

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

**Наказом Директора  
ТОВ «ФК «РЕЗОНАНС-КАПІТАЛ»  
№ 20/09/21 від «20» вересня 2021р.**



**Директор  
Гронь Д.М.**

## **ПРАВИЛА**

### **ПЕРЕКАЗУ КОШТІВ У НАЦІОНАЛЬНІЙ ВАЛЮТІ БЕЗ ВІДКРИТТЯ РАХУНКІВ ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «РЕЗОНАНС-КАПІТАЛ»**

м. Київ  
2021 рік

Ці Правила переказу коштів у національній валюті без відкриття рахунку ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «РЕЗОНАНС-КАПІТАЛ» (далі – Правила/далі - Товариство відповідно), розроблено відповідно до Законів України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні», «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» та інших нормативно-правових актів, зокрема Національного банку України, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг.

## 1. ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

1.1. В цих Правилах поняття та визначення вживаються в таких значеннях:

**Автоматизована система** (далі – АС) - програмно-технічний комплекс, до складу якого входять процесинговий центр Товариства, процесингові центри платіжних систем, ПТКС, мережеве та комунікаційне обладнання та їх програмне забезпечення, за допомогою якого забезпечується виконання функцій Товариства, процесинговим центром.

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

**База даних Товариства** (далі – БД Товариства) – база Платників та Отримувачів, які мають договори з Товариством, котра містить інформацію потрібну для здійснення грошового переказу.

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

**Банк-партнер із зарахування** – банк, який є учасником Карткової платіжної системи та надає Товариству послуги із завершення переказу шляхом зарахування коштів на поточний рахунок, до якого емітовано ЕПЗ Отримувача у цій Картковій платіжній системі. Взаємодія між Товариством та Банком – партнером із зарахування, у тому числі технічна, здійснюється на підставі договору між ними.

**Договір на прийом платежів та переказ коштів** – договір, укладений між Товариством та Отримувачем, умови якого передбачають приймання Товариством платежів від Платників та переказ їх на користь Отримувачів.

**Еквайрингова установа** (далі – Еквайр) – юридична особа, яка здійснює еквайринг.

**Еквайринг** – послуга технологічного, інформаційного обслуговування розрахунків за операціями, що здійснюються з використанням електронних платіжних засобів у платіжній системі.

**Емітент електронних платіжних засобів** (далі – Емітент) – банк, що є учасником платіжної системи та здійснює емісію електронних платіжних засобів.

**Електронний платіжний засіб** (далі – ЕПЗ) – платіжний інструмент, який надає його держателю можливість за допомогою платіжного пристрою отримати інформацію про належні держателю кошти та ініціювати їх переказ.

**Електронний підпис** (далі – ЕП) – електронні дані, які додаються підписувачем до інших електронних даних або логічно з ними пов'язуються і використовуються ним як підпис.

**Ідентифікація** – заходи, що вживаються Товариством для встановлення особи шляхом отримання її ідентифікаційних даних.

**Ініціатор** - особа, яка на законних підставах ініціює Переказ коштів шляхом формування та/або подання відповідного документа на переказ або використання ЕПЗ.

**Веб-сайт** – сукупність програмних засобів, розміщених за унікальною адресою в обчислювальній мережі, у тому числі в мережі Інтернет, разом з інформаційними ресурсами, що перебувають у розпорядженні Товариства і забезпечують доступ юридичних та фізичних осіб до цих інформаційних ресурсів та інших інформаційних послуг через обчислювальну мережу.

**Карткова платіжна система** – платіжна система, у якій ініціювання переказу коштів та інші операції здійснюються із застосуванням платіжної картки. До Карткових платіжних систем відносяться міжнародні платіжні системи Visa, Mastercard та ін., національна платіжна система «ПРОСТІР» тощо.

**Комісійна винагорода** – винагорода Товариства за послуги з переказу коштів, що сплачується Платником та/або Отримувачем таких коштів виключно в гривні.

**Операція по поверненню коштів** – операція по поверненню коштів держателю ЕПЗ по раніше проведеній оплаті товарів (робіт, послуг) з використанням ЕПЗ або повернення Платнику коштів, переказ яких був ініційований готівкою.

