«ЗАТВЕРДЖЕНО»

РІШЕННЯМ №090124/1-ВП

ЄДИНОГО УЧАСНИКА

ТОВ «ФК «ЛІБЕРТІ ФІНАНС»

від «09» січня 2024 року

**ПРАВИЛА**

**НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ**

**З ПЕРЕКАЗУ КОШТІВ БЕЗ ВІДКРИТТЯ РАХУНКУ**

Київ - 2024

**1. Визначення термінів**

1.1. У цих Правилах надання фінансових платіжних послуг з переказу коштів без відкриття рахунку (далі - «Правила») ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ЛІБЕРТІ ФІНАНС» (далі - «Платіжна установа») терміни та визначення вживаються в такому значенні:

**Автоматизована система** – сукупність програмних компонентів, веб-сторінок (інтернет-сайтів), апаратно-технічних засобів, серверів та пристроїв, які використовуються Платіжною установою (її співробітниками) під час здійснення переказу коштів. До складу Автоматизованої системи входять, зокрема: процесинговий центр, автоматизовані робочі місця обслуговування Платників, мережеве та комунікаційне обладнання та їх програмне забезпечення, за допомогою якого забезпечується виконання функцій Платіжної установи.

**Авторизація** – процедура отримання дозволу на проведення операції із застосуванням Платіжної картки, або спосіб підтвердження особи Платника засобами програмного забезпечення банку, який обслуговує такого Платника.

**База даних** – сукупність даних про Платників та Отримувачів, які уклали договори (в т.ч. в електронному вигляді) з Платіжною установою на надання фінансових платіжних послуг з переказу коштів, та яка містить інформацію для надання Платіжною установою таких послуг з переказу коштів.

**Банк еквайр** – банк, член карткової платіжної системи, з яким Платіжною установою укладено договір про процесинг/еквайринг операцій з використанням платіжних карток. Банк еквайр надає послуги з еквайрингу платіжних карток або процесингу платіжних карток за іншими технологіями карткових платіжних систем, які дозволяють списання грошей з Платіжної картки.

**Банк-партнер із зарахування** – банк, який є учасником карткової платіжної системи та надає Платіжній установі послуги із завершення переказу шляхом зарахування коштів на рахунок, до якого емітовано ЕПЗ Отримувача у цій картковій платіжній системі. Взаємодія між Платіжною установою та Банком - партнером із зарахування, у тому числі технічна, здійснюється на підставі договору між ними.

**Верифікація** – заходи, що вживаються суб’єктом первинного фінансового моніторингу з метою перевірки (підтвердження) належності відповідній особі отриманих суб’єктом первинного фінансового моніторингу ідентифікаційних даних та/або з метою підтвердження даних, що дають змогу встановити кінцевих бенефіціарних власників чи їх відсутність.

**Вигодоодержувач** – особа, на користь або в інтересах якої проводиться фінансова операція.

**Договір про переказ коштів** – договір про надання фінансових платіжних послуг з переказу коштів без відкриття рахунку, який укладається Платіжною установою з Платником або Отримувачем. Для фізичних осіб це може бути публічний договір (оферта).

**Електронний платіжний засіб** (далі - ЕПЗ) – платіжний інструмент, реалізований на будь-якому носії, що містить в електронній формі дані, необхідні для ініціювання платіжної операції та/або здійснення інших операцій, визначених договором з емітентом.

**Електронний підпис** (далі – ЕП) – електронні дані, які додаються підписувачем до інших електронних даних або логічно з ними пов’язуються і використовуються ним як підпис.

**Засіб дистанційної комунікації –** засіб комунікації, що використовується у процесі укладання правочинів щодо надання платіжних послуг (у тому числі для надсилання та отримання всіх необхідних для цього документів та відомостей) та/або ініціювання платіжних операцій без фізичної присутності надавача платіжних послуг та користувача.

**Ідентифікація** – заходи належної перевірки клієнтів, що вживаються Платіжною установою для встановлення особи клієнта шляхом отримання її ідентифікаційних даних відповідно вимог законодавства з питань запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення, інших даних, необхідних для проведення належної перевірки та здійснення верифікації.

**Карткова платіжна система** – платіжна система, у якій ініціювання переказу коштів та інші операції здійснюються із застосуванням платіжної картки. До карткових платіжних систем відносяться міжнародні платіжні системи Visa, Mastercard, тощо.

**Комісійна винагорода** – розмір оплати за фінансові платіжні послуги та/або пов'язані з ними інформаційні, технічні, технологічні та інші послуги та роботи, які забезпечують виконання переказу коштів.

**Користувач** – юридична особа (резидент), фізична особа (резидент) або фізична особа-підприємець (резидент), якій надається послуга ФК щодо виконання переказу коштів, або особа, від імені або за дорученням якої проводиться платіжна операція, або яка є вигодоодержувачем.

**Ліміт платежу** – вид обмеження фінансової операції, який застосовується з метою зменшення фінансових ризиків Платіжної установи на виконання вимог чинного законодавства України у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) коштів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванням тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.

**Негайно** – найкоротший можливий строк, але не пізніше наступного операційного дня, у який мають виконуватися (відбуватися) відповідні дії з моменту настання підстави для їх виконання.

**Неплатоспроможність Платіжної установи** – нездатність Платіжної установи в строк, встановлений договором або визначений законодавством України, в повному обсязі виконати свої зобов’язання щодо переказу коштів.

**Операційний день** – частина робочого дня Платіжної установи, протягом якої приймаються документи та платіжні інструкції на переказ коштів і на відкликання та можна, за наявності технічної можливості, здійснити їх обробку, передачу та виконання. Тривалість операційного дня встановлюється Платіжною установою окремим внутрішнім документом.

**Операційний час** – частина операційного дня Платіжної установи, протягом якої приймаються документи та платіжні інструкції на переказ і на відкликання, що мають бути оброблені, передані та виконані протягом цього ж робочого дня. Тривалість операційного часу встановлюється Платіжною установою окремим внутрішнім документом.

**Отримувач** – фізична особа (резидент), юридична особа (резидент) або фізична особа- підприємець (резидент), на рахунок якої зараховується сума переказу.

**Платіжна операція з переказу коштів (Переказ)** – рух певної суми коштів, що ініційований Платником, з метою її зарахування на рахунок Отримувача.

**Платіжна система** – у цих Правилах сукупне поняття для внутрішньодержавних та міжнародних платіжних систем, учасником (непрямим учасником)/членом яких є Платіжна установа.

**Платіжна інструкція** – розпорядження ініціатора Платіжній установі щодо виконання платіжної операції.

**Платник** – фізична особа (резидент), фізична особа-підприємець, а у випадках, передбачених цими Правилами - юридична особа, яка на законних підставах ініціює платіжну операцію шляхом формування та/або подання відповідної платіжної інструкції, у тому числі із застосуванням платіжного інструменту.

**Помилкова платіжна операція** – платіжна операція, внаслідок якої з вини надавача платіжних послуг здійснюється списання коштів з рахунку неналежного платника та/або зарахування коштів на рахунок неналежного отримувача чи видача йому коштів у готівковій формі.

**Процесинг** – діяльність, яка включає виконання за операціями з платіжними інструментами авторизації, моніторингу, збору, оброблення та зберігання інформації, а також надання обробленої інформації учасникам розрахунків і розрахунковому банку для проведення взаєморозрахунків.

**Процесинговий центр** (далі - ПЦ) – інформаційно-обчислювальний центр Платіжної установи, який виконує інформаційно-технічне обслуговування Платіжної установи з метою забезпечення виконання функцій процесингу та керування мережею платіжних пристроїв, Інтернет-сайту для виконання ним ініціалізації переказу коштів та застосування ЕПЗ, маршрутизації авторизаційних повідомлень між Платіжною установою та Отримувачем - юридичною особою або фізичною особою-підприємцем, процедури та операцій обробки транзакцій, визначених цими Правилами, а також вимог щодо застосування визначених Правилами методів та засобів захисту даних. Процесинговий центр може бути окремою юридичною особою або входити до складу Платіжної установи.

**Публічний договір/оферта** – оприлюднена, у спосіб передбачений законодавством України, публічна пропозиція Платникам, за умовами якої Платіжна установа приймає на себе зобов’язання з обслуговування переказу коштів за ініційованими Платниками платіжними операціями переказу коштів на визначених у такій публічній пропозиції умовах. Умови публічної пропозиції є однаковими для всіх Платників.

**Суб’єкт господарювання** – юридична особа, незалежно від організаційно-правової форми та форми власності, або фізична особа-підприємець, тобто така фізична особа, що здійснює діяльність з виробництва, реалізації, придбання товарів, іншу господарську діяльність.

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

**Payment Card Industry Data Security Standard (надалі - PCI DSS)** – стандарт захисту даних платіжних карт, розроблений за стандартами безпеки індустрії платіжних карт, заснований Платіжними системами.

1.2. Інші терміни, що використовуються в Правилах, вживаються в значеннях, наведених у Законі України «Про платіжні послуги», нормативно-правових актах Національного банку України, які регулюють діяльність платіжних систем та надання фінансових платіжних послуг.

**2. Загальні положення**

**2.1.** Ці Правила розроблено відповідно до законодавства України, зокрема:

* Закону України «Про платіжні послуги»;
* Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії»;
* Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення»;
* Положення про порядок емісії та еквайрингу платіжних інструментів, затвердженого Постановою Правління Національного банку України від 29.07.2022 року № 164;
* Положення про порядок здійснення авторизації діяльності надавачів фінансових платіжних послуг та обмежених платіжних послуг, затвердженого Постановою Правління Національного банку України від 07.10.2022 №217;
* інших нормативно-правових актів України та Національного банку України, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг, в тому числі фінансових платіжних послуг.

**2.2.** Метою діяльності Платіжної установи є надання фінансових платіжних послуг з переказу коштів без відкриття рахунку між Платниками та Отримувачами.

**2.3.** Платіжні послуги з переказу коштів без відкриття рахунку надаватимуться Платіжною установою на підставі ліцензії Національного банку України на надання послуг з переказу коштів без відкриття рахунку.

**2.4.** Правила є обов'язковими для всіх працівників Платіжної установи, які прямо чи опосередковано та відповідно до їх функціональних обов’язків, задіяні у процесах Платіжної установи з надання фінансових платіжних послуг з переказу коштів без відкриття рахунку.

**2.5. Порядок участі Платіжної установи у Платіжних системах.**

**2.5.1.** З метою надання фінансових платіжних послуг з переказу коштів без відкриття рахунку Платіжна установа стає учасником/членом інших Платіжних систем.

**2.5.2.** Платіжна установа розпочинає надання фінансових платіжних послуг з переказу коштів у відповідній Платіжній системі після внесення цієї Платіжної системи Національним банком України до Реєстру платіжної інфраструктури відповідно до вимог Положення про порядок реєстрації платіжних систем, учасників платіжних систем та технологічних операторів платіжних послуг, затвердженого Постановою Правління Національного банку України № 208 від 26.09.2022 року.

**2.5.3.** У карткових платіжних системах Платіжна установа здійснює свою діяльність як непрямий учасник, шляхом укладення договору із Банком еквайром, який є прямим учасником такої карткової платіжної системи.

Банк еквайр, з яким Платіжною установою укладено договір про участь у картковій платіжній системі, має зареєструвати Платіжну установу, як непрямого учасника такої карткової платіжної системи у Реєстрі платіжної інфраструктури.

**2.5.4.** Участь Платіжної установи у Платіжних системах та здійснення в них переказу коштів відбувається відповідно до Правил цих систем з дотримання вимог чинного законодавства України, у тому числі валютного законодавства України.

**2.5.5.** Під час здійснення переказу коштів у Платіжних системах Платіжна установа може:

* обслуговувати лише Платника, тобто забезпечувати тільки ініціювання переказу;
* обслуговувати лише Отримувача, тобто забезпечувати тільки завершення переказу;
* обслуговувати і Платника, і Отримувача в одному і тому самому переказі.

