



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

49101, м. Дніпро, вул.
Бородинська, б. 51, к. 13
<https://pay.dpay.ua/legal>
Тел.: +38 096 257 01 02
buh.dpay@gmail.com

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ №23/2804 від 28.04.2023

Директор ТОВ «ДАЙМОНД ПЕЙ»

Фастов О.О.

«28» квітня 2023 року



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

м. Дніпро - 2023

ЗМІСТ

1. Терміни та загальні положення	3
2. Види послуг з переказу коштів. Порядок ініціювання та завершення переказів.	5
3. Участь та здійснення переказів коштів у Платіжних системах	16
4. Особливості відносин з платниками, отримувачами, іншими особами під час здійснення переказів коштів	19
5. Особливості здійснення платіжних операції з переказу коштів з використанням електронних платіжних засобів.	23
6. Неналежні та помилкові операції. Порядок повернення коштів.....	24
7. Строки та порядок зберігання інформації про платіжні операції	28
8. Порядок вирішення спорів	30

1. Терміни та загальні положення

1.1. У цих Внутрішніх правилах про порядок надання фінансових платіжних послуг з переказу коштів без відкриття рахунків (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 переказу коштів 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 таким 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.

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

Отримувач – особа, 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/Отримувачам (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/Отримувачів 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 перекази коштів. 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.

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

- 1.2. 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 між Платниками та Отримувачами.
- 1.5. З метою надання послуг з переказу коштів Платіжна установа діє самостійно, стає учасником Платіжних систем, вступає в договірні відносини з іншими надавачами платіжних послуг. Участь у Платіжних системах/Карткових ПС відбувається відповідно до їх правил.
- 1.6. Перекази коштів та будь-які розрахунки, які супроводжують перекази коштів, Платіжна установа здійснює виключно в національній валюті України (гривні).
- 1.7. Платіжна установа під час переказу коштів виступає фінансовим посередником між Платником та Отримувачем, використовуючи наявні у Платіжній установі договірні відносини з Платниками/Отримувачами, що дозволяє сторонам переказу досягати необхідної мети у зручний спосіб, з мінімальними втратами часу та із застосуванням інструментів автоматизації, що надаються Платіжною установою.
- 1.8. Платіжна установа, завдяки використуванню програмно-технічним розробкам, миттєвому інформаційному обміну, партнерству з багатьма банками та іншими надавачами платіжних послуг (що дає змогу підвищити конверсію платежів з використанням ЕПЗ) тощо – надає Платникам/Отримувачам високий рівень сервісу під час здійснення переказу коштів, що надає конкурентну перевагу у порівнянні з іншими подібними установами на фінансовому платіжному ринку.
- 1.9. З метою забезпечення належного рівня надання послуг з переказу коштів Платіжна установа:
 - своєчасно відображає операції з переказу коштів у бухгалтерському обліку;
 - здійснює належний внутрішній контроль за операціями з переказу коштів;
 - здійснює якісне обслуговування Платників та Отримувачів згідно з умовами договорів з ними або Публічного договору;

- здійснює інформаційне обслуговування Платників і Отримувачів та надає їм консультаційну допомогу;
- забезпечує розгляд і вирішення конфліктних ситуацій та спірних питань згідно з законодавством України, умовами укладених договорів та цих Правил та порядку, визначеним у Платіжних системах;
- забезпечує конфіденційність інформації Платників та Отримувачів, відповідно до укладених договорів та чинного законодавства України;
- розміщує на веб-сайті інформацію щодо порядку (умов) та строків здійснення переказу коштів, розміру комісійної винагороди за послуги з переказу коштів та іншу інформацію, оприлюднення якої передбачено законодавством.

1.10. 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).

1.11. Платіжна установа має статус надавача фінансових платіжних послуг (платіжною установою), надає фінансові платіжні послуги з переказу коштів на підставі ліцензії, виданої Національним банком України, на переказ коштів без відкриття рахунків.

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

2.1. Види послуг з переказу коштів.

2.1.1. Платіжна установа здійснює наступні види переказу коштів в залежності від статусу Платника та Отримувача, а також способів ініціювання та завершення платіжних операцій з переказу коштів:

Платник	Отримувач	Спосіб ініціювання переказу коштів Платником	Спосіб отримання переказу коштів Отримувачем	Приклади цільового призначення переказу (суті операцій)
Фізична особа	Юридична особа/ підприємець	З використанням ЕПЗ на веб-сайті або у мобільному застосунку (п.2.2)	Зарахування коштів на рахунок Отримувача (п.2.7.1)	- оплата мобільного зв'язку, телекомунікаційних послуг, комунальних послуг тощо; - оплата страхових послуг; - погашення кредитів; - оплата покупок в інтернет-магазинах; - оплата будь-яких інших товарів та послуг суб'єктів господарювання.
Фізична особа	Юридична особа/ підприємець	З використанням Систем дистанційного банківського обслуговування (п.2.4)	Зарахування коштів на рахунок Отримувача (п.2.7.1)	- оплата мобільного зв'язку, телекомунікаційних послуг, комунальних послуг тощо; - оплата страхових послуг; - погашення кредитів; - оплата покупок в інтернет-магазинах; - оплата будь-яких інших товарів та послуг суб'єктів

				господарювання.
Фізична особа	Юридична особа/ підприємець	Безготівковий переказ з рахунку Платника, з наданням Платником платіжної інструкції (п.2.5)	Зарахування коштів на рахунок Отримувача (п.2.7.1)	- оплата мобільного зв'язку, телекомунікаційних послуг, комунальних послуг тощо; - оплата страхових послуг; - погашення кредитів; - оплата покупок в інтернет-магазинах; - оплата будь-яких інших товарів та послуг суб'єктів господарювання.
Юридична особа/ підприємець	Фізична особа	Безготівковий переказ з рахунку Платника, з наданням Платником платіжної інструкції (п.2.5)	Зарахування коштів на рахунок Отримувача, в т.ч. за номером ЕПЗ (п.2.7.2, п.2.7.3)	- видача кредитів/позик кредитними організаціями; - виплата страхових відшкодувань страховими компаніями; - виплата гонорарів, вигравів, компенсацій тощо.
Фізична особа	Фізична особа	З використанням ЕПЗ на веб-сайті або у мобільному застосунку (п.2.3)	Зарахування коштів на рахунок Отримувача, в т.ч. за номером ЕПЗ (п.2.7.2, п.2.7.3)	- для зарахування на рахунки фізичних осіб; - перекази коштів між фізичними особами із використанням електронних платіжних засобів (p2p).

2.1.2. Етапи здійснення переказу.

Будь-який переказ коштів, у якому приймає участь Платіжна установа, складається з трьох етапів:

Етап	Назва етапу	Пункти Правил	Коли Платіжна установа приймає участь у етапі	Час оброблення операцій та строки виконання етапу
I	Ініціювання переказу Складається з 2 підетапів: 1. Приймання коштів у Платника (списання коштів з Платника) та оброблення відповідної інформації. 2. Отримання суми за переказом на рахунок Платіжної установи.	2.2 2.3 2.4 2.5 2.6	Якщо Платіжна установа обслуговує Платника (забезпечує ініціювання переказу коштів).	Для ініціювання переказів відповідно до пп.2.2, 2.3, 2.4 – операції обробляються негайно, але кошти від еквайрів та банків Платника надходять на Рахунки 2654 у строк до 2 банківських днів. Для ініціювання переказів відповідно до п.2.5 – операції обробляються негайно, але кошти від Платника надходять на Рахунки 2654 відповідно до строків проходження міжбанківського переказу згідно з нормами законодавства. Для ініціювання переказів відповідно до п.2.6 – операції обробляються негайно.
II	Кліринг та розрахунки у Платіжній системі	Розділ 3	Лише у переказах: - які Платіжна установа здійснює через Платіжну систему;	Встановлюється правилами Платіжної системи, зазвичай здійснюється наступного банківського дня за днем, у який ініційовано переказ.

