

**ВИТЯГ з Правил надання фінансової послуги  
переказу коштів в національній валюті  
ТОВ «ФК «МАСОН», затверджених наказом директора  
№ 0505/01 від 05.05.2023р.**

Ці Правила надання послуг переказу коштів в національній валюті ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «МАСОН» (у подальшому Правила та Товариство або Фінансова установа, ФК) розроблені відповідно до вимог Конституції України, Цивільного кодексу України, Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», ЗУ «Про платіжні послуги» та інших нормативно – правових актів, якими регламентовано порядок надання цього виду фінансових послуг.

Ці Правила встановлюють загальні правові засади та порядок проведення фінансових операцій переказу коштів у національній валюті Товариством.

## **1. ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ**

1.1. Терміни, що вживаються в цих Правилах та вживаються для визначення понять, вживаються у такому значенні:

АРМ - автоматизоване робоче місце.

Верифікація Клієнта - встановлення (підтвердження) Фінансовою установою як суб'єктом первинного фінансового моніторингу відповідності особи Клієнта (представника Клієнта) у його присутності отриманим від нього ідентифікаційним даним. Верифікація Клієнта проводиться Фінансовою установою у випадках та порядку визначеними Законом України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення».

Відповідальний працівник (оператор ПНФП) – касир, адміністратор, операціоніст, інші працівники ФК до функціональних обов'язків яких входить надання операцій з переказу коштів, обмін документами/інформацією, проведення фінансового моніторингу, тощо.

Ідентифікація Клієнта - отримання Фінансовою установою як суб'єктом первинного фінансового моніторингу від Клієнта (представника Клієнта) ідентифікаційних даних. Ідентифікація Клієнта проводиться Фінансовою установою у випадках та порядку визначеними Законом України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення».

Клієнт (користувач) - фізична особа (Платник, Отримувач), якій надаються фінансові послуги з переказу коштів в національній валюті без відкриття рахунку за допомогою платіжної системи.

Отримувач - фізична особа, юридична особа або фізична особа-суб'єкт підприємницької діяльності, на рахунок яких зараховується сума переказу, або фізична особа, яка отримує суму переказу у готівковій формі.

Платіжна система (ПС):

– ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ФЕНІКС», що виконує функції платіжної організації Внутрішньодержавної платіжної системи «City24»

- інша платіжна система, учасником якої стане ФК, учасники платіжної системи та сукупність відносин, що виникають між ними при проведенні переказу коштів. Проведення переказу коштів є обов'язковою функцією, що має виконувати платіжна система.

Платник - фізична особа, яка ініціює переказ коштів.

ПНФП – пункт надання фінансових послуг.

ПТКС - програмно-технічний комплекс самообслуговування, пристрій, що дає змогу користувачеві здійснювати операції з ініціювання переказу коштів, а також виконувати інші операції відповідно до функціональних можливостей цього пристрою без безпосередньої участі оператора.

Територія України - внутрішня територія в межах існуючого державного кордону України, за виключенням населених пунктів, на території яких органи державної влади тимчасово не здійснюють свої повноваження.

1.2. Терміни, що використовуються у цих правилах, розуміються в їх значенні, викладеному у цих правилах, якщо інше значення цих термінів прямо не обумовлене в законодавстві України.

**2. Перелік та опис видів послуг щодо переказу коштів, які надаватимуться небанківською установою (із зазначенням способів ініціювання переказів, їх цільового призначення, користувачів (фізичні особи/суб'єкти господарювання), платіжних інструментів, які використовуватимуться (для документів на переказ має бути наведений перелік їх реквізитів), порядку перевірки користувачем реквізитів переказу перед його ініціюванням та порядку надання користувачу документа, який підтверджуватиме здійснення переказу).**

2.1. Основною функцією ФК є надання Користувачам послуг з переказу коштів.

2.2. Переказ коштів здійснюється виключно на території України в національній валюті.

2.3. ФК надає за допомогою ПНФП, ПТКС наступні види послуг:

- **переказ коштів від фізичної особи (резидента) на користь юридичної особи (резидента) та фізичної особи-підприємця (резидента) із зарахуванням суми переказу на її рахунок, відкритий у будь-якому банку України;** Зазначений тип переказу може бути здійснений у готівковій формі через ПНФП або ПТКС.

