

## Вирішення спорів та розгляд заяв Користувачів

### 1. Загальні вимоги

1.1. Весь документообіг, який стосується досудового вирішення спорів в порядку, передбаченому цими Правилами, що здійснюється між Користувачами та Учасниками МПС за участю Платіжної організації, іншими структурними елементами МПС між собою за участю Платіжної організації, між Платіжною організацією та Учасниками МПС, здійснюється в паперовій та/або електронній формі.

Документообіг, який стосується вирішення спорів/розгляду заяв, однією зі сторін яких є нерезидент, здійснюється за його бажанням англійською мовою. Документообіг, який стосується вирішення спорів/розгляду заяв, сторонами яких є виключно резиденти України, здійснюється державною мовою України.

1.2. Якщо суб'єкти МПС – юридичні особи – досягли домовленості щодо розгляду спору за участю Платіжної організації в порядку, передбаченому цими Правилами, викладений у Правилах досудовий порядок розгляду спору є для сторін обов'язковим. Якщо під час вирішення спору сторони не досягли домовленості щодо його врегулювання в порядку, передбаченому цими Правилами, та/або спір, розглянутий відповідно до Правил, вирішено не було, та/або рішення Погоджувальної комісії добровільно в строки, передбачені Правилами, не виконано, сторони для подальшого вирішення спору можуть звернутися до компетентного суду. При цьому, якщо має місце правочин з Учасником/Агентом та/або Користувачем, що є нерезидентом, під час судового розгляду спору підлягають застосуванню колізійні норми та інші положення колізійного права, передбачені чинним законодавством України та міжнародними договорами України.

1.3. Учасники/Агенти МПС і Платіжна організація МПС зобов'язані на вимоги Користувачів, інших суб'єктів МПС і національних судових органів під час вирішення спорів/розгляду заяв, які виникли під час надання/отримання послуг в МПС, надавати на їхню вимогу у визначений у запиті строк відповідні документи та інформацію, які створювалися під час здійснення переказу за участю Користувача та/або Учасника/Агента МПС, які є учасниками переказу.

1.4. Учасники МПС зобов'язані розмістити на своїх сайтах в мережі Інтернет Порядок розгляду заяв Користувачів щодо послуг, що надаються Учасником. Під час надання послуг Учасники МПС зобов'язані доводити до відома Користувачів електронну адресу свого офіційного сайту та телефони свого кол-центру.

1.5. Учасники МПС зобов'язані розглядати заяви Користувачів з питань, які виникли під час отримання послуг з переказу, та надавати відповіді в розумні строки, але в будь-якому разі не пізніше ніж у місячний термін з дня отримання заяви Користувача.

### 2. Порядок розгляду Учасниками МПС і Платіжною організацією заяв Користувачів

2.1. Якщо у зверненні Користувача до Учасника з питань, які виникли в Користувача під час отримання послуг через МПС, достатньо інформації для його розгляду Учасником, останній здійснює пошук переказу у своєму АПК за реквізитами, наданими Користувачем.

2.2. Якщо зазначений переказ знайдено в АПК Учасника, але інформація про цей переказ не була направлена Прямим Учасником у ГПЦ у визначеному процедурними документами МПС порядку, Прямий Учасник повинен направити до ГПЦ електронне повідомлення про переказ. Учасник-Відправник зобов'язується самостійно та за власний рахунок врегулювати з Користувачем-Платником усі спірні питання, пов'язані з несвоєчасно проведеним переказом.

2.3. Якщо переказ знайдено та, за даними Учасника-Відправника, інформація про цей переказ була направлена в ГПЦ у визначеному процедурними документами Міжнародної платіжної системи порядку, але, згідно з інформацією Користувача, переказ належним чином виконано не було, Учасник-Відправник направляє відповідним каналом комунікації Платіжній організації матеріали щодо розгляду звернення Користувача-Платника.

2.4. Відповідний підрозділ Платіжної організації МПС з підтримки Учасників і Користувачів МПС, отримавши від Учасника-Відправника інформацію про переказ, встановлює наявність цього переказу за його ідентифікатором у МПС і його статус (до виплати/анульований/зарахований/виданий), а також наявність і статус цього переказу в розрахункових файлах відповідних Учасників за відповідний розрахунковий період. Якщо переказ значиться зі статусом «до виплати» або «анульований», інформація про це повертається Учаснику-Відправнику, а якщо «зарахований/виданий» запит щодо цього переказу надсилається відповідному Учаснику-Одержувачу.



