

«ЗАТВЕРДЖЕНО»  
наказом Генерального директора  
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ  
ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ  
«УНІВЕРСАЛЬНІ ПЛАТІЖНІ  
РІШЕННЯ»  
№23/07/03-02 від 03.07.2023

Генеральний директор  
  
С.М. Веліканов



## **ВНУТРІШНІ ПРАВИЛА**

**про порядок надання послуг з переказу коштів без відкриття рахунку  
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ  
«УНІВЕРСАЛЬНІ ПЛАТІЖНІ РІШЕННЯ»**

**КИЇВ -2023**

## **ЗМІСТ**

<b>1.ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ.....</b>	<b>3</b>
<b>2. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ.....</b>	<b>4</b>
<b>3. ПЕРЕЛІК ТА ОПИС ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ ПЛАТІЖНОЇ УСТАНОВИ З ПЕРЕКАЗУ КОШТІВ БЕЗ ВІДКРИТТЯ РАХУНКУ.....</b>	<b>5</b>
<b>4. ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГ З ПЕРЕКАЗУ КОШТІВ БЕЗ ВІДКРИТТЯ РАХУНКУ ІЗ ЗАЗНАЧЕННЯМ ПЕРЕЛІКУ ВСІХ ЗАЛУЧЕНИХ СТОРІН ТА НАВЕДЕННЯМ ОПИСУ ПОРЯДКУ ВЗАЄМОДІЇ З НИМИ ПІД ЧАС НАДАННЯ ТАКИХ ПОСЛУГ.....</b>	<b>7</b>
<b>5. ПОРЯДОК РОЗКРИТТЯ ІНФОРМАЦІЇ ПРО УМОВИ ТА ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГИ З ПЕРЕКАЗУ КОШТІВ БЕЗ ВІДКРИТТЯ РАХУНКУ КОРИСТУВАЧУ ТАКОЇ ПОСЛУГИ.....</b>	<b>9</b>
<b>6. СТРОКИ ТА ПОРЯДОК ЗБЕРІГАННЯ ІНФОРМАЦІЇ ПРО НАДАННЯ ПОСЛУГ З ПЕРЕКАЗУ КОШТІВ БЕЗ ВІДКРИТТЯ РАХУНКУ.....</b>	<b>12</b>
<b>7. ВИМОГИ ДО ПОРЯДКУ НАДАННЯ ПОСЛУГ З ПЕРЕКАЗУ КОШТІВ БЕЗ ВІДКРИТТЯ РАХУНКУ ЧЕРЕЗ КОМЕРЦІЙНИХ АГЕНТІВ.....</b>	<b>14</b>
<b>8. ПОРЯДОК ІНФОРМУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ ПРО ПРИЗУПИНЕННЯ/ПРИПИНЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ З ПЕРЕКАЗУ КОШТІВ БЕЗ ВІДКРИТТЯ РАХУНКУ .....</b>	<b>15</b>
<b>9. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ.....</b>	<b>17</b>
<b>Додаток №1 – Схема виконання платіжних операцій за допомогою POS-терміналу.....</b>	<b>18</b>
<b>Додаток №2 - Схема виконання платіжних операцій з використанням Сервісу онлайн платежів iPay.ua.....</b>	<b>19</b>
<b>Додаток №3 - Схема виконання операцій переказу готівки до 4 999,00 грн.....</b>	<b>20</b>
<b>Додаток №4 - Схема виконання операцій переказу готівки від 5 000,00 грн... </b>	<b>21</b>
<b>Додаток №5 – Схема виконання операцій переказу готівки з «Дія ідентифікація».....</b>	<b>22</b>
<b>Додаток №6 - Схема виконання платіжних операцій поповнення Платіжних карток (A2C).....</b>	<b>23</b>

## 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Внутрішні правила про порядок надання послуг з переказу коштів без відкриття рахунку Товариства з обмеженою відповідальністю «Універсальні платіжні рішення» (далі – Правила) розроблено Товариством з обмеженою відповідальністю «Універсальні платіжні рішення» (ідентифікаційний код 37973023) (далі – Платіжна установа), згідно з законами України «Про платіжні послуги», «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», Положенням про порядок здійснення авторизації діяльності надавачів фінансових платіжних послуг та обмежених платіжних послуг, затвердженого Постановою Правління Національного банку України від 07.10.2022 № 217, Положенням про залучення комерційних агентів для надання фінансових платіжних послуг, затвердженого Постановою Правління Національного банку України від 02.08.2022 №168, іншими нормативно-правовими актами України.

1.2. Правила встановлюють порядок надання послуг Платіжної установи з переказу коштів без відкриття рахунку та визначають:

- перелік та опис кожного виду послуг з переказу коштів без відкриття рахунку, які надаються Платіжною установою, передбачені умовами та порядком, узгодженими Національним банком;

- опис порядку надання послуг з переказу коштів без відкриття рахунку Платіжною установою, із зазначенням переліку всіх залучених сторін та наведенням опису порядку взаємодії з ними під час надання таких послуг (для кожної послуги окремо);

- порядок розкриття інформації про умови та порядок надання послуги з переказу коштів без відкриття рахунку користувачу такої послуги (включаючи інформацію про тарифи, комісійні винагороди та збори, які користувач має сплачувати Платіжній установі за надання платіжної послуги з переказу коштів без відкриття рахунку, загальну вартість послуги переказу коштів без відкриття рахунку для користувача, підтвердження здійснення платіжної операції);

- строки та порядок зберігання інформації про надання послуг з переказу коштів без відкриття рахунку;

- опис вимог до порядку надання послуг переказу коштів без відкриття рахунку Платіжною установою через комерційних агентів (із зазначенням переліку видів послуг, які надаватимуться комерційними агентами, порядку проведення виїзних та безвиїзних перевірок комерційних агентів), а також опис користування послугами технологічних операторів, третіх осіб (які залучаються до виконання важливих операційних функцій) та участі Платіжної установи у платіжних системах;

- опис порядку інформування користувачів Платіжною установою про призупинення/припинення надання платіжних послуг з переказу коштів без відкриття рахунку.

1.3. Фінансові платіжні послуги з переказу коштів без відкриття рахунку надаються Платіжною установою на підставі чинної ліцензії Національного банку України на надання фінансових платіжних послуг з переказу коштів без відкриття рахунку від 01 травня 2023 року № 21/788-рк.



1.4. Правила є обов'язковими для всіх працівників Платіжної установи, які прямо чи опосередковано та відповідно до їх функціональних обов'язків, задіяні у процесах Платіжної установи з надання послуг з переказу коштів без відкриття рахунку. Ці Правила набирають чинності з дати їх затвердження уповноваженим органом Платіжної установи.

## 2. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

У цих Правилах терміни вживаються в такому значенні:

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

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

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

2.4. **Користувач** – фізична особа або юридична особа, яка отримує чи має намір отримати послугу з переказу коштів без відкриття рахунку як Платник або Отримувач (або обидва одночасно).

2.5. **Комерційний агент** - юридична особа або фізична особа-підприємець, яка діє від імені, в інтересах, під контролем і за рахунок Платіжної установи, яку вона представляє під час надання платіжних послуг на підставі відповідного договору.

2.6. **Отримувач** - особа, на рахунок якої зараховується сума платіжної операції або яка отримує суму платіжної операції в готівковій формі.

2.7. **Партнер** – суб'єкт господарювання, з яким Платіжною установою укладено договір доручення на прийом платежів від Споживачів.

2.8. **Платник** - особа, з рахунку якої ініціюється платіжна операція на підставі платіжної інструкції або яка ініціює платіжну операцію шляхом подання/формування платіжної інструкції разом з відповідною сумою готівкових коштів.

