

**ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ МІЖ УЧАСНИКАМИ ТА КОРИСТУВАЧАМИ  
ВНУТРІШНЬОДЕРЖАВНОЇ ПЛАТІЖНОЇ СИТЕМИ «FORPOST»  
(витяг з правил ВПС «FORPOST»)**

14.1. У разі виникнення суперечностей між Платіжною організацією ВПС «FORPOST» ТОВ «ПОСТ ФІНАНС» (надалі- Платіжною організацією) та/ або Учасниками ВПС «FORPOST» та/або Користувачами та/або Розрахунковим банком та/або Оператором послуг платіжної інфраструктури, внаслідок невиконання або неналежного виконання ними своїх зобов'язань або з метою врегулювання інших спірних питань, що можуть виникнути при здійсненні грошових переказів, кожна з вказаних сторін має право звертатися до іншої з метою отримання необхідної інформації.

14.2. Інформація повинна надаватися у розумні строки, але не пізніше 5 (п'яти) робочих днів з моменту отримання запиту. У разі неможливості надати відповідь на запит у вказані строки відповідна сторона повинна вказати причини затримки та вказати строки, в які інформація буде надана. У разі ненадання інформації Учасником ВПС «FORPOST»/Розрахунковим банком інший учасник має право звернутися до Платіжної організації для сприяння отриманню інформації.

14.3. у разі, якщо Учасники ВПС «FORPOST» не можуть врегулювати спір самостійно, Платіжна організація має право створити Комісію з вирішення спорів, до якої входять представники Платіжної організації, а також можуть бути включені представники Учасників ВПС «FORPOST» (далі - Комісія).

14.4. Комісія зобов'язана оперативно розглянути звернення заявника і прийняти рішення. З цією метою Комісія має право проводити відповідні перевірки із залученням до її роботи представників від Учасників системи та отримувати будь-яку необхідну для прийняття обґрунтованого рішення інформацію від Учасників ВПС «FORPOST». Якщо сторони (сторона) не згодні з рішеннями, прийнятими комісією, то вони можуть звернутися до суду для вирішення спору (право сторін на звернення до суду не залежить від жодних процедур, передбачених цими Правилами).

14.5. У разі недотримання вимог з переказу коштів, Учасники ВПС «FORPOST» несуть відповідальність за шкоду, що заподіяна Клієнтам.

14.6. Виникнення спору між Учасниками ВПС «FORPOST» ні за яких обставин не повинно впливати на виконання операцій з переказу коштів.

14.7. Спори, що виникають між Учасниками ВПС «FORPOST» та Користувачами, вирішуються шляхом проведення переговорів. У разі недосягнення домовленості шляхом здійснення переговорів, спір вирішуватиметься в судовому порядку згідно норм чинного законодавства України.

14.8. Спори, що виникають між Учасниками ВПС «FORPOST» та Користувачами, в частині термінів розгляду спірних питань та фіксування звернень громадян, вирішуються у встановленому законодавством порядку або в судовому порядку.

**ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ МІЖ УЧАСНИКАМИ ТА КОРИСТУВАЧАМИ  
ВНУТРІШНЬОДЕРЖАВНОЇ ПЛАТІЖНОЇ СИТЕМИ «ІнтерПейСервіс».**

1. У разі виникнення суперечностей між Учасниками та/або Користувачами ВПС внаслідок невиконання або неналежного виконання ними своїх зобов'язань відповідно до умов укладених договорів, з метою отримання необхідної інформації, сторони мають право звертатися до інших Учасників ВПС та/або Користувачів, з якими вони мають договірні відносини, або до Платіжної організації в разі відсутності таких договірних відносин.

2. Учасники ВПС, які отримали відповідний запит про надання інформації, зобов'язані оперативно розглянути цей запит і за наявності такої інформації задовольнити його. Платіжна організація у разі потреби має право отримати будь-яку необхідну інформацію в Учасників ВПС або інших осіб, з якими виникають правовідносини при проведенні трансакцій, а також повинна надати її Учаснику ВПС за його запитом.

3. Для розгляду спорів, що виникають під час вирішення суперечностей між Учасниками системи, Платіжна організація має постійно діючу комісію з вирішення спорів (далі- комісія).

4. Комісія зобов'язана оперативно розглядати звернення із залученням до її роботи представників від Учасника системи, Розрахункового банку ВПС, обслуговуючих банків, та отримувати будь-яку необхідну для прийняття обґрунтованого рішення інформацію від Учасника ВПС та інших осіб, з якими виникають правовідносини при проведенні переказу коштів. Якщо сторони (сторона) не згодні з рішеннями, прийнятими комісією, то вони можуть звернутися до суду для вирішення спору (право сторін на звернення до суду не залежить від жодних процедур, передбачених цими Правилами).

