснюватися:

- через каси банків та інших надавачів платіжних послуг;
- через платіжні термінали самообслуговування;
- через програмно-технічні комплекси самообслуговування;
- через інші канали приймання платежів, доступні користувачам відповідно до законодавства України.
- Внесення коштів здійснюється платником у готівковій формі, а подальший переказ та зарахування коштів на рахунок отримувача виконуються у безготівковій формі.
- Учасниками операції можуть бути:
 - платник;
 - отримувач коштів;
 - Платіжна установа як надавач платіжних послуг з обслуговування рахунку отримувача;
 - банк або інший надавач платіжних послуг, який приймає готівкові кошти від платника;
 - оператори платіжних систем;
 - інші учасники платіжної інфраструктури, залучені до виконання платіжної операції.

Кошти зараховуються на рахунок отримувача після отримання Платіжною установою інформації про виконаний переказ та фактичного надходження коштів у порядку, визначеному законодавством України, правилами платіжних систем та внутрішніми процедурами Платіжної установи.

Строки зарахування коштів, ліміти операцій та розмір комісійної винагороди визначаються тарифами Платіжної установи, умовами договору та правилами відповідних учасників платіжного ринку, які забезпечують приймання готівкових коштів.

Платіжна установа має право відмовити у зарахуванні коштів або призупинити виконання операції у випадках, передбачених законодавством України, законодавством у сфері фінансового моніторингу, санкційним законодавством, а також у разі неможливості ідентифікації отримувача коштів або недостатності реквізитів для виконання переказу.

Розмір комісійної винагороди, ліміти та інші умови здійснення операції визначаються Тарифами Платіжної установи та доводяться до відома Користувачів у встановленому законодавством порядку.

3.2.5. Отримання готівкових коштів з використанням електронного платіжного засобу

Платіжна установа надає користувачам можливість отримання готівкових коштів з платіжного рахунку з використанням фізичного електронного платіжного засобу, емітованого Платіжною установою відповідно до законодавства України, правил платіжних систем та умов договору про надання платіжних послуг.

Операція здійснюється шляхом використання електронного платіжного засобу через банкомати, платіжні пристрої, каси банків, торговців або інші канали обслуговування, які підтримують проведення операцій з видачі готівкових коштів.

Для здійснення операції користувач проходить процедури автентифікації та авторизації, передбачені законодавством України, правилами платіжних систем та внутрішніми документами Платіжної установи.

Після успішної авторизації та перевірки наявності достатнього залишку коштів на платіжному рахунку Платіжна установа забезпечує виконання платіжної операції шляхом списання відповідної суми коштів з рахунку користувача та проведення необхідних розрахунків між учасниками платіжного ринку.

У виконанні операції можуть брати участь Платіжна установа, банки, платіжні установи, еквайри, оператори платіжних систем, розрахункові банки, технологічні оператори, торговці та інші учасники платіжної інфраструктури, залучення яких необхідне для проведення операції.

Операції з використанням електронних платіжних засобів здійснюються відповідно до правил міжнародних та національних платіжних систем, учасником яких є Платіжна установа, зокрема платіжної системи Visa, Національної платіжної системи «ПРОСТІР», а також інших платіжних систем, до яких Платіжна установа може приєднатися в установленому законодавством порядку.

Ліміти, строки виконання операцій, розмір комісійної винагороди та інші умови обслуговування визначаються договором про надання платіжних послуг, тарифами Платіжної установи, правилами відповідної платіжної системи та вимогами законодавства України.

3.2.6. Поповнення платіжного рахунку шляхом внесення готівкових коштів за реквізитами платіжної картки

Платіжна установа забезпечує можливість поповнення платіжного рахунку користувача шляхом внесення готівкових коштів із використанням реквізитів платіжного інструменту, емітованого Платіжною установою, відповідно до законодавства України, правил платіжних систем та умов договору про надання платіжних послуг.

Для здійснення операції платник вносить готівкові кошти через платіжні пристрої, каси банків або інші канали обслуговування, що належать банкам чи іншим надавачам платіжних послуг, із зазначенням реквізитів платіжного інструменту або інших ідентифікаторів отримувача, визначених Платіжною установою та правилами відповідної платіжної системи.

Після прийняття готівкових коштів надавач платіжних послуг, який забезпечує приймання платежу, ініціює переказ коштів на користь отримувача. Платіжна установа після отримання відповідного переказу забезпечує зарахування коштів на платіжний рахунок свого користувача.

Внесення коштів платником здійснюється у готівковій формі, а переказ та зарахування коштів на рахунок отримувача здійснюються у безготівковій формі.

Отримувачем коштів є власник платіжного рахунку та держатель платіжної картки, емітованого Платіжною установою.

У виконанні операції можуть брати участь Платіжна установа, банки, інші платіжні установи, еквайри, оператори платіжних систем, розрахункові банки, технологічні оператори та інші учасники платіжної інфраструктури, залучення яких необхідне для забезпечення приймання, обробки та зарахування коштів.

Операції з поповнення рахунку за реквізитами платіжного інструменту здійснюються відповідно до правил міжнародних та національних платіжних систем, учасником яких є Платіжна установа, зокрема платіжної системи Visa, Національної платіжної системи «ПРОСТІР», а також інших платіжних систем, до яких Платіжна установа може приєднатися в установленому законодавством порядку.

Строки зарахування коштів, ліміти на проведення операцій, розмір комісійної винагороди та інші умови надання послуги визначаються договором про надання платіжних послуг, тарифами Платіжної установи, правилами відповідної платіжної системи та вимогами законодавства України.

3.2.7. Оплата товарів, робіт та послуг з використанням платіжного інструменту

Платіжна установа забезпечує можливість здійснення безготівкової оплати товарів, робіт та послуг із використанням платіжних інструментів, емітованих Платіжною установою, відповідно до законодавства України, правил платіжних систем та умов договору про надання платіжних послуг.

Для здійснення оплати користувач використовує ЕПЗ під час проведення розрахунків у мережі Інтернет або через інші платіжні пристрої та програмні рішення, що забезпечують приймання платіжних інструментів відповідної платіжної системи.

Після ініціювання операції користувачем та проходження процедур автентифікації й авторизації Платіжна установа перевіряє можливість виконання платіжної операції та за наявності достатнього залишку коштів на платіжному рахунку забезпечує списання відповідної суми коштів з рахунку користувача і проведення розрахунків на користь отримувача коштів.

Для здійснення операцій використовуються платіжні інструменти, емітовані Платіжною установою, зокрема платіжні картки та інші електронні платіжні засоби, пов'язані з платіжним рахунком користувача.

Отримувачами коштів є торговці, постачальники товарів, робіт або послуг, фізичні особи-підприємці, юридичні особи та інші суб'єкти господарювання, які приймають до оплати платіжні інструменти відповідно до законодавства України.

Операції з оплати товарів, робіт та послуг здійснюються у безготівковій формі в національній валюті України — гривні, якщо інше не передбачено законодавством України або правилами відповідної платіжної системи.

У виконанні платіжної операції можуть брати участь Платіжна установа, еквайри, банки, платіжні установи, оператори платіжних систем, розрахункові банки, технологічні оператори, торговці та інші учасники платіжної інфраструктури, необхідні для забезпечення виконання платіжної операції.

Операції з використанням платіжних інструментів здійснюються відповідно до правил міжнародних та національних платіжних систем, учасником яких є Платіжна установа, зокрема платіжної системи Visa, Національної платіжної системи «ПРОСТІР», а також інших платіжних систем, до яких Платіжна установа може приєднатися в установленому законодавством порядку.

Строки виконання операцій, ліміти, порядок оскарження операцій, розмір комісійної винагороди та інші умови обслуговування визначаються договором про надання платіжних послуг, тарифами Платіжної установи, правилами відповідної платіжної системи та вимогами законодавства України.

3.2.8. Переказ коштів між користувачами з використанням реквізитів платіжних інструментів (P2P-переказ)

Платіжна установа надає користувачам можливість здійснювати перекази коштів між фізичними особами з використанням реквізитів платіжних інструментів через мобільний застосунок та інші дистанційні канали обслуговування, що надаються Платіжною установою.

P2P-переказ є платіжною операцією, яка здійснюється за ініціативою платника шляхом подання платіжної інструкції через мобільний застосунок із використанням реквізитів платіжного інструменту або інших ідентифікаторів отримувача, визначених Платіжною установою та правилами відповідної платіжної системи.

Платіжна операція передбачає переказ коштів з платіжного рахунку платника на платіжний рахунок отримувача, пов'язаний з платіжним інструментом, із подальшим зарахуванням коштів на рахунок отримувача.

Платником та отримувачем коштів можуть бути фізичні особи — користувачі платіжних послуг, які є власниками платіжних рахунків та платіжних інструментів.

Для ініціювання переказу користувач проходить процедури автентифікації та авторизації відповідно до вимог законодавства України, правил платіжних систем та внутрішніх документів Платіжної установи.

Після отримання платіжної інструкції та підтвердження згоди платника Платіжна установа перевіряє можливість виконання операції та за наявності достатнього залишку коштів забезпечує списання коштів з рахунку платника та їх зарахування на рахунок отримувача.

Операції з переказу коштів між користувачами здійснюються у безготівковій формі в національній валюті України — гривні.

У виконанні операції можуть брати участь Платіжна установа, банки, інші платіжні установи, еквайри, оператори платіжних систем, розрахункові банки, технологічні оператори та інші учасники платіжної інфраструктури, необхідні для забезпечення виконання платіжної операції.

Операції здійснюються відповідно до правил міжнародних та національних платіжних систем, учасником яких є Платіжна установа, зокрема платіжної системи Visa, Національної платіжної системи «ПРОСТІР», а також інших платіжних систем, до яких Платіжна установа може приєднатися в установленому законодавством порядку.

Ліміти на проведення P2P-переказів, строки виконання операцій, розмір комісійної винагороди та інші умови надання послуги визначаються договором про надання платіжних послуг, тарифами Платіжної установи та правилами відповідної платіжної системи.

3.3. Послуга емісії та обслуговування платіжних інструментів

Платіжна установа надає користувачам послугу з емісії платіжних інструментів, яка полягає у випуску, наданні, обслуговуванні та використанні платіжних інструментів для ініціювання та здійснення платіжних операцій за платіжними рахунками користувачів.

Послуга надається відповідно до Закону України «Про платіжні послуги», нормативно-правових актів Національного банку України, правил платіжних систем та умов договору про надання платіжних послуг.

Платіжний інструмент надається користувачу після проходження процедури ідентифікації та верифікації, відкриття платіжного рахунку та укладення договору про надання платіжних послуг.

Платіжна установа може здійснювати емісію платіжних інструментів у фізичній та/або електронній формі, зокрема у вигляді віртуальних платіжних карток, реквізити яких

використовуються для ініціювання платіжних операцій. Інформація про дистанційне обслуговування та онбординг користувачів через мобільний застосунок передбачена умовами надання послуги.

Платіжний інструмент може використовуватися для:

- здійснення переказів коштів між користувачами;
- оплати товарів, робіт та послуг у мережі Інтернет;
- отримання готівкових коштів;
- поповнення платіжного рахунку;
- здійснення інших платіжних операцій, передбачених законодавством України, правилами платіжних систем та функціоналом платіжного інструменту.

Платіжна установа забезпечує обслуговування платіжних інструментів, авторизацію платіжних операцій, перевірку доступного залишку коштів на рахунку користувача, застосування заходів безпеки та захисту інформації, а також виконання інших функцій, необхідних для належного надання платіжних послуг.

Для забезпечення функціонування платіжних інструментів Платіжна установа може залучати технологічних операторів, процесингові центри, операторів платіжних систем та інших учасників платіжної інфраструктури відповідно до законодавства України та укладених договорів.

Користувач зобов'язаний забезпечувати збереження платіжного інструменту та його реквізитів, не передавати їх третім особам, дотримуватися вимог безпеки та невідкладно повідомляти Платіжну устанovu про втрату, викрадення, несанкціоноване використання або компрометацію платіжного інструменту.

Порядок випуску, активації, використання, блокування, перевипуску та припинення використання платіжних інструментів, а також розміри комісійної винагороди, ліміти та інші умови обслуговування визначаються договором про надання платіжних послуг, тарифами Платіжної установи та правилами відповідної платіжної системи.

3.4. Послуга зі здійснення еквайрингу платіжних інструментів

Платіжна установа надає фінансову платіжну послугу зі здійснення еквайрингу платіжних інструментів, яка полягає у забезпеченні приймання платіжних інструментів та виконанні комплексу дій, необхідних для ініціювання, оброблення та супроводження платіжної операції, результатом якої є переказ коштів на користь отримувача.

Послуга надається відповідно до Закону України «Про платіжні послуги», нормативно-правових актів Національного банку України, правил платіжних систем та внутрішніх документів Платіжної установи.

У межах надання послуги Платіжна установа забезпечує приймання платіжних інструментів під час здійснення безготівкових розрахунків у мережі Інтернет та організовує інформаційну й технологічну взаємодію між учасниками платіжної операції для забезпечення переказу коштів на користь отримувача.

Послуга еквайрингу надається виключно на підставі договору, укладеного між Платіжною установою та отримувачем коштів, предметом якого є забезпечення приймання платежів із використанням платіжних інструментів та подальше зарахування коштів на рахунок отримувача.

Під час надання послуги Платіжна установа може забезпечувати:

- приймання реквізитів електронних платіжних засобів для ініціювання платіжної операції;
- формування та передавання повідомлень, необхідних для авторизації платіжної операції;
- інформаційний та технологічний супровід платіжної операції;
- оброблення інформації щодо платіжної операції;
- забезпечення взаємодії з надавачами платіжних послуг, платіжними системами, процесинговими установами та іншими учасниками платіжного ринку;
- переказ коштів отримувачу відповідно до умов договору та вимог законодавства.

Послуга еквайрингу може надаватися із використанням програмно-технічних рішень дистанційного обслуговування, платіжних сторінок, віртуальних платіжних терміналів, програмних інтерфейсів (API), мобільних застосунків та інших технологічних засобів, що забезпечують дистанційне ініціювання та виконання платіжних операцій.

Для забезпечення надання послуги Платіжна установа має право залучати на договірних засадах банки, небанківських надавачів платіжних послуг, операторів платіжних систем,

процесингові установи, технологічних операторів платіжних послуг та інших осіб, залучення яких допускається законодавством України.

Результатом надання послуги еквайрингу є виконання платіжної операції та переказ коштів на рахунок отримувача відповідно до платіжної інструкції платника та умов договору, укладеного між Платіжною установою і отримувачем.

Платіжна установа забезпечує оброблення, передачу, зберігання та захист інформації щодо платіжних операцій відповідно до вимог законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України, правил платіжних систем та внутрішніх документів Платіжної установи.

Особливості виконання окремих видів платіжних операцій, порядок взаємодії учасників платіжної операції, строки виконання платіжних операцій, порядок проведення розрахунків та інші умови надання послуги визначаються договором з користувачем, правилами відповідної платіжної системи та законодавством України.

3.5. Виконання платіжних операцій при наданні послуги зі здійснення еквайрингу платіжних інструментів (оплата товарів, робіт та послуг у мережі Інтернет)

Платіжна установа забезпечує виконання платіжних операцій у межах надання послуги зі здійснення еквайрингу платіжних інструментів шляхом приймання та оброблення платіжних інструкцій платників, ініційованих із використанням електронних платіжних засобів у мережі Інтернет, з подальшим переказом коштів на користь отримувачів.

Ініціювання платіжної операції здійснюється платником шляхом формування та подання платіжної інструкції із використанням електронного платіжного засобу або його реквізитів у мобільному застосунку або іншому програмно-технічному комплексі отримувача чи Платіжної установи.

Завершення платіжної операції здійснюється шляхом зарахування коштів на рахунок отримувача відповідно до платіжної інструкції платника та умов договору між Платіжною установою та отримувачем.

Платіжні операції можуть виконуватися з метою:

- оплати товарів, робіт та послуг;
- сплати житлово-комунальних послуг;
- оплати телекомунікаційних послуг, послуг доступу до мережі Інтернет, кабельного, цифрового та супутникового телебачення;
- сплати платежів за кредитами, позиками та іншими фінансовими зобов'язаннями;
- сплати податків, зборів, штрафів, адміністративних платежів та інших обов'язкових платежів;
- оплати страхових послуг;
- здійснення благодійних внесків;
- переказу власних коштів за реквізитами рахунків;
- оплати інших товарів, робіт та послуг, не заборонених законодавством України.

Для ініціювання платіжних операцій використовуються електронні платіжні засоби та їх реквізити відповідно до вимог законодавства України, правил платіжних систем та умов їх використання.

Ініціаторами платіжних операцій є фізичні особи, які на законних підставах використовують електронні платіжні засоби та подають платіжні інструкції на виконання платіжних операцій.

Отримувачами коштів можуть бути юридичні особи, фізичні особи-підприємці, а також інші особи, яким відповідно до законодавства можуть надаватися послуги еквайрингу платіжних інструментів.