**2.5.6.** У разі обслуговування Платника під час здійснення переказу коштів у Платіжній системі, Платіжна установа:

**2.5.6.1.** перед ініціюванням переказу забезпечує Платнику (фізичній особі (резиденту) можливість обрання Отримувача з переліку Отримувачів, зареєстрованих у Платіжній(их) системі(ах), з відображенням наявної інформації про Отримувача (найменування, торгової марки, логотипу, переліку товарів/послуг Отримувача тощо) - якщо це передбачено правилами Платіжної системи;

**2.5.6.2.** перед ініціюванням переказу отримує дозвіл/заборону від Платіжної системи щодо можливості переказу від даного Платника на користь обраного ним Отримувача - якщо це передбачено правилам Платіжної системи;

**2.5.6.3.** доводить до відому Платника інформацію щодо розміру комісійної винагороди Платіжної установи за виконання платіжної операцій з переказу коштів (якщо така винагорода підлягає до сплати Платником);

**2.5.6.4.** здійснює реєстрацію транзакції щодо ініційованого переказу коштів у Платіжній системі у строки та способом, передбачених правилами Платіжної системи.

**2.5.7.** У разі обслуговування Отримувача під час здійснення переказу коштів у Платіжній системі, Платіжна установа:

**2.5.7.1.** реєструє у Платіжній системі Отримувача, з яким Платіжною установою укладено договір про переказ коштів, передаючи до Платіжної системи дані Отримувача (найменування, торгову марку, логотип, перелік товарів/послуг Отримувача тощо) - якщо це передбачено правилами Платіжної системи.

**2.5.7.2.** забезпечує одержання від Отримувача - суб’єкта господарювання, з яким Платіжною установою укладено договір про переказ коштів та передбачено технічну взаємодію з обміну інформацією, дозволу/заборони щодо можливості переказу від певного Платника на користь даного Отримувача та передачу цього дозволу/заборони до Платіжної системи - якщо це передбачено правилами Платіжної системи;

**2.5.7.3.** інформує Платіжну систему про завершення переказу (зарахування коштів на рахунок Отримувача).

**2.5.8.** Обмін інформацією з Платіжною системою (оператором платіжної системи), учасником якої є Платіжна установа, здійснюється за технічними вимогами, наданими Платіжною системою (оператором платіжної системи). Для здійснення такої технічної взаємодії Платіжна установа може на договірних засадах залучати Оператора.

Для виконання переказів у карткових платіжних системах, непрямим учасником яких є Платіжна установа, та обміну інформацією з такими картковими платіжними системами Платіжна установа укладає договори із Банками еквайрами та Банками - партнерами із зарахування у карткових платіжних системах, які є прямими учасниками таких систем.

Обмін інформацією між Платіжною установою та картковими платіжними системами в такому випадку здійснюється опосередковано - через Банки-еквайри та Банки-партнери із зарахування у карткових платіжних системах (відповідно).

Інформаційно-технічна взаємодія Платіжної установи з Банками-еквайрами та Банками партнерами із зарахування здійснюється за технічними вимогами, наданими такими банками - прямими учасниками карткових платіжних систем та за правилами цих систем. Для забезпечення вказаної інформаційно-технічної взаємодії Платіжна установа може на договірних засадах залучати Оператора.

Платіжна установа залучає лише тих Операторів, відомості про яких внесені до Реєстру платіжної інфраструктури.

**2.5.9** Взаєморозрахунки Платіжної установи з іншими учасниками Платіжних систем здійснюються відповідно до Правил цих платіжних систем та умов договорів, укладених Платіжною установою щодо участі у Платіжних системах.

**2.5.9.1.** У разі, якщо Платіжна установа під час здійснення переказу коштів у Платіжній системі обслуговує лише Платника, то вона забезпечує свої зобов’язання перед іншим учасником Платіжної системи (який обслуговує Отримувача за даним переказом) коштами на рахунку Платіжної установи в Розрахунковому банку Платіжної системи. Кошти списуються з рахунку Платіжної установи на рахунок іншого учасника в результаті здійснення клірингових розрахунків у Платіжній системі.

**2.5.9.2.** У разі, якщо Платіжна установа під час здійснення переказу коштів у Платіжній системі обслуговує лише Отримувача, то вона отримує кошти на забезпечення такого переказу від іншого учасника Платіжної системи (який обслуговує Платника за даним переказом) на рахунок Платіжної установи в Розрахунковому банку Платіжної системи. Кошти списуються з рахунку іншого учасника на рахунок Платіжної установи в результаті здійснення клірингових розрахунків у Платіжній системі.

**2.5.9.3.** У разі, якщо Платіжна установа під час здійснення переказу коштів у Платіжній системі обслуговує і Платника, і Отримувача, то вона самостійно зараховує кошти, сплачені Платником, на рахунок Отримувача; при цьому клірингові розрахунки з іншими учасниками Платіжної системи за таким переказом не здійснюються.

**2.6.** Переказ коштів, що ініційований Платником, який обслуговується Платіжною установою, з використанням ЕПЗ, на користь Отримувача-суб’єкта господарювання, який також обслуговується Платіжною установою на підставі Договору із ним, вважається здійсненим у відповідній Платіжній системі, ЕПЗ якої використовується під час ініціювання такого переказу.

**2.7.** Розрахунки між Платіжною установою та Отримувачами, Платіжною установою та іншими учасниками Платіжних систем, учасником яких є Платіжна установа - здійснюються відповідно до правил таких Платіжних систем.

**2.8.** Під час переказу коштів Платіжна установа, на підставі укладених нею договорів, виступає фінансовим посередником між Платником та Отримувачем, що дозволяє таким клієнтам завдяки інструментам автоматизації, що надаються Платіжною установою, оптимізувати, убезпечити та прискорити процеси оплати товарів/послуг та/або приймання платежів.

Сучасні програмно-технічні розробки, які використовуються Платіжною установою, її участь у різних Платіжних системах із розгалуженою інфраструктурою, партнерство Платіжної установи з багатьма банками, у тому числі банками-еквайрами, забезпечує високий рівень платіжного сервісу Платіжної установи, який вона надає Платникам/Отримувачам під час здійснення переказу коштів, що надає конкурентну перевагу у порівнянні з іншими учасниками платіжного ринку.

**2.9.** Платіжна установа використовує інформаційні технології, що забезпечують формування, оброблення, передавання, одержання та зберігання документів за платіжними операціями з переказу коштів, а також формування відповідних документів на переказ коштів в електронній формі з усіма необхідними складовими захисту та достовірності інформації.

**2.10.** З метою забезпечення належного надання фінансових платіжних послуг з переказу коштів Платіжна установа:

**2.10.1.** документально оформлює рух коштів;

**2.10.2.** своєчасно відображає платіжні операції з переказу коштів у бухгалтерському обліку;

**2.10.3.** здійснює належний внутрішній контроль за платіжними операціями з переказу коштів;

**2.10.4.** забезпечує надійне функціонування та обслуговування відповідних компонентів програмно-технічних комплексів;

**2.10.5.** здійснює якісне обслуговування Платників та Отримувачів згідно з умовами договору про переказ коштів;

**2.10.6.** здійснює інформаційне обслуговування Платників і Отримувачів та надає їм консультаційну допомогу на умовах, визначених цими Правилами, правилами Платіжних систем, учасником яких є Платіжна установа, та відповідними договорами з Платниками та Отримувачами;

**2.10.7.** в межах своєї компетенції забезпечує розгляд і вирішення конфліктних ситуацій та спірних питань згідно з законодавством України, умовами укладених договорів та цих Правил;

**2.10.8.** своєчасно проводить розрахунки згідно із цими Правилами та договорами про переказ коштів;

**2.10.9.** забезпечує конфіденційність інформації Платників, Отримувачів, відповідно до укладених договорів та чинного законодавства України;

**2.10.10.** розміщує на веб-сайті Платіжної установи інформацію щодо порядку (умов) та строків здійснення переказу коштів, комісійної винагороди за фінансові платіжні послуги з переказу коштів без відкриття рахунку та іншу інформацію, оприлюднення якої передбачено чинним законодавством України, зокрема нормативно-правовими актами Національного банку України.

**2.11.** Платіжна установа не має у власності або у використанні програмно-технічні комплекси самообслуговування та не надає свої фінансові платіжні послуги з переказу коштів з використанням таких пристроїв.

**3. Опис та види фінансових платіжних послуг з переказу коштів. Умови та порядок здійснення переказу коштів. Етапи переказів коштів, строки виконання переказу коштів.**

**3.1.** Основною функцією Платіжної установи є надання Платникам та Отримувачам фінансових платіжних послуг з переказу коштів без відкриття рахунку.

**3.2.** Під час надання фінансових платіжних послуг з переказу коштів без відкриття рахунку Платіжна установа на підставі укладених договорів про переказ коштів може обслуговувати тільки Платника або тільки Отримувача, або і Платника і Отримувача одночасно.

**3.2.1.** Платіжна установа обслуговує Платників:

фізичних осіб (резидентів), які для ініціювання переказу коштів використовують ЕПЗ або Платіжну інструкцію;

суб’єктів господарювання (резидентів), які для ініціювання переказу коштів використовують Платіжну інструкцію.

**3.2.2.** Платіжна установа обслуговує Отримувачів:

* фізичних осіб (резидентів), які отримують перекази коштів на свій рахунок, до якого емітована платіжна картка, або на рахунок, відкритий у будь-якому банку України (для Отримувачів - резидентів);
* суб’єктів господарювання (резидентів), які отримують перекази коштів на свій рахунок, відкритий у будь-якому банку України - у випадках передбачених цими Правилами та правилами Платіжних систем, учасником яких є Платіжна установа.

**3.3.** Кожен договір про переказ коштів, що укладається між Платіжною установою та Отримувачем - суб’єктом господарювання, обов’язково містить реквізити рахунку Отримувача, на який Платіжна установа перераховує кошти за переказами, ініційованими Платниками, на користь такого Отримувача.

**3.3.1.** Такий договір про переказ коштів із Отримувачем-суб’єктом господарювання може передбачати спеціальні умови, здійснення переказів коштів на рахунок Отримувача, зокрема, але не виключно:

* зарахування переказів, ініційованих протягом певного проміжку часу, консолідованою (загальною) сумою. За необхідності, Платіжна у установа/Оператор може надавати Отримувачу електронний або паперовий перелік з відомостями про кожний переказ коштів (інформацію про Платників, суми переказів тощо), який увійшов до такого консолідованого зарахування на рахунок Отримувача;
* певної періодичності та/або певного часу зарахування коштів на рахунок Отримувача;
* отримання попередньої (перед ініціюванням переказу коштів) згоди Отримувача про можливості здійснення переказу від певного Платника на користь такого Отримувача, шляхом перевірки інформації про такого Платника в системі обліку Отримувача. Така попередня перевірка має здійснюватися шляхом обміну електронними повідомленнями між Платіжною установою/Оператором та Отримувачем у форматі та способом, узгодженим у договорі про переказ коштів;
* оперативного сповіщення Платіжною установою/Оператором Отримувача про успішно ініційований (зареєстрований у Платіжній системі) переказ коштів на користь Отримувача. Таке сповіщення має здійснюватися шляхом обміну електронними повідомленнями між Платіжною установою/Оператором та Отримувачем у форматі та способом, викладеним у договорі про переказ коштів.

**3.4.** Будь-яка платіжна операція з переказу коштів, у якій приймає участь Платіжна установа, складається з трьох етапів.

**3.4.1. І етап - ініціювання переказу коштів.**

**3.4.1.1.** На етапі ініціювання переказу коштів Платник, в залежності від обраного способу ініціювання, ініціює платіж шляхом подання ним до банку, в якому відкрито його рахунок, платіжної інструкції, або подання до відповідної установи - учасника Платіжної системи платіжної інструкції, що використовується у такій Платіжній системі для ініціювання переказу з використанням ЕПЗ, з одночасним наданням Платником даних (реквізитів) Отримувача, на користь якого він бажає здійснити платіж.

**3.4.1.2.** Ініціювання переказу є завершеним для Платника з дати надходження платіжної інструкції на виконання до банку Платника, або до відповідної установи - учасника платіжної системи, в якій ініціюється платіж з використанням ЕПЗ.