5. Виникнення спору між Учасниками ВПС ні за яких обставин не повинно впливати на виконання операцій з переказу коштів.

## **ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ МІЖ УЧАСНИКАМИ ТА КОРИСТУВАЧАМИ ВНУТРІШНЬОДЕРЖАВНОЇ ПЛАТІЖНОЇ СИСТЕМИ «FLASHPAY»**

1. У випадках, коли Учасники та/або Користувачі ВПС вважають, що їх права порушені під час здійснення переказів або розрахунків між Учасниками Внутрішньодержавної платіжної системи, Учасники повинні діяти у відповідності до документу "Технічні умови роботи в ВПС" та наступних процедур:

1.1. У разі звернення платника до Виконавця з заявою щодо неотримання переказу Постачальником, Виконавець має перевірити наданий платником документ, що підтверджує ініціювання переказу коштів, після чого знайти переказ в своїй ІОС за його реквізитами. Якщо спірний переказ знайдено за даними Виконавця, але інформація про цей переказ не була направлена у ГПЦ у визначеному нормативними документами Внутрішньодержавної платіжної системи порядку, Виконавець має повторно направити електронний документ про оплату у визначеному Правилами порядку. Виконавець зобов'язується самостійно та за власний рахунок врегулювати з платником та Постачальником всі спірні питання, пов'язані з несвоєчасно проведеним Виконавцем переказом. Якщо спірний переказ знайдено та, за даними Виконавця, інформація про цей переказ була направлена у ГПЦ у визначеному нормативними документами Внутрішньодержавної платіжної системи порядку, Виконавець звертається з запитом до Платіжної організації. До запиту додається сканкопія відповідного документу, що підтверджує ініціювання переказу коштів. Платіжна організація, отримавши запит Виконавця, пересилає його ГПЦ, який перевіряє наявність інформації про цей переказ в АПК та, при її наявності, у взаємодії з Повіреним та Розрахунковим банком перевіряє факт списання відповідної суми з рахунку Виконавця та її зарахування на рахунок Повіреного у Розрахунковому банку, а також наявності інформації про переказ у Реєстрі переказів за відповідну дату, який було надіслано Повіреному. При позитивному результаті перевірки Повірений перевіряє факт передачі інформації про переказ Постачальнику та у взаємодії з Постачальником – факт відображення інформації про переказ на особовому рахунку Споживача у Постачальника. Повірений зобов'язується самостійно та за власний рахунок врегулювати з платником та Постачальником всі спірні питання, пов'язані з несвоєчасно завершеним Повіреним переказом.

1.2. У разі виявлення під час перевірки розбіжностей в даних Виконавця та ГПЦ щодо переліку успішних транзакцій, здійснених за звітний період, ГПЦ та Виконавець спільно перевіряють інформацію щодо спірних транзакцій. У разі якщо не вдалося усунути протиріччя в даних Виконавця та ГПЦ, перевага надається даним, що містяться в АПК ГПЦ.

2. У разі, коли спірні питання не були врегульовані у вищенаведеному порядку, спори між Учасниками, пов'язані із функціонуванням ВПС, у т.ч. пов'язані зі здійсненням переказів або розрахунків між Учасниками вирішуються в претензійному порядку, передбаченому діючим законодавством. За згодою Сторін спору він може бути розглянутий за участю Платіжної організації в порядку, передбаченому цим розділом Правил. Спір може бути переданий на розгляд за участю Платіжної організації в порядку, передбаченому цими Правилами до прийняття компетентним судом рішення у спорі між тими ж Сторонами, з того ж предмета і за тих самих підстав. При вирішенні спорів і розбіжностей Сторона, право якої порушено, може вимагати у винної Сторони відшкодування збитку в повному обсязі (за його наявності) якщо інше не передбачено угодою, укладеною між Сторонами спору.

3. Претензія Учасника, викладена в письмовій формі на офіційному бланку за підписом його уповноваженої посадової особи, направляється іншій стороні замовленим поштовим відправленням з повідомленням про вручення. Претензія повинна бути заявлена протягом одного місяця після виникнення підстави для претензії, і містити посилання на обставини, що служать підставою для її пред'явлення, а також дату виникнення зазначених обставин. Претензії, які поступили після закінчення зазначеного строку, не розглядаються.

