# 3.9. Еквайринг

3.9.1 Загальні положення

## 1. Терміни

1.1. АВТОРИЗАЦІЯ – процедура отримання дозволу на проведення операції із застосуванням електронного платіжного засобу.

1.2. БАНК-ЕКВАЙР – надавача платіжних послуг, уповноважений Банк (Член Платіжної Системи, міжнародної або внутрішньодержавної), котрий забезпечує проведення авторизації та бере на себе проведення розрахунків з Торговцем за здійсненні операції, відповідно до цього Договору.

1.3. БАНК-ЕМІТЕНТ – уповноважений Банк (Член Платіжної Системи, міжнародної або внутрішньодержавної), який є емітентом та власником платіжного засобу, та видав її Платнику.

1.4. ВЕРИФІКАЦІЯ – додаткова ідентифікація Платника шляхом перевірки його документів, про що Банк надає відповідне доручення Торговцю щодо кожної перевірки окремо.

1.5. ДОВІРЕНА ОСОБА ПЛАТНИКА (ДОВІРЕНА ОСОБА) – фізична особа, яка на законних підставах має право здійснювати операції з використанням платіжного засобу за рахунком Платника.

1.6. ДОГОВІРНЕ СПИСАННЯ – дебетовий переказ грошових коштів Банком з будь-яких рахунку(-ів) Клієнта , на підставі відповідних договорів,, відкритих у Банку без подання Клієнтом відповідного платіжної інструкції , для погашення заборгованості Клієнта, що виникла на підставі даного Договору.

1.7. ЗВІТ ЗАВЕРШЕННЯ ДНЯ – електронний звіт, що формується щоденно при завершенні дня на терміналі (Z – баланс за терміналом).

1.8. КОД АВТОРИЗАЦІЇ – набір цифр або набір букв і цифр, який формується і роздруковується на чеку POS-терміналу в результаті проведення авторизації.

1.9. ЛІМІТ КЛІЄНТА (ТОРГОВЦЯ) – максимальна сума операції, яку можна здійснити без верифікації. Величина ліміту Клієнта встановлюється Банком-еквайром, є конфіденційною інформацією та не повинна бути відома Платникам та касирам Клієнта.

1.10. ОПЕРАЦІЯ – дія, ініційована Платником щодо здійснення розрахунків у безготівковій формі (оплата товарів/послуг) за допомогою платіжного засобу з використанням технологій еквайрингу.

1.11. ПЛАТНИК – фізична або юридична особа або фізична особа - підприємець, яка на законних підставах використовує платіжний засіб (її реквізити) для ініціювання переказу грошових коштів з відповідного рахунку у банку, або здійснює інші операції з її використанням.

1.12. ПРОЦЕСИНГОВИЙ ЦЕНТР – уповноважена платіжною системою процесингова установа - юридична особа, яка забезпечує інформаційну та технологічну взаємодію між учасниками розрахунків за операціями з платіжними засобами, моніторингу, збору, оброблення, зберігання інформації та надання обробленої інформації учасникам розрахунків і розрахунковому банку для проведення взаєморозрахунків.

1.13. ПЛАТІЖНИЙ ЗАСІБ (платіжна картка) – засіб у вигляді емітованої в установленому законодавством порядку пластикової/віртуальної чи іншого виду картки, що використовується для ініціювання переказу грошей з рахунку Платника або з відповідного рахунку банку з метою оплати вартості товарів і послуг, перерахування грошей у готівковій формі в касах банків, пунктах обміну іноземної валюти уповноважених банків та через банківські автомати, а також здійснення інших операцій, передбачених відповідним договором.

1.14. ПЛАТІЖНА СИСТЕМА – платіжна організація, учасники платіжної системи та сукупність відносин, що виникають між ними при проведенні переказу коштів, зокрема, VISA Int. та/або MasterCard Worldwide,та/або НПС ПРОСТІР.

1.15. РЕЄСТРАТОР РОЗРАХУНКОВИХ ОПЕРАЦІЙ – пристрій або програмно-технічний комплекс, в якому реалізовані фіскальні функції і який призначений для реєстрації розрахункових операцій при продажу товарів (наданні послуг), операцій з купівлі-продажу іноземної валюти та/або реєстрації кількості проданих товарів (наданих послуг). До реєстраторів розрахункових операцій відносяться: електронний контрольно-касовий апарат, електронний контрольно-касовий реєстратор, комп'ютерно-касова система, електронний таксометр, автомат з продажу товарів (послуг) тощо;

1.16. КЛІЄНТ (Торговець/Отримувач ) – суб'єкт підприємницької діяльності, резидент, який відповідно до Договору з Банком, приймає як засіб платежу платіжні засоби з метою проведення оплати вартості товарів, робіт або послуг.

1.17. КОД CVV2 (CVC2) – тризначний код, нанесений на зворотну сторону платіжного засобу, що є додатковою безпекою при CNP (Card Not Present) транзакціях, тобто таких транзакціях, при яких сам  електронний платіжний засіб (далі - ЕПЗ) не присутній, а використовуються його реквізити.

1.18. СИСТЕМА - інформаційні системи, програмно-апаратні комплекси, які використовує Клієнт для здійснення збору, обліку, обробки та передачі інформації про здійснення Платником розпоряджень через Сайт Клієнта, Банку та/або третіх осіб, залучених Банком.

1.19. ЧЕК - ТЕРМІНАЛУ – паперовий документ, який підтверджує здійснення операції за допомогою платіжного засобу з використанням POS-термінала та містить набір даних про цю операцію і реквізити платіжного засобу.

1.20. PIN-код – ПЕРСОНАЛЬНИЙ ІДЕНТИФІКАЦІЙНИЙ НОМЕР (ПІН) – набір цифр або набір букв і цифр, відомий лише Платнику, необхідний для його ідентифікації під час здійснення операцій з використанням платіжного засобу.

1.21. ФІЗИЧНИЙ АБО ВІРТУАЛЬНИЙ ПЛАТІЖНИЙ ТЕРМІНАЛ (Термінал) - програмне забезпечення або електронний програмно-технічний пристрій (POS-термінал), що

дає змогу здійснювати платіжні та інші операції з використанням платіжних інструментів та/або їх реквізитів.
1.22. QR-код - ідентифікатор для приймання платежів, що надається Банком та розміщується Торговцем у торгівельних точках для зчитування на смартфоні платників з метою ініціювання переказу коштів на користь Торговця.

1.23. Вендинг – це автоматизована торгівля товарами чи послугами через спеціальні автомати (вендингові машини), які працюють без участі продавця та забезпечують самостійне обслуговування покупця.

## 2. Загальне

**Еквайринг** - це послуга, яка дозволяє суб'єкту підприємницької діяльності, використовуючи банківське устаткування або сервіси, приймати до оплати платіжні засоби за товари, роботи та послуги.

Банк, керуючись нормами діючого законодавства та розробленими на його підставі внутрішніми документами в односторонньому порядку приймає рішення щодо надання Клієнту за його зверненням доступу до Сервісу Еквайрингу або окремих його видів.

### 2.1 Які є види еквайрингу?

**2.1.1. POS-термінальний еквайринг** - це послуга яка за допомогою POS-терміналу допомагає підприємствам приймати оплату за товари або послуги безготівковим способом.

**2.1.2. Інтернет-еквайринг** - це електронний сервіс еквайрингу у мережі Інтернет через web-сторінки або у мобільних застосунках.

**2.1.3. QR-еквайринг** - сервіс еквайрінгу у торгівельних точках суб'єкту підприємницької діяльності з використанням QR-кодів для оплати.

**2.1.4. Tap to Phone** - це сервіс еквайрингу який дозволяє використання підприємцем смартфона з NFC-модулем замість POS-термінану.

**2.1.5. Вендінговий еквайринг** - це сервіс еквайрингу, що забезпечує приймання оплат безпосередньо у вендингових автоматах (кавові, снекові, паркомати, квиткомати тощо) за допомогою інтегрованих платіжних терміналів у сам автомат без участі касира.

### 2.2. Суть та порядок оформлення послуги еквайрингу

2.2.1. Торговець (далі - Клієнт) бере на себе зобов'язання здійснювати продаж товарів (робіт, послуг) Користувачам платіжних (карток) засобів (далі — Платників) на умовах безготівкової оплати, шляхом ініціювання Платником переказу коштів з рахунку в банку, для обслуговування якого випущена платіжний засіб платіжних систем до поточного рахунку Клієнта, а Еквайр (далі — Банк) за допомогою устаткування та/або дистанційних сервісів забезпечує технологічне обслуговування з приймання платежів та перерахування грошових коштів Клієнту.

2.2.2. Клієнт приєднується до цих Умов та правил надання банківських послуг шляхом підписання Заяви на оформлення/зміни послуги Еквайринг (далі - Заява) у паперовому або електронному вигляді. Ці Умови та правила надання банківських послуг разом з Заявою Клієнта про приєднання до послуги Еквайринг становлять Договір.

2.2.3. До оплати приймаються Електронні платіжні засоби (далі - Платіжні засоби) всіх типів платіжних систем Mastercard, Visa, Простір, із наступними ознаками платіжності:

- Платіжний засіб повинен належати до однієї із зазначених платіжних систем;
- містити термін дії (місяць і рік), що не закінчився.

**Який порядок оформлення послуги?**

2.2.4. З метою замовлення послуги еквайрингу, Клієнт надає Заяву про надання послуги.

2.2.5. Заява на оформлення послуги підписується Клієнтом:

- власноручним підписом, якщо договір укладається у паперовому вигляді;
- удосконаленим електронним підписом, який є аналогом власноручного підпису та його накладення має рівнозначні юридичні наслідки із власноручним підписом на документах на паперових носіях. Підпис створений за результатом криптографічного перетворення електронних даних, з якими пов’язаний цей електронний підпис, з використанням засобу удосконаленого електронного підпису та особистого ключа, однозначно пов’язаного з підписувачем, і який дає змогу здійснити електронну ідентифікацію підписувача та виявити порушення цілісності електронних даних, з якими пов’язаний цей електронний підпис. Підпис за допомогою особистого ключа перевіряється за допомогою відкритого ключа. Сторони погодили використання електронного підпису без сертифіката ключа;
- кваліфікованим електронним підписом, який є аналогом власноручного підпису та його накладення має рівнозначні юридичні наслідки із власноручним підписом на документах на паперових носіях.

2.2.6. Під час укладання Договору Банком може використовуватись факсимільне відтворення підпису Голови Правління Банку, а також відтворення відбитка печатки Банку технічними друкарськими пристроями або електронний цифровий підпис уповноваженого працівника Банку.

Сторони домовились, що спосіб отримання примірника Договору та додатків до нього встановлено в Заяві про приєднання. Банк надає Клієнту пропозиції щодо зміни істотних умов Договору у спосіб, що дає змогу встановити дату відправлення повідомлення Клієнту, а саме: шляхом направлення повідомлень електронною поштою, у Системі  àБізнес , повідомлення у месенджерах. В разі, якщо Клієнт не надасть Банку письмове повідомлення про відхилення пропозиції Банку щодо зміни істотних умов Договору у строк 5 (п'ять) календарних днів з

дня направлення повідомлення, зміни до істотних умов вважаються погодженими Сторонами та не потребують укладення додаткових угод.

## 3. Права та обов'язки сторін

### 3.1.Які права Клієнта?

3.1.1. Одержувати від Банку термінальне обладнання, витратні та інформаційні матеріали.

3.1.2. Використовувати термінал, встановлений Банком, виключно для приймання платежів, що здійснюються із застосуванням Платіжних засобів.

3.1.3. Вимагати від Банку забезпечення цілодобового проведення Авторизації Операцій, здійснюваних з використанням платіжних засобів.

3.1.4. Одержати від Банку необхідні для здійснення Операцій з використанням платіжних засобів інструкції та інформаційні матеріали.

3.1.5. Вимагати від Банку дотримання термінів зарахування коштів за Операціями, що здійснюються з використанням платіжних засобів їх Користувачами через сервіси еквайрингу на рахунок Клієнта згідно з умовами Заяви та цих правил.

