



ТОВ «ДАЙМОНД ПЕЙ»
Код за ЄДРПОУ 40169405
Послуги з переказу коштів
Ліцензія НБУ №21/765-рк від
27.04.2023р.

49000, Дніпропетровська обл.,
місто Дніпро, вул. Січеславська
Набережна, будинок 29А,
приміщення 10
<https://pay.dpay.ua/legal>
Тел.: +38 096 257 01 02
buh.dpay@gmail.com

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ №24/1204 від 12.04.2024
ТОВ «ДАЙМОНД ПЕЙ»

Директор



Фастов О.О.

ВНУТРІШНІ ПРАВИЛА
про порядок надання
фінансових платіжних послуг
з переказу коштів без відкриття рахунку

м. Дніпро - 2024

ЗМІСТ

1. Терміни та загальні положення	3
2. Схеми виконання платіжних операцій.....	6
3. Участь та здійснення платіжних операцій у Платіжних системах	18
4. Відносини з платниками, отримувачами, іншими особами під час здійснення платіжних операцій 21	
5. Особливості здійснення платіжних операції з використанням електронних платіжних засобів. .	26
6. Неналежні та помилкові операції. Порядок повернення коштів.	27
7. Строки та порядок зберігання інформації про платіжні операції.....	30
8. Порядок вирішення спорів.....	32

1. Терміни та загальні положення

1.1. У цих Внутрішніх правилах про порядок надання фінансових платіжних послуг з переказу коштів без відкриття рахунку (далі – «Правила») ТОВ «ДАЙМОНД ПЕЙ» (далі – «Платіжна установа») терміни та визначення вживаються в такому значенні:

Автоматизована система – сукупність програмних компонентів, веб-сторінок (веб-сайтів), апаратно-технічних засобів, серверів та пристроїв, які використовуються Платіжною установою (її працівниками) під час здійснення платіжних операцій та їхнього обліку.

Договір про переказ коштів – договір про надання платіжних послуг з переказу коштів без відкриття рахунку, укладений Платіжною установою з Платником або Отримувачем.

ЕПЗ (електронний платіжний засіб) – платіжний інструмент, реалізований на будь-якому носії, що містить в електронній формі дані, необхідні для ініціювання платіжної операції та/або здійснення інших операцій, визначених договором з емітентом. У цих Правилах під електронним платіжним засобом розуміється платіжна картка (електронний платіжний засіб у вигляді пластикової чи іншого виду картки).

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

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

Отримувач – особа, на рахунок якої зараховується сума платіжної операції.

Переказ коштів (переказ коштів без відкриття рахунку) – платіжна послуга, що надається Платнику з метою переказу коштів Отримувачу або надавачу платіжних послуг, який діє від імені Отримувача, під час якої Платіжна установа не використовує відкритий у неї рахунок Платника та/або Отримувача. Платіжна установа здійснює перекази коштів виключно у безготівковій формі, виключно в гривні.

Платіжна система – система для виконання платіжних операцій із формальними та стандартизованими домовленостями і загальними правилами щодо процесингу, клірингу та/або виконання розрахунків між учасниками платіжної системи. У цих Правилах сукупне поняття для платіжних систем, операторами яких є резиденти України, учасником яких є Платіжна установа, а також Карткових ПС (в т.ч. міжнародних), непрямим учасником яких є Платіжна установа.

Платник – особа, з рахунку якої ініціюється платіжна операція на підставі платіжної інструкції.

Публічний договір – договір про переказ коштів, оприлюднений у спосіб, передбачений законодавством України, публічна пропозиція Платникам (фізичним особам), за умовами якої Платіжна установа приймає на себе зобов'язання з надання платіжної послуги по проведенню однієї платіжної операції з переказу коштів на визначених у такій публічній пропозиції умовах. Умови публічної пропозиції є однаковими для всіх Платників на певний момент часу.

Рахунок 2654 – сукупне визначення розрахункових рахунків Платіжної установи, призначених для обліку коштів користувачів (клієнтів, контрагентів з платіжних послуг) Платіжної установи, які відкрито у будь-яких банках України в гривні, в тому числі у розрахункових банках відповідних Платіжних систем, через які здійснюються платіжні операції. Для обліку власних коштів Платіжна установа використовує поточні рахунки, таким чином, відокремлюючи власні кошти від коштів клієнтів.

Реквізити ЕПЗ – набір даних, пов'язаних з конкретним ЕПЗ, що дають змогу ідентифікувати його емітента, а також інші визначені Національним банком України обов'язкові дані.

- 1.2. Інші терміни та поняття в цих Правилах вживаються у значеннях відповідно до Закону України «Про платіжні послуги» та нормативно-правових актів Національного банку України.
- 1.3. Правила є обов'язковими для виконання всіма працівниками Платіжної установи, які прямо чи опосередковано та відповідно до посадових інструкцій задіяні у наданні фінансових платіжних послуг з переказу коштів.
- 1.4. Метою діяльності Платіжної установи є надання фінансових платіжних послуг з переказу коштів без відкриття рахунку.
- 1.5. З метою надання послуг з переказу коштів Платіжна установа діє самостійно, стає учасником Платіжних систем, вступає в договірні відносини з іншими особами тощо. Участь у Платіжних системах/Карткових ПС відбувається відповідно до їх правил.
- 1.6. Платіжні операції та будь-які розрахунки, які супроводжують платіжні операції, Платіжна установа здійснює виключно в національній валюті України (гривні).
- 1.7. Платіжна установа під час здійснення платіжної операції з переказу коштів виступає фінансовим (платіжним) посередником між Платником та Отримувачем, використовуючи наявні у Платіжній установі договірні відносини з Платниками/Отримувачами, що дозволяє сторонам платіжної операції досягати необхідної мети у зручний спосіб, з мінімальними втратами часу та із застосуванням інструментів автоматизації, що надаються Платіжною установою.
- 1.8. З метою забезпечення належного рівня надання платіжних послуг з переказу коштів Платіжна установа:
 - своєчасно відображає платіжні операції у бухгалтерському обліку;
 - здійснює належний внутрішній контроль за платіжними операціями;
 - здійснює якісне обслуговування Платників та Отримувачів згідно з умовами договорів з ними або Публічного договору;
 - здійснює інформаційне обслуговування Платників і Отримувачів та надає їм консультаційну допомогу;
 - забезпечує розгляд і вирішення конфліктних ситуацій та спірних питань згідно з законодавством України, умовами укладених договорів, цими Правилами, іншими внутрішніми документами Установи та порядками, визначеними у Платіжних системах;
 - забезпечує конфіденційність інформації Платників та Отримувачів, відповідно до укладених договорів та чинного законодавства України;
 - розміщує на веб-сайті інформацію щодо порядку (умов) та строків здійснення платіжних операцій з переказу коштів, розміру комісійної винагороди за платіжні послуги та іншу інформацію, оприлюднення якої передбачено законодавством.
- 1.9. Операційний час (частина операційного дня, протягом якого Платіжна установа приймає платіжні інструкції та інструкції на відкликання) – цілодобово. Операційний день (день, протягом якого Платіжна установа здійснює свою діяльність, необхідну для виконання платіжних операцій) – кожен календарний день. Таким чином, Платіжна установа надає платіжні послуги з переказу коштів цілодобово, 7 днів на тиждень (24/7).

- 1.10. Платіжна установа має статус надавача фінансових платіжних послуг (платіжної установи), надає фінансові платіжні послуги з переказу коштів без відкриття рахунку на підставі ліцензії, виданої Національним банком України.
- 1.11. Платіжна установа не використовує у своїй діяльності ПТКС/пункти надання фінансових послуг та не здійснює платіжних операцій, які передбачають ініціювання шляхом внесення готівки Платниками. Платіжна установа не здійснює платіжних операцій, які передбачали б видачу готівкових коштів Отримувачам. Платіжна установа не використовує у своїй діяльності каси/пункти надання фінансових послуг/пристрої, які здійснюють видачу готівкових коштів.
- 1.12. Платіжна установа не здійснює платіжних операцій з іноземною валютою. Платіжна установа не здійснює платіжних операцій за розпорядженнями нерезидентів України/на користь нерезидентів України та не встановлює ділові відносини з нерезидентами України.
- 1.13. Порядок/модель бухгалтерського обліку платіжних операцій, які Платіжна установа використовує в своїй діяльності для обліку платіжних операцій, затверджено окремим внутрішнім документом Платіжної установи – «Положення про облікову політику ТОВ «ДАЙМОНД ПЕЙ».

2. Схеми виконання платіжних операцій

2.1. Платіжна установа надає платіжні послуги з переказу коштів без відкриття рахунку за наступними схемами виконання платіжних операцій:

1. Схема 1. Оплата на користь суб'єкта господарювання з використанням ЕПЗ.

Назва виду платіжної операції (назва схеми виконання платіжних операцій)	Оплата на користь суб'єкта господарювання з використанням ЕПЗ
Платники	Фізичні особи (резиденти України)
Отримувачі	Суб'єкти господарювання (юридичні особи та фізичні особи - підприємці) (резиденти України)
Спосіб ініціювання платіжних операцій	З використанням платіжного інструменту – ЕПЗ, який використовується для надання платіжної інструкції
Місце ініціювання платіжних операцій	На веб-сайті або у мобільному застосунку Платіжної установи або Отримувача
Документи, що використовуються для ініціювання платіжних операцій	Окремі документи для ініціювання платіжних операцій – не використовуються
Спосіб внесення коштів	Безготівковий
Спосіб завершення платіжних операцій	Перерахування коштів на рахунки Отримувачів
Приклади цільового призначення платіжної операції (суті операцій)	- оплата мобільного зв'язку, телекомунікаційних послуг, комунальних послуг тощо; - оплата страхових послуг; - погашення кредитів; - оплата покупок в інтернет-магазинах; - оплата участі в азартних іграх в мережі Інтернет.
Строки проведення платіжних операцій	До трьох банківських днів
Валюта платіжних операцій	Гривня
Форма розрахунків	Безготівкова
Платіжна система, через яку проводиться платіжна операція	Карткові ПС (Visa, Mastercard та ін)
Фінансова платіжна послуга	Переказ коштів без відкриття рахунку