Платіжні операції виконуються виключно у національній валюті України – гривні, якщо інше не передбачено законодавством України та внутрішніми документами Платіжної установи. Платіжні операції здійснюються у безготівковій формі.

Під час виконання платіжних операцій Платіжна установа може взаємодіяти із банками, небанківськими надавачами платіжних послуг, емітентами платіжних інструментів, еквайрами, процесинговими установами, операторами платіжних систем, технологічними операторами

платіжних послуг, розрахунковими банками та іншими особами, залучення яких допускається законодавством України.

Виконання платіжних операцій здійснюється із використанням платіжних систем, правила яких передбачають можливість проведення операцій з використанням електронних платіжних засобів, зокрема міжнародних та національних платіжних систем.

Порядок взаємодії учасників платіжної операції, строки виконання операцій, порядок проведення розрахунків та інші особливості надання послуги визначаються законодавством України, правилами відповідних платіжних систем, договорами з користувачами та внутрішніми документами Платіжної установи.

3.6. Виконання платіжних операцій при наданні послуги зі здійснення еквайрингу платіжних інструментів через мобільний застосунок Платіжної установи

Платіжна установа забезпечує виконання платіжних операцій у межах надання послуги зі здійснення еквайрингу платіжних інструментів шляхом приймання та оброблення платіжних інструкцій, ініційованих користувачами з використанням електронних платіжних засобів через мобільний застосунок Платіжної установи, з подальшим переказом коштів на користь отримувачів.

Ініціювання платіжної операції здійснюється платником шляхом формування та подання платіжної інструкції із використанням електронного платіжного засобу або його реквізитів через мобільний застосунок Платіжної установи з використанням мережі Інтернет.

Завершення платіжної операції здійснюється шляхом зарахування коштів на рахунок отримувача відповідно до платіжної інструкції платника.

Платіжні операції можуть виконуватися з метою:

- оплати товарів, робіт та послуг;
- сплати житлово-комунальних послуг;
- оплати телекомунікаційних послуг, послуг доступу до мережі Інтернет, кабельного, цифрового та супутникового телебачення;
- сплати платежів за кредитами, позиками та іншими фінансовими зобов'язаннями;
- сплати податків, зборів, штрафів, адміністративних платежів та інших обов'язкових платежів;
- оплати страхових послуг;
- здійснення благодійних внесків;
- переказу коштів за реквізитами рахунків;
- оплати інших товарів, робіт та послуг, не заборонених законодавством України.

Для виконання платіжних операцій використовуються електронні платіжні засоби та їх реквізити відповідно до законодавства України, правил платіжних систем та умов їх використання.

Ініціаторами платіжних операцій є фізичні особи, які використовують електронні платіжні засоби на законних підставах та подають платіжні інструкції через мобільний застосунок Платіжної установи.

Отримувачами коштів можуть бути юридичні особи, фізичні особи-підприємці, державні органи, органи місцевого самоврядування, благодійні організації та інші особи відповідно до законодавства України.

Платіжні операції виконуються у безготівковій формі в національній валюті України – гривні, якщо інше не передбачено законодавством України.

Для забезпечення виконання платіжних операцій Платіжна установа може взаємодіяти з емітентами платіжних інструментів, еквайрами, банками, небанківськими надавачами платіжних послуг, процесинговими установами, операторами платіжних систем, технологічними операторами платіжних послуг, розрахунковими банками та іншими особами, залучення яких допускається законодавством України.

Виконання платіжних операцій здійснюється із використанням міжнародних та/або національних платіжних систем, правила яких передбачають проведення операцій із використанням електронних платіжних засобів.

Порядок виконання платіжних операцій, строки їх виконання, порядок проведення розрахунків, права та обов'язки учасників платіжної операції визначаються законодавством України,

правилами відповідних платіжних систем, договорами з користувачами та внутрішніми документами Платіжної установи.

3.7. Виконання платіжних операцій при наданні послуги зі здійснення еквайрингу із використанням сервісу «Оплата частинами»

Платіжна установа забезпечує виконання платіжних операцій, ініційованих користувачами із використанням сервісів відкладеної або часткової оплати, зокрема сервісу «Оплата частинами», що надаються надавачами платіжних послуг з обслуговування рахунків платників.

Ініціювання платіжної операції здійснюється платником шляхом формування та подання платіжної інструкції через засіб дистанційної комунікації надавача платіжних послуг з обслуговування рахунку платника відповідно до умов користування таким сервісом.

Підставою для виконання платіжної операції є волевиявлення платника щодо оплати товарів, робіт або послуг із використанням сервісу «Оплата частинами» або іншого аналогічного сервісу, що передбачає надання фінансування надавачем платіжних послуг або іншою уповноваженою особою відповідно до законодавства України.

Завершення платіжної операції здійснюється шляхом зарахування коштів на рахунок отримувача відповідно до платіжної інструкції платника та умов договорів між учасниками операції.

Платіжні операції виконуються з метою оплати товарів, робіт та послуг, що реалізуються суб'єктами господарювання через мережу Інтернет або інші канали дистанційного продажу.

Під час виконання таких платіжних операцій електронний платіжний засіб може не використовуватися, якщо ініціювання платежу здійснюється через засоби дистанційної комунікації надавача платіжних послуг з обслуговування рахунку платника відповідно до умов відповідного сервісу.

Ініціаторами платіжних операцій є фізичні особи, які мають відкриті рахунки у надавачів платіжних послуг та використовують засоби дистанційної комунікації для отримання та використання сервісу «Оплата частинами» або аналогічних сервісів.

Отримувачами коштів можуть бути юридичні особи, фізичні особи-підприємці та інші особи, які здійснюють реалізацію товарів, робіт або послуг відповідно до законодавства України. Платіжні операції виконуються у безготівковій формі в національній валюті України – гривні.

Для забезпечення виконання платіжних операцій Платіжна установа може взаємодіяти з надавачами платіжних послуг з обслуговування рахунків платників та отримувачів, банками, технологічними операторами платіжних послуг, операторами платіжної інфраструктури та іншими особами, залучення яких допускається законодавством України.

Переказ коштів між учасниками платіжної операції здійснюється відповідно до вимог законодавства України та правил платіжної інфраструктури, що використовується для виконання розрахунків між учасниками операції.

Порядок виконання платіжних операцій, строки їх виконання, порядок проведення розрахунків, права та обов'язки учасників визначаються законодавством України, договорами між учасниками платіжних відносин та внутрішніми документами Платіжної установи.

3.8. Виконання платіжних операцій при наданні послуги зі здійснення еквайрингу для регулярних (рекурентних) платежів

Платіжна установа забезпечує виконання платіжних операцій за ініціативою отримувача коштів на підставі попередньо наданої платником згоди на здійснення регулярних (рекурентних) платежів із використанням реквізитів платіжного інструменту або іншого засобу ініціювання платіжної операції, передбаченого законодавством України.

Ініціювання платіжної операції здійснюється отримувачем шляхом подання платіжної інструкції до Платіжної установи відповідно до умов договору між платником та отримувачем, за умов наявності належним чином наданої згоди платника на виконання таких платіжних операцій.

Згода платника на виконання регулярних (рекурентних) платежів надається отримувачу до моменту ініціювання першої платіжної операції та повинна містити умови здійснення таких платежів відповідно до вимог законодавства України.

Завершення платіжної операції здійснюється шляхом переказу та зарахування коштів на рахунок отримувача.

Платіжні операції можуть виконуватися з метою:

- оплати товарів, робіт та послуг;

- оплати послуг зв'язку, доступу до мережі Інтернет, кабельного, цифрового та супутникового телебачення;
- оплати житлово-комунальних послуг;
- оплати страхових послуг;
- погашення зобов'язань за договорами кредиту, позики або іншими договорами;
- здійснення благодійних внесків;
- оплати послуг за моделлю підписки;
- здійснення інших регулярних платежів, не заборонених законодавством України.

Ініціаторами платіжних операцій є отримувачі коштів, які мають право ініціювати платіжні операції відповідно до договору з платником та законодавства України.

Платниками є фізичні особи або інші користувачі платіжних послуг, які надали згоду на виконання регулярних (рекурентних) платежів.

Отримувачами коштів можуть бути юридичні особи, фізичні особи-підприємці та інші особи, які отримують кошти на законних підставах. Платіжні операції виконуються у безготівковій формі в національній валюті України – гривні.

Для забезпечення виконання платіжних операцій Платіжна установа може взаємодіяти з емітентами платіжних інструментів, еквайрами, банками, небанківськими надавачами платіжних послуг, процесинговими установами, операторами платіжних систем, технологічними операторами платіжних послуг, розрахунковими банками та іншими особами, залучення яких допускається законодавством України.

Виконання платіжних операцій здійснюється із використанням міжнародних та/або національних платіжних систем, правила яких передбачають можливість здійснення регулярних (рекурентних) платежів.

Платник має право відкликати або змінити раніше надану згоду на виконання регулярних (рекурентних) платежів у порядку, визначеному законодавством України, договором з отримувачем та умовами надання платіжних послуг.

Порядок виконання платіжних операцій, строки їх виконання, порядок проведення розрахунків, права та обов'язки учасників платіжної операції визначаються законодавством України, правилами відповідних платіжних систем, договорами між учасниками платіжних відносин та внутрішніми документами Платіжної установи.

IV. ЗАГАЛЬНІ УМОВИ НАДАННЯ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ

4.1. Платіжні послуги надаються Платіжною установою на підставі договору про надання платіжних послуг, укладеного між Платіжною установою та Користувачем відповідно до вимог законодавства України.

Платіжна установа може надавати як окремі платіжні послуги, так і комплекс платіжних послуг у межах відповідного продукту, сервісу або платіжного рішення.

4.2. Договір про надання платіжних послуг укладається у письмовій формі (у паперовій або електронній формі) відповідно до вимог законодавства України.

У випадках, передбачених законодавством та умовами відповідного продукту, договір може укладатися шляхом приєднання Користувача до публічного договору або договору приєднання, розміщеного на Офіційному сайті Платіжної установи чи в дистанційних каналах обслуговування.

4.3. До укладення договору Платіжна установа надає Користувачу інформацію, передбачену Законом України «Про платіжні послуги», Законом України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», законодавством про захист прав споживачів та іншими нормативно-правовими актами України.

Зазначена інформація надається у спосіб, що забезпечує можливість ознайомлення та збереження її Користувачем, зокрема шляхом розміщення на Офіційному сайті Платіжної установи, у мобільному застосунку та особистому кабінеті.

4.4 Під час надання платіжних послуг Платіжна установа забезпечує дотримання вимог законодавства України, зокрема щодо:

- захисту прав споживачів фінансових та платіжних послуг;
- захисту персональних даних;

- запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення;
- інформаційної безпеки та кіберзахисту;
- захисту прав користувачів платіжних послуг.

4.5. До моменту ініціювання платіжної операції Платіжна установа надає Користувачу інформацію про вартість платіжної послуги, розмір комісійної винагороди та інші платежі, що підлягають сплаті Користувачем у зв'язку з отриманням платіжної послуги.

Інформація про розмір плати за послугу надається у дистанційних каналах обслуговування — шляхом відображення інформації на екрані відповідного програмно-технічного засобу до моменту підтвердження Користувачем платіжної операції.

4.6. Платіжні послуги надаються на платній основі, якщо інше не встановлено законодавством України, умовами відповідного договору або тарифами Платіжної установи. Розмір плати за надання платіжних послуг визначається Тарифами Платіжної установи.

4.7. Тарифи затверджуються уповноваженим органом Платіжної установи відповідно до внутрішніх документів Платіжної установи та містять інформацію про вартість платіжних послуг, комісії, збори та інші платежі, що можуть стягуватися під час надання платіжних послуг.

Актуальні Тарифи розміщуються на Офіційному сайті Платіжної установи та в інших місцях надання платіжних послуг у порядку, визначеному законодавством України.

4.8. Для окремих категорій Користувачів, продуктів, сервісів або каналів обслуговування Платіжна установа може встановлювати окремі тарифні пакети та спеціальні умови обслуговування.

4.9. Тарифи є невід'ємною частиною договору про надання платіжних послуг та доводяться до відома Користувача до укладення договору або до моменту отримання відповідної платіжної послуги.

4.10. Обов'язок зі сплати комісійної винагороди може покладатися на платника, отримувача або іншу особу відповідно до умов відповідної платіжної послуги, укладених договорів та законодавства України.

4.11. У разі використання електронних платіжних засобів для ініціювання платіжних операцій емітент платіжного інструменту може стягувати додаткові комісії відповідно до власних тарифів та умов обслуговування, про що Платіжна установа може бути не поінформована та не несе відповідальності за їх встановлення.

4.12. З метою управління ризиками, виконання вимог законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України, вимог фінансового моніторингу та забезпечення безпеки платіжних операцій Платіжна установа має право встановлювати ліміти та інші обмеження щодо здійснення платіжних операцій.

Такі ліміти можуть встановлюватися за сумою, кількістю, періодичністю операцій, каналами обслуговування, видами платіжних послуг, категоріями Користувачів або іншими критеріями.

4.13. Платіжна установа здійснює платіжні операції в межах встановлених лімітів та обмежень.

У разі встановлення законодавством України або нормативно-правовими актами Національного банку України обов'язкових лімітів чи обмежень Платіжна установа застосовує такі ліміти незалежно від положень внутрішніх документів та тарифів.

4.14. Ініціювання платіжних операцій може здійснюватися через канали обслуговування, визначені умовами відповідної платіжної послуги, зокрема:

- через мобільний застосунок;
- через платіжні сторінки та програмні інтерфейси;
- через платіжні термінали та інші програмно-технічні засоби самообслуговування;
- через інші канали обслуговування, передбачені законодавством України.

4.15. Інформація про канали надання платіжних послуг, режим їх роботи та особливості обслуговування розміщується на Офіційному сайті Платіжної установи.

4.16. Для ініціювання платіжної операції Користувач надає платіжну інструкцію у формі та способом, передбаченими законодавством України, правилами платіжної системи (за наявності), договором та цими Правилами. Платіжна інструкція може надаватися в паперовій або електронній формі.

4.17. Платіжна установа приймає до виконання платіжну інструкцію за умови:

- належного оформлення платіжної інструкції;

- наявності всіх обов'язкових реквізитів, визначених законодавством України;
- отримання згоди платника на виконання платіжної операції у випадках, передбачених законодавством;
- відсутності законних підстав для відмови у виконанні платіжної операції.

4.18. У разі подання платіжної інструкції через працівника Платіжної установи останній має право формувати платіжну інструкцію в інформаційних системах Платіжної установи на підставі інформації, наданої Користувачем.

Користувач несе відповідальність за повноту та достовірність інформації, наданої для формування платіжної інструкції.

У випадках, передбачених законодавством України або умовами надання платіжної послуги, підтвердження правильності реквізитів платіжної інструкції здійснюється шляхом власноручного підпису Користувача або застосування електронного підпису, електронної ідентифікації чи іншого способу автентифікації, що відповідає вимогам законодавства України.

4.19. Платіжна установа має право відмовити у прийнятті до виконання або виконанні платіжної операції у випадках, передбачених законодавством України, правилами платіжних систем, вимогами надавачів платіжних послуг, умовами договорів з учасниками платіжної операції, а також внутрішніми документами Платіжної установи.

Платіжна установа має право відмовити у проведенні платіжної операції або призупинити її виконання, зокрема, у разі:

- невідповідності платіжної інструкції вимогам законодавства України або внутрішніх документів Платіжної установи;
- недостатності коштів для виконання платіжної операції та сплати комісій, якщо інше не передбачено договором;
- наявності підозри щодо шахрайства, несанкціонованого використання рахунку, електронного платіжного засобу або засобів автентифікації;
- виявлення ознак підозрілої фінансової операції відповідно до законодавства у сфері запобігання та протидії легалізації (відмивання) доходів, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення;
- необхідності виконання вимог санкційного законодавства України;
- накладення арешту на кошти, встановлення інших обмежень щодо рахунку або проведення операцій за ним;
- ненадання Користувачем документів або інформації, запитуваних Платіжною установою відповідно до законодавства України;
- виникнення технічних збоїв, кібератак, порушень безпеки або інших обставин, що можуть створювати ризик для Користувача, Платіжної установи чи інших осіб;
- в інших випадках, передбачених законодавством України.

Для виконання вимог законодавства, проведення належної перевірки Користувача, оцінки ризиків або підтвердження правомірності платіжної операції Платіжна установа має право запитувати у Користувача додаткові документи, відомості та пояснення.

На період розгляду наданих документів або проведення перевірки Платіжна установа має право призупинити виконання платіжної операції, встановити обмеження щодо проведення окремих операцій або тимчасово обмежити доступ до рахунку чи окремих платіжних послуг.

Платіжна установа здійснює тимчасове зупинення платіжних операцій у випадках та у строки, визначені Законом про ПВК/ФТ:

самостійно — строком на 2 (два) робочі дні (у разі виникнення підозри або наявності ознак кримінального правопорушення);

за рішенням (дорученням) Спеціально уповноваженого органу (Держфінмоніторингу) — на строк до 7 (семи) робочих днів, а в разі продовження зупинення — загальним строком до 30 (тридцяти) робочих днів.