			та - у яких Платіжна установа обслуговує або тільки Платника, або тільки Отримувача, тобто потрібні кліринг та розрахунки з іншими учасниками Платіжної системи.	
III	Завершення переказу коштів	2.7.1 2.7.2 2.7.3	Якщо Платіжна установа обслуговує Отримувача (забезпечує завершення переказу коштів).	Для завершення переказів відповідно до п.2.7.1 - відповідно до строків проходження міжбанківського переказу згідно з нормами законодавства, але строки може бути змінено відповідно до умов договору про переказ коштів з Отримувачем. Для завершення переказів відповідно до п.2.7.2 - відповідно до строків проходження міжбанківського переказу згідно з нормами законодавства. Для завершення переказів відповідно до п.2.7.3 – операції обробляються негайно, але кошти з рахунку Платіжної установи перераховуються до банку/фінансової установи, яка є учасником Карткової ПС, відповідно до строків проходження міжбанківського переказу згідно з нормами законодавства.

2.1.3. Строки проведення переказів наведено у таблиці п.2.1.2 Правил, щодо кожного з трьох етапів переказу окремо. Загальний строк виконання переказу коштів зазвичай є сумою строків його етапів, у яких Платіжна установа приймає участь.

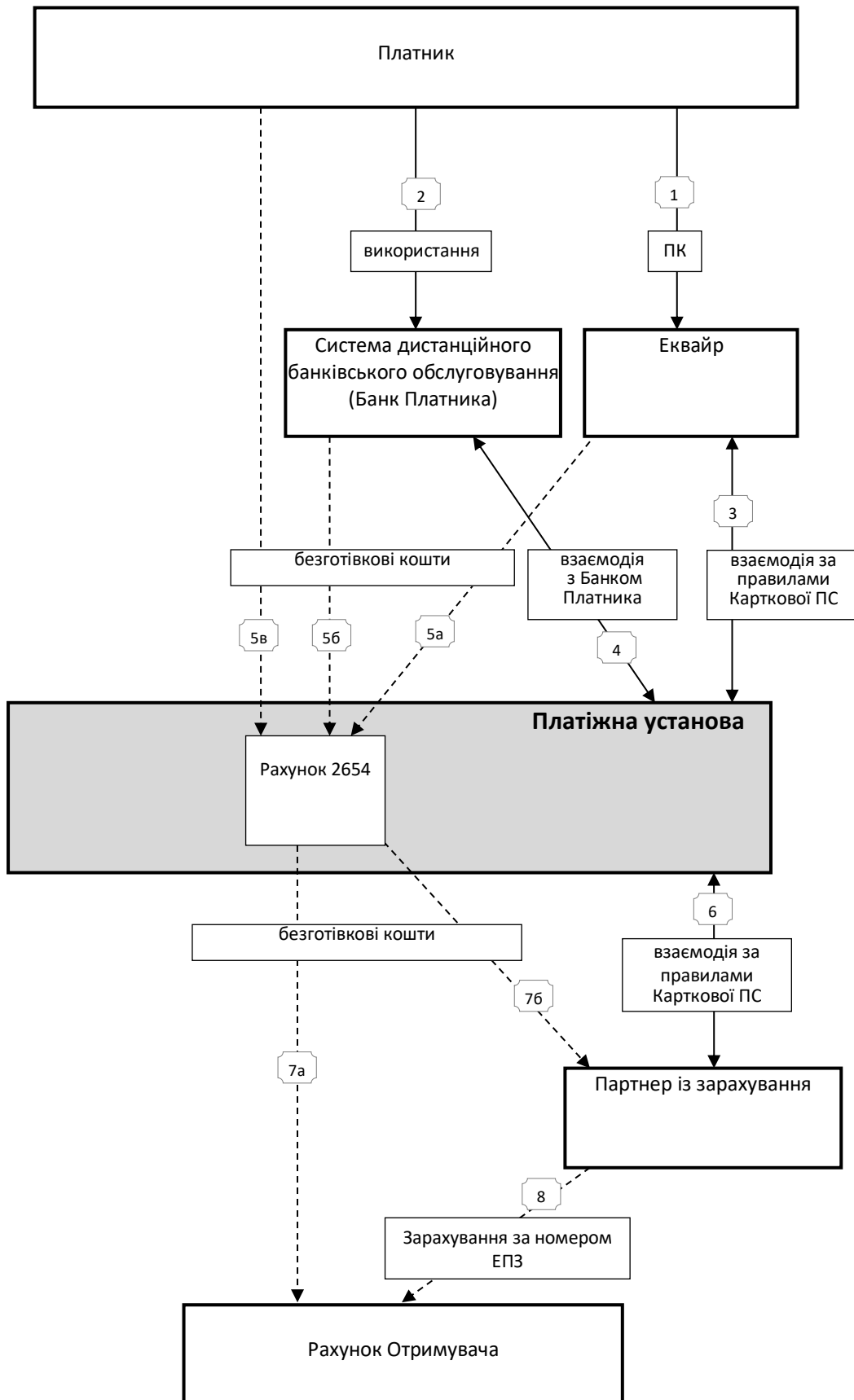
2.1.4. Рух коштів під час переказу та проведення розрахунків з іншими учасниками Платіжної системи.

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

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

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

Схема 1
Рух коштів та інформації



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

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

Ініціювання переказу коштів з використанням ЕПЗ та взаємодія Еквайра та Платіжної установи може відбуватися за технологією інтернет-еквайрингу, «card2account» або іншою технологією, визначеною відповідною Картковою ПС, що дозволяє здійснити списання коштів з ЕПЗ (рахунку) Платника (**3** на Схемі 1).

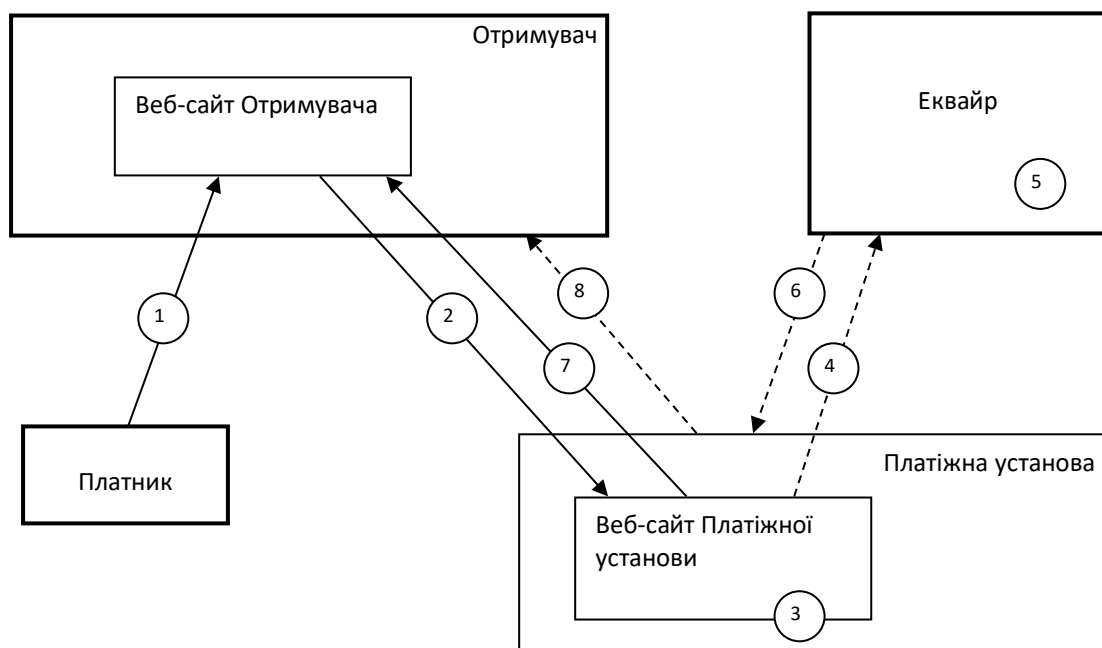
2.2.2. Процес здійснення переказу коштів починається на веб-сайті або у мобільному застосунку Отримувача або Платіжної установи. Платнику надають можливість ініціювати переказ (здійснити оплату) в автоматизованому режимі, вказавши Реквізити його ЕПЗ на сайті Платіжної установи/Еквайра (або на сайті Отримувача у разі відповідності Отримувача стандартам безпеки даних PCI DSS). Платник ініціює переказ коштів за допомогою ЕПЗ, а Еквайр здійснює авторизацію ЕПЗ за технологією та правилами відповідної Карткової ПС, ЕПЗ якої використовується.