2.9. **Платіжна інструкція** - розпорядження ініціатора надавачу платіжних послуг щодо виконання платіжної операції;

2.10. **Платіжна картка** - електронний платіжний засіб у вигляді пластикової чи іншого виду картки;

2.11. **Платіжна операція** - будь-яке внесення, переказ або зняття коштів незалежно від правовідносин між платником і отримувачем, які є підставою для цього;

2.12. **Послуга з переказу коштів без відкриття рахунку** – платіжна послуга, що надається Платнику Платіжною установою з метою переказу коштів у готівковій чи безготівковій формі 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.

2.13. **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 (міжнародні платіжні системи Visa, Mastercard та ін., національна платіжна система «ПРОСТІР», тощо);

2.14. **Сайт Платіжної установи** - сайт Платіжної установи, розміщений в мережі Інтернет за адресою: <https://www.ipau.ua>.

2.15. **Сервіс онлайн платежів iPaу.ua** - сервіс Платіжної установи, призначений для спрощення проведення переказів між фізичними особами, юридичними особами та та/або фізичними особами-підприємцями в мережі Інтернет.

2.16. **Споживач** - фізична особа, яка отримує або має намір отримати платіжну послугу переказу коштів без відкриття рахунку для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою, незалежною професійною діяльністю.

2.17. **Суб'єкти господарювання** – юридичні особи, фізичні особи - суб'єкти підприємницької діяльності.

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

2.19. **POS-термінал** - електронний пристрій, що зчитує дані Платіжної картки з магнітної смуги або чипу, розташованого на Платіжній картці, або зі смартфона з функцією NFC та встановленого відповідного ПЗ із внесеними реквізитами платіжної картки, і зв'язується з банком по електронних каналах зв'язку.

2.20. Інші терміни, які використовуються в цих Правилах, вживаються в значеннях, наведених у Законі України «Про платіжні послуги» та нормативно-правових актах Національного банку, що регулюють порядок здійснення платіжних операцій з переказу коштів без відкриття рахунків.

### **3. ПЕРЕЛІК ТА ОПИС ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ ПЛАТІЖНОЇ УСТАНОВИ З ПЕРЕКАЗУ КОШТІВ БЕЗ ВІДКРИТТЯ РАХУНКУ**

3.1. Єдиною фінансовою платіжною послугою, що надає Платіжна установа, є фінансова платіжна послуга з переказу коштів без відкриття рахунку.

3.2. Платіжні послуги з переказу коштів без відкриття рахунків надаються Платіжною установою:

3.2.1. Суб'єктам господарювання, що здійснюють приймання від Споживачів оплати за проданий товар, виконані роботи, надані послуги в безготівковій формі;

3.2.2. суб'єктам господарювання, що здійснюють виплати коштів фізичним особам у безготівковій формі;

3.2.3. фізичним особам, що здійснюють оплату Суб'єктам господарювання за проданий товар, надані послуги, виконані роботи;

3.2.4. фізичним особам, що ініціюють перекази з метою зарахування коштів на рахунки фізичних осіб, що не є Суб'єктами господарювання.

3.3. Платіжною установою надаються наступні види послуг з переказу коштів без відкриття рахунку:

3.3.1. *Суб'єктам господарювання, що здійснюють приймання від Споживачів оплати за проданий товар, виконані роботи, надані послуги в безготівковій формі* - послуги переказу коштів без відкриття рахунків, що забезпечують переказ коштів від Платника – фізичної особи, у готівковій формі або за допомогою ЕПЗ з подальшим зарахуванням коштів на рахунок Отримувача – Суб'єкта господарювання, з метою оплати товарів/робіт/послуг (у т.ч. для оплати

обов'язкових платежів та зборів, на погашення кредитів, виданих банками/небанківськими фінансовими установами, здійснення страхових платежів, благодійних внесків тощо) на підставі договорів, укладених із Отримувачами або на підставі договірних відносин з Отримувачами;

3.3.2. *Суб'єктам господарювання, що здійснюють виплати коштів фізичним особам у безготівковій формі* - послуги переказу коштів без відкриття рахунків, що забезпечують здійснення переказу коштів від Платника - юридичної особи або фізичної особи-підприємця, на користь Отримувача - фізичної особи, з виплатою суми переказу на рахунок Отримувача - фізичної особи, до якого емітована банківська платіжна карта;

3.3.3. *фізичним особам, що здійснюють оплату суб'єктам господарювання за проданий товар, надані послуги, виконані роботи* - послуги переказу коштів без відкриття рахунку, що забезпечують переказ коштів від Платника – фізичної особи, у готівковій формі або за допомогою ЕПЗ з подальшим зарахуванням коштів на рахунок Отримувача переказу – Суб'єкта господарювання, з метою оплати товарів/робіт/послуг (у т.ч. для оплати обов'язкових платежів та зборів, на погашення кредитів, виданих банками/небанківськими фінансовими установами, здійснення страхових платежів, благодійних внесків тощо) на підставі договорів, укладених з Отримувачами або на підставі договірних відносин з Отримувачами;

3.3.4. *фізичним особам, що ініціюють перекази з метою зарахування коштів на рахунки фізичних осіб, що не є Суб'єктами господарювання* - платіжні послуги з переказу коштів без відкриття рахунку, що полягають у забезпеченні здійснення Платником – фізичною особою, переказу коштів у готівковій формі або за допомогою ЕПЗ, з метою подальшого його зарахування на рахунок Отримувача-фізичної особи, до якого емітована банківська платіжна карта.

3.4. Для надання послуг з переказу коштів без відкриття рахунків Платіжна установа використовує:

3.4.1. *Сервіс онлайн платежів iPay.ua* - для надання послуг, вказаних у пп.пп. 3.3.1 - 3.3.4, з метою переказу коштів у безготівковій формі;

3.4.2. *Pos-термінали* - для надання послуг, вказаних у пп. 3.3.3, фізичним особам з метою переказу коштів у безготівковій формі;

3.4.3. *Точки прийому платежів Комерційних агентів* – для надання послуг, вказаних у пп.пп. 3.3.3, 3.3.4, фізичним особам з метою переказу коштів у готівковій формі.

3.5. Надання послуг переказу коштів без відкриття рахунку Користувачам здійснюється відповідно до строків, встановлених для кожного окремого виду послуги та/або відповідно до договорів, що укладені Платіжною установою з Користувачами.

3.6. Послуги переказу коштів без відкриття рахунку надаються Платіжною установою на платній основі. Вартість послуг з переказу коштів без відкриття рахунку (комісійна винагорода) залежить від виду послуги, що надається Користувачу.

3.7. Оплата комісійної винагороди за надання послуги з переказу коштів без відкриття рахунку може здійснюватись як Платником, так і Отримувачем, в залежності від виду послуги, домовленостей між Отримувачем та Платником та/або від умов договорів/правочинів укладених між Платіжною установою та Користувачем.



3.8. Надання послуг з переказу коштів без відкриття рахунку здійснюється Платіжною установою на підставі наступних договорів:

3.8.1. *Користувачам - фізичним особам*, – публічного договору (оферти) Платіжної установи, що розміщена на Сайті Платіжної установи/сайтах, застосунках Партнерів, та до умов якої приєднується Користувач – фізична особа, ініціюючи переказ коштів у спосіб, визначений офертою;

3.8.2. *Користувачам - Суб'єктам господарювання*, – на підставі договору, укладеного між Платіжною установою та відповідним Суб'єктом господарювання.

#### **4. ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГ З ПЕРЕКАЗУ КОШТІВ БЕЗ ВІДКРИТТЯ РАХУНКУ ІЗ ЗАЗНАЧЕННЯМ ПЕРЕЛІКУ ВСІХ ЗАЛУЧЕНИХ СТОРІН ТА НАВЕДЕННЯМ ОПИСУ ПОРЯДКУ ВЗАЄМОДІЇ З НИМИ ПІД ЧАС НАДАННЯ ТАКИХ ПОСЛУГ**

4.1. Платіжна установа здійснює надання послуг з переказу коштів без відкриття рахунку та виконує платіжні операції Користувачів за допомогою/з використанням однієї чи кількох платіжних систем, учасником яких вона є, або з залученням для виконання платіжних операцій інших надавачів платіжних послуг як посередників.

