

## Разрешение споров и рассмотрение заявлений Пользователей

### 1. Общие требования

1.1. Весь документооборот, касающийся досудебного решения споров в порядке, предусмотренном настоящими Правилами, осуществляемый между Пользователями и Участниками МПС с участием Платежной организации, другими структурными элементами МПС между собой с участием Платежной организации, между Платежной организацией и участниками МПС, осуществляется в бумажной и/или электронной форме.

Документооборот, касающийся разрешения споров/рассмотрения заявлений, одной из сторон которых является нерезидент, осуществляется по его желанию на английском языке. Документооборот, который касается разрешения споров/рассмотрения заявлений, сторонами которых являются исключительно резиденты Украины, осуществляется на государственном языке Украины.

1.2. Если субъекты МПС – юридические лица – достигли договоренности о рассмотрении спора с участием Платежной организации в порядке, предусмотренном настоящими Правилами, изложенный в Правилах досудебный порядок рассмотрения спора является для сторон обязательным. Если при разрешении спора стороны не достигли договоренности по его урегулированию в порядке, предусмотренном настоящими Правилами, и/или спор, рассмотренный в соответствии с Правилами, решен не был, и/или решение Согласительной комиссии добровольно в сроки, предусмотренные Правилами, не выполнено, стороны для дальнейшего решения спора могут обратиться в компетентный суд. При этом, если имеет место сделка с Участником/Агентом и/или Пользователем, являющимся нерезидентом, в ходе судебного рассмотрения спора подлежат к применению коллизионные нормы и другие положения коллизионного права, предусмотренные действующим законодательством Украины и международными договорами Украины.

1.3. Участники/Агенты МПС и Платежная организация МПС обязаны по требованию Пользователей, других субъектов МПС и национальных судебных органов при решении споров/рассмотрении заявлений, возникших при предоставлении/получении услуг в МПС, предоставлять по их требованию в установленный в запросе срок соответствующие документы и информацию, которые создавались при осуществлении перевода с участием Пользователя и/или Участника/Агента МПС, являющимися участниками перевода.

1.4. Участники МПС обязаны разместить на своих сайтах в сети Интернет Порядок рассмотрения заявлений Пользователей об услугах, предоставляемых Участником. При предоставлении услуг Участники МПС обязаны доводить до сведения Пользователей электронный адрес своего официального сайта и телефоны своего колл-центра.

1.5. Участники МПС обязаны рассматривать заявления Пользователей по вопросам, возникшим при получении услуг по переводу, и давать ответы в разумные сроки, но в любом случае не позднее чем в месячный срок со дня получения заявления Пользователя.

### 2. Порядок рассмотрения Участниками МПС и Платежной организацией заявлений Пользователей

2.1. Если в обращении Пользователя к Участнику по вопросам, возникшим у Пользователя при получении услуг через МПС, достаточно информации для его рассмотрения Участником, последний осуществляет поиск перевода в своем АПК по реквизитам, предоставленным пользователем.

2.2. Если указанный перевод найден в АПК Участника, но информация об этом переводе не была направлена Прямым Участником в ГПЦ в определенном процедурными документами МПС порядке, Прямой Участник должен направить в ГПЦ электронное сообщение о переводе. Участник-Отправитель обязуется самостоятельно и за свой счет урегулировать с Пользователем-Плательщиком все спорные вопросы, связанные с несвоевременно проведенным переводом.

2.3. Если перевод найден и, по данным Участника-Отправителя, информация об этом переводе была направлена в ГПЦ в определенном процедурными документами Международной платежной системы порядке, но, согласно информации Пользователя, перевод должным образом выполнен не был, Участник-Отправитель направляет через соответствующий канал коммуникации Платежной организации материалы по рассмотрению обращения Пользователя-Плательщика.

2.4. Соответствующее подразделение Платежной организации МПС по поддержке Участников и Пользователей МПС, получив от Участника-Отправителя информацию о переводе, устанавливает наличие этого перевода по его идентификатору в МПС и его статус (к выплате/аннулирован/зачислен/выдан), а также наличие и статус этого перевода в расчетных файлах соответствующих Участников за соответствующий расчетный период. Если перевод значится со статусом «к выплате» или «аннулирован», информация об этом



возвращается Участнику-Отправителю, а если «зачислен/выдан» запрос по этому переводу направляется соответствующему Участнику-Получателю.