2.2.3. Результатом успішного списання коштів з ЕПЗ Платника (рахунку Платника, з яким пов'язаний ЕПЗ) є проходження цих коштів через Карткову ПС відповідно до її правил, від банку-емітента ЕПЗ до Еквайра, після чого Еквайр перераховує кошти за цим переказом на Рахунок 2654 Платіжної установи (**5a** на Схемі 1).

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

Схема 2

Рух інформації під час ініціювання переказу з використанням ЕПЗ на користь юридичної особи/підприємця



(1) Платник (фізична особа) відвідує веб-сайт Отримувача, де обирає потрібну товар/послугу Отримувача, яку він бажає сплатити; або формує «кошик покупок»;

або зазначає свої дані в системі обліку Отримувача тощо – оформлює «Замовлення».

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

(3) Платіжна установа надає Платнику можливість обрати спосіб оплати Замовлення – за допомогою ЕПЗ.

Платіжна установа на веб-сторінці відображає Платнику реквізити переказу та дозволяє йому перевірити ці реквізити перед ініціюванням переказу коштів. Крім того, на даному етапі відображається Публічний договір (або посилання на нього) відповідно до даного виду платіжної послуги з переказу коштів.

Платник вводить Реквізити ЕПЗ, або використовує технології Карткової ПС, які дозволяють обрати ЕПЗ Платника серед тих ЕПЗ Платника, які були авторизовані та збережені («токенізовані») раніше, чим формує відповідну платіжну інструкцію.

(4) Платіжна установа передає дані про Реквізити ЕПЗ Платника, суму операції та іншу інформацію до Еквайра.

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

(6) Еквайр сповіщає Платіжну устанovu про успішну/неуспішну операцію з ЕПЗ Платника, а Платіжна установа оновлює стан оплати Замовлення у своїй базі даних.

(7) У разі успішної 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 НБУ №164 від 29.07.2022;

- веб-сайт Платіжної установи відправляє Платника назад на веб-сайт Отримувача.

(8) Платіжна установа сповіщає Отримувача про успішну/неуспішну операцію (оплату Замовлення Платником).

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

2.3.1. Щоб мати можливість здійснювати перекази коштів з використанням ЕПЗ, Платіжна установа попередньо укладає договір з Еквайром.

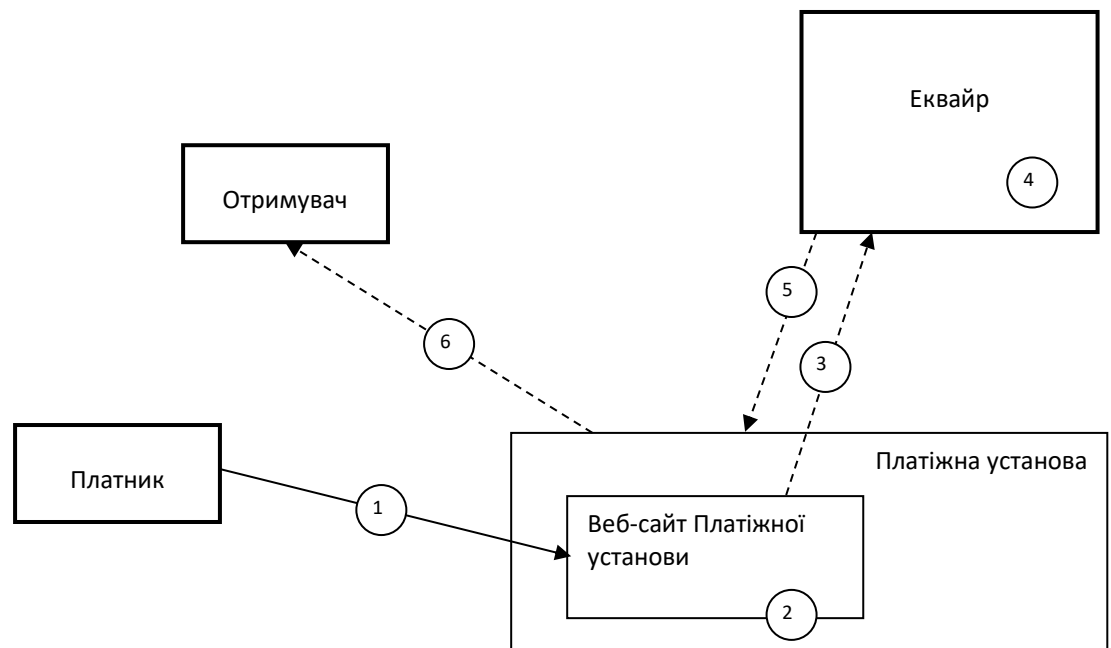
Ініціювання переказу коштів з використанням ЕПЗ та взаємодія Еквайра та Платіжної установи може відбуватися за технологією інтернет-еквайрингу, «card2account», «p2p» або іншою технологією, визначеною відповідною Картковою ПС, що дозволяє здійснити списання коштів з ЕПЗ (рахунка) Платника (**3** на Схемі 1).

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

2.3.3. Під час ініціювання переказу коштів таким способом Платник: зазначає банківські та інші реквізити Отримувача для завершення переказу відповідно до п.2.7.2 Правил, або зазначає номер ЕПЗ Отримувача для завершення переказу відповідно до п.2.7.3 Правил.

- 2.3.4. Результатом успішного списання коштів з ЕПЗ Платника (рахунку Платника, з яким пов'язаний ЕПЗ) є проходження цих коштів через Карткову ПС відповідно до її правил, від банку-емітента ЕПЗ до Еквайра, після чого Еквайр перераховує кошти за цим переказом на Рахунок 2654 (**5a** на Схемі 1).
- 2.3.5. Рух інформації під час ініціювання переказу наведено на Схемі 3.

Схема 3
Рух інформації під час ініціювання переказу з використанням
ЕПЗ на користь фізичної особи



(1) Платник (фізична особа) відвідує веб-сайт Платіжної установи, де обирає функцію переказу зі свого ЕПЗ на користь Отримувача – фізичної особи.

(2) Платіжна установа на веб-сторінці відображає Платнику реквізити переказу(-ів) та дозволяє йому перевірити ці реквізити перед ініціюванням переказу(-ів) коштів. Крім того, на даному етапі відображається Публічний договір (або посилання на нього) відповідно до даного виду платіжної послуги з переказу коштів.

Платник формує відповідну платіжну інструкцію:

- зазначає один чи декілька номерів ЕПЗ Отримувачів або наборів банківських та інших реквізитів Отримувачів, що дозволять завершити переказ(-и) коштів;
- зазначає суму переказу, а у разі якщо Отримувачів декілька, то зазначає суму за кожним з переказів окремо;
- вводить Реквізити свого ЕПЗ, або використовує технології Карткової ПС, які дозволяють обрати ЕПЗ Платника серед тих ЕПЗ Платника, які були авторизовані та збережені («токенізовані») раніше.

(3) Платіжна установа передає дані про Реквізити ЕПЗ Платника, суму операції та іншу інформацію до Еквайра.

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

(5) Еквайр сповіщає Платіжну установу про успішну/неуспішну операцію з ЕПЗ Платника, а Платіжна установа оновлює стан переказу у своїй базі даних.

(6) У разі успішної 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 НБУ №164 від 29.07.2022;

- Платіжна установа негайно завершує перекази (пп.2.7.2, 2.7.3 Правил) Отримувачам, щодо яких Платником було зазначено номери ЕПЗ або банківські та інших реквізити.