**Отримувач** – фізична особа (резидент), юридична особа (резидент) або фізична особа - підприємець (резидент), на рахунок якої зараховується сума переказу.

**Переказ коштів** – рух певної суми коштів з метою їх зарахування на рахунок Отримувача. Ініціатор та Отримувач можуть бути однією і тією ж особою.

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

**Платник** – фізична особа (резидент), фізична особа-підприємець, юридична особа, які ініціюють переказ коштів шляхом формування та/або подання документа на переказ коштів з відповідною сумою коштів готівкою або шляхом застосування ЕПЗ.

**Помилковий переказ** – рух певної суми коштів, внаслідок якого з вини банку або іншого суб'єкта переказу відбувається її списання з рахунку неналежного платника та/або зарахування на рахунок неналежного Отримувача.

**Процесинг** – діяльність, яка включає виконання за операціями з платіжними інструментами авторизації, моніторингу, збору, оброблення та зберігання інформації, а також надання обробленої інформації учасникам розрахунків і Розрахунковому банку для проведення взаєморозрахунків у платіжній системі.

**Процесинговий центр Товариства** (далі – ПЦ Товариства) – юридична особа, що здійснює діяльність, яка включає виконання за операціями з платіжними інструментами авторизації, моніторингу, збору, оброблення та зберігання інформації, а також надання обробленої інформації учасникам розрахунків і розрахунковому банку для проведення взаєморозрахунків у платіжній системі (процесинг). Процесинговий центр може бути окремою юридичною особою або входити до складу Товариства.

**Розрахунковий банк** - уповноважений платіжною організацією відповідної Платіжної системи банк, що відкриває рахунки учасникам Платіжної системи та бере участь у проведенні взаєморозрахунків між ними.

**Транзакція** – інформація в електронній формі про окрему операцію переказу коштів або інше інформаційне повідомлення про здійснені операції, що сформована за результатами їх виконання.

**Система дистанційного банківського обслуговування** (далі – СДБО) – система банку, яка забезпечує дистанційне обслуговування Платника, в тому числі можливості Платника щодо дистанційного керування його рахунками/ЕПЗ, відкритими/отриманими у цьому банку. До таких систем відносяться інтернет банкінг, мобільний банкінг тощо.

Платник та Отримувач разом в тексті іменуються – **Користувач**.

1.2. Інші терміни, що використовуються в цих Правилах, вживаються в значеннях, наведених у Законі України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні», нормативно-правових актах Національного банку України (далі - Національний банк), які регулюють діяльність платіжних систем та переказ коштів в Україні.

## 2. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

- 2.1. Вимоги Правил не поширюються на перекази, що пов'язані з підприємницькою та/або інвестиційною діяльністю фізичних осіб.
- 2.2. Переказ коштів здійснюється виключно у національній валюті гривні через Розрахунковий банк, який є обслуговуючим банком Товариства та Розрахунковим банком відповідної ПС, учасником якої є Товариство.
- 2.3. Послуги з переказу коштів у національній валюті надаються Товариством на підставі чинної ліцензії Національного банку України на переказ коштів в національній валюті без відкриття рахунків, що видана на підставі рішення Національного банку України № 21/2709/1-пк від 17.09.2021 року
- 2.4. Основною функцією Товариства є здійснення операцій з переказу коштів у безготівковій формі (шляхом застосування ЕПЗ), ініційованих Платниками на користь визначених Отримувачів для зарахування на рахунки останніх.
- 2.5. Товариство 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 усіма необхідними складовими захисту та достовірності інформації.
- 2.6. Товариство використовує систему захисту інформації та систему забезпечення її достовірності, що гарантує неперервний та достатній захист інформації щодо здійснення ініційованих операцій переказу коштів на всіх етапах ініціювання, формування, оброблення, передавання, одержання та зберігання фінансових транзакцій та інформаційних повідомлень.
- 2.7. Товариство здійснює обмін інформацією з банками, Платниками, Отримувачами, платіжними організаціями Платіжних систем тощо з метою ініціювання та завершення переказу коштів. Товариство має право залучати для виконання зазначених функцій інших юридичних осіб, в т. ч. операторів послуг платіжної інфраструктури, які відповідним чином зареєстровані Національним банком.
- 2.8. Товариство та/або залучені ним інші юридичні особи зобов'язуються забезпечити безпеку та захист даних Платників/ Отримувачів (в т. ч. даних ЕПЗ) на рівні, передбаченому правилами Платіжної системи та міжнародними стандартами безпеки PCI DSS.