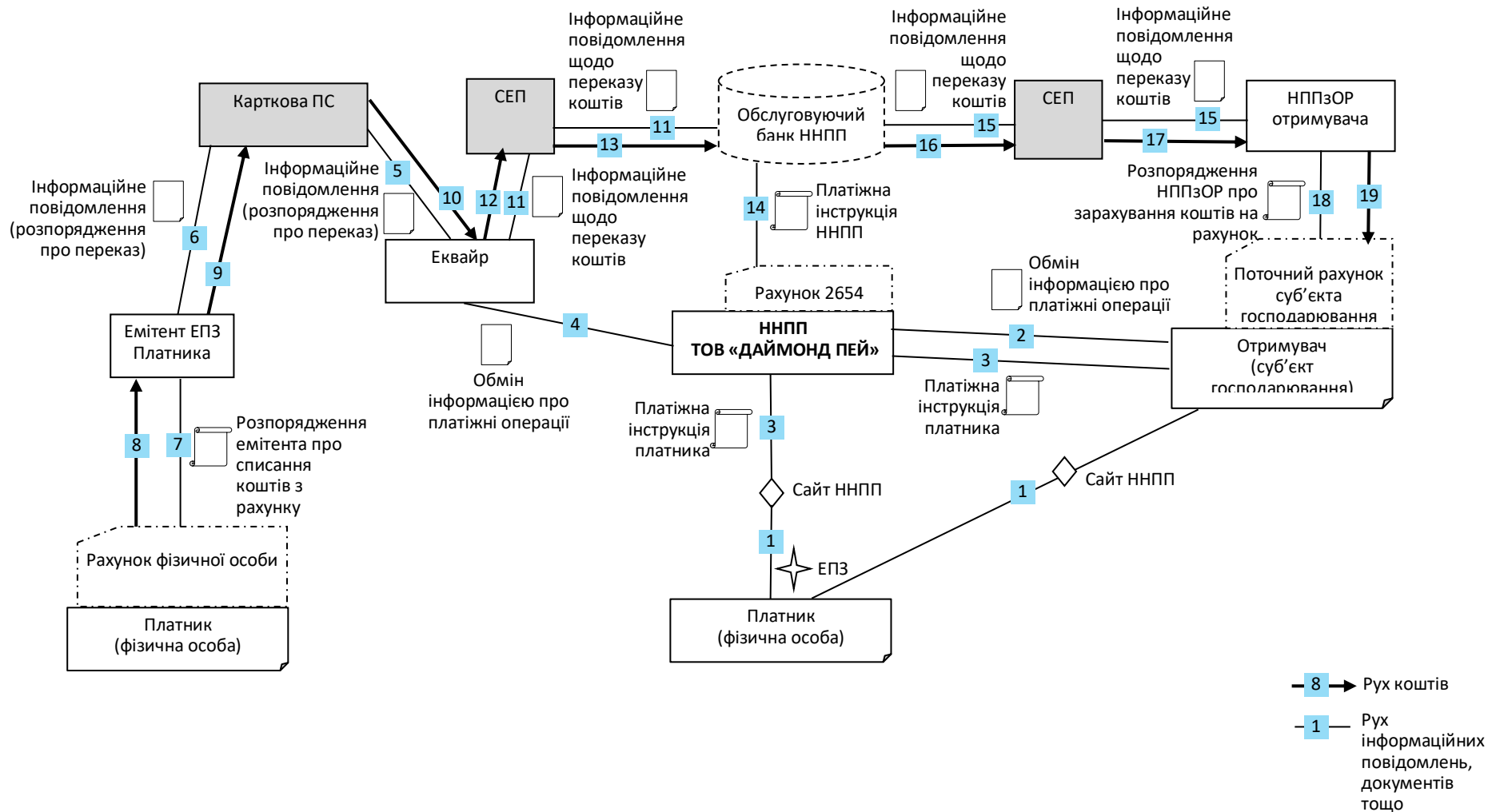
2. Схема 2. Виплата на користь фізичної особи за номером ЕПЗ.

Назва виду платіжної операції (назва схеми виконання платіжних операцій)	Виплата на користь фізичної особи за номером ЕПЗ
Платники	Суб'єкти господарювання (юридичні особи) (резиденти України)
Отримувачі	Фізичні особи (резиденти України)
Спосіб ініціювання платіжних операцій	Надання платіжних інструкцій шляхом інформаційного обміну Платіжної установи та Платника

Місце ініціювання платіжних операцій	Технічна взаємодія (інформаційний обмін) через мережу Інтернет між серверами Платіжної установи та Платника
Документи, що використовуються для ініціювання платіжних операцій	Інформаційні повідомлення (платіжні інструкції)
Спосіб внесення коштів	Безготівковий
Спосіб завершення платіжних операцій	Перерахування коштів на рахунки Отримувачів, в т.ч. за номерами ЕПЗ
Приклади цільового призначення платіжної операції (суті операцій)	- видача кредитів/позик; - виплата страхових відшкодувань страховими компаніями; - виплата виграшів від участі в азартних іграх, повернення ставок або коштів, раніше внесених для участі в азартних іграх.
Строки проведення платіжних операцій	До трьох банківських днів
Валюта платіжних операцій	Гривня
Форма розрахунків	Безготівкова
Платіжна система, через яку проводиться платіжна операція	Карткові ПС (Visa, Mastercard та ін)
Фінансова платіжна послуга	Переказ коштів без відкриття рахунку

2.2. Схема виконання платіжної операції «Оплата на користь суб'єкта господарювання з використанням ЕПЗ» (Схема 1).

Схема виконання платіжних операцій «Оплата на користь суб'єкта господарювання з використанням ЕПЗ»
(рух інформаційних повідомлень, рух коштів)



2.2.1. Опис до Схеми 1:

1 – Платник (фізична особа), шляхом інтерактивної взаємодії (в тому числі, шляхом введення Реквізитів ЕПЗ) з сайтом/мобільним застосунком Платіжної установи ініціює платіжну операцію, або

Платник (фізична особа), шляхом інтерактивної взаємодії (в том числі, шляхом вибору товарів/послуг, введення необхідних облікових даних користувача, реєстрації/авторизації на сайті/у мобільному застосунку та/або шляхом введення Реквізитів ЕПЗ) з сайтом/мобільним застосунком Отримувача (суб'єкта господарювання) ініціює платіжну операцію.

2 – Платіжна установа та Отримувач здійснюють обмін інформацією (обмін інформаційними повідомленнями, електронними документами тощо) під час всього процесу виконання платіжної операції на користь Отримувача. На даному етапі Отримувач повідомляє Платіжну устанovu про параметри майбутньої платіжної операції, сформовані з використанням сайту/мобільного застосунку Отримувача.

Інформаційні повідомлення, якими обмінюються Платіжна установа та Отримувач під час обміну інформацією при проведенні платіжних операцій за Схемою 1, визначаються регламентом технічної взаємодії, який розробляється, підтримується та оновлюється Платіжною установою. Платіжна установа публікує та доводить до відома Отримувачів актуальну версію регламенту технічної взаємодії за посиланням <https://docs.dpay.ua/uk/>

3 – За результатами виконання п.1, на підставі отриманої інформації щодо Платника, Отримувача, параметрів майбутньої платіжної операції, Автоматизована система Платіжної установи формує платіжну інструкцію Платника в електронному вигляді.

4 – Платіжна установа та Еквайр здійснюють обмін інформацією (обмін інформаційними повідомленнями, електронними документами тощо) під час ініціювання платіжної операції на користь Отримувача. На даному етапі Платіжна установа повідомляє Еквайра про ініційовану платіжну операцію, введені Реквізити ЕПЗ Платника, інші параметри операції тощо.

Інформаційні повідомлення, якими обмінюються Платіжна установа та Еквайр під час обміну інформацією при проведенні платіжних операцій за Схемою 1, визначаються регламентом технічної взаємодії, який розробляється, підтримується та оновлюється кожним Еквайром та доводиться до відома Платіжної установи.

5 – Еквайр за правилами/процедурами Карткової ПС надсилає інформацію (запит) щодо майбутньої операції через Карткову ПС до Емітента ЕПЗ Платника.

6 – Емітент ЕПЗ Платника, отримавши через Карткову ПС запит на проведення платіжної операції, здійснює необхідні дії щодо перевірки можливості здійснення операції з ЕПЗ Платника, після чого проводить авторизацію операції та повідомляє про успішну операцію Еквайра (за правилами/процедурами Карткової ПС).

7 – Емітент формує розпорядження про списання коштів з рахунку Платника.

8 – Емітент списує кошти за платіжною операцією з рахунку Платника.

9 – Емітент за правилами/процедурами Карткової ПС перераховує кошти на користь Еквайра з метою забезпечення зобов'язань за операцією. Перерахування коштів здійснюється шляхом проведення клірингу в Картковій ПС.

10 – Карткова ПС, шляхом проведення клірингу, зараховує кошти за операцією на рахунок Еквайра.

11 – Еквайр надсилає інформаційне повідомлення до СЕП НБУ з метою перерахування коштів на Рахунок 2654 Платіжної установи.

12 – СЕП здійснює списання коштів з рахунку Еквайра.

13 – СЕП зараховує кошти на користь Обслуговуючого банку (банку, в якому відкрито Рахунок 2654 Платіжної установи), який зараховує кошти на Рахунок 2654.

Примітка. У разі якщо Еквайр (банк) є одночасно і Обслуговуючим банком Платіжної установи, то дії за пп.11, 12, 13 не виконуються.

14 – Платіжна установа надає до Обслуговуючого банку платіжну інструкцію з метою перерахування коштів за операцією з Рахунку 2654 на поточний рахунок Отримувача (суб'єкта господарювання).

15 – Обслуговуючий банк надсилає інформаційне повідомлення до СЕП НБУ з метою перерахування коштів з Рахунку 2654 Платіжної установи на рахунок Отримувача.

16 – СЕП здійснює списання коштів з Рахунку 2654 Платіжної установи в Обслуговуючому банку.

17 – СЕП зараховує кошти на користь НППЗОР (надавача платіжних послуг з обслуговування рахунків) Отримувача.

18 – НППЗОР Отримувача формує розпорядження про зарахування коштів на поточний рахунок Отримувача.

19 – НППЗОР зараховує кошти на поточний рахунок Отримувача.

2.2.2. Платіжна установа з метою реалізації Схеми 1 (Оплата на користь суб'єкта господарювання з використанням ЕПЗ) укладає договори:

- з банками та платіжними установами, які мають статус Еквайрів у Карткових ПС. Предмет договору – надання Еквайром Платіжній установі послуг з інтернет-еквайрингу та обробки даних за операціями з ЕПЗ у Карткових ПС;
- з Обслуговуючими банками. Предмет договору – надання розрахунково-касового обслуговування (послуг з обслуговування рахунків) щодо Рахунків 2654, які Платіжна установа відкриває в Обслуговуючому банку.

Крім того, Платіжна установа укладає договір про переказ коштів з кожним Отримувачем перед початком здійснення платіжних операцій на користь такого Отримувача (п.4.3 Правил).