2.3.6. Під час ініціювання переказів відповідно до п.2.3 Платник може вказати декілька Отримувачів та суму переказу, призначену для кожного з них. У такому разі сума ініціювання (списання з ЕПЗ Платника) має дорівнювати загальній сумі переказів за всіма Отримувачами, із додаванням відповідної комісійної винагороди Платіжної установи.

Платіжна установа здійснює відповідну кількість окремих переказів коштів на зазначені суми на користь кожного із зазначених Отримувачів.

2.4. Ініціювання переказів від Платників (фізичних осіб) на користь Отримувачів (юридичних осіб/підприємців), з використанням Систем дистанційного банківського обслуговування.

2.4.1. Щоб мати можливість здійснювати перекази коштів з використанням Системи дистанційного банківського обслуговування, Платіжна установа попередньо укладає договір з банком, якому належить ця система або який експлуатує цю систему (далі – «**Банк Платника**»).

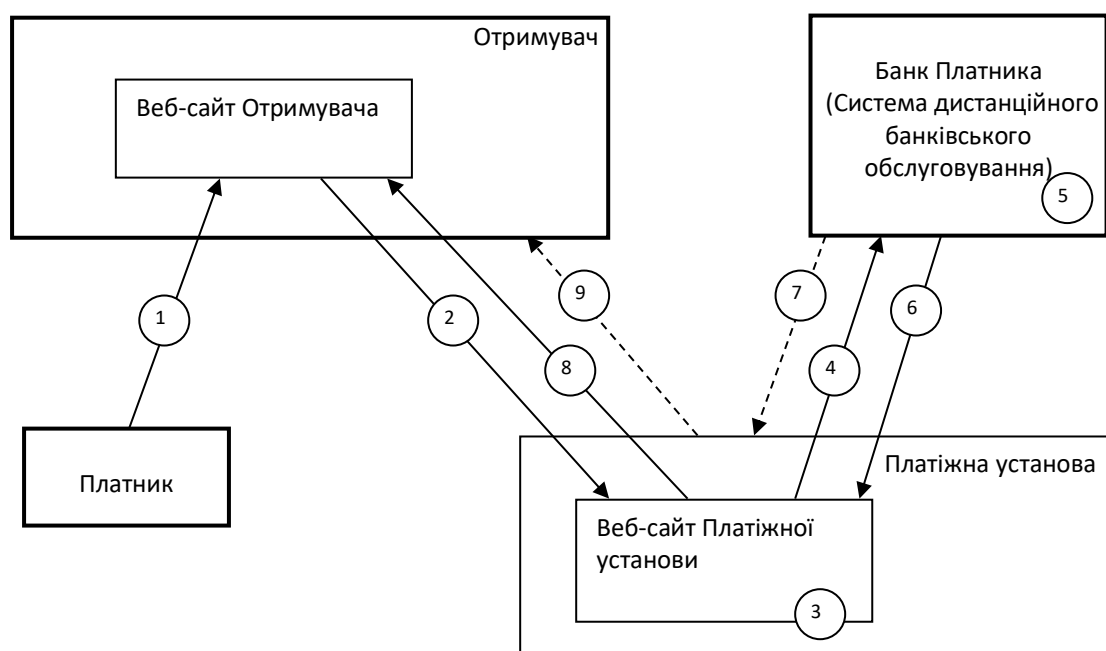
Ініціювання переказу коштів з використанням Систем дистанційного банківського обслуговування та взаємодія Системи дистанційного банківського обслуговування Банку Платника та Платіжної установи відбувається за технологіями та вимогами, встановленими Банком Платника (**4** на Схемі 1).

2.4.2. Процес здійснення переказу коштів починається на веб-сайті або у мобільному застоснку Отримувача або Платіжної установи. Платнику надають можливість ініціювати переказ (здійснити оплату) в автоматизованому режимі, авторизуючись на боці Банку Платника тими засобами доступу (автентифікації), які банк надав йому як своєму клієнту. Платник надає Банку Платника доручення (платіжну інструкцію) на списання коштів зі свого рахунку відповідно до процедур, встановлених Банком Платника, та з використанням візуального інтерфейсу Системи дистанційного банківського обслуговування Банку Платника.

2.4.3. Результатом успішного списання коштів з рахунку Платника у Банку Платника є перерахування коштів з банківського рахунку Платника на Рахунок 2654, або перерахування Банком Платника коштів за цим переказом на Рахунок 2654 консолідованою сумою на підставі відповідного договору між Банком Платника та Платіжною установою (**5б** на Схемі 1).

2.4.4. Рух інформації під час ініціювання переказу (для прикладу наведено випадок, коли процес починається на веб-сайті Отримувача) наведено на Схемі 4.

Рух інформації під час ініціювання переказу з використанням
Системи дистанційного банківського обслуговування
на користь юридичної особи/підприємця



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

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

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

Платіжна установа на веб-сторінці відображає Платнику реквізити переказу та дозволяє йому перевірити ці реквізити перед ініціюванням переказу коштів. Крім того, на даному етапі відображається Публічний договір (або посилання на нього) відповідно до даного виду платіжної послуги з переказу коштів.

(4) У разі отримання підтвердження від Платника (підтвердження згоди щодо сформованої платіжної інструкції) веб-сайт Платіжної установи відправляє Платника на веб-сайт Банку Платника, з одночасною передачею параметрів Замовлення.

(5) Банк Платника здійснює автентифікацію Платника у своїй Системі дистанційного банківського обслуговування. Платник підтверджує своє бажання здійснити переказ коштів (оплату Замовлення), чим надає відповідну платіжну інструкцію Банку Платника.

(6) Банк Платника здійснює списання з рахунку Платника суми переказу та відправляє Платника назад на веб-сайт Платіжної установи.

(7) Банк Платника сповіщає Платіжну установу про успішну/неуспішну операцію з рахунку Платника, а Платіжна установа оновлює стан оплати Замовлення у своїй базі даних.

(8) У разі успішного операції:

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

- веб-сайт Платіжної установи відправляє Платника назад на веб-сайт Отримувача.

(9) Платіжна установа сповіщає Отримувача про успішну/неуспішну операцію (оплату Замовлення Платником).

2.5. Ініціювання переказів з рахунку Платника (фізичної особи/юридичної особи/підприємця).

2.5.1. Процес здійснення переказу коштів відбувається шляхом перерахування коштів Платником на Рахунок 2654 для подальшого їх переказу Отримувачу(-ам) (**5в** на Схемі 1).

2.5.2. До, під час або після виконання п.2.5.1 Платник надає Платіжній установі платіжну інструкцію з інформацією щодо завершення переказу, в т.ч. щодо Отримувача, на користь якого здійснюється переказ.

Зазначена платіжна інструкція може мати вигляд електронного повідомлення або файлу. Форма, порядок та спосіб передачі платіжної інструкції встановлюється у договорі про переказ коштів (для Платників – юридичних осіб/підприємців) або у Публічному договорі (для Платників – фізичних осіб). Зокрема, до складу інформації, що пов'язана з платіжною інструкцією, що передається, можуть входити банківські реквізити або номер ЕПЗ Отримувача, що дозволить Платіжній установі завершити переказ на користь даного Отримувача.

2.5.3. У разі якщо Платіжна установа має укладений з Платником (юридичною особою/підприємцем) Договір про переказ коштів, то перекази коштів можуть відбуватися на умовах, визначених таким договором. Наприклад, Платіжна установа може отримати право здійснювати перекази від такого Платника на користь Отримувачів один раз в обліковий період – день, тиждень тощо, або лише після того, як сума, достатня для здійснення переказів відповідно до наданих платіжних інструкцій, у повному обсязі надійде від Платника на Рахунок 2654 Платіжної установи.

2.5.4. На підтвердження здійснення переказів за цим способом Платіжна установа може надавати Платнику реєстр здійснених переказів або інший документ, підготовлений за формою та у спосіб, погоджений сторонами у Договорі про переказ коштів.

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

2.7. Завершення переказів.