### 3. УМОВИ ТА ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГ З ПЕРЕКАЗУ КОШТІВ

3.1. Товариство здійснює наступні види переказу коштів в залежності від статусу Платника та Отримувача, а також способів ініціювання та завершення переказів:

Платник (Ініціатор переказу)	Отримувач	Спосіб ініціювання переказу коштів Платником	Спосіб завершення переказу коштів Отримувачем
Фізична особа (Україна, резидент)	Юридична особа (Україна, резидент)	За допомогою платіжного сервісу в мережі Інтернет з використанням ЕПЗ, емітованого банком України	Зарахування на банківський рахунок Отримувача в банку України
Фізична особа (Україна, резидент)	Юридична особа (Україна, резидент)	За допомогою Платіжного пристрою з використанням ЕПЗ, емітованого банком України	Зарахування на банківський рахунок Отримувача в банку України на підставі наданих платіжних повідомлень терміналів
Юридична особа (Україна, резидент)	Фізична особа (Україна, резидент)	З використанням СДБО банку України Безготівковий переказ з рахунку платника в банку України, з одночасним наданням платником інформації щодо подальшого переказу коштів	Зарахування на поточний рахунок Отримувача, до якого емітований ЕПЗ в банку України

3.2. Товариство не має права здійснювати перекази коштів у національній валюті за дорученням нерезидентів та на їх користь до моменту отримання відповідної ліцензії на здійснення таких операцій.

3.3. Товариство за згодою Користувача має право визначити шляхи відправлення електронного документу, який є підтвердженням операції з переказу коштів (смс-повідомлення, електронна пошта, інші).

3.4. Особливості ініціювання переказу коштів із застосуванням ЕПЗ або СДБО банку.

3.4.1. Здійснення операції переказу коштів із застосуванням ЕПЗ або СДБО банку Платника передбачає, що Платник ініціює переказ коштів на користь Отримувача та доручає Товариству:

- 1) здійснити переказ коштів на користь Отримувача (завершити переказ коштів) або забезпечити завершення переказу через відповідну Платіжну систему;
- 2) шляхом інформаційного обміну повідомити Отримувача або суб'єкта відповідної Платіжної системи про ініціювання Платником переказу коштів на користь Отримувача (у разі якщо такий інформаційний обмін передбачено відповідним договором).

- 3.4.2. Ініціювання операції переказу коштів із застосування ЕПЗ здійснюється Платником шляхом використання ЕПЗ із заповненням обов'язкових реквізитів. Під час ініціювання переказу коштів Товариство обмінюється інформацією з банком-еквайром (ініціювання переказу коштів з використанням ЕПЗ) або банком, який забезпечує функціонування СДБО (ініціювання переказу коштів з використанням СДБО) та може перенаправляти Платника у його веб-браузері на веб-сайт відповідного банку.
  - 3.4.3. Ініціювання переказу коштів з використанням ЕПЗ здійснюється шляхом введення даних ЕПЗ Платником на Платіжній сторінці Інтернет-сайту. Обов'язковою умовою успішного ініціювання переказу коштів є введення коректних даних ЕПЗ, строк дії якого не завершився та який не є заблокований банком-емітентом.
  - 3.4.4. Ініціювання переказу коштів з використанням СДБО здійснюється шляхом авторизації Платника у СДБО та підтвердження Платником згоди на здійснення переказу (перерахування) коштів з його банківського рахунку за правилами та процедурами, встановленими банком. Обов'язковою умовою успішного ініціювання переказу коштів є наявність у СДБО облікового запису Платника, до якого він має доступ, та наявність діючих банківських рахунків, підключених до цього облікового запису.
  - 3.4.5. Переказ коштів вважається ініційованим в момент отримання Товариством від банку-еквайра або банку, який забезпечує функціонування СДБО, підтвердження щодо успішного ініціювання переказу коштів Платником.
  - 3.4.6. Під час здійснення переказу формується документ, що підтверджує виконання операцій із використанням ЕПЗ, на підставі якого формуються відповідні документи на переказ чи зараховуються кошти на рахунки відповідно до Закону України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні».
  - 3.4.7. Окремі обов'язкові реквізити електронного документу на переказ коштів можуть заповнюватись в автоматичному режимі з використанням інформації з БД Товариства.
  - 3.4.8. При здійсненні переказу коштів із застосуванням ЕПЗ, ініційована платником сума з поточного рахунку платника перераховується на поточний рахунок Отримувача у банку Отримувача.
- 3.5. При ініціюванні переказу коштів у кожній формі, що передбачена цими Правилами, після заповнення обов'язкових реквізитів здійснюється запит до АС Отримувача та/або Учасника платіжної системи, який має з ним договір на прийом платежів та переказ коштів, про можливість виконання цієї операції.