2.5. Учасник-Одержувач спочатку перевіряє у своєму АПК, яким чином завершувався цей переказ та:

- Якщо переказ завершувався в ПНФП цього Учасника-Одержувача або залученого ним Непрямого Учасника та в разі зарахування/видачі переказу неналежному Користувачу-Одержувачу або невидачі/ незарахування з технічних або інших причин, Учасник-Одержувач зобов'язується самостійно та за власний рахунок врегулювати з належним Користувачем-Одержувачем усі спірні питання, пов'язані з несвоєчасно завершеним переказом упродовж місяця з дня звернення Користувача та повідомити про таке врегулювання Платіжній організації МПС через офіційний канал комунікації.
- Якщо переказ завершувався Учасником-Одержувачем з використанням Платіжних шлюзів карткових платіжних систем, Учасник-Одержувач займається його з'ясуванням за процедурами, встановленими в Правилах цих систем та в договорах з відповідними суб'єктами цих карткових платіжних систем, інфраструктуру яких було залучено до завершення переказу. У будь-якому разі Учасник-Одержувач зобов'язується самостійно та за власний рахунок врегулювати всі спірні питання, пов'язані з несвоєчасно/ неналежно/помилково завершеним переказом упродовж місяця з дня звернення Користувача-Платника та повідомити про таке врегулювання Платіжній організації МПС через офіційний канал комунікації.
- Якщо переказ завершувався Учасником-Одержувачем з використанням Платіжних шлюзів інших платіжних систем (СЕП НБУ), Учасник-Одержувач займається його з'ясуванням за процедурами, встановленими в СЕП НБУ. У будь-якому разі Учасник-Одержувач зобов'язується самостійно та за власний рахунок врегулювати всі спірні питання, пов'язані з несвоєчасно/неналежно/помилково завершеним переказом упродовж місяця з дня звернення Користувача-Платника та повідомити про таке врегулювання Платіжній організації МПС через офіційний канал комунікації.

### 3. Порядок вирішення спорів між Користувачами та Учасниками МПС за участю Платіжної організації

3.1. Якщо звернення Користувача не було розглянуто Учасником у місячний термін та не було надано відповіді Користувачу або Учасник вважає, що права Користувача під час здійснення переказу порушені не були, а Користувач з цим не погодився, він має право звернутися для розгляду спірної ситуації до Платіжної організації.

3.2. Учасники під час надання послуг Користувачам зобов'язані довести до їх відома вебадресу сайту Платіжної організації, на якому розміщений Порядок документообігу, який використовується під час вирішення спору у випадках, що зазначені в п. 3.1.

3.3. Якщо під час розгляду спору між Користувачем та Учасником за участю Платіжної організації буде встановлено факт незавершення переказу з провини Учасника-Відправника/Учасника-Одержувача та/або інших суб'єктів МПС, останні повинні врегулювати спір з Користувачем і завершити переказ за рахунок власних коштів. В іншому разі Платіжна організація МПС здійснює завершення переказу за рахунок суб'єктів МПС, з провини яких переказ не було завершено.

3.4. У разі виявлення під час перевірки розбіжностей між цим Учасником і ГПЦ/РБ щодо наявності/статусу переказу перевага віддається даним, що містяться в АПК ГПЦ та/або в Розрахунковому банку.

### 4. Порядок досудового вирішення спорів між суб'єктами МПС (за винятком спорів за участю Користувачів).

4.1. Спори між суб'єктами МПС, за винятком спорів за участю Користувачів (далі за текстом – спори між суб'єктами МПС), пов'язані із функціонуванням МПС, зокрема пов'язані зі здійсненням розрахунків між суб'єктами МПС, попередньо вирішуються в претензійному порядку, передбаченому цими Правилами.

4.2. Не підлягають розгляду в порядку, передбаченому цим розділом Правил, спори між Учасниками та залученими ними Непрямими Учасниками та Агентами.

4.3. У разі виникнення між суб'єктами МПС розбіжностей, які не були врегульовані в порядку, передбаченому технічними регламентами роботи структурних елементів МПС, суб'єкт МПС, який вважає, що його права порушені (виключно в цьому розділі Правил – Заявник), направляє на адресу іншої сторони спору (виключно в цьому розділі Правил – Відповідач) претензію.