У випадках, передбачених законодавством України, Платіжна установа може не розкривати Користувачу підстави відмови у проведенні платіжної операції, призупинення її виконання або застосування інших обмежувальних заходів.

Після усунення причин, що стали підставою для відмови, призупинення або обмеження, та за умови відсутності інших законодавчих перешкод Платіжна установа поновлює надання послуг та виконання платіжних операцій.

Платіжна установа не несе відповідальності за збитки або інші негативні наслідки для Користувача, що виникли внаслідок відмови у проведенні платіжної операції, її зупинення чи застосування обмежень відповідно до вимог законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України, санкційного законодавства або законодавства у сфері фінансового моніторингу.

4.20. Залежно від виду платіжної послуги, способу ініціювання платіжної операції та каналу обслуговування Користувач може подавати до Платіжної установи такі види платіжних інструкцій:

- платіжна інструкція в електронній формі, сформована через мобільний застосунок, особистий кабінет або інший дистанційний канал обслуговування Платіжної установи;
- платіжна інструкція, сформована з використанням електронного платіжного засобу;
- платіжна інструкція на переказ коштів без відкриття рахунку;
- платіжна інструкція на зарахування коштів на платіжний рахунок;
- платіжна інструкція на виконання кредитового переказу;
- платіжна інструкція на виконання дебетового переказу у випадках, передбачених законодавством України та договором;
- інші види платіжних інструкцій, передбачені законодавством України, нормативно-правовими актами Національного банку України та правилами Платіжної установи.

Платіжні інструкції можуть оформлюватися в електронній або паперовій формі у випадках, передбачених законодавством України та умовами відповідного договору між Користувачем і Платіжною установою.

Особливості оформлення та подання окремих видів платіжних інструкцій визначаються законодавством України, договорами з користувачами та внутрішніми документами Платіжної установи.

4.21. Згода Користувача на виконання платіжної операції (акцепт платіжної операції) надається у порядку та способами, передбаченими законодавством України, цим Договором, правилами Платіжної установи та умовами надання відповідної платіжної послуги.

Залежно від виду платіжної послуги, каналу її отримання та способу ініціювання платіжної операції згода (акцепт) її отримання згода Користувача **може надаватися, зокрема, шляхом:**

- підписання платіжної інструкції власноручним підписом;
- накладення кваліфікованого електронного підпису, удосконаленого електронного підпису або іншого електронного підпису, що використовується відповідно до вимог законодавства України та внутрішніх документів Платіжної установи;
- введення одноразового пароля (ОТР-коду), підтвердження операції через мобільний застосунок або іншим способом автентифікації, що використовується Платіжною установою;
- використання електронного платіжного засобу та проходження процедур автентифікації держателя такого засобу;
- вчинення інших дій, які відповідно до законодавства України, договору про надання платіжних послуг та внутрішніх документів Платіжної установи дають змогу однозначно встановити волевиявлення Користувача щодо виконання платіжної операції.

Надання Користувачем згоди у будь-який із зазначених способів вважається належним підтвердженням його волевиявлення на виконання відповідної платіжної операції.

Платіжна операція вважається акцептованою з моменту отримання Платіжною установою належним чином підтвердженої згоди Користувача на її виконання.

Платіжна установа має право використовувати процедури сильної автентифікації користувача та інші засоби захисту під час надання та підтвердження платіжних операцій відповідно до вимог законодавства України та нормативно-правових актів Національного банку України.

4.22. Платник має право відкликати згоду на виконання платіжної операції або відкликати платіжну інструкцію до настання моменту її безвідкличності, якщо інше не передбачено законодавством України або договором між сторонами.

Порядок та умови відкликання платіжної інструкції визначаються договором про надання платіжних послуг та законодавством України.

У разі відкликання платіжної інструкції питання повернення комісійної винагороди вирішується відповідно до умов договору, тарифів Платіжної установи та законодавства України.

4.23. Момент безвідкличності платіжної інструкції визначається відповідно до вимог Закону України «Про платіжні послуги» та умов відповідного договору. Якщо інше не передбачено законодавством або договором, платіжна інструкція стає безвідкличною з моменту її прийняття до виконання Платіжною установою або з іншого моменту, визначеного законодавством України для відповідного виду платіжної операції.

4.24. Платіжна установа приймає платіжні інструкції до виконання протягом операційного часу. Платіжна інструкція, отримана протягом операційного часу, вважається отриманою в день її надходження.

Платіжна інструкція, отримана після закінчення операційного часу або у неробочий день, вважається отриманою наступного операційного дня, якщо інше не передбачено договором або законодавством України.

Платіжна інструкція може бути прийнята до виконання в інший погоджений сторонами строк, якщо це передбачено договором про надання платіжних послуг.

4.25. Операційний час Платіжної установи визначається внутрішніми документами Платіжної установи та залежить від виду платіжної послуги, способу її ініціювання, залучених платіжних систем, режиму роботи технологічної інфраструктури та інших учасників платіжного ринку.

Платіжні операції, що ініціюються через мобільний застосунок, програмні інтерфейси (API), платіжні сторінки, сервіси інтернет-еквайрингу або інші дистанційні канали обслуговування, можуть прийматися цілодобово, якщо інше не встановлено законодавством України, правилами відповідної платіжної системи або технічними обмеженнями.

У разі якщо виконання платіжної операції потребує проведення міжбанківських розрахунків через Систему електронних платежів Національного банку України (СЕП НБУ) або інші платіжні системи, строки її фактичного виконання можуть залежати від режиму роботи таких систем.

Для окремих категорій користувачів, платіжних продуктів або сервісів Платіжна установа може встановлювати спеціальний операційний час та порядок прийняття платіжних інструкцій, про що користувачі повідомляються до моменту отримання платіжної послуги.

Інформація про операційний час та особливості виконання платіжних операцій розміщується на офіційному веб-сайті Платіжної установи та/або в інших каналах інформування користувачів.

4.26. Платіжна установа виконує платіжні операції у строки, встановлені законодавством України, нормативно-правовими актами Національного банку України, правилами платіжних систем та умовами договору про надання платіжних послуг.

Строк виконання платіжної операції може залежати від способу її ініціювання, виду платіжної послуги, часу надходження платіжної інструкції, режиму роботи залучених учасників платіжного ринку та інших факторів, передбачених законодавством України.

4.27. У разі якщо Платіжна установа надає послуги з видачі готівкових коштів, виплата коштів отримувачу здійснюється відповідно до законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України та умов відповідного договору.

Для отримання коштів Платіжна установа має право здійснювати ідентифікацію та верифікацію отримувача або його представника, а також вимагати надання документів та інформації, необхідних для проведення належної перевірки відповідно до вимог законодавства.

Виплата коштів представнику отримувача здійснюється за умови надання документів, що підтверджують його повноваження відповідно до законодавства України.

4.28. Після прийняття до виконання або виконання платіжної операції Платіжна установа надає користувачу підтвердження про здійснення платіжної операції у формі, визначеній законодавством України та умовами відповідної платіжної послуги.

Таким підтвердженням може бути:

- квитанція;
- електронна квитанція;
- повідомлення в мобільному застосунку або особистому кабінеті користувача;
- виписка щодо платіжної операції;

- інший документ або електронне повідомлення, що містить обов'язкові реквізити, передбачені законодавством України та нормативно-правовими актами Національного банку України.

4.29. Платіжна установа забезпечує відкритість та доступність інформації про умови надання платіжних послуг шляхом розміщення Правил надання платіжних послуг, тарифів, інформації про платіжні послуги, порядок подання звернень та іншої обов'язкової інформації на офіційному веб-сайті Платіжної установи.

4.30. У разі зміни умов надання платіжних послуг, тарифів, порядку обслуговування користувачів або припинення надання окремих платіжних послуг чи сервісів Платіжна установа повідомляє користувачів у порядку та строки, визначені законодавством України та відповідним договором. Інформування користувачів може здійснюватися шляхом:

- розміщення інформації на офіційному веб-сайті Платіжної установи;
- надсилання повідомлень через мобільний застосунок або особистий кабінет користувача;
- направлення електронних повідомлень на адресу електронної пошти користувача;
- надсилання SMS-повідомлень або інших електронних повідомлень за контактними даними, наданими користувачем;
- використання інших каналів комунікації, передбачених договором про надання платіжних послуг.

Інформація вважається належним чином доведеною до відома користувача з моменту її направлення або оприлюднення способом, передбаченим договором та законодавством України.

4.31. Для користувачів – фізичних осіб та фізичних осіб-підприємців під час отримання платіжних послуг може використовуватися номер мобільного телефону, визначений користувачем як контактний та/або фінансовий номер мобільного телефону.

Фінансовий номер мобільного телефону використовується як один із засобів комунікації, автентифікації, підтвердження окремих дій користувача та отримання інформації щодо платіжних послуг у порядку, передбаченому законодавством України, договором про надання платіжних послуг та внутрішніми документами Платіжної установи.

Користувач зобов'язаний забезпечувати актуальність інформації про фінансовий номер мобільного телефону та невідкладно повідомляти Платіжну устанovu про його зміну, втрату контролю над ним або виникнення ризику несанкціонованого доступу третіх осіб.

4.32. Фінансовий номер мобільного телефону може використовуватися Платіжною установою для:

- інформування користувача про здійснені або ініційовані платіжні операції;
- надсилання одноразових кодів підтвердження, кодів автентифікації та інших засобів підтвердження волевиявлення користувача;
- направлення повідомлень щодо стану виконання платіжних операцій;
- надсилання повідомлень про зміни умов обслуговування, тарифів, правил надання платіжних послуг та іншої обов'язкової інформації;
- здійснення заходів із запобігання шахрайству та забезпечення безпеки платіжних операцій;
- ідентифікації та автентифікації користувача під час звернення до служби підтримки або використання дистанційних каналів обслуговування;
- надсилання інших повідомлень, пов'язаних із наданням платіжних послуг, у випадках, передбачених законодавством України та договором.

Платіжна установа не несе відповідальності за наслідки використання третіми особами фінансового номера мобільного телефону користувача у випадках, коли користувач не повідомив Платіжну устанovu про його втрату, зміну або компрометацію.

4.33. Порядок врегулювання спорів та розгляду звернень користувачів

Користувач має право звернутися до Платіжної установи з питань надання платіжних послуг, виконання платіжних операцій, оскарження дій або рішень Платіжної установи, а також з будь-яких інших питань, пов'язаних із обслуговуванням.

Звернення можуть подаватися у письмовій або електронній формі через канали зв'язку, визначені на офіційному веб-сайті Платіжної установи.

Платіжна установа розглядає звернення користувачів та надає відповідь у строки, встановлені законодавством України.

Якщо для розгляду звернення необхідне отримання додаткової інформації або документів, Платіжна установа має право звернутися до користувача із запитом про їх надання.

У разі незгоди з рішенням Платіжної установи користувач має право звернутися до Національного банку України, суду або інших уповноважених органів у порядку, встановленому законодавством України.

Інформація про порядок подання та розгляду звернень користувачів розміщується на офіційному веб-сайті Платіжної установи.

4.34. Заходи безпеки та обов'язки користувача щодо захисту персоналізованих засобів безпеки

Користувач зобов'язаний забезпечувати збереження персоналізованих засобів безпеки, що використовуються для доступу до платіжних послуг та ініціювання платіжних операцій.

До персоналізованих засобів безпеки належать, зокрема:

- логіни та паролі доступу;
- одноразові паролі (ОТР-коди);
- коди підтвердження операцій;
- засоби багатофакторної автентифікації;
- кваліфікований електронний підпис або інші засоби електронної ідентифікації;
- реквізити електронних платіжних засобів та інші дані, що використовуються для підтвердження права користування платіжними послугами.

Користувач зобов'язаний:

- не розголошувати персоналізовані засоби безпеки третім особам;
- не зберігати персоналізовані засоби безпеки у спосіб, що дозволяє отримати до них доступ стороннім особам;
- використовувати лише офіційні канали доступу до сервісів Платіжної установи;
- перевіряти правильність реквізитів платіжної операції до її підтвердження;
- негайно повідомляти Платіжну устанovu про втрату, компрометацію, несанкціоноване використання або підозру щодо несанкціонованого використання персоналізованих засобів безпеки.

Платіжна установа має право тимчасово обмежити доступ до платіжних послуг або призупинити виконання платіжних операцій у разі виникнення обґрунтованої підозри щодо шахрайства, компрометації персоналізованих засобів безпеки або загрози безпеці платіжних операцій.

У разі втрати, викрадення, розголошення, несанкціонованого використання або виникнення підозри щодо компрометації засобів автентифікації Користувач зобов'язаний негайно повідомити про це Платіжну устанovu через доступні канали зв'язку та вжити заходів для припинення несанкціонованого доступу.

До випадків компрометації засобів автентифікації належать, зокрема:

- втрата або розголошення пароля доступу до Системи;
- розголошення або використання третіми особами ОТР-кодів, кодів підтвердження або інших одноразових реквізитів безпеки;
- компрометація PIN-коду електронного платіжного засобу;
- втрата, викрадення або несанкціоноване використання мобільного пристрою, на якому встановлено мобільний застосунок Платіжної установи;
- отримання Користувачем повідомлень про операції або дії, які ним не здійснювалися;
- виявлення несанкціонованого доступу до облікового запису Користувача або підозри щодо такого доступу;
- інші обставини, що можуть свідчити про порушення безпеки засобів автентифікації.

Після отримання повідомлення від Користувача або самостійного виявлення ознак компрометації Платіжна установа має право без попереднього повідомлення:

- тимчасово заблокувати доступ до Системи;
- заблокувати електронний платіжний засіб;
- призупинити виконання окремих або всіх платіжних операцій;
- вимагати проходження повторної ідентифікації, верифікації або додаткової автентифікації Користувача;
- вжити інших заходів, спрямованих на захист коштів та персональних даних Користувача.

Відновлення доступу до Системи, розблокування електронного платіжного засобу або поновлення можливості здійснення платіжних операцій здійснюється після проведення Платіжною установою перевірки обставин компрометації та проходження Користувачем процедур ідентифікації та автентифікації, визначених Платіжною установою.

Користувач несе ризик збитків, пов'язаних із розголошенням ним персоналізованих засобів безпеки, передачею їх третім особам або невиконанням обов'язку щодо негайного повідомлення Платіжної установи про їх втрату, викрадення чи компрометацію, у випадках та межах, передбачених законодавством України.

Платіжна установа не несе відповідальності за наслідки несанкціонованого використання засобів автентифікації, якщо таке використання стало можливим внаслідок умисних дій, грубої необережності або порушення Користувачем вимог безпеки, встановлених законодавством, Договором та цими Правилами.

4.35. Відповідальність сторін та порядок відшкодування збитків

Сторони несуть відповідальність за невиконання або неналежне виконання своїх обов'язків відповідно до законодавства України та умов укладених договорів.

Платіжна установа несе відповідальність за належне виконання платіжних операцій у межах, визначених Законом України «Про платіжні послуги» та іншими нормативно-правовими актами України.

Користувач несе відповідальність за достовірність інформації та реквізитів, наданих для виконання платіжної операції, а також за дотримання вимог щодо збереження персоналізованих засобів безпеки.

Платіжна установа не несе відповідальності за невиконання або неналежне виконання платіжної операції у випадках, якщо таке невиконання стало наслідком:

- надання користувачем недостовірної або неповної інформації;
- дій або бездіяльності користувача;
- дій третіх осіб, за які Платіжна установа не відповідає відповідно до законодавства України;
- обставин непереборної сили;
- виконання вимог законодавства України, рішень судів, Національного банку України або інших уповноважених органів.

Відшкодування збитків здійснюється у випадках та порядку, визначених законодавством України.

Сторона, яка заявляє вимогу про відшкодування збитків, повинна документально підтвердити факт їх наявності, розмір та причинно-наслідковий зв'язок між діями або бездіяльністю іншої сторони та заподіяними збитками.

4.36. Порядок повернення коштів за неакцептованими та неналежно виконаними платіжними операціями

Користувач має право звернутися до Платіжної установи із заявою щодо неакцептованої або неналежно виконаної платіжної операції у порядку та строки, встановлені законодавством України.

Платіжна установа забезпечує розгляд звернення користувача та проведення перевірки обставин виконання відповідної платіжної операції.

У разі встановлення факту неакцептованої платіжної операції Платіжна установа здійснює повернення коштів платнику відповідно до вимог Закону України «Про платіжні послуги», якщо не доведе, що операція була належним чином автентифікована, зареєстрована та виконана або що дії користувача містять ознаки шахрайства чи грубої необережності.

У разі неналежного виконання платіжної операції Платіжна установа вживає заходів для встановлення причин такого виконання та забезпечує відновлення належного стану рахунку користувача або повернення коштів у випадках, передбачених законодавством України.

Платіжна установа має право запитувати у користувача додаткові документи та відомості, необхідні для проведення перевірки обставин спірної платіжної операції.