Для Платіжної установи ініціювання переказу вважається завершеним Платником з моменту отримання відповідної суми за переказом з рахунку Платника на рахунок Платіжної установи для подальшого перерахування переказу Отримувачу.

**3.4.1.3.** На цьому етапі Платіжна установа, залежно від умов договору про переказ коштів із Платником, здійснює обслуговування Платника та забезпечує йому можливість ініціювати переказ коштів способами, що пропонуються Платіжною установою (з використання ЕПЗ, за допомогою засобів дистанційної комунікації).

**3.4.1.4.** Під час ініціювання Платником переказу платіжні операції обробляються миттєво, тобто у такий проміжок часу, який дозволяє обробляти документи/інформацію за максимально короткий час, який у штатному режимі роботи може вимірюватися декількома хвилинами. Але кошти від Платника (банку Платника) надходять на рахунок Платіжної установи у строк, передбачений правилами відповідної Платіжної системи, в якій ініційовано переказ коштів, договорами з Банками-еквайрами, або у строк, визначений законодавством для міжбанківського переказу.

**3.4.2. II етап - кліринг та розрахунки у Платіжних системах.**

**3.4.2.1.** Вказаний етап переказу коштів має місце у випадках, коли Платіжна установа під час переказу коштів, ініційованого у відповідній Платіжній системі, обслуговує або тільки Платника або тільки Отримувача.

**3.4.2.2.** Порядок та строки виконання клірингу та розрахунків у Платіжних системах визначаються правилами таких систем та договорами, що укладаються Платіжною установою на участь у цих Платіжних системах.

**3.4.3. ІІІ етап - завершення переказу коштів.**

**3.4.3.1.** Платіжна установа забезпечує завершення переказу коштів у випадках обслуговування Отримувача на договірних засадах або шляхом завершення такого переказу як учасник відповідної Платіжної системи, в якій обслуговується Отримувач, за правилами такої Платіжної системи.

**3.4.3.2.** Переказ коштів завершується шляхом перерахування суми переказу з рахунку Платіжної установи на рахунок Отримувача, до якого емітовано ЕПЗ або рахунок Отримувача, за реквізитами, що зазначені Платником під час ініціювання переказу.

**3.4.3.3.** Строки завершення переказу визначаються правилами Платіжних систем та залежать від строків проходження міжбанківського переказу згідно з вимогами законодавства, але можуть бути змінені відповідно до умов договору Платіжної установи з Отримувачем про переказ коштів.

**3.4.4.** Строки виконання переказу коштів.

**3.4.4.1.** Загальний строк виконання переказу коштів зазвичай є сумою строків його етапів, у яких Платіжна установа приймає участь.

**3.4.4.2.** Загальні строки, у які Платіжною установою здійснюються перекази коштів, визначаються правилами Платіжних систем, вимогами законодавства України та нормативно-правовими актами Національного банку України.

**3.5.** Платіжна установа надає фінансові платіжні послуги з переказу коштів без відкриття рахунку у безготівковій формі.

**3.6.** Рух грошових коштів під час здійснення Платіжною установою переказу коштів та розрахунки з іншими учасниками Платіжних систем.

**3.6.1.** Рух коштів під час переказу залежить від способу ініціювання переказу, способу завершення переказу та виду Платіжних систем, в якій ініціюється/завершується переказ коштів.

**3.6.2.** Узагальнено схема руху коштів за різними видами переказів коштів наведено у Схемі 1.

**Схема 1. Рух коштів під час проведення операцій з переказу коштів**

Платіжна установа

**Рахунок ТОВ «ФК «ЛІБЕРТІ ФІНАНС»**

*Етап ініціювання переказу*

**Платник-**

**Фізична особа**

**Платник-**

**суб’єкт господарювання**

Банк-

емітент ЕПЗ

Еквайр

Карткова ПС

**Банк-Платника**

**Банківський рахунок платника**

**ЕПЗ**

Технічна взаємодія

Технічна взаємодія/Договір

**ЗДК**

Переказ з рахунку платника

Реєстровий переказ

Отримувач Фізична особа/

суб’єкт господарювання

Банківський рахунок отримувача

**Банк-Отримувача**

Банк-

емітент ЕПЗ

Банк-Партнер із зарахування в Картковій ПС

Карткова ПС

Отримувач - Фізична особа

Поточний рахунок до якого емітовано ЕПЗ

**ЕПЗ**

Технічна взаємодія/Договір

Технічна взаємодія

ʼ

***3.7. Переказ коштів у мережі Інтернет з використанням ЕПЗ***

**3.7.1.** **Ініціювання переказу** ***(1а-3а на Схемі 1)***

**3.7.1.1.** Для того, щоб мати можливість здійснювати перекази коштів з використанням ЕПЗ, Платіжна установа попередньо укладає договір з банком-еквайром або іншою платіжною установою, які є учасниками відповідної карткової платіжної системи та надають послуги з інтернет-еквайрингу або інші послуги, дозволені картковою платіжною системою, для списання коштів з ЕПЗ у цій картковій платіжній системі (далі – Еквайр). Ініціювання переказу коштів з використанням ЕПЗ та взаємодія Еквайра та Платіжної установи може відбуватися за технологією інтернет-еквайрингу або іншою технологією, визначеною відповідною картковою платіжною системою. Платіжна установа з метою забезпечення відповідності Стандарту безпеки даних індустрії платіжних карток та іншим вимогам карткових платіжних систем залучає для оброблення відповідних даних інших юридичних осіб (технологічних операторів платіжних послуг).

**3.7.1.2.** Процес здійснення переказу коштів починається на Інтернет-сайті Отримувача або Платіжної установи. Платнику надають можливість ініціювати переказ (здійснити оплату) в автоматизованому режимі, вказавши Реквізити його ЕПЗ на сайті Еквайра. Платник ініціює переказ коштів за допомогою ЕПЗ, а Еквайр здійснює авторизацію ЕПЗ за технологією та правилами відповідної карткової платіжної системи, ЕПЗ якої використовується.

**3.7.1.3.** Результатом успішного списання коштів з ЕПЗ Платника (рахунку Платника, з яким пов’язаний ЕПЗ) є проходження цих коштів через карткову платіжну систему відповідно до її правил, від банку-емітента ЕПЗ до Еквайра, після чого Еквайр перераховує кошти за цим переказом (окремо або консолідованою сумою) на Рахунок Платіжної установи (3а на Схемі 1).

**3.7.1.4. Рух інформації під час ініціювання переказу (для прикладу взято випадок, коли процес починається на Інтернет-сайті Отримувача) наведено на Схемі 2.**

**Схема 2. Рух інформації під час ініціювання переказу**

*Платіжна установа/Оператор*

*Отримувач*

*Інтернет-Сайт*

*отримувача*

*Інтернет-сайт Еквайра*

*Платник (фізична особа)*

*Інтернет-сайт ТОВ «ФК «ЛІБЕРТІ ФІНАНС»/Оператора*

(1) Платник відвідує інтернет-сайт Отримувача, де обирає потрібний товар/послугу Отримувача, який/яку він бажає отримати; або формує «кошик покупок»; або зазначає свої дані в системі обліку Отримувача тощо – оформлює «Замовлення» товар/послугу.

(2) Інтернет-сайт Отримувача відправляє Платника на інтернет-сайт Платіжної установи/Технологічного оператора платіжних послуг (на схемі – Оператор), з одночасною передачею параметрів Замовлення (сума, опис тощо).

(3) Платіжна установа/Оператор фіксує Замовлення у Базі даних Платіжної установи.

(4) Інтернет-сайт Платіжної установи/Оператор відправляє Платника на інтернет-сайт Еквайра, з одночасною передачею html-форми з параметрами Замовлення;

(5) На інтернет-сайті Еквайра Платник вводить реквізити ЕПЗ, а Еквайр здійснює авторизацію транзакції у відповідній картковій платіжній системі, ЕПЗ якої використовується.

У разі, якщо Оператор відповідає вимогам Стандарту PCI DSS, то введення Платником реквізитів ЕПЗ може відбуватися не лише на сайті Еквайра, але й на сайті Оператора;

(6) Еквайр відправляє Платника назад на інтернет-сайт Платіжної установи/Оператора;

(7) Інтернет-сайт Платіжної установи/Оператора відправляє Платника назад на інтернет-сайт Отримувача;

(8) Еквайр сповіщає Платіжну установу/Оператора про успішний/неуспішний платіж з використанням ЕПЗ Платника, а Платіжна установа/Оператор оновлює стан оплати Замовлення у своїй базі даних.

(9) Платіжна установа/Оператор сповіщає сервер Отримувача про успішний/неуспішний платіж (сплату Замовлення Платником).

**3.7.1.5.** Ініціатором переказу коштів в мережі Інтернет із застосування ЕПЗ завжди є фізична особа - власник (законний володілець) ЕПЗ (або його реквізитів), за допомогою якого ініціюється Переказ.

**3.7.1.6.** У результаті успішного ініціювання переказу коштів з використанням ЕПЗ для Платника формується та надається (на сайті Еквайра та на сайті Платіжної установи) документ за операцією з використання платіжних інструментів (квитанція) із зазначенням необхідного набору даних відповідно до Положення про порядок емісії та еквайрингу платіжних інструментів, затвердженого Постановою Правління Національного банку України №164 від 29.07.2022.

Квитанція про підтвердження виконання платіжної операції оформляється в електронній формі та виводиться Платнику на Інтернет-сайті Платіжної установи з можливістю її завантаження Платником, та/або шляхом направлення електронного примірника квитанції на електронну адресу, надану Платником, або іншим способом.

Документ (квитанція) буде містити наступний перелік даних про надану послугу:

* № платіжної інструкції;
* інформацію про надавача платіжних послуг;
* інформацію про платника та отримувача;
* дату, час здійснення операції;
* суму та валюту операції;
* суму комісійної винагороди (за наявності);
* призначення платіжної операції;
* ідентифікатор еквайра;
* ідентифікатор отримувача;
* ідентифікатор платіжного пристрою;
* найменування платіжної системи та код авторизації, або інший код, що ідентифікує платіжну операцію в платіжній системі.

**3.7.1.7.** Результатом успішного ініціювання переказу коштів з використанням ЕПЗ є зарахування коштів Платника (фізичної особи (резидента)) Еквайром на рахунок Платіжної установи для подальшого перерахування коштів Платіжною установою на рахунок Отримувача.

**3.7.2.** **Кліринг та розрахунки в Платіжних системах**

**3.7.2.1.** Під час надання послуг з обслуговування переказів коштів, ініційованих в мережі Інтернет з використанням ЕПЗ, Платіжна установа» діє як непрямий учасник карткової платіжної системи.

Оскільки правилами міжнародних карткових платіжних систем (Visa та Mastercard) не передбачено відкриття рахунків непрямим учасникам (небанківським платіжним установам) у розрахункових банках цих міжнародних карткових платіжних систем, то Платіжна установа під час виконання переказів у якості непрямого учасника міжнародних карткових платіжних систем використовує рахунок, відкритий в будь-якому банку України. Як правило, це рахунок Платіжної установи - відкритий у Банку-еквайрі, з яким співпрацює Платіжна установа на підставі договору.

**3.7.2.2.** Розрахунки Платіжної установи з іншими учасниками карткової платіжної системи, в якій ініціюється платіж, здійснюється за Правилами таких карткових платіжних систем, крім випадків одночасного обслуговування за операцією Платіжною установою і Платника, і Отримувача.

**3.7.3. Завершення переказу коштів (5а-6а та 3b-4b на Схемі 1)**

**3.7.3.1.** Завершення переказу коштів відбувається шляхом зарахування Платіжною установою коштів:

**(А)** на рахунок, до якого емітована платіжна картка Отримувача- фізичної особи (перекази між фізичними особами з використанням ЕПЗ (р2р)); або

**(Б)** на рахунок Отримувача (фізичної особи чи суб’єкта господарювання).

**3.7.3.2.** (А) Завершення переказу коштів за сценарієм (А) відбувається за технологіями, визначеними відповідною картковою платіжною системою, із залученням Платіжною установою на договірних засадах Банка-партнера із зарахування - учасника карткової платіжної системи, в якій завершується переказ.

