

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Директор  
ПрАТ «ЗАПОРІЖЗВ'ЯЗОКСЕРВІС»

О.Г. Іщенко

«21» червня, 2024 року



**Внутрішні правила  
про порядок надання фінансових платіжних послуг  
ПрАТ «ЗАПОРІЖЗВ'ЯЗОКСЕРВІС»**

місто Київ  
2024 рік

## ЗМІСТ

1	Терміни, визначення та скорочення	3-4
2	Загальні положення	4-5
3	Перелік та опис фінансових платіжних послуг	5-9
4	Опис порядку надання фінансових платіжних послуг. Перелік залучених сторін та порядок взаємодії з ними	9-12
5	Порядок розкриття інформації про умови та порядок надання фінансової платіжної послуги користувачу	12
6	Строки та порядок зберігання інформації про надання фінансових платіжних послуг	12-13
7	Опис вимог до порядку надання фінансових платіжних послуг через відокремлені підрозділи	13
8	Опис порядку інформування користувачів про призупинення/припинення надання фінансових платіжних послуг	14

## 1. Терміни, визначення та скорочення

1.1 У цих Правилах наведені нижче терміни, визначення та скорочення вживаються в такому значенні:

**1.1.1 Автоматизована система Платіжної установи (АС)** - програмно-технічний комплекс, до складу якого входять: ПП, автоматизовані робочі місця обслуговування Платників та/або Отримувачів, мережне та комунікаційне обладнання та їх програмне забезпечення тощо, за допомогою якого забезпечується виконання функцій Платіжної установи самостійно або в будь-якій платіжній системі, учасником якої є Платіжна установа, щодо:

- приймання коштів з використанням ПП та/або АРМів ПНФП;
- приймання безготівкових коштів та ініціювання операції їх переказу, в тому числі за допомогою ЕПЗ, що здійснюються з використанням ПП або WEB-сайту;
- формування первинних документів на переказ;
- контроль схоронності готівки, вміщеної в ПП та/або АРМ ПНФП;
- обробка операцій авторизації, управління, контроль та моніторинг ПП, АРМів ПНФП, WEB-сайту, які використовуються Платіжною установою для ініціювання та здійснення переказу;
- фіксування дати і часу надходження платіжної інструкції, прийняття її до виконання (або відмови в її прийнятті), виконання платіжної інструкції;
- керування мережею ПП, АРМів ПНФП та WEB-сайтом для виконання ними ініціації переказу коштів;
- надання обробленої інформації учасникам розрахунків.

**1.1.2 Автоматизоване робоче місце (АРМ)** – програмно-технічний комплекс, до складу якого входить технічне, мережне, комунікаційне обладнання та програмне забезпечення, за допомогою якого забезпечується виконання Платіжною установою функцій щодо формування первинних паперових та/або електронних документів на переказ, що ініційовані Платниками; облік первинних і зведених касових операцій; оброблення інформації за операціями з переказу коштів.

**1.1.3 Відповідальна особа пункту надання фінансових послуг (відповідальна особа ПНФП)** – працівник, уповноважений Платіжною установою на приймання коштів від Платників за операціями з ініціювання переказу коштів засобами АРМ та/або приймання ЕПЗ за допомогою ПП та/або видачі суми переказу готівкою.

**1.1.4 Договір про надання послуг переказу коштів без відкриття рахунку** – укладений Платіжною установою з Отримувачем - юридичною особою, фізичною особою-підприємцем договір, умови якого передбачають приймання Платіжною установою платежів від Платників та переказ їх на користь Отримувача.

**1.1.5 Комісійна винагорода** – винагорода Платіжної установи за послуги з переказу коштів/послуги пов'язані з переказом коштів, що сплачується Платником та/або Отримувачем.

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

**1.1.6.1 Платник** - юридична особа, фізична особа-підприємець, фізична особа, яка ініціює платіжну операцію шляхом подання/формування платіжної інструкції разом із відповідною сумою готівки або фізична особа-підприємець, фізична особа, яка ініціює платіжну операцію шляхом подання/формування платіжної інструкції із застосуванням ЕПЗ;

**1.1.6.2 Отримувач** – юридична особа, фізична особа-підприємець або фізична особа на рахунок якої зараховується сума переказу або фізична особа, яка отримує суму переказу в готівковій формі.

**1.1.7 Платіжна установа** – юридична особа (в цих Правилах ПрАТ «ЗАПОРІЖЗВ'ЯЗОКСЕРВІС»), яка в установленому порядку отримала право на надання послуги з переказу коштів без відкриття рахунку.

**1.1.8 Платіжний інструмент** - персоналізований засіб, пристрій та/або набір процедур, що відповідають вимогам законодавства та погоджені користувачем і надавачем платіжних послуг для надання платіжної інструкції.

**1.1.9 Платіжний пристрій (ПП)** – технічний пристрій (платіжний термінал, програмно-технічний комплекс самообслуговування, тощо), який дає змогу Платнику ініціювати здійснення операції з переказу коштів, а також виконати інші операції, згідно з функціональними можливостями цього пристрою.

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

**1.1.11 Пункт надання фінансових послуг (ПНФП)** – приміщення або відокремлена частина приміщення, яке взяте на облік Платіжною установою та використовується нею для приймання коштів від Платників за операціями з ініціювання переказу коштів засобами АРМ та/або приймання ЕПЗ за допомогою ПП та/або видачі суми переказу готівкою.

**1.1.12 Web-сайт** - сукупність програмних засобів, розміщених за унікальною адресою в обчислювальній мережі, у тому числі в мережі Інтернет, разом з інформаційними ресурсами, що забезпечують доступ Користувачів Платіжної установи до цих інформаційних ресурсів через обчислювальну мережу, а також надає змогу Платнику, держателю ЕПЗ, здійснити самообслуговування за операціями з ініціювання переказу коштів.