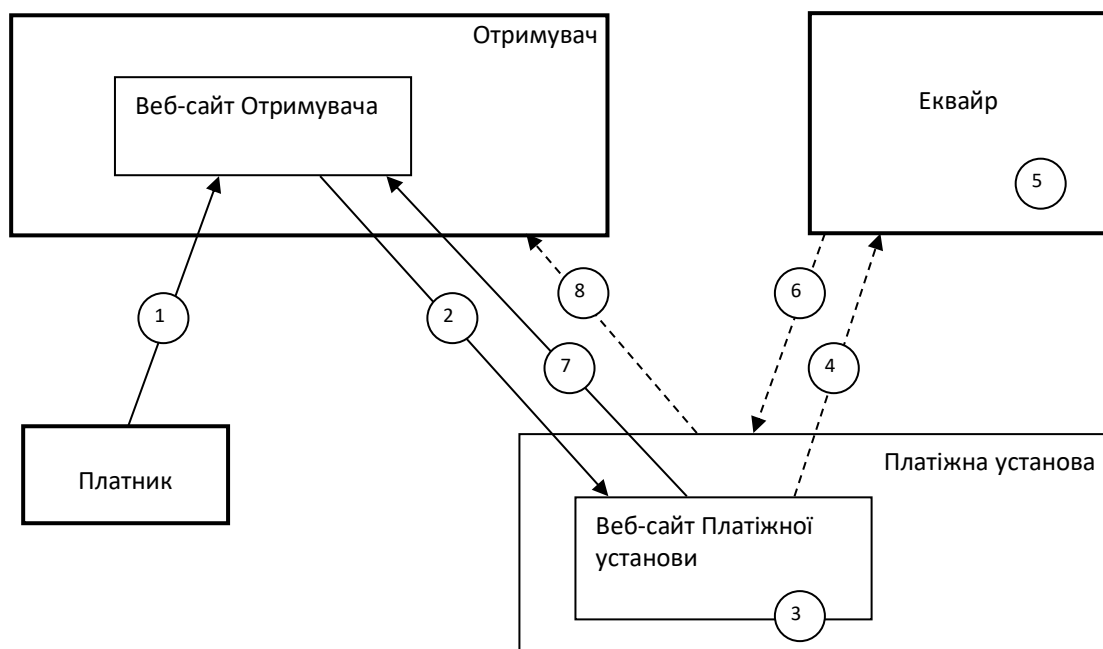
2.2.3. Порядок ініціювання платіжних операцій за Схемою 1 (Оплата на користь суб'єкта господарювання з використанням ЕПЗ).

Процес виконання платіжної операції починається на веб-сайті або у мобільному застосунку Платіжної установи або Отримувача (п.1 на Схемі 1). Платнику надається можливість ініціювати операцію в автоматизованому режимі, вказавши Реквізити його ЕПЗ на сайті/у мобільному застосунку Платіжної установи (або на сайті/у мобільному застосунку Отримувача у разі відповідності Отримувача стандартам безпеки даних PCI DSS).

Результатом успішного списання коштів з рахунку Платника, з яким пов'язаний ЕПЗ Платника, є проходження цих коштів через Карткову ПС відповідно до її правил, від Емітента ЕПЗ до Еквайра (пп. 9, 10 на Схемі 1), від Еквайра до Платіжної установи (пп. 12, 13 на Схемі 1), від Платіжної установи до Отримувача (пп. 16, 17, 19 на Схемі 1).

Рух інформаційних повідомлень під час ініціювання платіжної операції за Схемою 1 наведено на Схемі 1.1 (для прикладу наведено випадок ініціювання платіжної операції на сайті Отримувача, введення Реквізитів ЕПЗ відбувається на сайті Платіжної установи):

Схема 1.1



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

2 – Веб-сайт Отримувача відправляє Платника на веб-сайт Платіжної установи, з одночасною передачею параметрів майбутньої операції (ідентифікатор в системі Отримувача, сума, опис тощо).

3 – Платіжна установа на веб-сторінці Платіжної установи відображає Платнику параметри платіжної операції та дозволяє йому перевірити ці параметри перед ініціюванням операції. Крім того, на даному етапі відображається Публічний договір (або посилання на нього).

Платник вводить Реквізити ЕПЗ або використовує технології Карткової ПС, які дозволяють обрати ЕПЗ Платника для здійснення платіжної операції серед тих ЕПЗ Платника, які були авторизовані та збережені («токенізовані») раніше.

4 – Платіжна установа передає дані про Реквізити ЕПЗ Платника, суму операції та іншу інформацію про платіжну операцію до Еквайра.

5 – Еквайр отримує інформацію щодо авторизації операції у відповідній Картковій ПС, ЕПЗ якої використовується.

6 – Еквайр сповіщає Платіжну устанovu про успішне/неуспішне ініціювання платіжної операції.

7 – У разі успішного ініціювання операції:

- Платіжна установа формує та надає Платнику документ, підтверджуючий ініціювання операції, а саме квитанцію із зазначенням необхідного набору даних відповідно до вимог Положення про порядок емісії та еквайрингу платіжних інструментів, затвердженого Постановою Правління НБУ №164 від 29.07.2022 щодо обов'язкових реквізитів документів за операціями з використанням платіжних інструментів. Квитанція надсилається Платнику засобами електронної пошти (за його бажанням) або надається шляхом відображення посилання для її завантаження з сайту Платіжної установи;
- сайт Платіжної установи відправляє Платника назад на сайт Отримувача (опціонально).

8 – Платіжна установа сповіщає Отримувача про успішне ініціювання платіжної операції.

2.2.4. Порядок завершення платіжних операцій за Схемою 1 (Оплата на користь суб'єкта господарювання з використанням ЕПЗ).

Завершення платіжних операцій на користь Отримувача (суб'єкта господарювання) відбувається шляхом перерахування суми коштів за платіжними операціями через СЕП НБУ з Рахунку 2654 Платіжної установи на поточний рахунок Отримувача в українському банку (пп. 16, 17, 19 на Схемі 1).

Таке перерахування коштів здійснюється шляхом надання Платіжною установою платіжної інструкції до Обслуговуючого банку, в якому відкрито Рахунок 2654 (п. 14 на Схемі 1).

Оскільки Платіжна установа завжди має укладений з Отримувачем договір про переказ коштів, перерахування коштів Отримувачу (завершення платіжної операції) відбувається з урахуванням умов, визначених таким договором (п.4.3 Правил), наприклад:

- з визначеною періодичністю (за визначений період часу);
- на реквізити рахунку Отримувача, вказані в договорі про переказ коштів.

2.2.5. Платіжна установа під час здійснення платіжних операцій за Схемою 1 не використовує будь-яких видів забезпечення зобов'язань.

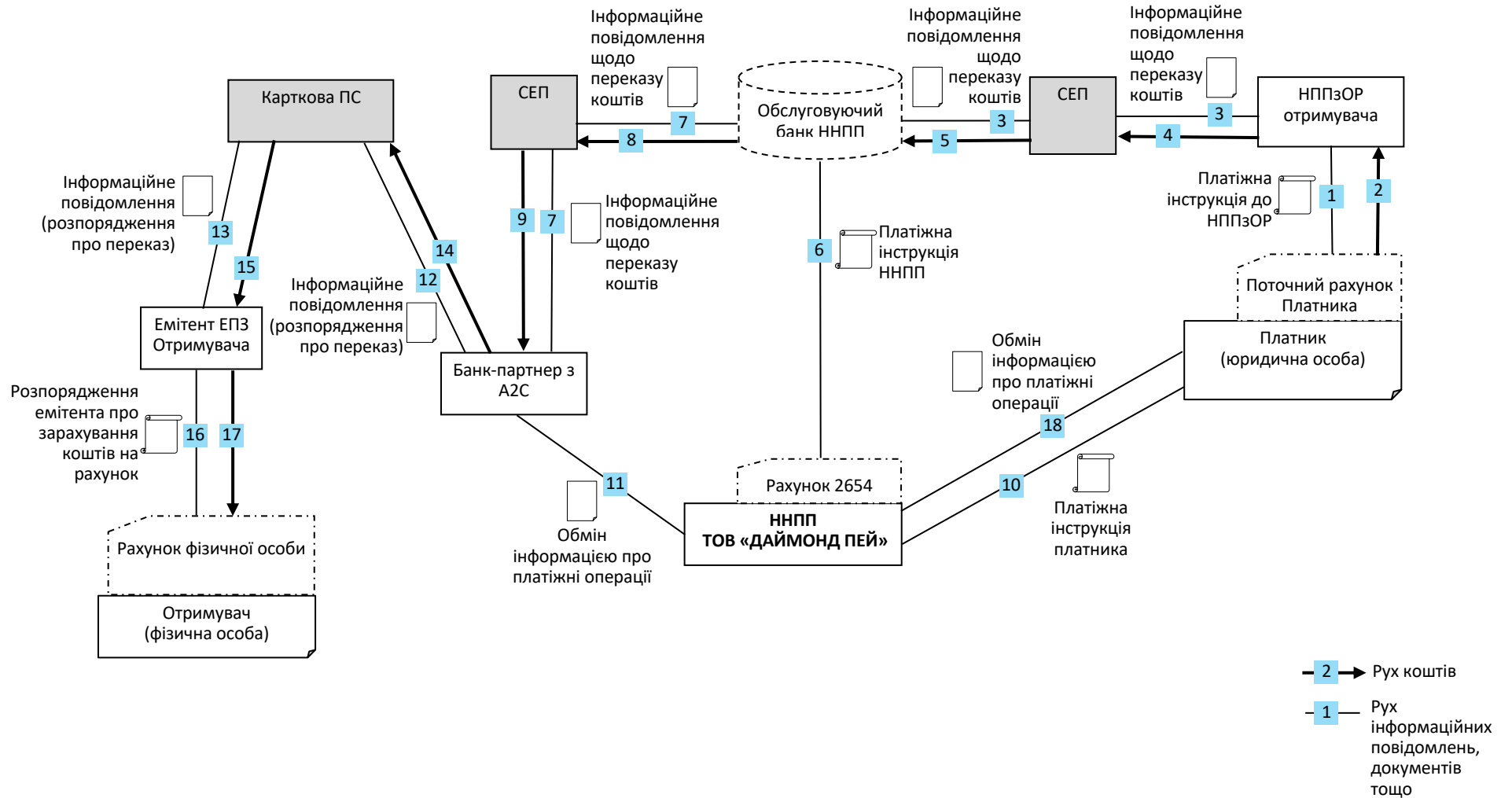
2.2.6. Особи, залучені до виконання платіжних операцій відповідно до Схеми 1 (станом на дату затвердження даної редакції Правил):

- Банківські установи:

Розрахункові банки	Обслуговуючі банки	Еквайри
-	АТ «СЕНС БАНК», код 23494714; ПАТ «МТБ БАНК», код 21650966; ПАТ «ЄВРОПРОМБАНК», код 36061927	АТ «СЕНС БАНК», код 23494714; ПАТ «МТБ БАНК», код 21650966; ПАТ «ЄВРОПРОМБАНК», код 36061927

2.3. Схема виконання платіжної операції «Виплата на користь фізичної особи за номером ЕПЗ» (Схема 2).