4.2. Платіжна установа співпрацює з платіжними системами MasterCard, Visa, ПРОСТІР (є непрямим учасником) та є учасником платіжних систем:

- Внутрішньодержавної платіжної системи "Фінансовий світ"
- Міжнародної платіжної системи Avers №1;
- Міжнародної платіжної системи ГЛОБУС;
- Внутрішньодержавної платіжної системи «ЮАПЕЙ»
- Внутрішньодержавної платіжної системи City24.

4.3. Участь Платіжної установи у Платіжних системах та здійснення в них переказу коштів здійснюється відповідно до Правил Платіжних систем з дотриманням норм чинного законодавства України.

4.4. З метою надання послуги з переказу коштів без відкриття рахунку суб'єктам господарювання з використанням Електронних платіжних засобів платіжних систем Visa, MasterCard, Простір, компанія залучає Банки еквайри. Банки еквайри забезпечують розрахунок між емітентами Електронних платіжних засобів та Платіжною установою, відповідно до суми авторизованих операцій. Взаємодія між Платіжною установою та Банками еквайрами відбувається на підставі та на умовах укладених між ними договорів.

4.5. До банків-еквайрів, що залучені до надання послуг з переказу коштів без відкриття рахунків відносяться наступні банки:

- АТ КБ "ПРИВАТБАНК", ЄДРПОУ 14360570, код банку (МФО)305299;
- АТ "Ощадбанк», ЄДРПОУ 00032129, код банку (МФО) 300465;
- АТ "Райффайзен Банк", ЄДРПОУ 14305909, код банку (МФО) 380805;
- Акціонерний банк "Південний", ЄДРПОУ 20953647, код банку (МФО) 328209;
- АТ "Сенс Банк", ЄДРПОУ 23494714, код банку (МФО) 300346;
- АТ "ТАСКОМБАНК", ЄДРПОУ 09806443, код банку (МФО) 339500;
- АТ "ПУМБ", ЄДРПОУ 14282829, код банку (МФО) 334851;
- АБ "УКРГАЗБАНК", ЄДРПОУ 3697280, код банку (МФО) 320478;
- АТ "ЮНЕКС БАНК", ЄДРПОУ 20023569, код банку (МФО) 322539;
- АТ "ІДЕЯ БАНК", ЄДРПОУ 19390819, код банку (МФО) 336310 ;
- ПАТ "БАНК ВОСТОК", ЄДРПОУ 26237202, код банку (МФО) 307123.



4.6. З метою надання послуг з переказу коштів без відкриття рахунку фізичним особам – Споживачам, визначеному Споживачем Отримувачу (за вільними реквізитами), залучений ПрАТ «БАНК ФАМІЛЬНИЙ» (ЄДРПОУ20042839, код банку (МФО) 334840). Банк забезпечує розрахунки між Платіжною установою та Отримувачем переказу згідно з платіжною інструкцією Споживача. Банк також виконує функції з технічного супроводу переказів та забезпечення їх безперебійності у графіку роботи 24 години на добу, адміністрування повернень коштів у зв'язку з зазначенням Споживачем у платіжній інструкції невірних реквізитів Отримувача та інших додаткових параметрів необхідних для виконання переказу.

4.7. З метою виконання технологічних функцій, пов'язаних з наданням послуг з переказу коштів без відкриття рахунку Платіжною установою шляхом укладення відповідного договору залучено ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДЛЬНІСТЮ «УНІВЕРСАЛЬНИЙ ДАТА ЦЕНТР», ЄДРПОУ 35962030 (далі – ТОВ «УДЦ»), що є технологічним оператором та надає операційні, інформаційні послуги та інші технологічні функції щодо переказу коштів. ТОВ «УДЦ» відповідає умовам PCI DSS (найвищому рівень безпеки інтернет-платежів) та проходить щорічну сертифікацію. ТОВ «УДЦ» забезпечує роботу Сервісу Платіжної установи з урахуванням вимог міжнародних платіжних систем – Verified by Visa та MasterCard SecureCode, використовує розробку Pectoral в галузі захисту карткових даних, що передбачає підтвердження особи власника картки під час інтернет-платежу за допомогою електронного цифрового підпису.

4.8. З метою надання послуги з переказу коштів без відкриття рахунку з використанням POS-терміналів Платіжною установою залучені:

- ПАТ "БАНК ВОСТОК", ЄДРПОУ 26237202, код банку (МФО) 307123 - з метою надання послуг еквайрингу;
- АТ "Ощадбанк», ЄДРПОУ 00032129, код банку (МФО) 300465 - з метою надання послуг еквайрингу;
- ТОВ "Сервус Системз Інтегрейшн", ЄДРПОУ 31089403 - з метою поставки POS-терміналів.

4.9. Для надання послуг з переказу коштів без відкриття рахунку з метою переказу коштів у готівковій формі Платіжною установою залучаються Комерційні агенти, що дію від імені, в інтересах, під контролем і за рахунок Платіжної установи при прийманні готівкових коштів від Платників з метою їх подальшого переказу Отримувачам.

4.10. Актуальний перелік комерційних агентів, з якими співпрацює Платіжна установа, розміщується на Сайті Платіжної установи.

4.11. Порядок взаємодії Платіжної установи з Платіжними системами, Банками еквайрами, Технологічним оператором при наданні послуги з переказу коштів без відкриття рахунку за допомогою POS-терміналу зображено на Схемі №1, що є Додатком №1 до цих Правил.

4.12. Порядок взаємодії Платіжної установи з Платіжними системами, Банками еквайрами, Технологічним оператором при наданні послуги з переказу коштів без відкриття рахунку, що надається Споживачам, які ініціюють перекази з використанням Сервісу онлайн платежів iPay.ua зображено на Схемі №2, що є Додатком №2 до цих Правил.

4.13. Порядок взаємодії Платіжної установи з Платіжними системами, Банками еквайрами, Технологічним оператором, Комерційними агентами при наданні послуги з переказу коштів без відкриття рахунку, що надається Споживачам, які

ініціюють перекази коштів у готівковій формі, зображено на Схемах №3-5, що є відповідно Додатками №3-№5 до цих Правил.

4.14. Порядок взаємодії Платіжної установи з Платіжними системами, Банками еквайрами, Технологічним оператором при наданні послуги з переказу коштів без відкриття рахунку, що надається Споживачам, які ініціюють перекази з метою зарахування коштів на рахунки фізичних осіб, що не є Суб'єктами господарювання, зображено на Схемі №6, що є Додатком №6 до цих Правил.

## **5. ПОРЯДОК РОЗКРИТТЯ ІНФОРМАЦІЇ ПРО УМОВИ ТА ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГИ З ПЕРЕКАЗУ КОШТІВ БЕЗ ВІДКРИТТЯ РАХУНКУ КОРИСТУВАЧУ ТАКОЇ ПОСЛУГИ**

5.1. Інформацію про умови та порядок надання послуг з переказу коштів без відкриття рахунку, щодо строків переказу коштів, комісійної винагороди за послуги з переказу коштів та іншу інформацію, що має бути оприлюднена Платіжною установою у відповідності до вимог чинного законодавства України, Платіжна установа розміщує на Сайті Платіжної установи.