**1.2** Інші терміни та скорочення, що можуть використовуються в цих Правилах, вживаються в значеннях, наведених у Законі України «Про платіжні послуги», Законі України «Про електронні довірчі послуги», нормативно-правових актах Національного банку України.

## **2. Загальні положення**

**2.1** Ці Правила визначають:

- перелік та опис фінансових платіжних послуг;
- опис порядку надання фінансових платіжних послуг. Перелік залучених сторін та порядок взаємодії з ними;
- порядок розкриття інформації про умови та порядок надання фінансової платіжної послуги користувачу;
- строки та порядок зберігання інформації про надання фінансових платіжних послуг;
- опис вимог до порядку надання фінансових платіжних послуг через відокремлені підрозділи;
- опис порядку інформування користувачів про призупинення/припинення надання фінансових платіжних послуг.

**2.2** Правила є обов'язковими для виконання працівниками Платіжної установи, які, відповідно до посадових інструкцій, задіяні в процесі надання послуг з переказу коштів.

**2.3** Виконуючи свою основну функцію Платіжна установа зобов'язана:

**2.3.1** своєчасно розраховуватись з Отримувачами;

**2.3.2** забезпечити фіксування в АС інформації про дату і час надходження платіжної інструкції, прийняття її до виконання (або відмови в її прийнятті), виконання платіжної інструкції;

**2.3.3** забезпечити безпечні умови для роботи з готівкою та її збереження;

**2.3.4** забезпечити надійне функціонування та обслуговування АС Платіжної установи;

**2.3.5** здійснювати інкасацію готівки самостійно або за допомогою інших установ;

**2.3.6** забезпечити належний внутрішній контроль за операціями з переказу коштів;

- 2.3.7** забезпечити в електронній формі та/або документальне оформлення руху коштів;
- 2.3.8** здійснювати ведення бухгалтерського обліку та роботу обліково-реєстраційної системи з ведення обліку та реєстрації операцій з надання фінансових платіжних послуг в електронному вигляді;
- 2.3.9** забезпечити розгляд і вирішення конфліктних ситуацій та спірних питань відповідно до умов договорів та чинного законодавства України;
- 2.3.10** забезпечити створення архівів електронних документів, захист та контроль за їх цілісністю;
- 2.3.11** на письмову вимогу Платника письмово повідомити про стан виконання його доручення, що міститься у відповідному документі на переказ;
- 2.3.12** забезпечити інформаційне обслуговування Користувачів Платіжної установи та надання їм консультативної допомоги згідно цих Правил, умов укладених договорів та чинного законодавства України, в тому числі, шляхом оприлюднення на офіційному WEB-сайті Платіжної установи, за допомогою інтерфейсів ПП та/або розміщення на власних ПНФП у доступному для огляду Користувачам Платіжної установи місці актуальної інформації;
- 2.4** Платіжна установа використовує інформаційні технології, що забезпечують формування, оброблення, передавання, одержання та зберігання документів за операціями з переказу коштів, а також формування відповідних документів на переказ коштів в електронній формі з всіма необхідними складовими захисту та достовірності інформації.
- 2.5** Платіжна установа використовує систему захисту інформації та забезпечення її достовірності, що гарантує неперервний та достатній захист інформації щодо здійснення операцій з переказу коштів на всіх етапах ініціювання, формування, оброблення, передавання, одержання, зберігання фінансових та інформаційних трансакцій, а також повідомлень.

### **3. Перелік та опис фінансових платіжних послуг**

- 3.1** Платіжна установа надає користувачам платіжну послугу з переказу коштів без відкриття рахунку виключно в національній валюті України – гривні.
- 3.2** Надаючи послугу з переказу коштів без відкриття рахунків, Платіжна установа використовує такі форми розрахунків, як у готівці, так із використанням ЕПЗ.
- 3.3** Платіжна установа забезпечує Платникам можливість самостійно обрати способи ініціювання платіжних операцій:
- 1) за допомогою ПНФП Платіжної установи (готівкові кошти або із застосуванням ЕПЗ);
  - 2) за допомогою ПТКС (готівкові кошти або із застосуванням ЕПЗ);
  - 3) за допомогою WEB-сайту Платіжної установи (із застосуванням ЕПЗ);
- 3.4** Платіжна установа надає послугу з переказу коштів без відкриття рахунку за такими призначеннями платіжних операцій, як:
- 3.4.1** оплата житлово-комунальних послуг, послуг телебачення, оплата стаціонарних телефонів, оплата електронної пошти та мережі Інтернет;
- 3.4.2** оплата штрафів за адміністративне порушення, податків, зборів та обов'язкових платежів, консульських зборів, державного мита, судових зборів, оплата адміністративних послуг;
- 3.4.3** оплата послуг навчальних закладів/послуг з навчання;
- 3.4.4** сплата благодійних внесків та пожертвувань;
- 3.4.5** оплата послуг охорони/пожежних організацій;
- 3.4.6** оплата оздоровчо-фізкультурних послуг/культурно масових заходів;
- 3.4.7** оплата орендних платежів, послуги паркування транспорту;
- 3.4.8** оплата послуг медичних закладів/медичних послуг;
- 3.4.9** оплата послуг соціальних служб;
- 3.4.10** оплата технічного та сервісного обслуговування фондів, послуг стандартизації;

