Платіжні системи: “City24”, “MasterCard”, “Visa”, “ПРОСТІР”, “NovaPay”

ПУБЛІЧНА ПРОПОЗИЦІЯ, У РЕДАКЦІЇ ВІД 15.09.2026,
НА УКЛАДАННЯ ДОГОВОРУ ПРО НАДАННЯ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ
ЗА ПЛАТІЖНИМИ ОПЕРАЦІЯМИ ЩОДО ПЕРЕКАЗУ КОШТІВ БЕЗ ВІДКРИТТЯ РАХУНКУ
(ПРАВИЛА ПЕРЕКАЗУ КОШТІВ БЕЗ ВІДКРИТТЯ РАХУНКУ)

Установа: ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СВІФТ ГАРАНТ» (код ЄДРПОУ 39859339), юридична особа, що належним чином створена та зареєстрована в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань (Дата запису: 25.06.2015 Номер запису: 10701020000058383), яка є небанківським надавачем платіжних послуг та набула статусу платіжної установи на підставі, оприлюдненого у розділі «Платежі та розрахунки» Офіційного інтернет-представництва Національного банку України за посиланням: https://bank.gov.ua/ua/payments, витягу Національного банку України з, Реєстру платіжної інфраструктури (далі – Реєстр) щодо включення до Реєстру та видачі ліцензії на надання фінансових платіжних послуг (послуги з переказу коштів без відкриття рахунку), відповідно до рішення від 30.04.2023 за №21/776-рк, керуючись законодавством України, в особі Директора Шевченка Вячеслава Олександровича, який діє на підставі Статуту, оголошує Публічну пропозицію (далі - Оферта) широкому та необмеженому колу фізичних осіб, фізичних осіб-підприємців, фізичних осіб, які здійснюють незалежну професійну діяльність, що є резидентами (визначеними пунктом 9 частини першої статті 1 Закону України «Про валюту і валютні операції» та Положенням про здійснення операцій із валютними цінностями, затвердженим постановою Правління Національного банку України від 02.01.2019 за №2), які надалі за текстом разом іменуються Сторони, а кожна окремо – Сторона, укласти Договір про надання платіжних послуг за платіжними операціями щодо переказу коштів без відкриття рахунку (далі – Договір) у порядку, визначеному в Оферті, умови якої наведені нижче:

1. ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

автентифікація номера телефону клієнта – процес, що дає змогу Установі, що є ініціатором комерційних викликів, установити та підтвердити, що певні дії вчиняються клієнтом, який є кінцевим користувачем електронних комунікаційних послуг і користується номером телефону кінцевого користувача послуг, якого викликають.

дата валютування – зазначена ініціатором платіжної операції, який є клієнтом, у платіжній інструкції дата, починаючи з якої кошти, що становлять суму платіжної операції і переказані клієнтом, який є платником, отримувачу, переходять у власність отримувача. Застосування дати валютування, керуючись частиною шостою статті 43 Закону України «Про платіжні послуги», визначається пунктом 2.11 цього Договору.

клієнт – фізична особа або фізична особа-підприємець, фізична особа, яка здійснює незалежну професійну діяльність (далі щодо платника – фізична особа), яка ініціює платіжну операцію, шляхом формування платіжної інструкції разом з внесенням суми платіжної операції або яка отримує суму платіжної операції в готівковій формі. При цьому фізична особа розглядається зокрема, як учасник правових відносин, що виникають між такою фізичною особою та отримувачем, а також клієнт може бути ініціатором та отримувачем за платіжною операцією.

комерційні виклики – використання на підставі договору про надання послуг комерційних викликів кінцевим користувачем наданого йому ресурсу нумерації для ініціювання вихідних викликів з метою розповсюдження реклами або автентифікації номера телефону кінцевого користувача, якого викликають, при наданні Установою платіжної послуги за платіжними операціями щодо переказу коштів без відкриття рахунку.

надавач платіжних послуг отримувача – банк, у якому відкритий рахунок отримувача для виконання платіжних операцій або з яким отримувачем укладено відповідні правочини щодо виконання платіжних операцій, та небанківський надавач платіжних послуг, передбачений Законом України «Про платіжні послуги», які є учасниками платіжних систем у яких Установа є учасником або які залучені Установою до виконання платіжних операцій, що надають платіжні послуги отримувачу за платіжними операціями.

операційний день – день, протягом якого Установа здійснює свою діяльність, необхідну для виконання платіжних операцій.

операційний час – частина операційного дня Установи, протягом якого приймаються платіжні інструкції та розпоряджень платника про відкликання згод на виконання пов’язаних між собою платіжних операцій. Тривалість операційного часу встановлена в пункті 2.7 цього Договору.

отримувач – фізична особа або юридична особа або фізична особа-підприємець, фізична особа, яка здійснює незалежну професійну діяльність (далі щодо отримувача – суб’єкт господарювання), що є резидентами (визначеними пунктом 9 частини першої статті 1 Закону України «Про валюту і валютні операції» та Положенням про здійснення операцій із валютними цінностями, затвердженим постановою Правління Національного банку України від 02.01.2019 за №2), на користь якого клієнтом ініціюється платіжна операція, на підставі платіжної інструкції.

ПВК/ФТ - запобігання та протидія легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.

платіж - сума платіжної операції готівкою та/або безготівкові кошти у національній валюті, що сплачуються клієнтом, у тому числі за допомогою електронних платіжних засобів, у тому числі за реквізитами електронного платіжного засобу, як оплата за товари та/або роботи, та/або послуги, які надає (реалізує) отримувач (суб’єкт господарювання, на користь

якого клієнтом ініціюється платіжна операція), або оплата клієнтом товарів та/або робіт, та/або послуг, що надають треті особи, яких представляє отримувач (суб'єкт господарювання, на користь якого клієнтом ініціюється платіжна операція), та/або з яким у клієнта оформлені відповідні договірні відносини, а також, що сплачуються клієнтом, з метою їх зарахування на рахунок отримувача (фізичної особи) або надавача платіжних послуг, який діє від імені отримувача (фізичної особи), чи видачі отримувачу (фізичній особі) коштів у готівковій формі, в межах території України.

переказ коштів – платіжна операція, яка ініційована клієнтом, на підставі платіжної інструкції, шляхом руху певної суми коштів в готівковій або безготівковій формі у національній валюті, з метою її зарахування на рахунок отримувача або надавача платіжних послуг, який діє від імені отримувача, чи видача отримувачу (фізичній особі) коштів у готівковій формі, в межах території України.

платіжна інструкція – розпорядження ініціатора платіжної операції, який є клієнтом, щодо виконання платіжної операції, що заповнено (внесенням та/або визначенням реквізитів за допомогою програмного забезпечення в інтерфейсі терміналу) клієнтом в електронній формі та містить інформацію, що дає змогу Установі ідентифікувати особу платника та отримувача за платіжною операцією, в тому числі прізвища, власного імені, по батькові (за наявності), рахунки платника та отримувача, надавачів платіжних послуг платника та отримувача, суму платіжної операції та іншу інформацію, необхідну для належного виконання платіжної операції – обов'язкові реквізити , передбачені чинним законодавством України, зокрема Інструкцією про порядок організації касової роботи банками та проведення платіжних операцій надавачами платіжних послуг в Україні, затвердженою постановою Правління Національного банку України від 25.09.2018 за №103 (далі – Інструкція №103), Інструкцією про безготівкові розрахунки в національній валюті користувачів платіжних послуг, затвердженою постановою Правління Національного банку України від 25.07.2022 за №163 (далі – Інструкція №163) та Положенням про порядок емісії та еквайрингу платіжних інструментів, затвердженим постановою Правління Національного банку України від 29.07.2022 за №164 (далі – Положення №164), або Установою із застосуванням технічних засобів чи системи автоматизації Установи (в автоматичному режимі терміналу, який використовує бази даних автоматизованої системи) за визначеним (обраним власноруч) клієнтом отримувачем з подальшим відображенням цих реквізитів у відповідному документі за платіжною операцією. Установа має право оформляти платіжні інструкції в системі автоматизації Установи, на підставі рахунків на сплату платежів, які формуються суб'єктом господарювання (отримувачем) за платіжною операцією, а також має право пропонувати для підтвердження клієнтом реквізити за платіжною операцією, в тому числі прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) платника (ініціатора)/отримувача, які отримані Установою від суб'єкта господарювання, що є отримувачем за платіжною операцією (у тому числі за протоколом технічної взаємодії між Установою та отримувачем) або від банку отримувача або від Єдиного державного веб-порталу електронних послуг «ДІЯ» або з інших надійних і достовірних джерел (у тому числі за інструментом покладання, залучення тощо) з подальшим відображенням цих реквізитів у відповідному документі за платіжною операцією.