Розгляд заяв користувачів щодо неакцептованих або неналежно виконаних платіжних операцій здійснюється відповідно до вимог Закону України «Про платіжні послуги», нормативно-правових актів Національного банку України, правил платіжних систем та внутрішніх документів Платіжної установи.

Порядок оскарження операцій із використанням електронних платіжних засобів (chargeback, dispute procedures) здійснюється відповідно до правил відповідної платіжної системи та договорів між учасниками платіжного ринку.

Платіжна установа забезпечує повернення коштів за неакцептованою платіжною операцією невідкладно після встановлення факту такої операції, але не пізніше строків, визначених Законом України "Про платіжні послуги"

4.37. Порядок дій у разі смерті Користувача

У разі отримання Платіжною установою інформації про смерть Користувача, підтвердженої документально або отриманої з офіційних державних реєстрів, Платіжна установа має право призупинити проведення видаткових операцій за платіжним рахунком Користувача та/або заблокувати електронний платіжний засіб до з'ясування правових підстав для подальшого розпорядження коштами.

Особи, які заявляють про свої права на кошти померлого Користувача, зобов'язані надати Платіжній установі документи, що підтверджують факт смерті Користувача та їхні повноваження відповідно до законодавства України.

Кошти, що обліковуються на платіжному рахунку померлого Користувача, входять до складу спадщини та передаються спадкоємцям у порядку, визначеному законодавством України.

Виплата коштів спадкоємцям або іншим уповноваженим особам здійснюється Платіжною установою на підставі свідоцтва про право на спадщину, рішення суду, що набрало законної сили, або інших документів, передбачених законодавством України.

До моменту отримання належних документів Платіжна установа не здійснює видачу або переказ коштів з платіжного рахунку померлого Користувача, крім випадків, прямо передбачених законодавством України.

Після отримання документів, передбачених законодавством України, Платіжна установа здійснює виплату або переказ коштів спадкоємцям у строки та порядку, визначені законодавством України та внутрішніми документами Платіжної установи.

Платіжна установа не несе відповідальності за наслідки проведення операцій, здійснених до моменту отримання достовірної інформації про смерть Користувача.

4.38. Порядок дій у разі обмеження цивільної дієздатності або визнання Користувача недієздатним

У разі отримання Платіжною установою інформації про набрання законної сили рішенням суду щодо обмеження цивільної дієздатності Користувача або визнання Користувача недієздатним, Платіжна установа має право призупинити проведення видаткових операцій за платіжним рахунком та/або обмежити використання електронного платіжного засобу до встановлення повноважень законного представника такої особи.

Після отримання документів, що підтверджують призначення опікуна або піклувальника, Платіжна установа здійснює обслуговування рахунку та надає платіжні послуги з урахуванням обсягу повноважень такого опікуна або піклувальника, визначених законодавством України та відповідним рішенням суду.

Опікун, піклувальник або інший законний представник зобов'язаний надати Платіжній установі документи, що підтверджують його повноваження, а також пройти процедури ідентифікації та верифікації відповідно до вимог законодавства України та внутрішніх документів Платіжної установи.

До моменту отримання належних документів, що підтверджують повноваження законного представника, Платіжна установа має право відмовити у виконанні платіжних інструкцій та проведенні інших операцій за рахунком Користувача.

У разі поновлення цивільної дієздатності Користувача обмеження, встановлені відповідно до цього розділу, скасовуються після надання Платіжній установі рішення суду, яке набрало законної сили, та проведення необхідних процедур актуалізації даних Користувача.

Платіжна установа не несе відповідальності за наслідки проведення операцій, здійснених до моменту отримання достовірної інформації про обмеження цивільної дієздатності або визнання Користувача недієздатним.

4.39. Порядок дій у разі накладення арешту на кошти Користувача

Платіжна установа виконує рішення судів, постанови державних та приватних виконавців, вимоги Національного банку України, спеціально уповноважених державних органів, правоохоронних органів та інші документи, обов'язкові до виконання відповідно до законодавства України.

У разі надходження до Платіжної установи документа про арешт коштів Користувача, оформленого відповідно до законодавства України, Платіжна установа вживає заходів щодо його виконання в порядку, установленому законодавством України.

Залежно від змісту документа про арешт коштів та наявності коштів на платіжному рахунку Платіжна установа:

- арештовує кошти в межах суми, визначеної документом про арешт коштів;
- у разі недостатності коштів арештовує наявні кошти та забезпечує арешт коштів, що надходитимуть на платіжний рахунок, до забезпечення суми, визначеної документом про арешт коштів;
- у разі відсутності коштів на платіжному рахунку забезпечує арешт коштів, що надходитимуть на рахунок, до забезпечення суми, визначеної документом про арешт коштів;
- зупиняє видаткові операції за платіжним рахунком у випадках та в порядку, передбачених законодавством України.

Платіжна установа відмовляє у прийнятті до виконання платіжних інструкцій Користувача у випадках, коли їх виконання суперечить установленому законодавством України порядку виконання документа про арешт коштів.

У разі надходження платіжної інструкції стягувача на примусове списання (стягнення) коштів Платіжна установа приймає її до виконання незалежно від наявності достатнього залишку коштів на платіжному рахунку Користувача, якщо інше не передбачено законодавством України.

Якщо на момент прийняття до виконання платіжної інструкції стягувача на платіжному рахунку наявні кошти в сумі, достатній для її виконання, така платіжна інструкція виконується у повній сумі.

Якщо коштів недостатньо або вони відсутні, Платіжна установа виконує платіжну інструкцію стягувача на початку операційного часу наступного операційного дня з урахуванням поточних надходжень на платіжний рахунок Користувача та в межах наявного на момент виконання залишку коштів.

З моменту прийняття до виконання платіжної інструкції стягувача та до моменту її виконання або повернення без виконання Платіжна установа не приймає до виконання платіжні інструкції, надані Користувачем, якщо їх виконання може перешкодити виконанню платіжної інструкції стягувача.

У разі якщо до початку операційного часу наступного операційного дня кошти на платіжний рахунок Користувача не надійшли, платіжна інструкція стягувача повертається без виконання із зазначенням причини такого повернення, якщо інше не встановлено законодавством України.

У разі недостатності коштів для повного виконання платіжної інструкції стягувача її виконання може здійснюватися в межах наявного залишку коштів у випадках та порядку, визначених законодавством України.

Платіжна установа продовжує виконувати заходи щодо арешту коштів та/або виконання платіжних інструкцій стягувача в межах суми, визначеної відповідним документом, з урахуванням коштів, які були раніше арештовані або списані на виконання такого документа.

Після отримання документа про зняття арешту, відкликання або повернення документа про примусове списання (стягнення), а також інших документів, передбачених законодавством України, Платіжна установа припиняє відповідні обмеження та здійснює подальше обслуговування платіжного рахунку відповідно до законодавства України.

Обмеження доступу Користувача до платіжного рахунку та/або окремих платіжних послуг застосовується лише у випадках та в порядку, передбачених законодавством України, договором та внутрішніми документами Платіжної установи.

Обмеження, передбачені цим розділом, застосовуються в обсязі та на строк, визначені відповідним рішенням суду, постановою виконавця, вимогою уповноваженого органу або іншим документом, обов'язковим до виконання відповідно до законодавства України.

Якщо це не заборонено законодавством України або вимогами уповноваженого органу, Платіжна установа може повідомити Користувача про накладення арешту або встановлення інших обмежень щодо його рахунку та коштів.

Скасування арешту або інших обмежень здійснюється Платіжною установою після отримання документа про зняття арешту, скасування відповідного рішення або іншого документа, що є підставою для припинення таких обмежень.

Платіжна установа не несе відповідальності за збитки, витрати чи інші наслідки, що виникли у Користувача у зв'язку з виконанням рішень судів, постанов державних або приватних виконавців, вимог державних органів чи інших документів, обов'язкових до виконання відповідно до законодавства України.

У випадках, передбачених законодавством України, Платіжна установа має право здійснювати списання коштів з рахунку Користувача без його додаткової згоди на підставі документів, обов'язкових до виконання відповідно до законодавства України.

4.40. Порядок виконання вимог санкційного законодавства

Платіжна установа здійснює діяльність з дотриманням вимог санкційного законодавства України, а також міжнародних санкційних обмежень, обов'язкових для виконання відповідно до законодавства України.

Платіжна установа має право здійснювати перевірку Користувачів, їх представників, вигодоодержувачів, контрагентів та платіжних операцій на предмет наявності санкційних обмежень, а також запитувати документи та інформацію, необхідні для виконання вимог санкційного законодавства.

У разі виявлення факту застосування санкцій до Користувача, його представника, вигодоодержувача, контрагента або пов'язаної особи, а також у разі наявності обґрунтованої підозри щодо порушення санкційного законодавства Платіжна установа має право:

- відмовити у встановленні ділових відносин або наданні платіжної послуги;
- відмовити у виконанні платіжної інструкції чи проведенні платіжної операції;
- зупинити, обмежити або призупинити надання окремих чи всіх платіжних послуг;
- тимчасово заблокувати доступ до рахунку, електронного платіжного засобу або Системи;
- здійснити замороження активів, коштів або інших цінностей у випадках та порядку, передбачених законодавством України;
- припинити ділові відносини та розірвати договір в односторонньому порядку у випадках, передбачених законодавством України та договором.

Платіжна установа має право призупинити виконання платіжної операції та/або надання послуг до моменту отримання документів і відомостей, необхідних для проведення перевірки на відповідність вимогам санкційного законодавства.

Якщо це передбачено законодавством України, вимогами уповноважених державних органів або умовами застосування санкцій, **Платіжна установа має право не повідомляти Користувача про факт проведення санкційної перевірки, причини відмови у проведенні операції, застосування обмежувальних заходів, замороження активів або інші дії, пов'язані з виконанням вимог санкційного законодавства.**

Платіжна установа не несе відповідальності за збитки, витрати, втрачений прибуток або інші негативні наслідки для Користувача, що виникли внаслідок виконання Платіжною установою вимог санкційного законодавства, рішень уповноважених державних органів або міжнародних санкційних обмежень, обов'язкових для виконання відповідно до законодавства України.

Користувач зобов'язаний на вимогу Платіжної установи надавати достовірні документи та інформацію, необхідні для виконання вимог санкційного законодавства, а також невідкладно повідомляти про обставини, які можуть вплинути на можливість надання йому платіжних послуг.

V. УМОВИ ТА ПОРЯДОК НАДАННЯ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ З ПЕРЕКАЗУ КОШТІВ БЕЗ ВІДКРИТТЯ РАХУНКУ

5.1. Загальні умови надання послуги з переказу коштів без відкриття рахунку

Платіжна установа надає користувачам фінансову платіжну послугу з переказу коштів без відкриття рахунку відповідно до Закону України «Про платіжні послуги», нормативно-правових актів Національного банку України, цих Правил та договорів про надання платіжних послуг.

Послуга з переказу коштів без відкриття рахунку полягає у виконанні платіжної операції за рахунок коштів платника без відкриття платіжного рахунку на ім'я платника або отримувача у Платіжній установі.

Платіжна установа надає послугу з переказу коштів без відкриття рахунку виключно у безготівковій формі шляхом:

- прийняття платіжної інструкції від платника;
- виконання платіжної операції відповідно до наданої платіжної інструкції;
- переказу коштів на рахунок отримувача, відкритий у надавача платіжних послуг отримувача.

Ініціювання платіжної операції здійснюється шляхом формування та подання платником платіжної інструкції у спосіб, передбачений договором та технологічною моделлю відповідної платіжної послуги.

Залежно від доступного функціоналу та способу надання послуги платіжна інструкція може подаватися:

- через платіжну сторінку або інший доступний дистанційний канал обслуговування;
- із використанням платіжного інструменту, якщо такий спосіб передбачений умовами відповідної платіжної послуги;
- іншим способом, передбаченим законодавством України та договором про надання відповідної платіжної послуги.

Конкретний спосіб ініціювання платіжної операції, порядок формування та подання платіжної інструкції, а також спосіб автентифікації платника визначаються умовами відповідної платіжної послуги та договором.

Платниками за операціями з переказу коштів без відкриття платіжного рахунку можуть бути фізичні особи, які відповідають вимогам законодавства України та пройшли необхідні процедури ідентифікації та верифікації у випадках, передбачених законодавством України.

Отримувачами коштів можуть бути фізичні особи, а також інші особи, на користь яких відповідно до законодавства України та умов відповідної платіжної послуги може бути здійснено переказ коштів.

Переказ коштів без відкриття платіжного рахунку здійснюється **виключно в національній валюті України — гривні**.

Платіжна установа здійснює платіжні операції в межах України. Транскордонні перекази коштів Платіжною установою **не здійснюються**.

Для виконання платіжної операції платник подає платіжну інструкцію у спосіб, передбачений договором та технологічною моделлю відповідної платіжної послуги. Платіжна інструкція повинна містити реквізити, необхідні для належного виконання платіжної операції відповідно до вимог законодавства України.

Платіжна установа має право відмовити у прийнятті платіжної інструкції або у виконанні платіжної операції у випадках, передбачених законодавством України, нормативно-правовими актами Національного банку України, законодавством у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення, а також договором та цими Правилами.

Для забезпечення надання платіжних послуг Платіжна установа має право залучати технологічних операторів платіжних послуг, операторів платіжних систем, інших надавачів платіжних послуг та інших осіб, залучення яких допускається законодавством України.

Підтвердженням прийняття платіжної інструкції до виконання та/або виконання платіжної операції може бути квитанція, електронна квитанція, електронне повідомлення, електронний документ або інший документ чи повідомлення, що містить інформацію, передбачену законодавством України та договором.

Особливості виконання окремих видів переказів коштів без відкриття платіжного рахунку, порядок взаємодії учасників платіжної операції, строки виконання платіжних операцій, розмір комісійної винагороди та інші умови визначаються відповідними розділами цих Правил, договором про надання платіжної послуги та законодавством України.

5.2. Переказ коштів за реквізитами рахунку (IBAN)

Загальна характеристика послуги

Платіжна установа надає користувачам фінансову платіжну послугу з переказу коштів без відкриття рахунку за реквізитами рахунку отримувача (IBAN).

Послуга передбачає виконання платіжної операції на підставі платіжної інструкції платника без відкриття платіжного рахунку у Платіжній установі з подальшим переказом коштів на рахунок отримувача, відкритий у надавача платіжних послуг отримувача.

Переказ коштів здійснюється виключно в безготівковій формі у національній валюті України — гривні.

Послуга надається фізичним особам, фізичним особам-підприємцям та юридичним особам відповідно до вимог законодавства України.

Ініціювання платіжної операції

Ініціювання платіжної операції здійснюється платником шляхом надання Платіжній установі платіжної інструкції в електронній формі через мобільний застосунок, програмний інтерфейс (API) або інші дистанційні канали обслуговування, визначені Платіжною установою.

Платіжна інструкція повинна містити всі реквізити, необхідні для належного виконання платіжної операції, передбачені законодавством України та нормативно-правовими актами Національного банку України.

До прийняття платіжної інструкції до виконання Платіжна установа забезпечує можливість ознайомлення платника із сформованою платіжною інструкцією та всіма її реквізитами.

Надання платником згоди на виконання платіжної операції здійснюється шляхом підтвердження сформованої платіжної інструкції способом, визначеним договором між Платіжною установою та користувачем.

Платіжна операція вважається акцептованою після отримання Платіжною установою згоди платника на її виконання.

Виконання платіжної операції

Платіжна установа приймає платіжну інструкцію до виконання за умови її належного оформлення та відсутності підстав для відмови, передбачених законодавством України, нормативно-правовими актами Національного банку України, правилами платіжних систем та цими Правилами.

Після прийняття платіжної інструкції до виконання Платіжна установа забезпечує переказ коштів на рахунок отримувача за реквізитами IBAN, зазначеними платником у платіжній інструкції.

Переказ коштів здійснюється через Систему електронних платежів Національного банку України (СЕП НБУ) або інші платіжні системи, використання яких допускається законодавством України.

Строк виконання платіжної операції визначається законодавством України, правилами відповідної платіжної системи та умовами договору з користувачем.

Після прийняття платіжної інструкції до виконання Платіжна установа надає платнику підтвердження прийняття платіжної операції із зазначенням реквізитів, передбачених законодавством України.

Відмова у виконанні платіжної операції

Платіжна установа має право відмовити у прийнятті або виконанні платіжної інструкції у випадках, передбачених законодавством України.

Підставами для відмови можуть бути, зокрема:

- неналежне оформлення платіжної інструкції;
- зазначення неповних або недостовірних реквізитів;
- неможливість ідентифікації або верифікації користувача у випадках, передбачених законодавством;
- наявність підстав для зупинення або відмови у проведенні фінансової операції відповідно до законодавства у сфері фінансового моніторингу;
- наявність заборони, обмеження або арешту коштів відповідно до законодавства;

- інші випадки, встановлені законодавством України або нормативно-правовими актами Національного банку України.