Схема виконання платіжних операцій «Виплата на користь фізичної особи за номером ЕПЗ»
(рух інформаційних повідомлень, рух коштів)



2.3.1. Опис до Схеми 2:

1 – Платник (юридична особа) надає до НППзОР (надавача платіжних послуг з обслуговування рахунків) Платника платіжну інструкцію з метою перерахування коштів для забезпечення платіжних операцій з поточного рахунку Платника в НППзОР на Рахунок 2654 Платіжної установи.

2 – НППзОР Платника списує кошти відповідно до платіжної інструкції з поточного рахунку Платника.

3 – НППзОР Платника надсилає інформаційне повідомлення до СЕП НБУ з метою перерахування коштів з поточного рахунку Платника на Рахунок 2654 Платіжної установи.

4 – СЕП здійснює списання коштів з поточного рахунку Платника в НППзОР Платника.

5 – СЕП зараховує кошти на користь Обслуговуючого банку (банку, в якому відкрито Рахунок 2654 Платіжної установи), який зараховує кошти на Рахунок 2654 Платіжної установи.

6 – Платіжна установа надає до Обслуговуючого банку платіжну інструкцію з метою перерахування коштів для забезпечення платіжних операцій з Рахунку 2654 Платіжної установи на рахунок Партнера з А2С (банка або іншої платіжної установи, яка забезпечує проведення у Картковій ПС операцій із зарахування коштів на рахунки Отримувачів – фізичних осіб, за номерами ЕПЗ Отримувачів).

7 – Обслуговуючий банк надсилає інформаційне повідомлення до СЕП НБУ з метою перерахування коштів з Рахунку 2654 Платіжної установи на рахунок Партнера з А2С.

8 – СЕП здійснює списання коштів з Рахунку 2654 Платіжної установи в Обслуговуючому банку.

9 – СЕП зараховує кошти на рахунок Партнера з А2С.

Примітка. У разі якщо Партнер з А2С є одночасно і Обслуговуючим банком Платіжної установи, то дії за пп.6, 7, 8, 9 не виконуються.

10 – Платник (юридична особа), шляхом технічної взаємодії з Платіжною установою, направляє до Платіжної установи платіжну інструкцію – розпорядження на виконання платіжної операції на користь Отримувача – фізичної особи.

11 – Платіжна установа та Партнер з А2С здійснюють обмін інформацією (обмін інформаційними повідомленнями, електронними документами тощо) під час виконання платіжної операції на користь Отримувача. На даному етапі Платіжна установа повідомляє Партнера з А2С про ініційовану платіжну операцію, номер ЕПЗ Отримувача, інші параметри операції тощо.

Інформаційні повідомлення, якими обмінюються Платіжна установа та Партнер з А2С під час обміну інформацією при проведенні платіжних операцій за Схемою 2, визначаються регламентом технічної взаємодії, який розробляється, підтримується та оновлюється кожним Партнером з А2С та доводиться до відома Платіжної установи.

12 – Партнер з А2С за правилами/процедурами Карткової ПС надсилає інформацію (запит) щодо платіжної операції через Карткову ПС до Емітента ЕПЗ Отримувача.

13 – Емітент ЕПЗ Отримувача, отримавши від Карткової ПС запит на проведення платіжної операції, здійснює необхідні дії щодо перевірки можливості зарахування коштів за платіжною операцією на ЕПЗ Платника, після чого здійснює облік платіжної операції на ЕПЗ Платника та повідомляє про успішну операцію Партнера з А2С (за правилами/процедурами Карткової ПС).

14 – Партнер з А2С за правилами/процедурами Карткової ПС перераховує кошти на користь Емітента ЕПЗ Отримувача з метою забезпечення зобов'язань за платіжною операцією. Перерахування коштів здійснюється шляхом проведення клірингу в Картковій ПС.

15 – Карткова ПС, шляхом проведення клірингу, зараховує кошти за операцією на рахунок Емітента ЕПЗ Отримувача.

16 – Емітент формує розпорядження про зарахування коштів на рахунок Отримувача, який пов'язаний з ЕПЗ Отримувача.

17 – Емітент зараховує кошти за операцією на рахунок Отримувача, який пов'язаний з ЕПЗ Отримувача.

18 – Платіжна установа та Платник здійснюють обмін інформацією (обмін інформаційними повідомленнями, електронними документами тощо) під час виконання платіжної операції на користь Отримувача. На даному етапі Платник може надіслати до Платіжної установи запит та отримати від Платіжної установи відповідь на такий запит щодо поточного стану виконання ініційованої Платником платіжної операції.

Інформаційні повідомлення, якими обмінюються Платіжна установа та Платник під час обміну інформацією при проведенні платіжних операцій за Схемою 2, визначаються регламентом технічної взаємодії, який розробляється, підтримується та оновлюється Платіжною установою. Платіжна установа доводить до відома Платників актуальну версію регламенту технічної взаємодії шляхом надсилання документу «API виплат на платіжні картки».

2.3.2. Платіжна установа з метою реалізації Схеми 2 (Виплата на користь фізичної особи за номером ЕПЗ) укладає договори:

- з банками та іншими платіжними установами (Партнери з А2С), які мають статус учасників у Карткових ПС. Предмет договору – надання Партнером з А2С Платіжній установі послуг із зарахування коштів на рахунки Отримувачів (за номерами ЕПЗ Отримувачів) та обробки даних за операціями з ЕПЗ у Карткових ПС;
- з Обслуговуючими банками. Предмет договору – надання розрахунково-касового обслуговування (послуг з обслуговування рахунків) щодо Рахунків 2654, які Платіжна установа відкриває в Обслуговуючому банку.

Крім того, Платіжна установа укладає договір про переказ коштів з кожним Платником перед початком здійснення платіжних операцій за розпорядженнями (платіжними інструкціями) такого Платника (п.4.2 Правил).

2.3.3. Порядок ініціювання платіжних операцій за Схемою 2 (Виплата на користь фізичної особи за номером ЕПЗ).

Для ініціювання платіжної операції Платник надсилає Платіжній установі платіжну інструкцію з інформацією щодо платіжної операції (п.10 на Схемі 2).

Така платіжна інструкція формується Платником у вигляді інформаційного повідомлення, в форматі XML, із структурованим набором даних. Інформаційне повідомлення, яке містить платіжну інструкцію, передається сервером Платника на сервер Платіжної установи. Порядок формування, спосіб передачі інформаційного повідомлення з платіжною інструкцією встановлюється регламентом технічної взаємодії (документ «API виплат на платіжні картки»), який надається для технічної реалізації Платіжною установою Платнику перед початком здійснення платіжних операцій.

Платіжна інструкція, яку передає Платник для здійснення платіжної операції за Схемою 2, містить принаймні таку обов'язкову інформацію:

- унікальний ідентифікатор Платника в системі обліку Платіжної установи;
- вказівку, що дане інформаційне повідомлення містить платіжну інструкцію;
- унікальний ідентифікатор операції (номер платіжної інструкції) в системі обліку Платника;
- дату та час передачі платіжної інструкції;

- суму, яка підлягає зарахуванню на рахунок Отримувача;
- номер ЕПЗ Отримувача;
- тип операції з виплати коштів на користь Отримувача (для певних категорій Платників; перелік кодів типів операції надається Платіжною установою);
- електронний підпис інформаційного повідомлення.

Додатково в платіжній інструкції можуть бути передані інші (необов'язкові або обов'язкові за певних умов) дані, такі як ПІБ, РНОКПП, дата народження Отримувача, обліковий запис Отримувача в системі обліку Платника, інша інформація, якою, відповідно до вимог законодавства, супроводжується платіжна операція тощо.

На підтвердження здійснення платіжних операцій за Схемою 2 Платіжна установа надає Платнику зведені реєстри здійснених платіжних операцій або інші документи, підготовлені за формою та у спосіб, погоджені сторонами у Договорі про переказ коштів.

2.3.4. Порядок завершення платіжних операцій за Схемою 2 (Виплата на користь фізичної особи за номером ЕПЗ).

Завершення платіжної операції на користь Отримувача (фізичної особи) відбувається шляхом зарахування суми операції на його рахунок, за номером ЕПЗ (PAN - Primary Account Number) Отримувача, який було зазначено Платником у платіжній інструкції під час ініціювання платіжної операції.

З метою забезпечення такого порядку завершення операцій Платіжна установа попередньо укладає договори з банками або іншими платіжними установами, які є учасниками відповідної Карткової ПС та надають послуги із зарахування коштів на рахунки Отримувачів за номерами ЕПЗ Отримувачів у цій Картковій ПС (Партнери з А2С).

Зарахування коштів за номером ЕПЗ Отримувача здійснюється за технологіями, правилами та процедурами, визначеними відповідною Картковою ПС. Інформаційне повідомлення, що містить інформацію про платіжну операцію та номер ЕПЗ Отримувача, передається до Партнеру з А2С у форматі та способом, встановленим регламентом технічної взаємодії, який надається Партнером з А2С (пункт 11 на Схемі 2).

При цьому, Платіжна установа забезпечує виконання своїх грошових зобов'язань перед Партнером з А2С за майбутніми платіжними операціями шляхом перерахування йому відповідної суми коштів (пп. 8, 9 на Схемі 2). З метою забезпечення грошових зобов'язань між суб'єктами платіжних операцій, рух коштів відбувається через Карткову ПС відповідно до її правил, від Платіжної установи до Партнера з А2С (пп. 8, 9 на Схемі 2), від Партнера з А2С до Емітента ЕПЗ Отримувача (пп. 14, 15 на Схемі 2), від Емітента ЕПЗ до рахунку Отримувача (п.17 на Схемі 2).

2.3.5. Для здійснення платіжних операцій за Схемою 2 Платник перераховує на Рахунок 2654 Платіжної установи суму коштів, достатню для здійснення платіжних операцій відповідно до наданих Платником платіжних інструкцій. Платіжна установа має право не виконувати платіжні інструкції, які не забезпечені коштами Платника на Рахунку 2654.

Таким чином, Платник перед наданням платіжних інструкцій має перерахувати кошти для забезпечення майбутніх операцій на Рахунок 2654 та дочекатись їх надходження на Рахунок 2654 та обліку в системі Платіжної установи.