- 3.4.11 оплата узгоджень, висновків, дозволів та проектів, експертиз та оцінок, іспитів;
  - 3.4.12 оплата товарів;
  - 3.4.13 оплата членських внесків;
  - 3.4.14 оплата страхових платежів;
  - 3.4.15 оплата реклами та поліграфічних послуг;
  - 3.4.16 оплата санітарно-профілактичних послуг (дезінфекції);
  - 3.4.17 погашення кредитів;
  - 3.4.18 оплата туристичних послуг;
  - 3.4.19 фінансова допомога;
  - 3.4.20 повернення коштів за відрядження, компенсаційні та інші виплати;
  - 3.4.21 оплата послуг самозайнятих осіб ( нотаріусів/адвокатів/бухгалтерів);
  - 3.4.22 оплата аліментів;
  - 3.4.23 оплата транспортних послуг (крім таксі);
  - 3.4.24 оплата мобільного зв'язку;
  - 3.4.25 перекази для зарахування на рахунки фізичних осіб (крім Р2Р переказів);
  - 3.4.26 оплата ІТ-технології;
  - 3.4.27 оплата за надання послуг або доступу до онлайн сервісів;
  - 3.4.28 оплата послуг доставки;
  - 3.4.29 унесення суб'єктом господарювання (юридичною особою, фізичною особою-підприємцем) готівкової виручки для зарахування на його рахунок;
  - 3.4.30 перекази коштів між фізичними особами з використанням ЕПЗ - платіжних карток (Р2Р перекази);
  - 3.4.31 перекази від юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та фізичних осіб з видачею суми переказу готівкою.
- 3.5 Платіжна установа надає платіжну послугу з переказу коштів у національній валюті Платниками яких є:
- 3.5.1 юридичні особи (Платником переказу коштів без відкриття рахунку від імені юридичної особи може бути лише фізична особа, яка відповідно до законодавства України попередньо ідентифікована та верифікована Платіжною установою під час укладання договору з юридичною особою та уповноважена юридичною особою ініціювати переказ коштів у ПНФП Платіжної установи тільки в готівковій формі);
  - 3.5.2 фізичні особи-підприємці (у тому числі самозайняті особи);
  - 3.5.3 фізичні особи.
- 3.6 Платіжна установа надає платіжну послугу з переказу коштів у національній валюті Отримувачами яких є:
- 3.6.1 юридичні особи - із зарахуванням суми платіжної операції на рахунок (юридична особа повинна бути зареєстрована на території, яка підконтрольна органам державної влади України);
  - 3.6.2 фізичні особи-підприємці (у тому числі самозайняті особи) - із зарахуванням суми платіжної операції на рахунок. Фізична особа-підприємець (у тому числі самозайнята особа) повинна бути зареєстрована на території, яка підконтрольна органам державної влади України;
  - 3.6.3 фізичні особи - із зарахуванням суми платіжної операції на рахунок або видачі у готівковій формі.
- 3.7 Для виконання платіжних операцій при наданні платіжної послуги з переказу коштів Платіжна установа використовує наступні платіжні інструменти:
- 3.7.1 платіжна інструкція на переказ готівки;
  - 3.7.2 платіжна інструкція на видачу готівки;
  - 3.7.3 прибутково-видатковий касовий ордер;
  - 3.7.4 квитанція.

**3.7.5** Платіжна установа може використовувати інші інструменти, які установлені платіжною системою, маючи статус учасника відповідної платіжної системи.

**3.7.6** Документ на переказ, що використовується Платіжною установою, може бути паперовим та/або електронним: паперовий для Платіжної установи та Платника; електронний для Платіжної установи та паперовий для Платника; електронний для Платіжної установи та Платника.

**3.7.7** Платник заповнює документ на переказ від руки чи за допомогою ПТКС/WEB-сайту або, за його згодою, відповідальною особою ПНФП з використанням апаратних засобів АС Платіжної установи. Правильність заповнення документів на переказ та надання згоди на виконання платіжної операції Платник засвідчує власноручним підписом або електронним підписом.

**3.8** При наданні послуг з переказу коштів без відкриття рахунку Платіжною установою залучаються:

**3.8.1** Платник;

**3.8.2** обслуговуючий банк Платіжної установи (банк, у якому Платіжній установі відкрито розрахунковий рахунок небанківського надавача фінансових платіжних послуг);

**3.8.3** надавач платіжних послуг Отримувача, у якому Отримувачу відкрито рахунок;

**3.8.4** емітент;

**3.8.5** еквайр;

**3.8.6** Отримувач.

**3.9** Моментом безвідкличності операції з переказу коштів є зарахування суми переказу на рахунок Отримувача або видача суми переказу Отримувачу в готівковій формі.

**3.10** *Опис платіжної послуги за допомогою ПНФП Платіжної установи (готівкові кошти):*

**3.10.1** Платник, ініціюючи переказ, надає Відповідальній особі ПНФП власноруч заповнену платіжну інструкцію на переказ готівки або інформацію, необхідну Відповідальній особі ПНФП для заповнення реквізитів платіжної інструкції на переказ готівки за допомогою апаратних засобів АС Платіжної установи, чи ідентифікатор Платника (особовий рахунок, номер телефону, тощо).

**3.10.2** Відповідальна особа ПНФП, отримавши підписану Платником платіжну інструкцію на переказ готівки та готівку, за допомогою АРМу завершує ініціювання операції з переказу готівки.

**3.10.3** У разі формування Відповідальною особою ПНФП платіжної інструкції на переказ готівки за допомогою апаратних засобів АС Платіжної установи, на підставі отриманої від Платника інформації чи ідентифікатора, платіжна інструкція надається Платнику для перевірки правильності внесеної інформації та підписання. На підставі підписаної Платником платіжної інструкції на переказ готівки, Відповідальна особа ПНФП за допомогою АРМу завершує ініціювання операції з переказу готівки.