Особливості послуги

Платіжна установа не відкриває платіжних рахунків платникам або отримувачам у межах надання цієї послуги.

Платіжна установа не здійснює виплату переказів готівкою в межах надання цієї послуги.

Зарахування коштів здійснюється виключно на рахунок отримувача, реквізити якого зазначені у платіжній інструкції платника.

Платіжна установа має право встановлювати ліміти на здійснення платіжних операцій відповідно до вимог законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України, вимог фінансового моніторингу та внутрішніх документів Платіжної установи.

Особливості надання послуги окремим категоріям користувачів можуть визначатися відповідними договорами про надання платіжних послуг.

5.3. Переказ коштів з використанням електронного платіжного засобу

Платіжна установа надає користувачам послугу з переказу коштів без відкриття рахунку з використанням електронного платіжного засобу (далі – ЕПЗ) або його реквізитів.

Послуга передбачає ініціювання платником платіжної операції з використанням ЕПЗ через мобільний застосунок, програмний інтерфейс (API) або інші дистанційні канали обслуговування Платіжної установи з подальшим переказом коштів на рахунок отримувача.

Платіжна установа під час надання цієї послуги виступає отримувачем платіжної інструкції та забезпечує виконання платіжної операції із залученням еквайра, емітента, операторів платіжних систем та інших учасників платіжного ринку відповідно до законодавства України та правил відповідної платіжної системи.

Послуга надається виключно в безготівковій формі в національній валюті України.

Порядок ініціювання платіжної операції

Для здійснення платіжної операції платник формує платіжну інструкцію шляхом внесення реквізитів ЕПЗ або використання технології, що дає можливість отримати такі реквізити в автоматизованому режимі відповідно до правил платіжної системи.

До моменту надання згоди на виконання платіжної операції Платіжна установа забезпечує відображення платнику інформації про суму платіжної операції, отримувача коштів, суму комісійної винагороди (за наявності), а також інших реквізитів, необхідних для прийняття рішення щодо здійснення платіжної операції.

Згода платника на виконання платіжної операції надається шляхом підтвердження платіжної інструкції із застосуванням персоналізованих засобів безпеки та/або процедури автентифікації, визначеної емітентом ЕПЗ, еквайром або правилами відповідної платіжної системи.

Платіжна операція вважається акцептованою після отримання Платіжною установою підтвердження успішної авторизації операції.

Виконання платіжної операції

Після отримання платіжної інструкції та підтвердження авторизації Платіжна установа забезпечує виконання платіжної операції відповідно до законодавства України, правил платіжної системи та умов договору з користувачем.

Переказ коштів здійснюється шляхом списання коштів з рахунку платника, до якого емітовано ЕПЗ, та подальшого переказу коштів отримувачу.

Платіжна установа забезпечує передачу інформації про платіжну операцію еквайру та іншим залученим учасникам платіжного процесу в обсязі, необхідному для належного виконання платіжної операції.

Після успішного виконання платіжної операції Платіжна установа надає користувачу підтвердження про її виконання у спосіб, визначений договором.

Особливості використання електронного платіжного засобу

Для здійснення платіжної операції можуть використовуватися електронні платіжні засоби, емітовані надавачами платіжних послуг-резидентами України та прийняття яких забезпечується відповідним еквайром.

Платіжна установа не здійснює емісію електронних платіжних засобів у межах надання цієї послуги, якщо інше не передбачено окремою ліцензією та відповідними правилами надання платіжних послуг.

Платник зобов'язаний використовувати ЕПЗ відповідно до вимог законодавства України, правил емітента та правил відповідної платіжної системи.

Платіжна установа не несе відповідальності за відмову емітента, еквайра або платіжної системи в авторизації платіжної операції, якщо така відмова здійснена відповідно до законодавства України або правил відповідної платіжної системи.

Відмова у виконанні платіжної операції

Платіжна установа має право відмовити у прийнятті або виконанні платіжної операції у випадках, передбачених законодавством України, нормативно-правовими актами Національного банку України, правилами платіжних систем або договором з користувачем.

Підставами для відмови можуть бути, зокрема:

- неналежне оформлення платіжної інструкції;
- неможливість проведення автентифікації або авторизації платника;
- недостатність коштів на рахунку платника;
- перевищення встановлених лімітів;
- виявлення ознак ризикової або підозрілої операції;
- наявність обмежень, установлених законодавством України або нормативно-правовими актами Національного банку України;
- інші підстави, передбачені законодавством України або правилами відповідної платіжної системи.

5.4. Переказ коштів за допомогою платіжного застосунку

Платіжна установа надає користувачам послугу з переказу коштів без відкриття рахунку за допомогою платіжного застосунку FIN PAY відповідно до вимог Закону України «Про платіжні послуги», нормативно-правових актів Національного банку України, законодавства у сфері запобігання та протидії легалізації доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення, а також цих Правил.

Мобільний застосунок FIN PAY є засобом дистанційної комунікації, який забезпечує користувачу можливість формування, подання, підписання та надсилання платіжних інструкцій до Платіжної установи для виконання переказу коштів без відкриття рахунку.

Переказ коштів за допомогою платіжного застосунку здійснюється виключно в безготівковій формі шляхом ініціювання користувачем платіжної операції з використанням електронного платіжного засобу, реквізитів електронного платіжного засобу, платіжного рахунку або іншого способу ініціювання платіжної операції, передбаченого функціоналом платіжного застосунку та законодавством України.

Для отримання доступу до функціоналу платіжного застосунку користувач проходить процедури ідентифікації та верифікації у випадках та обсягах, визначених законодавством України та внутрішніми документами Платіжної установи.

Платіжна операція вважається ініційованою після формування користувачем платіжної інструкції та надання згоди на її виконання шляхом проходження процедури автентифікації із застосуванням персоналізованих засобів безпеки, визначених Платіжною установою.

До моменту надання згоди на виконання платіжної операції користувачу надається інформація про суму переказу, отримувача коштів, реквізити платіжної операції, розмір комісійної винагороди (за наявності), а також інша інформація, передбачена законодавством України.

Платіжна установа приймає до виконання належним чином оформлені платіжні інструкції за умови проходження необхідних процедур автентифікації, перевірки повноважень користувача, відсутності законодавчих обмежень та успішного проходження процедур контролю, у тому числі у сфері фінансового моніторингу.

Переказ коштів здійснюється на рахунок отримувача за реквізитами, зазначеними користувачем у платіжній інструкції. Відповідальність за правильність реквізитів отримувача несе користувач, який ініціює платіжну операцію.

Платіжна установа має право встановлювати ліміти та обмеження щодо сум, кількості, видів та умов виконання платіжних операцій через мобільний застосунок відповідно до вимог законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України, правил платіжних систем та внутрішніх документів Платіжної установи.

Платіжна установа має право відмовити у прийнятті або виконанні платіжної інструкції у випадках, передбачених законодавством України, нормативно-правовими актами Національного банку України, вимогами фінансового моніторингу, правилами платіжних систем або цими Правилами.

Після виконання платіжної операції користувачу надається підтвердження про її виконання в електронній формі шляхом відображення інформації у платіжному застосунку та/або направлення електронного повідомлення відповідно до умов договору.

Платіжна установа забезпечує захист інформації, що обробляється у платіжному застосунку, застосовує організаційні та технічні заходи кіберзахисту, автентифікації користувачів, контролю доступу, резервування та збереження інформації відповідно до вимог законодавства України та нормативно-правових актів Національного банку України.

Особливості надання окремих сервісів, доступних у платіжному застосунку FIN PAY, порядок їх використання, строки виконання платіжних операцій, ліміти та розміри комісійної винагороди визначаються цими Правилами, договорами з користувачами та тарифами Платіжної установи.

5.5. Інші способи ініціювання переказу коштів без відкриття рахунку

Платіжна установа має право надавати послугу з переказу коштів без відкриття рахунку із застосуванням інших способів ініціювання платіжних операцій, передбачених законодавством України, нормативно-правовими актами Національного банку України, правилами платіжних систем та технічними можливостями Платіжної установи.

Ініціювання платіжної операції може здійснюватися користувачем шляхом використання електронних каналів обслуговування, платіжних застосунків, платіжних посилок, QR-кодів, реквізитів електронного платіжного засобу, сервісів дистанційної комунікації, програмних інтерфейсів (API), а також інших технологічних рішень, що забезпечують формування та подання платіжної інструкції відповідно до законодавства України.

Платіжна операція може бути ініційована платником особисто або через отримувача коштів у випадках, передбачених законодавством України та умовами договору, за умови попереднього надання платником згоди на виконання відповідної платіжної операції або серії пов'язаних між собою платіжних операцій.

Перед прийняттям платіжної інструкції до виконання Платіжна установа забезпечує надання користувачу інформації про суму платіжної операції, реквізити отримувача, розмір комісійної винагороди (за наявності), призначення платежу та іншу інформацію, передбачену законодавством України та договором.

Платіжна інструкція формується в електронній формі та повинна містити реквізити, визначені законодавством України та нормативно-правовими актами Національного банку України. Платіжна установа забезпечує можливість ознайомлення користувача із сформованою платіжною інструкцією до моменту надання ним згоди на виконання платіжної операції.

Платіжна установа приймає до виконання лише належним чином оформлені платіжні інструкції за умови успішного проходження процедур автентифікації, ідентифікації та верифікації користувача (у випадках, передбачених законодавством), а також за відсутності підстав для відмови у виконанні платіжної операції.

Платіжна установа має право застосовувати додаткові заходи безпеки, ризик-орієнтовані процедури контролю, ліміти на здійснення платіжних операцій та інші механізми захисту прав користувачів відповідно до вимог законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України та внутрішніх документів Платіжної установи.

За результатами виконання платіжної операції користувачу надається підтвердження про її виконання в електронній або іншій формі, визначеній договором та законодавством України.

Конкретний порядок використання окремих способів ініціювання платіжних операцій, строки виконання переказів, вимоги до користувачів, ліміти та особливості надання відповідних сервісів визначаються договорами, тарифами та іншими документами Платіжної установи, що регулюють порядок надання відповідних платіжних послуг.

Платіжна установа не надає послуги з переказу коштів без відкриття рахунку з використанням віртуальних активів, електронних грошей, а також не здійснює транскордонні перекази, якщо інше не передбачено ліцензією та законодавством України.

РОЗДІЛ VI. УМОВИ ТА ПОРЯДОК НАДАННЯ ФІНАНСОВОЇ ПЛАТІЖНОЇ ПОСЛУГИ ЗІ ЗДІЙСНЕННЯ ЕКВАЙРІНГУ ПЛАТІЖНИХ ІНСТРУМЕНТІВ

6.1. Загальні умови еквайрингу

Платіжна установа надає послугу зі здійснення еквайрингу платіжних інструментів відповідно до Закону України «Про платіжні послуги», нормативно-правових актів Національного банку України, правил платіжних систем та цих Правил.

У межах надання послуги еквайрингу Платіжна установа виступає як еквайр-отримувача та забезпечує приймання платіжних інструментів на користь отримувачів для подальшого переказу коштів на рахунки таких отримувачів.

Послуга еквайрингу надається виключно на підставі договору, укладеного між Платіжною установою та отримувачем коштів (торговцем).

Платіжна установа здійснює еквайринг виключно щодо безготівкових платіжних операцій, що ініціюються дистанційно через мережу Інтернет.

Платіжна установа не здійснює:

- еквайринг із використанням фізичних платіжних терміналів (POS-терміналів);
- видачу готівкових коштів із використанням платіжних інструментів;
- обслуговування операцій, що суперечать законодавству України, правилам платіжних систем або внутрішнім документам Платіжної установи.

Платіжна установа має право встановлювати вимоги до отримувачів, категорій товарів (робіт, послуг), рівня ризику діяльності, фінансового стану отримувача та інших критеріїв, необхідних для управління ризиками, виконання вимог законодавства та правил платіжних систем.

Платіжна установа здійснює ідентифікацію, верифікацію та перевірку отримувачів відповідно до законодавства України та внутрішніх документів з питань фінансового моніторингу.

6.2. Оплата на веб-сайті отримувача

Платіжна операція може бути ініційована платником шляхом введення реквізитів платіжного інструменту на вебсайті або в мобільному застосунку отримувача коштів чи на захищеній платіжній сторінці, що використовується для оброблення платіжних операцій та відповідає вимогам законодавства України, правилам платіжних систем і вимогам безпеки щодо оброблення платіжних даних.

Після отримання платіжної інструкції та підтвердження операції платником інформація передається до еквайра та відповідної платіжної системи для проведення авторизації.

У разі успішної авторизації кошти списуються з рахунку платника та обліковуються для подальшого переказу отримувачу відповідно до умов договору.

Підтвердження виконання операції надається платнику в електронній формі.

6.3. Оплата в мобільному застосунку FIN PAY

Платіжна операція може бути ініційована платником через мобільний застосунок FIN PAY шляхом використання реквізитів електронного платіжного засобу або інших способів ініціювання платіжних операцій, передбачених функціоналом застосунку.

Для підтвердження операції застосовуються процедури автентифікації користувача та інші заходи безпеки відповідно до вимог законодавства, нормативно-правових актів Національного банку України та правил платіжних систем.

Після успішної авторизації кошти приймаються до обробки та підлягають подальшому переказу отримувачу відповідно до умов договору.

Інформація про здійснену операцію відображається у платіжному застосунку та/або надається користувачу іншим погодженим способом.

6.4. Оплата із використанням сервісу «Оплата частинами»

Платіжна операція може здійснюватися із використанням сервісу «Оплата частинами», який надається надавачем платіжних послуг, що обслуговує рахунок платника.

Ініціювання операції здійснюється платником через засіб дистанційної комунікації відповідного надавача платіжних послуг.

У разі схвалення операції надавач платіжних послуг платника здійснює переказ коштів на користь отримувача через Платіжну установу відповідно до умов укладених договорів.

Платіжна установа не приймає рішень щодо надання кредиту, не здійснює оцінку кредитоспроможності платника та не є стороною кредитних правовідносин між платником і надавачем платіжних послуг.

6.5. Рекурентні платежі (автосписання)

Платіжна установа може забезпечувати виконання рекурентних платіжних операцій (автосписань) на користь отримувачів за умови попереднього надання платником згоди на виконання однієї або серії платіжних операцій.

Згода платника повинна містити обсяг повноважень отримувача, умови здійснення списань, порядок відкликання згоди та іншу інформацію, передбачену законодавством України.

Платіжна операція ініціюється отримувачем у межах параметрів та обмежень, погоджених платником.

Платник має право відкликати згоду на виконання майбутніх рекурентних операцій у порядку, визначеному договором та законодавством України.

6.6. Порядок розрахунків з отримувачами

Розрахунки з отримувачами здійснюються шляхом переказу коштів на рахунки отримувачів, відкриті в надавачів платіжних послуг.

Строки перерахування коштів визначаються договором між Платіжною установою та отримувачем з урахуванням вимог законодавства України, правил платіжних систем, процедур клірингу та розрахунків.

Платіжна установа має право утримувати належну їй комісійну винагороду та інші платежі, передбачені договором з отримувачем.

Платіжна установа може призупиняти перерахування коштів у випадках, передбачених законодавством України, правилами платіжних систем, вимогами фінансового моніторингу або договором з отримувачем.

Інформація про здійснені операції та розрахунки надається отримувачу в порядку, визначеному договором.

6.7. Особливості роботи еквайра-отримувача

Платіжна установа здійснює діяльність як еквайр-отримувача та не є прямим учасником міжнародних або національних платіжних систем.

Для забезпечення приймання платіжних інструментів Платіжна установа взаємодіє з еквайрами, які є прямими учасниками відповідних платіжних систем, на підставі укладених договорів.

Платіжна установа має право залучати технологічних операторів платіжних послуг, процесингові установи, постачальників технологічних сервісів та інших осіб у порядку, передбаченому законодавством України.

Платіжна установа забезпечує облік платіжних операцій, захист інформації, ведення відповідних реєстрів та зберігання інформації про операції протягом строків, визначених законодавством України.

Платіжна установа здійснює моніторинг операцій, управління операційними, комплаєнс-, шахрайськими та іншими ризиками, а також має право встановлювати обмеження або припиняти обслуговування отримувачів у випадках виявлення ознак порушення законодавства України, правил платіжних систем, вимог фінансового моніторингу або умов договору.

Платіжна установа не гарантує безумовне виконання кожної платіжної операції та має право відмовити у її обробці або виконанні у випадках, передбачених законодавством України, нормативно-правовими актами Національного банку України, правилами платіжних систем або договором.

Платіжна установа не здійснює діяльність платіжного агрегатора, якщо така діяльність потребуватиме отримання додаткових дозволів, погоджень або внесення змін до обсягу ліцензії. Надання послуги еквайрингу здійснюється виключно в межах ліцензії та відомостей, внесених до Реєстру платіжної інфраструктури Національного банку України.

VII. УМОВИ ТА ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГ З ВІДКРИТТЯ, ОБСЛУГОВУВАННЯ ТА ЗАКРИТТЯ ПЛАТІЖНИХ РАХУНКІВ.