2.5. Участник-Получатель сначала проверяет в своем АПК, каким образом завершился этот перевод и:

- Если перевод завершился в ППФУ этого Участника-Получателя или привлеченного им Непрямого Участника и в случае зачисления/выдачи перевода ненадлежащему Пользователю-Получателю или невыдачи/незачисления по техническим или иным причинам, Участник-Получатель обязуется самостоятельно и за свой счет урегулировать с должным Пользователем-Получателем все спорные вопросы, связанные с несвоевременно завершённым переводом в течение месяца со дня обращения Пользователя и сообщить о таком урегулировании Платежной организации МПС через официальный канал коммуникации.

- Если перевод завершился Участником-Получателем с использованием Платежных шлюзов карточных платежных систем, Участник-Получатель занимается его выяснением по процедурам, установленным в Правилах этих систем и в договорах с соответствующими субъектами этих карточных платежных систем, инфраструктура которых была привлечена для завершения перевода. В любом случае Участник-Получатель обязуется самостоятельно и за свой счет урегулировать все спорные вопросы, связанные с несвоевременно/ненадлежащим образом/ошибочно завершённым переводом в течение месяца со дня обращения Пользователя-Плательщика и сообщить о таком урегулировании Платежной организации МПС через официальный канал коммуникации.

- Если перевод завершился Участником-Получателем с использованием Платежных шлюзов других платежных систем (СЭП НБУ), Участник-Получатель занимается его выяснением по процедурам, установленным в СЭП НБУ. В любом случае Участник-Получатель обязуется самостоятельно и за свой счет урегулировать все спорные вопросы, связанные с несвоевременно/ненадлежащим образом/ошибочно завершённым переводом в течение месяца со дня обращения Пользователя-Плательщика и сообщить о таком урегулировании Платежной организации МПС через официальный канал коммуникации.

### **3. Порядок разрешения споров между Пользователями и Участниками МПС при участии Платежной организации**

3.1. Если обращение Пользователя не были рассмотрено Участником в месячный срок и не был предоставлен ответ Пользователю или Участник считает, что права Пользователя при осуществлении перевода нарушены не были, а Пользователь с этим не согласился, он вправе обратиться для рассмотрения спорной ситуации к Платежной организации.

3.2. Участники при предоставлении услуг Пользователям обязаны довести до их сведения веб-адрес сайта Платежной организации, на котором размещен Порядок документооборота, используемый при разрешении спора в случаях, указанных в п. 3.1.

3.3. Если при рассмотрении спора между Пользователем и Участником с участием Платежной организации будет установлен факт незавершения перевода по вине Участника-Отправителя/Участника-Получателя и/или других субъектов МПС, последние должны урегулировать спор с Пользователем и завершить перевод за счет собственных денежных средств. Иначе Платежная организация МПС осуществляет завершение перевода за счет субъектов МПС, по вине которых перевод не был завершён.

3.4. В случае выявления при проверке разногласий между данным Участником и ГПЦ/РБ о наличии/статусе перевода предпочтение отдается данным, содержащимся в АПК ГПЦ и/или в Расчетном банке.

### **4. Порядок досудебного разрешения споров между субъектами МПС (за исключением споров с участием Пользователей).**

4.1. Споры между субъектами МПС, за исключением споров с участием Пользователей (далее по тексту – споры между субъектами МПС), связанные с функционированием МПС, в частности связанные с осуществлением расчетов между субъектами МПС, предварительно решаются в претензионном порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

4.2. Не подлежат рассмотрению в порядке, предусмотренном настоящим разделом Правил, споры между Участниками и привлеченными ими Непрямыми Участниками и Агентами.

4.3. В случае возникновения между субъектами МПС разногласий, которые не были урегулированы в порядке, предусмотренном техническими регламентами работы структурных элементов МПС, субъект МПС, который считает, что его права нарушены (только в этом разделе Правил – Заявитель), направляет в адрес другой стороны спора (только в этом разделе Правил – Ответчик) претензию.