3.1.6. Відмовитися від здійснення через сервіси еквайрингу операції з використанням платіжних засобів в наступних випадках:

- закінчення строку дії платіжного засобу;

- неможливості виконання Авторизації у зв'язку з технічними причинами;

- в інших випадках згідно з законодавством України та Правилами міжнародних платіжних систем.

### 3.2 Які обов'язки Клієнта?

3.2.1. Надати можливість та умови для встановлення на території торгово-сервісної точки Торговця обладнання (POS-термінал), яке належить Банку, з обов’язковою фотофіксацією місця встановлення цього обладнання (зона де буде працювати обладнання), фасаду з вивіскою, внутрішнього інтер’єру приміщення з метою підтвердження виду діяльності Торговця зазначеному в Заяві - Договорі. Передача обладнання Банку до Торговця оформляється Актом прийому-передачі, підписаним представниками Сторін Договору. У будь-якому разі обладнання вважається переданим від Банку до Торговця, незважаючи на підписання Акту прийому-передачі, якщо через надане обладнання Торговцем було проведено хоча б одну успішну операцію продажу чи її скасування.

3.2.2 Здійснювати перевірку платіжного засобу на наявність та дійсність реквізитів та елементів захисту.

3.2.3 Приймати до оплати платіжні засоби усіх видів, що наведені в п. 2.2.3. Виконувати встановлені вимоги з товарно-касового обліку при оформленні

операцій з використанням платіжних засобів. Перевіряти відповідність суми, зазначеної в чеку реєстратора розрахункових операцій/ товарному чеку, та суми в чеку термінала.

3.2.4 Одержувати Код Авторизації виключно через процесинговий центр Банку. Клієнт не має права звертатися за Кодом Авторизації до інших процесингових центрів та джерел.

3.2.5 При проведенні операції дотримуватися вимог цих Умов та правил, порядку роботи з платіжними засобами, виконувати встановлені законодавством України вимоги з товарно-касового обліку при оформленні Операцій з використанням платіжних засобів та дотримуватись інших вимог платіжних систем (в т.ч. інструкцій/ положень/ регламентів), чинного законодавства України та нормативно-правових актів Національного банку України.

3.2.6 Проводити операції за допомогою платіжних засобів в POS-терміналі тільки у присутності Платника та за місцем здійснення підприємницької діяльності, якщо інше не передбачено правилами Платіжних систем для окремих видів операцій.

3.2.7 Забезпечити належні умови експлуатації та збереження устаткування, витратних та інформаційних матеріалів, наданих Банком. У випадку виникнення несправностей устаткування сповістити Банк в момент їх виявлення.

3.2.8 Забезпечити доступ до устаткування Банку по обслуговуванню платіжних засобів тільки співробітників клієнта, які ознайомлені з цими Умовами та правилами надання банківських послуг.

3.2.9. Не допускати до роботи осіб, які не знайомі з правилами та вимогами до проведення Операцій за цим Договором.

3.2.10 Забезпечити доступ до устаткування, у разі виникнення такої необхідності (здійснення поточного ремонту, перепрограмування термінала, при періодичній перевірці устаткування службою безпеки Банку тощо), тільки працівникам Банку / сервісній компанії, обраній Банком, при пред’явленні ними відповідного службового посвідчення. Візит працівників Банку (крім працівників Банку в разі проведення планових перевірок в торгово-сервісній мережі Клієнта) / сервісної компанії, обраної Банком, повинен бути попередньо погоджений Банком з Клієнтом.

3.2.11 Використовувати надане Банком устаткування відповідно до умов цього Договору. Не передавати устаткування, облікові дані для входу в програмні комплекси, “віртуальні” термінали та видаткові матеріали, одержані від Банку, третім особам. Без письмової згоди Банку не ознайомлювати третіх осіб з умовами цього Договору або додатків до нього, наданої Банком, конструкцією устаткування, його технічними характеристиками, а також не вносити яких-небудь змін зокрема шляхом модернізації у встановлене Банком устаткування.

3.2.12 Повернути одержане в Банку устаткування, що є власністю Банку, протягом 1 (одного) банківського дня після надсилання Банком Клієнту або Клієнтом до Банку письмового повідомлення про бажання розірвати цей Договір.

3.2.13 Не допускати перевищення ціни товару (послуги) при безготівковій оплаті їх за допомогою платіжних засобів по відношенню до їхньої ціни при оплаті за готівкові кошти; не застосовувати додаткових комісій при здійсненні безготівкових операцій. У разі встановлення факту перевищення ціни, в безумовному порядку повернути Платнику суму націнки або додаткової комісії на той самий рахунок, з якого виконувалася оплата платіжного засобу.

3.2.14 Використовувати устаткування та сервіси з надання послуг еквайрингу виключно з метою оплати товарів/робіт/послуг Клієнта які пов'язані з видом діяльності клієнта, визначеними у Заяві на підключення еквайрингу.

3.2.15 Здійснювати операцію з використанням платіжних засобів на повну суму купівлі/виконання робіт/надання послуги, включати до неї всі необхідні податки, платежі, комісії та інше.

3.2.16. Клієнт зобов'язаний надавати Банку достовірну та актуальну інформацію щодо видів діяльності, у межах яких здійснюється приймання платежів із використанням платіжних інструментів, а також іншу інформацію та документи, необхідні Банку для визначення та актуалізації коду категорії діяльності отримувача (MCC) відповідно до вимог законодавства України та правил платіжних систем.

3.2.17 У випадку зміни інформації, що міститься у Заяві в тому числі про зміну найменування, місця розташування, профілю діяльності, реорганізації або ліквідації підприємства, зміни списку торгово-сервісної мережі, контактних осіб, та підключення іншого (додаткового) Сайту Клієнта, зовнішнього вигляду QR-коду письмово погоджувати такі зміни з Банком шляхом направлення повідомлення через дистанційні канали обслуговування. У разі погодження вказаних змін, Банк повідомляє про це Клієнта. Після погодження Банком зазначених змін, Сторони вносять відповідні зміни до Заяви шляхом викладу Заяви у новій редакції.

3.2.18 Забороняється здійснювати прийом платежів за допомогою терміналу або інших сервісів еквайрингу у разі якщо зміни передбачені в п. 3.2.17 не були погоджені з Банком.

3.2.19. В разі користування послугою з проведення розрахунків за сервісом “Видача готівки” (оплата з видачею готівки) Торговець зобов'язується дотримуватися вимог чинного законодавства щодо обліку та видачі готівкових коштів.

3.2.20. У кінці кожного робочого дня або кожної робочої зміни формувати щоденний електронний звіт, здійснюючи операцію завершення дня на POS-терміналі.

3.2.21. Розміщувати при вході, в місцях розрахунку за допомогою платіжних засобів в приміщеннях власної торгово-сервісної мережі інформаційні наклейки, надані Банком, з логотипами платіжних систем (типів платіжних засобів), вказаних в п. 2.2.3., а також зняти та знищити всі ці наклейки при розірванні цього Договору.

3.2.22 Негайно проінформувати Банк про виникнення обставин, що перешкоджають  виконанню умов цього Договору.

3.2.23 Не допускати дроблення однієї операції, сума якої перевищує ліміт Клієнта, на декілька операцій (нижче за ліміт Клієнта) з метою уникнення процедури верифікації. У випадку, якщо держатель платіжного засобу протягом календарної доби виконує більше однієї операції на одній торговій точці торгово-сервісної мережі Клієнта по одному й тому ж терміналу, касир зобов'язаний провести процедуру верифікації згідно з цими Умовами та правилами надання банківських послуг.

3.2.24. Не вимагати від Платника підпису на чеку POS-термінала, якщо Платник ввів PIN-код у процесі здійснення операції.

3.2.25 Протягом 2 (двох) робочих днів, на запит Банку про надання інформації по операціях, надавати усю запитувану інформацію, долучати усі необхідні копії документів, які підтверджують факт проведення операції: копії чеків POS-термінала, копії документів товарно-касового обліку (чеків реєстраторів розрахункових операцій, записів з товарно-касової книги та інші необхідні документи). На чеку POS-термінала повинні чітко читатися всі реквізити.

3.2.26. Забезпечити захист від несанкціонованого доступу, копіювання та розголошення інформації про Платника та його операціях по платіжних засобах, дотримуючись наступних стандартів:

- не зберігати у своїх облікових книгах та/або в електронних баз даних, комп'ютерних программах Клієнта тощо, повного номера, строку дії, прізвища, ім'я Держателя, Код CVV2/CVC2, інші реквізити платіжного засобу (крім тих, які відображені на чеку термінала, підписаному Платником), та паролі Держателя платіжного засобу для користування послугами еквайрингу, необхідними для здійснення оплати, після завершення процесу Авторизації за Операцією з платіжним засобом.
- не використовувати повний номер платіжного засобу в кореспонденції/ електронній пошті (номери платіжних засобів повинні має відображатися у маскованому вигляді ).
- встановлювати часовий ліміт для сеансу оплати на Сайті Клієнта;
- не надавати доступ Платнику до секретної інформації, якщо Платник помилився три рази під час спроби авторизації;
- встановлення засобів безпеки для запобігання доступу до паролів Платника без Авторизації;
- надання повноважень для відновлення пароля;
- випуск тимчасових паролів;
- гарантування доступу до інформації Платника тільки авторизованим Платникам;

- дотримуватись вимог Платіжних систем та чинного стандарту PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) стосовно даних платіжних засобів та Платників.

Забезпечити використання цієї інформації виключно Клієнтом/працівниками Клієнта, яким вона необхідна для виконання своїх службових/посадових обов‘язків та за умови надання таким Клієнтом/ працівниками Клієнта зобов‘язань про захист та нерозголошення не уповноваженим особам інформації, яка їм стала відома при обслуговуванні Платника.

3.2.27. Забезпечити конфіденційність та унеможливити спостереження третіх осіб у тому числі співробітників Клієнта за введенням PIN-коду при його введенні на клавіатурі термінала Платником. Термінал повинен бути доступним для Платника під час введення PIN-коду та для огляду на предмет виявлення сторонніх пристроїв на терміналі чи в безпосередній близькості від нього. У разі наявності в приміщенні, де використовується термінал, камери відеоспостереження, заборонено її фокусування на клавіатурі термінала. PIN-код платіжного засобу повинен вводити безпосередньо держатель платіжного засобу.

3.2.28. Використовувати для здійснення Операцій лише ту технологію проведення платежів, яка дозволена цими Умовами та правилами надання банківських послуг, а також ті способи взаємодії з системами Банку, протоколи та специфікації, що попередньо погоджені з Банком. Банк оцінює забезпеченість безпеки роботи та захист від шахрайства.

3.2.29. Нести витрати по передачі необхідної інформації з використанням телекомунікаційних мереж (місцевої і міжнародної).

3.2.30. Перед використанням Сервісу здійснити її тестування та у випадку неналежного її функціонування повідомити Банк.

3.2.31. Самостійно та своїм коштом забезпечити наявність каналів зв'язку та програмного забезпечення, необхідних для здійснення передачі інформації про Операцію з використанням Сервісу, а також для здійснення інформаційної та технологічної взаємодії між Клієнтом та Банком з метою виконання цих Умов та правил.

3.2.32. Негайно інформувати Банк з описом всіх деталей інциденту у випадках компрометації (або виникнення у Клієнта підозр в компрометації) або несанкціонованого доступу до інформації про реквізити платіжного засобу та про Операції з їх використанням через Сервіс шляхом повідомлення через сайт Банку “Гаряча лінія: шахрайство” або за номером телефону 7776 та інших контактних осіб Банку.

3.2.33. На запит Банку надавати додаткову інформацію щодо здійсненої операції, деталей здійсненої за допомогою платіжних засобів купівлі/оплати товару чи послуги та додаткові дані щодо ініціатора операції – Платника для належної ідентифікації суб'єктів помилкових та неналежних переказів та вжиття заходів щодо запобігання або припинення зазначених переказів.

3.2.34. Дотримуватись правил та вимог платіжних систем щодо: використання торгових знаків, власником яких є відповідна платіжна система, приймання платіжних засобів платіжної системи, управління ризиками, обробки операцій та використання будь-яких продуктів, програм та сервісів платіжних систем.