7.1. Відкриття платіжних рахунків

Платіжна установа відкриває та обслуговує платіжні рахунки користувачів відповідно до вимог законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України, цих Правил та укладених договорів.

Платіжні рахунки відкриваються виключно в національній валюті України — гривні, якщо інше не буде передбачено ліцензією Платіжної установи та законодавством України.

Платіжна установа здійснює відкриття платіжних рахунків фізичним особам, за умови виконання вимог законодавства щодо ідентифікації, верифікації та належної перевірки користувача.

Відкриття платіжного рахунку здійснюється на підставі договору про надання платіжних послуг та заяви користувача, поданої у паперовій або електронній формі.

До відкриття платіжного рахунку Платіжна установа проводить належну перевірку користувача, його представників, уповноважених осіб та кінцевих бенефіціарних власників (у випадках, передбачених законодавством), відповідно до вимог законодавства у сфері запобігання та

протидії легалізації доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.

Платіжна установа має право використовувати державні інформаційні ресурси, системи електронної ідентифікації, інтегровані державні сервіси, кваліфіковані електронні довірчі послуги, а також інші передбачені законодавством способи дистанційної ідентифікації та верифікації користувачів.

Для відкриття платіжного рахунку користувач подає документи та відомості, визначені законодавством України, нормативно-правовими актами Національного банку України, вимогами фінансового моніторингу та внутрішніми документами Платіжної установи.

Платіжна установа має право самостійно отримувати відомості з державних реєстрів, офіційних баз даних та інших джерел, доступ до яких передбачений законодавством України, для перевірки інформації про користувача та виконання вимог законодавства.

У разі недостатності отриманої інформації або виникнення сумнівів щодо достовірності поданих документів чи відомостей Платіжна установа має право запросити додаткові документи, пояснення або інформацію, необхідні для здійснення належної перевірки користувача.

Платіжна установа має право відмовити у відкритті платіжного рахунку у випадках, передбачених законодавством України, нормативно-правовими актами Національного банку України, законодавством з питань фінансового моніторингу або внутрішніми документами Платіжної установи.

Після відкриття платіжного рахунку Платіжна установа забезпечує користувачу доступ до інформації про реквізити рахунку, умови його використання, тарифи, ліміти, порядок здійснення платіжних операцій та іншу інформацію, передбачену законодавством України.

Платіжна установа здійснює постійний моніторинг ділових відносин із користувачем, актуалізацію інформації про нього та має право вимагати оновлення документів і відомостей у випадках, передбачених законодавством України та внутрішніми документами Платіжної установи.

Користувач зобов'язаний своєчасно повідомляти Платіжну установу про зміну своїх ідентифікаційних даних, реквізитів, контактної інформації, представників, структури власності або інших відомостей, що можуть впливати на обслуговування платіжного рахунку або виконання вимог законодавства.

Особливості відкриття окремих видів платіжних рахунків, перелік документів, порядок дистанційного укладення договорів та використання окремих продуктів і сервісів визначаються договором, тарифами, цими Правилами та внутрішніми документами Платіжної установи.

Платіжна установа не відкриває анонімні платіжні рахунки, рахунки на вигадані (фіктивні) імена або рахунки без проведення належної перевірки користувача відповідно до вимог законодавства України.

7.2. Виконання платіжних операцій за платіжним рахунком користувача

Платіжна установа забезпечує виконання платіжних операцій за платіжними рахунками користувачів відповідно до вимог законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України, умов укладеного договору та цих Правил.

Користувач має право здійснювати платіжні операції та використовувати платіжний рахунок у межах функціоналу, визначеного умовами відповідного продукту, договором про надання платіжних послуг, тарифами Платіжної установи та вимогами законодавства України.

За платіжним рахунком можуть здійснюватися операції із зарахування, переказу, списання та повернення коштів, а також інші операції, передбачені законодавством України, ліцензією Платіжної установи та умовами відповідного продукту.

Платіжні операції виконуються виключно на підставі належним чином оформлених та акцептованих платіжних інструкцій користувача або інших підстав, передбачених законодавством України та договором.

Платіжна установа забезпечує користувачу можливість ініціювання платіжних операцій через мобільний застосунок FIN PAY, веб-інтерфейс дистанційного обслуговування, електронні канали взаємодії, із використанням платіжних інструментів, а також іншими способами, передбаченими законодавством України та функціоналом відповідного продукту.

Для користувачів — юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців платіжні операції можуть ініціюватися через системи дистанційного обслуговування, програмні інтерфейси (API), інші електронні канали взаємодії або в інший спосіб, передбачений договором.

Платіжна установа виконує платіжні інструкції за умови проходження необхідних процедур автентифікації, перевірки повноважень користувача, достатності коштів для виконання платіжної операції та відсутності підстав для відмови, передбачених законодавством України.

Платіжна установа має право встановлювати ліміти, обмеження, додаткові вимоги щодо підтвердження операцій, а також застосовувати ризик-орієнтовані заходи контролю з метою забезпечення безпеки платіжних операцій, захисту прав користувачів та виконання вимог законодавства.

Забороняється використовувати платіжні рахунки для здійснення операцій, які суперечать законодавству України, порушують права третіх осіб, пов'язані з легалізацією (відмиванням) доходів, фінансуванням тероризму, фінансуванням розповсюдження зброї масового знищення, шахрайством або іншою протиправною діяльністю.

Платіжні рахунки фізичних осіб, відкриті для особистих потреб, не можуть використовуватися для здійснення підприємницької або незалежної професійної діяльності, якщо інше прямо не передбачено законодавством України.

Функціональні можливості окремих платіжних рахунків можуть відрізнятися залежно від виду користувача, обраного продукту, рівня ідентифікації та верифікації, вимог законодавства або встановлених Платіжною установою обмежень. Інформація про такі особливості визначається договором, тарифами та описом відповідного продукту.

Платіжна установа не нараховує проценти на залишки коштів, що обліковуються на платіжних рахунках користувачів, якщо інше не передбачено законодавством України або окремим договором.

Платіжна установа має право відмовити у виконанні платіжної операції, зупинити її виконання або обмежити доступ до окремих функцій платіжного рахунку у випадках, передбачених законодавством України, нормативно-правовими актами Національного банку України, правилами платіжних систем, вимогами фінансового моніторингу або умовами договору.

Інформація про виконані платіжні операції надається користувачу в електронній формі через мобільний застосунок FIN PAY, систему дистанційного обслуговування або іншим способом, визначеним договором та законодавством України.

Платіжна установа забезпечує ведення обліку платіжних операцій, зберігання інформації про них та надання відповідних документів і відомостей користувачу в порядку та строки, встановлені законодавством України.

7.3. Закриття платіжного рахунку

Закриття платіжного рахунку здійснюється відповідно до вимог законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України, умов договору про надання платіжних послуг та цих Правил.

Користувач має право ініціювати закриття платіжного рахунку шляхом подання до Платіжної установи відповідної заяви в електронній або паперовій формі у порядку, визначеному договором та внутрішніми процедурами Платіжної установи.

Платіжна установа має право закрити платіжний рахунок у випадках, передбачених законодавством України, нормативно-правовими актами Національного банку України, законодавством у сфері фінансового моніторингу, умовами договору або у зв'язку з припиненням надання відповідної платіжної послуги.

Платіжний рахунок може бути закритий у разі припинення діяльності Платіжної установи, смерті користувача — фізичної особи або фізичної особи-підприємця, а також в інших випадках, передбачених законодавством України.

До закриття платіжного рахунку Платіжна установа здійснює перевірку наявності невиконаних платіжних операцій, відкритих спорів щодо платіжних операцій, арештів, обмежень, зупинення фінансових операцій, вимог уповноважених державних органів та інших обставин, що можуть впливати на можливість закриття рахунку.

Платіжна установа має право відмовити у закритті платіжного рахунку або відкласти його закриття у випадках, коли кошти на рахунку заморожені, на них накладено арешт, фінансові операції за рахунком зупинені відповідно до законодавства України або існують інші законодавчі обмеження щодо розпорядження коштами.

Закриття платіжного рахунку здійснюється після завершення всіх розрахунків між користувачем та Платіжною установою, виконання платіжних інструкцій, що перебувають в обробці, погашення наявної заборгованості користувача перед Платіжною установою та виконання інших зобов'язань сторін за договором.

У разі наявності залишку коштів на платіжному рахунку, що підлягає закриттю, Платіжна установа здійснює повернення або перерахування таких коштів на рахунок, зазначений користувачем у заяві про закриття рахунку, або іншим способом, передбаченим законодавством України та договором.

Якщо до платіжного рахунку були емітовані платіжні інструменти, Платіжна установа до закриття рахунку припиняє їх обслуговування, здійснює блокування, анулювання або закриття таких платіжних інструментів відповідно до вимог законодавства України, правил платіжних систем та внутрішніх документів Платіжної установи.

Платіжна установа має право встановити строк, необхідний для завершення взаєморозрахунків, оброблення операцій, які були ініційовані до дати подання заяви про закриття рахунку, а також для врегулювання можливих спорів, претензій або процедур оскарження платіжних операцій.

У разі наявності незавершених процедур оскарження платіжних операцій, повернення коштів (chargeback), претензій користувача або інших учасників платіжної операції, закриття платіжного рахунку може бути відкладене до завершення відповідних процедур.

Платіжна установа після виконання всіх необхідних дій здійснює остаточний розрахунок із користувачем та закриває платіжний рахунок із припиненням його обслуговування.

Інформація про закриття платіжного рахунку надається користувачу в електронній або іншій формі відповідно до умов договору.

Закриття платіжного рахунку не припиняє обов'язків сторін щодо виконання зобов'язань, які виникли до дати його закриття, у тому числі пов'язаних із поверненням коштів, врегулюванням спорів, виконанням вимог законодавства України та здійсненням заходів фінансового моніторингу.

Платіжна установа зберігає інформацію про закритий платіжний рахунок та операції за ним протягом строків, встановлених законодавством України та нормативно-правовими актами Національного банку України.

7.4. Використання дистанційних каналів обслуговування

Платіжна установа забезпечує користувачам можливість отримання платіжних послуг та супутніх сервісів із застосуванням дистанційних каналів обслуговування, зокрема через мобільний застосунок FIN PAY, веб-інтерфейс особистого кабінету, систему дистанційного обслуговування для суб'єктів господарювання, програмні інтерфейси взаємодії (API), а також інші програмно-технічні засоби, визначені Платіжною установою.

Дистанційні канали обслуговування використовуються для укладення договорів, проходження процедур ідентифікації та верифікації, відкриття та обслуговування платіжних рахунків, ініціювання та виконання платіжних операцій, отримання інформації про рух коштів, обміну документами та повідомленнями, а також для отримання інших послуг відповідно до ліцензії Платіжної установи та умов укладених договорів.

Доступ до дистанційних каналів обслуговування надається після проходження користувачем процедур ідентифікації, верифікації та автентифікації відповідно до вимог законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України та внутрішніх документів Платіжної установи.

Для отримання доступу до системи дистанційного обслуговування користувачу створюється обліковий запис із використанням персональних засобів автентифікації. Платіжна установа може застосовувати багатофакторну автентифікацію, одноразові паролі, кваліфікований електронний підпис, Дія-Підпис, технології біометричної автентифікації та інші засоби підтвердження особи користувача.

Усі платіжні інструкції, розпорядження, заяви, повідомлення та інші електронні документи, сформовані та передані через дистанційні канали обслуговування після успішної автентифікації користувача, вважаються такими, що подані належним чином та створені користувачем особисто, якщо інше не буде доведено в установленому законодавством порядку.

Платіжна установа забезпечує можливість формування та подання в електронній формі платіжних інструкцій, отримання інформації про стан та реквізити платіжних рахунків, перегляд історії платіжних операцій, формування виписок, отримання електронних підтверджень виконання операцій, подання звернень, заяв та запитів, а також отримання інформаційних повідомлень щодо надання платіжних послуг.

Для користувачів система дистанційного обслуговування може забезпечувати додатковий функціонал, зокрема:

- створення та подання платіжних інструкцій;

- управління доступами уповноважених осіб;
- формування та отримання виписок за рахунками;
- обмін електронними документами;
- використання кваліфікованих електронних підписів;
- отримання повідомлень щодо стану виконання операцій;
- інтеграцію з бухгалтерськими та обліковими системами користувача;
- інші функції, передбачені договором та технічною реалізацією сервісу.

Платіжна установа має право тимчасово обмежити або призупинити доступ до дистанційних каналів обслуговування у разі проведення технічного обслуговування, модернізації програмного забезпечення, виявлення ознак несанкціонованого доступу, кіберінцидентів, шахрайських дій, порушення вимог законодавства з питань ПВК/ФТ, а також в інших випадках, передбачених законодавством України або договором з користувачем.

Користувач зобов'язаний забезпечувати конфіденційність персоналізованих засобів безпеки, не передавати третім особам логіни, паролі, одноразові коди підтвердження, засоби багатфакторної автентифікації, ключі кваліфікованого електронного підпису та інші засоби доступу до дистанційних каналів обслуговування.

У разі втрати, компрометації або виникнення підозри щодо несанкціонованого використання персоналізованих засобів безпеки користувач зобов'язаний невідкладно повідомити про це Платіжну установу через визначені канали зв'язку. З моменту отримання такого повідомлення Платіжна установа вживає заходів щодо блокування доступу та запобігання подальшому несанкціонованому використанню сервісів.

Платіжна установа забезпечує фіксацію дій користувачів у дистанційних каналах обслуговування, зберігання електронних журналів подій та електронних документів протягом строків, установлених законодавством України та внутрішніми документами Платіжної установи.

Порядок користування дистанційними каналами обслуговування, перелік доступних функцій, вимоги до засобів автентифікації, порядок обміну електронними документами та інші особливості надання послуг визначаються договором, цими Правилами, Тарифами та внутрішніми процедурами Платіжної установи.

7.5. Мобільний застосунок FIN PAY

Мобільний застосунок FIN PAY є дистанційним каналом обслуговування, що забезпечує користувачам доступ до платіжних послуг, інформаційних сервісів та інших функціональних можливостей Платіжної установи відповідно до ліцензії, вимог законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України, цих Правил та укладених договорів.

Доступ до мобільного застосунку FIN PAY надається користувачу після проходження процедур ідентифікації, верифікації та автентифікації відповідно до вимог законодавства України у сфері платіжних послуг, фінансового моніторингу, захисту інформації та кібербезпеки.

Мобільний застосунок FIN PAY може використовуватися для:

- відкриття та обслуговування платіжних рахунків;
- проходження процедур дистанційної ідентифікації та верифікації;
- отримання інформації про залишки коштів та рух коштів за рахунками;
- ініціювання переказів коштів;
- здійснення платіжних операцій із використанням платіжних інструментів;
- поповнення платіжних рахунків;
- перегляду історії операцій та формування електронних виписок;
- отримання повідомлень щодо виконання платіжних операцій;
- подання заяв, звернень та запитів до Платіжної установи;
- використання інших сервісів, реалізованих Платіжною установою.

Платіжні інструкції, сформовані та підтверджені користувачем у мобільному застосунку FIN PAY із застосуванням передбачених засобів автентифікації та підтвердження операцій, вважаються належним чином наданими користувачем та мають юридичну силу відповідно до законодавства України.

Підтвердження платіжних операцій у мобільному застосунку FIN PAY може здійснюватися із застосуванням багатфакторної автентифікації, одноразових паролів, біометричних даних,

кваліфікованого електронного підпису, Дія.Підпису або інших засобів підтвердження, визначених Платіжною установою.

Платіжна установа забезпечує реєстрацію та зберігання електронних даних щодо дій користувача, фактів авторизації, надання згоди на виконання платіжних операцій, подання електронних документів та інших подій, пов'язаних із використанням мобільного застосунку FIN PAY, протягом строків, установлених законодавством України.

Користувач зобов'язаний забезпечувати конфіденційність персоналізованих засобів безпеки, необхідних для доступу до мобільного застосунку FIN PAY, у тому числі логінів, паролів, кодів підтвердження, біометричних параметрів, засобів багатофакторної автентифікації та інших даних, що використовуються для підтвердження особи та платіжних операцій.

Забороняється передавати третім особам персоналізовані засоби безпеки, надавати доступ до мобільного застосунку FIN PAY іншим особам або використовувати застосунок з порушенням вимог законодавства України та цих Правил.

У разі втрати мобільного пристрою, компрометації персоналізованих засобів безпеки, підозри щодо несанкціонованого доступу або здійснення несанкціонованих платіжних операцій користувач зобов'язаний негайно повідомити про це Платіжну устанovu через визначені канали зв'язку. Після отримання такого повідомлення Платіжна установа вживає заходів щодо блокування доступу та запобігання подальшому несанкціонованому використанню мобільного застосунку FIN PAY.

Платіжна установа має право тимчасово обмежити або призупинити використання мобільного застосунку FIN PAY у випадках:

- виявлення ознак шахрайства або несанкціонованого використання;
- виникнення загрози безпеці платіжних операцій або інформаційних систем;
- необхідності виконання вимог законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України або рішень уповноважених державних органів;
- проведення технічних, профілактичних або аварійно-відновлювальних робіт;
- порушення користувачем умов договору або цих Правил.