- **переказ коштів від фізичної особи (резидента) на користь фізичної особи (резидента),** із зарахуванням суми переказу на її рахунок, відкритий у будь-якому банку України; Зазначений тип переказу може бути здійснений у готівковій формі через ПНФП або ПТКС.

- **переказ коштів від фізичної особи (резидента) на користь фізичної особи (резидента), з метою видачі йому суми переказу готівкою;** Зазначений тип переказу може бути здійснений у готівковій формі через ПНФП ФК.

- **приймання готівкової виручки.** Послуга надається на підставі укладеного між Компанією та Контрагентом Договору на переказ коштів, який містить умови надання послуги «Приймання готівкової виручки». Переказ коштів в рамках послуги ініціюється у готівковій формі уповноваженим представником Контрагента. Перелік уповноважених представників Контрагента визначаються в Договорі на переказ коштів. Уповноважені представники Контрагента підлягають належній перевірці (ідентифікації і верифікації) за стандартними процедурами, які прийняті в Компанії.

Перерахування коштів в рамках послуги здійснюється у строки, визначені Договором на переказ коштів. Зарахування коштів на поточний рахунок Контрагента здійснюється згідно із правилами і регламентами обслуговуючого банку, в якому відкрито поточний рахунок Контрагента.

Розмір комісійної винагороди Компанії за здійснення переказу в рамках послуги та порядок її утримання визначається в Договорі на переказ коштів

2.4. Цільове призначення переказу залежить від типу послуги, який обирається Платником серед Отримувачів.

2.5. Під час переказу коштів ФК використовує наступні документи:

Документ на переказ готівки;

Документ на видачу готівки;

Квитанція ПТКС.

Відправлення/видача переказу здійснюється на підставі належним чином оформлених на паперовому носії документів, роздрукованих типографським способом або комп'ютерною технікою з програмного забезпечення відповідної ПС, що містить визначені відправником дані переказу.

2.5.1. Здійснення переказу коштів у ПНФП ФК оформлюється касовим документом Документ на переказ на переказ готівки

2.5.1.1. Документ на переказ на переказ готівки містить наступні обов'язкові реквізити: найменування ФК, дату здійснення операції, зазначення платника та отримувача, банку платника та отримувача, суму касової операції, призначення платежу, власноручні підписи або ЕЦП платника/отримувача, власноручні підписи або ЕЦП працівника ФК уповноваженого здійснювати касову операцію, номер рахунку отримувача, найменування банку отримувача.

Даний касовий документ містить також інші додаткові реквізити.

У разі здійснення ідентифікації Платника відповідно до вимог законодавства України про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення в Документ на переказ готівки вносяться додаткові реквізити.

ФК у Документах на переказ готівки для нарахування податків, адміністративних послуг, зборів та інших платежів до бюджету і фондів соціального страхування в реквізитах зазначає:

- код бюджетної класифікації;

- код платежу (за сплати платежів за адміністративні послуги - код платежу залежно від виду такої послуги);

- реєстраційний номер облікової картки платника податків або серію (за наявності) та номер паспорта громадянина України, найменування органу, що його видав, і дату видачі паспорта (або іншого

документа, що посвідчує особу та відповідно до законодавства України може бути використаний на території України для укладання правочинів) для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовилися від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та офіційно повідомили відповідні органи державної фіскальної служби і мають відмітку в паспорті;

- для сплати платежів за штрафами у сфері забезпечення безпеки дорожнього руху - серію та номер протоколу про адміністративне правопорушення.

2.5.1.2. Документ на переказ на переказ готівки заповнюється із застосуванням технічних засобів чи систем автоматизації відповідальною особою ПНФП ФК на підставі запиту Платника, наданого в усній або письмовій формі.

2.5.1.3. Відповідальна особа ПНФП ФК роздруковує Документ на переказ готівки, проставляє власний підпис та надає Платнику на перевірку. Платник перевіряє повноту та правильність заповнення наданих реквізитів та підтверджує їх, проставляючи підпис на Документі на переказ готівки.

3.5.1.4. Відповідальна особа ПНФП ФК, після отримання від Платника підписаної Документ на переказ на переказ готівки та грошових коштів, перераховує готівку, перевіряє грошові кошти на відповідність банкнот ознакам платіжності та захисних елементів та за допомогою АРМ здійснює переказ коштів Отримувачу.