**3.10.4** На підтвердження здійснення операції з переказу Платнику видається квитанція, яка є другою частиною платіжної інструкції на переказ готівки, засвідчена підписом та печаткою Відповідальної особи ПНФП (або кваліфікований ЕП).

**3.10.5** У випадку ініціювання переказу на адресу Отримувача - фізичної особи для видачі йому переказу готівкою, в другій частині платіжної інструкції на переказ готівки (квитанції), яка видається Платнику, міститься унікальний код операції, який Платник повинен повідомити Отримувачу готівки.

**3.11** *Опис платіжної послуги за допомогою ПНФП Платіжної установи із застосуванням ЕПЗ:*

**3.11.1** Платник, ініціюючи переказ коштів із застосуванням ЕПЗ надає відповідальній особі ПНФП необхідну інформацію для заповнення реквізитів платіжної інструкції та здійснення операції з переказу коштів та/або ідентифікатор (особовий рахунок, номер телефону, тощо).

**3.11.2** Після отримання від Платника достатньої інформації для здійснення операції з переказу коштів, Відповідальна особа ПНФП приймає в якості платіжного інструмента ЕПЗ.

**3.11.3** Після проведення успішної операції з переказу коштів із застосуванням ЕПЗ, Платнику видається квитанція засвідчена підписом та печаткою відповідальної особи ПНФП Платіжної установи (або кваліфікований ЕП) та підписом Платника.

**3.11.4** У випадку ініціювання переказу на адресу Отримувача - фізичної особи для видачі йому переказу готівкою, в другій частині платіжної інструкції на переказ готівки (квитанції), яка видається Платнику, міститься унікальний код операції, який Платник повинен повідомити Отримувачу готівки.

**3.11.5** Власник ЕПЗ може отримати в ПНФП Платіжної установи готівкові кошти, які знаходяться на його рахунку до якого емітовано ЕПЗ

**3.12** *Опис платіжної послуги за допомогою ПТКС (готівкові кошти):*

**3.12.1** У разі ініціювання переказу готівки за допомогою ПТКС, Платник проходить верифікацію, яка полягає у введенні ним одноразового паролю, який надходить на мобільний телефон Платника, на екрані ПТКС.

**3.12.2** Після успішної верифікації, за допомогою засобів інтерфейсу ПТКС Платник формує платіжну інструкцію на переказ готівки із зазначенням всіх обов'язкових реквізитів із зазначенням суми переказу.

**3.12.3** Після внесення готівки, за допомогою інтерфейсу ПТКС Платіжної установи Платник завершує операцію з переказу готівки. На підтвердження здійснення операції з переказу готівки за допомогою ПТКС, Платник може отримати квитанцію або надати розпорядження Платіжній установі направити квитанцію на електронну пошту Платника.

**3.13** *Опис платіжної послуги за допомогою ПТКС із застосуванням ЕПЗ:*

**3.13.1** У разі ініціювання переказу коштів за допомогою ПТКС із застосуванням ЕПЗ, Платник формує платіжну інструкцію на переказ із зазначенням всіх обов'язкових реквізитів із зазначенням суми переказу.

**3.13.2** При ініціюванні операції з переказу коштів Платіжна установа здійснює запит до еквайра для отримання підтвердження можливості використання ЕПЗ та достатності коштів для здійснення операції з переказу коштів.

**3.13.3** Після отримання Платіжною установою підтвердження від еквайра про можливість проведення операції з переказу коштів, Платник за допомогою інтерфейсу ПТКС завершує операцію з переказу. На підтвердження здійснення операції з переказу за допомогою ПТКС, Платник може отримати квитанцію або надати розпорядження Платіжній установі направити квитанцію на електронну пошту Платника.

**3.14** *Опис платіжної послуги за допомогою WEB-сайту Платіжної установи із застосуванням ЕПЗ:*

**3.14.1** Платник ініціює переказ коштів за допомогою WEB-сайту Платіжної установи.

**3.14.2** Переказ коштів із застосуванням ЕПЗ здійснюється на WEB-сайті Платіжної установи з використанням протоколів обміну інформацією еквайра у відповідності з договором на Інтернет-еквайринг між Платіжною установою і цим еквайром, шляхом списання з рахунку Платника коштів в сумі переказу емітентом за запитом еквайра.

**3.14.3** Платник, натискаючи віртуальне поле «Оплатити» для завершення переказу коштів, надає згоду на виконання платіжної операції.

**3.14.4** Після завершення переказу коштів за допомогою WEB-сайту Платіжної установи, Платник має можливість завантажити на власний пристрій, роздрукувати або відправити на квитанцію на вказану Платником електронну адресу.

**3.15** *Опис платіжної послуги з видачі переказу готівкою:*

**3.15.1** Отримувач надає Відповідальній особі ПНФП власноруч заповнену платіжну інструкцію на видачу готівки або інформацію, необхідну Відповідальній особі ПНФП для



заповнення реквізитів платіжної інструкції на видачу готівки за допомогою апаратних засобів АС Платіжної установи.

**3.15.2** Після заповнення платіжної інструкції на видачу готівки Відповідальною особою ПНФП, один примірник надається Отримувачу для власноручного підпису. У разі оформлення платіжної інструкції на видачу готівки Отримувачем, Відповідальна особа ПНФП перевіряє повноту заповнення реквізитів, відповідність даних паспорта з даними вказаними в платіжній інструкції з видачі готівки, наявність згоди на виконання платіжної операції, підпису Отримувача.