Фактично, зарахування відбувається на рахунок Отримувача, до якого емітовано ЕПЗ.

Платіжна установа забезпечує виконання своїх грошових зобов’язань перед Банком-партнером із зарахування шляхом перерахування йому відповідної суми коштів з рахунку Платіжної установи.

**3.7.3.3.** (Б) Завершення переказу коштів за сценарієм (Б) відбувається шляхом перерахування суми переказу з рахунку Платіжної установи на рахунок Отримувача (фізичної особи або суб’єкта господарювання) в українському банку, за реквізитами, що зазначені Платником під час ініціювання переказу.

**3.7.3.4.** Таке перерахування здійснюється шляхом подання Платіжною установою платіжної інструкції до банку, в якому відкрито рахунок Платіжної установи.

**3.7.4.** Схема руху коштів за переказами, ініційованими Платником в мережі Інтернет з використанням ЕПЗ наведена у Схемі 3.

**Схема 3. Рух коштів за переказами, ініційованими Платником на Інтернет-сайті з використанням ЕПЗ**

Рух коштів

Технічна взаємодія або Договір

**Банк-еквайр**

Сайт Отримувача/

Платіжної станови

Оператор

ЕПЗ

**Платник**

**ТОВ «ФК «ЛІБЕРТІ ФІНАНС»**

Рахунок

Платіжної установи

**Банк-партнер із зарахування в Картковій ПС**

Карткова ПС-2

Технічна взаємодія

Карткова платіжна система - 1

Публічний Договір про переказ

Технічна взаємодія

Інформаційна взаємодія/Договір

**Банк Отримувача (Банк – емітент ЕПЗ)**

**Отримувач**

Рахунок Отримувача

**(1)** Платник (фізична особа) відвідує інтернет-сайт Отримувача або Платіжної установи, де за допомогою програмного інтерфейсу Сайту формує Замовлення.

**(2)** У разі якщо рух Платника починається із інтернет-сайту Отримувача – Замовлення - це набір товарів/послуг, які бажає оплатити Платник в мережі Інтернет з використанням ЕПЗ.

У випадку коли Платник починає свій рух із інтернет-сайту Платіжної установи, йому за допомогою програмного інтерфейсу надається можливість обрати послугу з переказу коштів з використанням ЕПЗ, що пропонується Платіжною установою, зокрема, послуга з переказу коштів між фізичними особами (р2р) або послуга з переказу коштів на користь Отримувача - суб’єкта господарювання.

В другому випадку Платнику надається можливість обрати з каталогу Отримувачів (суб’єктів господарювання), що пропонуються на Сайті, послуги якого бажає сплатити Платник. Прикладом таких Отримувачів можуть бути провайдери стільникового зв’язку, інтернет-провайдери, постачальники комунальних послуг, страхові компанії та інші суб’єкти господарювання.

В такому випадку реквізити та інші дані Отримувача, які можуть відображатися на інтернет-сайті, заздалегідь вносяться до бази даних автоматизованої системи Платіжної установи на підставі договору між Платіжною установою та Отримувачем або договору з відповідною платіжною системою. Реквізити Отримувача за таким переказом не можуть бути скориговані або змінені Платником та лише відображаються йому для ознайомлення та підтвердження перед ініціюванням переказу.

Також Платнику може надаватись платіжна послуга з переказу коштів на користь Отримувача за реквізитами, наданими самим Платником. У такому разі від Платника вимагається самостійне внесення реквізитів Отримувача, необхідних для здійснення переказу. Відповідальність за правильність внесених реквізитів/інформації про Отримувача несе Платник, а Платіжна установа здійснює Переказ коштів за реквізитами, що вказані Платником.

Далі - для таких операцій використовуватиметься сукупне поняття «Замовлення».

Після формування Платником Замовлення та натискання ним в програмному інтерфейсі Сайту кнопки «Оплатити» (або програмної кнопки з іншою назвою, що за своїм смисловим значенням є аналогічною до назви «Оплатити» - «Здійснити операцію», «Переказати» тощо), Платник обирає спосіб ініціювання переказу з використанням ЕПЗ.

**(3)** Сайт Оператора відправляє Платника на спеціальну захищену сторінку Еквайра, з одночасною передачею html-форми з параметрами Замовлення.

**(4)** На сайті Еквайра Платник, виконуючи інструкції Еквайра, вводить Реквізити ЕПЗ та підтверджує своє бажання здійснити переказ на зазначену суму, у тому числі комісійної винагороди Платіжної установи (якщо вона передбачена).

В деяких сценаріях переказу Реквізити ЕПЗ можуть вводитись Платником не на сайті Еквайра, а на сайті (спеціальній захищеній сторінці) Оператора, з яким Платіжна установа взаємодіє на договірних засадах. В такому випадку перенаправлення Платника на сайт Еквайра відбувається не з сайту Отримувача/Платіжної установи, а з сайту Оператора, який взаємодіє з Еквайром/Картковою платіжною системою за технічними вимогами наданими Еквайром/Картковою платіжною системою (відповідно).

У такому разі Оператор має відповідати вимогам Стандарту PCI DSS та бере на себе зобов’язання з дотримання вимог карткової платіжної системи та стандартів PCI DSS щодо збереження, конфіденційності та безпеки інформації щодо ЕПЗ Платників.

**(5)** Еквайр здійснює технічну взаємодію з картковою платіжною системою, ЕПЗ якої використовується для переказу, та виконує еквайринг за операцією з використанням такої ЕПЗ.

**(6)** Результатом успішного списання коштів з рахунку Платника, до якого емітований ЕПЗ Платника є проходження цих коштів через карткову платіжну систему відповідно до її правил, від банку - емітента ЕПЗ до Еквайра (з яким у Платіжної установи укладено відповідний договір), після чого Еквайр перераховує кошти за цим переказом (окремо або консолідованою сумою) на рахунок Платіжної установи.

На цьому етапі Еквайр сповіщає Платіжну установу/Оператора про успішний/неуспішний платіж з використанням ЕПЗ Платника, а Платіжна установа/Оператор оновлює стан оплати Замовлення в Автоматизованій системі Платіжної установи.

З моменту зарахування коштів з рахунку, до якого емітовано ЕПЗ Платника, на Рахунок Платіжної установи, 1-й етап переказу коштів (ініціювання) вважається завершеним.

**(7)** Завершення переказу коштів залежить від способу зарахування коштів на користь Отримувача, який обраний Платником під час ініціювання переказу, та може мати декілька сценаріїв (А) та (Б).

**А.** Завершення переказу на рахунок, до якого емітовано ЕПЗ Отримувача в картковій платіжній системі.

**(7А)** Платіжна установа передає до Банку-партнера із зарахування коштів у відповідній картковій платіжній системі команду щодо зарахування коштів з Рахунку Платіжної установи на рахунок Отримувача, до якого емітовано ЕПЗ. Така команда має обов’язково містити номер ЕПЗ Отримувача та суму зарахування.

**(8А)** Банк-партнер із зарахування здійснює технічну взаємодію із картковою платіжною системою, банком-емітентом ЕПЗ Отримувача та отримує дозвіл або заборону на зарахування грошових коштів на рахунок Отримувача, до якого емітовано ЕПЗ.

**(9А)** У разі отримання дозволу від карткової платіжної системи Банк-партнер із зарахування здійснює переказ грошових коштів з рахунку Платіжної установи до банку-емітента ЕПЗ Отримувача.

**(10А)** Банк-емітент здійснює зарахування відповідної суми коштів на рахунок Отримувача, до якого емітовано ЕПЗ в картковій платіжній системі.

**Б.** Завершення переказу шляхом зарахуванням коштів на рахунок Отримувача у Банку Отримувача.

**(7Б)** Платіжна установа, шляхом подання платіжної інструкції до банку, в якому відкрито Рахунок Платіжної установи, здійснює переказ коштів зі свого Рахунку на рахунок Отримувача, відкритий в Банку Отримувача (фізичної особи або суб’єкта господарювання).

**(8Б)** Банк Отримувача виконує дії щодо зарахування суми переказу на рахунок Отримувача.

З моменту зарахування коштів на рахунок Отримувача, переказ коштів вважається завершеним.

***3.8. Переказ коштів із застосуванням засобів дистанційної комунікації (ЗДК)***

**3.8.1.** Під час ініціювання такого переказу цим способом Платник, використовуючи засоби дистанційної комунікації банку, в якому у нього відкрито рахунок (далі - «Банк Платника») здійснює переказ коштів зі свого рахунку на Рахунок Платіжної установи для подальшого переказу коштів Платіжною установою на користь Отримувача (1b на Схемі 1).

Платник надає Банку Платника платіжну інструкцію на списання коштів зі свого рахунку відповідно до процедур, встановлених Банком Платника.

**3.8.2.** Ініціювання переказу за допомогою ЗДК схоже на ініціювання переказу з використанням ЕПЗ, але має наступні особливості:

* Платник має бути підключений до ЗДК свого обслуговуючого банку, в якому відкрито його рахунок, з якого ініціюється Переказ коштів;
* ЗДК Банку Платника має передбачати можливості з автоматизації та обміну інформацією із зовнішніми джерелами, якими в даному випадку може бути Автоматизована система Платіжної установи або програмно-технічний комплекс Оператора, з яким Платіжна установа взаємодіє на договірних засадах;
* при ініціюванні переказу таким способом Платник здійснює перерахування коштів зі свого рахунку в Банку Платника, шляхом подання до Банку Платника платіжної інструкції в електронній формі;
* для забезпечення Платникам можливості ініціювання переказу таким способом, Платіжна установа попередньо укладає відповідний договір із Банком Платника, якому належить ЗДК та налагоджує відповідний інформаційний обмін між ЗДК Банку Платника та Автоматизованою системою Платіжної установи, здійснює заходи до автоматизації процесу ініціювання переказу.

Взаємодія ЗДК Банку Платника та Платіжної установи відбувається за технологіями та вимогами, наданими Банком Платника.

З метою здійснення технічної взаємодії з Банками Платників Платіжна установа може на договірних засадах залучати Оператора.

**3.8.3.** Переказ коштів з використання ЗДК може бути ініційований будь-яким Платником як фізичною особою, так і суб’єктом господарювання, який є власником рахунку у Банку Платника.

**3.8.4.** Ініціювання переказу за допомогою ЗДК починається на сайті Платіжної установи або на сайті Отримувача, де Платнику надається можливість ініціювати платіж з використанням ЗДК його обслуговуючого банку. Ініціювання Платником переказу є вчинення ним послідовних дій на Сайті Платіжної установи/Отримувача, Оператора та Банку Платника, які однозначно свідчать про його бажання здійснити переказ певної суми коштів на користь певного Отримувача.

Авторизація Платника здійснюється на сайті Банку Платника.

**Схема 4. Рух інформації під час ініціювання Платником переказу коштів з використанням ЗДК (для прикладу наведено сценарій, де рух Платника починається на сайті Отримувача, з яким Платіжна установа має укладений договір про переказ коштів)**

*Платіжна установа/Оператор*

*Отримувач*

*Інтернет-Сайт*

*отримувача*

*Банк Платника*

*Платник*

*(фізична особа)*

*Інтернет-сайт Платіжної установи/Оператора*

ЗДК

**(1)** Платник відвідує інтернет-сайт Отримувача, де оформлює Замовлення;

**(2)** Інтернет-сайт Отримувача відправляє Платника на інтернет-сайт Платіжної установи/Оператора, з одночасною передачею html-форми з параметрами Замовлення (сума, опис тощо);

**(3)** Платіжна у станова/Оператор фіксує Замовлення у базі даних, забезпечує Платнику можливість обрати спосіб ініціювання оплати з використанням ЗДК Банку Платника.