Якщо сума наявних коштів менша, ніж сума платежу, то Платник додає потрібну суму готівки або операція не виконується, а документ і готівка повертається Платнику.

2.5.1.5. Після отримання від АРМ відповідної платіжної системи електронного документу «підтвердження переказу готівки», Відповідальна особа ПНФП ФК проставляє підпис та штамп на Квитанції (друга частина Документ на переказ на переказ готівки) та надає Квитанцію Платнику у якості документа, що підтверджує здійснення переказу.

Квитанція (друга частина Документ на переказ на переказ готівки) містить наступні обов'язкові реквізити: найменування ФК, дату здійснення касової операції, підпис працівника ФК який прийняв готівку, відбиток штампу або ЕЦП працівника ФК уповноваженого здійснювати касову операцію, зазначення платника та отримувача, суму касової операції, призначення платежу, номер рахунку отримувача та найменування банку отримувача, а також інші додаткові реквізити.

2.5.1.6. Під час здійснення переказу у ПНФП ФК комісійна винагорода оформлюється окремим касовим документом (Документ на переказ на переказ готівки).

2.5.2. Виплата грошового переказу у ПНФП ФК, оформлюється касовим документом Документ на переказ на видачу готівки.

2.5.2.1. Документ на переказ на видачу готівки містить наступні обов'язкові реквізити: дату здійснення касової операції, суму касової операції, зміст операції, зазначення отримувача, найменування пред'явленого документа отримувача (паспорт громадянина України або інший документ, що посвідчує особу та відповідно до законодавства України може бути використаний на території України для укладання правочинів), серію (за наявності), номер і дату видачі пред'явленого документа отримувача, найменування установи, що видала документ, власноручні підписи Отримувача та відповідального працівника ПНФП ФК, уповноваженого здійснювати касову операцію.

Даний касовий документ може містити інші додаткові реквізити.

2.5.2.2. Ініціювання видачі готівки за переказом здійснюється шляхом надання відповідальній особі ПНФП ФК паспорту або документу, що його замінює, та контрольного номеру переказу.

2.5.2.3. Відповідальна особа ПНФП ФК, за допомогою АРМ перевіряє наявність інформації про надходження такого переказу (за контрольним номером переказу та/або за прізвищем Отримувача).

2.5.2.4. У разі отримання підтверджувальної інформації щодо наявності переказу, що запитується, відповідальна особа ПНФП ФК, формує та роздруковує касовий документ Документ на видачу готівки та перевіряє наступне:

повноту заповнення реквізитів;

- відповідність особи Отримувача пред'явленому паспорту або документу, що його замінює;

- у разі отримання готівки за довіреністю - відповідність оформлення довіреності на отримання готівки щодо наявності необхідних повноважень та вимог чинного законодавства України.

2.5.2.5. Видачу коштів Отримувачу за переказом, відповідальна особа ПНФП ФК відображає в інтерфейсі оператора АПК, після чого переказ вважається виданим.

2.5.2.6. Відповідальна особа ПНФП ФК надає Отримувачу на підпис 2 примірника Документ на переказ на видачу готівки. Перший примірник Документ на переказ на видачу готівки Отримувач повертає відповідальній особі ПНФП ФК, а другий примірник залишається у Отримувача.

2.5.2.7. Отримувач має перевірити та перерахувати видану готівку поаркушно у присутності та під контролем відповідальної особи ПНФП ФК. Якщо готівка не була перерахована у приміщенні ПНФП

під контролем відповідальної особи ПНФП, то ФК претензії щодо відшкодування недостачі не приймаються. Про це на видному місці в ПНФП ФК розміщується відповідна інформація.

2.5.2.8. Якщо Отримувач отримує готівку за кількома документами на видачу готівки, то готівка видається за кожним таким документом окремо.

2.5.3. Здійснення переказу коштів за допомогою ПТКС оформлюється Квитанцією ПТКС.

2.5.3.1. Ініціювання переказу готівки за допомогою ПТКС виконується шляхом введення Платником необхідної інформації про переказ за допомогою інтерфейсу ПТКС.