3.2.35. Без попереднього погодження із Банком не приймати платіжні засоби для оплати наступних товарів, робіт, послуг:

- лікарські засоби та біологічно-активні добавки (Інтернет-аптеки та довідкові сайти Інтернет-аптек);
- продаж товарів, робіт або послуг шляхом прямих телефонних контактів з потенційними покупцями (вихідний телемаркетинг);
- онлайн-казино, лотереї, приймання ставок, парі тощо;
- онлайн-магазини із продажу тютюнових виробів, алкоголю;
- комп'ютерні мережі та інформаційні послуги, включаючи файлообмінні ресурси, електронні дошки оголошень, послуги хостингу веб-сайтів та електронної пошти.

3.2.36. За умови погодження із Банком продажу товарів, робіт, послуг, зазначених у п. 3.2.35 цього Договору, сплатити Банку вартість реєстрації Клієнта у відповідних платіжних системах, платіжні засоби яких планується приймати до сплати.

3.2.37. Не здійснювати операції з еквайрингу за межами території України та на територіях тимчасового не підконтрольних Україні. Якщо POS-термінал опинився на території тимчасово непідконтрольній Україні негайно припинити прийом платежів за допомогою даного POS-терміналу та у найкоротший можливий термін повернути його до Банку.

3.2.38. У разі якщо за результатами моніторингу Банком було прийнято рішення про блокування коштів на строк, що дорівнює або перевищує 180 (сто вісімдесят) календарних днів, Клієнт для подальшого розблокування таких коштів, зобов'язується пройти процедуру повторної ідентифікації шляхом звернення до будь-якого відділення Банку.

3.2.39 Здійснювати збереження всієї наявної інформації, пов'язаної з Операціями з використанням платіжних засобів, протягом 5 (п'яти) років з моменту здійснення таких Операцій.  Зберігати чеки (POS-термінальні/Фіскальні/ Електронні) протягом 2 (двох) років з моменту здійснення операцій, в умовах, що забезпечують їх схоронність. Будь-яке пошкодження чеку  (пробиття, скріплення, і т.п.), що призводить до неможливості визначити обов'язкові реквізити, зазначені на чеку, не припускається.

3.2.40. Контролювати надходження платежів за власними операціями і, у разі виявлення заборгованості між сторонами, негайно проінформувати про це Банк.

3.2.41. Письмово сповіщати Банк про зміну реквізитів для відшкодування коштів за операціями шляхом підписання Заяви Клієнта. Зміни набувають чинності протягом 3 (трьох) робочих днів з моменту отримання Банком від Клієнта Заяви.

3.2.42. При встановленні факту, що особа, яка використовує платіжний засіб, не є її держателем, спробі використовувати підроблений або недійсний платіжний засіб, а також у випадку, якщо при верифікації одержане повідомлення на вилучення платіжного засобу, вживати заходи щодо вилучення платіжного засобу та передачі його до Банку протягом 3 (трьох) робочих днів з моменту вилучення, якщо такі дії не несуть загрози особистій безпеці касира та оточуючих.

3.2.43 Клієнт зобов’язаний надати документи і відомості, необхідні для здійснення ідентифікації та/або верифікації (у тому числі встановлення даних, що дають змогу встановити кінцевого(-их) бенефіціарного(-их) власника(-ів) (контролера(-ів)), який(-і) не використовують агентів, номінальних утримувачів (номінальних власників) або посередників з метою приховування кінцевого(-их) бенефіціарного(-их) власника(-ів) (контролера(-ів))); аналізу та виявлення фінансових операцій, що підлягають фінансовому моніторингу, та інші, передбачені законодавством, документи та відомості, які витребує Банк з метою виконання вимог законодавства, яке регулює відносини у сфері запобігання легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.

3.2.44 Не займатися та не приймати платежі за наступними видами діяльності:

- продаж фотографій, відеозображень, комп'ютерних зображень, мультфільмів, симуляцій чи інших засобів, чи дій, що містять в тому числі, але не виключно: дитячу порнографію, товари/зображення, що пропагують зоофільні відносини, насильство та/або ненависть, нанесення тілесних ушкоджень тощо;

- продаж зброї, запасних частин до неї, боєприпасів, холодної зброї, яка заборонена правоохоронними органами до продажу, військової техніки, вибухових речовин і засобів для здійснення вибухів, бойових отруйних речовин і засобів захисту від них обіг яких обмежений або заборонений;

- продаж спеціальних технічних засобів для негласного отримання та реєстрації акустичної, візуальної інформації, перехоплення інформації з технічних каналів зв'язку, негласного контролю за переміщенням, негласного обстеження приміщень, транспортних засобів та інших об'єктів, нормативно-технічної документації для виробництва та використання таких засобів;

- продаж контрафактних, фальсифікованих товарів, копій оригінальних продуктів (т.н. реплік), що виконані стороннім виробником без відповідних майнових прав інтелектуальної власності (що підтверджується ліцензіями; ліцензійними договорами; договорами про створення за замовленням і використання об'єкта права інтелектуальної власності; договорами про передання виключних майнових прав інтелектуальної власності; тощо) від оригінального виробника та/або власника майнових прав інтелектуальної власності;

- продаж лікарських засобів, тютюнових виробів та алкогольних напоїв без наявної відповідної ліцензії та особам, які не досягли 18 років;
- продаж біологічно-активних добавок;
- реалізація послуг ескорту та інших послуг сексуального характеру, надання доступу до контенту для дорослих, в тому числі, але не виключно, у вигляді підписки на вебсайти та відео-стрімінг контенту для дорослих;
- приймання ставок для тоталізаторів, азартних ігор, продаж фішок онлайн-казино, продаж лотерейних білетів;
- купівля, продаж, обмін криптовалют, поповнення крипто-гаманців або оплата первинного розміщення монет (ICO);
- торгівля високоризиковими цінними паперами та фінансовими інструментами;
- продаж товарів та послуг із застосуванням оманливої маркетингової практики;
- фінансові піраміди, мережевий маркетинг;
- продаж наркотичних та психотропних препаратів, в тому числі так званих дизайнерських наркотиків;
- нелегальним постачанням та продажем рецептурних лікарських засобів;
- продаж державних документів або посвідчень особи;
- продаж інших товарів чи послуг, вільна реалізація яких: заборонена або обмежена законодавством та правилами платіжних систем;
- здатна справити негативний вплив на ділову репутацію Банку чи платіжних систем.

3.2.45. Повернути грошові кошти Платнику, в разі повернення товару/ невиконання послуги/робіт, виключно на рахунок Платника, з якого раніше була здійснена оплата за даний товар/послугу/роботу тощо. Заборонено повертати грошові кошти готівкою, якщо оплата за відповідний товар/послугу/роботу була здійснена за допомогою платіжного засобу.

3.2.46. У разі відсутності подальших Операцій, та після отримання від Банку повідомлення щодо повернення коштів за Операціями, які визнані недійсними або які опротестовані Платником, Банком-емітентом, платіжною системою, повернути кошти до Банку протягом 3 (трьох) банківських днів з моменту отримання від Банку повідомлення щодо повернення коштів.

3.2.47. Відшкодовувати додаткові витрати Банку, пов’язані із обробкою та супроводженням процесинговим центром та міжнародних платіжних систем запитів стосовно спірних транзакцій.

3.2.48. В 30-денний строк з дня підписання Сторонами Заяви на оформлення послуги інтернет-еквайрингу, але в будь-якому разі до моменту прийняття платіжного засобу на Сайті Клієнта, Клієнт зобов'язується забезпечити на Сайті Клієнта наявність наступної інформації:

- назва Клієнта, код в ЄДРПОУ, номер платника податків тощо;
- інформація про Клієнта та товари, роботи чи послуги, які він надає;
- назва постачальника платіжних послуг;
- мова;
- кількість товарів, робіт чи послуг, яку можливо замовити;
- логотипи відповідних платіжних систем;
- фото товарів, робіт та послуг (за наявності);
- повний опис товарів, робіт та послуг (за наявності), що пропонуються Клієнтом;
- адреса Клієнта, головного представництва Клієнта;
- вартість товару у національній валюті;
- валюта для оплати;
- зазначення країни Клієнта під час здійснення платежу;
- вибір типу оплати;
- забезпечення посилання для підтвердження покупцем заказу (На кшталт «Я згоден») (за наявності);
- умови відмови від платежу, повернення товару, робіт або послуги (за наявності);
- умови доставки/ надання сервісу та підтвердження сформованого замовлення (за наявності);
- строки обробки замовлення та доставки (за наявності);
- обмеження експорту товару, робіт та послуг (за наявності);
- інформація пов'язана з безпекою платежів: Visa Secure, Mastercard Identity Check та інші технології автентифікації відповідно до правил відповідної платіжної системи та EMV 3-D Secure ;
- інформація про продаж товару, робіт чи послуги в кредит (за наявності);
- політика конфіденційності (за наявності);
- правові обмеження (за наявності);

- телефонна підтримка покупців, порядок звернення покупців (зворотні контакти: тел., факс, Viber, адреса електронної пошти тощо) (за наявності).

3.2.49. На вимогу Банку вносити зміни до Сайту Клієнта з метою усунення порушень Договору та/або правил платіжних систем протягом 3 (трьох) календарних днів від дати отримання повідомлення від Банку про необхідність внесення змін.

3.2.50. В разі технічної несправності термінала встановити на вході в торгову площадку відповідне інформаційне повідомлення про тимчасове призупинення оплати за допомогою платіжного засобу та повідомити про це Банк.

3.2.51. Негайно після одержання від Банку письмового повідомлення про тимчасове призупинення приймання платіжних засобів через Сайт(-и) Клієнта оприлюднити інформацію про тимчасове припинення приймання платіжних засобів шляхом розміщення її в доступному місці на Сайті(-ах) Клієнта для ясного сприйняття Платниками.

3.2.52. Негайно після одержання від Банку письмового повідомлення про тимчасове призупинення приймання платіжних засобів через QR-код прибрати QR-код з місць де ним можуть скористатись Платники, та не надавати його для прийому приймання платежів.

3.2.53. Проводити з Банком звірку інформації про Операції, отриманої від Банку, в порядку та строки, передбачені п.7.4 цих правил.

3.2.54. Виконувати повернення коштів за Операціями Платників відповідно до умов цих правил.

3.2.55. Проводити розрахунки з Банком відповідно до умов цих правил.

3.2.56. Не подавати свідомо у розрахунок до Банку:

- незаконні операції, або такі операції, про які Клієнт повинен був знати, що вони є незаконними, згідно з законодавством або правил відповідної платіжної системи;

- операції, за якими не надійшло позитивної Авторизації;

- операції, які було скасовано Платником та/або за якими Платником не було надано товари, роботи або послуги.

**3.3 Які права Банку?**

3.3.1. Перевіряти надану для укладання цього Договору інформацію, в тому числі шляхом виїзду працівників Банку на місце встановлення POS-термінала, проводити перевірку Сайту(-ів) Клієнта, QR-коду, іншого устаткування та сервісів з метою здійснення контролю за дотриманням Клієнтом положень цих умов та правил платіжних систем або вимагати вжиття заходів та/або інструментів безпеки платежів в розумні для реалізації (впровадження) строки.

3.3.2. Вимагати внесення змін до Сайту(-ів) Клієнта/ QR-коду з метою усунення порушень цих умов та правил платіжних систем або законодавства України, протягом 1 (одного) дня з моменту повідомлення Клієнта.

3.3.3. Здійснювати Договірне списання грошових коштів (дебетовий переказ) з будь-яких рахунків Торговця, відкритих у Банку для погашення заборгованості Клієнта, що виникла на підставі цього Договору, про що Клієнт надає згоду та доручає Банку з моменту підписання цього договору.

3.3.4. Проводити планові перевірки в торгово-сервісній мережі Клієнта без завчасного попередження Клієнта. Проведення вказаних перевірок повинне здійснюватися протягом робочого дня, встановленого в торгово-сервісній мережі Клієнта, і не повинен перешкоджати здійсненню Клієнтом господарської діяльності.

