

ІНФОРМАЦІЯ ДЛЯ КЛІЄНТІВ СТОСОВНО ЗДІЙСНЕННЯ ПЕРЕКАЗУ КОШТІВ

**1. Найменування та місцезнаходження компанії, що надає послуги з переказу на сайті:
<https://www.crediton.ua>**

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «КРЕДИТОН», скорочене найменування – ТОВ «ФК «КРЕДИТОН» (далі – Фінансова компанія та Компанія), код за ЄДРПОУ 41361657, зареєстроване за адресою: 03038, м. Київ, вул. Протасів Яр, буд. 2 (літ. Д), офіс 8.

Фінансова компанія при наданні платіжних послуг використовує зареєстровані торговельні марки/знаки для товарів і послуг: словесні знаки CREDITON, CREDIT-ON, KREDITON, КРЕДИТОН, комбінований знак



2. Найменування платіжних систем, учасником яких є Компанія, а також найменування та місцезнаходження платіжних організацій зазначених платіжних систем:

Компанія мала Ліцензію на переказ коштів у національній валюті без відкриття рахунків № 70, видану Національним банком України 25.07.2019 (ліцензія втратила чинність 01.05.2023 у зв'язку із введенням в дію 01 серпня 2022 року Закону України «Про платіжні послуги») та є зареєстрованим учасником внутрішньодержавної платіжної системи «City 24» (далі – ВПС «City 24» та Платіжна система).

Платіжною організацією ВПС «City 24» є ТОВ «ФК «Фенікс» (код за ЄДРПОУ 35075436, Свідоцтво Нацкомфінпослуг серія ФК № 153 від 12.07.2007 р., Ліцензія НБУ на надання фінансових платіжних послуг (послуги з переказу коштів без відкриття рахунку) відповідно до рішення від 30.04.2023 за №21/775-рк, Свідоцтво про узгодження правил платіжної системи «City24» 09.09.2021 за №36/4, місцезнаходження: Україна, 01042, місто Київ, провулок Новопечерський, будинок 5) – далі Платіжна організація.

3. ВПС «City 24» забезпечує можливість:

- 1) проведення оплати за товари/роботи/послуги торговців;
- 2) поповнення поточних та вкладних (депозитних) рахунків фізичних осіб з дотриманням режимів функціонування цих рахунків, визначених Інструкцією про порядок відкриття та закриття рахунків користувачам надавачами платіжних послуг з обслуговування рахунків, затвердженої постановою Правління Національного банку України від 29 липня 2022 року № 162;
- 3) погашення заборгованості позичальників за кредитами банків та інших кредитних установ;
- 4) здійснення страхових платежів;
- 5) здійснення благодійних внесків;
- 6) надання інформаційних послуг учасникам та користувачам Платіжної системи, що пов'язані з виконанням операцій з переказу коштів;
- 7) переказу коштів;
- 8) сплати податків/зборів та інших платежів до бюджету і фондів соціального страхування (з дотриманням вимог Податкового кодексу України, виключно через установи банків, які є учасниками Платіжної системи);
- 9) переказу коштів та здійснення операцій з електронними платіжними засобами (далі – ЕПЗ) відповідно до законодавства України та за правилами відповідних платіжних системи, ЕПЗ яких використовується;
- 10) приймання електронних грошей від фізичних осіб в обмін на готівкові чи безготівкові кошти, а також від фізичних осіб - підприємців та юридичних осіб в обмін на безготівкові кошти, з метою їх подальшого безготівкового переказу на користь торговців у рахунок оплати за товари/роботи/послуги, що здійснюється учасниками Платіжної системи, які виконують функції агентів з розрахунків відповідно до вимог Положення про випуск електронних грошей та здійснення платіжних операцій з ними (затвердженого Постановою Правління Національного банку № 210 від 29.09.2022), інших нормативно-правових актів Національного банку, умов укладених договорів з емітентами електронних грошей та правил використання електронних грошей, узгоджених з Національним банком (правил здійснення операцій з електронними грошима в платіжній системі, створеній Національним банком).

ВПС «City 24» додатково забезпечує можливість переказу коштів, ініційованих юридичними особами на користь фізичних осіб, у таких випадках (перелік не є вичерпним) та у відповідності до змісту діяльності відповідних юридичних осіб:

- 1) повернення оплати за ненадані чи повернуті товари/роботи/послуги торговців;
- 2) надання споживчих кредитів банками та іншими кредитними установами;
- 3) здійснення страхових виплат страховиками;
- 4) надання грошової благодійної допомоги благодійними організаціями.

ТОВ ФК «КРЕДИТОН», як учасник ВПС «City 24», надає послугу з переказу коштів від фізичної особи (резидента) з використанням електронних платіжних засобів на користь юридичної особи (резидента) або фізичної особи-підприємця (резидента) із зарахуванням суми переказу на її рахунок, відкритий у будь-якому банку України.