2.7.1. Завершення переказу на користь Отримувача (юридичної особи/підприємця) відбувається шляхом перерахування суми переказу з Рахунку 2654 на поточний рахунок Отримувача в українському банку, за реквізитами, що зазначені Платником під час ініціювання переказу (**7а** на Схемі 1).

Таке перерахування здійснюється шляхом подачі Платіжною установою платіжної інструкції до банку, в якому відкрито Рахунок 2654.

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

- 2.7.2. Завершення переказу на користь Отримувача (фізичної особи) може відбуватися шляхом перерахування суми переказу з Рахунку 2654 на поточний/картковий рахунок Отримувача в українському банку, за реквізитами, що зазначені Платником під час ініціювання переказу (**7а** на Схемі 1).

Таке перерахування здійснюється шляхом подачі Платіжною установою платіжної інструкції до банку, в якому відкрито Рахунок 2654.

- 2.7.3. Завершення переказу на користь Отримувача (фізичної особи) може також відбуватися шляхом зарахування суми переказу на його рахунок, за номером ЕПЗ, який було зазначено Платником під час ініціювання переказу.

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

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

Зарахування коштів на ЕПЗ Отримувача здійснюється за номером ЕПЗ (PAN), у більшості випадків негайно або протягом короткого проміжку часу (**8** на Схемі 1). При цьому, Платіжна установа забезпечує виконання своїх грошових зобов'язань перед Партнером із зарахування шляхом перерахування йому відповідної суми коштів (**7б** на Схемі 1).

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

- 2.7.4. Платіжна установа не здійснює переказів, які передбачали б видачу Платіжною установою готівки Отримувачу. Платіжна установа не має кас або будь-яких пунктів та пристроїв, які здійснюють видачу готівкових коштів.

2.8. Отримання та сплата винагороди Платіжною установою.

- 2.8.1 За надання 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 формування/подання ним платіжної інструкції	У момент ініціювання переказу (додається до суми переказу коштів)
	Юридичні особи/підприємці	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 переказів коштів).
Отримувачі	Фізичні особи	Отримувачі винагороду не сплачують	-
	Юридичні особи/підприємці	Для Отримувача, який уклав з Платіжною установою договір про переказ коштів – визначається таким договором. Отримувач, який не укладав договір про переказ коштів з Платіжною установою, винагороду не сплачує.	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 переказу, та/або становити фіксовану суму у гривнях за кожний переказ, та/або визначатися за іншими правилами.

2.8.2 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.
Оператору	Визначається договором з Оператором.
Еквайру, Банку Платника, Партнеру із зарахування	Визначається договорами з Еквайрами, Банками Платника, Партнерами із зарахування.

2.8.3 Платіжна установа не виконує платіжних операцій з іноземною валютою.

2.9. Кожний переказ коштів, який здійснюється Платіжною установою, може бути проведений Платіжною установою:

1. Повністю самостійно (Платіжна установа забезпечує і ініціювання переказу коштів, і його завершення).
2. Частково (Платіжна установа забезпечує або ініціювання переказу коштів, або його завершення), відповідно до 2-стороннього договору з іншим надавачем платіжних послуг з переказу коштів, який забезпечує проведення іншого, ніж Платіжна установа, етапу переказу коштів.
3. Частково (Платіжна установа забезпечує або ініціювання переказу коштів, або його завершення), на підставі участі Платіжної установи у Платіжній системі, що забезпечує проведення іншого, ніж Платіжна установа, етапу переказу коштів – іншим учасником такої Платіжної системи.

3. Участь та здійснення переказів коштів у Платіжних системах

3.1. Участь Платіжної установи в Платіжній системі, здійснення Платіжною установою переказу коштів у Платіжній системі – відбувається за правилами цієї Платіжної системи.

Під час здійснення переказу коштів 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 оператором Платіжної системи та/або розрахунковим банком, а у випадку міжнародної Карткової ПС – Еквайром або Партнером із зарахування, який є учасником такої Карткової ПС.

3.2. Платіжна установа під час здійснення переказу коштів у Платіжній системі (відповідно до підпункту 3 п.2.9 Правил) може:

- обслуговувати Платника, тобто забезпечувати лише ініціювання переказу (приклад – оплата за послуги мобільного зв'язку Платником за допомогою ЕПЗ через Платіжну устанovu, тоді як укладений договір з Отримувачем – оператором мобільного зв'язку – має інший учасник Платіжної системи);
- обслуговувати Отримувача, тобто забезпечувати лише завершення переказу (приклад – оплата за послуги мобільного зв'язку Платником шляхом внесення готівки у касу іншого учасника Платіжної системи, тоді як укладений договір з Отримувачем – оператором мобільного зв'язку – має Платіжна установа).

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

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

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

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

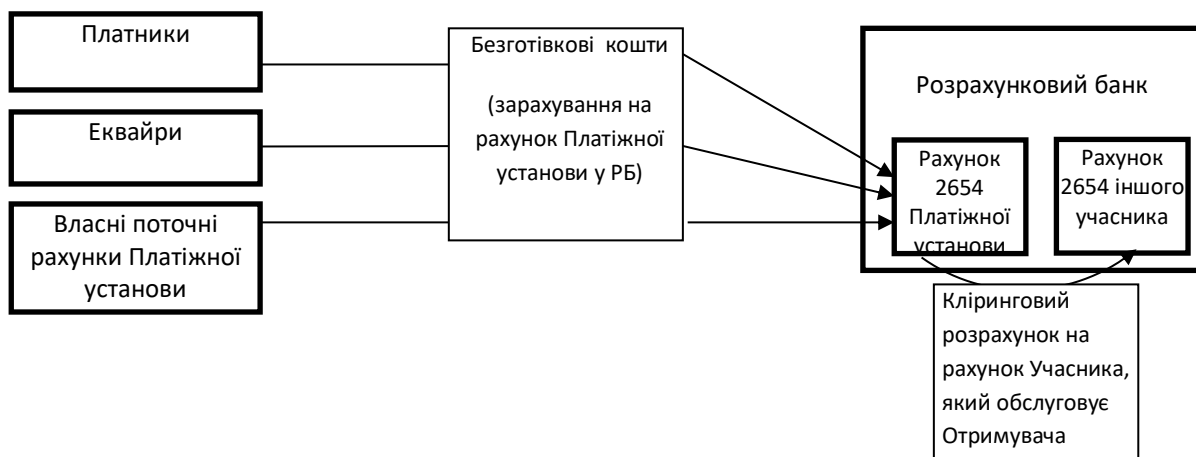
3.5. Фінансові зобов'язання Платіжної установи у Платіжній системі.

- 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 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.

Схема 5

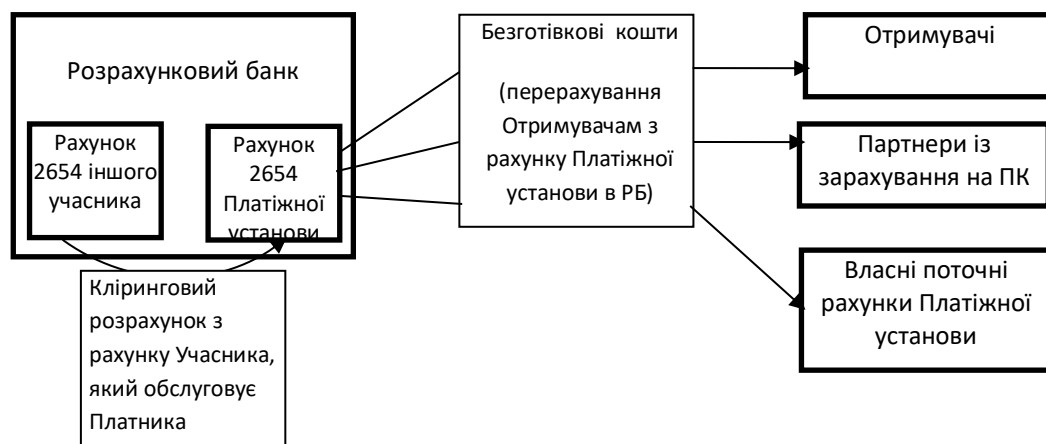
Порядок клірингових розрахунків в Платіжній системі



- 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 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.