2.5.3.2. Окремі обов'язкові реквізити електронного документу на переказ коштів можуть заповнюватись в автоматичному режимі ПТКС.

2.5.3.3. Після введення Користувачем необхідної інформації про переказ коштів, ПТКС здійснює перевірку повноти та коректності заповнених реквізитів та можливості здійснення переказу.

2.5.3.4. Платнику, засобами інтерфейсу ПТКС, повідомляється про розмір комісійної винагороди за здійснення операції переказу (у випадку, коли комісійна винагорода повністю або частково сплачується Користувачем).

2.5.3.5. Користувач перевіряє на екрані ПТКС заповненні реквізити та підтверджує здійснення переказу.

У разі введення невірних реквізитів Користувач має змогу змінити реквізити переказу.

2.5.3.6. Після підтвердження Користувачем здійснення переказу, йому пропонується внести готівку до ПТКС.

ПТКС в автоматичному режимі перевіряє справжність та платіжний стан кожної внесеної банкноти. Банкнота приймається, а сума внесеної готівки збільшується на її номінал, виключно у разі успішного проходження такої перевірки. У протилежному випадку банкнота повертається Платнику, а сума внесеної готівки не змінюється.

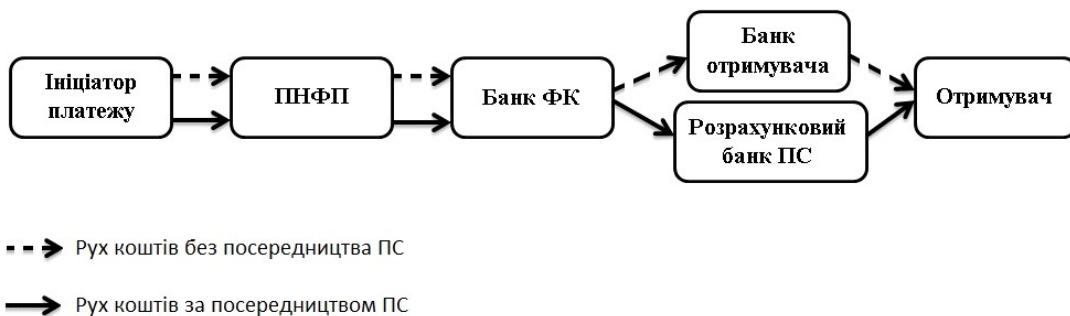
2.5.3.7. Після здійснення операції з переказу грошових коштів через ПТКС, Платнику в автоматичному режимі роздруковується Квитанція ПТКС.

2.5.3.8. Платник має право звернутися до центру технічної підтримки для отримання квитанції на його електронну пошту.

2.9. ФК забезпечує щоб усі перекази, у випадках передбачених Законом України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», супроводжувалися інформацією, визначеною вищезазначеним Законом, про ініціатора переказу (платника) та одержувача (отримувача).

### 3. Опис виконання всіх зазначених послуг та перелік залучених сторін під час їх надання (для кожної послуги окремо), а також щодо кожної окремої послуги:

3.1. Схема руху коштів під час переказу від фізичних/юридичних осіб для зарахування на рахунки фізичних/юридичних осіб від ініціювання до завершення:



3.2. ФК, під час надання послуг з переказу коштів, може використовувати послуги таких зовнішніх виконавців як банки, платіжні організації платіжних систем, оператори послуг платіжної інфраструктури та інші установи, що забезпечують здійснення операцій з переказу коштів.

Розрахунки ФК з іншими учасниками переказу коштів здійснюються в порядку та на підставі відповідних договорів, що укладені між ФК та такими учасниками, з урахуванням умов законодавства України, що регламентує такі відносини.

3.3. Час оброблення операцій та строки проведення переказу.

3.3.1. Переказ коштів здійснюється у строки передбачені Законом України «Про платіжні послуги» та іншими нормативними актами.

3.3.2. Строки проведення переказу за допомогою платіжних інструментів, визначаються правилами платіжної системи та договорами, що укладаються між учасниками та користувачами платіжної системи.

3.3.3. Перекази, що здійснюються у ПНФП ФК оброблюються та проводяться протягом операційного часу роботи ПНФП, визначеного наказом ФК.