платіжна послуга – переказ коштів без відкриття рахунку у готівковій чи безготівковій формі отримувачу до якого Установою може бути залучений комерційний агент із приймання готівки та/або надавач платіжних послуг-посередник, що надається клієнту, на підставі цього Договору, під час якої не використовується відкритий в Установі рахунок платника та/або отримувача.

термінал – технічний пристрій (платіжний термінал, програмно-технічний комплекс самообслуговування, програмно-апаратне середовище пристрою, інший пристрій) та/або програмне забезпечення, яке у тому числі реалізовано в апаратно-програмному середовищі обладнання або пристроїв (у тому числі підключених до мережі Інтернет), що дає змогу клієнту ініціювати платіжну операцію у готівковій чи безготівковій формі з рахунку платника (у тому числі за допомогою платіжних інструментів, зокрема електронних платіжних засобів, у тому числі за реквізитами електронного платіжного засобу), а також виконати інші операції, згідно з функціональними можливостями цього пристрою, у тому числі отримання отримувачем (фізичною особою) суми платіжної операції в готівковій формі.

Під терміналом у цьому Договорі також розуміється пункт приймання платежів (пункт надання фінансових послуг та/або платіжний пристрій) комерційного агента із приймання готівки, який діє від імені, в інтересах, під контролем і за рахунок Установи під час приймання готівки для виконання платіжних операцій та пункт надання фінансових послуг Установи, облаштований вищезазначеним технічним пристроєм та/або програмним забезпеченням, яке дає змогу сформувати клієнту розпорядження (платіжну інструкцію) ініціатора щодо виконання платіжної операції.

2. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

2.1. Установа, діючи на підставі статей 633, 641, 644 Цивільного Кодексу України, звертається з цією Офертою та бере на себе зобов'язання перед клієнтами, які приймуть (акцептують) Оферту, надати їм платіжну послугу за платіжними операціями на умовах Договору. Акцептуючи Оферту, клієнт погоджується, що Установа має право в односторонньому порядку та в будь-який час вносити зміни та доповнення до Договору, повідомляючи про це клієнта, шляхом оприлюднення нової (оновленій) редакції Договору на власному офіційному вебсайті Установи, який визначений в пункті 2.4 цього Договору. Зміни та доповнення до Договору вносяться шляхом оприлюднення Договору в новій редакції, при цьому нові (оновлені) умови Договору є обов'язковими для клієнта з моменту (дати) оприлюднення нової редакції Договору на офіційному вебсайті Установи. Клієнт безумовно бере на себе ризики та обов'язок самостійно відстежувати наявність та/або відсутність нової (оновленої) редакції Договору на офіційному вебсайті Установи. Нова (оновлена) редакція Договору набирає чинності з моменту (дати) її оприлюднення на офіційному вебсайті Установи, а попередня редакція Договору припиняє дію, в день набрання чинності нової (оновленої) редакції Договору, і Установа забезпечує її зберігання на офіційному вебсайті Установи.

2.2. Акцепт (акцептування) Оферти здійснюється шляхом вчинення клієнтом дій, що свідчать про повну і безумовну згоду клієнта отримати платіжну послугу за платіжними операціями на умовах Договору. Такими діями зі сторони клієнта, відповідно до пункту 24 додатку 20 Інструкції №103, є подання до Установи, або до комерційного агента із приймання готівки залученого Установою, платіжної інструкції з використанням терміналу, що підтверджується внесенням готівки/наданням готівки або ініціюванням платіжної операції за допомогою платіжних інструментів,

зокрема електронного платіжного засобу (платіжної картки, у тому числі за реквізитами електронного платіжного засобу), за якою отримано дозвіл на проведення операції з використанням платіжного інструменту, зокрема, внаслідок підтвердження введених клієнтом реквізитів електронного платіжного засобу, який належить клієнту, або зчитування реквізитів електронного платіжного засобу, який належить клієнту, апаратно-програмним середовищем терміналу. Окрім того, такими діями під час ініціювання клієнтом готівкою платіжної операції з використанням терміналу є, у випадках передбачених чинним законодавством України, введення на екрані терміналу номера мобільного телефону клієнта (ініціатора платіжної операції, що є додатковим реквізитом платіжної інструкції та відповідного документу за платіжною операцією) та виконання процедури перевірки належності клієнту, зазначеного ним для підтвердження операції з внесення готівки, номера мобільного телефону, шляхом введення на екрані терміналу одноразового пароля, отриманого одним з таких способів: за допомогою комерційного виклику (телефонного дзвінка з номеру для здійснення якого Установою обирається номер телефону з використанням методу циклічної послідовності або генератором псевдовипадкових чисел з переліку, унікального за останніми чотирьома цифрами, номерів, де вказані цифри і є одноразовим паролем); текстовими (SMS) повідомленнями) або «інтерактивною голосовою відповіддю» (IVR) або з використанням месенджерів на пристрої клієнта. При цьому клієнт має право та можливість відмовитися від Договору, шляхом його розірвання/припинення, до настання моменту безвідкличності платіжної інструкції. У випадку неакцептування Оферти, Договір вважається неукладеним.

2.3. Договір діє щодо однієї платіжної послуги - **переказу коштів без відкриття рахунку** та вважається укладеним з моменту акцепту Оферти клієнтом, і діє до моменту повного виконання Сторонами зобов'язань за Договором, а саме завершення переказу коштів Установою та оплати клієнтом винагороди (за її наявності) Установі. Платіжна послуга вважається наданою з моменту зарахування суми платіжної операції на рахунок отримувача або надавача платіжних послуг, який діє від імені отримувача, чи видачі отримувачу (фізичній особі) коштів у готівковій формі.

2.4. Установа знаходиться за адресою: провулок Новопечерський, будинок 5, місто Київ, 01042.

Номера контактних телефонів Установи: +38 067 104-90-53.

Електронна адреса Установи: info@swift-garant.com.ua.

Власний офіційний вебсайт Установи: swift-garant.com.ua.

Робочий час Установи: Пн-Пт. з 9:00 до 18:00, перерва для відпочинку і харчування з 13:00 до 14:00 за київським часом (GMT +2 години).

2.5. Установа при наданні платіжних послуг використовує торговельні марки/знаки для товарів і послуг: «CITY24», «Moneycom», «БАНК24».

2.6. З дат включення відомостей про участь Установи в платіжних системах до Реєстру, оприлюдненому за посиланням у розділі "Платежі та розрахунки" Офіційного інтернет-представництва Національного банку України: https://bank.gov.ua/ua/payments, Установа є учасником таких платіжних систем:

- дата включення Установи до Реєстру 21.09.2017 як прямого учасника внутрішньодержавної платіжної системи «City24» дата видачі Свідоцтва 09.09.2021 за №36/4 (ВПС «City24»), оператором якої є ТОВ «ПЛАТІЖНА УСТАНОВА «ФЕНІКС» (код ЄДРПОУ: 35075436);
- дата включення Установи до Реєстру 03.08.2017 як прямого учасника внутрішньодержавної платіжної системи «Фінансовий світ», дата видачі Свідоцтва 01.06.2020 за №2/3 (ВПС «Фінансовий світ»), оператором якої є ТОВ «УКРАЇНСЬКА ПЛАТІЖНА СИСТЕМА» (код ЄДРПОУ: 35780941);
- дата включення Установи до Реєстру 03.09.2025 як прямого учасника міжнародної платіжної системи «NovaPay», що здійснює діяльність відповідно до рішення від 27.06.2025 за №24/667-рк (МПС «NovaPay»), оператором якої є ТОВ «НоваПей» (код ЄДРПОУ: 38324133);
- непряма участь у Національній платіжній системі «Український платіжний простір» далі – «ПРОСТІР» (найменування оператора: Національний банк України): дата включення Установи до Реєстру 26.11.2024 через прямого учасника АТ «СЕНС БАНК», дата включення Установи до Реєстру 26.11.2024 через прямого учасника АТ «ОЩАДБАНК», дата включення Установи до Реєстру 10.02.2025 через прямого учасника АТ «ВСТ БАНК», дата включення Установи до Реєстру 11.06.2025 через прямого учасника ПАТ «БАНК КРЕДИТ ДНІПРО», дата включення Установи до Реєстру 24.07.2025 через прямого учасника АТ «АЛЬТБАНК», дата включення Установи до Реєстру 26.12.2025 через прямого учасника АБ «УКРГАЗБАНК»;
- непряма участь у міжнародних карткових платіжних системах «MasterCard» далі – «MasterCard» (найменування оператора: Mastercard International Incorporated) та «Visa» далі – «Visa» (найменування оператора: Visa International Service Association), дата включення Установи до Реєстру 13.09.2017 через прямого учасника АТ «СЕНС БАНК», дата включення Установи до Реєстру 30.08.2024 через прямого учасника ПАТ «МТБ БАНК», дата включення Установи до Реєстру 22.10.2024 через прямого учасника АТ «ОЩАДБАНК», дата включення Установи до Реєстру 03.02.2025 через прямого учасника АТ «ВСТ БАНК», дата включення Установи до Реєстру щодо «MasterCard» 05.06.2025 /щодо «Visa» 26.05.2025 через прямого учасника ПАТ «БАНК КРЕДИТ ДНІПРО», дата включення Установи до Реєстру 04.07.2025 через прямого учасника АТ «АЛЬТБАНК», дата включення Установи до Реєстру 28.07.2025 через прямого учасника АТ «АСВІО БАНК», дата включення Установи до Реєстру 12.01.2026 через прямого учасника АБ «УКРГАЗБАНК».