Схема 6

Порядок клірингових розрахунків в Платіжній системі



3.6. Платіжна установа може діяти як **непряний учасник** міжнародної Карткової ПС під час:

- переказу коштів, який здійснюється з використанням ЕПЗ Платника;

- переказу коштів, який завершується шляхом зарахування коштів на рахунок Отримувача, за номером його ЕПЗ.

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

Оскільки правилами міжнародних Карткових ПС (Visa та Mastercard) не передбачено відкриття рахунків непрямим учасникам (небанківським надавачам платіжних послуг) у розрахункових банках цих міжнародних Карткових ПС, то Платіжна установа під час виконання переказів у якості непрямого учасника міжнародних Карткових ПС використовує будь-який свій Рахунок 2654.

Обов'язок зареєструвати Платіжну устанovu у Національному банку як непрямого учасника Карткової ПС покладається, відповідно до законодавства, на Еквайра або Партнера із зарахування, які є прямими учасниками Карткової ПС, після укладення відповідного договору з Платіжною установою.

4. Особливості відносин з платниками, отримувачами, іншими особами під час здійснення переказів коштів

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/підприємцем, що передбачає надання Платнику послуг з переказу коштів Отримувачам (фізичним особам) за відповідними платіжними інструкціями Платника;
- договір про переказ коштів з Отримувачем – юридичною особою/підприємцем, що передбачає проведення переказів коштів, 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/підприємець) виступає як Отримувачем, отримуючи перекази коштів від Платників, так і Платником, ініціюючи перекази коштів на користь інших Отримувачам.

4.2. Взаємодія з Отримувачами – юридичними особами/підприємцями.

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

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

- перерахування на рахунок Отримувача переказів, ініційованих протягом певного проміжку часу, консолідованою (загальною) сумою. За необхідністю, Платіжна установа може надавати Отримувачу електронний або паперовий реєстр з переказами, які увійшли до такої консолідованої суми перерахування;
- певної періодичності та/або певного часу перерахування коштів на рахунок Отримувача (наприклад, раз на місяць або раз на тиждень);
- попередньої (перед ініціюванням переказу коштів) перевірки у Отримувача можливості здійснення переказу від Платника шляхом перевірки інформації про Платника в системі обліку Отримувача. Така попередня перевірка має

здійснюватися шляхом обміну електронними повідомленнями між Платіжною установою та Отримувачем у форматі та способом, викладеним у договорі або у супровідних документах/посиланнях;

- оперативного (невідкладного) сповіщення Платіжною установою Отримувача про успішно здійснений на його користь переказ коштів. Таке сповіщення має здійснюватися шляхом обміну електронними повідомленнями між Платіжною установою та Отримувачем у форматі та способом, викладеним у договорі або у супровідних документах/посиланнях.

4.3. 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.

4.4. 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 державне регулювання ринків фінансових послуг», 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.

4.5. З метою здійснення переказів коштів відповідно до підпункту 2 п.2.9 Правил Платіжна установа може укласти договір з іншим надавачем платіжних послуг з переказу коштів (далі – **«Інший надавач»**). Метою таких відносин є проведення переказів коштів, у яких Платіжна установа обслуговує Платників або Отримувачів, а Інший надавач обслуговує, відповідно, інших суб'єктів переказів (Платників або Отримувачів), або у яких Платіжна установа та Інший надавач забезпечують різні етапи переказу коштів.

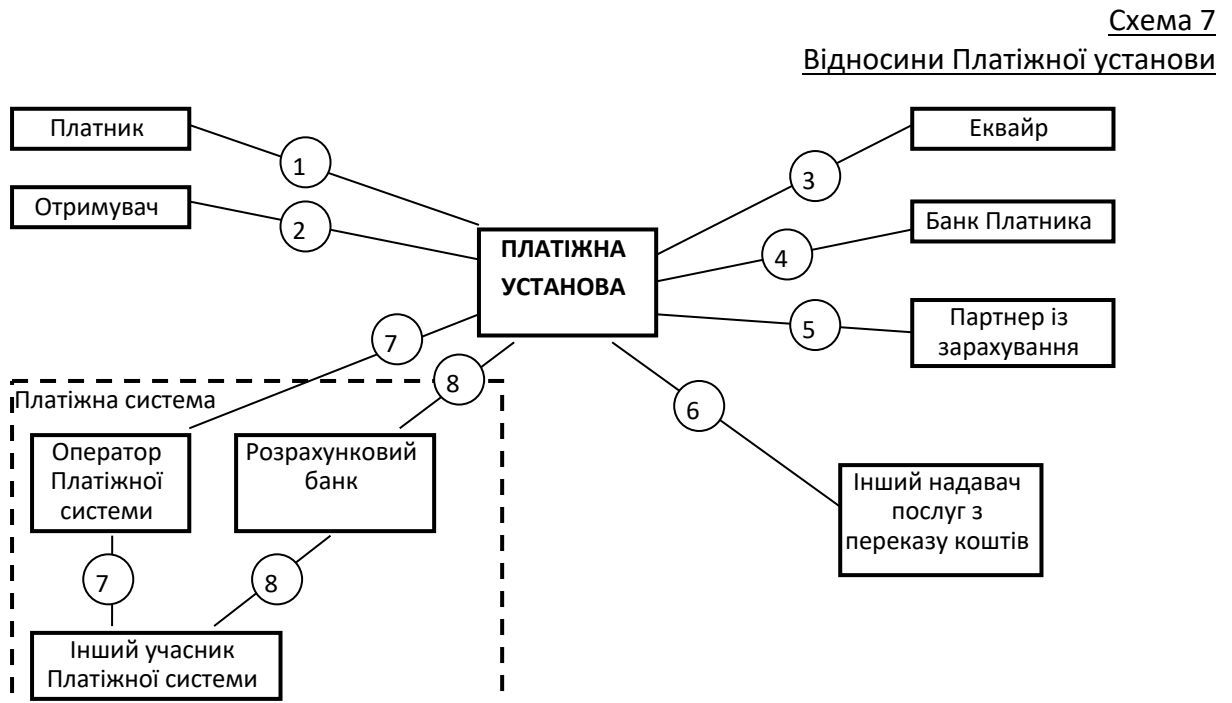
4.5.1. Договір між Платіжною установою та Іншим надавачем складається відповідно до вимог чинного законодавства у сфері надання фінансових платіжних послуг, а також з розумінням того, що обидві сторони є суб'єктами первинного фінансового моніторингу.

4.5.2. Інший надавач не є аутсорсером у розумінні законодавства, зокрема, 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»**).

4.6. Спосіб та порядок відносин Платіжної установи з Емітентами, Банками Платника та Партнерами із зарахування – 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.

4.7. Загальна схема відносин (зв'язків) Платіжної установи з іншими особами (суб'єктами) під час надання платіжних послуг з переказу коштів:



4.7.1. Елементи схеми 7:

- 1 – Платник ініціює переказ коштів (отримує від Платіжної установи платіжну послугу з переказу коштів у разі якщо Платіжна установа обслуговує Платника);
- 2 – Отримувач отримує суму переказу коштів (отримує від Платіжної установи платіжну послугу з переказу коштів у разі якщо Платіжна установа обслуговує Отримувача);
- 3 – За допомогою Еквайра забезпечується ініціювання переказів коштів Платником з використанням ЕПЗ;
- 4 – За допомогою Банку Платника забезпечується ініціювання переказів коштів Платником з використанням Систем дистанційного банківського обслуговування;
- 5 – За допомогою Партнера із зарахування забезпечується завершення переказів коштів шляхом зарахування суми переказу на рахунок Отримувача, за номером ЕПЗ Отримувача;
- 6 – За допомогою Іншого надавача забезпечується виконання іншого етапу переказу коштів (ніж той етап, що виконує Платіжна установа) – ініціювання або завершення переказу;
- 7 – За допомогою Платіжної системи (через оператора Платіжної системи та далі через іншого учасника Платіжної системи) забезпечується виконання іншого етапу переказу коштів (ніж той етап, що виконує Платіжна установа) – ініціювання або завершення переказу;
- 8 – За допомогою розрахункового банку Платіжної системи здійснюється кліринг за платіжними операціями переказу коштів, які були проведені за участю Платіжної установи через Платіжну систему.