Претензия должна быть подписана руководителем (его заместителем) Заявителя или уполномоченным руководителем лицом, заверенная печатью (при ее наличии) и содержать следующую информацию:

- полное наименование Заявителя в соответствии с его уставными документами;
- фактический адрес его постоянно действующего компетентного исполнительного органа;
- изложение обстоятельств, на которых основана претензия со ссылкой на эти Правила, условия договоров и требования права, применимого к спорным правоотношениям согласно договору об участии Заявителя в МПС;

К претензии прилагаются документы, содержащие информацию, подтверждающую обстоятельства, на которых основана претензия.

Претензия направляется Заявителем Ответчику (Ответчикам) в количестве экземпляров по числу Ответчиков, которые не позднее дня, следующего за днем получения претензии, проставляют на ней штамп с подписью лица канцелярии Ответчика с указанием даты получения претензии и возвращают претензию Заявителю как подтверждение получения претензии.

Претензия должна быть заявлена в течение трех месяцев со дня возникновения основания для претензии и содержать ссылки на обстоятельства, служащие основанием для ее предъявления, а также дату возникновения указанных обстоятельств. Ответчик, получивший претензию по истечении указанного срока, имеет право не рассматривать ее. В этом случае Заявитель может направить заявление о рассмотрении спора в компетентный суд.

О результатах рассмотрения претензии Ответчик в месячный срок после ее получения должен сообщить Заявителю в письменной форме.

В ответе на претензию указываются:

- а) полное наименование и почтовые реквизиты Ответчика и Заявителя, дата и номер ответа; дата и номер претензии, на которую дается ответ;
- б) если претензия признана полностью или частично – признанная сумма, название, номер и дата расчетного документа на перечисление этой суммы Заявителю или срок и способ удовлетворения претензии, если она не подлежит денежной оценке;
- в) если претензия отклонена полностью или частично – мотивы отклонения со ссылкой на соответствующие нормативные акты и документы, обосновывающие отклонение претензии;
- г) перечень прилагаемых к ответу документов и других доказательств.

4.4. Если Ответчиком претензия отклонена полностью или частично, Заявителю должны быть возвращены оригиналы документов, полученных с претензией, а также направлены документы, обосновывающие отклонение претензии, если их нет у Заявителя претензии.

Ответ на претензию подписывается уполномоченным лицом Ответчика.

Заявитель, претензия которого отклонена Ответчиком, имеет право обратиться к Платежной организации для рассмотрения спора с ее участием. Для рассмотрения этого спора Платежной организацией создается Согласительная комиссия, которая действует в соответствии с настоящими Правилами и не является по своему статусу третейским судом. Задачей Согласительной комиссии является возобновление нарушенного права стороны спора по добровольному решению другой стороны (нарушителя) путем всестороннего, полного и объективного рассмотрения обстоятельств спора.

Создание Согласительной комиссии с участием Платежной организации оформляется соглашением, подписанным полномочными представителями Платежной организации и сторон, между которыми возник спор, существенными условиями которого являются сведения в отношении представителей сторон в Согласительной комиссии (ФИО представителя и средства связи с ним), даты, времени проведения заседания Согласительной комиссии или, по выбору сторон, иного порядка работы Согласительной комиссии, а также (при необходимости) договоренности сторон о составе согласованных сторонами независимых экспертов и условий оплаты результатов экспертизы.

Заседание Согласительной комиссии может быть проведено путем видеоконференцсвязи или путем заочного голосования по электронной почте или с использованием других средств связи. Конкретный способ работы и принятия решения Согласительной комиссии указывается в соглашении о ее создании.

В состав Согласительной комиссии должны входить представители всех сторон спора (не более трех лиц от одной стороны). При необходимости по согласованию сторон к участию в заседаниях Согласительной



комиссии могут быть приглашены независимые специалисты с правом совещательного голоса, не представляющие интересы одной из сторон спора.

Стороны спора имеют право предварительно ознакомиться с документами, на основании которых происходит рассмотрение спора, если эти документы не рассматривались сторонами при решении спора во время рассмотрения претензии, представлять дополнительные доказательства, ходатайства, письменные и устные объяснения, участвовать в исследовании доказательств, аргументировано возражать против ходатайств и доводов других сторон, истребовать через платежные организации документы и информацию у других субъектов МПС, необходимые для объективного рассмотрения спора.

Рассмотрение спора предполагает изучение обстоятельств, позволяющих установить исполнение (неисполнение) сторонами своих функций и обязательств, вытекающих из этих Правил. Если в ходе заседания Согласительной комиссии единогласного решения спора достигнуто не будет, в частности на основаниях отсутствия документов/информации, которую нужно дополнительно получить от других субъектов МПС, Согласительная комиссия может принять решение о проведении дополнительного заседания не позднее чем через двадцать календарных дней от даты проведения первого заседания.

