

Порядок вирішення спорів

Вирішення спорів та суперечок між Суб'єктами ПС, а також між Учасниками та Користувачами, сторони таких спорів мають проводити таким чином:

- насамперед сторони вдаються до вирішення спору шляхом переговорів між собою;
- якщо сторонам не вдається вирішити спір шляхом переговорів, то сторони або вдаються до процедур вирішення спорів, встановлених у ПС (із залученням Платіжної організації та/або Комісії з вирішення спорів), або вирішують спір у судовому порядку шляхом звертання до судових органів країни реєстрації/ місцезнаходження однієї зі сторін спору.

Сторони спору для отримання необхідної інформації з предмету спору мають право звертатися з відповідними запитами один до одного, або, у разі необхідності, залучати для отримання такої інформації Платіжну організацію.

Платіжна організація, у разі потреби, має право отримати будь-яку необхідну інформацію, яка стосується предмету спору, у Суб'єктів ПС. Суб'єкт ПС, який отримав відповідний запит про надання інформації від Платіжної організації, зобов'язаний розглянути цей запит та не пізніше 5 (п'яти) робочих днів надати відповідну інформацію (за наявності).

Спори між Учасниками та Користувачами.

Учасник має гарантувати Користувачу (споживачу послуги з переказу коштів), якого він обслуговує, що будь-яка скарга або претензія Користувача, як то усна або письмова, буде розглянута Учасником. Кожен Користувач має право звернутися до Учасника, а Учасник зобов'язаний зафіксувати таке звернення в журналі звернень користувачів та розглянути його у строк до 3-х робочих днів.

Захист прав Користувача як споживача фінансових послуг з переказу коштів здійснюється відповідно до норм законодавства країни, у якій Користувач скористався послугами Учасника.

Спори між Учасником та Користувачем вирішуються на підставі:

- Правил ПС;
- положень публічного договору з Учасником (для Користувача - фізичної особи);
- положень договору про переказ коштів або іншого договору з Учасником (для Користувача - суб'єкта господарювання);
- чинного законодавства країни реєстрації/місцезнаходження Користувача або Учасника.

Спори між Учасниками.

Платіжна організація вибудовує роботу ПС таким чином, щоб мінімізувати будь-які спори та суперечки між Учасниками.

Оскільки Учасники не встановлюють договірних відносин між собою, то до вирішення спорів між Учасниками завжди залучається Платіжна організація.

Спори між Учасниками вирішуються на підставі:

- Правил ПС;

- положень договору про участь у ПС, який з Платіжною організацією уклав кожен з Учасників, що приймають участь у вирішенні спору;

- чинного законодавства країни реєстрації/місцезнаходження Учасників.

Для розгляду та вирішення спорів, що виникають у рамках ПС, Платіжною організацією може створюватися Комісія з вирішення спорів (постійна або тимчасова), у роботі якої можуть приймати участь представники Платіжної організації, представники Учасників та інших Суб'єктів ПС.

Регламент діяльності Комісії з вирішення спорів у ПС визначається окремим документом, який у разі створення Комісії розробляє Платіжна організація.

Комісія з вирішення спорів 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 в судовому порядку.

Право сторін спору на звернення до суду не залежить від жодних процедур, передбачених Правилами ПС.

Виникнення спорів у ПС не повинно впливати на здійснення операцій переказу коштів та виконання Суб'єктами ПС своїх зобов'язань, передбачених Правилами ПС. У разі виникнення ризику невиконання операції внаслідок виникнення спору, Платіжна організація має право прийняти рішення про виконання відповідної операції з переказу коштів за рахунок власних коштів.

Порядок вирішення суперечностей у випадку здійснення неналежних та помилкових переказів.

Дії щодо повернення коштів за помилковим переказом (термін «помилковий переказ» вживається у значенні, наведеному у Законі України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні»), який стався з вини Учасника-порушника, а також щодо вирішення суперечностей у випадку проведення цього помилкового переказу, здійснюються таким Учасником-порушником самостійно, відповідно до вимог Закону України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні» або законодавства країни реєстрації/діяльності Учасника.

Спори між Учасником-порушником та неналежним отримувачем/неналежним платником щодо помилкового переказу розглядаються у судовому порядку.

Працівники Учасника-порушника, винні в здійсненні помилкового переказу, несуть відповідальність відповідно до законодавства.

Дії щодо повернення коштів за неналежним переказом (термін «неналежний переказ» вживається у значенні, наведеному у Законі України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні») з використанням ЕПЗ, а також щодо вирішення суперечностей у випадку проведення цього неналежного переказу, здійснюється Учасником ПС:

- відповідно до правил та процедур карткової платіжної системи, ЕПЗ якої використовувався під час здійснення переказу – у разі якщо Учасник ПС є учасником відповідної карткової платіжної системи (наприклад, у статусі еквайра) та здійснював операцію з використанням ЕПЗ самостійно;

- відповідно до умов договору Учасника зі стороннім банком або іншою фінансовою установою, яка має статус учасника відповідної карткової платіжної системи (далі – «Учасник карткової платіжної системи») – у разі якщо операція з використанням ЕПЗ проводилася із залученням такого стороннього банку або іншої фінансової установи;

- відповідно до вимог Закону України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні» або законодавства країн-учасників та користувачів у неналежному переказі.

Всередині ПС вирішення суперечностей щодо неналежного переказу здійснюється відповідно до Правил ПС та інших документів, прийнятих у ПС. У такому вирішенні суперечностей приймає участь особисто Учасник ПС, за участі якого проводився неналежний переказ. При цьому, якщо Учасник ПС залучав Учасника карткової платіжної системи, то він зобов'язаний затребувати у Учасника карткової платіжної системи необхідну інформацію та документи, а відповідна вимога та обов'язок Учасника карткової платіжної системи надавати затребувану інформацію/документи має бути встановлена в договорі між Учасником ПС та Учасником карткової платіжної системи.

У картковій платіжній системі вирішення суперечностей щодо неналежного переказу здійснюється відповідно до правил та процедур цієї системи. У такому вирішенні суперечностей приймає участь Учасник ПС (якщо він є учасником цієї карткової платіжної системи) або Учасник карткової платіжної системи, який був залучений до проведення переказу.

У разі виявлення помилкових/неналежних переказів коштів, Учасники ПС повинні повідомляти один одного про такі перекази коштів, в т.ч. про неналежних Платників/Отримувачів та інших суб'єктів за цими переказами, а також повідомляти самих неналежних Платників/Отримувачів, відповідно до вимог Закону України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні» або законодавства країни реєстрації/діяльності Учасника, та вживати всіх передбачених законодавством заходів.

Порядок проведення моніторингу з метою ідентифікації помилкових/неналежних переказів та суб'єктів цих переказів за переказами коштів, які здійснюються у ПС із застосуванням ЕПЗ, визначаються правилами відповідних карткових платіжних систем, ЕПЗ яких використовується. Учасник ПС, що здійснює у ПС перекази коштів із застосуванням ЕПЗ та є учасником відповідної

карткової платіжної системи (наприклад, має статус еквайра у ній), зобов'язаний неухильно дотримуватися правил цієї системи, в тому числі проводити моніторинг з ідентифікації помилкових та неналежних переказів, суб'єктів помилкових та неналежних переказів та вжиття заходів із запобігання або припинення зазначених переказів.