4. Сторони спору повинні прийняти всі заходи до вирішення спорів і розбіжностей, що виникають у процесі взаємодії між Учасниками, шляхом взаємних переговорів, результати яких оформляються протоколами погоджень. У цих протоколах визначаються конкретні строки виконання зобов'язань Сторонами (відшкодування збитку, перерахування штрафів, виконання певних дій і т.п.). Якщо, у відповідності до цих Правил, виконання умов протоколу вимагає участі Платіжної організації, копія протоколу узгодження направляється зацікавленою Стороною спору Платіжній організації.

Платіжна організація має право запитувати в будь-яких Учасників будь-яку інформацію, необхідну для виконання умов протоколу.

5. Розгляд претензій передбачає вивчення обставин, що дозволяють встановити виконання (невиконання) Сторонами своїх функцій і зобов'язань, що випливають з цих Правил.

6. Якщо обставини спору, серед іншого, стосуються дійсності, цілісності, правильності, незмінності документів на переказ, повідомлень, інших питань електронного документообігу, то розгляд спору здійснюється за згодою Сторін спору Погоджувальною комісією, створеною Платіжною організацією за участю зацікавлених Учасників із проведенням досліджень нею документів на переказ, повідомлень, що є предметом претензії.

7. Погоджувальні комісії створюються для розгляду конкретного спору. Вони діють у відповідності до цих Правил та не є за своїм статусом третейським судом. Задачею Погоджувальної комісії є поновлення порушеного права Сторони спору за добровільним рішенням

8. До складу Погоджувальної комісії включаються представники від кожної Сторони й представник Платіжної організації. При необхідності, за рішенням комісії для проведення експертизи запрошується незалежний експерт-представник сторонньої організації. Якщо функції ГПЦ й Розрахункового банку виконуються іншими Учасниками ВПС, для розгляду спору запрошуються представники цих Учасників.

9. Засідання Погоджувальної комісії проводяться за місцем державної реєстрації Платіжної організації. Голова Погоджувальної комісії направляє Сторонам повідомлення електронною поштою про день, час та місце проведення засідання комісії не пізніше ніж за 7 днів до такого засідання. Розгляд спору здійснюється у засіданні комісії за участю Сторін або їх представників, якщо Сторони не домовились про інше щодо їхньої участі в засіданні.

10. Створення Погоджувальної комісії оформляється угодою, підписаною повноважними представниками Платіжної організації й Сторін, між якими виникли спори або розбіжності.

11. Сторони спору мають право попередньо знайомитися з документами, на підставі яких відбувається розгляд спору, 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 й інформацію в інших Учасників, необхідні для об'єктивного розгляду спору. Учасники, які одержали запит Платіжної організації про надання документів (інформації), необхідних для об'єктивного розгляду конкретного спору, зобов'язані надати засвідчені копії документів протягом 5 (п'яти) робочих днів з моменту одержання запиту Платіжної організації.

12. Функцію представника Погоджувальної комісії від Платіжної організації при розгляді конкретного спору у взаєминах зі Сторонами спору або іншими Учасниками виконує повноважний представник Платіжної організації, призначений нею для участі при розгляді Погоджувальною комісією конкретного спору між Учасниками. Зазначений представник є Головою Погоджувальної комісії, не є представником Сторін, веде діловодство Погоджувальної комісії на бланках Платіжної організації, його підпис засвідчується печаткою Платіжної організації.

13. Результати роботи Погоджувальної комісії оформляються у формі Висновку. В цьому Висновку повинні бути зазначені строки виконання Сторонами прийнятого рішення, розподіл обов'язків (при 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'язальною Стороною добровільно, в порядку та строки, що встановлені в ньому.

14. Рішення за спором у формі Висновку має бути прийняте протягом 30 календарних днів після одержання Погоджувальною комісією заяв Сторін спору про його розгляд та документів, необхідних для розгляду й доведене до Сторін спору у письмовій формі.

15. Записи баз даних АПК ГПЦ мають пріоритет над записами баз даних інших Учасників при розгляді доказів дійсності відповідних документів на переказ і повідомлень.

16. При неможливості врегулювання розбіжностей у претензійному порядку або при відмові Сторони спору у добровільному порядку виконати приписи Висновку Погоджувальної комісії спір між його Сторонами вирішується відповідно до законодавства України.