2.7. Термінали, що використовуються Установою, працюють 24 години на добу 7 днів на тиждень, але з урахуванням обмеження доступу до нього, в разі його знаходження в приміщенні та/або з урахуванням технічних можливостей пристрою, обладнання, програмного забезпечення, зокрема, але не виключно, засобів систем телекомунікаційного/мобільного зв’язку, у тому числі підключених до мережі Інтернет зокрема їх працездатності, а також з урахуванням безперервності роботи мереж електропостачання, що забезпечують живлення пристрою та обладнання.

Операційні дні встановлені Установою: з понеділка по п’ятницю, окрім вихідних та/або святкових днів.

Тривалість операційного часу встановлена: з 00:00:00 (нуль годин нуль хвилин нуль секунд) за київським часом (GMT +2 години) до 23:59:59 (двадцять три години п’ятдесят дев’ять хвилин п’ятдесят дев’ять секунд) за київським часом (GMT +2 години) кожного операційного дня.

2.8. Установа виконує такі види платіжних операцій:
2.8.1. За умов ініціювання в готівковій формі:
- від фізичних осіб для виплати у готівковій формі фізичним особам;
- від фізичних осіб для зарахування на рахунки фізичних осіб;
- від фізичних осіб для зарахування на рахунки юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців, фізичних осіб, які здійснюють незалежну професійну діяльність;
- від юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців, фізичних осіб, які здійснюють незалежну професійну діяльність для зарахування на рахунки юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців, фізичних осіб, які здійснюють незалежну професійну діяльність.

2.8.2. За умов ініціювання в безготівковій формі:
- від фізичних осіб для виплати у готівковій формі фізичним особам;
- від фізичних осіб для зарахування на рахунки фізичних осіб;
- від фізичних осіб для зарахування на рахунки юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців, фізичних осіб, які здійснюють незалежну професійну діяльність;
- від юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців, фізичних осіб, які здійснюють незалежну професійну діяльність для виплати у готівковій формі фізичним особам;
- від юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців, фізичних осіб, які здійснюють незалежну професійну діяльність для зарахування на рахунки фізичних осіб;
- від юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців, фізичних осіб, які здійснюють незалежну професійну діяльність для зарахування на рахунки юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців, фізичних осіб, які здійснюють незалежну професійну діяльність.

2.8.3. Установа приймає платіжну інструкцією від резидентів України: фізичних осіб або юридичних осіб, у тому числі суб'єктів господарювання із місцезнаходженням на території України, які провадять діяльність відповідно до законодавства України, їх відокремлених підрозділів.
2.9. Установою можуть залучатися технологічні оператори для автоматизації діяльності на платіжному ринку та обміну інформаційними повідомленнями, як на усіх ланках обміну так і на кожній окремій ланці обміну, з платниками та отримувачами, надавачами платіжних послуг зі здійснення еквайрингу платіжних інструментів, зокрема, для передачі реквізитів електронного платіжного засобу (платіжної картки), розрахунковими та обслуговуючими Установу банками, небанківськими надавачами платіжних послуг, які залучені Установою як посередники, комерційними агентами із приймання готівки, та у випадку використання платіжної системи, у тому числі з операторами платіжної системи, технологічними операторами платіжної системи та учасниками платіжної системи, з метою ініціювання, виконання та завершення платіжних операцій.
Опис користування послугами технологічних операторів, третіх осіб (які залучаються до виконання важливих операційних функцій) та участі Установи у платіжних системах (у разі намірів Установи надавати свої послуги із залученням комерційних агентів із приймання готівки, технологічних операторів, третіх осіб та/або як учасника платіжної системи) визначений в правочинах, що укладені Установою з відповідним технологічним оператором, третьою особою (яка залучається до виконання важливих операційних функцій) та оператором платіжної системи щодо участі Установи у платіжній системі.
2.10. Для виконання платіжних операцій щодо переказу коштів на користь отримувачів Установою залучено надавачів платіжних послуг (розрахункові/обслуговуючі Установу банки, банки з якими Установою укладено відповідні правочини щодо виконання платіжних операцій, небанківських надавачів платіжних послуг, передбачених Законом України «Про платіжні послуги», які є учасниками платіжних систем у яких Установа бере участь або які залучені Установою до виконання платіжних операцій) перелік яких оприлюднений у підрозділі «Реєстраційні та ліцензійні документи» розділу «Документи» на власному офіційному вебсайті Установи за посиланням: https://swift-garant.com.ua/wp-content/uploads/2023/05/zalucheny-nadavachy-SWIFT-GARANT.pdf.
Порядок взаємодії Установи із залученими надавачами платіжних послуг (розрахунковими/обслуговуючими Установу банками, банками, у тому числі еквайрами, з якими Установою укладено відповідні правочини щодо виконання платіжних операцій, небанківськими надавачами платіжних послуг, передбачених Законом України «Про платіжні послуги», які є учасниками платіжних систем у яких Установа бере участь або які залучені Установою до виконання платіжних операцій) під час надання фінансових платіжних послуг визначений в правочинах, що укладені Установою з відповідним залученим надавачами платіжних послуг.
2.11. Сторони цього Договору дійшли згоди, що дата валютування при виконанні платіжної операції не застосовується, а дата згоди на виконання платіжної операції щодо кожного відповідного отримувача буде зазначена у відповідному документі за платіжною операцією, який отримує клієнт за умови завершення клієнтом ініціювання платіжної операції зокрема акцептом Оферти і у такому випадку ця згода уже не підлягає відкликанню, окрім відкликання згоди на виконання платіжних операцій, пов'язаних між собою отримувачем (спільна ознака), у визначений період часу (далі – пов'язані між собою платіжні операції).
Сторони цього Договору дійшли згоди, що власноручний підпис або електронний підпис користувача в платіжній інструкції та відповідному документі за платіжною операцією (квитанції термінала, що складається Установою у разі здійснення касової операції), а також власноручний підпис або кваліфікований ЕП працівника Установи, уповноваженого здійснювати касову операцію, у платіжній інструкції та відповідному документі за платіжною операцією (квитанції термінала, що складається Установою у разі здійснення касової операції), не застосовується.
2.12. Сторони погоджуються, що акцептуючи Оферту, у порядку визначеному в пункті 2.2 цього Договору, клієнт надає Установі згоду на виконання платіжної операції або пов'язаних між собою платіжних операцій і згоду на комерційні виклики та/або текстові (SMS) повідомлення, а Установа отримує від клієнта такі згоди, і платіжна операція або пов'язані між собою платіжні операції вважаються акцептованими на їх виконання. При цьому, надана клієнтом згода на комерційні виклики та/або текстові (SMS) повідомлення є замовленням послуги (попередньою згодою)

постачальнику електронних комунікаційних послуг шляхом вчинення активної конклюдентної дії в розумінні підпункту 7 пункту 4 Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 25.06.2025 за №761.

2.13. Установа фіксує в системі автоматизації Установи інформацію про надання фінансових платіжних послуг, у тому числі дату та час отримання згоди клієнта на виконання платіжної операції, а також дату та час відкликання згоди на виконання пов'язаних між собою платіжних операцій (у порядку збереження інформації в системі автоматизації Установи протягом п'яти років з моменту отримання згоди).