Інформація про функціональні можливості мобільного застосунку FIN PAY, порядок його використання, вимоги до технічних засобів користувача та заходи безпеки розміщуються на офіційному веб-сайті Платіжної установи та можуть уточнюватися в договорах, тарифах та інших документах Платіжної установи.

VIII. ЗАГАЛЬНІ УМОВИ ВИПУСКУ ЕЛЕКТРОННИХ ПЛАТІЖНИХ ЗАСОБІВ

8.1. Платіжна установа здійснює випуск електронних платіжних засобів (далі – ЕПЗ) відповідно до Закону України «Про платіжні послуги», нормативно-правових актів Національного банку України, правил відповідної платіжної системи та внутрішніх документів Товариства.

ЕПЗ випускаються Платіжною установою на підставі укладених договорів з оператором та/або учасниками відповідної платіжної системи та використовуються для ініціювання платіжних операцій, отримання інформації щодо платіжного рахунку, здійснення інших операцій, передбачених законодавством України, правилами платіжної системи та умовами договору з Користувачем.

Платіжна установа може здійснювати емісію віртуальних та/або фізичних платіжних карток, а також інших електронних платіжних засобів, дозволених законодавством України та правилами відповідної платіжної системи.

ЕПЗ випускається виключно після відкриття платіжного рахунку Користувачу та проведення його ідентифікації, верифікації та належної перевірки відповідно до вимог законодавства України у сфері фінансового моніторингу та внутрішніх документів Платіжної установи.

ЕПЗ є персоналізованим платіжним інструментом та може використовуватися виключно його законним держателем. Передача ЕПЗ, його реквізитів, персоналізованих засобів безпеки, кодів доступу, одноразових паролів або інших засобів автентифікації третім особам забороняється.

Типи ЕПЗ, порядок їх випуску, перевипуску, заміни, блокування, розблокування, строк дії, функціональні можливості, ліміти використання та інші умови визначаються договором, тарифами Платіжної установи, правилами платіжної системи та технічними можливостями відповідного продукту.

Платіжна установа має право встановлювати обмеження щодо максимальної кількості ЕПЗ, які можуть бути випущені одному Користувачу, а також встановлювати ліміти на здійснення операцій з використанням ЕПЗ з метою управління ризиками, виконання вимог законодавства, правил платіжних систем та забезпечення належного рівня безпеки платіжних операцій.

ЕПЗ може використовуватися для здійснення безготівкових розрахунків за товари, роботи та послуги, переказу коштів, отримання готівкових коштів, поповнення платіжного рахунку, а також для здійснення інших операцій, передбачених функціоналом відповідного продукту та законодавством України.

Користувач має право використовувати ЕПЗ на території України та в інших країнах світу у випадках, коли така можливість передбачена правилами відповідної платіжної системи, вимогами валютного законодавства України та технічними можливостями Платіжної установи.

Платіжна установа забезпечує застосування процедур сильної автентифікації користувача під час здійснення платіжних операцій у випадках, передбачених законодавством України, нормативно-правовими актами Національного банку України, правилами платіжних систем та внутрішніми документами Платіжної установи.

Активация ЕПЗ здійснюється після його отримання Користувачем та проходження процедур автентифікації, визначених Платіжною установою. До моменту активації ЕПЗ його використання для ініціювання платіжних операцій не допускається.

Платіжна установа має право відмовити у випуску, перевипуску або активації ЕПЗ у випадках, передбачених законодавством України, правилами платіжної системи, вимогами фінансового моніторингу, внутрішніми документами Платіжної установи або за наявності обґрунтованих підозр щодо можливого шахрайства чи використання ЕПЗ з порушенням законодавства.

Платіжна установа має право тимчасово зупинити або припинити використання ЕПЗ, встановити обмеження на здійснення операцій або заблокувати ЕПЗ у випадках, визначених законодавством України, правилами платіжної системи, договором з Користувачем або за наявності підстав вважати, що подальше використання ЕПЗ може призвести до порушення вимог законодавства, виникнення операційного, шахрайського, кібернетичного чи іншого ризику.

Користувач зобов'язаний негайно повідомити Платіжну устанovu про втрату, викрадення, незаконне використання ЕПЗ, розголошення персоналізованих засобів безпеки або виникнення підозри щодо здійснення несанкціонованих операцій. Після отримання такого повідомлення Платіжна установа вживає заходів щодо блокування ЕПЗ та запобігання подальшому несанкціонованому використанню.

Інформація про умови використання ЕПЗ, порядок їх блокування та розблокування, тарифи, ліміти, заходи безпеки, права та обов'язки сторін, а також порядок врегулювання спірних операцій надається Користувачу до укладення договору та підтримується в актуальному стані на офіційному веб-сайті Платіжної установи та/або в мобільному застосунку FIN PAY.

Платіжна установа забезпечує ведення обліку операцій з використанням ЕПЗ, збереження інформації про такі операції та надання Користувачу інформації щодо здійснених операцій у порядку, визначеному законодавством України та договором.

За замовчуванням Платіжна установа після відкриття платіжного рахунку може випускати Користувачу віртуальний електронний платіжний засіб (віртуальну платіжну картку) у неактивованому стані, якщо така можливість передбачена умовами відповідного продукту та договору.

Активация віртуальної платіжної картки здійснюється Користувачем самостійно через мобільний застосунок FIN PAY після успішного проходження процедур автентифікації та встановлення персоналізованих засобів безпеки, зокрема PIN-коду та/або інших засобів автентифікації, визначених Платіжною установою.

За наявності відповідного функціоналу та на умовах, визначених Тарифами і договором, Користувач має право замовити випуск фізичної (пластикової) платіжної картки через мобільний застосунок FIN PAY, особистий кабінет або інший дистанційний канал обслуговування, визначений Платіжною установою.

Фізична платіжна картка видається Користувачу у неактивованому стані. Її активация здійснюється особисто Користувачем шляхом проходження процедур автентифікації та встановлення або підтвердження персоналізованих засобів безпеки відповідно до вимог Платіжної установи.

У разі якщо замовлена фізична платіжна картка не була отримана Користувачем протягом строку, визначеного договором або внутрішніми процедурами Платіжної установи, така картка може бути анульована або знищена з міркувань безпеки. Повторний випуск картки здійснюється відповідно до Тарифів Платіжної установи.

Після активації фізичної платіжної картки Платіжна установа може забезпечити одночасне використання фізичної та віртуальної карток або припинити використання попередньо випущеної

віртуальної картки залежно від особливостей відповідного карткового продукту та технічної реалізації сервісу.

Платіжна картка є власністю Платіжної установи або відповідного емітента платіжного інструменту та надається Користувачу для використання відповідно до умов договору, правил платіжної системи та вимог законодавства України.

Строк дії платіжної картки визначається Платіжною установою та зазначається на фізичній картці або відображається в мобільному застосунку FIN PAY. Після закінчення строку дії картка підлягає перевипуску або припиняє обслуговування відповідно до умов договору.

Операції з використанням платіжної картки здійснюються в межах залишку коштів на платіжному рахунку Користувача та з урахуванням лімітів, встановлених Платіжною установою, законодавством України, нормативно-правовими актами Національного банку України та правилами відповідної платіжної системи.

Платіжна установка має право встановлювати загальні та індивідуальні ліміти на здійснення операцій із використанням платіжних карток, у тому числі щодо суми, кількості, виду операцій, території використання, способу автентифікації та інших параметрів, необхідних для забезпечення належного рівня управління ризиками та безпеки.

Користувач має право самостійно встановлювати або змінювати окремі ліміти та налаштування безпеки через мобільний застосунок FIN PAY у межах обмежень, визначених Платіжною установою та законодавством України.

Платіжна картка за наявності такої можливості може бути зареєстрована у цифрових гаманцях та сервісах мобільних платежів, які підтримуються Платіжною установою та відповідною платіжною системою. Для цього Користувач проходить процедуру токенизації платіжної картки відповідно до вимог Платіжної установи та постачальника відповідного платіжного сервісу.

Після успішної токенизації формується цифровий платіжний інструмент (токен), який може використовуватися для здійснення безконтактних платежів, електронної комерції та інших операцій, передбачених функціоналом відповідного сервісу.

Операції із використанням токенизованої платіжної картки вважаються операціями, здійсненими з використанням відповідної платіжної картки, та відображаються у виписках за платіжним рахунком Користувача.

Користувач має право у будь-який час самостійно заблокувати або розблокувати платіжну картку через мобільний застосунок FIN PAY або звернутися до служби підтримки Платіжної установи. Платіжна установка також має право заблокувати платіжну картку у випадках, передбачених законодавством України, правилами платіжної системи, договором або з міркувань безпеки.

Користувач зобов'язаний забезпечувати збереження платіжної картки, її реквізитів та персоналізованих засобів безпеки, не передавати їх третім особам, а також негайно повідомляти Платіжну установку про втрату платіжної картки, розголошення персоналізованих засобів безпеки або підозру щодо несанкціонованого використання платіжного інструменту.

Використання платіжних карток здійснюється відповідно до законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України, правил відповідної платіжної системи, договору між Користувачем і Платіжною установою, а також Правил користування платіжними інструментами, що є невід'ємною частиною договірної документації Платіжної установи.

Платіжна установка здійснює емісію ЕПЗ у вигляді Платіжних карток для використання в платіжній системі на підставі договору з оператором відповідної платіжної системи та відповідно до правил цієї платіжної системи.

Платіжна картка, що емітується Платіжною установою, є засобом безготівкових платежів, засобом зняття готівкових коштів, використання якого регулюється чинним законодавством України, включаючи нормативно-правові акти НБУ, правилами платіжних систем та укладеним Договором.

Максимальна кількість Платіжних карток (віртуальних/пластикових), які можуть бути емітовані Користувачу, може бути обмежена Платіжною установою та не може перевищувати кількості, встановленої діючими Тарифами Платіжної установи.

Після відкриття Платіжного рахунку, Платіжна установка випускає Платіжну картку на ім'я Користувача, якщо це передбачено умовами укладеного Договору.

8.2. Особливості використання платіжних карток у мережі Інтернет, мобільному застосунку та сервісах цифрових гаманців

Платіжні картки можуть використовуватися для здійснення платіжних операцій у мережі Інтернет, у мобільному застосунку, а також у цифрових гаманцях та інших платіжних сервісах, які підтримують відповідна платіжна система та Платіжна установка.

Під час здійснення платіжних операцій із використанням платіжної картки в мережі Інтернет Платіжна установа забезпечує застосування механізмів автентифікації та захисту операцій відповідно до вимог законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України, правил платіжних систем та міжнародних стандартів безпеки платіжної індустрії.

Для підтвердження окремих платіжних операцій може застосовуватися процедура сильної автентифікації користувача (Strong Customer Authentication, SCA), яка передбачає використання двох або більше незалежних елементів автентифікації, що належать до категорій знання, володіння або притаманності користувачу.

Платіжна установа має право застосовувати технологію 3-D Secure або інші аналогічні механізми додаткового підтвердження операцій у мережі Інтернет. У таких випадках держатель платіжної картки зобов'язаний пройти процедуру підтвердження операції способом, визначеним емітентом платіжного інструменту або Платіжною установою.

Під час додавання платіжної картки до цифрового гаманця здійснюється процедура токенизації, у межах якої реквізити платіжної картки замінюються унікальним цифровим ідентифікатором (токеном), що використовується для виконання платіжних операцій без передачі фактичних реквізитів картки торговцю або іншому учаснику платіжної операції.

Токенізована платіжна картка може використовуватися для безконтактних платежів, платежів у мобільних застосунках, електронній комерції та інших операцій, передбачених функціоналом відповідного цифрового гаманця або платіжного сервісу.

Платіжна установа здійснює постійний моніторинг платіжних операцій з метою виявлення ознак шахрайства, несанкціонованого використання платіжних інструментів, кіберінцидентів, підозрілих або нетипових операцій та інших подій, що можуть створювати ризики для Користувачів або Платіжної установи.

З метою запобігання шахрайству Платіжна установа має право застосовувати автоматизовані системи аналізу ризиків, профілювання операцій, поведінкового аналізу, перевірки географічного розташування пристроїв, контролю платіжних шаблонів, перевірки репутації платіжних реквізитів та інші механізми управління ризиками.

У разі виявлення ознак шахрайства, компрометації платіжного інструменту, порушення вимог безпеки або виникнення підозри щодо несанкціонованого використання платіжної картки Платіжна установа має право тимчасово зупинити проведення операції, встановити додаткові заходи автентифікації, обмежити використання платіжної картки або здійснити її блокування до з'ясування обставин.

Користувач зобов'язаний забезпечувати конфіденційність реквізитів платіжної картки, PIN-коду, CVV/CVC-коду, одноразових паролів, кодів підтвердження, паролів доступу до мобільного застосунку та інших персоналізованих засобів безпеки, а також не допускати їх розголошення третім особам.

Користувач зобов'язаний невідкладно повідомити Платіжну устанovu про втрату мобільного пристрою, втрату або викрадення платіжної картки, несанкціонований доступ до мобільного застосунку, компрометацію персоналізованих засобів безпеки або виявлення операцій, які не були ним акцептовані.

Платіжна установа несе відповідальність за виконання вимог щодо безпеки платіжних операцій у межах, визначених законодавством України та договором з Користувачем, а Користувач несе відповідальність за дотримання вимог щодо захисту персоналізованих засобів безпеки та використання платіжних інструментів відповідно до умов договору.

Порядок оскарження неакцептованих або неналежно виконаних операцій, строки подання заяв, порядок проведення перевірки та повернення коштів визначаються законодавством України, нормативно-правовими актами Національного банку України, правилами відповідної платіжної системи та умовами договору між Користувачем і Платіжною установою.

VIII. ПОСЛУГИ З ЕКВАЙРИНГУ ПЛАТІЖНИХ ІНСТРУМЕНТІВ

8.1. Загальні умови еквайрингу

Платіжна установа надає послуги еквайрингу платіжних інструментів відповідно до Закону України «Про платіжні послуги», нормативно-правових актів Національного банку України, правил міжнародних та національних платіжних систем, а також договорів, укладених з отримувачами коштів.

Послуги еквайрингу надаються суб'єктам господарювання, які здійснюють реалізацію товарів, виконання робіт або надання послуг та уклали з Платіжною установою відповідний договір.

У межах надання послуг еквайрингу Платіжна установа забезпечує приймання, маршрутизацію, авторизацію, обробку та супроводження платіжних операцій, ініційованих із використанням платіжних інструментів, а також подальше перерахування коштів отримувачам відповідно до умов договору.

Приймання платежів може здійснюватися через веб-сайти отримувачів, мобільні застосунки, платіжні сторінки, програмні інтерфейси (API) та інші дистанційні канали обслуговування, технічно реалізовані Платіжною установою.

Платіжна установа приймає до обробки платіжні інструменти платіжних систем VISA, ПРОСТІР та інших платіжних систем, інтегрованих з Платіжною установою відповідно до укладених договорів та технічних можливостей процесингової інфраструктури.

Отримувач зобов'язаний забезпечувати відповідність своєї діяльності законодавству України, правилам платіжних систем та вимогам Платіжної установи щодо управління ризиками, фінансового моніторингу та захисту прав користувачів.

8.2. Оплата на веб-сайті отримувача

Оплата на веб-сайті отримувача здійснюється шляхом використання платіжної сторінки або інтегрованого платіжного модуля Платіжної установи.

До підтвердження платіжної операції платнику надається інформація про отримувача коштів, суму платежу, валюту операції, розмір комісійної винагороди (за наявності) та інші істотні умови здійснення платежу.

Ініціювання платіжної операції здійснюється платником шляхом введення реквізитів платіжного інструменту або використання токенозованого платіжного інструменту та підтвердження операції у спосіб, визначений емітентом платіжного інструменту та правилами відповідної платіжної системи.

Платіжна установа забезпечує захищене передавання даних платіжної операції та їх обробку із застосуванням засобів криптографічного захисту інформації та інших механізмів безпеки.

8.3. Оплата у платіжному застосунку FIN PAY

Мобільний застосунок FIN PAY забезпечує можливість здійснення платежів на користь отримувачів, підключених до сервісів еквайрингу Платіжної установи.

Ідентифікація та автентифікація користувача здійснюються відповідно до вимог законодавства України та внутрішніх процедур інформаційної безпеки Платіжної установи.

Підтвердження платіжної операції може здійснюватися шляхом використання PIN-коду, одноразового коду підтвердження, біометричних даних або інших засобів сильної автентифікації користувача.

Інформація про виконані платіжні операції відображається у платіжному застосунку та зберігається протягом строків, визначених законодавством України та внутрішніми документами Платіжної установи.

8.4. Оплата із використанням сервісу «Оплата частинами»

Сервіс «Оплата частинами» може надаватися Платіжною установою за умови його технічної реалізації та наявності відповідних договірних відносин із торговцем і користувачем.