Порядок забезпечення зобов'язань, перерахування та обліку коштів, якими забезпечені майбутні операції, – встановлюються договором про переказ коштів між Платіжною установою та Платником.

2.3.6. Особи, залучені до виконання платіжних операцій відповідно до Схеми 2 (станом на дату затвердження даної редакції Правил):

- Банківські установи:

Розрахункові банки	Обслуговуючі банки	Партнери з А2С
-	АТ «СЕНС БАНК», код 23494714; ПАТ «МТБ БАНК», код 21650966;	АТ «СЕНС БАНК», код 23494714; ПАТ «МТБ БАНК», код 21650966;

3. Участь та здійснення платіжних операцій у Платіжних системах

3.1. Участь Платіжної установи в Платіжній системі, здійснення Платіжною установою платіжних операцій у Платіжній системі – відбувається за правилами цієї Платіжної системи. Під час здійснення платіжних операцій у Платіжних системах Платіжна установа дотримується вимог законодавства України, правил Платіжної системи та цих Правил.

Обмін інформацією з оператором Платіжної системи та розрахунковим банком Платіжної системи здійснюється за технічними вимогами, наданими відповідно оператором Платіжної системи та/або розрахунковим банком, а у випадку непрямої участі в Платіжній системі – її прямим учасником (Еквайром, Партнером з А2С тощо).

3.2. Платіжна установа під час здійснення платіжних операцій у Платіжній системі може:

- обслуговувати Платника, тобто забезпечувати ініціювання операцій;
- обслуговувати Отримувача, тобто забезпечувати завершення операцій;
- обслуговувати і Платника, і Отримувача, залучаючи учасників Платіжної системи до здійснення та обробки платіжних операцій (наприклад, прямого учасника Карткової ПС – до здійснення та обробки операцій з використанням ЕПЗ).

3.3. У разі обслуговування Платника під час здійснення платіжних операцій у Платіжній системі Платіжна установа може забезпечувати окремі функції, передбачені правилами Платіжної системи, зокрема:

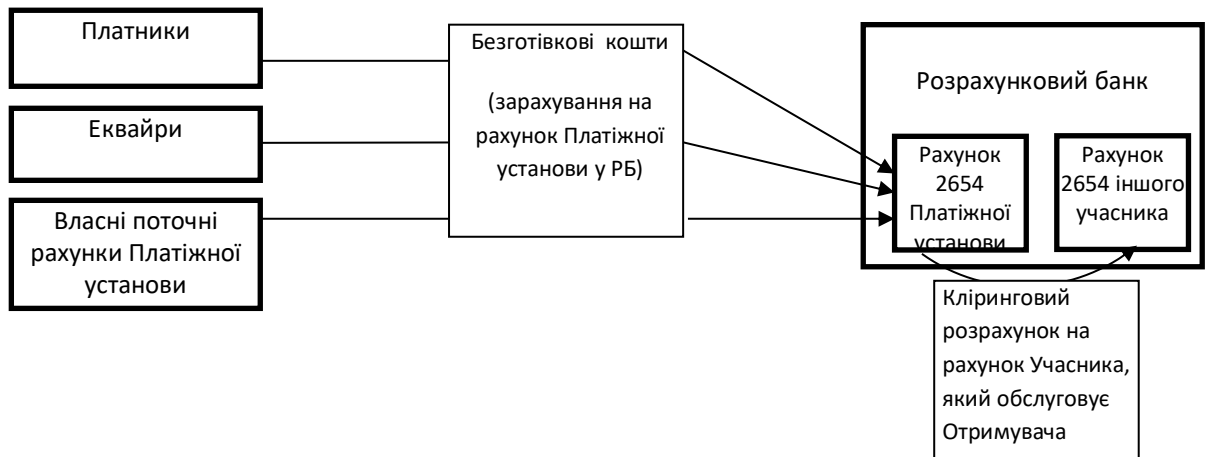
- перед ініціюванням операції забезпечує Платнику (фізичній особі) можливість обрання Отримувача з переліку Отримувачів, зареєстрованих у Платіжній системі, з відображенням наявної інформації про Отримувача;
- перед ініціюванням операції отримує дозвіл/заборону від Платіжної системи щодо можливості переказу коштів від даного Платника на користь обраного Отримувача в даний момент часу;
- інформує Платіжну систему про успішне ініціювання платіжної операції.

3.4. У разі обслуговування Отримувача під час здійснення платіжних операцій у Платіжній системі Платіжна установа може забезпечувати окремі функції, передбачені правилами Платіжної системи, зокрема:

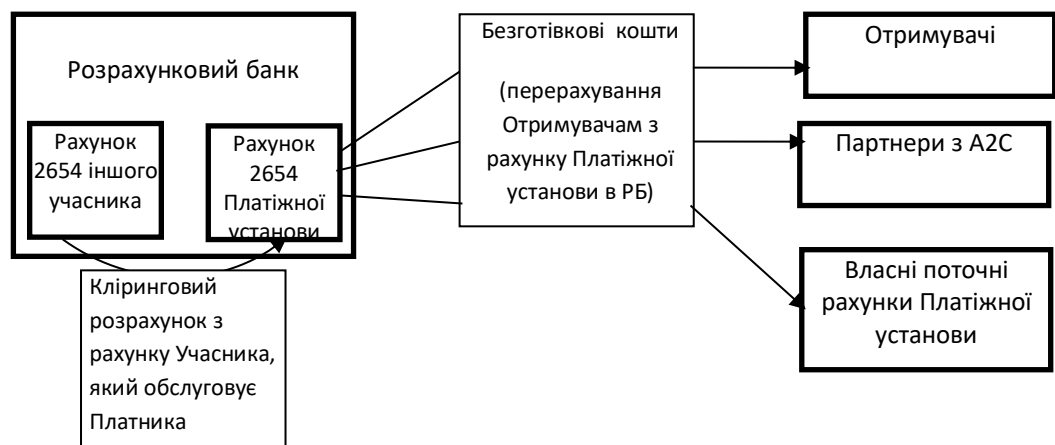
- реєструє Отримувача у Платіжній системі, передаючи до Платіжної системи інформацію про Отримувача;
- забезпечує одержання від Отримувача дозволу/заборони щодо можливості переказу коштів від певного Платника на користь даного Отримувача в даний момент часу та передачу такого дозволу/заборони до Платіжної системи;
- інформує Платіжну систему про успішне завершення платіжної операції.

3.5. Фінансові зобов'язання Платіжної установи у Платіжній системі.

Якщо Платіжна установа під час здійснення платіжних операцій у Платіжній системі обслуговує лише Платника, то вона забезпечує свої зобов'язання перед іншим учасником Платіжної системи (який обслуговує Отримувача за даною операцією) коштами на Рахунку 2654 Платіжної установи (рахунку для клірингу) в розрахунковому банку Платіжної системи. Кошти списуються з рахунку Платіжної установи на рахунок іншого учасника в результаті здійснення клірингових розрахунків у Платіжній системі. Такі клірингові розрахунки здійснюються відповідно до правил Платіжної системи, на підставі документів, наданих розрахунковому банку оператором Платіжної системи, за такою схемою:



Якщо Платіжна установа під час здійснення платіжних операцій у Платіжній системі обслуговує лише Отримувача, то вона отримує кошти на забезпечення таких операцій від іншого учасника Платіжної системи (який обслуговує Платника за даною операцією) на Рахунок 2654 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. Такі клірингові розрахунки здійснюються відповідно до правил Платіжної системи, на підставі документів, наданих розрахунковому банку оператором Платіжної системи, за такою схемою:



3.6. Платіжна установа може здійснювати діяльність як **непрямий учасник** міжнародної Карткової ПС під час здійснення:

- Платіжних операцій, які здійснюються з використанням ЕПЗ Платників;
- Платіжних операцій, які завершуються шляхом зарахування коштів на рахунки Отримувачів, за номерами ЕПЗ.

Зазначені платіжні операції здійснюються за правилами, процедурами та технологією відповідної Карткової ПС та вважаються здійсненим у відповідній Картковій ПС.

Оскільки правилами міжнародних Карткових ПС (Visa, Mastercard) не передбачено відкриття рахунків непрямим учасникам у розрахункових банках цих Карткових ПС, то Платіжна установа під час виконання платіжних операцій у якості непрямого учасника міжнародних Карткових ПС використовує будь-який свій Рахунок 2654, відкритий в Обслуговуючому банку. При цьому роль Обслуговуючого банку може виконувати банк, який є Еквайром або Партнером з А2С.

Обов'язок зареєструвати Платіжну устанovu у Національному банку як непрямого учасника Карткової ПС покладається, відповідно до законодавства, на прямого учасника

Карткової ПС (Еквайра або Партнера з А2С), після укладення відповідного договору з Платіжною установою.

- 3.7. На дату затвердження даної редакції Правил Платіжна установа є непрямим учасником міжнародних Карткових ПС Visa та Mastercard та не є учасником будь-яких інших Платіжних систем. Відповідно, Платіжна установа здійснює платіжні операції виключно в Карткових ПС (схеми виконання платіжних операцій наведено у розділі 2 цих Правил).

4. Відносини з платниками, отримувачами, іншими особами під час здійснення платіжних операцій

4.1. Договори про переказ коштів.

Платіжна установа укладає такі договори про переказ коштів у письмовій формі:

- договір про переказ коштів з Платником – юридичною особою, що передбачає надання Платнику платіжних послуг з переказу коштів на користь Отримувачів (фізичним особам) за відповідними платіжними інструкціями Платника;
- договір про переказ коштів з Отримувачем – юридичною особою/підприємцем, що передбачає проведення платіжних операцій, ініційованих Платниками (фізичними особами) на користь Отримувача, із зарахуванням коштів на банківський рахунок Отримувача;
- договір про переказ коштів, в якому один і той самий контрагент Платіжної установи (юридична особа) виступає як Отримувачем за платіжними операціями від Платників (фізичних осіб), так і Платником за платіжними операціями на користь Отримувачів (фізичних осіб).

4.2. Взаємодія з Платниками – юридичними особами.

Договір про переказ коштів між Платіжною установою та Платником (юридичною особою) може передбачати особливі умови здійснення платіжних операцій, які можуть містити, зокрема, положення щодо:

- порядку технічної взаємодії під час ініціювання платіжних операцій Платником, передачі Платником до Платіжної установи платіжних інструкцій та обміну інформацією між Платником та Платіжною установою;
- строків та інших умов здійснення платіжних операцій на користь Отримувачів за розпорядженнями Платника;
- порядку забезпечення Платником грошових зобов'язань за ініційованими платіжними операціями;
- оперативного (невідкладного) сповіщення Платіжною установою Платника про успішно здійснені платіжні операції або надання інформації щодо поточного стану операції на запит Платника. Таке сповіщення має здійснюватися шляхом обміну інформаційними повідомленнями між Платіжною установою та Платником у форматі та способом, викладеним у договорі або у супровідних документах/посиланнях.