2.14. Установа здійснює заходи безпеки шляхом передачі платіжної інструкції від терміналу до системи автоматизації Установи в шифрованому вигляді, а також забезпечує їх цілісність, достовірність та авторство під час створення, оброблення та зберігання з дотриманням вимог, що встановлені чинним законодавством України. Установа здійснює заходи реагування у разі надходження від органів Національної поліції України письмового (електронного) запиту щодо здійсненої платіжної операції користувача (клієнта/отримувача), якщо така операція містить ознаки кримінального правопорушення, передбаченого статтями 185, 190-192, 200, 361, 361-2, 362-363 Кримінального кодексу України, шляхом розкриття інформації, що становить таємницю надавача платіжних послуг, в порядку та на умовах передбачених Правилами зберігання, захисту, використання та розкриття таємниці надавача платіжних послуг, затвердженими постановою Правління Національного банку України від 14.07.2022 за №147 (далі – Правила №147), або надання мотивованої відповіді про неможливість надання відповідної інформації протягом 10 робочих днів із дня отримання такого запиту, якщо інші строки не встановлені чинним законодавством України. Якщо підготовка інформації, що становить таємницю надавача платіжних послуг, перевищує визначений строк її надання, Установа письмово повідомляє про це органи Національної поліції України із зазначенням строку, у який Установою надаватиметься така інформація.

2.15. Сторони цього Договору дійшли згоди щодо забезпечення збереження таємниці надавача платіжних послуг та відповідальності, яка передбачена вимогами чинного законодавства України, за її незаконне розголошення або використання.

2.16. Установа, для надання послуг з переказу коштів без відкриття рахунку для виконання платіжних операцій, залучає комерційних агентів із приймання готівки, зазначених у розділі «Платежі та розрахунки» Офіційного інтернет-представництва Національного банку України за посиланням: https://bank.gov.ua/files/N_bank/168/RPI_commerc-agents.xlsx

Перелік залучених комерційних агентів із приймання готівки з фактичними місцями надання послуг з переказу коштів без відкриття рахунку оприлюднений у розділі «Послуги» на власному офіційному вебсайті Установи за посиланням: https://swift-garant.com.ua/wp-content/uploads/2024/03/comerc-agents.pdf

Комерційний агент із приймання готівки залучається Установою для надання фінансових платіжних послуг, що передбачають приймання готівки для виконання платіжних операцій клієнта, який є користувачем платіжних послуг.

Комерційним агентом із приймання готівки, якого залучено Установою, може бути фізична особа-підприємець або юридична особа, крім осіб, які отримали право на провадження діяльності з надання фінансових платіжних послуг, обмежених платіжних послуг, послуг поштового переказу, інкасації коштів, перевезення валютних та інших цінностей, оброблення та зберігання готівки.

Комерційний агент із приймання готівки, якого залучено Установою, може надавати свої послуги, що передбачають приймання готівки для виконання платіжних операцій клієнта, за допомогою терміналів, якими є виключно платіжні пристрої та пункти надання фінансових послуг.

Комерційний агент із приймання готівки, якого залучено Установою, зобов'язаний виконувати вимоги щодо здійснення операцій з приймання готівки через пункти надання фінансових послуг та із застосуванням платіжних пристроїв, а також щодо оформлення касових документів, установлені в нормативно-правовому акті Національного банку України з питань порядку організації касової роботи банками та проведення платіжних операцій надавачами платіжних послуг в Україні.

Комерційний агент із приймання готівки, якого залучено Установою, не має права передавати іншим особам свої повноваження, пов'язані з наданням платіжних послуг.

Комерційний агент із приймання готівки зобов'язаний забезпечити розміщення в доступному для огляду клієнтів, які є користувачами платіжних послуг, місці або на моніторі платіжного пристрою інформацію, яка відповідно до законодавства України повинна надаватися споживачу перед і під час надання платіжної послуги, уключаючи інформацію, яка ідентифікує Установу та максимальний час виконання платіжної операції у форматі ДДММРРРР або число - цифрами "ДД", місяць - словом, рік - цифрами "РРРР".

Внутрішніми документами Установи, зокрема Порядком внутрішнього контролю Установи за діяльністю комерційних агентів, затвердженому наказом керівника Установи, встановлені вимоги до порядку надання фінансових платіжних послуг через комерційних агентів із приймання готівки (із зазначенням порядку проведення виїзних та безвиїзних перевірок комерційних агентів із приймання готівки).

2.17.Сторони цього Договору дійшли згоди, що приймання, реєстрація, оброблення, зберігання, надсилання електронних документів може здійснюватися з використанням кваліфікованого електронного підпису та/ або кваліфікованої електронної печатки, в тому числі за допомогою онлайн-сервісів (інформаційних систем) електронного документообігу, зокрема, https://vchasno.ua/ (ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ВЧАСНО СЕРВІС», код за ЄДРПОУ 41231992) тощо. Використання кваліфікованого електронного підпису та/або кваліфікованої електронної печатки для створення і засвідчення електронного документа або електронної копії з паперового документа або паперової копії електронного документа, виявлення будь-яких змін в них, у тому числі після використання електронної печатки, а також виявлення будь-яких змін кваліфікованого електронного підпису або кваліфікованої електронної печатки після підписання (засвідчення) електронного документа або електронної копії з паперового документа, здійснюється: у порядку визначеному документацією, наданою розробниками онлайн-сервісів (інформаційних систем) електронного документообігу, та у порядку використання онлайн-сервісів, зокрема

https://vchasno.ua/ (ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ВЧАСНО СЕРВІС», код за ЄДРПОУ 41231992) тощо, а також відповідно до вимог чинного законодавства України.
Установа здійснює приймання, оброблення, зберігання, надсилання електронних документів та інформації, потрібної для створення електронних документів, з дотриманням вимог законодавства України щодо захисту персональних даних, комерційної таємниці, таємниці надавача платіжних послуг, таємниці фінансового моніторингу.

3. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

3.1. За цим Договором клієнт доручає, а Установа надає платіжну послугу щодо переказу коштів на користь отримувача на умовах цього Договору, за видами платіжних операцій, визначеними у пункті 2.8 цього Договору.
3.2. Установа не здійснює продаж (реалізацію) товарів, робіт, послуг, що надаються (реалізовуються) отримувачами. Правовідносини, що виникають між клієнтом та отримувачами виникають, змінюються та припиняються виключно між клієнтом та отримувачами. Установа є відповідальною лише за надання платіжної послуги щодо переказу коштів від клієнта на користь отримувача і не несе відповідальності за виконання отримувачем вимог чинного законодавства України, у тому числі щодо нарахування та сплати податків, зборів та інших обов'язкових платежів.

4. УМОВИ ПЕРЕКАЗУ КОШТІВ

4.1. Установа забезпечує виконання платіжної інструкції клієнта протягом операційного дня або в інший строк, який не повинен перевищувати три робочих дні з дня надходження коштів клієнта до Установи, з метою забезпечення зарахування платежу за платіжною операцією на рахунок отримувача або надавача платіжних послуг, який діє від імені отримувача, чи видачі отримувачу (фізичній особі) коштів у готівковій формі. Після списання надавачем платіжних послуг платника коштів з рахунку клієнта для ініціатора платіжної операції настає момент безвідкличності платіжної інструкції.
4.2. Надавач платіжних послуг отримувача, відповідно до вимог законодавства України, зобов'язаний забезпечити зарахування суми коштів за платіжною операцією на рахунок отримувача або надавача платіжних послуг, який діє від імені отримувача, чи видачу отримувачу (фізичній особі) коштів у готівковій формі протягом операційного дня надходження коштів на рахунок надавача платіжних послуг отримувача.
4.3. Обмеження щодо платежів, у тому числі з використанням платіжних інструментів, зокрема електронного платіжного засобу (платіжної картки), у тому числі за реквізитами електронного платіжного засобу, які клієнт може ініціювати за платіжною інструкцією або сукупністю платіжних інструкцій за наявності ознак пов'язаності протягом одного операційного дня, встановлюється чинним законодавством України та внутрішніми документами Установи, у тому числі з метою дотримання законодавства у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, або фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення (далі – законодавство про ПВК/ФТ). Установою не застосовуються обмеження щодо платежів за платіжними операціями з оплати клієнтом комунальних платежів, ідентифікацію та верифікацію якого було здійснено Установою у порядку, визначеному законодавством про ПВК/ФТ.
4.4. Перелік отримувачів платежів, на користь яких можливо ініціювання переказу коштів, доводиться до відома клієнта шляхом відображення на екрані монітору терміналу. Установа надає платіжні послуги щодо переказу коштів на користь отримувачів, у тому числі з якими у неї укладено відповідні правочини (договори про прийом платежів).
4.5. Клієнт погоджується сплачувати, в момент ініціювання платіжної послуги щодо переказу коштів, на підставі платіжної інструкції, плату (комісійну винагороду) за надання платіжних послуг, що встановлена Установою та інші платежі, як то платежі за користування терміналом, за умови, що інформація про таку комісійну винагороду та платежі, а також інформація про розмір комісійної винагороди та інших платежів доведена до відома клієнта до початку ініціювання платіжної операції (подання клієнтом до виконання Установі платіжної інструкції), у порядку передбаченому умовами цього Договору.
4.6. За платіжними операціями Установою формується та надається клієнту відповідний документ за платіжною операцією, який відповідно до вимог Інструкції №103, Інструкції №163 та Положення №164 містить усі обов'язкові реквізити відповідного документа за платіжною операцією. Відповідний документ за платіжною операцією містить всі обов'язкові реквізити, передбачені чинним законодавством України, зокрема Інструкцією №103, Інструкцією №163 та Положенням №164, а також інформацію, передбачену статтею 31 Закону України «Про платіжні послуги», і надається клієнту в електронній формі, шляхом його фотографування та/або зчитування QR-коду із завантаженням на пристрій клієнта та/або завантаженням з термінала на пристрій клієнта та/або отримання електронною поштою або на номер мобільного телефону (текстовими (SMS) повідомленнями або з використанням месенджерів на пристрої клієнта) клієнта, що було визначено клієнтом власноруч, що передбачено технологією налаштування терміналу. На вимогу клієнта відповідний документ за платіжною операцією може надатися в паперовій формі терміналом, за умови передбаченої технології його налаштування, або за письмовим зверненням клієнта до Установи, у порядку передбаченому розділом 10 цього Договору.
4.7. У тому випадку, якщо для оформлення платіжної інструкції вимагається внесення та/або заповнення та/або визначення у інтерфейсі терміналу будь яких реквізитів та/або інформації, у тому числі прізвища, власного імені, по батькові (за наявності) платника/отримувача, які містяться в паспорті (або іншому документі, що посвідчує особу та відповідно до законодавства України може бути використаним на території України для укладання правочинів), відповідальність за правильність їх внесення та/або заповнення та/або визначення несе особисто клієнт, у тому числі, щодо тих реквізитів, які запропоновані Установою і підтверджені клієнтом при ініціюванні платіжної операції. Установа не відповідає за неправильність та належність внесення та/або заповнення та/або визначення реквізитів та інформації у платіжній інструкції про платника та отримувача тощо, які власноруч внесені та/або заповнені та/або визначені у інтерфейсі терміналу клієнтом і підтверджені ним при ініціюванні платіжної операції.