**3.15.3** Після виконання дій, передбачених п. 3.15.2, Відповідальна особа ПНФП проводить операцію видачі готівки з наданням Отримувачу другого примірника платіжної інструкції на видачу готівки, яка містить підпис та штамп Відповідальної особи ПНФП.

#### 4. Опис порядку надання фінансових платіжних послуг. Перелік залучених сторін та порядок взаємодії з ними

**4.1** за допомогою ПНФП Платіжної установи (готівкові кошти):

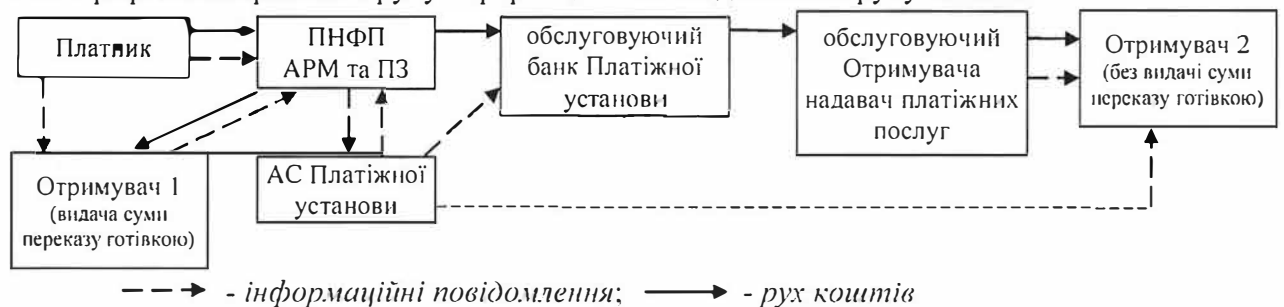
**4.1.1** Залученими сторонами за ініційованим Платником переказом готівки є Платіжна установа, обслуговуючий банк Платіжної установи, обслуговуючий Отримувача надавач платіжних послуг та Отримувач.

**4.1.2** При ініційованні Платником переказу готівки, за допомогою АРМ ПНФП формується первинний касовий документ на переказ та здійснюється оброблення інформації за операцією з переказу готівки.

**4.1.3** Внесена Платником готівка до каси ПНФП інкасується та зараховується на розрахунковий рахунок небанківського надавача фінансових платіжних послуг, який відкрито в обслуговуючому банку Платіжної установи.

**4.1.4** У встановлені чинним законодавством або відповідним договором строки, сума коштів готівкового переказу, через обслуговуючий банк Платіжної установи, перераховується Платіжною установою за реквізитами, які вказані в платіжній інструкції на переказ готівки для зарахування на рахунок Отримувача (юридичної особи, фізичної особи-підприємця, фізичної особи). Сума переказу може бути зарахована на рахунок фізичної особи-підприємця, фізичної особи до якого емітовано ЕПЗ або видана сума переказу готівкою.

**4.1.5** Графічне зображення руху інформаційних повідомлень і руху коштів:



**4.2** за допомогою ПНФП Платіжної установи із застосуванням ЕПЗ:

**4.2.1** Залученими сторонами за ініційованим Платником переказом є Платіжна установа, еквайр, емітент, обслуговуючий банк Платіжної установи, обслуговуючий Отримувача надавач фінансових платіжних послуг та Отримувач.

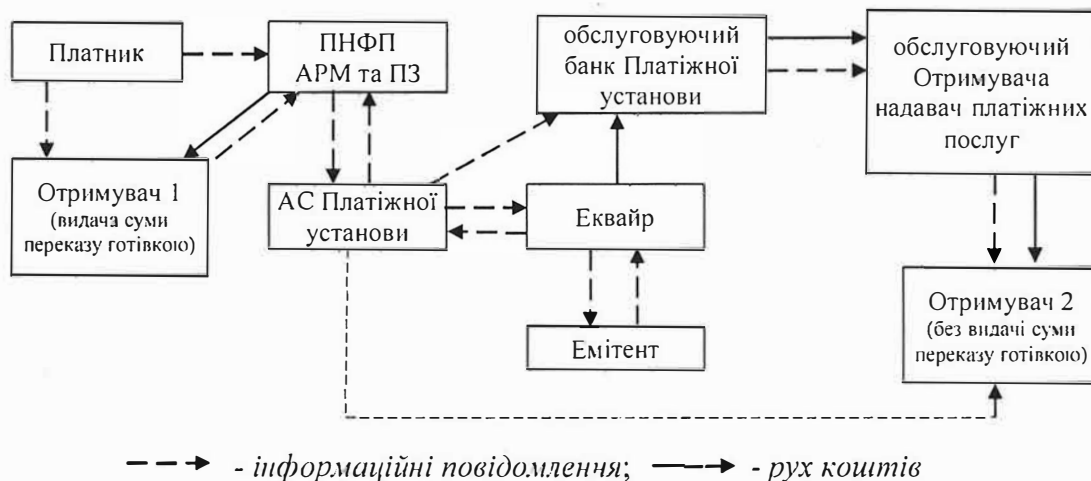
**4.2.2** При ініційованні Платником переказу коштів із застосуванням ЕПЗ у ПНФП Платіжної установи, за допомогою АРМ ПНФП формується первинний касовий документ на переказ та здійснюється оброблення інформації за операцією з переказу.

**4.2.3** Під час застосування Платником ЕПЗ для здійснення операції з переказу, Платіжна установа за допомогою власної АС отримує від еквайра інформацію про можливість використання Платником ЕПЗ та достатності на рахунку Платника коштів для завершення операції з переказу.