4. Порядок та умови здійснення переказу коштів

1. Платіжна послуга з переказу коштів надається клієнту на підставі умов акцептованої ним публічної пропозиції укласти договір про переказ коштів. Умови зазначеного договору розміщені на сайті Компанії.

Переказ коштів здійснюється протягом 3 (трьох) робочих днів або протягом іншого строку, погодженого клієнтом або отримувачем та Фінансовою компанією.

Під час надання платіжної послуги з переказу коштів Фінансова компанія не надає клієнту інших (додаткових) послуг.

Фінансова компанія виконує платіжну інструкцію клієнта протягом операційного дня з моменту прийняття нею до виконання платіжної інструкції. Після списання надавачем платіжних послуг клієнта коштів з рахунку клієнта для ініціатора платіжної операції (клієнта) настає момент безвідкличності платіжної інструкції (визначений момент часу, після настання якого ініціатор не може відкликати платіжну інструкцію та свою згоду на виконання платіжної операції).

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, протягом операційного дня надходження коштів на рахунок надавача платіжних послуг отримувача.

2. Обмеження щодо суми коштів, яку може переказати клієнт протягом однієї доби, встановлюється чинним законодавством України.

3. Перелік отримувачів грошових коштів, яким можна здійснити переказ, доводиться до відома клієнта шляхом відображення на інтернет-сторінці ТОВ «ФК «КРЕДИТОН». Фінансова компанія переказує кошти на користь тих отримувачів, з якими Фінансовою компанією або Платіжною організацією укладено договори про прийом платежів.

На даний момент Компанія виконує переказ коштів на користь таких отримувачів:

- 1) ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО "ВФ УКРАЇНА"
- 2) ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО "КИЇВСТАР"
- 3) ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "ЛАЙФСЕЛЛ"

4. Мінімальна сума переказу на користь зазначених вище отримувачів становить 10,00 грн., максимальна сума переказу – 3.000,00 грн. Перекази виконуються з використанням ЕПЗ у гривнях. Розмір комісійної винагороди – 3% від суми переказу + 2,50 грн.

Сума комісійної винагороди, що має бути сплачена клієнтом для виконання переказу, доводиться до відома Клієнта до початку ініціювання переказу коштів.

До платіжної послуги з переказу коштів, що надається клієнту Компанією, не передбачено застосування процентних ставок, штрафів та/або пені.

5. Якщо для здійснення переказу коштів від Клієнта вимагається внесення та/або заповнення у терміналі будь-яких реквізитів, відповідальність за правильність заповнення реквізитів несе клієнт. Фінансова компанія не відповідає за неправильність заповнення фінансових та інших реквізитів отримувача, на користь якого здійснено переказ коштів, та здійснює переказ коштів за реквізитами, що вказані клієнтом.

6. За результатами та на підтвердження ініціювання платіжної операції переказу коштів клієнту надається квитанція, де зазначаються сума платежу, сума комісійної винагороди, інша інформація, передбачена нормативно-правовими актами України та правилами Платіжної системи. Квитанція може надаватись шляхом виведення її зображення на інтернет-сторінці Фінансової компанії та/або шляхом направлення листа на електронну адресу, надану клієнтом.

5. Повернення коштів

1. Платіжна інструкція, оформлена з використанням платіжного інструменту, зокрема електронного платіжного засобу (платіжної картки), може бути відкликана клієнтом до списання суми коштів з його рахунку шляхом подання до надавача платіжних послуг, що обслуговує цього клієнта (емітент платіжного інструменту), документа на відкликання платіжної інструкції. Платіжна інструкція може бути відкликана тільки в повній сумі. Документ на відкликання платіжної інструкції складається та подається клієнтом у формі, передбаченій договором між Клієнтом та його надавачем платіжних послуг (емітентом платіжного інструменту).

2. Після надходження коштів на рахунок отримувача будь-які вимоги клієнта з приводу повернення коштів направляються безпосередньо отримувачу.

3. У випадку здійснення помилкової, неналежної платіжної операції або ненадання отримувачем обумовленого товару/роботи/послуги, застосовується процедура опротестування платіжної операції, яка здійснюється через емітента платіжного інструменту. Строк для опротестування платіжної операції не може перевищувати 180 (ста вісімдесяти) днів з моменту ініціювання платіжної операції.

4. Повернення коштів здійснюється в повному обсязі або частково, та у випадку ініціювання платіжної операції за допомогою платіжного інструменту, виключно за реквізитами того ж платіжного інструменту.

5. У випадку ініціювання клієнтом платіжної операції на користь неналежного отримувача або на суму, що не відповідала намірам Клієнта, Клієнт самостійно зв'язується з таким отримувачем з проханням повернути кошти та узгоджує процедуру їх повернення.