5. ПРАВА СТОРІН

5.1. Установа має право:

5.1.1. Обслуговувати клієнта, з метою переказу коштів у готівковій чи безготівковій формі на користь отримувача або надавача платіжних послуг, який діє від імені отримувача, чи видачі отримувачу (фізичній особі) коштів у готівковій формі, в межах території України.

5.1.2. Надавати клієнту платіжні послуги, на умовах цього Договору, за видами платіжних операцій, які пропонуються Установою за цим Договором.

5.1.3. Відмовити клієнту у наданні платіжних послуг у разі ненадання клієнтом передбачених чинним законодавством України інформації, відомостей та/або необхідних документів.

5.1.4. Повернути клієнту платіжну інструкцію, якщо вона не заповнена або заповнена з порушенням вимог, що встановлені чинним законодавством України.

5.1.5. Надіслати клієнту запити з питань виконання Установою вимог законодавства про ПВК/ФТ та отримувачу переказу повідомлення про надходження на його ім'я переказу засобом дистанційної комунікації текстовими (SMS) повідомленнями та/або «інтерактивною голосовою відповіддю» (IVR) та/або електронною поштою та/або з використанням месенджерів на пристрої клієнта).

5.1.6. Частково обмежити клієнта в наданні платіжних послуг, зокрема, у проведенні платіжної операції клієнта, на певний період часу (далі – часткова відмова/призупинення здійснення платіжної операції).

Використовувати часткову відмову клієнту/призупинення здійснення платіжної операції клієнта у разі виявлення Установою інформації, що потребує подальшого аналізу стосовно необхідності вжиття Установою заходів з метою виконання нею законодавства про ПВК/ФТ та/або внутрішніх документів Установи з питань ПВК/ФТ:

після надсилання клієнту запитів/повідомлень з вимогою надання документів, відомостей, інформації, необхідних для виконання Установою вимог законодавства про ПВК/ФТ;

у разі надання клієнтом частини запитуваних Установою документів (неповного надання документів), які у неповній мірі дають змогу Установі виконати вимоги законодавства про ПВК/ФТ, у тому числі щодо джерел походження коштів.

Після вжиття Установою необхідних заходів з метою виконання нею обов'язків законодавства про ПВК/ФТ в тому числі надання клієнтом документів та пояснень (за необхідності) проводиться поновлення здійснення платіжних операцій клієнта, відповідно до умов Договору. У разі неможливості спростування підозр на виконання вимог законодавства про ПВК/ФТ, Установою може бути ініційоване розірвання цього Договору та відмова клієнту в обслуговуванні, згідно з статтею 15 Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» (далі – Закон про ПВК/ФТ). Часткова відмова/призупинення здійснення платіжної операції може застосовуватись Установою на певний період часу з подальшим поновленням здійснення платіжної операції після усунення клієнтом підстав для часткової відмови/призупинення здійснення платіжної операції.

5.1.7. Відмовити клієнту в проведені платіжної операції, його обслуговуванні (у тому числі шляхом розірвання ділових відносин за цим Договором) або відмовити у проведенні підозрілої платіжної операції у випадках, передбачених чинним законодавством України, в тому числі статтею 15 Закону про ПВК/ФТ.

При цьому, встановлюється такий порядок відмови клієнту в обслуговуванні на вимогу Установи у випадках, передбачених статтею 15 Закону про ПВК/ФТ:

5.1.7.1. Достроково розірвати цей Договір попередньо повідомивши про це клієнта, шляхом надсилання відповідного повідомлення засобами текстових (SMS) повідомлень або з використанням месенджерів на пристрої клієнта, на номер мобільного телефону клієнта або електронною поштою. При цьому достатньою підставою для розірвання цього Договору є відповідне посилання Установи на цей пункт Договору та на статтю 15 Закону про ПВК/ФТ у повідомленні без надання додаткових пояснень щодо обставин його розірвання.

5.1.7.2. У разі надіслання Установою клієнту письмового повідомлення про розірвання цього Договору, Договір буде вважатись розірваним з дня відправлення Установою зазначеного повідомлення засобами текстових (SMS) повідомлень або з використанням месенджерів на пристрої клієнта, на номер мобільного телефону клієнта або електронною поштою.

5.1.7.3. Повернення клієнту суми платежу за платіжною операцією, у зв’язку з відмовою Установи в проведені платіжної операції, в тому числі підозрілої, обслуговуванні платника (клієнта), відповідно до статті 15 Закону про ПВК/ФТ, відбувається виключно у безготівковій формі за його письмовим зверненням, що здійснено клієнтом, відповідно до умов розділу 10 цього Договору, за формою, що оприлюднена у підрозділі «Зразки заяв» розділу «Документи» на власному офіційному вебсайті Установи за посиланням: https://swift-garant.com.ua/wp-content/uploads/2023/05/zayava-SWIFTGARANT.doc

Повернення Установою суми платежу клієнту відбувається на наступний операційний день позитивного розгляду Установою письмового звернення клієнта, зазначеного у цьому пункті Договору. Розгляд Установою письмового звернення клієнта, зазначеного у цьому пункті Договору, не повинен перевищувати трьох операційних днів з моменту його отримання на адресу Установи.

5.1.8. Здійснювати автентифікацію номера телефону клієнта, за допомогою комерційних викликів та/або текстових (SMS) повідомлень, у тому числі шляхом залучення до цього третіх осіб, з яким Установою укладені відповідні правові відносини.

5.2. Клієнт має право:

5.2.1. Користуватися всіма видами платіжних операцій, які пропонуються Установою за цим Договором щодо цього клієнта.

5.2.2. Відкликати згоду (надання у електронній формі розпорядження платника про відкликання згоди) на виконання пов’язаних між собою платіжних операцій із застосуванням передбаченої Установою технології налаштування терміналу з використанням механізму автентифікації клієнта за одноразовим цифровим паролем (OTP), який генерується системою автоматизації Установи та доставляється за допомогою телефонного дзвінка, номер для здійснення якого Установою обирається з використанням методу циклічної послідовності або генератором

псевдовипадкових чисел з переліку, унікального за останніми чотирьома цифрами, номерів, де вказані цифри і є одноразовим паролем або доставляється телекомунікаційними засобами текстовими (SMS) повідомленнями або «інтерактивною голосовою відповіддю» (IVR) або з використанням месенджерів на пристрої клієнта, на номер мобільного телефону клієнта та/або електронною, тим самим реалізувавши своє право на відмову від Договору, шляхом його розірвання/припинення.