4.2.4 У разі можливості використання ЕПЗ та достатності коштів для завершення операції з переказу, з рахунку Платника, до якого емітовано ЕПЗ, списується відповідна сума коштів, яка зараховується еквайром на розрахунковий рахунок Платіжної установи.

4.2.5 У встановлені чинним законодавством або відповідним договором строки, сума переказу коштів, через обслуговуючий банк Платіжної установи, перераховується Платіжною установою за реквізитами, які вказані в платіжній інструкції на переказ коштів для зарахування на рахунок Отримувача (юридичної особи, фізичної особи-підприємця, фізичної особи). Сума переказу може бути зарахована на рахунок фізичної особи-підприємця, фізичної особи до якого емітовано ЕПЗ або видана фізичній особі готівкою.

4.2.6 Графічне зображення руху інформаційних повідомлень і руху коштів:



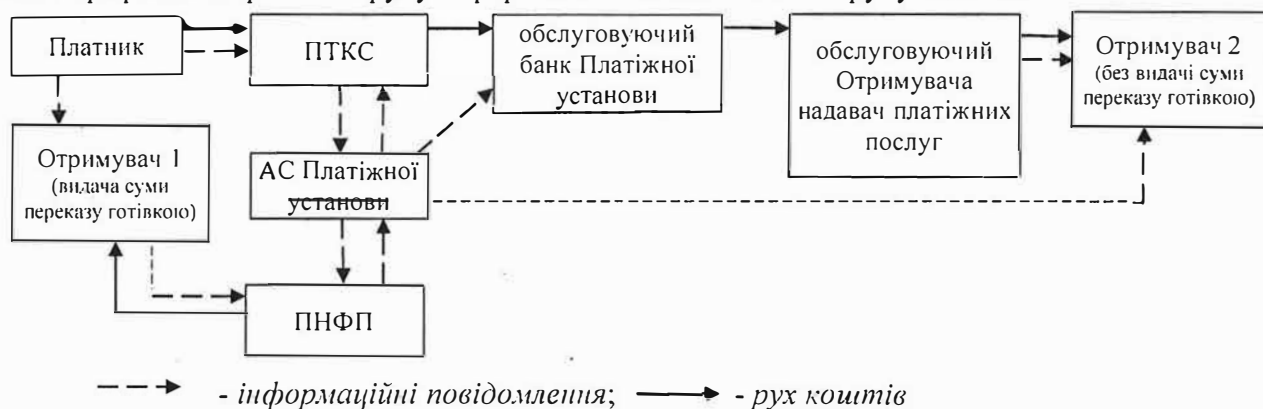
4.3 за допомогою ПТКС (готівкові кошти):

4.3.1 Залученими сторонами за ініційованим Платником переказом готівки є Платіжна установа, обслуговуючий банк Платіжної установи, обслуговуючий Отримувача надавач платіжних послуг та Отримувач.

4.3.2 Готівка, що внесена Платниками до ПТКС інкасується із зарахуванням на розрахунковий рахунок небанківського надавача фінансових платіжних послуг, який відкрито в Обслуговуючому банку Платіжної установи.

4.3.3 У встановлені чинним законодавством або відповідним договором строки, сума переказу коштів, через обслуговуючий банк Платіжної установи, перераховується Платіжною установою за реквізитами, які вказані в платіжній інструкції на переказ коштів для зарахування на рахунок Отримувача (юридичної особи, фізичної особи-підприємця, фізичної особи). Сума переказу може бути зарахована на рахунок фізичної особи-підприємця, фізичної особи до якого емітовано ЕПЗ або видана фізичній особі готівкою.

4.3.4 Графічне зображення руху інформаційних повідомлень і руху коштів:



4.4 за допомогою ПТКС із застосуванням ЕПЗ:

4.4.1 Залученими сторонами за ініційованим Платником переказом є Платіжна установа, еквайр, емітент, обслуговуючий банк Платіжної установи, обслуговуючий Отримувача надавач платіжних послуг та Отримувач.

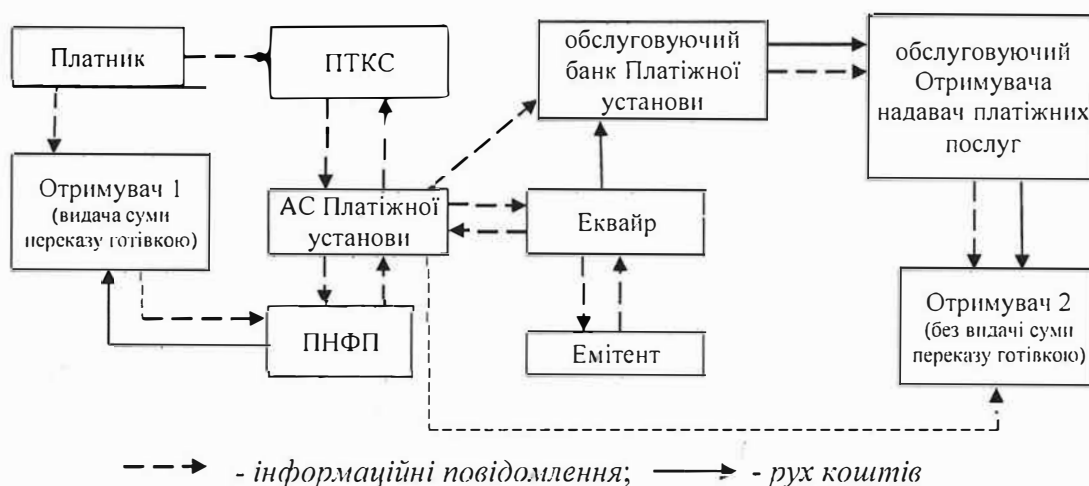
4.4.2 При ініціюванні Платником переказу коштів із застосуванням ЕПЗ за допомогою ПТКС, засобами інтерфейсу ПТКС Платником формується первинний касовий документ на переказ, та здійснюється оброблення інформації за операцією з переказу.