**(4)** Інтернет-сайт Платіжної установи/Оператора відправляє Платника на інтернет-сайт (ЗДК) Банку-Платника, з одночасною передачею html -форми з параметрами Замовлення;

**(5)** Обслуговуючий банк Платника здійснює авторизацію Платника у своїй системі обліку, а Платник підтверджує своє бажання здійснити переказ на користь Отримувача (оплату Замовлення). Платнику формується та надається (на сайті Банку Платника) відповідна платіжна інструкція, завірена банком у порядку, встановленому законодавством;

**(6)** Банк Платника відправляє Платника назад на інтернет-сайт Платіжної установи/Оператора;

**(7)** Інтернет-сайт Платіжної установи/Оператора відправляє Платника назад на інтернет-сайт Отримувача;

**(8)** Банк Платника сповіщає Платіжну установу/Оператора про успішний/неуспішний платіж з рахунку Платника, а Платіжна установа/Оператор оновлює стан оплати Замовлення у своїй базі даних.

**(9)** Платіжна установа/Оператора сповіщає сервер Отримувача про успішний/неуспішний платіж (сплату Замовлення Платником).

**3.8.5.** Переказ коштів, що ініціюється за допомогою ЗДК, здійснюється у декілька етапів, з проходженням коштів з рахунку Платника на Рахунок Платіжної установи та далі з Рахунку Платіжної установи на рахунок Отримувача:

**3.8.5.1. Етап -1 (ініціювання переказу коштів):**

Платник за допомогою ЗДК надає до Банку-Платника платіжну інструкцію на списання коштів з рахунку Платника та перерахування коштів на Рахунок Платіжної установи.

Платіжна інструкція подається Платником до його обслуговуючого банку відповідно до процедур, встановлених Банком Платника, та з використанням ЗДК такого банку.

Одночасно, до або після подання платником платіжної інструкції до Банку Платника, Платник надає Платіжній установі Платіжну інструкцію, або Платіжна установа засобами Автоматизованої системи формує та надає для ознайомлення та підтвердження Платнику Платіжну інструкцію.

Формування та підтвердження Платником платіжної інструкції здійснюється шляхом виконання Платником на сайті Платіжної установи/Оператора інструкцій та вчинення ним дій, які однозначно свідчать про його бажання здійснити переказ певної суми коштів на користь певного Отримувача.

Результатом ініціювання Платником переказу коштів з використанням ЗДК є зарахування коштів Платника на Рахунок Платіжної установи.

**3.8.5.2. Етап II (розрахунки у Платіжній системі).**

Вказаний етап переказу коштів має місце у випадках, коли Платіжна установа під час переказу коштів, ініційованого у відповідній платіжній системі, обслуговує або тільки Платника або тільки Отримувача.

Порядок та строки виконання клірингу та розрахунків у платіжних системах визначаються правилами таких систем та договорами, що укладаються Платіжною установою на участь у цих платіжних системах.

**3.8.5.3. Етап - ІІІ (завершення переказу коштів):**

Після зарахування коштів Платника на рахунок Платіжної установи та отримання Платіжною установою від Платника платіжної інструкції, Платіжна установа здійснює подальше перерахування з Рахунку Платіжної установи на рахунок Отримувача суми коштів, що зазначена Платником в платіжній інструкції.

Залежно від суб’єкта Отримувача та обраного Платником способу завершення переказу коштів, ініційованого з використанням ЗДК, такий переказ може завершуватись:

(А) шляхом зарахування коштів на рахунок, до якого емітовано ЕПЗ Отримувача - фізичної особи, або

(Б) шляхом зарахування коштів на рахунок Отримувача (фізичної особи або суб’єкта господарювання).

**3.8.5.4.** У підтвердження проведення переказу коштів за допомогою ЗДК Платіжна установа надає Платнику квитанцію із зазначенням необхідного набору даних відповідно до вимог чинного законодавства України.

Квитанція Платіжної установи про підтвердження переказу коштів оформлюється в електронній формі та виводиться Платнику на інтернет-сайті Платіжної установи з можливістю її завантаження Платником, та/або шляхом направлення електронного примірника квитанції на електронну адресу, надану Платником, або іншим способом.

**3.8.5.5.** Рух грошових коштів під час здійснення переказу коштів з використання ЗДК наведений у Схемі 5.

**Схема 5. Рух грошових коштів під час здійснення переказу коштів з використанням ЗДК**

Рух коштів

Технічна взаємодія або Договір

**Платник**

Сайт Отримувача/

Платіжної станови

**Платіжна установа**

Рахунок

Платіжної установи

**Банк-партнер із зарахування в Картковій ПС**

Карткова платіжна система

Договір про переказ

Технічна взаємодія

Інформаційна взаємодія/Договір

**Банк Отримувача (Банк – емітент ЕПЗ)**

**Отримувач**

**(рахунок отримувача)**

Оператор

Банк Платника

ЗДК

**(1)** Платник (фізична особа) відвідує сайт Отримувача або Платіжної установи, де за допомогою програмного інтерфейсу Сайту йому надається можливість обрати Замовлення.

**(2)** Платник формує Замовлення на сайті Платіжної установи/Отримувача.

Після завершення етапу формування Платником Замовлення на Сайті Платіжної установи/Отримувача Платник натискає інтерактивну кнопку «Оплатити» (або інтерактивну кнопку з іншою назвою, що однозначно свідчить про бажання Платника здійснити оплату Замовлення).

**(3)** Сайт Отримувача/Платіжної установи відправляє Платника на сторінку Оператора з одночасною передачею параметрів Замовлення.

На цьому етапі Платіжна установа/Оператор:

**(3А)** фіксує параметри Замовлення в Автоматизованій системі та відображає Платнику інформацію щодо переказу, який ініціюється, та

**(3Б)** надає Платнику можливість обрати спосіб оплати Замовлення за допомогою ЗДК.

**(4)** Після обрання Платником способу оплати Замовлення за допомогою ЗДК, сайт Платіжної установи/Оператора відправляє Платника на спеціальну захищену сторінку Банку Платника, з одночасною передачею параметрів Замовлення.

**(5)** Платник проходить авторизацію у ЗДК Банку Платника та підтверджує своє бажання здійснити переказ із зазначеними у Замовленні реквізитами. Авторизація та підтвердження проходить за процедурами, встановленими Банком Платника.

**(6)** Банк-Платника у разі успішної авторизації виконує дії на завершення переказу коштів на Рахунок Платіжної установи у міжбанківському режимі, крім випадку, коли Рахунок Платіжної установи, на який здійснюється зарахування коштів від Платника відкритий у цьому ж Банку Платника. В другому сценарії переказ коштів з рахунку Платника на рахунок Платіжної установи здійснюється між рахунками, що відкриті у цьому ж банку.

**(7)** Завершення переказу коштів залежить від способу зарахування коштів на користь Отримувача, який обраний Платником під час ініціювання такого переказу та може мати декілька сценаріїв (А) та (Б).

**А.** Завершення переказу на рахунок Отримувача, до якого емітовано ЕПЗ в картковій платіжній системі.

**(7А)** Платіжна установа передає до Банку-партнера із зарахування коштів у відповідній Картковій платіжній системі платіжну інструкцію щодо зарахування коштів з Рахунку Платіжної установи на рахунок, до якого емітовано ЕПЗ Отримувача (фізичної особи).

**(8А)** Банк-партнер із зарахування здійснює технічну взаємодію із картковою платіжною системою, банком-емітентом ЕПЗ Отримувача та отримує дозвіл або заборону на зарахування грошових коштів на рахунок Отримувача, до якого емітовано ЕПЗ.

**(9А)** У разі отримання дозволу від карткової платіжної системи Банк-партнер із зарахування здійснює переказ грошових коштів з рахунку Платіжної установи до банку-Емітента ЕПЗ Отримувача.

**(10А)** Банк-емітент здійснює зарахування відповідної суми коштів на рахунок Отримувача, до якого емітовано ЕПЗ в картковій платіжній системі.

**(11А)** з моменту зарахування коштів на рахунок, до якого емітовано ЕПЗ Отримувача, переказ вважається завершеним.

**Б.** Завершення переказу шляхом зарахуванням коштів на рахунок Отримувача у Банку Отримувача.

**(7Б)** Платіжна установа, шляхом подання платіжної інструкції до банку, в якому відкрито

Рахунок Платіжної установи, здійснює переказ коштів зі свого Рахунку на рахунок Отримувача, відкритий в Банку Отримувача (фізичної особи або суб’єкта господарювання).

**(8Б)** Банк Отримувача виконує дії щодо зарахування суми переказу на рахунок Отримувача.

**(9Б)** З моменту зарахування коштів на рахунок Отримувача, переказ коштів вважається завершеним.

**3.9. Комісійна винагорода.**

**3.9.1.** Здійснюючи перекази коштів Платіжна установа може:

**3.9.1.1.** отримувати комісійну винагороду від:

* Платників; та/або
* Отримувачів;
* від інших учасників Платіжних систем, учасником яких є Платіжна установа, якщо це передбачено правилами таких Платіжних систем;

**3.9.1.2.** сплачувати комісійну винагороду:

* Операторам Платіжних систем, учасником яких вона є;
* Розрахунковому банку таких Платіжних систем;
* іншим учасникам Платіжних систем, якщо це передбачено правилами таких Платіжних систем;
* Оператору, який надає послуги Платіжній установі на договірних засадах;
* Банкам еквайрам, Банкам-партнерам із зарахування у Карткових платіжних системах або іншим банківським установам, з якими Платіжна установа взаємодіє на договірних засадах під час виконання переказів коштів від Платників до Отримувачів.

**3.9.2.** Отримання комісійної винагороди Платіжною установою.

**3.9.2.1.** Розмір, валюта комісійної винагороди Платіжної установи та порядок її сплати Платниками/Отримувачами визначається у договорах про переказ коштів, які Платники/Отримувачі укладають з Платіжною установою.

**3.9.2.2.** Валютою комісійної винагороди є виключно національна валюта - гривня.

**3.9.2.3.** Розмір комісійної винагороди, яку сплачують Платники/Отримувачі, може встановлюватися у відсотках від суми переказу коштів (в т.ч. з визначеною мінімально допустимою сумою), у вигляді фіксованої суми за кожний переказ коштів, або у комбінованій формі обох вказаних способів.

**4. Порядок повернення коштів Платнику**

**4.1.** Повернення коштів Платнику за операцією переказу коштів (далі - «помилковий переказ») відбувається за однією з наступних причин:

**4.1.1.** банк Отримувача повернув переказ на рахунок Платіжної установи через некоректно зазначені реквізити Отримувача (невірний номер рахунку, номер ЕПЗ тощо), через закриття рахунку Отримувача або з інших причин, через які неможливо зарахувати кошти на рахунок Отримувача;

**4.1.2.** Отримувач повернув переказ на рахунок Платіжної установи як помилковий;

**4.1.3.** Отримувач - суб’єкт господарювання повернув переказ на рахунок Платіжної установи через неможливість надання товарів, робіт, послуг, з метою оплати яких Платник здійснював переказ;

**4.1.4.** Інший учасник Платіжної системи (який обслуговував Отримувача) повернув суму переказу на рахунок Платіжної установи у розрахунковому банку, із зазначенням, що переказ є помилковим.

**4.2.** Платіжна установа повертає суму помилкового переказу Платнику (без урахування стягнутої з Платника комісійної винагороди) наступним чином:

**4.2.1.** у разі використання Платником ЕПЗ під час ініціювання переказу - Платіжна установа повертає суму помилкового переказу до Банку еквайра та передає йому вказівку щодо повернення суми такого помилкового переказу на ЕПЗ Платника за процедурами карткової платіжної системи, із зазначенням реквізитів транзакції з переказу коштів, за якими здійснюється повернення (номер транзакції, сума тощо) або на інший повідомлений Платником Платіжній установі рахунок;

**4.2.2.** у разі ініціювання Платником такого помилкового переказу за допомогою ЗДК - Платіжна установа повертає суму помилкового переказу до обслуговуючого банку Платника та надає йому вказівку щодо повернення суми такого помилкового переказу на рахунок Платника, із зазначенням реквізитів транзакції з переказу коштів, за яким здійснюється повернення (номер транзакції, сума тощо);

**4.2.3.** або, якщо Платіжній установі відомі реквізити рахунку Платника, - повертає суму помилкового переказу безпосередньо на рахунок Платника.