5.2. До укладення договору про надання послуги переказу коштів без відкриття рахунку Платіжна установа надає Користувачу на безоплатній основі інформацію про умови, що стосуються надання платіжної послуги відповідно до договору, у тому числі:

1) інформацію про Платіжну установу:

а) найменування Платіжної установи, її місцезнаходження, фактичну адресу, за якою здійснюється надання платіжних послуг (адресу філії Платіжної установи або комерційного агента), контактну інформацію, включаючи номер телефону, адресу електронної пошти або іншого способу для здійснення оперативних контактів із Платіжною установою (комерційним агентом);

б) реєстраційний номер з державного реєстру надавачів фінансових послуг та іншу інформацію, що дає змогу ідентифікувати Платіжну установу (комерційного агента) у Реєстрі платіжної інфраструктури;

2) контактну інформацію (адресу, номер телефону тощо) Національного банку України та органів з питань захисту прав споживачів;

3) інформацію про платіжну послугу переказу коштів без відкриття рахунку:

а) опис основних характеристик платіжної послуги та умови її надання;

б) умови надання додаткових послуг;

в) форму та порядок надання і відкликання згоди платника на виконання платіжної операції;

г) порядок прийняття до виконання платіжної інструкції Платіжною установою та настання моменту безвідкличності платіжної інструкції;

г) посилання на робочий та операційний час Платіжної установи, на максимальний час виконання платіжних операцій;

д) посилання на ліміти (обмеження) використання платіжних інструментів;

4) інформацію про комісійні винагороди, процентні ставки, застосовний курс перерахунку іноземної валюти, що застосовуються до обраної Користувачем послуги переказу коштів без відкриття рахунку:



а) перелік усіх тарифів, комісійних винагород та зборів, які Користувач має сплачувати Платіжній установі за надання обраної послуги з переказу коштів;

б) інформацію про процентні ставки, що застосовуються до обраної Користувачем платіжної послуги, та методику їх обчислення;

в) інформацію про курс перерахунку іноземної валюти, що застосовується до обраної Користувачем платіжної послуги, та методику його визначення;

г) інформацію про штрафи, пені, що застосовуються до обраної Користувачем послуги переказу коштів, та методику їх обчислення;

5) інформацію про спосіб комунікації:

а) засоби зв'язку для передавання інформації або повідомлення відповідно до договору, включаючи технічні вимоги до обладнання та програмного забезпечення Користувача (за потреби);

б) обсяг, порядок і часовий проміжок надання інформації відповідно до обраної Користувачем платіжної послуги;

6) інформацію про заходи безпеки:

а) інформацію про зобов'язання Користувача щодо забезпечення ним збереження платіжних інструментів та індивідуальної облікової інформації;

б) інформацію про процедури проведення заходів, спрямованих на запобігання невиконанню або неналежному виконанню платіжних операцій, а також про відповідальність Платіжної установи у разі невиконання або неналежного виконання платіжних операцій;

в) процедуру взаємодії між Платіжною установою та Користувачем на випадок шахрайства (підозри шахрайства) або загрози безпеці виконання платіжної операції;

г) процедуру взаємодії між Платіжною установою та Користувачем у разі здійснення неакцептованих, помилкових, неналежних платіжних операцій та порядок звернення споживача за відшкодуванням збитків, завданих у результаті платіжних операцій, проведених Платіжною установою;

7) інформацію про строк дії договору, порядок внесення змін до договору, умови припинення договору;

8) інформацію про механізм захисту прав Користувача - споживача та порядок врегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання платіжних послуг.

5.3. Інформація та умови договору про надання послуги з переказу коштів без відкриття рахунку надаються Платіжною установою у спосіб, що забезпечує вільний доступ споживача до такої інформації, у належному вигляді, викладені українською мовою. Крім української мови, Платіжна установа за наявності технічної можливості може додатково надати Користувачу таку інформацію іншою мовою на вибір споживача.

5.4. Інформація та умови договору про надання платіжних послуг можуть надаватися шляхом ознайомлення Користувача з проектом договору в електронному або паперовому вигляді (без стягнення додаткової плати) або шляхом надання споживачу доступу до публічного (мережевого) ресурсу, на якому розміщений проект договору.

5.5. Під час надання інформації споживачу до укладення договору про надання платіжних послуг Платіжна установа дотримується вимог законодавства, у тому числі законодавства у сфері захисту прав споживачів, у сфері запобігання та протидії



легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.

## **5.6. Надання Користувачам інформації під час виконання платіжних операцій**

5.6.1. Перед ініціюванням платіжної операції Платіжна установа зобов'язана надати споживачу-платнику на його запит наявну інформацію про:

- 1) максимальний час виконання платіжної операції;
- 2) комісійні винагороди та інші збори, які платник має сплатити у процесі виконання платіжної операції (за наявності технічної можливості кожна комісійна винагорода зазначається окремо), та загальну суму коштів, необхідних для виконання платіжної операції;
- 3) орієнтовний курс перерахунку іноземної валюти, що застосовується для виконання платіжної операції;
- 4) іншу необхідну інформацію на розсуд надавача платіжних послуг.

5.6.2. Після ініціювання платіжної інструкції Платіжна установа зобов'язана надати Користувачу-ініціатору у спосіб, визначений договором, таку інформацію:

- 1) дату і час отримання платіжної інструкції;
- 2) дату і час прийняття до виконання платіжної інструкції надавачем платіжних послуг платника;
- 3) інформацію про відмову надавача платіжних послуг платника у прийнятті платіжної інструкції до виконання (у разі відмови).

5.6.3. Після виконання платіжної операції Платіжна установа зобов'язана надати Користувачу-платнику у спосіб та в порядку, визначені договором, таку інформацію:

- 1) відомості, які дають змогу платнику ідентифікувати виконану платіжну операцію та інформацію про отримувача (за наявності технічної можливості);
- 2) суму платіжної операції у валюті рахунку платника та у валюті платіжної операції;
- 3) суму всіх комісійних винагород та зборів, що утримані з платника за виконання платіжної операції (за наявності технічної можливості розмір кожної комісійної винагороди зазначається окремо);
- 4) курс перерахунку іноземної валюти (якщо платнику надавалися послуги з виконання операцій з обміну іноземної валюти);
- 5) дату і час прийняття до виконання платіжної інструкції, дату валютування.

Платіжна установа зобов'язана надавати Користувачу-платнику зазначену вище інформацію, передбачену цією частиною, про кожну виконану платіжну операцію за його рахунком не менше одного разу протягом календарного місяця на безоплатній основі у спосіб, визначений договором про надання платіжних послуг.

5.6.4. Після виконання платіжної операції Платіжна установа зобов'язана надати Користувачу-отримувачу у спосіб, визначений договором, таку інформацію:

- 1) відомості, які дають змогу отримувачу ідентифікувати виконану платіжну операцію, інформацію про платника та інші відомості, що супроводжують платіжну інструкцію;
- 2) суму платіжної операції у валюті рахунку отримувача та у валюті платіжної операції;

- 3) суму всіх комісійних винагород та зборів, що утримані з отримувача за виконання платіжної операції (за наявності технічної можливості розмір кожної комісійної винагороди зазначається окремо);
- 4) курс перерахунку іноземної валюти (якщо платнику надавалися послуги з виконання операцій з обміну іноземної валюти);
- 5) дату і час зарахування коштів на рахунок отримувача, дату валютування.

5.6.4. Платіжна установа зобов'язана надавати Користувачу-отримувачу інформацію, передбачену цією частиною, про кожну виконану платіжну операцію за його рахунком не менше одного разу протягом календарного місяця на безоплатній основі у спосіб, визначений договором про надання платіжних послуг.

#### **5.7. Інформування Користувачів під час виконання платіжних операцій з використанням платіжних інструментів**

5.7.1. Користувач відповідно до умов договору зобов'язаний надати Платіжній установі інформацію для здійснення контактів із ним, а Платіжна установа зобов'язана зберігати цю інформацію протягом строку дії договору.