#### 4. ОПИС ТЕХНОЛОГІЇ ОБРОБЛЕННЯ І ВИКОНАННЯ ТОВАРИСТВОМ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ З ПЕРЕКАЗУ КОШТІВ

4.1. Схема грошових та інформаційних потоків Товариства при здійсненні переказу коштів із використанням ЕПЗ або СДБО включає таке:

- 1) Платник ініціює переказ шляхом передачі до ПЦ Товариства даних про Отримувача, суму переказу та параметри ЕПЗ;
- 2) ПЦ Товариства здійснює запит до Еквайра шляхом передачі суми переказу та суми комісії за здійснення переказу, а також параметрів ЕПЗ;
- 3) Еквайр зв'язується з Емітентом через мережу платіжної системи й за наявності коштів на ЕПЗ отримує підтвердження платоспроможності Платника;
- 4) результат операції відправляється до ПЦ Товариства;
- 5) ПЦ Товариства інформує Платника про результат операції;
- 6) ПЦ Товариства інформує Отримувача про отримання переказу;
- 7) Емітент здійснює переказ коштів Еквайру;
- 8) Товариство здійснює переказ коштів з рахунку Еквайра на рахунок у Розрахунковому банку Товариства;
- 9) Товариство переказує кошти через Розрахунковий банк Отримувачу.

4.2. Квитанція, що видається Користувачу за операціями з використанням ЕПЗ (додаток 1 до Правил), містить такі обов'язкові реквізити:

- 1) номер квитанції;
- 2) реквізити Товариства;
- 3) дані про Платника;
- 4) вид операції;
- 5) дані про Отримувача (код Отримувача, номер рахунку отримувача, банк отримувача, код банку Отримувача);
- 6) сума операції;
- 7) сума комісійної винагороди;
- 8) унікальний код трансакції;
- 9) реквізити Еквайра;
- 10) ідентифікатор платіжного пристрою;
- 11) реквізити ЕПЗ;
- 12) код авторизації або інший код, що ідентифікує операцію в ПС;
- 13) дата та час здійснення операції.

4.3. Під час надання фінансових послуг з переказу коштів Товариство зобов'язується:

- 1) забезпечити конфіденційність інформації Платників, Отримувачів та інших Учасників ПС, відповідно до укладених договорів та законодавства України;
- 2) забезпечити облік здійснених за допомогою Товариства фінансових операцій у відповідності із законодавством України та обліковою політикою Товариства;
- 3) розміщувати таку інформацію:
  - найменування ПС;
  - найменування та місцезнаходження Платіжної організації та Товариства;
  - порядок (умови) здійснення переказу коштів;
  - комісійні винагороди за послуги з переказу коштів;
  - повідомлення, що валютою переказу є національна валюта України - гривня;
  - інша інформація;
- 4) дотримуватися правил технічної та інформаційної безпеки в процесі здійснення переказу коштів, визначених цими Правилами та правилами роботи відповідної ПС;