17. Учасники зобов'язані без шкоди для інших своїх зобов'язань, що випливають з цих Правил, співпрацювати із Платіжною організацією, включаючи надання будь-якої інформації, що стосується діяльності Учасників у Внутрішньодержавній платіжній системі, забезпечення доступу до всіх відповідних матеріалів Учасника при здійсненні Платіжною організацією контролю за діяльністю Учасників у Внутрішньодержавній платіжній системі.

18. У випадку наявності спірної ситуації/розбіжностей між Платіжною організацією, Учасниками й третіми особами, що не приєдналися до цих Правил, усі розбіжності вирішуються відповідно до законодавства України.

### **ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ МІЖ УЧАСНИКАМИ ТА КОРИСТУВАЧАМИ ВНУТРІШНЬОДЕРЖАВНОЇ НЕБАНКІВСЬКОЇ ПЛАТІЖНОЇ СИСТЕМИ «ФІНАНСОВИЙ СВІТ»**

1. Члени та/або учасники ВНПС для з'ясування спорів у наслідок невиконання або неналежного виконання ними своїх зобов'язань відповідно до умов укладених договорів мають право звертатися із запитом до інших членів та/або учасників ВНПС, з якими вони мають договірні відносини, або до Платіжної організації в разі відсутності таких договірних відносин для отримання необхідної інформації.

2. Платіжна організація у разі потреби має право отримати будь-яку необхідну інформацію у членів та/або учасників ВНПС.

Платіжна організація, члени та учасники ВНПС, які отримали відповідний запит про надання необхідної інформації, зобов'язані протягом 10 робочих днів розглянути цей запит та надати відповідь про наявність, а бо відсутність відповідної інформації.

3. Платіжна організація для розгляду та вирішення спорів, що виникають між членами та/або учасниками ВНПС, створює комісію з вирішення спорів за участю членів ВНПС, яка діє на підставі Положення.

4. Комісія з вирішення спорів зобов'язана протягом 15 робочих днів розглянути звернення заявника. З цією метою комісія має право проводити відповідні перевірки із залученням представників від членів та/або учасників ВНПС та отримувати необхідну для прийняття обґрунтованого рішення інформацію від членів та/або учасників ВНПС. Якщо з рішенням, прийнятим комісією з вирішення спорів, сторони не згодні, вони для вирішення спору можуть звернутися до господарського суду.

8.5. Виникнення спорів між членами та/або учасниками ВНПС не повинно впливати на виконання належним чином ініційованих операцій з переказу коштів.

### **ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ МІЖ УЧАСНИКАМИ ТА КОРИСТУВАЧАМИ ВНУТРІШНЬОДЕРЖАВНОЇ ПЛАТІЖНОЇ СИСТЕМИ «ЛЕО»**

1. Першим етапом вирішення спорів між Учасниками ПС, між Учасниками ПС та Платіжною організацією, Розрахунковим банком, Користувачами ПС, що виникли внаслідок невиконання або неналежного виконання ними своїх зобов'язань відповідно до умов укладених договорів, є переговори. Для отримання необхідної інформації сторони спорів мають право звертатися з запитом один до одного, або до Платіжної організації, у разі необхідності.

2. Платіжна організація, у разі потреби, має право отримати будь-яку необхідну інформацію в Учасників та/або Користувачів ПС, яка стосується спору.

3. Платіжна організація, Учасники ПС та Користувачі ПС, Розрахунковий банк, які отримали відповідний запит про надання необхідної інформації, зобов'язані розглянути цей запит та не пізніше 10 робочих днів надати відповідну інформацію (за наявності).

4. Для розгляду та вирішення спорів, що виникають у рамках ПС, Платіжною організацією може створюватися комісія з вирішення спорів.

5. Комісія з вирішення спорів зобов'язана оперативним (у строк до одного місяця) розглянути спір та прийняти відповідне рішення. Із цією метою комісія має право проводити відповідні перевірки із залученням представників сторін спору та отримувати інформацію, необхідну для прийняття обґрунтованого рішення. Рішення комісії приймається більшістю голосів, є обов'язковим до виконання для сторін спору та може бути оскаржене до суду, за законодавством України.

6. Окрім способів, зазначених вище, для вирішення спору сторони спору мають право звернутися до суду, відповідно до законодавства України.

7. Виникнення спорів у рамках ПС не повинно впливати на виконання належним чином ініційованих операцій переказу коштів. У разі виникнення ризику невиконання фінансової операції внаслідок виникнення спору, Платіжна організація має право прийняти рішення про виконання відповідної операції з переказу коштів за рахунок власних коштів, або можуть бути використані кошти Страхового фонду в порядку, передбаченому цими Правилами.