Час оброблення операцій залежить від багатьох факторів, таких як, навантаження на програмно-технічний комплекс платіжної організації платіжної системи, навантаження на канали зв'язку між банками та учасниками переказу.

Операції оброблюються в режимі реального часу, з урахуванням технічних можливостей каналів зв'язку.

.....

## **5. Порядок повернення коштів ініціатору переказу в разі неможливості їх зарахування на рахунок або виплати в готівковій формі одержувачу, а також відкликання переказу ініціатором;**

Операції з переказу готівки:

У разі неможливості здійснення Фінансовою установою виплати суми переказу через неявку Отримувача переказу протягом тридцяти робочих днів з дати ініціювання переказу Платником, сума переказу належить до повернення Платнику та підлягає виплаті останньому за його першою вимогою.

У разі письмової відмови Отримувача від одержання переказу, сума переказу належить до повернення Платнику та підлягає виплаті останньому за його першою вимогою.

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

Згідно Закону України «Про платіжні послуги» Платник може відкликати переказ виключно до настання дати валютування - дати коли кошти переходять у власність Отримувача.

1. Повернення суми переказу у разі неможливості здійснення виплати суми переказу через неявку Отримувача або відмови Отримувача від одержання переказу (невитребуваний переказ) здійснюється фінансовою установою за заявою платника – фізичної особи при пред'явленні ним паспорта або іншого документа, що посвідчує особу та за умови пред'явлення квитанції, що була видана Платнику на підтвердження проведення операції з переказу коштів. Повернення коштів здійснюється шляхом переказу коштів на рахунок Платника або видачі йому суми переказу за документом на видачу готівки, в якому Платник виступає в якості Отримувача у загальному порядку, визначеному даними Правилами.

Порядок повернення коштів за неналежним або помилковим переказом здійснюється як у готівковій формі так і шляхом зарахування його на рахунок в банку.

2. Операції на переказ коштів за вільними реквізитами:

У разі необхідності відкликання переказу до моменту списання суми коштів з рахунку Клієнта, Клієнт повинен звернутися до Служби підтримки Фінансової установи за **телефоном 0 800 600 077**.

З моменту зарахування коштів за переказом за відповідними реквізитами Отримувача, наданими Клієнтом, будь-які претензії з боку Клієнта стосовно переказу коштів не приймаються.

У випадку введення/надання некоректних даних, які унеможливають здійснення переказу коштів за наданими реквізитами, сума переказу за вирахуванням суми комісійної винагороди Фінансової установи, повертається Клієнту протягом 10 (десяти) банківських днів з моменту ініціації переказу коштів Клієнтом.

Порядок повернення коштів за неналежним або помилковим переказом здійснюється за порядком повернення невитребуваного переказу.

## **6. Порядок вирішення спорів між Товариством та користувачами (платниками та отримувачами коштів):**

Усі спори між Товариством та користувачами (платниками та отримувачами коштів), що виникають з приводу здійснення переказу коштів, вирішуються ними у відповідності до приписів чинного законодавства України.

Товариство гарантує, що будь яка скарга або претензія платника чи отримувача коштів як то усна чи письмова, буде розглянута.

Товариство також приймає всі необхідні заходи щодо задоволення скарги чи претензії користувачів, якщо така скарга чи претензія буде обґрунтованою.

В разі недосягнення згоди, спір підлягає передачі на розгляд суду, відповідно до положень чинного законодавства України.

Товариством та користувачі звільняються від відповідальності за несвоєчасне або неналежне виконання зобов'язань, якщо невиконання є наслідком обставин надзвичайного характеру, виникнення яких не пов'язано з їх волевиявленням, такого як військові дії, страйки, безлад, аварії, стихійне лихо, зміни в законодавстві України, а також інші обставини надзвичайного характеру, які виникли та безпосередньо впливають на виконання умов здійснення переказу коштів, які вони не могли передбачити або попередити розумними діями.

Товариством та користувачі несуть відповідальність при здійсненні переказу коштів згідно загального та спеціального чинного законодавства України (зокрема, ЗУ «Про платіжні послуги»).

.....

**ЗГІДНО З ОРИГІНАЛОМ**

**ДИРЕКТОР ТОВ «ФК «МАСОН» \_\_\_\_\_ УЛЯНА МОРОЗЕНКО**