- 5) повідомляти Платіжну організацію ПС про відкриття та будь-які зміни в реквізитах поточних рахунків, відкритих у Розрахунковому банку для здійснення операцій з клірингу, не менше ніж за 5 банківських днів до початку/завершення використання рахунків;
  - 6) відкрити поточний рахунок для здійснення клірингових операцій між Товариством та Учасниками ПС у Розрахунковому банку Товариства, що визначається Платіжною організацією та забезпечити здійснення розрахунків з іншими Учасниками ПС виключно через Розрахунковий банк;
  - 7) своєчасно та в повному обсязі сплачувати вартість послуг Платіжної організації, Розрахункового банку у відповідності з укладеними договорами;
  - 8) використовувати програмно-технічні засоби ПЦ Товариства, програмно-технічні засоби терміналів самообслуговування, інше обладнання, що допущені Платіжною організацією до роботи в ПС;
  - 9) дотримуватись визначеного режиму функціонування рахунків, не допускаючи здійснення за рахунками операцій, що не передбачені присвоєним їм режимами функціонування.
- 4.4. Під час надання фінансових послуг з переказу коштів Товариство має право:
- 1) визначати та встановлювати у межах своїх повноважень тарифи, комісійні винагороди та ліміти щодо послуг, що ним надаються;
  - 2) надавати пропозиції та зауваження щодо поліпшення Правил, роботи ПС;
  - 3) брати участь в розробленні та удосконаленні Правил ПС;
  - 4) розміри комісійної винагороди та порядок її обчислення визначаються у відповідних договорах, які укладаються між Товариством та Отримувачами коштів;
  - 5) на нарахування комісійної винагороди здійснюється за оброблення фінансових трансакцій і може утримуватись із Платника та/або Отримувача.



## **5. ПОРЯДОК ПОВЕРНЕННЯ КОШТІВ ІНІЦІАТОРУ ПЕРЕКАЗУ В РАЗІ НЕМОЖЛИВОСТІ ЇХ ЗАРАХУВАННЯ НА РАХУНОК, А ТАКОЖ ВІДКЛИКАННЯ ПЕРЕКАЗУ ІНІЦІАТОРОМ**

5.1. Повернення коштів за операціями помилкового переказу або за наявності технічної неможливості проведення переказу здійснюється Товариством у порядку, передбаченому чинним законодавством України.

5.2. Відкликання документів на переказ коштів (скасування переказу) може бути ініційоване безпосередньо Платником або Товариством, через ОС якого був ініційований переказ, до настання моменту невідкличності, а саме:

- до 24:00 (за Київським часом) дня ініціювання переказу, або
- до моменту зарахування коштів переказу на рахунок Отримувача,

в залежності від того, яка подія настане раніше.

Після настання моменту невідкличності Товариство не приймає електронних документів на відкликання документів на переказ.

5.3. Платник може ініціювати відкликання документів на переказ до настання моменту невідкличності в той самий спосіб, в який він ініціював переказ, а саме: засобами програмного забезпечення СДБО (якщо програмними засобами СДБО передбачена така можливість) тощо.

5.4. У випадку помилкового, неналежного переказу коштів з використанням ЕПЗ або не надання Отримувачем обумовленого товару/роботи/послуги процедура опротестування переказу коштів здійснюється через Емітента. Строк на опротестування не може перевищувати 180 (ста вісімдесяти) днів з моменту ініціювання переказу коштів.

5.5. У випадку ініціювання Платником переказу коштів на користь неналежного Отримувача або на суму, що не відповідала намірам Платника після настання моменту невідкличності, Платник самостійно зв'язується з таким Отримувачем з проханням повернути кошти та узгоджує процедуру їх повернення.

5.6. При поверненні переказу коштів додаткова комісійна винагорода з Платника переказу коштів не утримується, при цьому сума сплаченої Платником комісійної винагороди не повертається.

## **6. СТРОКИ ТА ПОРЯДОК ЗБЕРІГАННЯ ІНФОРМАЦІЇ ПРО ЗДІЙСНЕННЯ ПЕРЕКАЗУ КОШТІВ**

6.1. Товариство зберігає інформацію про проведені перекази, як і будь-яку інформацію та/або електронні документи, що супроводжують процес переказу коштів від його ініціювання Користувачем до моменту його одержання Отримувачами, яка підлягає обов'язковій реєстрації в БД Товариства.

6.2. БД Товариства зберігає інформацію про:

- 1) кожен операцію з переказу коштів, включаючи дату здійснення операції, дані про Платника/Отримувача, спосіб, у який здійснювався переказ, суму та валюту переказу тощо;
- 2) передачу інформації в Розрахунковий банк Товариства, для оброблення платіжних транзакцій та здійснення платежів.

6.3. Фінансові операції в Товаристві повинні виконуватись з оформленням відповідних документів у паперовому та/або електронному вигляді, які відносяться до документів з обмеженим доступом.