**4.3.** За наявною письмовою заявою Платника та за наявності до того правових підстав Платіжна установа може повернути суму переказу на зазначений у заяві рахунок Платника у будь-якому банку, незалежно від способу, яким було ініційовано переказ, що підлягає поверненню.

**4.4.** Повернення Отримувачу помилкового переказу відповідно до п.4.2 Правил відбувається протягом 3 (трьох) банківських днів з дня зарахування помилкового переказу на рахунок Платіжної установи або 3 (трьох) банківських днів з дня отримання відповідної заяви від Платника.

**4.5.** У разі, якщо Платіжна установа під час здійснення переказу коштів, який виявився помилковим, обслуговувала лише Платника, то повернення коштів від іншого учасника Платіжної системи, що обслуговував Отримувача, на рахунок Платіжної установи, відкритий у Розрахунковому банку, - відбувається за правилами Платіжної системи.

**4.6.** У разі, якщо Платіжна установа під час здійснення переказу коштів, який виявився помилковим, обслуговувала лише Отримувача, то повернення Платіжною установою коштів на рахунок іншого учасника Платіжної системи (відкритий у Розрахунковому банку), що обслуговував Платника, - відбувається за правилами Платіжної системи.

**4.7.** Платник може подати до Платіжної установи документ на відкликання переказу. Такий документ складається у довільній формі, може бути як електронним, так і паперовим. Платіжна установа приймає до розгляду документ на відкликання тільки у разі, якщо переказ коштів, за яким подано такий документ, ще не завершений і кошти за переказом ще не зараховані на рахунок Отримувача.

**4.7.1.** Заява Платника на відкликання переказу розглядається Платіжною установою невідкладно, але не пізніше наступного банківського дня з дати отримання заяви від Платника, та в цей же строк Платіжна установа у разі, якщо заява підлягає задоволенню, передає вказівку у Платіжну систему щодо повернення коштів, або виконує інші дії відповідно до п. 4.2 щодо повернення коштів Платнику.

**4.7.2.** Повернення коштів за документом на відкликання відбувається у порядку відповідно до пп.4.2 Правил.

**5. Строки та порядок зберігання інформації про надання фінансових платіжних послуг**

**5.1.** Інформація про надання фінансових платіжних послуг, в тому числі проведені перекази, як і будь-яка інформація та/або електронні документи, що супроводжують процес переказу коштів від його ініціювання Платником до моменту його одержання Отримувачами, підлягає обов'язковій реєстрації в базах даних Платіжної установи.

**5.2.** До інформації про надання фінансових платіжних послуг, яку зберігає Платіжна установа, відноситься:

1) Інформація про кожну платіжну операцію з переказу коштів, включаючи дату здійснення операції, дані про Платника/Отримувача, способу, у який здійснювався переказ коштів, суму та валюту переказу тощо;

2) документи на переказ коштів в електронному вигляді (лише ті, які сформовані безпосередньо на боці Платіжної установи або отримані нею);

3) журнали, реєстри та інші файли, в яких протоколюються усі електронні повідомлення між Платіжною установою/Оператором та іншими суб’єктами переказу коштів (Платниками, Отримувачами, банками, операторами Платіжних систем тощо);

4) договори про переказ коштів, укладені між суб’єктами відповідного переказу коштів.

**5.3.** При зберіганні електронних документів (інформації) обов’язковим є дотримання таких вимог:

* інформація/документи про надання фінансових платіжних послуг мають зберігатись не менше 5 (п’яти) років від дати, у яку сталася відповідна подія (ініційовано переказ, передано/отримано електронний документ, інше);
* цілісність, достовірність та авторство електронних документів має бути забезпечено шляхом накладення на них Криптографічного підпису Платіжної установи, а також шляхом регулярної перевірки цілісності та можливості щодо відновлення таких електронних документів шляхом перевірки Криптографічного підпису з використанням засобів криптографічного захисту інформації (КЗІ);
* інформація, що міститься в електронних документах, повинна бути доступною для її подальшого використання;
* має бути забезпечена можливість відновлення електронного документа в тому форматі, у якому він був створений, відправлений або одержаний;
* у разі наявності, повинна зберігатися інформація, яка дає змогу встановити походження та призначення електронного документа, а також дату й час відправлення чи одержання.

**5.3.1.** Спосіб та технологія зберігання архівів має забезпечувати: надійність зберігання, цілісність електронних документів, виключати несанкціонований доступ до них, будь-яку її зміну чи перетворення.

Вказані цілі досягаються такими заходами:

* на всі електронні документи в архіві накладається Криптографічний підпис того суб’єкту, який сформував цей документ;
* доступ для створення та зміни електронних документів в архіві має лише програмне забезпечення та не мають співробітники;
* крім захисту цілісності шляхом накладання Криптографічного підпису, архіви мають бути захищені від модифікації на рівні операційної системи: компонент операційної системи, відповідальний за ротацію архівів, присвоює кожному новоствореному файлу атрибут «тільки доповнення»; забезпечується регулярне (не рідше 1 (одного) разу на день) створення резервних копій архівів електронних документів на окремому сервері або окремому сегменті дискового простору серверної операційної системи;
* електронні документи передаються до архіву, а архіви передаються до сховища резервних копій по каналам, які є недоступними із мережі Інтернет.

**5.4.** Зберігання інформації та документів про надання фінансових платіжних послуг забезпечуються апаратно-програмними засобами Процесингового центру Платіжної установи, або Оператора, з яким Платіжна установа укладає відповідний договір, які забезпечують довгострокове зберігання всієї отриманої інформації та виключають несанкціонований доступ до неї, будь-яку її зміну чи перетворення.

Інформація про кожен проведений Платіжною установою переказ коштів підлягає обов’язковій реєстрації в базах даних Процесингового центру. Платіжна установа реєструє перекази відповідно до етапів, в яких вона приймала участь у такому переказі, включаючи збереження історії зміни станів та інших параметрів переказу коштів.

**5.5.** Платіжна установа зберігає інформацію у Процесинговому центрі Платіжної установи у вигляді записів у базах даних та у вигляді файлів (електронні документи, архіви електронних документів). Файли створюються та зберігаються у текстовому форматі або у форматах, призначених для зчитування/відкриття у спеціалізованому програмному забезпеченні (Word, Excel тощо). Архіви зберігаються відповідно до положень п.5.12. Правил.

**5.6.** Зберігання інформації у Процесинговому центрі Платіжної установи про платіжні операції з переказу коштів, в яких приймала участь Платіжна установа, має передбачати можливість відновити дані про дату здійснення платіжної операції, Платника/Отримувача переказу, місце ініціювання/завершення переказу, суму та валюту переказу коштів та інші дані щодо платіжної операції, а також історію змін, які вносилися до такої інформації.

**5.7.** У разі неможливості зберігання електронного документу із забезпеченням цілісності даних протягом встановленого строку, такий електронний документ має зберігатися у вигляді завіреної Платіжною установою паперової копії.

В паперовій формі документи зберігаються протягом термінів, встановлених законодавством, але не менше ніж 5 (п’ять) років від дати, у яку сталася відповідна подія (ініційовано переказ, передано/отримано електронний документ, інше).

**5.8.** Файли у Процесинговому центрі Платіжної установи зберігаються в масивах з декількох жорстких дисків, що працюють сумісно (RAID-масиви), або, у разі реалізації Процесингового центру Платіжної установи у хмарному середовищі, - зберігаються на дисковому просторі одночасно на декількох віртуальних машинах/кластерах, фізично відокремлених один від одного. Це дозволяє забезпечити надлишкове зберігання файлів, з тим, щоб дані не були втрачені у разі виходу з ладу одного з жорстких дисків або кластерів.

**5.9.** Інформація, яка міститься у базах даних, зберігається у режимі так званого «гарячого резервування»: здійснюється реплікація баз даних щонайменше на двох серверах баз даних, що дозволяє у будь-який момент часу (у разі виходу з ладу одного з серверів баз даних) мати щонайменше одну повну та актуальну резервну копію баз даних.

Такі підходи щодо зберігання файлів та баз даних дозволяють: здійснити повне відновлення актуальної інформації у випадку аварійного збою або інших порушень у безперервності діяльності ПС, виконувати критичні операції та надавати послуги в надзвичайних ситуаціях, а також проводити регламентні роботи по обслуговуванню ПС без припинення діяльності.

**5.10. Резервні копії.**

**5.10.1.** Платіжна установа забезпечує резервування інформації шляхом створення та збереження резервних копій баз даних, файлів та ключової інформації.

**5.10.2.** Резервні копії баз даних створюються станом на кінець доби, щонайменше за кожну з останніх 30 календарних діб, тому у кожен момент часу

Платіжна установа має щонайменше 30 резервних копій баз даних, кожна з яких є актуальною станом на кожну з останніх 30 діб.

**5.10.3.** Резервні копії файлів, які зберігаються у Процесинговому центрі Платіжної установи створюються у вигляді архівів електронних документів. Архіви електронних документів створюються 1 (один) раз на добу, станом на кінець кожної доби. Архіви електронних документів створюються та зберігаються протягом строків, передбачених для відповідних видів інформації (файлів).

**5.10.4.** Резервні копії передаються всередині захищеної мережі Процесингового центру Платіжної установи (Оператора) та зберігаються на сервері резервних копій, який є недоступним з мережі Інтернет.

У разі порушення цілісності інформації/файлів, їх втрати або неможливості зчитування з дискового простору - здійснюється відновлення інформації/файлів з резервних копій, в т.ч. з архівів електронних документів.

**5.11.** Збереження та перевірка архівів електронних документів.

**5.11.1.** Архіви електронних документів створюються та зберігаються у формі архівів з високим ступенем стиснення інформації, призначених для зчитування/відкриття у спеціалізованому програмному забезпеченні (RAR, ZIP тощо).

**5.11.2.** Під час створення/збереження архіву може бути обчислене хеш-значення архіву, яке включається до складу архіву або зберігається у вигляді окремого файлу чи інформації у базі даних. Кожен архів електронних документів зберігається разом із створеним для нього або для його хеш-значення Криптографічним підписом Платіжної організації, що накладається з використанням засобів Криптографічного захисту інформації, криптографічних алгоритмів та ключів.

**5.11.3.** Відповідальний працівник Платіжної установи або спеціальне програмне забезпечення Процесингового центру Платіжної установи, яке розроблене з цією метою, не рідше 1 (одного) разу на 6 (шість) місяців здійснює вибіркову перевірку схоронності, цілісності, достовірності та авторства архівів електронних документів, для чого здійснюється:

зчитування/завантаження файлу архіву з дискового простору;

повторне обчислення хеш-значення архіву та його порівняння з початковим значенням (якщо хеш-значення зберігалося);

перевірка правильності накладеного на архів (або на хеш-значення архіву) Криптографічного підпису.

**5.12.** Заходи інформаційної безпеки

**5.12.1.** Платіжна установа вживає заходи для забезпечення високого рівня захисту інформації (далі - інформаційна безпека) системи. Розроблення правил організації (політики) інформаційної безпеки Платіжної установи та їх реалізація здійснюється Платіжною установою або іншою установою на її замовлення відповідно до законодавства України та вимог, установлених Національним банком України і Державною службою спеціального зв’язку та захисту інформації України.