Претензія повинна бути підписана керівником (його заступником) Заявника або уповноваженою керівником особою, завірена печаткою (за її наявності) і містити таку інформацію:

- повне найменування Заявника відповідно до його статутних документів;
- фактичну адресу його компетентного виконавчого органу, що постійно діє;
- викладення обставин, на яких заснована претензія, з посиланням на ці Правила, умови договорів і вимоги права, що застосовується до спірних правовідносин згідно з договором про участь Заявника в МПС;



До претензії додаються документи, що містять інформацію, яка підтверджує обставини, на яких заснована претензія.

Претензія надсилається Заявником Відповідачу (Відповідачам) у кількості примірників за кількістю Відповідачів, які не пізніше ніж у день, наступний за днем отримання претензії, проставляють на ній штамп з підписом особи канцелярії Відповідача із зазначенням дати отримання претензії та повертають претензію Заявнику як підтвердження отримання претензії.

Претензія повинна бути заявлена протягом трьох місяців з дня виникнення підстави для претензії та містити посилання на обставини, що служать підставою для її пред'явлення, а також дату виникнення зазначених обставин. Відповідач, який отримав претензію після закінчення зазначеного строку, має право не розглядати її. У цьому разі Заявник може направити заяву про розгляд спору до компетентного суду.

Про результати розгляду претензії Відповідач у місячний термін після її отримання повинен повідомити Заявнику в письмовій формі.

У відповіді на претензію зазначаються:

- а) повне найменування та поштові реквізити Відповідача та Заявника, дата та номер відповіді; дата та номер претензії, на яку дається відповідь;
- б) якщо претензію визнано повністю або частково – визнана сума, назва, номер і дата розрахункового документа на перерахування цієї суми Заявнику чи строк і засіб задоволення претензії, якщо вона не підлягає грошовому оцінюванню;
- в) якщо претензію відхилено повністю або частково – мотиви відхилення з посиланням на відповідні нормативні акти та документи, що обґрунтовують відхилення претензії;
- г) перелік доданих до відповіді документів та інших доказів.

4.4. Якщо Відповідачем претензію відхилено повністю або частково, Заявникові повинні бути повернуті оригінали документів, одержаних з претензією, а також надіслано документи, що обґрунтовують відхилення претензії, якщо їх немає в Заявника претензії.

Відповідь на претензію підписується уповноваженою особою Відповідача.

Заявник, претензія якого відхилена Відповідачем, має право звернутися до Платіжної організації для розгляду спору за її участю. Для розгляду цього спору Платіжною організацією створюється Погоджувальна комісія, яка діє відповідно до цих Правил та не є за своїм статусом третейським судом. Задачею Погоджувальної комісії є поновлення порушеного права сторони спору за добровільним рішенням іншої сторони (порушника) шляхом всебічного, повного та об'єктивного розгляду обставин спору.

Створення Погоджувальної комісії за участю Платіжної організації оформлюється угодою, підписаною повноважними представниками Платіжної організації та сторін, між якими виник спір, суттєвими умовами якої є відомості щодо представників сторін у Погоджувальній комісії (ПІБ представника та засоби зв'язку з ним), дати, часу проведення засідання Погоджувальної комісії або, за вибором сторін, іншого порядку роботи Погоджувальної комісії, а також (за необхідності) домовленість сторін щодо складу погоджених сторонами незалежних експертів та умов оплати результатів експертизи.

Засідання Погоджувальної комісії може бути проведено шляхом відеоконференції зв'язку або шляхом заочного голосування електронною поштою або з використанням інших засобів зв'язку. Конкретний спосіб роботи Погоджувальної комісії та ухвалення нею рішення зазначається в угоді про її створення.

До складу Погоджувальної комісії повинні входити представники всіх сторін спору (не більш ніж три особи від однієї сторони). За необхідності за згодою сторін до участі в засіданнях Погоджувальної комісії можуть бути запрошені незалежні фахівці з правом дорадчого голосу, що не представляють інтереси жодної із сторін спору.

Сторони спору мають право попередньо ознайомлюватися з документами, на підставі яких відбувається розгляд спору, якщо ці документи не розглядалися сторонами за вирішення спору під час розгляду претензії, подавати додаткові докази, клопотання, письмові та усні пояснення, брати участь у дослідженні доказів, аргументовано заперечувати проти клопотань і доводів інших сторін, витребувати через Платіжну організацію документи та інформацію в інших суб'єктах МПС, необхідні для об'єктивного розгляду спору.

Розгляд спору передбачає вивчення обставин, що дозволяють встановити виконання (невиконання) сторонами своїх функцій і зобов'язань, що впливають з цих Правил. Якщо в ході засідання Погоджувальної комісії одностайного рішення спору досягнуто не буде, зокрема з підстав відсутності документів/інформації, яку потрібно додатково отримати від інших суб'єктів МПС, Погоджувальна комісія може ухвалити рішення



щодо проведення додаткового засідання не пізніше ніж через двадцять календарних днів з дати проведення першого засідання.