6.4. Документи за операціями із застосуванням платіжних інструментів Товариства в електронному вигляді оформлюються і зберігаються автоматизовано у процесинговій системі Товариства за допомогою засобів зв'язку. 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.

6.5. Всі електронні документи зберігаються в АС Платіжної системи та протягом шести місяців з дати їх створення, мають бути скопійовані в електронному вигляді до серверу зберігання архівів з метою їх подальшого зберігання, згідно з порядком обліку та копіювання документів встановленим нормативно-правовими актами Національного банку.

6.6. Під час копіювання документа в електронному вигляді з носія інформації обов'язково має бути виконана перевірка цілісності даних на цьому носії. Архіви електронних документів зберігаються на носіях інформації у формі, що дозволяє перевірити цілісність та достовірність електронних документів на цих носіях.

6.7. Строки зберігання цих документів мають бути не меншими, ніж строки, встановлені для паперових документів аналогічного призначення. 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 установою паперової копії.

6.8. До архіву електронних документів Товариства належать реєстри транзакцій Товариства. При цьому наказом керівника Товариства можуть бути визначені додаткові типи електронних документів, які мають зберігатись в компонентах АС Товариства, призначених для збереження архівів електронних документів.

6.9. Архітектура програмного забезпечення і апаратна реалізація процесингової системи Товариства 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 Товариства;
- 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.

6.10. Відповідальні працівники Товариства здійснюють перевірку цілісності та схоронності архівів електронних документів таким чином:

- 1) перевірка здійснюється щонайменше один раз на 6 місяців;
- 2) перевіряється можливість отримання інформації з архіву в форматі, який дозволяє здійснювати читання інформації;
- 3) перевірка цілісності електронних документів здійснюється шляхом перевірки їх дайджесту (геш-суми) отриманої шляхом застосування геш-функцій за криптографічними алгоритмами гешування SHA-2 (з довжиною дайджесту не менше 256 біт);
- 4) здійснюється перевірка належного функціонування електронних носіїв (жорстких дисків серверів), на яких зберігаються архіви електронних документів.

6.11. При зберіганні електронних документів обов'язкове дотримання таких вимог:

- 1) інформація, що міститься в електронних документах, повинна бути доступною для її подальшого використання;
- 2) має бути забезпечена можливість відновлення електронного документа в тому форматі, у якому він був створений, відправлений або одержаний;
- 3) у разі наявності, повинна зберігатися інформація, яка дає змогу встановити походження та призначення електронного документа, а також дату й час відправлення чи одержання.

6.12. Зберігання електронних архівів має бути організовано таким чином, щоб у разі потреби забезпечити їх передавання в належному стані (з описом структури архівів).

6.13. Забезпечення дотримання вимог щодо збереження електронних документів може виконуватись шляхом використання послуг посередника, у тому числі архівної установи, якщо така установа дотримується вимог законодавства України.

6.14. Створення архівів електронних документів, подання електронних документів до архівних установ України та їх зберігання в цих установах здійснюється у порядку, визначеному законодавством України.

6.15. У разі закінчення строку зберігання електронних документів, знищення електронних архівів здійснюється з оформленням відповідних документів як для паперових документів.

6.16. Знищення електронних архівів на електронних носіях здійснюється призначеною керівником Товариства комісією зі складанням відповідного акту із застосуванням одного або кількох одночасних дій:

- 1) фізичного руйнування електронного носія;
- 2) руйнування інформації на електронному носії за допомогою потужного електромагнітного випромінювання;
- 3) подвійного запису на перезаписувальний електронний носій спеціальної інформації (наприклад, одиниць або нулів).

6.17. За потреби після знищення електронного архіву електронні носії (у разі їх придатності) можуть використовуватися повторно до закінчення строку їх використання. Передавати ці електронні носії до інших установ заборонено.

6.18. У разі неможливості зберігання електронних документів із забезпеченням цілісності даних на носіях інформації протягом встановленого строку, електронні документи повинні зберігатися у вигляді завіреної Товариством паперової копії.