5.2.3. Звертатися до Установи з пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) і скаргами, у тому числі на випадок шахрайства (підозри шахрайства) або загрози безпеці виконання платіжної операції, у порядку визначеному в розділі 10 цього Договору.

5.2.4. Звертатися до Установи з письмовим зверненням щодо внесення зміни до реквізитів платіжної інструкції або повернення суми платежу за платіжною операцією, в порядку передбаченому пунктом 11.1 цього Договору, або за отриманням інформації з питань переказу коштів, відповідно до умов розділу 10 цього Договору.

5.2.5. На відшкодування в судовому порядку шкоди, заподіяної Установою внаслідок помилкової або неналежної платіжної операції або виконання платіжної операції з порушенням установлених Законом України «Про платіжні послуги» строків.

6. ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

6.1. Установа зобов'язана:

6.1.1. Надати клієнту платіжні послуги, згідно з чинним законодавством України та на умовах цього Договору.

6.1.2. Надавати клієнту, в тому числі шляхом виведення на екран монітору терміналу, вичерпної інформації стосовно тарифів та порядку надання і виконання платіжних послуг, який визначений у цьому Договорі.

6.1.3. Зберігати в таємниці (таємниця надавача платіжних послуг) інформацію та відомості, що отримані від клієнта під час виконання цього Договору.

6.1.4. Фіксувати в системи автоматизації Установи або реєстрі, в формі, яка не допускає зміни його змісту, що підтверджує виконання платіжних операцій та інформації визначеної у платіжній інструкції (Установі, вимогами чинного законодавства України, заборонено під час здійснення платіжних операцій виправляти в платіжних інструкціях їх реквізити, що визначені Інструкцією №103).

6.1.5. Відображати виконані протягом операційного часу платіжні операції в бухгалтерському обліку в цей самий операційний день, а в післяопераційний час - не пізніше наступного операційного дня.

6.1.6. За платіжними операціями формувати та надавати клієнту відповідний документ за платіжною операцієюв електронній формі, шляхом передбаченим пунктом 4.6 цього Договору, або на вимогу клієнта відповідний документ за платіжною операцією може надатися в паперовій формі терміналом, за умови передбаченої технологією його налаштування, або за письмовим зверненням клієнта до Установи, у порядку передбаченому розділом 10 цього Договору.

6.1.7. Забезпечити під час здійснення операції з внесення готівки для ініціювання клієнтом переказу готівки з використанням терміналу незалежно від суми, на яку здійснюється переказ готівки, введення клієнтом на екрані терміналу номера мобільного телефону клієнта та виконання процедури перевірки належності клієнту, зазначеного ним для підтвердження операції з внесення готівки, номера мобільного телефону одним з таких способів:

передавання одноразового пароля на введений клієнтом на екрані терміналу номер мобільного телефону за допомогою телефонного дзвінка, номер для здійснення якого Установою обирається з використанням методу циклічної послідовності або генератором псевдовипадкових чисел з переліку, унікального за останніми чотирьома цифрами, номерів, де вказані цифри і є одноразовим паролем та введення його клієнтом на екрані терміналу;

надсилання присвоєного одноразового пароля на введений клієнтом на екрані терміналу номер мобільного телефону текстовим (SMS) повідомленням або «інтерактивною голосовою відповіддю» (IVR) або з використанням месенджерів на пристрої клієнта та введення його клієнтом на екрані терміналу.

Забезпечити, з використанням терміналу, зчитування повного номера емітованого платіжного інструменту, зокрема електронного платіжного засобу (платіжної картки), для виконання процедури перевірки належності його клієнту, з метою підтвердження операції з внесення готівки.

Забезпечити надсилання клієнту засобом дистанційної комунікації (текстовими (SMS) повідомленнями та/або «інтерактивною голосовою відповіддю» (IVR) та/або електронною поштою та/або з використанням месенджерів на пристрої клієнта) повідомлення (у довільній формі із зазначенням реквізитів платіжної інструкції) про невиконання платіжної інструкції в установлений законодавством України строк та про взяття її на облік за умови, що така платіжна інструкція прийнята Установою до виконання.

6.1.8. Розмістити інформацію із відображенням на моніторі терміналу про максимальний час виконання платіжної операції у форматі «ДДММРРРР» або число - цифрами «ДД», місяць - словом, рік - цифрами «РРРР»

6.1.9. Після виявлення помилки одночасно негайно повідомити неналежного отримувача про виконання помилкової платіжної операції і про необхідність ініціювання ним платіжної операції на еквівалентну суму коштів Установі протягом трьох робочих днів з дня надходження такого повідомлення.

6.1.10. У разі виконання помилкової або неналежної платіжної операції або виконання платіжної операції з порушенням установлених цим Законом України «Про платіжні послуги» строків на запит клієнта, невідкладно вжити заходів для отримання всієї наявної в Установи інформації про платіжну операцію та надати її клієнту без стягнення плати.

6.2. Клієнт зобов'язаний:

6.2.1. При ініціюванні платіжних операцій, які пропонуються Установою за цим Договором, дотримуватись вимог чинного законодавства України та умов і вимог цього Договору.

6.2.2. Під час здійснення операції з внесення готівки для ініціювання переказу готівки з використанням терміналу незалежно від суми, на яку здійснюється переказ готівки, здійснити введення на екрані терміналу номера мобільного телефону клієнта та виконання процедури перевірки належності клієнту, зазначеного ним для підтвердження операції з

внесення готівки, номера мобільного телефону, шляхом введення на екрані терміналу одноразового пароля, отриманого одним з таких способів:
за допомогою телефонного дзвінка, номер для здійснення якого Установою обирається з використанням методу циклічної послідовності або генератором псевдовипадкових чисел з переліку, унікального за останніми чотирьома цифрами, номерів, де вказані цифри і є одноразовим паролем;
текстовими (SMS) повідомленнями або «інтерактивною голосовою відповіддю» (IVR) або з використанням месенджерів на пристрої клієнта.
6.2.3. Здійснювати оплату платіжних послуг, згідно з тарифами Установи у момент ініціювання платіжної послуги щодо переказу коштів, на підставі платіжної інструкції.
6.2.4. Зберігати відповідний документ за платіжною операцією до її повного завершення та протягом строку, який необхідний клієнту за відповідною платіжною операцією.
6.2.5. У належний спосіб ознайомитись з інформацією про встановлені Установою тарифи та порядок надання і виконання платіжних послуг, який визначений у цьому Договорі, що пропонуються клієнту до виконання Установою, в тому числі шляхом виведення на екран монітору терміналу вичерпної інформації стосовно тарифів та порядку надання і виконання платіжних послуг.
6.2.6. Забезпечити збереження платіжних інструментів (електронних платіжних засобів чи їх реквізитів) та індивідуальної облікової інформації або іншої інформації, яка дає змогу ініціювати платіжну операцію з використанням платіжних інструментів.

7. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

7.1. Установа несе перед клієнтом відповідальність за помилкові або неналежні платіжні операції, надання платіжної послуги чи виконання або неналежне виконання платіжної операції у межах обов’язків Установи, що визначені у Договорі, згідно з умовами чинного законодавства України, зокрема Закону України «Про платіжні послуги».
7.2. Установа не несе відповідальності за якість каналів зв'язку загального користування та перебої мереж електроживлення терміналів, а також мережі передачі даних, у тому числі глобальної мережі Інтернет.
7.3. Установа не несе відповідальності за якість товарів, робіт, послуг отримувачів, та не несе відповідальності по зобов’язаннях отримувача перед клієнтом.
7.4. Установа несе відповідальність виключно щодо документально підтвердженого реального збитку, завданого клієнту з вини Установи або порушенням нею вимог чинного законодавства України. Граничний розмір відповідальності щодо реального збитку в будь-якому випадку не може перевищувати суму коштів, отриману від клієнта в якості оплати (комісійної винагороди) за надання платіжних послуг.
7.5. Установа не несе відповідальності за збиток понесений клієнтом, який завдано клієнту не з вини Установи.
7.6. Клієнт несе відповідальність за належність та достовірність інформації, відомостей та документів, зазначених у платіжній інструкції, наданій Установі для виконання платіжної операції, відповідно до умов цього Договору.

8. ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

8.1. Усі спори, що виникають з цього Договору або у зв’язку з ним, або його виконанням, зокрема спори між клієнтами та Установою, учасниками платіжних систем, залученими Установою надавачами платіжних послуг і порядок вирішення конфліктів інтересів між заінтересованими особами та оператором платіжної системи під час прийняття ним рішень, вирішуються шляхом переговорів між Сторонами, у тому числі на засіданнях погоджувальної комісії, створеною з числа представників сторін конфлікту, у разі зацікавленості Сторін щодо її створення. При необхідності, за рішенням комісії для проведення експертизи запрошується незалежний експерт – представник сторонньої організації, погодженої усіма сторонами.
8.1.1. Створення погоджувальної комісії оформляється угодою, підписаною повноважними представниками оператора платіжної системи та Сторони, з якою виник конфлікт.
8.1.2. Засідання погоджувальної комісії проводяться за місцем державної реєстрації оператора платіжної системи. Голова погоджувальної комісії направляє Сторонам повідомлення електронною поштою про день, час та місце проведення засідання комісії не пізніше ніж за 10 (десять) операційних днів до такого засідання. Розгляд спору здійснюється на засіданні комісії за участю уповноважених представників Сторін.
8.1.3. Сторони мають право попередньо знайомиться з документами, на підставі яких відбувається розгляд конфлікту, подавати додаткові докази, клопотання, письмові та усні пояснення, брати участь у досліджені доказів, аргументовано заперечувати проти клопотань і доводів іншої Сторони, витребувати в інших учасників інформацію й документи, необхідні для об'єктивного розгляду конфлікту. Сторони, які одержали запит про надання документів (інформації), необхідних для об'єктивного розгляду конкретного конфлікту, зобов'язані надати засвідчені копії документів протягом 10 (десяти) операційних днів з моменту одержання запиту.
8.1.4. Результати роботи погоджувальної комісії оформляються у формі висновку, який містить строки виконання Сторонами прийнятого рішення, розподіл обов'язків пов'язаних з виконанням рішення погоджувальної комісії. Висновок підписується всіма членами погоджувальної комісії. Висновок погоджувальної комісії зі спірного питання виконується Стороною на яку покладені зобов’язання добровільно, в порядку та строки, що встановлені в ньому.
8.1.5. Рішення за спором у формі висновку має бути прийняте протягом 40 (сорока) операційних днів після одержання погоджувальною комісією заяв Сторін конфлікту про його розгляд та документів, необхідних для розгляду і доведене до Сторін конфлікту у письмовій формі.
8.2. Якщо Сторони не зможуть врегулювати спірні питання та розбіжності шляхом переговорів, зокрема у претензійному порядку або при відмові Сторони конфлікту у добровільному порядку виконати приписи висновку погоджувальної комісії, такі спори передаються Сторонами на вирішення компетентного суду, згідно з чинним законодавством України.

9. ФОРС-МАЖОР

9.1. Сторони звільняються від відповідальності за несвоєчасне або неналежне виконання зобов'язань, взятих за цим Договором, якщо невиконання є наслідком обставин надзвичайного характеру, виникнення яких не пов'язано з волевиявленням Сторони Договору, такого як військові дії, страйки, безлад, аварії, стихійне лихо, зміни в законодавстві України, а також інші обставини надзвичайного характеру, які виникли після укладення цього Договору та безпосередньо впливають на виконання умов цього Договору та які Сторони не могли передбачити або попередити розумними діями.

9.2. Сторона договору, яка порушила зобов'язання, звільняється від відповідальності за порушення зобов'язання, якщо вона доведе, що це порушення сталося внаслідок випадку, обставин надзвичайного характеру, що визначені у пункті 9.1 цього Договору або форс-мажорних обставин (обставини непереборної сили), що засвідчуються Торгово-промисловою палатою України або уповноваженими нею регіональними торгово-промисловими палатами.

10. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ КЛІЄНТІВ

10.1. Відповідно до статті 3 Закону України «Про звернення громадян» зверненнями є викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги, які приймаються в будь-який з нижченаведених способів:

- письмово, шляхом надсилання поштою на поштову адресу за місцезнаходженням Установи:
  провулок Новопечерський, будинок 5, місто Київ, 01042.
- письмово, шляхом надсилання на електрону поштову скриньку (e-mail) із дотриманням умов Закону України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги»:
  info@swift-garant.com.ua.
- усне звернення, за допомогою засобів телефонного зв'язку, протягом режиму роботи контакт-центру Установи (з 08:00 (восьми годин 00 хвилин за київським часом) до 22:00 (двадцяти двох годин 00 хвилин за київським часом) протягом кожного календарного дня) за телефоном:
  +38 096 505-57-57;
  +38 099 505-57-57;
  +38 073 505-57-57.
- усне звернення, на особистому прийомі за адресою місцезнаходження Установи:
  провулок Новопечерський, будинок 5, місто Київ, 01042.

10.2. При поданні звернення відповідно до статті 5 Закону України «Про звернення громадян» повинні бути дотримані такі вимоги:

- вимоги до адресата: звернення адресуються Установі, її посадовим особам, до повноважень яких належить вирішення порушених у зверненнях питань;
- вимоги до форми: у зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви скарги, прохання чи вимоги.

Письмове звернення повинно бути підписано заявником (споживачем платіжних послуг - клієнтом або уповноваженим його представником) із зазначенням дати, а на електронне звернення накладено кваліфікований електронний підпис, відповідно до вимог Закону України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги».

В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику (споживачу платіжних послуг) може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним.

Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог не приймається до розгляду Установою та не повертається заявнику (споживачу платіжних послуг).

Вимоги до мови звернення: заявники (споживачі платіжних послуг) мають право звертатися до Установи, її посадових осіб українською мовою чи іншою мовою, узгодженою сторонами.

Звернення вважаються опрацьованими, якщо порушені в них питання розглянуті по суті, вжито необхідних заходів, надано відповідь заявнику (споживачу платіжних послуг) в письмовій (електронній) формі або Установою вчинені відповідні дії та/або заходи, що порушені заявником (споживачем платіжних послуг), а також якщо порушені питання зняті з розгляду заявником (споживачем платіжних послуг), про що є його письмове (електронне) повідомлення.

10.3. Установа, згідно зі статтею 15 Закону України «Про звернення громадян», зобов'язана об'єктивно і вчасно розглядати їх, перевіряти викладені в них факти, приймати рішення, відповідно до чинного законодавства України, і забезпечувати їх виконання, повідомляти заявників (споживачів платіжних послуг) про наслідки розгляду заяв (клопотань).

10.4. Відповідно до статті 16 Закону України «Про звернення громадян», скарга на дії чи рішення Установи подається у порядку підлеглості Національному банку України, що не позбавляє заявника (споживача платіжних послуг) права звернутися до суду, відповідно до чинного законодавства, а в разі незгоди заявника (споживача платіжних послуг) з прийнятим за скаргою рішенням - безпосередньо до суду.

10.5. Звернення розглядаються і вирішуються Установою, відповідно до статті 20 Закону України «Про звернення громадян» в термін не більше одного місяця від дня їх надходження (отримання Установою), а ті, які не потребують додаткового вивчення, – невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їхнього отримання.

Якщо в місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівником Установи встановлюється необхідний строк (термін) для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

При цьому, загальний строк розгляду питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

Якщо у зверненні не зазначено прізвища, імені, по батькові, місця проживання або суті порушеного питання, а письмове звернення не підписане заявником (споживачем платіжних послуг) - клієнтом або уповноваженим його представником), у разі подання в електронній формі, таке звернення визнається анонімним і розгляду не підлягає.

Не розглядаються Установою і повторні звернення від одного й того ж заявника (споживача платіжних послуг) з одного й того ж питання, якщо воно вирішено по суті, а також ті скарги, які подано з порушенням термінів, передбачених статтею 17 Закону України «Про звернення громадян».