До моменту підтвердження операції користувачу надається інформація про графік платежів, загальну суму зобов'язань та інші істотні умови використання сервісу.

Платіжна установа має право здійснювати оцінку ризиків та перевірку користувача перед наданням доступу до сервісу.

Порядок використання сервісу визначається окремим договором або умовами відповідного продукту Платіжної установи.

8.5. Рекурентні платежі (автосписання)

Рекурентні платежі здійснюються на підставі попередньо наданої платником згоди на регулярне списання коштів із використанням платіжного інструменту. Така згода може надаватися платником Платіжній установі, отримувачу коштів (мерчанту) або іншій особі, уповноваженій відповідно до правил платіжної системи та умов надання відповідної послуги, у порядку, визначеному законодавством України.

Перед наданням такої згоди платнику повідомляється інформація про отримувача коштів, призначення платежу, періодичність списань, орієнтовний розмір платежів та порядок відкликання згоди.

Платник має право відкликати раніше надану згоду в порядку, визначеному договором та законодавством України.

Відкликання згоди не впливає на платіжні операції, які були належним чином ініційовані до моменту її відкликання.

8.6. Порядок розрахунків з отримувачами

Платіжна установа здійснює розрахунки з отримувачами після завершення обробки платіжних операцій, отримання підтвердження від платіжної системи та проведення необхідних контрольних процедур.

Строки перерахування коштів визначаються договором з отримувачем та можуть залежати від режиму роботи платіжних систем, процесингового центру, банківських установ та систем міжбанківських розрахунків.

Платіжна установа має право утримувати комісійну винагороду, здійснювати взаємозалік зустрічних вимог, резервування коштів або інші операції, передбачені договором та законодавством України.

У випадках, передбачених законодавством України, правилами платіжних систем, вимогами фінансового моніторингу або договором, Платіжна установа може тимчасово призупинити проведення розрахунків до завершення необхідних перевірок.

8.7. Заходи управління ризиками та протидії шахрайству при еквайрингу

Платіжна установа здійснює постійний моніторинг операцій еквайрингу з використанням автоматизованих систем контролю ризиків, процесингових сервісів та інструментів виявлення підозрілої активності.

Під час здійснення еквайрингу можуть застосовуватися технології 3-D Secure, токенизація платіжних інструментів, механізми сильної автентифікації користувача, перевірка геолокаційних параметрів, аналіз поведінкових моделей та інші засоби протидії шахрайству.

Платіжна установа має право проводити перевірку діяльності отримувача, джерел походження коштів, характеру операцій та відповідності операцій умовам договору.

У разі виявлення підозрілих операцій, ознак шахрайства, перевищення допустимого рівня чарджбеків, порушення правил платіжних систем або вимог законодавства України Платіжна установа має право встановлювати індивідуальні обмеження, резервувати кошти, призупиняти проведення розрахунків або припиняти надання послуг еквайрингу.

Заходи управління ризиками застосовуються Платіжною установою відповідно до внутрішніх документів з управління ризиками, фінансового моніторингу, кібербезпеки та інформаційної безпеки.

ІХ. ПОРЯДОК НАЛЕЖНОЇ ПЕРЕВІРКИ

Платіжна установа здійснює належну перевірку користувачів відповідно до вимог Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», нормативно-правових актів Національного банку України, внутрішніх документів з питань фінансового моніторингу та ризик-орієнтованого підходу.

Належна перевірка здійснюється під час встановлення ділових відносин, відкриття платіжних рахунків, укладення договорів, надання платіжних послуг, проведення окремих платіжних операцій, а також протягом усього періоду обслуговування користувача.

У межах належної перевірки Платіжна установа здійснює ідентифікацію та верифікацію користувачів, їх представників, довірених осіб, кінцевих бенефіціарних власників, встановлює мету та характер ділових відносин, оцінює ризик користувача, здійснює моніторинг фінансових операцій та актуалізацію отриманих даних.

Для проведення ідентифікації та верифікації Платіжна установа може використовувати документи, подані користувачем безпосередньо, а також інформацію, отриману з державних реєстрів, офіційних інформаційних ресурсів, систем електронної ідентифікації та інших законних джерел інформації.

Під час дистанційного встановлення ділових відносин Платіжна установа може використовувати інтегровані сервіси електронної ідентифікації та верифікації, зокрема засоби Єдиного державного веб-порталу електронних послуг «Дія», кваліфікований електронний підпис, Дія. Підпис, а також інші передбачені законодавством способи електронної ідентифікації.

З метою перевірки даних користувачів, оцінки ризиків та виконання вимог законодавства у сфері ПВК/ФТ Платіжна установа може використовувати інформаційні системи та сервіси третіх осіб, зокрема YOUCONTROL, VKURSI, ЛІГА:ЗАКОН, державні реєстри, санкційні та міжнародні списки, а також інші інформаційно-аналітичні ресурси, використання яких не заборонено законодавством України.

Платіжна установа здійснює перевірку користувачів щодо належності до національних та іноземних публічних діячів (РЕР), членів їх сімей, осіб, пов'язаних із політично значущими особами, осіб із санкційних списків, а також інших категорій клієнтів підвищеного ризику відповідно до вимог законодавства та внутрішніх документів.

У разі встановлення підвищеного рівня ризику Платіжна установа застосовує посилені заходи належної перевірки, включаючи отримання додаткових документів та відомостей щодо джерел походження коштів, джерел статків, мети здійснення операцій, характеру діяльності користувача та інших відомостей, необхідних для належного управління ризиками.

Платіжна установа має право запитувати у користувача будь-які документи, відомості та пояснення, необхідні для виконання вимог законодавства України, нормативно-правових актів НБУ, правил платіжних систем, вимог фінансового моніторингу та внутрішніх процедур управління ризиками.

Користувач зобов'язаний надавати достовірну, повну та актуальну інформацію, документи й пояснення на запит Платіжної установи у строки, визначені таким запитом.

У разі ненадання документів або інформації, подання недостовірних відомостей, неможливості проведення належної перевірки, виникнення підозр щодо законності діяльності користувача або його операцій, Платіжна установа має право відмовити у встановленні ділових відносин, відкритті рахунку, проведенні платіжної операції, наданні окремої платіжної послуги або припинити обслуговування користувача відповідно до вимог законодавства.

У разі відмови у встановленні (підтриманні) ділових відносин та/або проведенні платіжної операції Користувачу, який є політично значущою особою (РЕР), членом його сім'ї або особою, пов'язаною з РЕР, відповідно до статті 15 Закону про ПВК/ФТ, Платіжна установа зобов'язана протягом 5 (п'яти) робочих днів з дня прийняття рішення про відмову надати такому Користувачу пояснення з обґрунтуванням причини відмови в письмовій або електронній формі. Таке пояснення підписується керівником Платіжної установи або з накладанням його КЕП та погоджується з відповідальним працівником з фінансового моніторингу.

Платіжна установа здійснює постійний моніторинг ділових відносин та фінансових операцій користувачів з метою забезпечення відповідності операцій фінансовому профілю користувача, характеру його діяльності, джерелам походження коштів та рівню ризику.

У процесі моніторингу Платіжна установа має право аналізувати інформацію про платіжні операції, географію їх здійснення, використані платіжні інструменти, пристрої доступу, канали обслуговування, поведінкові характеристики користувачів та інші фактори ризику.

Платіжна установа забезпечує супроводження платіжних операцій інформацією про платника та отримувача у випадках і в обсязі, передбачених законодавством України у сфері фінансового моніторингу.

Під час надання платіжних послуг Платіжна установа забезпечує виконання вимог Санкційного законодавства України, замороження активів, обмежувальних заходів, а також рішень державних органів, прийнятих у межах їх повноважень.

Користувач зобов'язаний повідомляти Платіжну устанovu про зміну своїх ідентифікаційних даних, реквізитів, документів, структури власності, представників, кінцевих бенефіціарних власників та інших відомостей, наданих під час встановлення ділових відносин, не пізніше 10 робочих днів з моменту виникнення таких змін та надати підтвердні документи.

Платіжна установа має право проводити повторну ідентифікацію, верифікацію та актуалізацію даних користувача у випадках, передбачених законодавством, внутрішніми документами, вимогами платіжних систем або за результатами оцінки ризиків.

У разі виявлення підозрілої діяльності, ознак дроблення операцій, використання підставних осіб, спроб обходу вимог законодавства, шахрайства або інших ризикових факторів Платіжна установа має право застосовувати додаткові заходи контролю, тимчасово призупиняти проведення операцій, встановлювати обмеження або припиняти обслуговування користувача відповідно до законодавства України.

Вимоги цього розділу поширюються на всіх користувачів платіжних послуг Платіжної установи, у тому числі платників, отримувачів, власників платіжних рахунків, держателів платіжних інструментів, торговців, отримувачів за договорами еквайрингу та інших осіб, які користуються послугами Платіжної установи.

X. ІНША ІНФОРМАЦІЯ ДЛЯ КОРИСТУВАЧІВ

10.1. Загальна інформація про Платіжну устанovu

Платіжна установа здійснює діяльність з надання фінансових платіжних послуг відповідно до Закону України «Про платіжні послуги», нормативно-правових актів Національного банку України, правил платіжних систем, умов укладених договорів та внутрішніх документів Платіжної установи.

Платіжна установа здійснює діяльність на підставі ліцензії Національного банку України на надання фінансових платіжних послуг та включена до Реєстру платіжної інфраструктури, що ведеться Національним банком України.

Перелік платіжних послуг, які має право надавати Платіжна установа, визначається відповідною ліцензією Національного банку України та включає, зокрема:

- послуги з виконання платіжних операцій без відкриття рахунку;
- послуги з виконання платіжних операцій з платіжного рахунку;
- послуги з емісії платіжних інструментів;
- послуги з еквайрингу платіжних інструментів;
- інші фінансові платіжні послуги відповідно до отриманої ліцензії.

Відомості про державну реєстрацію ТОВ «ПУ «ФІН ПЕЙ», ліцензії, дозволи, перелік платіжних послуг, фінансові показники діяльності, інформацію про відокремлені підрозділи (за наявності), контакти та іншу інформацію, що підлягає розкриттю відповідно до законодавства України, розміщуються на офіційному веб- сайті Платіжної установи.

Платіжна установа забезпечує доступність, достовірність та актуальність інформації, що розкривається користувачам відповідно до вимог законодавства України та нормативно-правових актів Національного банку України.

10.2. Форс-мажорні обставини

Сторони звільняються від відповідальності за часткове або повне невиконання своїх зобов'язань за Договором та цими Правилами, якщо таке невиконання стало наслідком дії обставин непереборної сили (форс-мажорних обставин), які виникли після укладення Договору, є надзвичайними, невідворотними та об'єктивно унеможливають виконання відповідних зобов'язань.

До форс-мажорних обставин належать, зокрема, але не виключно:

- війна, воєнні дії, збройний конфлікт, військова агресія, окупація, мобілізація, введення воєнного або надзвичайного стану;
- терористичні акти, диверсії, масові заворушення, страйки, блокади;
- стихійні лиха, пожежі, повені, землетруси, епідемії, пандемії та інші надзвичайні події природного або техногенного характеру;
- кібератаки, хакерські атаки, шкідливе програмне забезпечення, несанкціоноване втручання в інформаційно-комунікаційні системи;
- перебої або припинення роботи мереж електрозв'язку, електропостачання, мережі Інтернет, центрів обробки даних, хмарної інфраструктури та інших технологічних сервісів, що використовуються для надання платіжних послуг;
- збої, припинення роботи або обмеження функціонування платіжних систем, банків-кореспондентів, процесингових центрів, операторів платіжної інфраструктури та інших третіх осіб, від яких залежить надання платіжних послуг;
- прийняття органами державної влади, Національним банком України або іншими уповноваженими органами рішень, які унеможливають або обмежують надання платіжних послуг.

У разі виникнення форс-мажорних обставин Платіжна установа має право тимчасово обмежити або призупинити надання окремих платіжних послуг, доступ до Системи, виконання платіжних операцій або проведення інших дій, необхідних для забезпечення безпеки коштів Користувачів та стабільності функціонування інформаційних систем.

Строк виконання зобов'язань, виконання яких стало неможливим унаслідок форс-мажорних обставин, продовжується на період дії таких обставин та часу, необхідного для відновлення належного функціонування відповідних систем і сервісів.

Платіжна установа не несе відповідальності за затримку, неможливість виконання або неналежне виконання платіжних операцій, якщо такі наслідки виникли в результаті дії форс-мажорних обставин.

Після припинення дії форс-мажорних обставин Платіжна установа вживає розумних заходів для якнайшвидшого відновлення надання платіжних послуг та виконання своїх зобов'язань перед Користувачами.

10.3. Щодо оподаткування операцій користувачів

Платіжна установа під час надання платіжних послуг не є стороною правовідносин щодо виникнення доходу користувача внаслідок здійснення ним господарської або іншої діяльності, якщо інше прямо не передбачено законодавством України.

Платіжна установа не здійснює нарахування та виплату доходів користувачам у межах виконання платіжних операцій, а також не визначає податкові зобов'язання користувачів, які можуть виникнути у зв'язку із отриманням доходів, здійсненням підприємницької діяльності або іншими операціями.

Платіжна установа не є податковим агентом користувача у зв'язку із виконанням платіжних операцій, якщо інше прямо не встановлено законодавством України.

Користувач самостійно відповідає за виконання своїх податкових зобов'язань, декларування доходів та сплату податків і зборів відповідно до вимог Податкового кодексу України.

Інформація щодо порядку оподаткування окремих операцій може змінюватися відповідно до законодавства України та офіційних роз'яснень контролюючих органів.

10.4. Порядок захисту прав користувачів та врегулювання спірних питань

Користувач має право звернутися до Платіжної установи із зверненням, заявою, скаргою або претензією щодо якості надання платіжних послуг, виконання платіжних операцій, обслуговування, тарифів, дій або бездіяльності Платіжної установи.

Платіжна установа забезпечує приймання, реєстрацію, розгляд та надання відповідей на звернення користувачів відповідно до вимог законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України та внутрішніх процедур розгляду звернень.

Звернення користувача може бути подано:

- через офіційні канали зв'язку, визначені Платіжною установою;
- через контактний центр;
- через мобільний застосунок FIN PAY (за наявності відповідного функціоналу);
- через офіційний веб-сайт Платіжної установи (за наявності технічної можливості);
- у письмовій формі за місцезнаходженням Платіжної установи.
- Платіжна установа розглядає звернення користувачів у строки, встановлені законодавством України.

За результатами розгляду звернення Платіжна установа:

- задовольняє вимоги користувача у разі наявності правових та фактичних підстав;
- надає обґрунтовану відповідь щодо неможливості задоволення вимог;
- повідомляє користувача про результати проведеного розгляду та вжиті заходи.

У разі виникнення спору користувач та Платіжна установа вживають заходів для його врегулювання шляхом переговорів та розгляду звернення відповідно до встановленого порядку.

Користувач має право звернутися до Національного банку України як органу, що здійснює державне регулювання та нагляд за діяльністю надавачів платіжних послуг, а також скористатися іншими способами захисту своїх прав, передбаченими законодавством України.

10.5. Канали звернення користувачів до ТОВ «ПУ «ФІН ПЕЙ»;

Звернення користувачів приймаються через канали, визначені Платіжною установою, зокрема:

- через офіційний веб-сайт <https://fcfinpay.org.ua/>
- електронну пошту info@finpay.com.ua;
- контактний центр [+380956302671](tel:+380956302671) цілодобово;
- мобільний застосунок FIN PAY;
- письмове звернення за адресою: 49044, Дніпропетровська обл., місто Дніпро, вул. Шевченка, будинок 51Д.

Актуальна контактна інформація, графік роботи контактного центру та порядок подання звернень розміщуються на офіційному веб сайті(<https://fcfinpay.org.ua/>) Платіжної установи.

Письмові звернення, які не містять інформації про заявника, не підписані або не дають можливості встановити особу заявника, можуть бути залишені без розгляду відповідно до вимог законодавства України.

10.6. Компенсаційні схеми та гарантії відшкодування

Законодавством України для платіжних установ не передбачено створення гарантійних фондів або компенсаційних схем, аналогічних системам гарантування вкладів.

Кошти користувачів, які обліковуються на платіжних рахунках або використовуються для виконання платіжних операцій, не є банківськими вкладами та не підпадають під систему гарантування вкладів фізичних осіб.

Платіжна установа забезпечує захист коштів користувачів відповідно до вимог Закону України «Про платіжні послуги», нормативно-правових актів Національного банку України та внутрішніх процедур управління ризиками.

10.7. Орган державного регулювання

Державне регулювання та нагляд за діяльністю Платіжної установи здійснює Національний банк України відповідно до повноважень, визначених законодавством України.

Контактна інформація органу, який здійснює державне регулювання діяльності Платіжної установи:

Найменування органу
Національний банк України

Реквізити органу
01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9,
тел. (044)230-19-60;
e-mail: info@bank.gov.ua;
веб-сайт: www.bank.gov.ua.