- 4.7.2. Еквайр, Банк Платника, Партнер із зарахування, оператор Платіжної системи, розрахунковий банк Платіжної системи, Інший надавач – не виконують операційні функції Платіжної установи, а тому не являються по відношенню до Платіжної установи аутсорсерами (у розумінні Положення №217).
- 4.8. Платіжна установа **не надає платіжні послуги через структурні підрозділи** (філії, відділення, пункти надання фінансових послуг тощо).
- 4.9. Платіжна установа для здійснення своєї діяльності **не залучає комерційних агентів**.
- 4.10. 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).
- 4.10.1. До операційних функцій Платіжної установи не відносяться задачі, які безпосередньо не пов'язані з процесом надання Платіжною установою платіжних послуг та не пов'язані із забезпеченням відповідних законодавчих вимог щодо надання платіжних послуг (технологічні функції, забезпечення інформаційної безпеки, корпоративне управління, управління конфліктами інтересів, управління ризиками, фінансовий моніторинг, внутрішній контроль/аудит, бухгалтерський облік тощо).
- 4.10.2. Отримання Платіжною установою наступних послуг від сторонніх компаній не вважається виконанням операційних функцій Платіжної установи:
- рекламні, маркетингові послуги;
 - послуги з проведення статистичних, соціологічних або інших досліджень ринку, опитувань, збору інформації тощо;
 - консультаційні послуги з будь-яких питань;
 - 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);
 - інші функції та/або процеси Платіжної установи, виконання яких є обов'язковим згідно з вимогами законодавства України (відповідно до п.110 Положення №217).
- 4.11. Користування послугами Оператора.
- 4.11.1. Ці Правила (у різних частинах) містять опис користування Платіжною установою послугами технологічних операторів (Операторів) та опис порядку взаємодії з ними.
- 4.11.2. Оператор не є третьою особою, яка залучена для виконання операційних функцій Платіжної установи (аутсорсером), у розумінні Положення №217. Вимоги до Оператора, його діяльності, внутрішніх нормативних документів, порядку взаємодії та співробітництва з Платіжною установою – встановлені Законом України «Про платіжні послуги», а також відповідними нормативно-правовими актами Національного банку.
- 4.11.3. Технологічні функції, які забезпечує Платіжна установа з метою надання платіжних послуг з переказу коштів:
- розробка, підтримка та оновлення програмних, апаратно-технічних компонентів Автоматизованої системи;

- обмін інформацією та інша технічна взаємодія з операторами Платіжних систем, розрахунковими банками Платіжних систем, Еквайрами, Банками Платників, Партнерами із зарахування, Іншими надавачами, Платниками/Отримувачами;
 - оброблення та зберігання інформації у Карткових ПС за правилами таких систем та відповідних міжнародних стандартів;
 - формування, оброблення, передавання, одержання та зберігання документів та іншої інформації за платіжними операціями з переказу коштів;
 - інші технологічні функції, без яких надання платіжних послуг з переказу коштів Платіжною установою є неможливим.
- 4.11.4. Платіжна установа для забезпечення всіх або окремих технологічних функцій, зазначених у п.4.11.3 Правил, для розробки всіх або окремих компонентів Автоматизованої системи – може залучати Оператора на підставі відповідного договору з ним, що передбачає надання Оператором Платіжній установі відповідних технологічних послуг.
- 4.11.5. У будь-яких положеннях цих Правил, у яких наведено опис технологічних функцій або функціоналу Автоматизованої системи, веб-сайтів, іншого програмного забезпечення – мається на увазі, що такі функції можуть виконуватися або Платіжною установою самостійно, або Оператором на апаратно-технічній інфраструктурі Оператора, за технічними завданнями/ технічними вимогами Платіжної установи.
- 4.11.6. Договір між Платіжною установою та Оператором може передбачати один з варіантів співробітництва:
- розробку/постачання Оператором програмного забезпечення (в тому числі програмних компонентів Автоматизованої системи) та передачу права на це програмне забезпечення Платіжній установі;
 - надання Оператором у користування програмного забезпечення (в тому числі програмних компонентів Автоматизованої системи) за принципом «software as a service», з подальшою його експлуатацією на апаратно-технічній інфраструктурі Оператора.
- 4.11.7. У разі залучення Оператора захист інформації, заходи інформаційної безпеки та дотримання технічних вимог під час надання платіжних послуг з переказу коштів лежать у зоні відповідальності Оператора, здійснюються відповідно до внутрішніх нормативних документів Оператора, в тому числі тих, що були погоджені з Національним банком України.
- 4.11.8. У разі забезпечення Оператором проведення платіжних операцій з переказу коштів, під час яких використовуються ЕПЗ, обробки інформації за такими операціями, а також збереження, передання даних щодо ЕПЗ та їхніх власників – Оператор має відповідати вимогам Стандарту безпеки даних індустрії платіжних карток (PCI DSS) та іншим вимогам Карткових ПС, проходити відповідні регулярні аудити та надавати Платіжній установі інформацію/документи про успішне проходження таких аудитів.

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

- 5.1. З метою забезпечення проведення платіжних операцій з переказу коштів, 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 із зарахування. 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 сайті/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 та повернення коштів за **неналежними платіжними операціями** (термін «неналежна платіжна операція» та інші терміни у цьому пункті вживається у значенні, наведеному в Законі України «Про платіжні послуги»).

- 6.1.1. У випадку неналежної платіжної операції з переказу коштів, який було ініційовано з використанням ЕПЗ, неналежний Платник зазвичай 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 випадку неналежної платіжної операції з переказу коштів, який було ініційовано з використанням Системи дистанційного банківського обслуговування неналежний Платник зазвичай звертається зі скаргою до Банку Платника, а Банк Платника повідомляє про випадок Платіжну установу. В подальшому Платіжна установа взаємодіє з неналежним Платником та іншими сторонами через Банк Платника.
- 6.1.3. У разі звернення неналежного Платника щодо неналежної платіжної операції безпосередньо до Платіжної установи, Платіжна установа зобов'язана зафіксувати та обробити таке звернення відповідно до внутрішніх правил розгляду звернень споживачів та повідомити Платника щодо його подальших дій.
- 6.1.4. Розгляд звернення за неналежною операцією, яка здійснювалася з використанням ЕПЗ, відбувається згідно з правилами відповідної Карткової ПС та умовами договору між Еквайром (прямим учасником Карткової ПС)/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 вирішив розпочати 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 предарбітражного, 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 сум, 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 (примусове повернення за операцією або так званий

«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. Розгляд звернення за неналежною операцією, яка здійснювалась з використанням Системи дистанційного банківського обслуговування, відбувається згідно з умовами договору між Банком Платника та Платіжною установою, договору між Банком Платника та його клієнтом – неналежним Платником, а також з урахуванням правил, процедур, вимог, внутрішніх документів Банку Платника. Розгляд звернення проходить за участю: Отримувача, Платіжної установи, Банку Платника, неналежного Платника.

У ході розгляду:

1. Платіжна установа запитує та отримує від Отримувача необхідну інформацію/документи/пояснення щодо операції (наприклад, документи, які підтверджують надання Отримувачем товарів/робіт/послуг, щодо яких здійснювалась оплата, а також договір між Платником та Отримувачем, журнали, скріншоти, інші документи), надає їх Банку Платника.
2. Банк Платника оцінює надані відомості, обставини щодо проведення операції та приймає рішення на користь однієї зі сторін (Отримувач, Платіжна установа з однієї сторони та неналежний Платник з іншої сторони).
3. У разі якщо Банк Платника визнає винною сторону Платіжної установи, то Платіжна установа стягує з Отримувача оспорювану суму, перераховує цю суму на рахунок Банку Платника, а Банк Платника здійснює відповідні розрахунки з неналежним Платником.