10.6. Контактна інформація органу, який здійснює державне регулювання щодо діяльності Установи:

Національний банк України, в тому числі спеціальний підрозділ Національного банку України, який має повноваження на захист прав споживачів платіжних послуг і регулює діяльність Установи щодо споживачів платіжних послуг, які мають право подати звернення за телефоном: 0 800 505 240 або на електрону поштову скриньку nbu@bank.gov.ua до Національного банку України, або відповідно до порядку, оприлюдненого за посиланням у розділі «Звернення громадян» Офіційного інтернет-представництва Національного банку України:
https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals
Адреса: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, буд. 9
Номер телефону: 0 800 505 240 або +380 44 298 65 55

10.7. Контактна інформація органу з питань захисту прав споживачів:

Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів
Адреса: 01001, м. Київ, вул. Б. Грінченка, буд. 1
Номер телефону приймальні: +38 044 279 12 70
Цілодобова Гаряча лінія (Call-центр): +38 050 230 04 28 або +38 044 364 77 80
Електронна пошта: info@dpss.gov.ua
Офіційний сайт: https://dpss.gov.ua

11. ПОВЕРНЕННЯ СУМИ ПЛАТЕЖУ ТА ВНЕСЕННЯ ЗМІНИ ДО РЕКВІЗИТІВ ПЛАТІЖНОЇ ІНСТРУКЦІЇ

11.1. Сторони погоджуються, що клієнт у випадках визначення в платіжних інструкціях неналежних або помилкових реквізитів отримувача, за якими у Установи відсутня можливість завершення переказу коштів, має право на:

- внесення зміни до реквізитів платіжної інструкції, шляхом подання до Установи, відповідно до умов розділу 10 цього Договору, звернення за формою, що оприлюднена у підрозділі «Зразки заяв» розділу «Документи» на власному офіційному вебсайті Установи за посиланням: https://swift-garant.com.ua/wp-content/uploads/2024/09/zayava-edit-SWIFTGARANT.doc

Подання клієнтом до Установи такого звернення про внесення зміни до реквізитів платіжної інструкції можливо виключно в термін до 5 (п'ятого) числа місяця наступного за місяцем ініціювання клієнтом платіжної операції за такою платіжною інструкцією, а виконання Установою такого звернення відбувається протягом операційного дня позитивного розгляду Установою письмового звернення клієнта, зазначеного у цьому пункті Договору. Розгляд Установою письмового звернення клієнта, зазначеного у цьому пункті Договору, не повинен перевищувати трьох операційних днів з моменту його отримання на адресу Установи.

- повернення суми платежу за платіжною операцією, що відбувається виключно у безготівковій формі, шляхом подання до Установи, відповідно до умов розділу 10 цього Договору, звернення за формою, що оприлюднена у підрозділі «Зразки заяв» розділу «Документи» на власному офіційному вебсайті Установи за посиланням: https://swift-garant.com.ua/wp-content/uploads/2023/05/zayava-SWIFTGARANT.doc

Повернення Установою суми платежу клієнту відбувається на наступний операційний день позитивного розгляду Установою письмового звернення клієнта, зазначеного у цьому пункті Договору. Розгляд Установою письмового звернення клієнта, зазначеного у цьому пункті Договору, не повинен перевищувати трьох операційних днів з моменту його отримання на адресу Установи.

11.2. Якщо клієнтом при ініціюванні платіжної операції у готівковій формі не внесена сума платежу або емітентом електронного платіжного засобу відмовлено у виконанні платіжної інструкції, наданої клієнтом, платіжна операція анулюється Установою.

11.3. Якщо сума наявних коштів клієнта при ініціюванні платіжної операції у готівковій формі менша, ніж сума платежу, то клієнт додає потрібну суму готівки або платіжна операція не виконується Установою (така платіжна операція вважається анульованою), а сума платежу повертається клієнту виключно у безготівковій формі за його письмовим зверненням, що здійснено клієнтом, відповідно до умов розділу 10 цього Договору, за формою, що оприлюднена у підрозділі «Зразки заяв» розділу «Документи» на власному офіційному вебсайті Установи за посиланням: https://swift-garant.com.ua/wp-content/uploads/2023/05/zayava-SWIFTGARANT.doc

Повернення Установою суми платежу клієнту відбувається у строки визначені пунктом 11.1 цього Договору.

11.4. Установа протягом п'яти робочих днів після зарахування на її рахунок коштів, повернутих надавачем платіжних послуг отримувача за платіжною операцією, яка ініційована клієнтом, сума якої не виплачена в готівковій формі через неявку отримувача, повідомляє клієнта, телекомунікаційними засобами за телефоном, який визначений клієнтом у платіжній інструкції, або телекомунікаційними засобами текстовими (SMS) повідомленнями та/або «інтерактивною голосовою відповіддю» (IVR) та/або з використанням месенджерів на пристрої клієнта та/або електронною поштою клієнта, про повернення таких коштів у порядку, визначеному в пункті 11.1 цього Договору.

Повернення Установою суми платежу клієнту відбувається у строки визначені пунктом 11.1 цього Договору.

12. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

12.1. Умови цього Договору однакові для всіх клієнтів.

12.2. У всьому, що не передбачено цим Договором, Сторони керуються чинним законодавством України.

12.3. Клієнт, на момент укладення Договору, за умови, що платіжна інструкція, яка надається Установі для виконання платіжної операції не заповнена (внесенням) особисто клієнтом за допомогою програмного забезпечення терміналу, надає Установі згоду на заповнення платіжної інструкції Установою із застосуванням технічних засобів чи

системи автоматизації Установи (в автоматичному режимі терміналу, який використовує бази даних автоматизованої системи).

12.4. Клієнт акцептуючи Оферту, посвідчує, що він ознайомлений з тарифами Установи на надання платіжних послуг за платіжними операціями та порядком надання і виконання платіжних послуг.

12.5. Клієнт, на момент укладення Договору надає згоду на прийняття платіжної інструкції та виконання Установою платіжної операції, згідно зі встановленими Установою тарифами, які відображено на моніторі терміналу щодо кожного відповідного отримувача до моменту завершення ініціювання платіжної операції.

12.6. Клієнт акцептуючи Оферту, посвідчує, що ознайомлений з інформацію на терміналі про максимальний час виконання Установою платіжної операції, яка оприлюднена у форматі «ДДММРРРР» або число - цифрами «ДД», місяць - словом, рік - цифрами «РРРР».

12.7. Акцептуючи Оферту клієнт надає Установі дозвіл на надання Установою інформації, що містить таємницю надавача платіжних послуг, уповноваженим особам клієнта (власника інформації) іншим надавачам платіжних послуг та Національному банку України та уповноваженим державним органам, в порядку та на умовах передбачених Правилами №147.

12.8. Установою не забезпечено збереження коштів за платіжною операцією клієнта, шляхом страхування відповідальності Установи на випадок неможливості виконання фінансових зобов'язань перед клієнтом та банківською гарантією, в зв'язку з чим, відсутні гарантійні фонди чи компенсаційні схеми, що застосовуються відповідно до законодавства, стосовно платіжних послуг за платіжними операціями щодо переказу коштів без відкриття рахунку.

12.9. Акцептуючи Оферту клієнт, відповідно до Закону України «Про захист персональних даних», надає Установі повну і безумовну згоду на обробку особистих персональних даних у картотеках та/або за допомогою інформаційно-телекомунікаційної, електронної системи бази персональних даних Установи, з метою забезпечення реалізації цивільно-правових відносин за платіжними послугами, запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, податкових відносин і відносин у сфері бухгалтерського обліку та аудиту тощо, відповідно до Цивільного кодексу України, Податкового кодексу України, Закону України «Про платіжні послуги», законодавства про ПВК/ФТ, Закону України «Про бухгалтерський облік та фінансову звітність в Україні» та інших актів законодавства України.

12.10. Клієнт акцептуючи Оферту, посвідчує, що отримав відповідне повідомлення від Установи про включення інформації про клієнта до бази персональних даних Установи, з метою забезпечення реалізації цивільно-правових відносин за платіжними послугами, запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, податкових відносин і відносин у сфері бухгалтерського обліку та аудиту тощо, відповідно до Цивільного кодексу України, Податкового кодексу України, Закону України «Про платіжні послуги», законодавства про ПВК/ФТ, Закону України «Про бухгалтерський облік та фінансову звітність в Україні» та інших актів законодавства України, а також відомості про права, визначені Законом України «Про захист персональних даних», і про осіб, яким дані відомості надаються, для виконання зазначеної мети.

Обробка Установою особистих персональних даних клієнта передбачає - їх збирання, реєстрацію, накопичення, зберігання, адаптування, зміну (в тому числі за зверненням третіх осіб), поновлення, використання і поширення (розголошення, розповсюдження, реалізацію, передачу), знеособлення, знищення, у тому числі з використанням інформаційних (автоматизованих) систем і баз даних автоматизованої системи, виключно з метою виконання умов цього Договору та/або мети, що передбачена у першому абзаці цього пункту Договору, на строк, що є необхідним та достатнім для виконання Сторонами своїх зобов'язань за цим Договором та/або мети, що передбачена у першому абзаці цього пункту Договору, із дотриманням положень чинного законодавства України, якщо інший строк не передбачено чинним законодавством України.

Установа, відповідно до умов та у порядку передбаченому законодавством України, забезпечує процедури захисту особистих персональних даних клієнта, за якими Установа отримала повну і безумовну згоду на їх обробку у картотеках та/або за допомогою інформаційно-телекомунікаційної, електронної системи бази персональних даних Установи .

Поширення (розголошення, розповсюдження, реалізація, передача) Установою особистих персональних даних клієнта, відбувається, відповідно до умов та у порядку передбаченому законодавством України, у тому числі у зв'язку із забезпеченням мети, що передбачена у першому абзаці цього пункту Договору.