3.3.5. Без укладення окремого договору чи подання Клієнтом відповідного доручення, у безумовному порядку утримувати з поточних чи наступних відшкодувань/платежів на користь Клієнта або списувати з будь-яких рахунків Клієнта відкритих у Банку, в тому числі з валютних рахунків з відповідною конвертацією суми списання за курсом НБУ, встановлений на день такого списання суми коштів у наступних випадках:

- за недійсними Операціями;
- за Операціями, які опротестовуються Платниками, Банком-емітентом або платіжною організацією, у разі списання цих сум з Банку або отримання претензії від Банку-емітента платіжного засобу, до повного завершення процесу опротестування відповідно правил платіжних систем. При цьому, Банк зобов'язується повідомити Клієнта дистанційними каналами обслуговування з поясненням причин списання сум платіжною системою чи Банком-емітентом та захищати інтереси Клієнта у разі виникнення такого списання. Банк зобов'язується протягом 8 робочих днів після отримання повідомлення від платіжної системи про розв'язання спірного питання по списаних коштах на користь Банку, виконати перерахування таких коштів на поточний рахунок Клієнта;
- відповідні суми списані з Банку за розпорядженнями Платіжних систем або банків-емітентів по операціях, здійснених Клієнтом з використанням платіжних засобів. При цьому Банк надає Клієнту письмові роз'яснення з посиланням на відповідні положення операційних правил Платіжних систем;
- якщо відповідні суми списані з Банку за розпорядженнями платіжної системи або Банків-емітентів за Операціями, здійсненими Клієнтом через Сайт Клієнта з використанням платіжних засобів;
- у разі повторно або помилково зарахованих коштів на поточний рахунок Клієнта;
- суми штрафів згідно з розділом 6 цих правил;
- суму комісійної винагороди за операціями повернення, якщо повернення відбувається не в день оплати;

- повні суми кредитових зарахувань, що є результатом Операцій з повернення коштів (кредитування рахунку Платника в результаті повернення товару/ відмови від Операції).

У разі відсутності подальших Операцій чи неможливості списання грошових коштів з будь-яких рахунків Клієнта відкритих в Банку, Клієнт зобов'язаний повернути/компенсувати Банку отримані за такими Операціями кошти протягом 3 (трьох) робочих днів з моменту отримання від Банку повідомлення щодо повернення коштів (далі – Повідомлення) Банку. Суми, що були утримані/списані Банком відповідно до цього пункту, належать поверненню Клієнту тільки у випадку, якщо згідно з правилами платіжних систем Операції будуть визнані дійсними та відповідні суми будуть відшкодовані Банку Платником, Банком-емітентом або платіжною організацією платіжної системи.

3.3.6. У разі наявності у Клієнта заборгованості перед Банком по цьому Договору, Банк вправі не виконувати свої фінансові зобов'язання перед Клієнтом по інших договорах, укладених Банком з Клієнтом, до моменту повного погашення Клієнтом зобов'язання за цим Договором.

3.3.7. У разі наявності у Клієнта заборгованості перед Банком по інших договорах, укладених Банком з Клієнтом, Банк має право не виконувати свої фінансові зобов'язання перед Клієнтом згідно з цими Умовами, до моменту повного погашення Клієнтом зобов'язання за іншими договорами.

3.3.8. Затримати оплату будь-якої операції на термін, що перевищує термін відшкодування суми за проведеними операціями торгового еквайрингу  з метою перевірки платіжного засобу, за допомогою якого була проведена операція, і перевірки дотримання Клієнтом умов цього Договору, шляхом письмового повідомлення про це Клієнта протягом 3 (трьох) робочих днів з дня здійснення відповідної операції. Перевірка здійснюється шляхом запиту копій документів товарно-касового обліку, копій чеків POS-термінала, письмових пояснень касирів Клієнта з приводу обставин здійснення операції і та іншої інформації, яка може стосуватись здійснення перевірки. У разі, якщо за запитом Банку банк-емітент підтверджує дійсність операції, заблокована сума буде перерахована на поточний рахунок Клієнта.

3.3.9. Розміщувати свої інформаційні матеріали в приміщеннях торгово-сервісної мережі Клієнта за погодженням з Клієнтом.

3.3.10. За письмовим погодженням з Клієнтом, використовувати інформацію про Клієнта в рекламних цілях для сприяння збільшення власної емісії платіжних засобів.

3.3.11. Змінювати порядок проведення операцій по платіжних засобах, який передбачений цими Умовами та правилами, шляхом надання її Клієнту в новій редакції.

3.3.12. Змінювати в односторонньому порядку розмір комісії за операціями торгового еквайрингу, що вказаний у Тарифах цих правил, повідомивши про це Клієнта дистанційними каналами обслуговування не пізніше ніж за 5 (п'ять) календарних днів до дати початку дії нового розміру комісії. Розмір нової комісії та дата початку її дії вказується у повідомленні.

3.3.13. При відсутності оборотів по еквайрингу Клієнта протягом 35 календарних днів, а також при наявності заборгованості у зв’язку з цим Договором, розірвати в односторонньому порядку Договір, повідомивши про це Клієнта, письмово або через дистанційні канали обслуговування, не пізніше ніж за 10 (десять) календарних днів до дати розірвання Договору.

3.3.14. Достроково припинити дію цього Договору, повідомивши про це Клієнта за 1 (один) робочий день у разі порушення Клієнтом при здійсненні Операцій умов Договору, заходів безпеки при обслуговуванні платіжних засобів або неправомірного, не передбаченого цим Договором використання Клієнтом чи третьою особою реквізитів платіжного засобу, або на вимогу відповідної платіжної системи. При цьому, Банк має право призупиняти Операції невідкладно після виникнення подій, зазначених в цьому пункті.

3.3.15. Банк має право в односторонньому порядку блокувати авторизацію платіжного засобу та розривати Договір у разі порушення Клієнтом цих Умов. При цьому Клієнт зобов’язаний погасити всю заборгованість перед Банком протягом 5 (п'яти) робочих днів з дати отримання відповідного повідомлення від Банку.

3.3.16. За результатами моніторингу або в разі опротестування платіжних операцій Платником, Банком-емітентом чи платіжною організацією платіжної системи:

- призупинити або повністю припинити проведення операції Клієнта по торговому еквайрингу та вилучити у нього устаткування;

- призупинити оплату будь-якої операції на термін, що перевищує термін відшкодування суми за проведеними операціями торгового еквайрингу, з метою перевірки правомірності здійснення операції і дотримання при її здійснені Клієнтом цих Умов, на строк, установлений правилами відповідної Платіжної системи, а саме до 180 днів, але у випадку необхідності термін може бути подовжений;

- доручити Клієнту здійснити ідентифікацію Платника шляхом перевірки його документів, щодо кожної перевірки окремо. В інших випадках Банк не має права зобов'язати Клієнта, а Клієнт не має права вимагати від Платника пред’явлення документів, що посвідчують його особу, як засобу ідентифікації, якщо це не передбачено правилами Платіжної системи.

3.3.17. Витребувати документи та відомості, необхідні для з’ясування суті діяльності Клієнта, його фінансового стану, тощо, відповідно до вимог чинного законодавства України та нормативно-правових актів Національного банку України.

3.3.18. Витребувати документи та відомості, необхідні для здійснення ідентифікації та/або верифікації (у тому числі встановлення даних, що дають змогу встановити кінцевого(-их) бенефіціарного(-их) власника(-ів) (контролера(-ів)), який(і-) не використовують агентів, номінальних утримувачів (номінальних власників) або посередників з метою приховування кінцевого(-их) бенефіціарного(-их) власника(-ів) (контролера(-ів))); аналізу та виявлення фінансових операцій, що підлягають фінансовому моніторингу, та інші,

передбачені законодавством, документи та відомості, які витребує Банк з метою виконання вимог законодавства, що регулює відносини у сфері запобігання легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.

3.3.19. У разі ненадання Клієнтом (особою, представником Клієнта) документів і відомостей, необхідних для здійснення ідентифікації та/або верифікації (у тому числі встановлення даних, що дають змогу встановити кінцевого(-их) бенефіціарного(-их) власника(-ів) (контролера(-ів)), який(-і) не використовують агентів, номінальних утримувачів (номінальних власників) або посередників з метою приховування кінцевого(-их) бенефіціарного(-их) власника(-ів) (контролера(-ів))); аналізу та виявлення фінансових операцій, що підлягають фінансовому моніторингу, фінансові операції не здійснюються.

3.3.20. Для належної ідентифікації суб'єктів помилкових та неналежних переказів та вжиття заходів щодо запобігання або припинення зазначених переказів, а також для здійснення фінансового моніторингу відповідно до вимог законодавства України, вимагати у Клієнта додаткове підтвердження (документи) щодо здійсненої операції, деталей здійсненої за допомогою платіжних засобів купівлі/оплати товару чи послуги та додаткові дані щодо ініціатора операції – Платника.

3.3.21. Витребувати інформацію, яка стосується ідентифікації Клієнта (в тому числі керівників Клієнта – юридичної особи, представника Клієнта), вивчення Клієнта, уточнення інформації про Клієнта, здійснення поглибленої перевірки Клієнта, у органів державної влади, державних реєстраторів, банків, інших юридичних осіб, а також здійснювати заходи щодо збору такої інформації з інших джерел.

3.3.22. Відмовитися від проведення підозрілої фінансової операції у випадках, передбачених законодавством з питань фінансового моніторингу.

3.3.23. Відмовитися від проведення або зупинення здійснення Операції(-й) у разі, якщо Операція(-ї) містить(-ять) ознаки такої(-их), що згідно з Законом України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» підлягає(-ють) фінансовому моніторингу.

3.3.24. Відмовитися від підтримання договірних відносин (у тому числі шляхом розірвання договірних відносин) чи проведення фінансової операції у разі встановлення Клієнту неприйнятно високого ризику за результатами оцінки чи переоцінки ризику.

3.3.25. Без попереднього інформування Клієнта розірвати в односторонньому порядку Договір у випадках, передбачених законодавством, що регулює відносини у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення або в інших випадках, передбачених чинним законодавством України, банківськими правилами.

3.3.26 Банк, при наявності мотивованої підозри, щодо спроби/наявності шахрайських дій (у т.ч., але не виключно, з боку Клієнта Банку по відношенню до інших Клієнтів), має право на виконання дій визначених пунктом 3.3.25.

підрозділу 3 (Права та обов'язки сторін) розділу 1 (Загальні положення) Умов та Правила надання банківських послуг Банку.

3.3.27. Для запобігання проведенню Шахрайських операцій Банк має право встановлювати ліміти на проведення Операцій з використанням платіжних засобів.

3.3.28. Без будь-яких обмежень і попереднього погодження повідомляти платіжні системи та/або учасників платіжних систем про будь-які підозрілі, незаконні чи непогоджені з Банком дії з використанням платіжних засобів з метою припинення чи запобігання можливим шахрайським операціям.

3.3.29. У разі несанкціонованого використання Клієнтом інформації по платіжному засобу, отриманню негативної інформації від платіжних систем, отриманню інформації про здійснення Платником несанкціонованих Операцій, інформації щодо ліквідації Клієнта або порушення справи про його банкрутство, Банк має право заблокувати можливість проведення Операцій по платіжних засобах, призупинити переказ коштів по Операціях та ініціювати розірвання Договору.

3.3.30. Тимчасово припинити обслуговування платіжних засобів через еквайринг Клієнта у наступних випадках, включно, але не обмежуючись:

3.3.30.1. Якщо, не дивлячись на 2 (два) попередження надіслані Банком Клієнту офіційним листом на адресу, вказану у Заяві, у місці продажу товарів/ надання послуг Клієнтом скоєні непогоджені з Банком дії чи чергові незаконні дії з використанням платіжних засобів;

3.3.30.2. Якщо у Банку є вагомі підстави вважати, що діяльність Клієнта має ознаки шахрайських або може призвести до фінансових /репутаційних збитків Банку у платіжних системах;

3.3.30.3. Якщо кількість Chargeback по транзакціях складає більше ніж 5% від сукупного обігу коштів за Звітний період по будь-якій з платіжних систем до остаточного з'ясування обставин.