4.3. Взаємодія з Отримувачами – юридичними особами/підприємцями.

Договір про переказ коштів між Платіжною установою та Отримувачем (юридичною особою/підприємцем) містить реквізити рахунку Отримувача, на який Платіжна установа перераховує кошти за платіжними операціями, ініційованими Платниками на користь Отримувача. У такому випадку Платіжна установа реєструє Отримувача в Автоматизованій системі та, якщо це необхідно, у Платіжній системі.

Договір про переказ коштів між Платіжною установою та Отримувачем може передбачати особливі умови здійснення платіжних операцій, які можуть містити, зокрема, положення щодо:

- перерахування на рахунок Отримувача коштів за платіжними операціями, здійсненими протягом певного проміжку часу, консолідованою (загальною) сумою. За необхідністю, Платіжна установа може надавати Отримувачу реєстр з платіжними операціями, які увійшли до такої консолідованої суми перерахування;

- певної періодичності та/або певного часу перерахування коштів на рахунок Отримувача (наприклад, раз на добу, раз на місяць або раз на тиждень);
- попередньої (перед ініціюванням платіжної операції) перевірки у Отримувача можливості здійснення переказу від даного Платника шляхом перевірки інформації про Платника в системі обліку Отримувача. Така попередня перевірка має здійснюватися шляхом обміну інформаційними повідомленнями між Платіжною установою та Отримувачем у форматі та способом, викладеним у договорі або у супровідних документах/посиланнях;
- оперативного (невідкладного) сповіщення Платіжною установою Отримувача про успішно здійснені платіжні операції або надання інформації щодо поточного стану операції на запит Отримувача. Таке сповіщення має здійснюватися шляхом обміну інформаційними повідомленнями між Платіжною установою та Отримувачем у форматі та способом, викладеним у договорі або у супровідних документах/посиланнях.

4.4. Платіжна установа інформує Платника/Отримувача – суб'єкта господарювання про призупинення/припинення надання відповідних платіжних послуг у порядку відповідно до умов договору про переказ коштів, укладеного з таким Платником/Отримувачем.

Платіжна установа інформує Платника/Отримувача – фізичну особу про призупинення/припинення надання відповідних платіжних послуг шляхом надсилання повідомлення такій фізичній особі за її контактною інформацією, яка була вказана під час приєднання до Публічного договору або під час здійснення платіжної операції, не пізніше 1 години після призупинення/припинення надання послуг.

4.5. Розкриття інформації про умови та порядок надання фінансової платіжної послуги Платнику/Отримувачу – фізичній особі (включаючи інформацію про тарифи, комісійні винагороди та збори за надання обраної платіжної послуги, загальну вартість платіжної послуги, підтвердження здійснення платіжної операції) здійснюється відповідно до вимог законодавства, зокрема, Закону України «Про платіжні послуги», Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», нормативно-правових актів НБУ з питань розкриття інформації небанківськими надавачами платіжних послуг. Розкриття інформації здійснюється шляхом:

- оприлюднення інформації на офіційному сайті Платіжної установи;
- доведення до відома Платника/Отримувача – фізичної особи в умовах Публічного договору;
- відображення інформації до або під час ініціювання платіжної операції на веб-сторінці або у мобільному застосунку Платіжної установи.

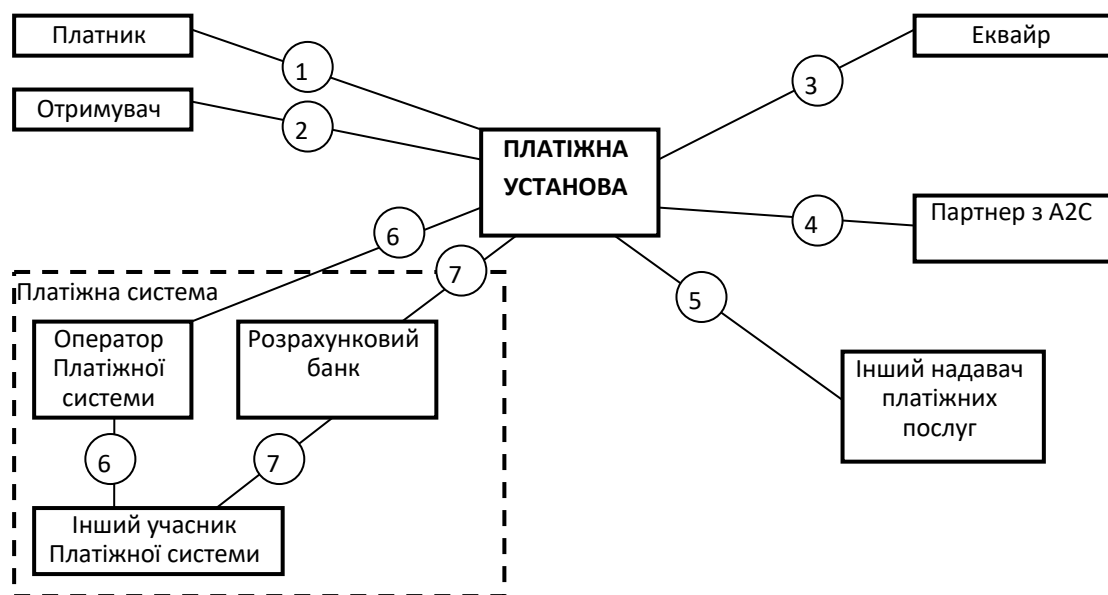
4.6. Платіжна установа може укласти договір з іншим надавачем платіжних послуг (далі – «Інший надавач»). Метою таких відносин є проведення платіжних операцій, у яких Платіжна установа обслуговує Платників або Отримувачів, а Інший надавач обслуговує, відповідно, інших суб'єктів платіжних операцій (Платників або Отримувачів), або у яких Платіжна установа та Інший надавач забезпечують різні етапи платіжних операцій.

Договір між Платіжною установою та Іншим надавачем складається відповідно до вимог чинного законодавства у сфері надання фінансових платіжних послуг, а також з розумінням того, що обидві сторони є суб'єктами первинного фінансового моніторингу.

4.7. Спосіб та порядок відносин Платіжної установи з Емітентами, Партнерами з А2С – викладено у відповідних положеннях розділу 2 цих Правил.

Спосіб та порядок відносин Платіжної установи з суб'єктами Платіжних систем – викладено у розділі 3 цих Правил.

4.8. Загальна схема можливих відносин (зв'язків) Платіжної установи з іншими особами (суб'єктами) під час здійснення платіжних операцій:



- 1 – Платник ініціює платіжну операцію шляхом надання Платіжній установі платіжних інструкцій/використання на боці Платіжної установи ЕПЗ;
- 2 – Отримувач отримує від Платіжної установи суму за платіжною операцією;
- 3 – За допомогою Еквайра забезпечується ініціювання платіжних операцій з використанням ЕПЗ;
- 4 – За допомогою Партнера з А2С забезпечується завершення платіжної операції шляхом зарахування коштів на рахунок Отримувача, за номером ЕПЗ;
- 5 – За допомогою Іншого надавача забезпечується виконання іншого етапу платіжної операції (ніж той етап, що виконує Платіжна установка);
- 6 – За допомогою Платіжної системи (оператора Платіжної системи, учасників Платіжної системи) забезпечується виконання іншого етапу платіжної операції (ніж той етап, що виконує Платіжна установка) або виконання інших функцій під час здійснення платіжних операцій;
- 7 – За допомогою розрахункового банку Платіжної системи здійснюється кліринг за платіжними операціями, які були проведені за участю Платіжної установи через Платіжну систему.

4.9. Платіжна установка **не надає платіжні послуги через структурні підрозділи** (філії, відділення, пункти надання фінансових послуг тощо).

4.10. Платіжна установка для здійснення своєї діяльності **не залучає комерційних агентів**.

4.11. Платіжна установка для здійснення своєї діяльності **не залучає технологічних операторів платіжних послуг**.

4.12. До операційних функцій Платіжної установи не відносяться задачі, які безпосередньо не пов'язані з процесом надання Платіжною установою платіжних послуг.

Отримання Платіжною установою наступних послуг від третіх осіб не вважається виконанням операційних функцій Платіжної установи (аутсорсингом):

- рекламні, маркетингові послуги;

- послуги з проведення статистичних, соціологічних або інших досліджень ринку, опитувань, збору інформації тощо;
- консультаційні послуги, юридичні послуги, послуги з представництва Платіжної установі з правових питань (в тому числі у судових та правоохоронних органах, органах нагляду та інших державних органах тощо);
- послуги з підготовки, формування, перетворення статистичних документів (що не відносяться до бухгалтерських), конвертування формату даних у зведених електронних документах, відстеження та групування показників, збір, аналіз та розрахунок статистичних даних, показників діяльності, фінансових показників тощо;
- архівування даних, послуги, пов'язані з діловодством, друк, сканування та інше належне оформлення документів;
- розміщення інформації на сайтах, дизайнерські послуги та послуги з підтримки інтерфейсу, послуги з обслуговування доменного ім'я;
- забезпечення/підтримка офісної мережі та інших робочих технічних засобів;
- послуги Еквайрів, Партнерів з А2С, операторів Платіжних систем, Інших надавачів, інших учасників Платіжних систем та інших осіб, які є посередниками під час здійснення платіжних операцій (відповідно до п.110 розділу X Положення про порядок здійснення авторизації діяльності надавачів фінансових платіжних послуг та обмежених платіжних послуг, затвердженого Постановою Правління НБУ №217 від 07.10.2022 (далі – «Положення №217»);
- інші функції та/або процеси Платіжної установи, виконання яких є обов'язковим згідно з вимогами законодавства України (відповідно до п.110 розділу X Положення №217).

Такі особи залучаються Платіжною установою на підставі договорів до виконання окремих (інших, ніж операційні) функцій, процесів та завдань Платіжної установи, відповідно до частини 9 статті 26 Закону України «Про платіжні послуги».

4.13. Платіжна установа **не залучає будь-яких третіх осіб до виконання операційних функцій** Платіжної установи, в тому, числі важливих операційних функцій (під важливими операційними функціями розуміються операційні функції, перелічені у п.106 Положення №217).

4.14. Отримання та сплата винагороди Платіжною установою.