## **7. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ МІЖ ТОВАРИСТВОМ ТА КОРИСТУВАЧАМИ (ПЛАТНИКАМИ ТА ОТРИМУВАЧАМИ КОШТІВ)**

7.1. У випадку порушення своїх зобов'язань під час надання фінансових послуг з переказу коштів Товариство та Платник/Отримувач несуть відповідальність, визначену чинним законодавством України. Порушенням зобов'язання є його невиконання або неналежне виконання.

7.2. Товариство несе перед Платником/Отримувачем відповідальність, пов'язану з проведенням переказу коштів, відповідно до чинного законодавства України та умов договорів, що укладені з Користувачами.

7.3. Товариство не несе відповідальність:

- 1) за якість каналів зв'язку загального користування та перебої в електромережі, а також мережі передачі даних, за допомогою яких здійснюється доступ до фінансових послуг з переказу коштів;
- 2) за тимчасову непрацездатність, несправності, помилки і збої в роботі програмних засобів або Платіжної сторінки, а також за можливі пов'язані з цим збитки Платника/Отримувача;
- 3) за відмову у здійсненні переказу коштів у разі якщо банк-еквайр або банк, який обслуговує СДБО, відмовляє у здійсненні такого переказу;
- 4) перед належним володільцем ЕПЗ, якщо переказ коштів було ініційовано іншою особою, що отримала доступ до ЕПЗ або реквізитів ЕПЗ.

7.4. Зобов'язання щодо надання/постачання товарів/робіт/послуг та відповідальність за їх якість та додержання строків такого надання/постачання несуть виключно Платники/Отримувачі. Товариство забезпечує виключно переказ коштів та не є стороною у правочинах купівлі-продажу товарів/робіт/послуг між Платником (або особою, яку він представляє) та Отримувачем.

7.5. Товариство відповідає за дії сторонніх компаній, які вона залучила до виконання своїх функцій та обов'язків з надання послуг з переказу коштів, як за свої власні дії.

7.6. Товариство звільняється від відповідальності за несвоєчасне або неналежне виконання зобов'язань з надання фінансових послуг з переказу коштів, якщо невиконання є наслідком обставин непереборної сили в наслідок подій надзвичайного характеру, таких як військові дії, страйки, безлад, аварії, стихійне лихо, зміни в законодавстві України, а також інші обставини надзвичайного характеру, які безпосередньо впливають на надання фінансових послуг та які не могли бути передбачені або попереджені розумними діями.

7.7. Працівники Товариства, до посадових обов'язків яких належить безпосередня робота з Користувачами по здійсненню операцій з переказу коштів, несуть відповідальність, встановлену їх посадовими інструкціями у відповідності із вимогами трудового законодавства України чи кримінальну відповідальність відповідно до Кримінального кодексу України.

7.8. Працівники Товариства, виконуючи свої обов'язки при здійсненні операцій з переказу коштів, зобов'язані чітко виконувати обов'язки, що передбачені цими Правилами та узгоджувати свої дії з нормами чинного законодавства України.

7.9. За неналежне виконання своїх обов'язків посадові особи Товариства, що беруть участь у здійсненні операцій з переказу коштів, несуть дисциплінарну відповідальність згідно з вимогами трудового законодавства України, шляхом накладення стягнення у вигляді догани чи звільнення та/або матеріальну відповідальність у встановленому законодавством України порядку.

7.10. Товариство ставить за мету допомогти в вирішенні будь-якого питання або суперечки, що може виникнути з Платником/Отримувачем.

7.11. Товариство гарантує, що будь яка скарга або претензія Платника/Отримувача як то усна чи письмова, що може виникнути, буде розглянута Товариством. Товариством також будуть прийняті всі необхідні заходи щодо задоволення скарги чи претензії Платника/Отримувача, якщо така скарга чи претензія буде обґрунтованою.

7.12. Кожен споживач фінансової послуги з переказу коштів має право звернутися до Товариства як учасника Платіжної системи, а Товариство зобов'язане зафіксувати таке звернення у журналі звернень користувачів та розглянути його у строк до 3-х робочих днів.

7.13. Товариство протягом строків, визначених законодавством, за результатами розгляду скарги по суті:

- 1) задовольняє її (за наявності обґрунтованих законних підстав); або
- 2) відмовляє в її задоволенні та надає відповідь на скаргу споживача.