3.3.31. На підставі вимог платіжної системи проводити аудит дій Клієнта та товарів (робіт, послуг), які він надає/реалізує, на відповідність стандартам та правилам платіжних систем.

3.3.32. Брати участь в розслідуванні фактів шахрайства при проведенні Операцій з використанням платіжних засобів через еквайринг Клієнта, а також Операцій, що викликають підозру в їх правомірності.

3.3.33. Повідомляти правоохоронні органи про всі обставини, які можна розглядати як протиправну діяльність щодо використання інформації Клієнтом по платіжних засобах.
3.3.34. Банк має право блокувати діяльність терміналу, якщо стало відомо, що термінал перебуває на території, тимчасово непідконтрольній Україні. У такому випадку Банк може вимагати від Клієнта негайного повернення устаткування у найближчий можливий термін.

3.3.35 Відмовити у встановленні та підключенні обладнання в торгово-сервісній точці Клієнта, якщо торгова точка:

- не працює;
- має фактичну адресу відмінну від тієї що зазначено в Заяві;
- має фактичну назву, що зазначено на вивісці, відмінну від тієї яка зазначена в Заяві;
- не відповідає заявленому виду діяльності;
- не має відповідного обладнання та товару для здійснення заявленої діяльності;
- у приміщенні проводяться ремонтні роботи або інші заходи, які не дають змогу визначити відповідність заявленого виду діяльності тощо;
- не надає можливості здійснити фотофіксацію місця встановлення обладнання;
- з інших причин;

3.3.36. У разі виявлення Сайту Клієнта та/або QR-коду, якого не було вказано в Заяві, та не було погоджено Клієнтом з Банком, згідно з цим Додатком, Банк має право не здійснювати виплату відшкодувань Клієнту до моменту укладання відповідного додаткового договору/договору про внесення змін до Заяви щодо погодження нового Сайту Клієнта та/або QR-коду.

3.3.37. Надавати до платіжної системи інформацію, що стала відомою Банку у зв'язку з виконанням Банком зобов'язань згідно з Заявою, яка стосується Клієнта (включаючи такі реквізити: юридичну / поштову адресу, номер телефону / факсу, адресу електронної пошти/Сайту Клієнта, QR-код, банківські реквізити, реєстраційні дані юридичні особи та іншу інформацію відповідно до вимог платіжних систем), з метою використання цієї інформації в програмах платіжних систем щодо забезпечення безпеки та запобігання шахрайству при проведенні оплати за товари/послуги/роботи з використанням платіжних засобів в мережі Інтернет.

**3.4. Які обов'язки Банку?**

3.4.1. Встановлювати Клієнту устаткування, необхідне для проведення операцій, яке залишається власністю Банку і передається Клієнту в тимчасове користування відповідно до Акту наданих послуг та прийому-передачі обладнання (надалі за текстом – Акт, за довільною формою) на строк дії цього Договору, та усувати несправності в його роботі у найкоротші терміни.

3.4.2. Надати технічну документацію, а також вимагати рекомендації, що необхідні для підключення Системи Банку, яка забезпечує можливість приймання оплати за товари чи послуги на Сайті Клієнта через мережу Інтернет.

3.4.3. Забезпечити цілодобове проведення Авторизації Операцій, здійснюваних з використанням платіжних засобів через сервіси банківського еквайрингу.

3.4.4. Забезпечити передачу електронних повідомлень з результатами Авторизації Операцій з процесинговим центром в Систему.

3.4.5. Забезпечувати проведення авторизації операцій, проведених Клієнтом за допомогою платіжних засобів, та надавати Клієнту всі необхідні консультації, що стосуються проведення операцій.

3.4.6. Забезпечити при інформаційній взаємодії з Клієнтом захист інформації від несанкціонованого доступу.

3.4.7. Відшкодовувати суми операцій, проведених в торгово-сервісній мережі Клієнта на поточний рахунок Клієнта у валюті України та в терміни, визначені цими Умовами, за винятком випадків, вказаних в п. 3.2.8. та п. 7.2. цього Договору.

3.4.8. Зараховувати суми Операцій, що здійснюються з використанням платіжних засобів Платниками через сервіси еквайрингу Клієнта, на поточний рахунок Клієнта у валюті України та в строки, відповідно до умов цих правил. Грошові кошти перераховуються Клієнту Банком у повному обсязі, за винятком комісії Банку, що утримується Банком як належна плата за надані послуги згідно з цим Договором.

3.4.9. Проводити інші розрахунки з Клієнтом в порядку, передбаченому цим Договором.

3.4.10. Банк забезпечує Клієнту безоплатне отримання інформації про виконані платіжні операції не рідше одного разу протягом календарного місяця у спосіб, визначений Договором, у тому числі шляхом надання можливості самостійного формування відповідного звіту .

3.4.11. Здійснювати всі необхідні заходи з повернення грошових коштів за операціями опротестованими законними Платниками, банками-емітентами або іншими членами та учасниками Платіжних систем.

3.4.12. У випадку тимчасового припинення приймання платіжних засобів через сервіси еквайрингу Клієнта повідомляти Клієнта про це не пізніше 3 (трьох) банківських днів із дня фактичного призупинення.

3.4.13. Повідомляти Клієнта про призупинення переказу коштів на користь Клієнта за Операціями, здійсненими з використанням платіжних засобів, чи утримання яких-небудь сум у ході майбутніх розрахунків не пізніше 3 (трьох) банківських днів із дня фактичного їх призупинення / утримання.

3.4.14. Зупинити здійснення Операції (Операцій), якщо її учасником або вигодоодержувачем за ними є особа, яку включено до переліку осіб, пов'язаних з провадженням терористичної діяльності або щодо яких застосовано міжнародні санкції (якщо види та умови застосування санкцій передбачають зупинення або заборону фінансових операцій).

3.4.15. Відмовити Клієнту в обслуговуванні (у тому числі шляхом розірвання ділових відносин) у разі встановлення факту подання ним під час здійснення

ідентифікації та/або верифікації Клієнта (поглибленої перевірки Клієнта) недостовірної інформації або подання інформації з метою введення в оману Банк.

3.4.16. Забезпечити збереження інформації щодо авторизаційної, операцій, рахунках, розрахункової інформації по переказах Клієнта, здійснених з використанням платіжних засобів через Систему, протягом 5 років з моменту здійснення Операції, якщо інший строк зберігання даної інформації не встановлено законодавством України, фінансово-економічний стан Клієнта, інформації про організаційно-правову структуру, її керівників, напрями діяльності, іншої комерційної інформації, яка стала відома Банку у процесі обслуговування Клієнта (банківської таємниці). Без згоди Клієнта Банк розкриває банківську таємницю на підставах та в порядку, передбачених чинним законодавством України.

3.4.17. Відмовитися від підтримання ділових відносин / відмовити Клієнту в обслуговуванні, у тому числі шляхом розірвання ділових відносин, закриття рахунка / відмовитися від проведення фінансової операції відповідно Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» (далі – Закон ПВК/ФТ) у разі:

- якщо здійснення ідентифікації та/або верифікації Клієнта, а також якщо у Банку виникає сумнів стосовно того, що особа виступає від власного імені;
- встановлення Клієнту неприйнятно високого ризику або ненадання Клієнтом необхідних для здійснення належної перевірки Клієнта документів чи відомостей;
- подання Клієнтом чи його представником Банку неправдивої інформації або подання інформації з метою введення Банку в оману;
- якщо здійснення ідентифікації особи, від імені або в інтересах якої проводиться фінансова операція, та встановлення її кінцевого бенефіціарного власника або вигодоодержувача (вигодонабувача) за фінансовою операцією є неможливим.

3.4.18. За рішенням/дорученням спеціально уповноваженого органу зупиняти проведення фінансової операції/видаткових фінансових операцій Клієнта в установленому Законом ПВК/ФТ порядку.

3.4.19. Заморозити активи, пов'язані з тероризмом та його фінансуванням, розповсюдженням зброї масового знищення та його фінансуванням, без попереднього повідомлення Клієнта (особи).

3.4.20. Зупинити підозрілі фінансові операції у разі виникнення підозри, що вони містять ознаки вчинення кримінального правопорушення, визначеного Кримінальним кодексом України.

## 4.Порядок розрахунків

### 4.1. Який порядок розрахунків?

4.1.1 Розрахунки між Банком та Клієнтом здійснюються в гривні за результатами Авторизації Операцій.

4.1.2. Банк виконує переказ коштів по Операціях, за якими була здійснена успішна Авторизація на наступний день на поточний рахунок Клієнта, в наступному порядку: консолідованою сумою коштів згідно з результатами Авторизації операцій за Звітний період, за винятком недійсних/шахрайських/ кредитових операцій.

4.1.3. Винагорода Банку за послуги, надані в рамках цього Договору, розраховується від суми коштів кожної Операції у відповідності до тарифів Банку та утримується Банком одночасно з перерахуванням Клієнту коштів, шляхом утримання суми винагороди Банку з суми коштів, що перераховуються Клієнту. У разі здійснення недійсних/шахрайських/ кредитових операцій отримана Банком винагорода Банком Клієнту за послуги в рамках цього Договору, не повертається.

4.1.4. Клієнт надає Банку право в рамках цього Договору вимагати відшкодування Банку сум коштів з таких підстав:

4.1.4.1. Суми повернення переказу грошових коштів («Chargeback»), з урахуванням повернення комісії, утриманої Банком згідно з Тарифами. При цьому, Банк має право вимагати від Клієнта відшкодування сум коштів подібних операцій з урахуванням комісії, утриманої Банком, протягом 180 календарних днів з моменту розірвання Договору.

4.1.5. Відповідно до правил платіжних систем та/або у зв'язку з виконанням цих Умов, з Клієнта можуть бути стягнуті кошти в сумах здійснених недійсних/ шахрайських/кредитових операцій.

4.1.6. З метою виконання Клієнтом своїх зобов'язань перед Банком, визначених п. 4.1.5. цього розділу, Клієнт надає Банку право утримувати на користь Банку грошові кошти в розмірі таких зобов‘язань (або в сумах, еквівалентних їх розміру) із сум, що належать до перерахування на користь Клієнта згідно з п.4.1.2. цього розділу, а у випадку їх відсутності, або недостатності, Клієнт зобов‘язаний негайно, але не пізніше 2 (двох) робочих днів після отримання відповідної письмової вимоги Банку, сплатити на користь Банку зазначені у цьому пункті кошти.

Зазначені кошти списуються платіжною системою з Банку та повинні бути відшкодовані Банку Клієнтом та/або стягуються з Клієнта безпосередньо Банком на користь Платників-клієнтів Банку (без участі платіжної системи).

4.1.7 Клієнт надає Банку право здійснювати договірне списання (дебетування рахунку) з рахунків Клієнта (у тому числі з рахунків його відокремлених структурних підрозділів), зокрема, з будь-яких рахунків, що відкриті/будуть відкриті Клієнтом (у тому числі його відокремленими структурними підрозділами) у Банку у майбутньому та реквізити яких Банк визначить самостійно, будь-яких сум, належних до сплати Клієнтом згідно з умовами цього договору, в тому числі з метою виконання зобов'язань перед Банком, визначених п.4.1.5. цього розділу, сплати на користь Банку інших платежів, передбачених цими Умовами, Правилами платіжних систем або законодавством України. Таке

договірне списання може здійснюватися Банком протягом строку дії Договору будь-яку кількість разів з дати настання строку виконання відповідного грошового зобов‘язання (включно) до повного погашення будь-якої заборгованості Клієнта перед Банком. Банк є отримувачем коштів по договірному списанню.

4.1.8.  Списання Платіжною системою з Банку коштів (у тому числі, за операціями, здійсненими через Сайт Клієнта) підтверджується звітними файлами, які за необхідності можуть бути надані Банком Клієнту. Звітні файли є належною та єдиною підставою для відшкодування Банку Клієнтом та/або стягнення з Клієнта коштів, списаних з Банку.