За надання платіжних послуг з переказу коштів Платіжна установа може отримувати комісійну винагороду (плату):

Від кого		Чим визначається	У який момент отримується
Платники	Фізичні особи	Визначається Публічним договором або доводиться до відома Платника до моменту ініціювання ним платіжної операції	У момент ініціювання платіжної операції (додається до суми операції)
	Юридичні особи	Визначається договором про переказ коштів між Платником та Платіжною установою	Відповідно до умов договору про переказ коштів (зазвичай, утримується Платіжною установою з суми коштів, яку Платник перерахував на Рахунок 2654 для

			забезпечення платіжних операцій).
Отримувачі	Фізичні особи	Отримувачі винагороду не сплачують	-
	Юридичні особи/підприємці	Визначається договором про переказ коштів між Отримувачем та Платіжною установою	Відповідно до умов договору про переказ коштів (зазвичай, утримується Платіжною установою з суми коштів, яка підлягає перерахуванню на рахунок Отримувача).
Учасники Платіжних систем		Визначається договорами про участь у відповідних Платіжних системах.	Відповідно до умов договорів.

Винагорода Платіжної установи у кожному випадку може розраховуватися у відсотках від суми платіжних операцій, та/або становити фіксовану суму у гривнях за кожен платіжну операцію, та/або визначатися за іншими правилами.

Платіжна установа сплачує комісійну винагороду та інші супутні платежі за надання відповідних послуг:

Кому	Чим визначається
Операторам Платіжних систем, учасникам Платіжних систем	Визначається договорами про участь у Платіжних системах.
Розрахунковим банкам Платіжних систем	Визначається договорами з розрахунковими банками Платіжних систем.
Обслуговуючим банкам	Визначається договорами з Обслуговуючими банками.
Еквайрам, Партнерам з А2С	Визначається договорами з Еквайрами, Партнерами з А2С.

5. Особливості здійснення платіжних операцій з використанням електронних платіжних засобів.

- 5.1. З метою забезпечення проведення платіжних операцій, під час яких використовуються ЕПЗ, обробки інформації за такими операціями, а також збереження, передання даних щодо ЕПЗ та їхніх власників – Платіжна установа має відповідати вимогам Стандарту безпеки даних індустрії платіжних карток (PCI DSS) та іншим вимогам Карткових ПС, проходити відповідні регулярні аудити.
- 5.2. Під час встановлення ділових/договірних відносин з Платником або Отримувачем – суб'єктом господарювання – Платіжна установа, на підставі даних, отриманих під час вивчення діяльності такого контрагента, визначає для нього МСС – код категорії діяльності, відповідно до правил міжнародних Карткових ПС та вимог Еквайрів та Партнерів з А2С. МСС може бути визначений для кожного окремого сайту/мобільному застосунку Платника/Отримувача або для кожної окремої категорії товарів/робіт/послуг, що продаються/надаються на сайті/мобільному застосунку Платника/Отримувача.
- 5.3. Платіжна установа вживає заходів для запобігання **міскодингу** (призначення Отримувачу або Платнику – суб'єкту господарювання – МСС, що не відповідає фактичній діяльності суб'єкта господарювання). Ці заходи передбачають:
- Проведення перевірок (до встановлення ділових/договірних відносин з Платником/Отримувачем та в регулярному порядку після встановлення таких відносин, але не рідше ніж 1 раз на 3 місяці) щодо документарно/публічно зафіксованих видів діяльності Платника/Отримувача, в тому числі, у його Статуті, внутрішніх нормативних документах, відкритих реєстрах (зокрема, ЄДРПОУ), інших відкритих джерелах, сайтах, новинних ресурсах тощо;
 - Проведення перевірок (до встановлення ділових/договірних відносин з Платником/Отримувачем та в регулярному порядку після встановлення таких відносин, але не рідше ніж 1 раз на 3 місяці) щодо товарів/робіт/послуг, які фактично продаються/надаються на сайтах/мобільних застосунках Платника/Отримувача, в тому числі шляхом вивчення інформаційних матеріалів, публічних договорів, інших застережень та інструкцій, а також шляхом здійснення контрольних закупок (платіжних операцій) з використанням ЕПЗ;
 - Співставлення результатів вивчення сайтів/мобільних застосунків Платника/Отримувача з інформацією, яка була отримана відповідно до перевірок щодо документарно/публічно зафіксованих видів діяльності Платника/Отримувача;
 - Проведення аналізу щодо шляхів отримання Платником/Отримувачем відвідувачів на сайти/мобільні застосунки, щодо проведених Платником/Отримувачем рекламних кампаній, маркетингових акцій тощо, щодо можливих кількісних показників діяльності Платника/Отримувача та співвідношення цих показників з фактично наявними обсягами (сумами та кількістю) платіжних операцій, проведених через Платіжну устанovu на користь або за дорученням Платника/Отримувача;
 - Розгляд заяв (повідомлень) користувачів – фізичних осіб щодо виявлених ними фактів міскодингу відносно Платників/Отримувачів, розслідування таких фактів Платіжною установою та вжиття відповідних заходів.

6. Неналежні та помилкові операції. Порядок повернення коштів.

6.1. Порядок розгляду звернень користувачів та повернення коштів за **неналежними платіжними операціями** (термін «неналежна платіжна операція» та інші терміни у цьому пункті вживаються у значенні, наведеному в Законі України «Про платіжні послуги»).

6.1.1. У випадку неналежної платіжної операції, яку було ініційовано з використанням ЕПЗ (Схема 1), неналежний Платник звертається зі скаргою до банку-емітента ЕПЗ, після чого така скарга надходить за правилами Карткової ПС до Еквайра, який обслуговував таку операцію, а Еквайр повідомляє про випадок Платіжну установу (або Іншого надавача якщо операція здійснювалася за його участі). В подальшому Платіжна установа взаємодіє з неналежним Платником та іншими сторонами через Еквайра/Іншого надавача.

6.1.2. У разі звернення неналежного Платника щодо неналежної платіжної операції, яку було ініційовано з використанням ЕПЗ (Схема 1), безпосередньо до Платіжної установи, Платіжна установа зобов'язана зафіксувати та обробити таке звернення відповідно до положень внутрішнього нормативного документу Платіжної установи щодо порядку взаємодії зі споживачами фінансових платіжних послуг та розгляду звернень споживачів – та повідомити Платника щодо його подальших дій.

6.1.3. У випадку неналежної платіжної операції, яку було ініційовано Платником – юридичною особою (Схема 2), такий Платник звертається до Платіжної установи, після чого сторони взаємодіють відповідно до умов договору про переказ коштів, укладеного між Платником та Платіжною установою.

6.1.4. Розгляд звернення за неналежною операцією, яку було ініційовано з використанням ЕПЗ (Схема 1), відбувається згідно з правилами відповідної Карткової ПС та умовами договору між Еквайром/Іншим надавачем та Платіжною установою та проходить за участю: Отримувача, Платіжної установи, Еквайра/Іншого надавача, оператора Карткової ПС, банка-емітента ЕПЗ, неналежного Платника.

У ході розгляду:

1. Оператор Карткової ПС розглядає питання щодо відмови у розгляді звернення неналежного Платника за наявності обставин, передбачених правилами Карткової ПС (наприклад, у разі проведення операції з використанням технології 3D-Secure або інших технологій, що забезпечують операції з ЕПЗ та тим самим знімають вину з Платіжної установи та Еквайра/Іншого надавача).

2. У разі якщо оператор Карткової ПС прийняв рішення про розгляд звернення за неналежною операцією, Платіжна установа запитує та отримує від Отримувача необхідну інформацію/документи/пояснення щодо операції (наприклад, документи, які підтверджують надання Отримувачем товарів/робіт/послуг щодо яких здійснювалася оплата, а також договір між Платником та Отримувачем, журнали, скріншоти, інші документи), надає їх Еквайру/Іншому надавачу, а той у свою чергу надає до банка-емітента.

3. У разі якщо банк-емітент не визнає надані докази щодо належності/коректності/безпечності операції як достатні та не відмовляється від подальшого розгляду, оператор Карткової ПС приймає рішення щодо можливого подальшого розгляду звернення у порядку преарбітражного, а потім і арбітражного диспуту.

4. У разі погодження обох сторін (Платіжна установа, Отримувач, Еквайр/Інший надавач з однієї сторони та неналежний Платник, його банк-емітент з іншої сторони) щодо участі в арбітражному диспуті та виконання ними необхідних процедур, зокрема, внесення відповідних заставних платежів, оператор

Карткової ПС проводить поглиблене вивчення обставин та документів щодо операції та приймає рішення на користь однієї зі сторін.

5. У разі якщо сторона Платіжної установи програє арбітражний диспут (або взагалі відмовляється від участі в ньому), то Платіжна установа стягує з Отримувача оспорювану суму коштів (примусове повернення за операцією, «чарджбек»), перераховує цю суму на рахунок Еквайра/Іншого надавача, а Еквайр через Карткову ПС здійснює відповідні розрахунки зі стороною, яка перемогла у арбітражному диспуті.
- 6.1.5. У разі надходження звернення щодо неналежної платіжної операції від неналежного Отримувача, незалежно від способу такого звернення (через Партнера з А2С/Іншого надавача, безпосередньо до Платіжної установи або іншим способом) та від способу здійснення такої операції (схеми виконання платіжних операцій) на всіх її етапах – Платіжна установа:
 1. Безумовно погоджується на повернення коштів за такою платіжною операцією на підставі, що є ідентичною до підстави повернення коштів, викладеної в підпункті 2 п.6.3 Правил;
 2. Здійснює повернення суми коштів за операцією у порядку відповідно до положень розділу 6 цих Правил.
- 6.2. Дії щодо **помилкової платіжної операції** (термін «помилкова платіжна операція» вживається у значенні, наведеному в Законі України «Про платіжні послуги»), яка сталася з вини банку, у якому відкрито рахунок Платника або Отримувача, здійснюються таким банком самостійно, відповідно до вимог Закону України «Про платіжні послуги».
- 6.3. Повернення коштів Платнику за платіжною операцією, що не є неналежною або помилковою, може відбуватися за однією з наступних підстав:
 1. Банк, що обслуговує Отримувача, повернув суму операції на Рахунок 2654 через некоректно зазначені банківські реквізити Отримувача (невірний ІВАН тощо) або через закриття рахунку Отримувача або з інших причин, через які банк Отримувача не має можливості зарахувати кошти на рахунок Отримувача.
 2. Отримувач повернув суму операції на Рахунок 2654 через неможливість надання Платнику (або покупцю, якого представляє Платник) товарів/робіт/послуг, з метою оплати яких Платник здійснював платіжну операцію; або за результатом домовленості з Платником/покупцем з метою виконання норм законодавства України в сфері захисту прав споживачів.
 3. Платником надана **заява про відкликання платіжної операції**. Такий документ складається у довільній формі, може бути як електронним, так і паперовим. Платіжна установа приймає до розгляду заяву про відкликання тільки у разі якщо платіжна операція, за якою подано таку заяву, ще не завершена (зокрема, кошти не зараховані на рахунок Отримувача). Платіжна установа розглядає заяву про відкликання у той операційний день, у який її було отримано.
 4. Інший надавач, який під час здійснення платіжної операції обслуговував Отримувача, повернув суму операції на Рахунок 2654, з одночасною передачею відповідної вказівки/розпорядження про те, що платіжна операція підлягає поверненню.
 5. Інший учасник Платіжної системи, який під час здійснення платіжної операції обслуговував Отримувача, повернув суму операції на Рахунок 2654, з одночасною передачею відповідної вказівки/розпорядження про те, що платіжна операція підлягає поверненню.
- 6.4. Платіжна установа, за наявності підстав для повернення коштів за платіжною операцією (щодо платіжної операції, яка не є неналежною або помилковою) відповідно до п.6.3