4.4.3 Під час застосування Платником ЕПЗ для здійснення операції з переказу, Платіжна установа за допомогою власної АС отримує від еквайра інформацію про можливість використання Платником ЕПЗ та достатності на рахунку Платника коштів для завершення операції з переказу.

4.4.4 У разі можливості використання ЕПЗ та достатності коштів для завершення операції з переказу, з рахунку Платника, до якого емітовано ЕПЗ, списується відповідна сума коштів, яка зараховується еквайром на розрахунковий рахунок Платіжної установи.

4.4.5 У встановлені чинним законодавством або відповідним договором строки, сума переказу коштів, через обслуговуючий банк Платіжної установи, перераховується Платіжною установою за реквізитами, які вказані в платіжній інструкції на переказ коштів для зарахування на рахунок Отримувача (юридичної особи, фізичної особи-підприємця, фізичної особи). Сума переказу може бути зарахована на рахунок фізичної особи-підприємця, фізичної особи до якого емітовано ЕПЗ або видана фізичній особі готівкою.

4.4.5 Графічне зображення руху інформаційних повідомлень і руху коштів:



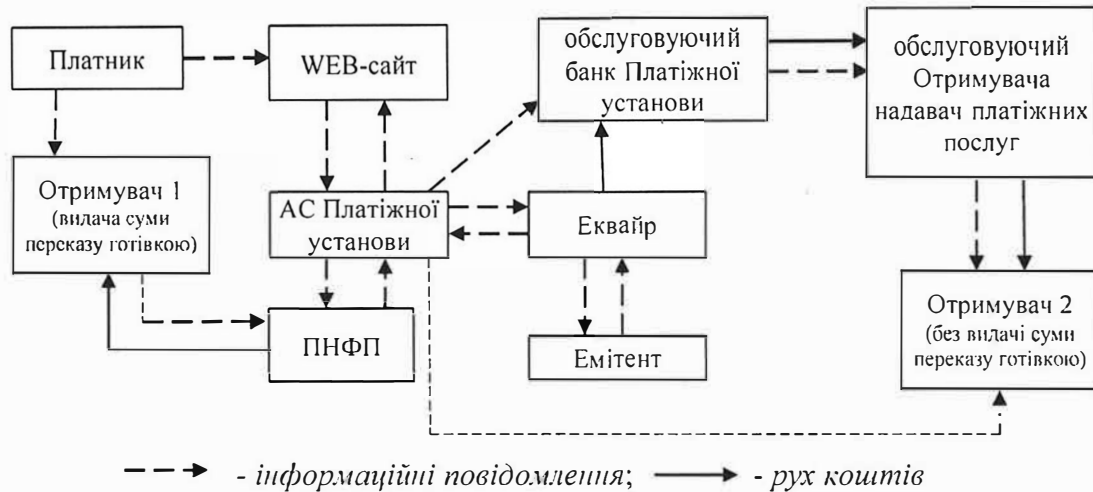
4.5 за допомогою WEB-сайту Платіжної установи (із застосуванням ЕПЗ):

4.5.1 Платник ініціює переказ коштів за допомогою WEB-сайту Платіжної установи.

4.5.2 Переказ коштів із застосуванням ЕПЗ здійснюється на WEB-сайті Платіжної установи з використанням протоколів обміну інформацією еквайра у відповідності з договором на Інтернет-еквайринг між Платіжною установою і цим еквайром, шляхом списання з рахунку Платника коштів в сумі переказу емітентом за запитом еквайра.

4.5.3 У встановлені чинним законодавством або відповідним договором строки, сума переказу коштів, через обслуговуючий банк Платіжної установи, перераховується Платіжною установою за реквізитами, які вказані в платіжній інструкції на переказ коштів для зарахування на рахунок Отримувача (юридичної особи, фізичної особи-підприємця, фізичної особи). Сума переказу може бути зарахована на рахунок фізичної особи-підприємця, фізичної особи до якого емітовано ЕПЗ або видана фізичній особі готівкою.

4.5.4 Графічне зображення руху інформаційних повідомлень і руху коштів:



## 5. Порядок розкриття інформації про умови та порядок надання фінансових платіжних послуг користувачу

**5.1** Платіжна установа в порядку та на умовах, встановлених чинним законодавством України, на офіційному сайті розкриває інформацію про умови та порядок надання фінансових платіжних послуг, умови обслуговування користувачів, доводить до відома інформацію про тарифи, комісійні винагороди, які вони мають сплачувати, та іншу інформацію.

**5.2** При виборі Платником тієї чи іншої послуги з переказу коштів, Платник в обов'язковому порядку ознайомлюється з умовами публічного договору та тарифами, розміщених, як на офіційному сайті так, в кожному ПНФП Платіжної установи та засобами інтерфейсу ПТКС.

**5.3** Виконання Платіжною установою платіжної інструкції Платника у ПНФП або на офіційному сайті/ПТКС здійснюється лише після отримання від Платника згоди на здійснення платіжної операції та доведення до нього інформації про загальну вартість платіжної послуги.

## 6. Строки та порядок зберігання інформації про надання фінансових платіжних послуг

**6.1** Паперові та електронні документи на переказ коштів зберігаються у терміни, встановлені чинним законодавством України.

**6.2** Інформація про проведені перекази, як і будь-яка інформація та/або електронні документи, що супроводжують процес переказу коштів від його ініціювання Платником до моменту його одержання Отримувачами, підлягає обов'язковій реєстрації в програмно-технічному комплексі АС Платіжної установи.