**5.12.2.** Вимоги до програмно-апаратного комплексу та технології обміну інформацією із зовнішніми джерелами під час здійснення переказу коштів Платіжною установою. Програмно-апаратний комплекс Платіжної установи або програмно- апаратний комплекс, наданий Оператором у користування Платіжній установі, має відповідати наступним вимогам:

1) сервери розміщуються у захищеній мережі;

2) здійснюється регулярне резервування інформації, включаючи прикладне програмне забезпечення та бази даних;

3) у разі необхідності (зокрема, підвищення навантаження) використовуються дублюючі сервери;

4) використовується лише те програмного забезпечення, яке пройшло внутрішній контроль та випробування;

5) здійснюється регулярна ревізія програмного забезпечення, баз даних, інших файлів, які розташовані на серверах;

6) здійснюється регулярний аудит журналів серверів для виявлення спроб зловмисного втручання ззовні;

7) впроваджуються парольні політики: встановлюються вимоги щодо довжини паролів, проводиться регулярна регламентна зміна паролів/ключів, а також негайна їх зміна у разі компрометації;

8) доступ адміністраторів до серверів здійснюється лише по протоколам прикладного рівня, які забезпечують шифрування, з використанням особистих ключів адміністраторів;

9) для захисту інформації на кожній ланці її передачі під час здійснення операцій з переказу коштів застосовуються наступні заходи:

* сторона-відправник інформації накладає Криптографічний підпис на електронний документ/повідомлення (за допомогою приватного ключа);
* сторона-отримувач приймає лише ті електронні документи/повідомлення, Криптографічний підпис яких успішно пройшов перевірку (за допомогою відкритого ключа сторони- відправника);
* для генерації ключів, накладання Криптографічного підпису використовуються лише сертифіковані засоби криптографічного захисту інформації;
* сторони перед початком взаємодії підписують акт про взаємне визнання Криптографічного підпису або включають відкриті ключі до тексту договору;
* для запобігання перехоплення та підміни інформації, електронні документи/повідомлення передаються лише по захищеному протоколу HTTPS, що забезпечує належний рівень шифрування інформації (TLS 1.2, AES256, SHA-256 з шифруванням RSA з довжиною ключа 2048 біт).

**6. Порядок вирішення спорів**

**6.1.** Захист прав Платника/Отримувача як споживача платіжних послуг з переказу коштів здійснюється відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів» та інших нормативно-правових актів чинного законодавства України.

**6.2.** Усі суперечки та розбіжності, що можуть виникнути між споживачем платіжних послуг послуги з переказу коштів та Платіжною установою у зв’язку із наданням таких послуг підлягають врегулюванню шляхом переговорів.

**6.3.** Платіжна установа у договорах на переказ коштів та інших договорах заявляє та гарантує, що будь-яка скарга або претензія споживача платіжних послуг з переказу коштів, як-то усна або письмова (в тому числі в електронній формі), буде розглянута Платіжною установою своєчасно та належним чином. Платіжною установою також будуть прийняті всі необхідні заходи щодо задоволення скарги чи претензії споживача платіжних послуг, якщо така скарга чи претензія буде обґрунтованою.

**6.4.** Кожен Платник/Отримувач, обслуговування якого здійснювалось Платіжною установою, має право звернутися до Платіжної установи із заявою в усній або у письмовій (у тому числі в електронній формі).

**6.5.** Письмові звернення Платників та Отримувача мають бути оформлені відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян» та/або правил відповідних Платіжних систем, у якій здійснювався переказ коштів, із обов’язковим зазначенням прізвища, ім'я, по батькові, їх місця проживання, суті порушеного питання (дати та часу платіжної операцій з переказу коштів, даних щодо Платника/Отримувача (якщо такі відомі заявнику), суми та валюти переказу, інші дані про транзакцію), зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

**6.6.** Письмові заяви споживачів платіжних послуг приймаються за адресою офіційного місцезнаходження Платіжної установи, а заяви в електронній формі - за електронною адресою офіційної електронної пошти Платіжної установи, відомості про які доступні Платникам як на Сайті Платіжної установи, так і в Комплексній інформаційній системі НБУ за посиланням https://kis.bank.gov.ua.

**6.7.** Для забезпечення належної інформаційної взаємодії та обслуговування споживачів платіжних послуг Платіжна установа має право залучати на договірних засадах сторонні компанії, які надають послуги телефонних центрів (колл-центрів) або інших інформаційних або комунікаційних послуг.

**6.8.** Платіжна установа здійснює реєстрацію звернень споживачів платіжних послуг з питань надання їм платіжних послуг та здійснення переказу коштів, включаючи звернення щодо помилкових та неналежних переказів, шляхом унесення відомостей до журналу реєстрації звернень споживачів платіжних послуг.

Журнал реєстрації звернень споживачів платіжних послуг може вестись Платіжною установою як у паперовій, так і в електронній формі за формою згідно Додатку №1 до них Правил.

Журнал реєстрації звернень споживачів платіжних послуг ведеться із забезпеченням захисту інформації, що міститься в ньому, відповідно до законодавства України та внутрішніх політик Платіжної установи з питань інформаційної безпеки.

У разі покладення виконання функцій ведення обліку звернень споживачів платіжних послуг на іншу компанію на договірних засадах, умовами такого договору мають бути передбачені зобов’язання та застереження виконавця щодо безумовного дотримання ним вимог стандартів та політики інформаційної безпеки Платіжної установи.

**6.9.** Звернення клієнтів розглядаються і вирішуються Платіжною установою у строки та порядку, що встановлені Законом України «Про звернення громадян», та правилами відповідних Платіжних систем, у яких Платіжною установою виконувався переказ коштів, щодо якого подано заяву/скаргу Платника/Отримувача.

**6.10.** Платіжна установа ставить за мету допомогти у вирішенні будь-якого питання або суперечки, що може виникнути зі споживачем платіжної послуги з переказу коштів, якщо така скарга є обґрунтованою.

**6.11.** Будь-які звернення Платника будуть розглянуті Платіжною установою у тій формі, в якій такі звернення будуть подані Платником.

**6.12.** Якщо Платіжній установі не вдасться вирішити будь-який спір в прийнятний спосіб і термін для споживача платіжних послуг, такий спір підлягає вирішенню згідно чинного законодавства України, у тому числі у судовому порядку у відповідній юрисдикції судів України.

**7. Порядок внутрішнього контролю за здійсненням переказу коштів.**

**7.1.** Для забезпечення належного внутрішнього контролю Платіжною установою за операціями має бути визначено перелік операцій, що підлягають внутрішньому, контролю, а також посади працівників, яким надане право виконувати контрольні функції.

**7.2.** Робочі місця працівників, яким надані функції внутрішнього контролю, мають бути організовані таким чином, щоб сторонні особи не мали доступу до екранів їх комп’ютерів, програмно-апаратних засобів, ключової інформації, паролів, печаток, штампів, документів і бланків Платіжної установи.

**7.3.** Відповідальність за належну організацію системи внутрішнього контролю та її функціонування в процесі операційної діяльності Платіжної установи покладається на її керівника Платіжної установи.

**7.4.** Система внутрішнього контролю Платіжної установи - це сукупність процедур, що спрямовані на попередження, виявлення і виправлення суттєвих помилок, а також забезпечення захисту і збереження активів, повноти і точності облікової документації. Внутрішній контроль є невід'ємною частиною операційної діяльності Платіжної установи та поєднувати адміністративний і бухгалтерський контроль за активами та пасивами Платіжної установи.

**7.5.** Внутрішній контроль включає попередній, первинний (поточний) і подальший контроль.

**7.6.** Будь-яка операція, що підлягає внутрішньому контролю, починається з попереднього контролю та має передбачати перевірку:

відповідності вимогам законодавства України;

наявності відповідних дозволів і лімітів, тощо.

**7.7.** Первинний (поточний) контроль у процесі проведення операцій передбачає:

* перевірку правильності документів (у тому числі первинних бухгалтерських документів, платіжних інструкцій під час їх надання до банку, обслуговуючого рахунки Платіжної установи);
* перевірку будь-яких даних під час їх уведення в автоматизовані системи обліку, системи бухгалтерського обліку, які використовує Платіжної установи у своїй діяльності;
* перевірку наявності підписів на паперових документах, а також перевірку наявності цифрового підпису на електронних документах;
* додатковий первинний контроль запроваджується Платіжною установою самостійно, залежно від операції і визначається відповідно до її виду і суми. За операціями, що потребують додаткового контролю, записи в регістрах бухгалтерського обліку здійснюються лише після перевірки оформленого документа особою, на яку покладено функції контролера. У разі використання електронних документів додатковий контроль здійснюється лише після одержання позитивного результату перевірки цифрового підпису, оформленого відповідальним виконавцем.

**7.8.** Подальший контроль здійснюється для забезпечення систематичної перевірки стану організації операційної діяльності Платіжної установи, правильності реєстрації, належного оформлення виконаних операцій, дотримання порядку звіряння аналітичного обліку з синтетичним та формування первинних документів. Подальший контроль здійснюють працівники бек-офісу або служби внутрішнього аудиту відповідно до їх функціональних обов'язків.

**7.9.** У процесі подальшого контролю слід з'ясовувати причини порушення правил здійснення операцій та вживати заходів щодо їх усунення.

**7.10.** Платіжна установа застосовує такі процедури внутрішнього контролю:

1) з адміністративного контролю:

* організаційні процедури контролю;
* управлінські процедури контролю;
* розподіл функцій;
* фізичні заходи контролю (захист і збереження активів, матеріальних цінностей і облікових регістрів);

2) з бухгалтерського контролю:

* облік операцій у повному обсязі;
* своєчасне вивіряння;
* оцінка вартості.

**7.11.** Організаційні заходи адміністративного контролю передбачають таке:

визначення короткострокових та довгострокових цілей Платіжної установи;

* визначення організаційної структури Платіжної установи;
* затвердження правил внутрішнього аудиту;
* розроблення процедур здійснення операцій;
* відбір компетентних та надійних працівників, їх навчання, застосування системи заохочення, тощо. Працівники, які залучені до укладання договорів, управління ризиками, контролю за ризиками, оброблення та обліку операцій, аналізу та фінансового контролю за операціями, а також особи, які заміщують їх, мають необхідні знання, що відповідають кваліфікаційним вимогам.

**7.12.** Управлінські заходи адміністративного контролю передбачають:

* Забезпечення своєчасного виконання переказу коштів;
* забезпечення кваліфікованими кадрами, що здійснюють переказ коштів, та постійне підвищення їх кваліфікації.

**7.13.** Заходи внутрішнього бухгалтерського контролю передбачають облік операцій у повному обсязі, а саме:

* усі операції обліковуються відповідно до вимог законодавства України;
* усі операції відображаються в балансі Платіжної установи в тому періоді, протягом якого вони були здійснені.

**7.14.** Підтвердженням повного та своєчасного здійснення операції є документи, які свідчать про те, що ця операція була виконана та інформація про неї внесена в облікові регістри. До письмових підтверджень належать і самі записи в облікових регістрах.

**7.15.** Системи ведення бухгалтерського обліку в Платіжній установі забезпечують таке:

* зазначення докладної інформації про операцію;
* визначення її вартості та часу проведення;
* перевіряння правильності відображення операцій, зокрема забезпечення арифметичної точності записів, підбиття підсумків та перевіряння узгодження бухгалтерських записів, повідомлення про помилки і розбіжності.

**7.16.** Контроль за системою автоматизації обліку в процесі операційної діяльності Платіжної установи.

Заходи контролю за системою автоматизації обліку передбачають перевіряння:

* відповідності програмно-технічних комплексів вимогам нормативно-правових актів Національного банку У країни;
* виконання вимог розробників програмно-технічних комплексів щодо технічного та технологічного забезпечення;
* виконання вимог щодо організації захисту інформації під час користування програмно-технічними комплексами згідно з нормативно-правовими актами Національного банку України та вимогами розробників систем захисту інформації.

**7.17.** За допомогою програмно-технічних засобів забезпечується:

* хронологічне та систематичне відображення всіх операцій на аналітичних рахунках бухгалтерського обліку на підставі первинних документів;
* дотримання правил складання і подання фінансової та статистичної звітності Платіжної установи;
* взаємозв’язок даних синтетичного та аналітичного обліку;
* накопичення та систематизація даних обліку в розрізі економічних показників, потрібних для складання звітності;
* автоматизований розрахунок економічних показників, що визначені відповідними методиками;
* можливість оперативного аналізу фінансової діяльності Платіжної установи у розрізі структурних підрозділів (у разі їх створення);
* можливість нарощування функціональних характеристик програмного забезпечення, а також його адаптація в разі зміни законодавчої бази щодо облікових операцій.

**7.18.** Працівники, до посадових обов’язків яких належить безпосередня робота по проведенню платіжних операцій з переказу коштів, несуть відповідальність, встановлену їх посадовими інструкціями, у відповідності із вимогами трудового законодавства України чи кримінальну відповідальність відповідно до Кримінального кодексу України, дисциплінарну відповідальність згідно з Кодексом законів України про працю.