5.7.2. Обов'язок Платіжної установи щодо повідомлення Користувача (у спосіб, визначений договором) про здійснені операції з використанням платіжного інструменту Користувача є виконаним у разі:

- 1) інформування Платіжною установою Користувача про кожну здійснену операцію відповідно до контактної інформації, наданої Користувачем;
- 2) відмови Користувача від отримання повідомлень Платіжної установи про здійснені операції з використанням платіжного інструменту Користувача, про що зазначено в договорі.

#### **5.8. Право Споживача на звернення до Платіжної установи з зауваженнями, скаргами та пропозиціями щодо надання Платіжною установою фінансових послуг.**

5.8.1. Споживач має право у будь-який час звертатися до Платіжної установи з зауваженнями, скаргами та пропозиціями щодо надання Платіжною установою платіжних послуг.

5.8.2 Платіжна установа зобов'язана розглядати звернення споживача у порядку, визначеному Законом України «Про звернення громадян», надавати споживачу можливість одержувати інформацію про хід розгляду заяви (повідомлення) і повідомляти в письмовій формі про результати розгляду заяви (повідомлення) у строк, передбачений законом для розгляду звернень (скарг) громадян.

#### **5.9. Порядок повідомлення Користувача про розмір комісійної винагороди Платіжної установи.**

5.9.1. Розмір, валюта комісійної винагороди Платіжної установи та порядок її сплати Платниками/Отримувачами визначається у договорах про переказ коштів, які Платники/Отримувачі укладають з Платіжною установою. Розмір комісійної винагороди, яку сплачують Платники/Отримувачі, може встановлюватися у відсотках від суми переказу коштів (в т.ч. з визначеною мінімально допустимою сумою), у вигляді фіксованої суми за кожний переказ коштів, або у комбінованій формі обох вказаних способів.

5.9.2. Розмір комісійної винагороди, що сплачується Платниками - фізичними особами (Споживачами), визначається Публічним договором (офертою) про переказ коштів та доводиться до відома Споживача до моменту ініціювання ним переказу коштів. Додатково інформація про комісійну винагороду Платіжної установи розкривається (публікується) на Сайті Платіжної установи. Розмір



комісійної винагороди, що сплачується Платниками - Суб'єктами господарювання, визначається договором про переказ коштів, укладеним між Платником та Платіжною установою.

5.9.3. Для Отримувачів, які уклали з Платіжною установою договір про переказ коштів розмір комісійної винагороди визначається такими договорами. Отримувачі, які не уклали договору про переказ коштів, комісійну винагороду не сплачують. Комісійна винагорода за такими переказами утримується з Платника.

5.9.4. У випадках, коли Платіжна установа надає послуги з переказу коштів без відкриття рахунку Платнику та одночасно діє від імені Отримувача, розмір та порядок сплати комісійної винагороди визначається умовами договорів, що укладаються Платіжною установою з Платниками та Отримувачами.

## **6. СТРОКИ ТА ПОРЯДОК ЗБЕРІГАННЯ ІНФОРМАЦІЇ ПРО НАДАННЯ ПОСЛУГ З ПЕРЕКАЗУ КОШТІВ БЕЗ ВІДКРИТТЯ РАХУНКУ**

6.1. Платіжні операції повинні виконуватись Платіжною установою з оформленням відповідних документів за операціями у паперовому та/або електронному вигляді, які відносяться до документів з обмеженим доступом.

6.2. В паперовій формі інформація про проведені перекази зберігається протягом строку, встановленого законодавством, але не менше 5 (п'яти) років, відповідно до порядку, встановленому законодавством та внутрішніми документами Платіжної установи.

6.3. В електронному вигляді інформація про проведені перекази зберігається не менше 5 (п'яти) років, в базах даних серверної системи у вигляді, необхідному для її відтворення за необхідністю.

6.4. Відповідальність за виконання вимог щодо збереження документів у паперовому вигляді покладається на співробітників Платіжної установи, які безпосередньо беруть участь у створенні або використанні таких документів. Уповноважений керівником Платіжної установи працівник здійснює контроль за обігом документів у паперовому вигляді в Платіжній установі.

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

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

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

- 1) електронні документи в архіві підписуються електронним підписом тієї особи, яка сформувала цей документ;
- 2) всі архіви електронних документів зберігаються на окремих серверах (фізичних або віртуальних);
- 3) доступ для створення та зміни електронних документів в архіві має лише програмне забезпечення процесингової системи Платіжної установи;



- 4) електронні документи в архіві зберігаються у терміни, встановлені законодавством для електронних документів, які до них входять (або для відповідних паперових документів), але не менше ніж 5 років.
- 6.8. У разі неможливості зберігання електронних документів на електронних носіях інформації протягом строку, встановленого законодавством для відповідних документів на папері, Платіжна установа вживає заходів щодо дублювання документів на кількох електронних носіях інформації та здійснює їх періодичне копіювання відповідно до порядку обліку та копіювання документів, встановленого законодавством. Копіювання електронних документів з метою їх подальшого зберігання має здійснюватися згідно з існуючим у Платіжній установі порядком обліку та копіювання документів. При копіюванні електронного документа з носія інформації обов'язково має бути виконана перевірка цілісності, достовірності та авторства даних на цьому носії.
- 6.9. У разі неможливості зберігання електронних документів із забезпеченням цілісності даних на носіях інформації протягом строку, встановленого для паперових документів, електронні документи зберігаються у вигляді завіреної Платіжною установою паперової копії.
- 6.10. Зберігання електронних документів здійснюється Платіжною установою з додержанням таких вимог:
- інформація, що міститься в електронних документах, повинна бути доступною для її подальшого використання;
  - має бути забезпечена можливість відновлення електронного документа у тому форматі, в якому він був створений, відправлений або одержаний;
  - у разі наявності повинна зберігатися інформація, яка дає змогу встановити походження та призначення електронного документа, а також дату і час його відправлення чи одержання.
- 6.11. Платіжна установа може забезпечувати додержання зазначених вище вимог щодо збереження електронних документів шляхом використання послуг посередника, у тому числі архівної установи, якщо така установа дотримується відповідних вимог.
- 6.12. Створення архівів електронних документів, подання електронних документів до архівних установ України та їх зберігання в цих установах здійснюється у порядку, визначеному законодавством.
- 6.13. Порядок і строки зберігання, а також процедура знищення електронних документів, що застосовуються при проведенні переказу, встановлюються Національним банком України.

## **7. ВИМОГИ ДО ПОРЯДКУ НАДАННЯ ПОСЛУГ З ПЕРЕКАЗУ КОШТІВ БЕЗ ВІДКРИТТЯ РАХУНКУ ЧЕРЕЗ КОМЕРЦІЙНИХ АГЕНТІВ**

- 7.1. Платіжна установа має право для надання послуг з переказу коштів без відкриття рахунку залучати Комерційних агентів виключно для приймання готівки.
- 7.2. Комерційний агент має право розпочати надання фінансових платіжних послуг від імені Платіжної установи виключно після внесення Національним банком відомостей про такого агента до Реєстру платіжної інфраструктури.
- 7.3. Комерційний агент має право надавати фінансові платіжні послуги від імені Платіжної установи виключно протягом строку дії агентського договору, відомості про який внесено Національним банком України до Реєстру платіжної інфраструктури.

7.4. Комерційний агент із приймання готівки зобов'язаний виконувати вимоги щодо здійснення операцій з приймання готівки через пункти надання фінансових послуг та із застосуванням платіжних пристроїв, а також щодо оформлення касових документів, установлені в нормативно-правовому акті Національного банку з питань порядку організації касової роботи банками та проведення платіжних операцій надавачами платіжних послуг в Україні.