**6.3** АС Платіжної установи забезпечує:

**6.3.1** Реєстрацію і контроль роботи ПП та/або АРМів ПНФП, та інших АРМів АС Платіжної установи;

**6.3.2** Акумуляцію технологічної і комерційної інформації про роботу ПП та/або АРМів ПНФП та інших АРМів АС Платіжної установи;

**6.3.3** Верифікацію проведених операцій для здійснення переказу коштів, прийому готівки та приймання платежів.

**6.4.** Формування електронних архівів документів здійснюється відповідно до технології роботи АС Платіжної установи у такому порядку:

**6.4.1** Структура та зміст електронних архівів визначаються технологією роботи АС Платіжної установи та нормативно-правовими актами Національного банку України;

**6.4.2** Формування електронних архівів здійснюють спеціалісти, які супроводжують роботу АС Платіжної установи;

**6.4.3** Технічні та технологічні умови зберігання і користування електронними архівами забезпечують спеціалісти АС Платіжної установи, які здійснюють експлуатацію або супроводження цього АС Платіжної установи.

**6.5** За результатами операційного дня АС Платіжної установи забезпечує щоденне створення електронного архіву на резервних носіях (жорсткому диску та на змінних оптичних носіях інформації або магнітних стрічках) накопичених за операційний день електронних документів та інформації про проведені Платіжною установою протягом операційного дня фінансові трансакції.

**6.6** Архітектура програмного забезпечення і апаратна реалізація АС Платіжної установи, забезпечують довгострокове зберігання всієї отриманої архівної інформації та виключають несанкціонований доступ до неї, будь-яку її зміну чи перетворення:

**6.6.1** Електронні архіви документів дублюються і зберігаються на двох різнотипних електронних носіях;

**6.6.2** Електронними носіями для зберігання електронних архівів можуть бути:

- жорсткі диски комп'ютерів (серверів);
- магнітні стрічки;
- магнітооптичні компакт-диски;
- оптичні (лазерні) компакт-диски;
- DVD-диски.

**6.6.3** Технічний захист АС Платіжної установи здійснюється в серверних приміщеннях і приміщеннях електронних архівів відповідно до положень "Правил з технічного захисту інформації для приміщень банків, у яких обробляються електронні банківські документи", затверджених Постановою Правління Національного банку України № 243 від 4 липня 2007 року.

**6.6.4** Електронні документи на переказ коштів зберігаються постійно в базах даних серверної системи у вигляді, необхідному для її відтворення при необхідності.

**6.7** Працівники АС Платіжної установи зобов'язані здійснювати перевірку цілісності, достовірність авторства та схоронності архівних копій електронних документів та інформації про фінансові трансакції щонайменше один раз на 12 місяців, у випадку необхідності поновлюючи зіпсовані резервні копії. Пошкоджені або зіпсовані резервні копії підлягають окремому обліку та знищенню в межах строків зберігання електронних документів.

**6.8** Архіви електронних документів та їх резервні копії зберігаються у порядку та протягом строків, які встановлені цими Правилами та чинним законодавством України для відповідних груп документів у паперовій формі.

## **7. Опис вимог до порядку надання фінансових платіжних послуг через відокремлені підрозділи**

**7.1** До складу Платіжної установи входять Філія «Бердянськзв'язоксервіс» та ПНФП, які не є юридичними особами, але уповноважені надавати послуги з переказу коштів.

**7.2** Платіжна установа визначає Правила про порядок надання фінансових платіжних послуг, виконує функції процесингу, а також інші функції щодо забезпечення діяльності з переказу коштів та несе відповідальність відповідно до вимог чинного законодавства України.

**7.3** У ПНФП Філії «Бердянськзв'язоксервіс» безпосередньо надаються фінансові платіжні послуги у готівці або з використанням ЕПЗ. Усі ПНФП оснащені АРМ.

## **8. Опис порядку інформування користувачів про призупинення/припинення надання фінансових платіжних послуг**

**8.1** У випадку тимчасового призупинення надання фінансових платіжних послуг з переказу коштів з технічних причин (проведення регламентних технічних робіт) чи з інших підстав, у випадках прийняття відповідного рішення Національним банком України, Платіжна установа інформує Користувачів про тимчасове призупинення надання відповідних послуг шляхом розміщення інформації на власному веб-сайті.

**8.2** У випадку припинення надання Платіжною установою фінансових платіжних послуг з переказу коштів, а саме:

- припинення діяльності з надання фінансових платіжних послуг з переказу коштів без припинення юридичної особи з ініціативи Платіжної установи з підстав, визначених у пункті 1 частини 8 та пункті 1 частини 9 статті 11 Закону України "Про платіжні послуги";
- припинення авторизації діяльності з надання всіх або окремих фінансових платіжних послуг з ініціативи Національного банку України з підстав, визначених у пунктах 2-5, 8, 9 частини 8, пунктах 2-6 частини 9 статті 11 Закону України "Про платіжні послуги";
- у випадку наявності інших підстав, передбачених Законом України "Про платіжні послуги", Положенням про порядок здійснення авторизації діяльності надавачів фінансових платіжних послуг та обмежених платіжних послуг, затвердженим постановою Правління Національного банку України від 07.10.2022 № 217, Платіжна установа протягом 3 робочих днів із дня отримання повідомлення Національного банку України про припинення авторизації діяльності з надання всіх або окремих фінансових платіжних послуг інформує Користувачів про припинення надання відповідних послуг шляхом розміщення відповідної інформації на власному WEB-сайті.