Правил, повертає Платнику суму коштів за операцією (повністю або частково), у наступному порядку, в залежності від способу, у який було ініційовано платіжну операцію:

1. Щодо платіжної операції, здійсненої з використанням ЕПЗ (Схема 1) – Платіжна установа здійснює наступні дії:
 - повертає суму платіжної операції на рахунок Еквайра;
 - передає Еквайру вказівку/розпорядження щодо повернення суми операції на рахунок Платника за процедурами Карткової ПС, із зазначенням реквізитів платіжної операції, щодо якої здійснюється повернення (номер операції, сума тощо);
 2. Щодо безготівкової платіжної операції іншого виду (Схема 2) – Платіжна установа повертає суму операції безпосередньо на рахунок Платника.
- 6.5. Повернення платіжної операції відбувається протягом трьох банківських днів з дня надходження коштів, що підлягають поверненню, на Рахунок 2654 або з дня отримання та розгляду відповідної заяви про відкликання платіжної операції.
- 6.6. У разі якщо Платіжна установа за платіжною операцією, яка підлягає поверненню та здійснювалась через Платіжну систему, обслуговувала Платника, то повернення коштів від іншого учасника Платіжної системи, який обслуговував Отримувача, на Рахунок 2654 Платіжної установи – відбувається за правилами відповідної Платіжної системи.
У разі якщо Платіжна установа за платіжною операцією, яка підлягає поверненню та здійснювалась через Платіжну систему, обслуговувала Отримувача, то повернення коштів Платіжною установою на рахунок іншого учасника Платіжної системи, який обслуговував Платника, – відбувається за правилами відповідної Платіжної системи.
- 6.7. Порядок звернення Платників/Отримувачів – фізичних осіб до Платіжної установи з питань повернення коштів за платіжними операціями (в т.ч. за неналежними платіжними операціями), відшкодування збитків, завданих в результаті здійснення неналежних платіжних операцій тощо – визначається в окремому внутрішньому нормативному документі Платіжної установи щодо порядку взаємодії зі споживачами фінансових платіжних послуг та розгляду звернень споживачів, та оприлюднюється Платіжною установою на її офіційному веб-сайті.

7. Строки та порядок зберігання інформації про платіжні операції

7.1. До інформації про платіжні операції з переказу коштів, яку зберігає Платіжна установа, відноситься:

- інформація про кожну платіжну операцію;
- платіжні інструкції в електронному вигляді (лише ті, які сформовані безпосередньо на боці Платіжної установи або отримані нею);
- інша інформація, на вимогу правил Платіжних систем/Карткових ПС.

7.2. Платіжна установа забезпечує зберігання інформації про кожну платіжну операцію, включаючи наступну інформацію щодо кожної операції (але не обмежуючись цими даними): дата/час здійснення операції в Автоматизованій системі, дата/час здійснення операції в системі обліку оператора Платіжної системи (із зазначенням годин, хвилин та секунд), дані про Платника/Отримувача за платіжною операцією, місце/спосіб ініціювання та завершення платіжної операції, сума та валюта операції, форма розрахунків тощо.

7.3. Платіжна установа зберігає інформацію про платіжні операції та іншу інформацію щодо наданих платіжних послуг виключно в електронній формі. Інформація про платіжні операції може зберігатися у файлах або у записах баз даних Автоматизованої системи, а також в облікових/бухгалтерських системах. Інформація зберігається таким чином, щоб вона могла бути повністю відновлена стосовно кожної з проведених платіжних операцій.

7.4. Інформація відповідно до п.7.1 Правил зберігається не менше п'яти років від дати її отримання та збереження Платіжною установою.

7.5. Спосіб зберігання інформації про платіжні операції має забезпечувати: надійність зберігання, цілісність інформації, виключати несанкціонований доступ до них, будь-яку зміну чи перетворення.

Вказані цілі досягаються такими заходами:

- уповноважений працівник Платіжної установи не рідше одного разу на 6 місяців здійснює вибірку перевірку цілісності, достовірності та авторства електронних документів, для чого він має впевнитися в можливості читання електронного документу, а для документів, на яких накладено електронний підпис, – також вибіркової перевірки накладеного електронного підпису шляхом його зчитування/перевірки через відповідні сервіси або програмне забезпечення;
- повноваження на видалення інформації (у вигляді файлів або записів у базах даних) може мати лише працівник Платіжної установи з відповідним рівнем доступу;
- програмне забезпечення Автоматизованої системи не має прав на видалення інформації, що зберігається, а також на її будь-яку модифікацію/внесення змін після фіксації такої інформації за результатом здійснення платіжних операцій;
- всі події, що призводять до видалення або модифікації інформації, протоколюються;
- іншими заходами, передбаченими правилами Платіжних систем/Карткових ПС та внутрішніми нормативними документами Платіжної установи щодо порядку зберігання інформації та її захисту.

7.6. Платіжна установа забезпечує створення архівів електронних документів, які зберігаються Платіжною установою відповідно до цього розділу Правил, у наступних випадках:

- з метою заощадження або оптимізації дискового простору, оптимізації ресурсів Автоматизованої системи тощо;
- за наказом керівника Платіжної установи у разі необхідності передавання документів у вигляді архіву органам державної влади або іншим встановленим особам;
- за наказом керівника Платіжної установи у разі необхідності вжиття заходів щодо додаткового резервування документів, які входять до архіву;
- інші випадки, передбачені внутрішніми нормативними документами Платіжної установи з питань інформаційної безпеки та забезпечення безперервності діяльності.

7.7. Строк зберігання архівів електронних документів дорівнює строку зберігання відповідної інформації/електронних документів, які містяться у таких архівах.

7.8. Перевірка цілісності, достовірності та авторства архівів здійснюється за такою ж процедурою, яка застосовується щодо відповідної інформації/електронних документів, які містяться у таких архівах.

7.9. Архіви електронних документів створюються шляхом архівування (створення архіву) відповідних документів та подальшого їх збереження на окремому дисковому просторі серверу або окремому накопичувачі.

7.10. Платіжна установа забезпечує виключення можливості внесення змін до архіву. Платіжна установа забезпечує можливості щодо відновлення з архіву та використання інформації/електронних документів у будь-який час.

8. Порядок вирішення спорів

- 8.1. Платіжна установа ставить за мету допомогти у вирішенні будь-якого питання або суперечки, що може виникнути між нею та Платником/Отримувачем (споживачем платіжних послуг).
- 8.2. Платіжна установа у Публічному договорі, договорах про переказ коштів та інших договорах заявляє та гарантує, що будь-яка скарга або претензія споживача платіжних послуг, як то усна або письмова, буде розглянута Платіжною установою. Платіжною установою також будуть прийняти всі необхідні заходи щодо задоволення такої скарги чи претензії, якщо така скарга чи претензія буде обґрунтованою.
- 8.3. Платіжна установа фіксує будь-яке звернення споживача її платіжних послуг у журналі звернень користувачів (споживачів) платіжних послуг.
- 8.4. Розгляд звернень споживачів платіжних послуг відбувається у строки та у порядку відповідно до окремого внутрішнього нормативного документу Платіжної установи – «Порядку взаємодії зі споживачами та розгляду звернень споживачів ТОВ «ДАЙМОНД ПЕЙ».
- 8.5. Захист прав споживачів платіжних послуг здійснюється відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів», Закону України «Про платіжні послуги», Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», нормативно-правових актів Національного банку України.
- 8.6. Спори між Платіжною установою та споживачем платіжних послуг вирішуються на підставі:
 - положень Публічного договору (для фізичних осіб);
 - положень договорів про переказ коштів (для суб'єктів господарювання);
 - правил відповідної Платіжної системи/Карткової ПС, у якій здійснювалась платіжна операція;
 - чинного законодавства України.
- 8.7. Всі суперечки, що виникають між споживачами платіжних послуг та Платіжною установою, мають вирішуватися шляхом переговорів між сторонами. Якщо сторонам не вдається вирішити спірні питання шляхом переговорів, то вони вдаються до процедур, встановлених правилами відповідної Платіжної системи/Карткової ПС, у якій було здійснено платіжну операцію, стосовно якої виникла суперечка, із залученням оператора цієї Платіжної системи або інших уповноважених осіб (далі – «Арбітражні процедури»).
- 8.8. У разі якщо вирішення спорів шляхом проведення Арбітражних процедур або в інший спосіб досудового вирішення спорів через будь-які причини є неможливим, або якщо Арбітражні процедури/інші способи досудового вирішення спорів не дали позитивного результату, то спори вирішуються у судовому порядку відповідно до чинного законодавства України.
- 8.9. З метою забезпечення прав споживачів платіжних послуг та обов'язків щодо здійснення платіжних операцій у Платіжних системах, відповідно до правил Платіжних систем/Карткових ПС, у яких Платіжна установа приймає участь, можуть використовуватися гарантійні, компенсаційні або інші подібні платежі. З метою

забезпечення захисту своїх прав споживач платіжних послуг, окрім процедур, описаних вище у цьому розділі, може звернутися до оператора Платіжної системи, через яку здійснювалась платіжна операція.

- 8.10. Платіжна установа не вимагає від споживача платіжних послуг сплати будь-яких платежів, відшкодувань, штрафних санкцій за реалізацію ним права на відмову від договору, предметом якого є надання йому платіжної послуги, чи за дострокове розірвання (ініціювання дострокового розірвання) такого договору, а також не стягує такі платежі, відшкодування, штрафні санкції. Платіжна установа не покладає на споживача платіжних послуг обов'язку щодо сплати будь-яких платежів, відшкодувань, штрафних санкцій за дострокове виконання ним умов договору, предметом якого є надання йому платіжної послуги, а також не стягує такі платежі, відшкодування та штрафні санкції.