4.1.9 Банк має право утримувати з коштів, що належать до перерахування на користь Клієнта, згідно з п.4.1.2. цих Умов, або стягувати з Клієнта іншим чином грошові кошти в сумах, помилково (у тому числі повторно) зарахованих на користь Клієнта, платежів. Зазначене у цьому пункті право Банку утримувати на свою користь грошові кошти в розмірі зобов‘язань Клієнта із сум, що належать до перерахування на користь Клієнта, не є обов'язком Банку та не виключає його можливості скористатися іншими своїми правами з метою погашення заборгованості Клієнта перед Банком в порядку, визначеному законодавством України та/або цими Умовами, зокрема, правом на договірне списання коштів з рахунків Клієнта.

4.1.10 Банк має право відкласти переказ коштів Клієнту за проведеною Операцією на термін до 180 календарних днів (протягом якого банк-емітент платіжного засобу відповідно до Правил платіжних систем має право пред'явити претензію по Операції), за Операціями, оформленими з порушенням цих Умов. Після закінчення зазначеного терміну Банк приймає рішення про відшкодування, або відмову у відшкодуванні суми коштів по даній Операції.

4.2. Порядок розрахунків якщо виникла прострочена заборгованість?

4.2.1.Клієнт доручає Банку здійснювати договірне списання (дебетування рахунку) заборгованості за зобов'язаннями, що виникають згідно з умовами цього Договору з будь-якого рахунку Клієнта та/ або стягувати заборгованість по додатковій щомісячній комісії із суми відшкодування коштів на користь Клієнта. Клієнт доручає Банку здійснити продаж іноземної валюти без отримання окремої заявки чи окремого доручення від Клієнта та зарахувати суму коштів, отриманих за рахунок такого продажу в рахунок погашення Боргових зобов’язань та вартості послуг Банку чи інших сум. При цьому Клієнт уповноважує Банк визначити курс такого продажу на рівні курсу, що існує в Банку для безготівкових операцій станом на відповідну дату.

4.2.2. Якщо Клієнт не має відкритого поточного рахунку у Банку, або на поточному рахунку Клієнта, відкритому у Банку, відсутні кошти, Клієнт в термін до 10 (десятого) числа кожного місяця самостійно сплачує Банку всі види комісій, заборгованостей за реквізитами, згідно з отриманим від Банку Повідомленням.

## 5. Строки дії послуги (угоди) та умови припинення

**Який термін надання послуги (договору)?**

5.1. Термін надання послуги (строк Договору) становить один календарний рік. У випадку, якщо жодна зі Сторін за місяць до закінчення строку Договору письмово не виявила свого бажання розірвати його, цей Договір вважається пролонгованим на кожний наступний рік на тих самих умовах.

5.2. Якщо за 30 (тридцять) календарних днів до закінчення терміну дії Договору жодна зі сторін не заявить письмово про його припинення, строк його дії продовжується щоразу на строк, вказаний в п.5.1. цього Умов, на умовах, викладених в цьому Договорі.

5.3. Банк надає Клієнту пропозиції щодо зміни істотних умов Договору у спосіб, що дає змогу встановити дату відправлення повідомлення Клієнту, а саме: шляхом направлення повідомлень електронною поштою, та/або у застосунку «àbank24/Система àБізнес», повідомлення у месенджерах. В разі, якщо Клієнт не надасть Банку письмове повідомлення про відхилення пропозиції Банку щодо зміни істотних умов Договору у строк 5 (п'ять) календарних днів з дня направлення повідомлення, зміни до істотних умов вважаються погодженими Сторонами та не потребують укладення додаткових угод.

**Чи можливе дострокове розірвання договору?**

5.4. Кожна зі Сторін може достроково розірвати цей Договір, письмово повідомивши про це іншу Сторону за 30 (тридцять) календарних днів до запланованої дати розірвання. При цьому взаємні претензії Сторін щодо операцій з використанням платіжних засобів пред'являються відповідно до чинного законодавства України.

**Які особливості дострокового розірвання договору?**

5.5. Даний Договір може бути розірваний терміново, протягом 2 (двох) робочих днів, у разі порушення Клієнтом при здійсненні операцій умов цього Договору та заходів безпеки при обслуговуванні платіжних засобів або неправомірного, непередбаченого цим Договором, використання Клієнтом чи третьою особою платіжного засобу або їх реквізитів, терміналу та інших платіжних пристроїв, наданих Банком Клієнтові для обслуговування платіжних засобів.

Для термінового розірвання Договору Банк направляє повідомлення дистанційними каналами обслуговування Клієнту про намір термінового розірвання цього Договору. Договір вважається достроково розірваним протягом 2 (двох) робочих днів з моменту отримання Клієнтом повідомлення від Банку.

5.6. Банк має право без попереднього інформування Клієнта розірвати в односторонньому порядку Договір та закрити Рахунок за ініціативою Банку:

– у випадках, передбачених законодавством, що регулює відносини у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення;

– в інших випадках, передбачених чинним законодавством України, банківськими правилами, або додатковими угодами/змінами до Договору.

5.7. Під час закриття Рахунку залишок коштів, у випадку закриття Рахунку у зв’язку з відмовою Банку від цього обслуговування, перераховується на балансовий рахунок 2903 «Кошти клієнтів банку за недіючими рахунками» та зберігається на ньому без нарахування процентів до моменту звернення власника цих коштів щодо розпорядження ним. При цьому Сторони домовились, що Договір розривається, а закриття рахунку не потребує додаткових узгоджень, угод, документів.

5.8 З моменту коли Банк отримав інформацію про державну реєстрацію припинення юридичної особи/підприємницької діяльності фізичної особи-підприємця цей Договір залишається дійсним протягом 180 днів.

## 6. Відповідальність сторін

### Яка відповідальність Клієнта?

6.1. Клієнт несе відповідальність в сумі збитків Банку, що утворилися в внаслідок неправильного проведення операцій з використанням платіжних засобів.

6.2. Клієнт несе повну матеріальну відповідальність за дії свого персоналу, пов'язані з порушенням умов, встановлених цим Договором та заходів безпеки при обслуговуванні платіжних засобів.

6.3. Клієнт несе повну відповідальність за свої дії перед платіжною системою та Банком. Клієнт не несе відповідальності за дії/бездіяльність третіх осіб під час виконання умов Договору, за виключенням залучених Клієнтом третіх осіб до виконання його зобов'язань за цим Договором.

6.4. Клієнт відшкодовує Банку та/або Платнику збитки по Операціях за цим Договором, зокрема за недотримання Клієнтом установленого Банком порядку застосування EMV 3-D Secure та/або вимог відповідної платіжної системи щодо автентифікації операції , та які було оскаржено Банками-емітентами як шахрайські, та за Операціями з використанням платіжних засобів, визнаними платіжними системами недійсними, а також штрафні санкції від платіжних систем, що накладені на Банк внаслідок або у зв'язку із проведенням таких Операцій.

6.5. Клієнт несе відповідальність за достовірність інформації щодо своєї діяльності, наданої Банку для цілей визначення коду категорії діяльності отримувача (MCC), та відшкодовує Банку збитки, штрафи, санкції та інші витрати, понесені Банком унаслідок надання Клієнтом недостовірної, неповної або несвоєчасно оновленої інформації.

6.6. У разі фізичного ушкодження устаткування, зокрема POS-терміналу, яке виникло з вини Клієнта, а також у разі втрати, знищення , викрадення або приведення устаткування у стан, що унеможливлює його подальше використання, незалежно від причин та обставин настання таких подій, у тому

числі внаслідок пожежі, стихійного лиха, воєнних дій, обстрілів, вибухів або інших надзвичайних обставин, Клієнт відшкодовує  вартості ремонту устаткування або сплачує 15 000 грн за POS-термінал та 500 грн за периферійні пристрої (блок живлення, комутаційні кабелі, інші додаткові модулі) в строк не пізніше 10 (десяти) робочих днів з моменту отримання від Банку відповідного рахунку.

6.7. У разі порушення (невиконання або неналежне виконання) Клієнтом умов цього Договору та/або виконання дій чи бездіяльності Клієнта, яка призвела до застосування з боку платіжної системи чи Національного банку України штрафних санкцій до Банку, Клієнт зобов'язується протягом 5 (п'яти) банківських днів, з дня отримання відповідної письмової вимоги Банку, відшкодувати суми застосованих до Банку штрафних санкцій у повному розмірі. Якщо Клієнт у вказаний вище строк не відшкодовує Банку суми застосованих штрафних санкцій, Банк без укладення окремого договору чи подання Клієнтом відповідного доручення, має право у безумовному порядку утримувати відповідні суми з поточних чи наступних відшкодувань/платежів або списати в порядку договірного списання, передбаченому п. 4.2.1. цих Умов, з будь-яких рахунків Клієнта відкритих у Банку, втому числі з валютних рахунків.

6.8. Клієнт відшкодовує всі збитки, завдані Банку, у зв'язку з цим Договором.

6.9. Клієнт відповідає всім належним йому майном за порушення умов цього Договору.

6.10. Клієнт зобов'язується за письмовою вимогою Банку відшкодовувати Банку усі витрати, що пов'язані з обробкою та супроводженням запитів по спірних операціях.

6.11. Клієнт має право пред'являти Банку мотивовані претензії по перерахованих на рахунок Клієнта сумах грошових коштів протягом 30 календарних днів з дати їх переказу. В іншому випадку розрахунки між Сторонами вважаються підтвердженими.

6.12. Банк не несе відповідальності за:

- суперечки та розбіжності, що виникають між Клієнтом та Платником у всіх випадках, коли такі суперечки та розбіжності не стосуються предмета цього Договору;
- затримки переказу коштів на поточний рахунок Клієнта, що виникають з вини банків-кореспондентів;
- затримку в платежах у випадку, якщо затримка викликана несвоєчасним повідомленням Клієнтом Банку про зміну банківських реквізитів Клієнта, зазначених в Заяві;
- затримку переказу коштів у випадку, якщо оплата операції була затримана на термін, більший за термін відшкодування, з метою перевірки правомірності здійснення операції та дотримання Клієнтом умов цього Договору;

- відшкодування будь-яких витрат та збитків, моральної шкоди або неотриманих доходів (упущеної вигоди), що можуть виникнути внаслідок розкриття Банком інформації, у тому числі банківської таємниці, щодо Клієнта та його операцій, а також через відмову Банку від надання послуг за Договором, зупинення Банком операцій за рахунком Клієнта або відмови від їх проведення, якщо такі дії було вчинено Банком відповідно до вимог чинного законодавства України та/або умов Договору, або якщо Банк діяв відповідно до згоди/дозволу Клієнта на розкриття/передачу інформації;

- необроблену заявку на повернення, якщо у Клієнта відсутні грошові кошти у необхідному розмірі на поточному рахунку, відкритому в Банку, або в обороті по еквайрингу в Торговій точці протягом операційного дня.

**Яка відповідальність Банку?**

6.13 За порушення зобов’язань за цим Договором Банк несе відповідальність згідно з діючим законодавством України.

**!!!Примітка!!!**

6.14. Сторони не несуть відповідальності за технічні проблеми в лініях зв'язку та інших технологічних проблемах, що знаходяться поза межами їхнього контролю.

6.15. Сторони усвідомлюють, що цей Договір укладається під час дії / продовження дії воєнного стану на території України, відповідно до Указу Президента України від 24.02.2022 року за № 64/2022 «Про введення воєнного стану в Україні», затвердженого Законом України від 24 лютого 2022 року №2102-IX, із змінами та доповненнями до нього, тобто в умовах дії непереборної сили, яка знаходяться поза розумним контролем Сторін, та визначена частиною 2 статті 14-1 Закону України «Про торгово-промислові палати в Україні», що супроводжується ризиками пошкодження, втрати або знищення устаткування Банку.

Клієнт підтверджує, що на момент укладення Договору йому відомі зазначені обставини та ризики, які об'єктивно не перешкоджають та не унеможливлюють виконання усіх зобов'язань Клієнтом у разі настання обставин пошкодження, втрати або знищення устаткування в умовах дії непереборної сили визначеної цим Договором.