**7.19.** Працівники, виконуючи свої обов’язки щодо проведення платіжних операцій з переказу коштів, зобов’язані чітко виконувати обов’язки, що передбачені цими Правилами та узгоджувати свої дії з кормами чинного законодавства України.

**7.20.** За неналежне виконання своїх обов’язків відповідальні посадові особи Платіжної установи, що приймають участь у здійсненні платіжних операцій з переказу коштів, несуть дисциплінарну відповідальність згідно з Кодексом законів України про працю.

**8. Заходи із запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.**

**8.1.** Як суб’єкт первинного фінансового моніторингу Платіжна установа дотримується вимог чинного законодавства України у сфері фінансового моніторингу, зокрема, вимог Закону 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 та іншого законодавства у сфері фінансового моніторингу та міжнародних стандартів.

**8.2.** Платіжна установа затверджує внутрішні документи з питань фінансового моніторингу, які серед іншого містять:

* Порядок вчинення дій для ідентифікації, верифікації та вивчення клієнта та осіб, що беруть участь в операції, особливості встановлення ділових відносин, вивчення фінансової діяльності та здійснення поглибленої перевірки;
* Порядок виявлення фінансових операцій, що підлягають фінансовому моніторингу, в тому числі тих, які можуть бути пов’язані, стосуються або призначені для фінансування тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення;
* Критерії ризику та порядок оцінки ризику проведення клієнтами фінансових операцій;
* та інші порядки, заходи, описи та правила, в яких передбачено, зокрема, проведення аналізу відповідності фінансових операцій клієнтів змісту їх діяльності та фінансовому стану, забезпечення своєчасної перевірки користувачів фінансових послуг на приналежність до підсанкційних осіб, до терористів та наявність/відсутність у інших переліках осіб, до яких вжито певних обмежень тощо.

**9. Договірні відносний з третіми особами під час надання фінансових платіжних послуг**

**9.1.** Користування послугами Оператора.

**9.1.1.** Технологічно-інформаційні функції, які забезпечує Оператор з метою надання фінансових платіжних послуг з переказу коштів Платіжною установою:

* розробка, підтримка та оновлення програмних компонентів Автоматизованої системи;
* встановлення, налаштування та супроводження апаратно-технічних компонентів Автоматизованої системи;
* обмін інформацією та інша технічна взаємодія з Платіжними системами (платіжними організаціями та/або розрахунковими банками Платіжних систем), з Платниками/Отримувачами, з Банками сквайрами, з Банками-партнерам із зарахування;
* оброблення та зберігання інформації у Платіжних системах за правилами таких систем та відповідних міжнародних стандартів;
* формування, оброблення, передавання, одержання та зберігання документів та іншої інформації за платіжними операціями з переказу коштів;
* інші технологічно-інформаційні функції, без яких надання послуг з переказу коштів Платіжною установою є неможливим.

**9.1.2.** Оператор може надавати Платіжній установі супутні функції, які безпосередньо не пов’язані із платіжними операціями з переказу коштів, зокрема:

* розробка та підтримка кабінету Платіжної установи в Автоматизованій системі, надання доступу до нього;
* розробка та підтримка будь-яких допоміжних систем автоматизації та обліку, систем електронного документообігу, систем фінансового моніторингу та іншого програмного забезпечення, яке розробляється Оператором на замовлення та за технічними вимогами Платіжної установи та передається у використання Платіжній установі;
* технічне обслуговування Сайту Платіжної установи;
* формування та надання Платіжній установі звітів, журналів, інших електронних документів, необхідних для здійснення фінансового моніторингу, аудиту Платників та Отримувачів, роботи у системах клієнт-банк, ведення бухгалтерської та іншої звітності тощо;
* розробка Оператором технічних регламентів, інструкцій, схем, інших документів технічного характеру, наявність та виконання яких передбачено нормативно-правовими актами Національного бачку України або вимагається правилами Платіжних систем, учасником яких є Платіжна установа;
* надання консультацій технічного характеру співробітникам Платіжної установи, в т.ч. у взаємовідносинах Платіжної установи з іншими розробниками програмного забезпечення, системними інтеграторами, провайдерами технічних рішень, дата-центрами тощо.

**9.1.3.** Платіжна установа для забезпечення всіх або окремих, з переліку зазначених технологічно- інформаційних або супутніх, функцій, для розробки всіх або окремих компонентів Автоматизованої системи може залучати Оператора на підставі відповідного договору з ним, що передбачає надання Оператором Платіжній установі відповідних послуг платіжної інфраструктури.

**9.1.4.** У разі залучення Оператора захист інформації, заходи безпеки та дотримання технічних вимог під час здійснення переказу коштів лежать у зоні його відповідальності, здійснюються відповідно до внутрішніх документів Оператора, погоджених з Національним банком України.

**9.2.** Для надання фінансових платіжних послуг Платіжна установа не залучає комерційних агентів у порядку, передбаченому законодавством України.

**9.3.** У своїй господарській діяльності Платіжна установа не залучає, в тому числі на умовах аутсорсингу, третіх осіб для виконання останніми важливих операційних функцій Платіжної установи, передбачених чинним законодавством України.

**10. Порядок розкриття інформації про умови та порядок надання фінансових платіжних послуг. Порядок інформування користувачів платіжних послуг про призупинення/припинення надання фінансових платіжних послуг.**

**10.1.** Платіжна установа розкриває (надає) інформацію про умови та порядок нею надання фінансових платіжних послуг безпосередньо:

* до виконання платіжних операцій з переказу коштів та/або до укладення договору про надання платіжних послуг - інформація надається на офіційному веб-сайті Платіжної установи у обсязі та форматі, передбаченому Законом України «Про платіжні послуги» та іншими нормативно-правовими актами України;
* під час виконання платіжних операцій - інформацію, передбачену ст.ст. 31, 32 Закону України «Про платіжні послуги». Перед ініціюванням платіжної операції Платіжна установа надає Платнику інформацію про: максимальний час виконання платіжної операції; комісійні винагороди та інші збори, які Платник має сплатити у процесі виконання платіжної операції та загальну суму коштів, необхідних для виконання платіжної операції. Така інформація, зокрема, надається Платнику на платіжній сторінці Платіжної установи, на якій здійснюється ініціювання платіжної операції;
* після виконання платіжної операції - інформацію, передбачену ст. 31 Закону України «Про платіжні послуги».

**10.2.** На підтвердження виконання платіжної операції Платіжна установа формує та надає Платнику квитанцію із зазначенням необхідного набору даних відповідно до Положення про порядок емісії та еквайрингу платіжних інструментів, затвердженого Постановою Правління Національного банку України №164 від 29.07.2022.

**10.3.** Платіжна установа зобов’язана на вимогу користувача платіжних послуг надавати таку інформацію:

* відомості про фінансові показники діяльності Платіжної установи та його економічний стан, що підлягають обов’язковому оприлюдненню;
* перелік керівників Платіжної установи та його відокремлених підрозділів;
* перелік платіжних послуг, що надаються Платіжною установою;
* ціну/тарифи платіжних послуг;
* кількість акцій Платіжної установи, що перебувають у власності членів її виконавчого органу, та/або перелік осіб, частки яких у статутному капіталі Платіжної установи перевищують 5 відсотків;
* іншу інформацію з питань надання платіжних послуг та інформацію, право на отримання якої встановлено законом.

**10.4.** Порядок інформування користувачів платіжних послуг про призупинення/припинення надання фінансових платіжних послуг.

**10.5.** Платіжна установа інформує користувачів платіжних послуг про призупинення/припинення надання фінансових платіжних послуг за наявності підстав, у спосіб та у строки, передбачені договором про переказ коштів та/або чинним законодавством України.

**10.6.** Платіжна установа забезпечує розміщення інформаційного повідомлення про призупинення/припинення надання фінансових платіжних послуг у строки, передбачені договором про переказ коштів та/або чинним законодавством України, крім випадку, передбаченого абзацом 2 цього пункту, на офіційному веб-сайті Платіжної установи.

Платіжна установа протягом 3 (трьох) робочих днів із дня отримання повідомлення Національного банку України про припинення авторизації діяльності Платіжної установи з надання всіх або окремих фінансових платіжних послуг зобов'язана оприлюднити на офіційному веб-сайті Платіжної установи інформацію про припинення діяльності з надання всіх або окремих фінансових платіжних послуг.

**10.7.** У випадках, передбачених чинним законодавством України, зокрема Законом України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення». Платіжна установа як суб’єкт первинного фінансового моніторингу може без попереднього попередження (інформування) користувача платіжних послуг призупинити здійснення фінансової операції та/або відмовитися від проведення фінансової операції, у тому числі шляхом розірвання ділових відносин з користувачем платіжних послуг.

**10.8.** Платіжна установа може призупинити/припинити надання фінансових платіжних послуг користувачам платіжних послуг у таких випадках, але не виключно:

* припинення (призупинення) повноважень Платіжної установи відповідно до рішення уповноваженого регуляторного органу;
* проведення планових профілактичних робіт, усунення виявлених збоїв або недоліків;
* з інших, в т.ч. технічних причин, через які здійснити переказ коштів за наданою користувачем платіжних послуг інформацією (розпорядженням) неможливо;
* якщо переказ коштів не відповідає встановленим обмеження щодо суми або іншим критеріям відповідно до договору про переказ коштів;
* у випадках, передбачених ст.ст. 14, 15, 23 Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» та підзаконними нормативними актами, в тому числі індивідуальної дії, якими врегульовано означену галузь правовідносин;
* якщо Платник або його дії будуть розцінені Платіжною установою як підозрілі;
* у разі неможливості здійснити належну перевірку Платника/Отримувача або особи, від імені або за дорученням якої проводиться переказ коштів або якщо є неможливим встановлення вигодоодержувача за фінансовою операцією переказу коштів;
* у разі якщо Платіжна установа має документи/приписи повноважних державних органів, які забороняють здійснення фінансових операцій Платником/Отримувачем або на їх користь;
* якщо сума чарджбеків за будь-який календарний місяць перевищує певний відсоток від загальної суми платежів, прийнятих на користь користувача платіжних послуг;
* якщо сума простроченої заборгованості користувача платіжних послугь перед Платіжною установою перевищує певний розмір і строк, встановлений договором про переказ коштів;
* якщо користувач платіжних послуг систематично (три та більше разів) порушує умови договору про переказ коштів;
* якщо в діяльності користувач платіжних послуг є ознаки шахрайства або незаконного (забороненого) виду діяльності, або якщо діяльність користувача платіжних послуг завдає шкоди репутації Платіжної установи/Банка еквайра/Платіжної системи;
* якщо діяльність користувача платіжних послуг з продажу/виконання/надання товарів/робіт/послуг, за які приймаються перекази коштів, або діяльність користувача платіжних послуг, яка обумовлює здійснення переказів коштів (виплат), обмежена законодавством України або вимагає спеціальних дозволів/ліцензій за відсутності підтвердження наявності таких дозволів/ліцензій у користувача платіжних послуг;
* накладення повноважними державними органами обмежень на здійснення операцій на користь користувача платіжних послуг.

**11. Заключні положення**

**11.1.** До цих Правил додається:

- Додаток №1 - Журнал реєстрації звернень споживачів платіжних послуг.

**Додаток №1**

**до Правил надання**

**фінансових платіжних послуг з переказу**

**коштів без відкриття рахунку**

***Журнал реєстрації звернень споживачів платіжних послуг***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Реєстрація в Платіжній установі** | **Відомості про звернення** | **Працівник, який зареєстрував звернення** | **Результати розгляду** |
| **Дата надходження***(дд.мм.рррр)* | **Вхідний номер** | **Дата підписання заявником***(дд.мм.рррр)* | **ПІП заявника** | **Вид звернення** (усне/ письмове) | **Короткий зміст** | **Прийняте рішення** | **Форма відповіді**(письмова/усна) | **Дата відповіді***(дд.мм.рррр)* | **Номер вхідного документа**(для письмової форми) |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** |