7.5. Під час приймання готівки для виконання платіжних операцій Комерційний агент застосовує платіжну інструкцію на переказ готівки.

7.6. Комерційний агент із приймання готівки зобов'язаний після здійснення користувачем платіжних послуг платіжної операції з внесення готівки видати касовий документ, який містить усі обов'язкові реквізити касового документа відповідно до вимог нормативно-правових актів Національного банку з питань порядку організації касової роботи банками та проведення платіжних операцій надавачами платіжних послуг в Україні.

7.7. За платіжними операціями з приймання готівки Комерційний агент формує та надає Користувачу відповідний касовий документ у паперовій або касовий документ в електронній формі.

7.8. У разі приймання комерційними агентами Компанії готівки для подальшого її переказу з використанням програмно-технічних комплексів самообслуговування (ПТКС) Комерційний агент зобов'язаний забезпечити видачу розрахункового документу встановленої форми та змісту на повну суму проведеної операції, створеного в паперовій та/або електронній формі (у тому числі, але не виключно, з відтворенням на дисплеї реєстратора розрахункових операцій чи дисплеї пристрою, на якому встановлений програмний реєстратор розрахункових операцій QR-коду, який дозволяє особі здійснювати його зчитування та ідентифікацію з розрахунковим документом за структурою даних, що в ньому міститься, та/або надсиланням електронного розрахункового документа на надані такою особою абонентський номер або адресу електронної пошти).

7.9. Комерційний агент зобов'язаний забезпечити розміщення в доступному для огляду користувачів платіжних послуг місці або на моніторі платіжного пристрою інформацію, яка відповідно до законодавства України повинна надаватися Споживачу перед і під час надання платіжної послуги, уключаючи інформацію, яка ідентифікує Платіжну установу та максимальний час виконання платіжної операції у форматі ДДММРРРР або число - цифрами "ДД", місяць - словом, рік - цифрами "РРРР".

7.10. У випадках проведення ідентифікації та верифікації Платника Комерційний агент зобов'язаний інформувати Платника про покладені на Платіжну установу зобов'язання щодо обробки персональних даних для цілей запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.

## **8. ПОРЯДОК ІНФОРМУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ ПРО ПРИЗУПИНЕННЯ/ПРИПИНЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ З ПЕРЕКАЗУ КОШТІВ БЕЗ ВІДКРИТТЯ РАХУНКУ**

8.1. Платіжна установа інформує Користувачів про призупинення/припинення надання послуг переказу коштів без відкриття рахунку за наявності підстав, у спосіб та у строки, передбачені договором про переказ коштів та/або чинним законодавством України.

8.2. Платіжна установа може призупинити/припинити надання послуг Користувачам у таких випадках, але не виключно:



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

8.3. Платіжна установа забезпечує розміщення інформаційного повідомлення про призупинення/припинення надання послуг у строки, передбачені договором про переказ коштів та/або чинним законодавством України.

8.4. Платіжна установа протягом 3 (трьох) робочих днів із дня отримання повідомлення Національного банку України про припинення авторизації діяльності Платіжної установи з надання всіх або окремих фінансових платіжних послуг



зобов'язана оприлюднити на Сайті Платіжної установи інформацію про припинення діяльності з надання всіх або окремих фінансових платіжних послуг.

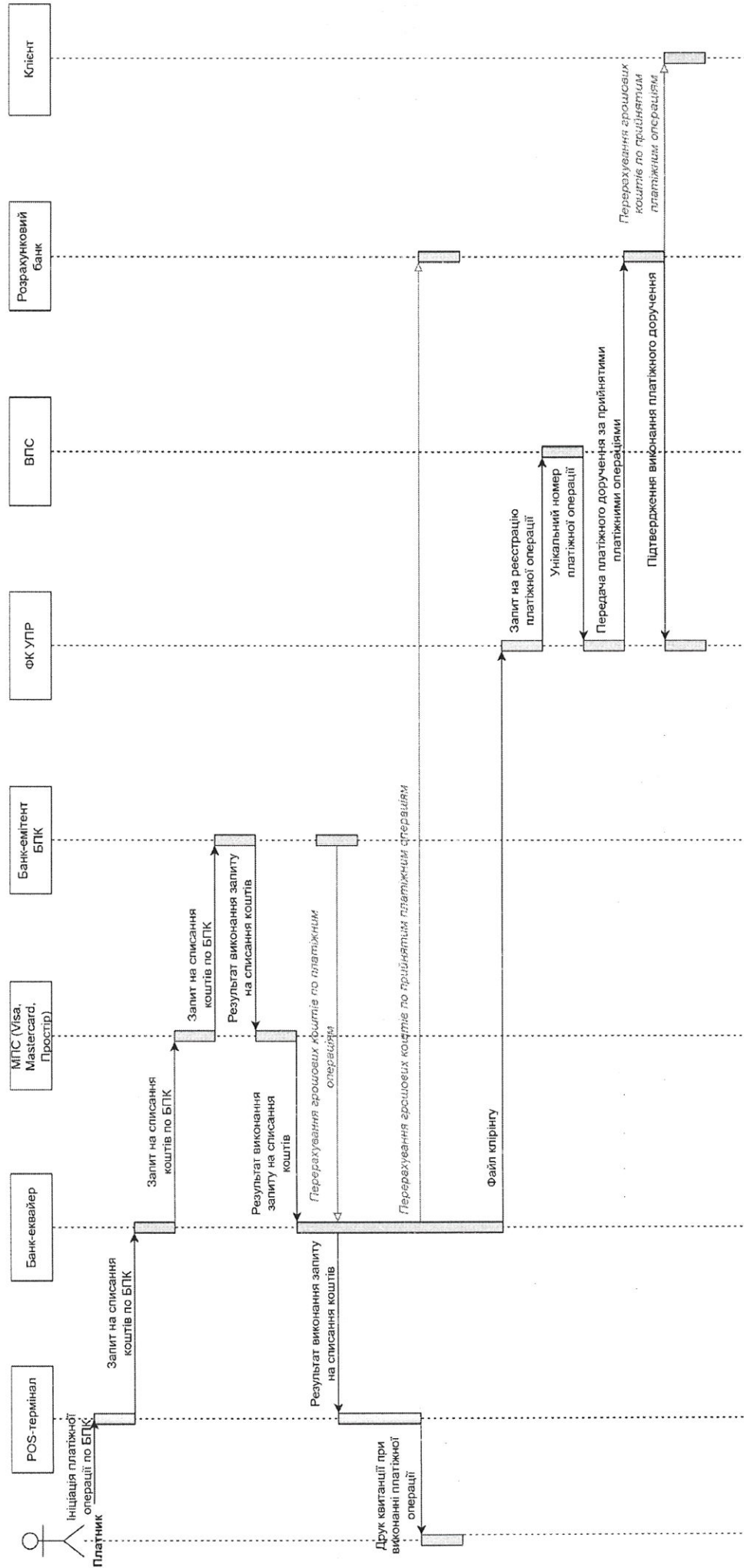
8.5. У випадках, передбачених чинним законодавством України, зокрема Законом України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», Платіжна установа як суб'єкт первинного фінансового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

## **9. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ**

9.1. Цей Порядок вступає в силу з моменту його затвердження наказом Генерального директора Платіжної установи.

9.2. У разі невідповідності будь-якої частини цього Порядку чинному законодавству України, у тому числі у зв'язку з прийняттям нових нормативних актів, цей Порядок буде діяти в частині, що не суперечить законодавству України.

Схема виконання платіжних операцій за допомогою POS-терміналу



↑ Інформаційний обмін

→ Рух грошових коштів





Схема виконання операцій переказу готівки до 4 999 грн.