## 7. Операції з платіжними засобами: авторизація, визнання недійсними, претензійна робота

**Чи обов'язкова авторизація та який порядок її здійснення?**

7.1. Авторизація та порядок її здійснення:

7.1.1. Авторизація обов’язкова при проведенні всіх операцій з використанням платіжних засобів, незалежно від суми та виду еквайрингу.

7.1.2. Клієнту забороняється розділяти суму однієї операції на декілька операцій. Часткова або комбінована оплата вартості товару (роботи, послуги) різними

платіжними інструментами/способами допускається у випадках та з дотриманням вимог, установлених Банком і правилами відповідної платіжної системи .

7.1.3. Клієнт зобов’язаний одержувати код авторизації виключно через процесинговий центр Банку. Для проведення процедури запиту коду авторизації в інших процесингових установах Клієнт зобов’язаний отримати письмову згоду Банку.

7.1.4. При отриманні повторної негативної відповіді термінала або Банку, про відмову в проведенні авторизаційного запиту при здійсненні певної операції, Клієнт зобов’язаний відмовити в обслуговуванні Платнику з використанням платіжного засобу.

7.1.5. Клієнт не має права проводити авторизацію по інших платіжних засобах Платника, якщо на запит авторизації по першому платіжному засобу була отримана негативна відповідь, крім випадків, коли така відповідь була пов’язана з технічними помилками роботи Платіжної системи або з недостатнім залишком грошових коштів на рахунку Платника.

7.1.6. У разі необхідності проведення операцій попередньої авторизації, ручного вводу реквізитів платіжного засобу Платника без фактичної присутності, повторної авторизації по одному платіжному засобу Платника, збільшення ліміту Клієнта протягом доби, Клієнт зобов’язується укласти з Банком додатковий договір встановленої Банком форми, що регламентує здійснення таких операцій.

**Які операцію визнаються недійсними?**

7.2. Операція визнаються недійсною, якщо:

7.2.1. Операція відбувається з порушенням умов цих правил та Інструкції з обслуговування Платників та заходів безпеки при обслуговуванні.

7.2.2. Платіжний засіб, по якому відбулася операція, був використаний особою, яка не є його законним держателем.

7.2.3. Операція була проведена при отриманні негативної відповіді на запит авторизації.

7.2.4. Підпис Платника на чеку термінала не є ідентичним зразку підпису на платіжному засобі або зразку підпису, отриманому від Банку-емітента, або взагалі відсутній (окрім випадків, коли підпис Платника на чеку термінала відсутній у зв’язку з тим, що операція здійснювалася із введенням PIN-коду).

7.2.5. Дані платіжного засобу, в чеку за результатами платіжної операці, не відповідають даним, вказаним на лицьовій стороні платіжного засобу.

7.2.6. Копія чеку термінала, передана Клієнтом в Банк, не відповідає копії чека термінала, що знаходиться у Платника.

7.2.7. Термін дії платіжного засобу закінчився або не розпочався.

7.2.8. Вартість товарів (робіт, послуг), що оплачена Платником, перевищує встановлену ціну Клієнтом на дані товари (роботи, послуги) за умови розрахунку готівковими коштами.

7.2.9. Код авторизації не був одержаний в процесинговому центрі або був одержаний в іншій процесинговій установі (без письмової згоди Банку).

7.2.10. Електронний звіт сформований та/або дані надіслані до процесингового центру з порушенням термінів, зазначених у цьому Договорі.

7.2.11. Реквізити платіжної операції, передані в електронному файлі з термінала, не збігаються з реквізитами цієї операції, роздрукованими на чеку термінала, в результаті несанкціонованого втручання в програмне забезпечення або конструкцію термінала.

7.2.12. Реквізити Клієнта на чеку термінала не збігаються з реквізитами, зазначеними в Заяві Клієнта.

7.2.13. Відсутній або не пред'явлений на вимогу Банку чек (POS-термінальний/ Фіскальний/ Електронний).

7.2.14. Відсутня або не пред’явлена на вимогу Банку контрольна стрічка реєстратора розрахункових операцій, що містить копію розрахункового документа за конкретною операцією, у разі наявності реєстратора розрахункових операцій.

7.2.15. Чек термінала ушкоджений, в результаті чого неможливо визначити обов’язкові реквізити, зазначені на чеку.

7.2.16. Чек термінала підроблений, або оформлений невірно або не повністю, або на ньому присутні виправлення.

7.2.17. Чек термінала оформлений з використанням викраденого, втраченого або підробленого платіжного засобу.

7.2.18. Чек термінала оформлений з використанням чистої заготовки платіжного засобу з нанесеними на неї картковими даними, отриманими незаконним шляхом («білий пластик»).

7.2.19. Чек термінала оформлений без відома Платника.

7.2.20. Клієнт не надав до Банку за його запитом в термін, вказаний цими правилами, засвідчену копію будь-якого документа, пов’язаного з проведенням операції по платіжному засобу.

7.2.21. У випадку, коли Платник в змозі надати належним чином засвідчені офіційні документи Клієнта, що підтверджують факт ненадання, чи неповного надання товару/послуг таким Клієнтом, що оплачені за допомогою платіжного засобу, а Клієнт не в змозі надати документи, що підтверджують протилежне (наприклад, документ, підписаний Платником, що засвідчує факт доставки товару/надання послуг).

7.2.23. Операція проведена Клієнтом після отримання повідомлення Банку про припинення обслуговування операцій Клієнта.

7.2.24. Операція оплачена будь-яким іншим платіжним засобом, платіжна система якого відсутня у переліку Платіжних систем, платіжні засоби яких приймаються до сплати Банком відповідно до  цих Умов.

7.2.25. Дані, що вносяться до чека термінала у разі проведення процедури ідентифікації (верифікації), не відповідають даним Платника на чеку термінала.

7.3. Операції, зазначені в п. 7.1. цих Умов, а також такі, котрі не можуть бути оброблені у встановленому Банком порядку, приймаються до обробки Банком за умови можливості подальшого безумовного списання сум таких операцій з рахунку Клієнта при їх опротестуванні Платником, Банком-емітентом або платіжною організацією Платіжної системи. В такому разі Банк інформує Клієнта про своє рішення вважати операцію умовно прийнятою. Відшкодування за такою операцією може бути перераховано Банком на рахунок Клієнта тільки після закінчення встановленого правилами відповідної Платіжної системи строку її опротестування (якщо вона не була опротестована) та отримання Банком суми відшкодування від відповідного члена Платіжної системи.

7.4. Якщо Банк відшкодував Клієнту кошти за недійсною операцією, незалежно від того, чи могла бути виявлена недійсність такої операції Банком до здійснення відшкодування, та, незалежно від того, чи була така операція опротестована Платником, Банком-емітентом або платіжною організацією, Клієнт зобов’язаний повернути Банку отримані за недійсною операцією кошти протягом 3 (трьох) банківських днів з моменту отримання відповідного Повідомлення Банку. Крім того, Банк має право утримувати такі суми з подальших сум відшкодування на користь Клієнта за іншими дійсними операціями або здійснити списання такої суми з будь-якого поточного рахунку Клієнта, відкритого у Банку.

7.5. На Банк не поширюються ризики від отримання збитків за операціями, що є недійсними відповідно до пункту 7.2. цих Умов.

7.6. Всі питання, які не врегульовані цим Договором вирішуються відповідно до правил Платіжних систем.

**Який порядок оскарження операцій Платниками та/або Банками-емітентами?**

7.7.1 У разі надходження претензії по Операції від Банку-емітента через Міжнародну платіжну систему, а також від Платника, емітованої Банком, Банк направляє Клієнту запит документів по операції електронною поштою, а також інформує Клієнта про причини оскарження транзакції за вказаним номером телефону.

7.7.2. В процесі проведення претензійної роботи, Банк має право додатково запросити у клієнта будь-які документи, що підтверджують позицію Клієнта стосовно спірної Операції, необхідні для захисту інтересів Клієнта стосовно спірної Операції: копії чеків термінала, копії документів товарно-касового обліку (чеків реєстраторів розрахункових операцій, записів з товарно-касової книги та інші необхідні документи). Документи мають бути розбірливими.

7.7.3. Термін надання Клієнтом відповіді на запит документів по операції складає 5 робочих днів або інший, коротший строк, зазначений Банком у запиті, якщо такий строк обумовлений правилами та/або строками відповідної платіжної системи, з моменту направлення запиту Банком.

7.7.4. Якщо Клієнт згоден з претензією, сума оскарженої операції утримується з РАХУНКУ Клієнта або оплачується Банку іншим чином згідно з Договором.

7.7.5 У разі надання Клієнтом відповіді на запит, Банк передає Документ по операції Банку-емітента, відповідно до Правил платіжної системи.

7.7.6. Якщо Клієнт не надає відповідь на запит Документів по операції в терміни, передбачені в п. 7.7.3. цього розділу, Банк має право завершити претензійну на користь Платника або Банку-емітента.

7.7.7. Банк має право утримати комісію відповідно до Тарифів Міжнародних платіжних систем при прийнятті Арбітражним та Compliance комітетами платіжних систем рішення на користь Банку-емітента, Банк інформує Клієнта про рішення, прийнятому Арбітражним комітетом. При цьому сума оспорюваної Операції, а також сума комісії відповідно до тарифів Міжнародних платіжних систем за розгляд справи Арбітражним та Compliance комітетами платіжних систем утримується з рахунку Клієнта або оплачується Банку іншим чином, відповідно до Договору.

7.7.8. Списання комісії за розгляд справи в Арбітражному та Compliance комітетах платіжних систем здійснюється в Українській гривні (UAH), коштами утриманими на рахунку Клієнта, за курсом на дату отримання рахунку на сплату Банком від Платіжної системи.

7.7.9. При надходженні претензії Платника по картці, емітованої Банком, Банк залишає за собою право провести утримання відповідно до Договору за результатами розслідування.

7.7.10. При надходженні претензії Платника по картці, емітованої Банком, Банк направляє Клієнту запит Документів по операції. Термін відповіді на запит Банку - 5 робочих днів.

7.7.11. Якщо Клієнт повідомляє про згоду з претензією Платника картки, емітованої Банком, Банк утримує суму оспорюваної Операції з Клієнта.

7.7.12. Якщо Торговець не відповідає на запит Банку протягом 5 робочих днів або в інший, коротший строк, зазначений Банком у запиті, якщо такий строк обумовлений правилами та/або строками відповідної платіжної системи з дати запиту Банку, Банк завершує претензійну на користь Платника та утримує суму оспорюваної Операції з РАХУНКУ КЛІЄНТА або іншим чином відповідно до Договору.

7.7.13. Якщо наданий Клієнтом Документ по операції не може обґрунтувати правоту Клієнта стосовно оспорюваної Операції, відповідно до правил платіжних систем, Банк за результатами розслідування завершує претензійну роботу на користь Власника карти таі утримує суму оспорюваної Операції з РАХУНКУ Клієнта.

7.7.14. У разі, якщо Клієнт протягом 120 днів з моменту отримання результату по диспутній операції не заявить вимог на отримання суми відшкодування за оскаржену Банком операцію, Банк має право на винагороду за проведення претензійної роботи в розмірі оскаржуваної транзакції.

7.7.15. При зверненні Клієнта щодо ручних коригувань збійних транзакцій (повне/часткове повернення коштів клієнту, коригування суми списання з картки клієнта, скасування повернення коштів клієнту тощо) сума транзакції не має бути менше 50 грн. Ручне коригування проводиться виключно у випадках відсутності інших варіантів врегулювання спірної транзакції. Для розгляду звернення клієнт зобов’язаний надати заповнену заяву встановленого зразка  та надати товарний чек або інших документ, що доводить факт виконання зобов’язань перед власником картки. У разі надходження претензії від власника картки через Платіжну систему по транзакції, яка була відкоригована за ініціативою Клієнта, Клієнт несе повну відповідальність за неї та зобов'язується повернути кошти протягом 3-х днів.

## 8. Посилання

1. Заява на оформлення послуги еквайрингу

2. Додаткова угода до Договору надання послуг еквайрингу.