6.1.6. У разі надходження звернення щодо неналежної платіжної операції від неналежного Отримувача, незалежно від способу такого звернення (через Партнера із зарахування/Іншого надавача, безпосередньо до Платіжної установи або іншим способом) та від способу здійснення такої операції на всіх її етапах:

1. Платіжна установа погоджується на проведення повернення 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 пунктів 6.3, 6.5, 6.6 та інших 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-порушником самостійно, відповідно до вимог Закону України «Про платіжні послуги».

6.3. Повернення коштів Платнику за платіжною операцією з переказу коштів, що не є неналежною або помилковою, може відбуватися за однією з наступних підстав:

1. Щодо переказів коштів відповідно до підпунктів 1, 2, 3 п.2.9 Правил: банк Отримувача повернув переказ на Рахунок 2654 через некоректно зазначені банківські реквізити Отримувача (невірний IBAN тощо) або через закриття рахунку Отримувача або з інших причин, через які банк Отримувача не має можливості зарахувати кошти на рахунок Отримувача.
2. Щодо переказів коштів відповідно до підпунктів 1, 2, 3 п.2.9 Правил: Отримувач повернув переказ на Рахунок 2654 через неможливість надання Платнику (або покупцю, якого представляє Платник) товарів, робіт, послуг, з метою оплати яких

Платник здійснював переказ коштів; або за результатом домовленості з Платником/покупцем з метою виконання норм законодавства України в сфері захисту прав споживачів.

3. Щодо переказів коштів відповідно до підпунктів 1, 2, 3 п.2.9 Правил: у разі подання Платником заяви про відкликання переказу відповідно до положень 5.4 Правил.
4. Щодо переказів коштів відповідно до підпункту 2 п.2.9 Правил: Інший надавач (який обслуговував Отримувача) повернув суму переказу на Рахунок 2654, з одночасною передачею відповідної вказівки/розпорядження про те, що переказ підлягає поверненню.
5. Щодо переказів коштів відповідно до підпункту 3 п.2.9 Правил: інший учасник Платіжної системи (який обслуговував Отримувача) повернув суму переказу на Рахунок 2654, з одночасною передачею відповідної вказівки/розпорядження про те, що переказ підлягає поверненню.

6.4. Платник може подати до Платіжної установи **заяву про відкликання коштів**. Такий документ складається у довільній формі, може бути як електронним, так і паперовим.

6.4.1. Платіжна установа приймає до розгляду заяву про відкликання тільки у разі якщо переказ коштів, за яким подано такий документ, ще не завершений (зокрема, кошти не зараховані на рахунок Отримувача).

6.4.2. Платіжна установа розглядає заяву про відкликання у той операційний день, у який її було отримано.

6.5. Платіжна установа, за наявності підстав щодо повернення коштів за переказом відповідно до п.6.3 Правил, повертає Платнику суму коштів за переказом (повністю або частково), у наступному порядку, в залежності від способу, у який було ініційовано переказ:

1. У разі переказу, здійсненого з використанням ЕПЗ, – Платіжна установа здійснює наступні дії:
 - повертає суму переказу на рахунок Еквайра;
 - передає Еквайру вказівку/розпорядження щодо повернення суми такого переказу на рахунок Платника за процедурами Карткової ПС, із зазначенням реквізитів операції з переказу коштів, по якій здійснюється повернення (номер операції, сума тощо);
2. У разі переказу, здійсненого з використанням Системи дистанційного банківського обслуговування, – Платіжна установа здійснює наступні дії:
 - повертає суму переказу на рахунок Банку Платника;
 - передає Банку Платника вказівку/розпорядження щодо повернення суми такого переказу на рахунок Платника, із зазначенням реквізитів операції з переказу коштів, по якій здійснюється повернення (номер операції, сума тощо);
3. У разі переказу, здійсненого з використанням Системи дистанційного банківського обслуговування, – Платіжна установа може повернути суму переказу безпосередньо на рахунок Платника, з якого Платник перераховував суму переказу на Рахунок 2654 Платіжної установи, якщо цей рахунок Платника відомий Платіжній установі;
4. У разі іншого безготівкового переказу – Платіжна установа повертає суму переказу безпосередньо на рахунок Платника.

- 6.6. Повернення переказу відбувається протягом 3 банківських днів з дня надходження коштів, що підлягають поверненню, на Рахунок 2654 або з дня отримання та розгляду відповідної заяви про відкликання переказу коштів.
- 6.7. У разі якщо Платіжна установа у переказі коштів, який підлягає поверненню та здійснювався через Платіжну систему, обслуговувала Платника, то повернення коштів від іншого учасника Платіжної системи, який обслуговував Отримувача, на Рахунок 2654 – відбувається за правилами відповідної Платіжної системи.
- 6.8. У разі якщо Платіжна установа у переказі коштів, який підлягає поверненню та здійснювався 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.
- 6.9. Порядок звернення Платників/Отримувачів – фізичних осіб до Платіжної установи з питань повернення переказів коштів (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 порядку 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 з переказу коштів;
 - платіжні інструкції (документи на переказ) 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 виключно в електронній формі. Інформація про платіжні операції може зберігатися у файлах або у записах в базах даних Автоматизованої системи. Інформація зберігається таким чином, щоб вона могла бути повністю відновлена стосовно кожної з проведених платіжних операцій.
- 7.4. До зберігання інформації про платіжні операції Платіжна установа може долучати Оператора.
- 7.5. Інформація про платіжні операції зберігається не менше п'яти років від дати здійснення відповідного переказу коштів.

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

Вказані цілі досягаються такими заходами:

- уповноважений 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 модифікацію у тих випадках, коли така модифікація може призвести до втрати актуальної інформації, що була створена раніше;
- всі події, що призводять до видалення або модифікації інформації, протоколюються;
- іншими заходами, передбаченими правилами Платіжних систем/Карткових ПС.

7.7. 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.

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

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

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

- 7.11. 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.
- 7.12. Відповідно до останнього абзацу статті 13 Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг», Платіжна установа реалізує своє право щодо добровільного використання послуг посередників (архівних установ) та не використовує послуги таких посередників (архівних установ) для створення або зберігання архівів електронних документів.

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 з переказу коштів).
- 8.2. Платіжна установа у Публічному договорі, договорах на переказ коштів та інших договорах заявляє та гарантує, що будь-яка скарга або претензія Платника/Отримувача, як то усна або письмова, буде розглянута Платіжною установою. Платіжною установою також будуть прийняти всі необхідні заходи щодо задоволення скарги чи претензії Платника, якщо така скарга чи претензія буде обґрунтованою.
- 8.3. Платіжна установа фіксує будь-яке звернення споживача/користувача її платіжних послуг з переказу коштів у журналі звернень користувачів та розглядає так звернення у строк до 3-х робочих днів.
- 8.4. Захист прав Платника/Отримувача як споживача фінансових платіжних послуг з переказу коштів здійснюється відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів», Закону України «Про платіжні послуги», Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», нормативно-правових актів Національного банку України.
- 8.5. Спори між Платіжною установою та Платником/Отримувачем 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 здійснювався переказ коштів;
 - чинного законодавства України.
- 8.6. Всі суперечки, що виникають між Платниками/Отримувачами 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 переказ коштів, стосовно якого виникла суперечка, із залученням оператора цієї Платіжної системи або інших уповноважених осіб (далі – «Арбітражні процедури»).
- 8.7. У разі якщо вирішення спорів шляхом проведення Арбітражних процедур через будь-які причини є неможливим, або якщо Арбітражні процедури не дали результату, то спори вирішуються у судовому порядку відповідно до чинного законодавства України.

- 8.8. З метою забезпечення прав споживачів та обов'язків щодо здійснення переказу коштів 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 Платник/Отримувач, окрім процедур, описаних вище у цьому розділі, можуть звернутися до оператора Платіжної системи, через яку здійснювався переказ коштів.
- 8.9. Платіжна установа не вимагає від Платника/Отримувача переказу коштів 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 Платника/Отримувача сплату 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.