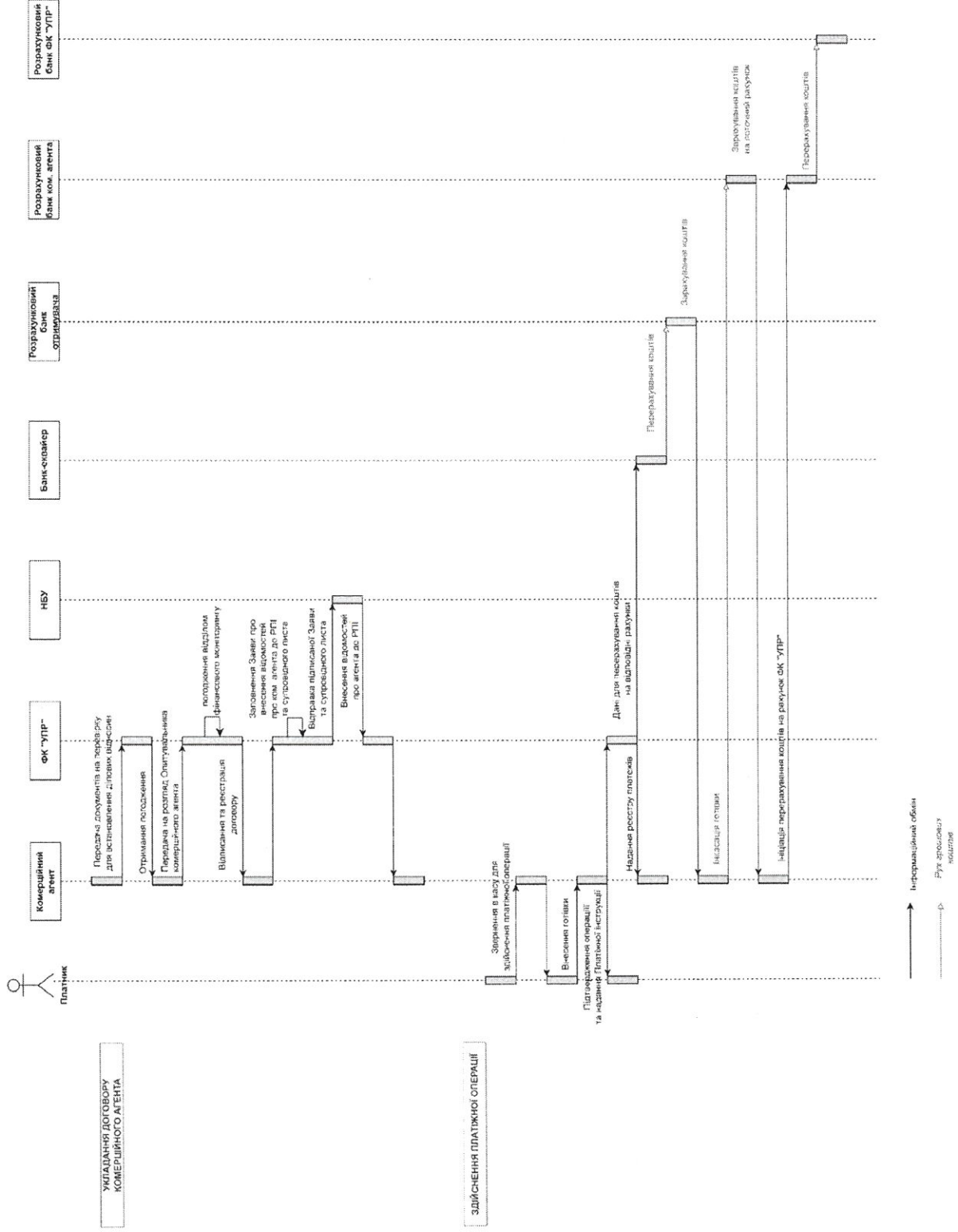




Схема виконання операцій переказу готівки від 5000 грн.

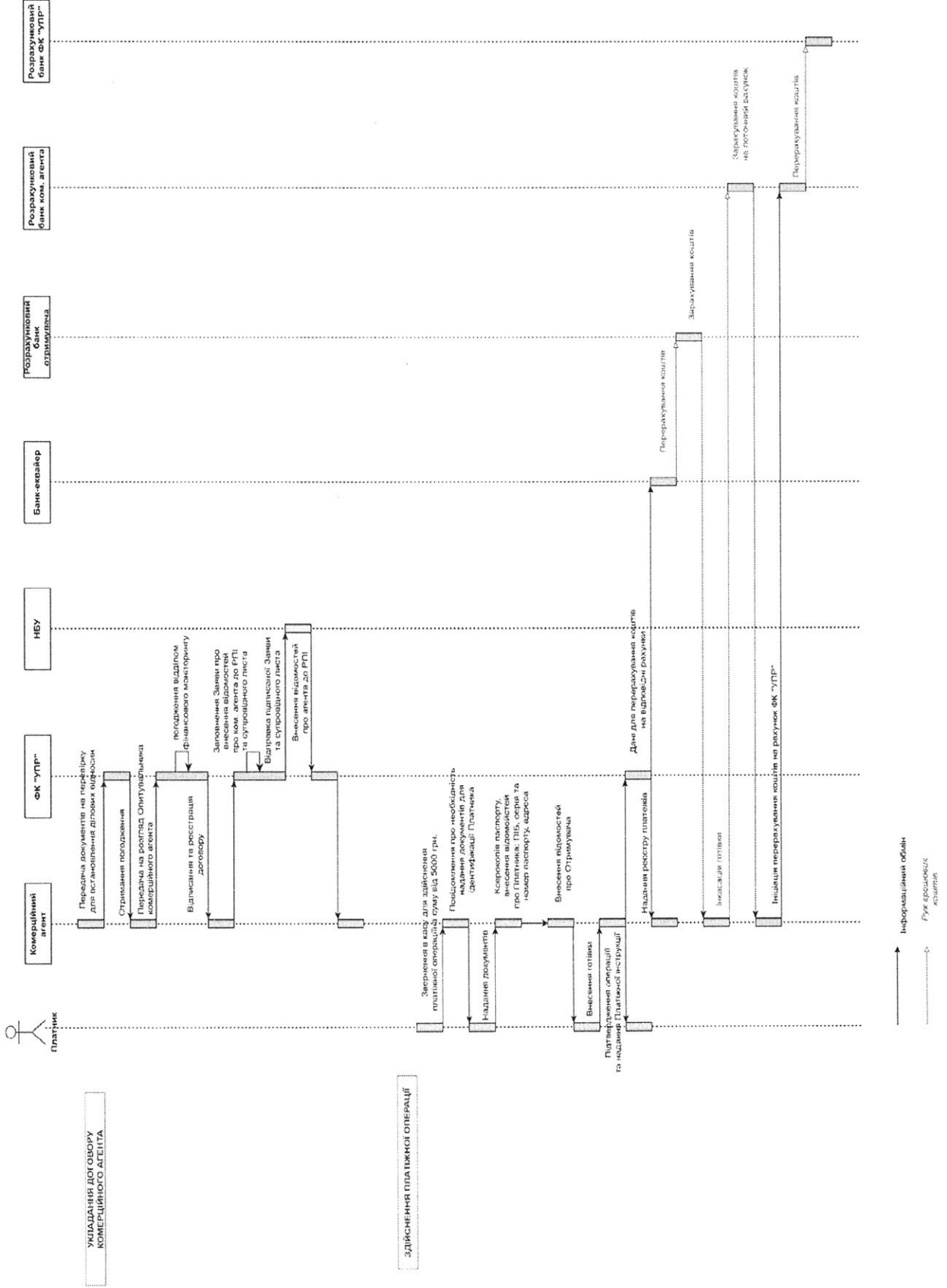


Схема виконання операцій переказу готівки з "Дія ідентифікація"