7.14. Якщо Товариству чи Платнику/Отримувачу не вдається вирішити спірні питання шляхом переговорів в прийнятний для Платника/Отримувача спосіб і термін, вони можуть вдаватися до арбітражних процедур, встановлених правилами відповідної ПС, у якій було здійснено переказ коштів, стосовно якого виникла суперечка, із залученням платіжної організації цієї ПС. У разі якщо правилами ПС арбітражні процедури не передбачені, або їх проведення через будь-які причини неможливе, або ж арбітражні процедури не дали результату, то спори між Товариством та Платником/Отримувачем вирішуються у судовому порядку відповідно до чинного законодавства України.

7.15. Товариство у своїй діяльності керується такими принципами захисту прав споживачів фінансових послуг:

- 1) забезпечення відповідального ставлення до всіх категорій споживачів фінансових послуг;
- 2) забезпечення своєчасного надання повної, точної та достовірної інформації про фінансові послуги, суб'єктів господарювання, які надають фінансові послуги, та про їх фінансовий стан;
- 3) сприяння просвітницькій роботі з метою забезпечення обізнаності споживачів фінансових послуг, отримання ними навичок, знань та впевненості щодо розуміння ризиків, відповідальності та можливостей, пов'язаних із користуванням фінансовими послугами;
- 4) забезпечення відповідальної ділової поведінки осіб, які надають фінансові послуги, та їх уповноважених представників (осіб, що надають посередницькі послуги на ринках фінансових послуг);
- 5) забезпечення захисту коштів та інших активів споживачів фінансових послуг від шахрайства та зловживань;
- 6) забезпечення захисту персональних даних споживачів фінансових послуг;
- 7) створення і впровадження механізму досудового вирішення спорів щодо надання фінансових послуг;
- 8) сприяння конкуренції у сфері надання фінансових послуг.

7.16. Захист прав Платника/Отримувача як споживача фінансових послуг з переказу коштів здійснюється відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів» та інших нормативно-правових актів чинного законодавства України. Платник має змогу звернутися зі скаргою на дії Товариства до Національного банку.

7.17. З метою забезпечення прав споживачів фінансових послуг та обов'язків щодо здійснення переказу коштів у ПС відповідно до правил ПС, у яких Товариство бере участь, можуть використовуватися гарантійні, компенсаційні або інші подібні платежі.

7.18. Товариство не вимагає від Платника/Отримувача переказу коштів сплату будь-яких платежів, відшкодувань, штрафних санкцій за реалізацію ним права на відмову від договору, предметом якого є надання йому фінансової послуги, чи за дострокове розірвання (ініціювання дострокового розірвання) такого договору, а також не стягує такі платежі, відшкодування, штрафні санкції. Товариство не покладає на Платника/Отримувача переказу коштів сплату будь-яких платежів, відшкодувань, штрафних санкцій за дострокове виконання ним умов договору, предметом якого є надання йому фінансової послуги, а також не стягує такі платежі, відшкодування та штрафні санкції.

**Додаток № 1**  
**до Правил переказу коштів у**  
**національній валюті без відкриття**  
**рахунків**  
**ТОВ «ФК «РЕЗОНАНС-КАПІТАЛ»**

**Квитанція**

Квитанція № \_\_\_\_\_ ТОВ «\_\_ «\_\_\_\_\_», м.  
\_\_\_\_\_, вул. \_\_\_\_\_ (тел. \_\_\_\_\_)  
Платник: \_\_\_\_\_  
Вид операції: \_\_\_\_\_ Отримувач:  
\_\_\_\_\_  
Код Отримувача: \_\_\_\_\_  
Номер рахунку Отримувача: \_\_\_\_\_  
Банк Отримувача : \_\_\_\_\_ Код  
банку Отримувача: \_\_\_\_\_ Сума  
операції: \_\_\_\_\_ грн.  
Комісійна винагорода: \_\_\_\_\_ грн.  
Унікальний код трансакції: \_\_\_\_\_  
Реквізити еквайра: \_\_\_\_\_  
Ідентифікатор платіжного пристрою \_\_\_\_\_  
Реквізити електронного платіжного засобу \_\_\_\_\_  
Код авторизації (інший код, що ідентифікує операцію в платіжній системі) \_\_\_\_\_ Дата/час  
\_ / \_ / \_ \_ : \_ : \_