3.9.2. POS-Еквайринг

## Що таке POS-термінальний еквайринг ?

**POS-термінальний еквайринг** - це послуга яка за допомогою POS-термінал допомагає підприємствам приймати оплату за товари або послуги безготівковим способом.

## 1. Порядок розрахунків

1.1. Комісія за розрахункове обслуговування операцій за еквайрингом утримується Банком при відшкодуванні коштів Клієнту відповідно до Тарифів зазначених у цих цих Умов

Сторони мають право визначити відмінний, від передбачених цими Умовами тариф, який визначається відповідною Додатковою угодою до Договору між банком та Клієнтом.

1.2. Клієнт доручає Банку утримувати комісійну винагороду без окремого доручення або розпорядження Клієнта з поточного рахунку Клієнта, відкритого у Банку та/або із суми відшкодування на користь Клієнта.

1.3. Додаткова щомісячна комісія за виконання операцій за розрахунками з використанням платіжних засобів у терміналах, що утримується Банком з Клієнта в термін до 5 (п’ятого) числа місяця, наступного за звітним, визначається цими правилами.

**!!! Увага!!! Особливість!!!**

1.4. Клієнт доручає Банку здійснювати договірне списання заборгованості за зобов'язаннями, що виникають згідно з умовами цього Договору з будь-якого рахунку Клієнта та/ або стягувати заборгованість по додатковій щомісячній комісії із суми відшкодування коштів на користь Клієнта. Клієнт доручає Банку здійснити продаж іноземної валюти без отримання окремої заявки чи окремого доручення від Клієнта та зарахувати суму коштів, отриманих за рахунок такого продажу в рахунок погашення Боргових зобов’язань та вартості послуг Банку чи інших сум. При цьому Клієнт уповноважує Банк визначити курс такого продажу на рівні курсу, що існує на МВРУ для відповідного виду валюти та з використанням якого Банком укладаються угоди на міжбанківському валютному ринку України на дату здійснення такої операції або, на розсуд Банку, курсу, що не повинен відрізнятися більш ніж на одну гривню від курсу, встановленого в операційній касі Банку станом на відповідну дату.

1.5. Якщо Клієнт не має відкритого поточного рахунку у Банку, або на поточному рахунку Клієнта, відкритому у Банку, відсутні кошти, Клієнт в термін до 10 (десятого) числа кожного місяця самостійно сплачує Банку всі види комісій, заборгованостей за реквізитами, згідно з отриманим від Банку Повідомленням.

## 2. Термін дії послуги (угоди) та умови припинення

**Який порядок розірвання договору?**

2.1. Розірвання цього Договору проводиться в три етапи:

2.1.1. Етап 1. Направлення офіційного повідомлення про бажання припинити співпрацю з торгового еквайрингу з подальшим розірванням цього Договору;

Для розірвання цього Договору одна зі Сторін направляє письмове повідомлення за підписом уповноваженої особи та скріпленим печаткою Сторони (за наявності) іншій Стороні про бажання припинити співпрацю з подальшим розірванням цього Договору не менше ніж за 30 (тридцять) календарних днів до дати розірвання. З моменту отримання або відправлення повідомлення Клієнт зобов’язується не використовувати устаткування Банку.

2.1.2. Етап 2. Передача устаткування згідно з Актом та припинення приймання платіжних засобів для оплати товарів/послуг/робіт Клієнтом.

Після відправки/отримання повідомлення Клієнт протягом 1 (одного) банківського дня повертає Банку устаткування. Демонтаж устаткування виконується працівником Банку або обслуговуючої компанії, уповноваженої Банком. Устаткування повинно бути в придатному для використання стані. Передача устаткування Клієнтом Банку оформляється Актом. З моменту передачі устаткування Договір вважається призупиненим на термін 180 (сто вісімдесят) днів. Впродовж цього терміну Сторони зобов'язуються зробити завершальні взаєморозрахунки, а Клієнт зобов'язується в безумовному порядку протягом 3-х (трьох) банківських днів з дати отримання відповідної вимоги повернути Банку всі суми, що будуть списані з Банку за проведеними Клієнтом платіжними операціями за претензіями держателів платіжних засобів, банків-емітентів або платіжних організацій Платіжних систем. У разі відсутності невиконаних зобов'язань і претензій Сторін одна до одної.

2.1.3. Етап 3. Фактичне розірвання Договору. Договір вважається розірваним через 180 (сто вісімдесят) днів з моменту передачі Банку устаткування.

## 3. Тарифи

| Опис | Щомісячна фіксована комісія, грн | Процент від кожного платежу | Термін відшкодування сум за проведеними операціями торгового еквайрингу (календарних днів) |
|---|---|---|---|
| **Базовий** | | | |
| Виконання операцій за розрахунками з використанням платіжних засобів у торгових терміналах, за кожен термінал | **500** | **1,7%** | **1 день** |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Акційний тариф «POSтійна економія»**<br><br>Період акції - 01 липня 2026 року до 30 вересня 2026 року (включно).<br><br>Період дії акційного тарифу - до 31 грудня 2026 року (включно)<br><br>* 0 абонплата за умови активної картки Блакитна<br><br>Умови та правила акції доступні за цим посиланням. | **500** * | **1,2%** — для карт, емітованих українськими банками<br><br>**2%** — для іноземних карт | **1 день** |

| | |
|---|---|
| Комісія за перерахування коштів при припиненні ділових відносин за ініціативи Банку | 30 % від доступного залишку на балансі після погашення усіх кредитних зобов'язань |

**Примітка!** Комісія стягується у разі припинення ділових відносин з ініціативи Банку, у т.ч., але не виключно, при наявності в Банку мотивованої підозри, щодо спроби/наявності шахрайських дій з боку Клієнта Банку стосовно інших Клієнтів.

3.9.3 Інтернет-еквайринг

## Що таке Інтернет-еквайринг ?

**Інтернет-еквайринг** - це електронний сервіс, який надає можливість суб'єкту підприємницької діяльності приймати оплату за товари або послуги безготівковою оплатою за допомогою платіжних засобів у мережі Інтернет через web-сторінки або у мобільних застосунках (надалі - Сервіс).

1. Взаємодія між процесинговим центром та Системою, а також між Клієнтом та Банком проводиться в режимі реального часу, відповідно до цих Умов.

2. Дані номерів платіжних систем, коду CVC2/ CVV2, імен та адрес Платників, дат закінчення терміну дії платіжного засобу, номерів кліше, деталі / реквізити Операцій є конфіденційними та не можуть бути скопійовані, збережені на інших носіях або використані будь-яким іншим способом, іншим обладнанням або для цілей, не передбачених цим Договором. Порушення цього пункту Договору буде розглядатися як протиправні дії Клієнта, спричинить блокування проведення транзакцій та розірвання Банком Договору в односторонньому порядку.

3 Надання Банком послуг здійснюється з дотриманням вимог законодавства України, Правил платіжних систем та інших документів/розпоряджень виданих платіжними системами, а також умов цього Договору.

## 2. Тарифи

| Опис | Щомісячна фіксована комісія, грн | Процент від кожного платежу | Термін відшкодування сум за проведеними операціями торгового еквайрингу (календарних днів) |
|---|---|---|---|
| **Інтернет-еквайринг** | **0** | **1,2%** — для карт, емітованих українськими банками<br><br>**2%** — для іноземних карт | **1 день** |
| Комісія за перерахування коштів при припиненні ділових відносин за ініціативи Банку | 30% від доступного залишку на балансі після погашення усіх кредитних зобов'язань | | |

**Примітка!** Комісія стягується у разі припинення ділових відносин з ініціативи Банку, у т.ч., але не виключно, при наявності в Банку мотивованої підозри, щодо спроби/наявності шахрайських дій з боку Клієнта Банку стосовно інших Клієнтів.

3.9.4. QR-еквайринг

## Що таке QR-еквайринг ?

**QR-еквайринг** - це сервіс, який надає можливість суб'єкту підприємницької діяльності приймати оплату за товари або послуги у безготівковій формі використовуючи QR-код.

**Тарифи**

| Опис | Щомісячна фіксована комісія, грн | Процент від кожного платежу | Термін відшкодування сум за проведеними операціями торгового еквайрингу (календарних днів) |
|---|---|---|---|
| **Базовий (QR-еквайринг)** | **100* / 1,0 **** | **1,2%** — для карт, емітованих українськими банками<br><br>**2%** — для іноземних карт | **1 день** |
| Комісія за перерахування коштів при припиненні ділових відносин за ініціативи Банку | 30 % від доступного залишку на балансі після погашення усіх кредитних зобов'язань | | |

**Примітка!** Комісія стягується у разі припинення ділових відносин з ініціативи Банку, у т.ч., але не виключно, при наявності в Банку мотивованої підозри, щодо спроби/наявності шахрайських дій з боку Клієнта Банку стосовно інших Клієнтів.

* комісія 100 грн/місяць за кожен термінал з обігом коштів до 10 000 грн/місяць;

** комісія 1 грн/місяць за кожен термінал з обігом коштів від 10 000 грн/місяць.

3.9.5. Tap to Phone

**Що таке Tap to Phone ?**

**Tap to Phone** - Це використання смартфона з NFC-модулем суб'єктом підприємницької діяльності як POS-термінал для прийому оплати за товари або послуги у безготівковій формі.

**Які умови до телефону?**

Телефон має підтримувати технологію NFC та маоти NFC-модуль та мати можливість встановити останню версію відповідного банківського застосунку.

**!!! Увага!!! Особливість!!!**

Сторони прийшли згоди до того, що смартфон клієнта, задіяний для здійснення прийому платежів за допомогою сервісу Tap to Phone, є його власністю. Смартфон не обмежений у переміщені клієнтом, але здійснення операцій з еквайрингу за допомогою сервісу Tap to Phone клієнтом врегульовано та обмежено цими Умовами.

**Тарифи**

| Опис | Щомісячна фіксована комісія, грн | Процент від кожного платежу | Термін відшкодування сум за проведеними операціями торгового еквайрингу (календарних днів) |
|---|---|---|---|
| **Базовий (Tap to phone) - àPay** | **0** | **1,2%** — для карт, емітованих українськими банками<br><br>**2%** — для іноземних карт | **1 день** |
| Комісія за перерахування коштів при припиненні ділових відносин за ініціативи Банку | 30 % від доступного залишку на балансі після погашення усіх кредитних зобов'язань | | |

**Примітка!** Комісія стягується у разі припинення ділових відносин з ініціативи Банку, у т.ч., але не виключно, при наявності в Банку мотивованої підозри, щодо спроби/наявності шахрайських дій з боку Клієнта Банку стосовно інших Клієнтів.

3.9.6. Вендинговий еквайринг

## Що таке Вендинговий еквайринг ?

**Вендинговий еквайринг** - це приймання оплат безпосередньо у вендингових автоматах (кавові, снекові, паркомати, квиткомати тощо) за допомогою інтегрованих платіжних терміналів у сам автомат без участі касира.

**!!! Увага!!! Особливість!!!**

У межах надання послуги Банк забезпечує обробку та супроводження платіжних операцій, здійснення розрахунків за такими операціями та інші послуги еквайрингу.

Платіжне обладнання, програмно-технічні комплекси та засоби приймання платежів, інтегровані у вендинговий автомат, не надаються Банком та забезпечуються Клієнтом самостійно або із залученням третіх осіб.

## Тарифи

| Опис | Щомісячна фіксована комісія, грн | Процент від кожного платежу | Термін відшкодування сум за проведеними операціями торгового еквайрингу (календарних днів) |
|---|---|---|---|
| **Вендинговий еквайринг** | **0** | **2%** | **1 день** |

| | |
|---|---|
| Комісія за перерахування коштів при припиненні ділових відносин за ініціативи Банку | 30 % від доступного залишку на балансі після погашення усіх кредитних зобов'язань |

Примітка! Комісія стягується у разі припинення ділових відносин з ініціативи Банку, у т.ч., але не виключно, при наявності в Банку мотивованої підозри, щодо спроби/наявності шахрайських дій з боку Клієнта Банку стосовно інших Клієнтів.