Функцію представника Погоджувальної комісії від Платіжної організації під час розгляду конкретного спору у взаєминах зі сторонами спору або іншими суб'єктами МПС виконує повноважний представник Платіжної організації, призначений нею для участі під час розгляду Погоджувальною комісією конкретного спору між Учасниками. Зазначений представник є Головою Погоджувальної комісії, не є представником сторін, веде засідання Погоджувальної комісії та діловодство Погоджувальної комісії, перемовини між сторонами спору щодо укладення угоди про створення Погоджувальної комісії. Підпис Голови Погоджувальної комісії після її створення за угодою сторін спору засвідчується печаткою Платіжної організації.

Засідання Погоджувальної комісії проводяться за місцем державної реєстрації Платіжної організації або за погодженням сторін спору в порядку, встановленому угодою сторін.

Голова Погоджувальної комісії направляє сторонам спору повідомлення електронною поштою про день, час і місце проведення очного засідання Погоджувальної комісії не пізніше ніж за 7 календарних днів до такого засідання. Якщо угодою сторін погоджено інший порядок проведення засідань або роботи Погоджувальної комісії, Голова Погоджувальної комісії інформує сторони щодо погодженого порядку проведення засідання або роботи Погоджувальної комісії.

Суб'єкти МПС, які одержали запит Голови Погоджувальної комісії про надання документів (інформації), необхідних для об'єктивного розгляду конкретного спору, зобов'язані надати Погоджувальній комісії засвідчені копії документів протягом 5 (п'яти) робочих днів з моменту одержання запиту. Документи (інформація), не надані суб'єктом МПС, до якого направлено запит про їх надання, у зазначений 5-денний строк, вважаються неподаними та в подальшому до розгляду не приймаються, а спір розглядається Погоджувальною комісією на підставі наявних у неї документів (інформації).

Під час розгляду спору Погоджувальною комісією записи баз даних АПК ГПЦ мають пріоритет над записами баз даних Учасників під час розгляду доказів дійсності відповідних документів на переказ і повідомлень.

Якщо в ході роботи Погоджувальної комісії буде ухвалено одностайне рішення всіх її учасників, Головою Погоджувальної комісії це рішення оформлюється у формі висновку (надалі – «Висновок»). У Висновку повинні бути зазначені строки виконання сторонами ухваленого рішення, розподіл обов'язків (за необхідності – порядок розподілу між сторонами матеріальних витрат), пов'язаних з виконанням рішення Погоджувальної комісії. Висновок підписується всіма членами Погоджувальної комісії. Висновок Погоджувальної комісії зі спірного питання виконується зобов'язаною стороною добровільно, у порядку та строки, що встановлені в ньому.

Рішення за спором у формі Висновку має бути ухвалене протягом 30 календарних днів після одержання Погоджувальною комісією заяв сторін спору про його розгляд і документів, необхідних для розгляду, і доведено до сторін спору в письмовій формі за винятком випадків, коли Погоджувальною комісією ухвалено рішення щодо проведення додаткового засідання.

У разі неможливості врегулювання розбіжностей Погоджувальною комісією або в разі відмови сторони спору в добровільному порядку виконати приписи Висновку Погоджувальної комісії спір у подальшому між його сторонами вирішується відповідно до права, застосування якого передбачено в договорах про участь у МПС.

Учасники спору зобов'язані без шкоди для інших своїх зобов'язань, що випливають з цих Правил, співпрацювати із Головою Погоджувальної комісії, включаючи надання будь-якої інформації, що стосується діяльності в Міжнародній платіжній системі, забезпечення доступу до всіх відповідних матеріалів Учасника під час здійснення досудового розгляду спору Погоджувальною комісією.

4.5. У разі наявності спірної ситуації/розбіжностей між Платіжною організацією та Учасниками-нерезидентами, що не буде вирішено у вищезазначеному претензійному порядку, а також спірної ситуації/розбіжностей між Учасниками-нерезидентами та Учасниками-резидентами за участю Платіжної організації, що не будуть вирішені Погоджувальною комісією, спір між ними вирішується в Господарському суді Дніпропетровської області, місто Дніпро, Україна, згідно з процесуальним законодавством України, відповідно до цих Правил і матеріального та процесуального права України, якщо інше не передбачено в договорах Учасника з Платіжною організацією.