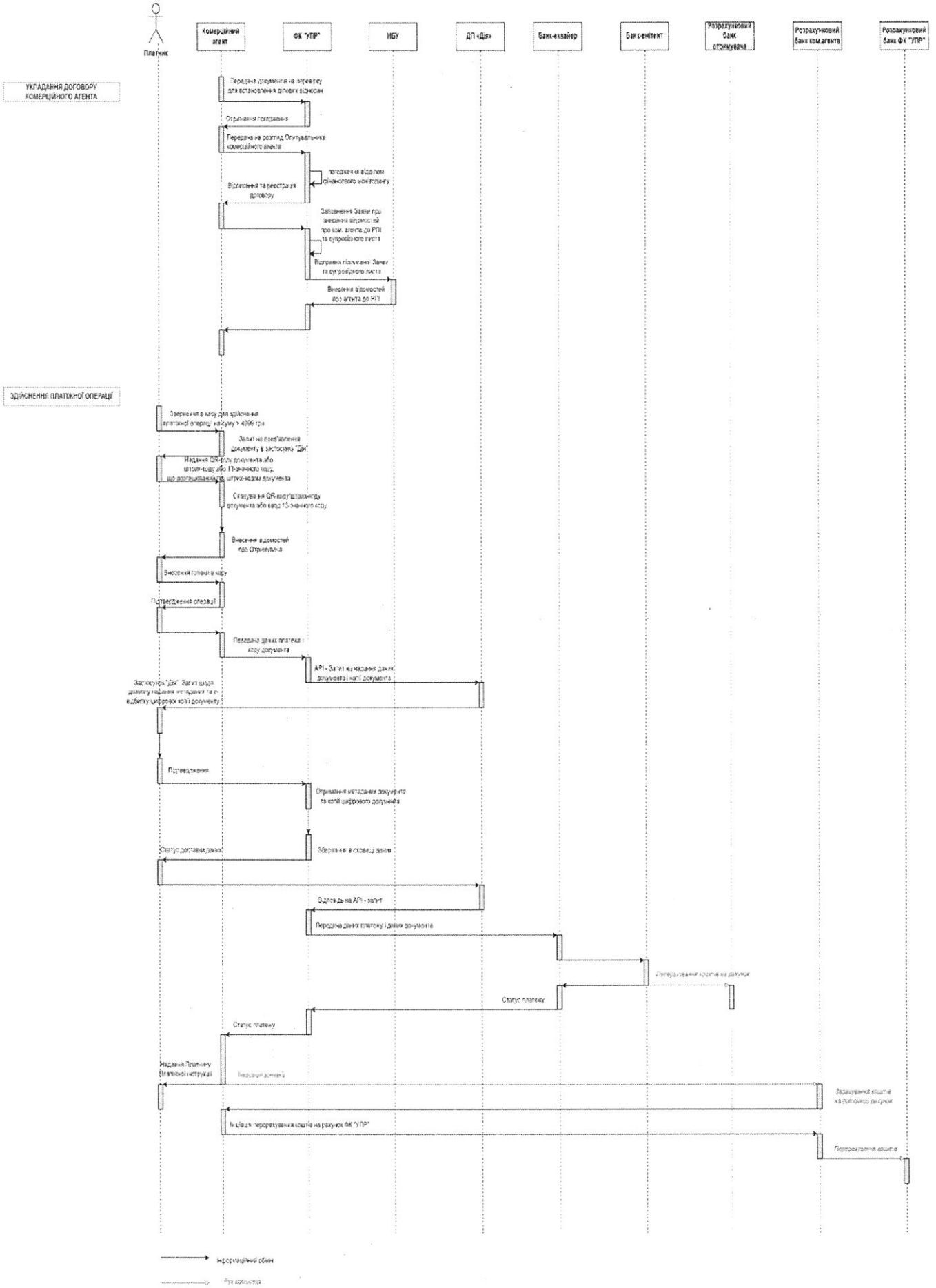
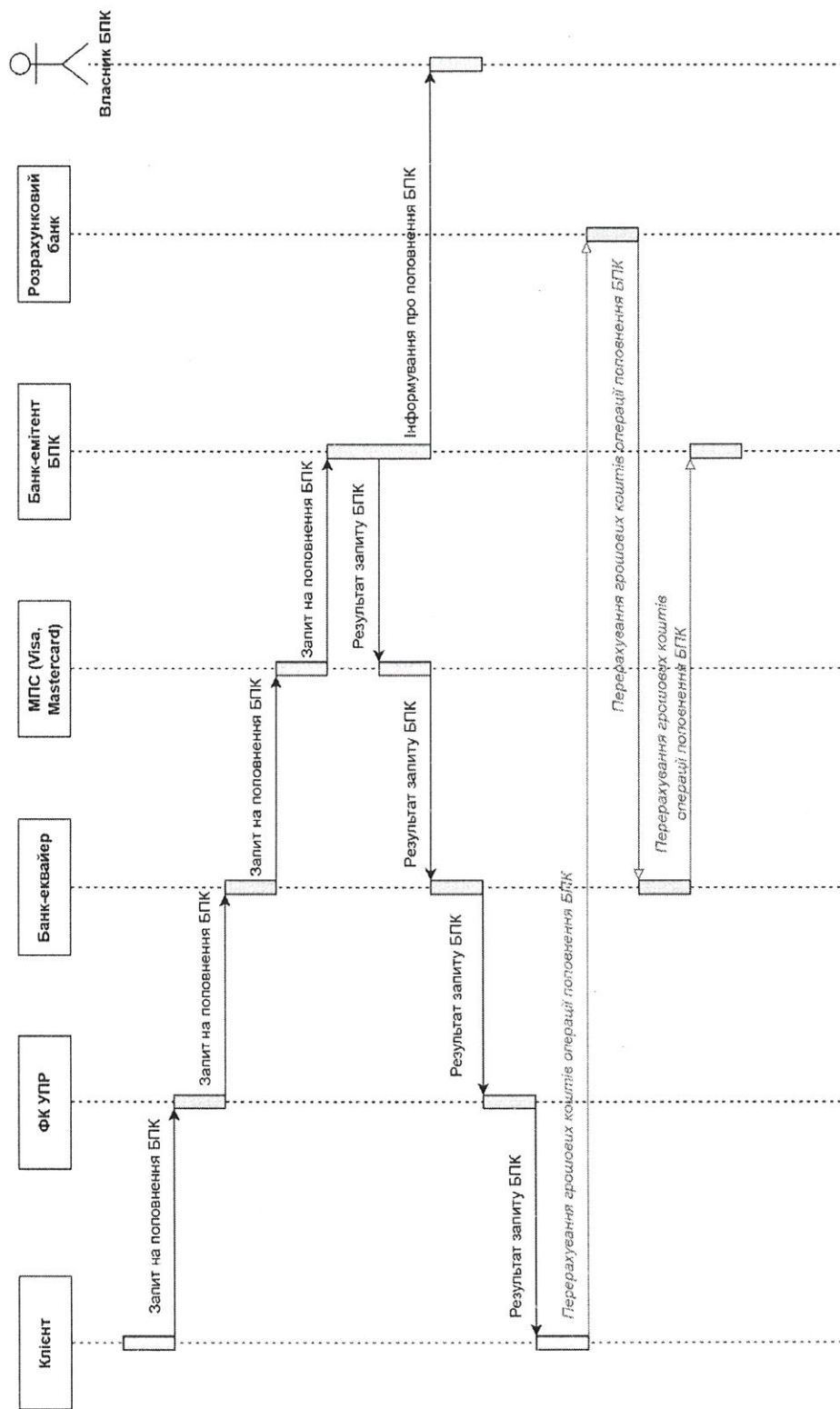




Схема виконання платіжних операцій поповнення БПК(АЗС)



↑ Інформаційний обмін

↑ Рух грошових коштів