Функцию представителя Согласительной комиссии от Платежной организации при рассмотрении конкретного спора в отношениях со сторонами спора или другими субъектами МПС выполняет полномочный представитель Платежной организации, назначенный ею для участия при рассмотрении Согласительной комиссией конкретного спора между Участниками. Указанный представитель является Председателем Согласительной комиссии, не является представителем сторон, ведет заседания Согласительной комиссии и делопроизводство Согласительной комиссии, переговоры между сторонами спора относительно заключения соглашения о создании Согласительной комиссии. Подпись Председателя Согласительной комиссии после ее создания по соглашению сторон спора удостоверяется печатью Платежной организации.

Заседание Согласительной комиссии проводится по месту государственной регистрации Платежной организации или по согласованию сторон спора в порядке, установленном соглашением сторон.

Председатель Согласительной комиссии направляет сторонам спора сообщение по электронной почте о времени и месте проведения очного заседания Согласительной комиссии не позднее чем за 7 календарных дней до такого заседания. Если соглашением сторон согласован иной порядок проведения заседаний или работы Согласительной комиссии, Председатель Согласительной комиссии информирует стороны о согласованном порядке проведения заседания или работе Согласительной комиссии.

Субъекты МПС, которые получили запрос Председателя Согласительной комиссии о предоставлении документов (информации), необходимых для объективного рассмотрения конкретного спора, обязаны предоставить Согласительной комиссии заверенные копии документов в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения запроса. Документы (информация), не представленные субъектом МПС, к которому направлен запрос об их предоставлении, в указанный 5-дневный срок, считаются неподанными и в дальнейшем к рассмотрению не принимаются, а спор рассматривается Согласительной комиссией на основании имеющихся у нее документов (информации).

При рассмотрении спора Согласительной комиссией записи баз данных АПК ГПЦ имеют приоритет над записями баз данных участников при рассмотрении доказательств действительности соответствующих документов на перевод и сообщений.

Если в ходе работы Согласительной комиссии будет принято единогласное решение всех ее участников, Председателем Согласительной комиссии это решение оформляется в форме заключения (далее – «Заключение»). В Заключении должны быть указаны сроки выполнения сторонами принятого решения, распределение обязанностей (при необходимости – порядок распределения между сторонами материальных затрат), связанных с исполнением решения Согласительной комиссии. Заключение подписывается всеми членами Согласительной комиссии. Заключение Согласительной комиссии по спорному вопросу выполняется обязанной стороной добровольно, в порядке и сроки, установленные в нем.

Решение по спору в форме Заключения должно быть принято в течение 30 календарных дней после получения Согласительной комиссией заявлений сторон спора о его рассмотрении и документов, необходимых для рассмотрения, и доведено до сторон спора в письменной форме за исключением случаев, когда Согласительной комиссией принято решение о проведении дополнительного заседания.

В случае невозможности урегулирования разногласий Согласительной комиссией или в случае отказа стороны спора в добровольном порядке выполнения предписания Заключения Согласительной комиссии спор в дальнейшем между его сторонами решается в соответствии с правом, применение которого предусмотрено в договорах об участии в МПС.

Участники спора обязаны без ущерба для других своих обязательств, вытекающих из этих Правил, сотрудничать с Председателем Согласительной комиссии, включая предоставление любой информации, касающейся деятельности в Международной платежной системе, обеспечения доступа ко всем





соответствующим материалам Участника при осуществлении досудебного рассмотрения спора Согласительной комиссией.

4.5. При наличии спорной ситуации (разногласий) между Платежной организацией и Участниками-нерезидентами, которая не будет решена в вышеупомянутом претензионном порядке, а также спорной ситуации (разногласий) между Участниками-нерезидентами и Участниками-резидентами с участием Платежной организации, которая не будет решена Согласительной комиссией, спор между ними разрешается в Хозяйственном суде Днепропетровской области, город Днепр, Украина, согласно процессуальному законодательству Украины, в соответствии с настоящими Правилами и материальным и процессуальным правом Украины, если иное не предусмотрено в договорах Участника с Платежной организацией.