6. Запобігання невиконанню або неналежному виконанню платіжних операцій

Фінансова компанія вживає заходів, спрямованих на запобігання невиконанню або неналежному виконанню платіжних операцій, зокрема:

1) виконує платіжні операції з використанням платіжних карток відповідно до Стандарту безпеки даних індустрії платіжних карток (PCI DSS) та іншим вимогам платіжних систем;

2) запроваджує систему захисту інформації, що забезпечує безперервний захист інформації про виконання платіжних операцій та індивідуальної облікової інформації на всіх етапах її формування, обробки, передавання та зберігання;

3) здійснює моніторинг платіжних операцій з метою ідентифікації неакцептованих, помилкових та неналежних платіжних операцій, суб'єктів таких операцій та забезпечує вжиття заходів для запобігання або припинення таких операцій;

4) здійснює організаційні та технічні заходи для забезпечення безперервності діяльності;

5) застосовує посилену автентифікацію користувача у разі підозри вчинення шахрайства (або існування ризику шахрайства) чи інших неправомірних дій (або існування ризику вчинення інших неправомірних дій);

6) періодично виконує перевірку своєї діяльності з надання фінансових платіжних послуг на відповідність чинним вимогам законодавства;

7) забезпечує захист та зберігання в електронному вигляді даних користувачів та даних щодо виконаних платіжних операцій протягом 5 (п'яти) років від дати їх проведення та надання користувачам інформації про них;

8) проводить аналіз платіжних операцій, що можуть носити шахрайський характер, та у разі необхідності, запроваджує додаткові обмеження стосовно можливості здійснення платіжних операцій з певними параметрами / критеріями, у випадку настання яких має право відмовити користувачу в проведенні такої платіжної операції;

9) здійснює обмін інформацією з іншими учасниками платіжної інфраструктури, надавачами платіжних послуг, з метою уточнення інформації про користувачів та їхні платіжні операції, а також з метою підвищення надійності та безперервності процесу надання послуг.

7. Вирішення спорів

1. Усі спори, що виникають у зв'язку з виконанням переказу коштів, зокрема спори між учасниками та користувачами платіжних систем і порядок вирішення конфліктів інтересів між заінтересованими особами та платіжною організацією платіжної системи під час прийняття нею рішень, вирішуються шляхом переговорів між сторонами. У разі потреби, для проведення експертизи запрошується незалежний експерт – представник сторонньої організації, погодженої усіма сторонами.

У разі виникнення суперечностей між Фінансовою компанією та клієнтом, пов'язаних із функціонуванням ВПС «City 24», зокрема пов'язаних зі здійсненням переказів або розрахунків між учасниками, невиконанням або неналежним виконанням ними своїх зобов'язань під час роботи у платіжній системі, такі спори вирішуються в

претензійному порядку, передбаченому законодавством України. У разі згоди сторін спору, він може бути розглянутий за участю платіжної організації «City 24» в порядку, передбаченому правилами такої платіжної системи. Такий спір може бути переданий на розгляд за участю платіжної організації в порядку, передбаченому правилами платіжної системи до прийняття компетентним судом рішення у спорі між тими ж сторонами, з того ж предмета і за тих самих підстав.

2. Клієнт може звернутись зі скаргою на дії Фінансової компанії до органу, що здійснює функції контролю та нагляду за надавачами платіжних послуг:

КОНТАКТНА ІНФОРМАЦІЯ ОРГАНУ, ЯКИЙ ЗДІЙСНЮЄ ДЕРЖАВНЕ РЕГУЛЮВАННЯ ЩОДО ДІЯЛЬНОСТІ ОСОБИ, ЯКА НАДАЄ ФІНАНСОВУ ПОСЛУГУ:

Національний банк України

Управління захисту прав споживачів фінансових послуг

Звернення громадян:

Для електронного звернення: nbu@bank.gov.ua

Для листування та подання письмових звернень громадян: вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601

Телефон контакт-центру: 0 800 505 240

Запис на особистий прийом: тел. 0 800 505 240

Сайт: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>

або до органу з питань захисту прав споживачів:

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>.

3. Якщо сторони не зможуть врегулювати спірні питання та розбіжності шляхом переговорів, зокрема у претензійному порядку, такі спори передаються сторонами на вирішення компетентного суду згідно з чинним законодавством України.

8. Контакти:

1. Поштова адреса для листування: 03038, м. Київ, вул. Протасів Яр, буд. 2 (літ. Д), офіс 8.

2. Інформаційно-довідкова служба: 0 800 330 73

3. Електронна адреса: info-msend@crediton.ua

help@crediton.ua – для надсилання скарг та звернень споживачів