

ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ МІЖ УЧАСНИКАМИ ТА КОРИСТУВАЧАМИ ПЛАТІЖНОЇ СИСТЕМИ.

В рамках МПС спори вирішуються шляхом переговорів - усні запити та запити по електронній пошті до учасників операції. Якщо шляхом переговорів не вдається вирішити спір, він вирішується у претензійному порядку. Якщо претензійним порядком не вдається вирішити спір, ПО створює комісію для вирішення спорів. Якщо після висновків комісії залишаються спірні питання, вони вирішуються в судовому порядку.

Для з'ясування спорів між учасниками, в т.ч. Непрямими учасниками, та Користувачами внаслідок невиконання або неналежного виконання ними своїх зобов'язань, сторони для отримання необхідної інформації мають першочергово звертатися с запитом до таких Учасників (в т.ч. Непрямих учасників) та Користувачів, з яким виник спір та які приймали участь у здійсненні спірної операції, та/ або до ПО у разі такої необхідності. ПО має право отримати в Учасників (в т.ч. Непрямих учасників) будь-яку необхідну інформацію по їх операціям в рамках МПС.

ПО. Учасники (в т.ч. Непрямі Учасники) та Користувачі, які отримали відповідний запит про надання необхідної інформації, зобов'язані розглянути цей запит та надати на нього відповідь в максимально короткий термін, але не пізніше ніж на 5 (п'ятий) робочий день від отримання запиту.

Претензія Учасника/ Непрямого учасника, має бути викладена в письмовій формі українською мовою на бланку відповідного Учасника/ Непрямого учасника за підписом уповноваженої особи учасника, на направлена іншій стороні рекомендованою поштою (або іншим способом, який підтверджує вручення претензії адресату).

Претензія повинна бути заявлена протягом 30 (тридцяти) календарних днів з дня виникнення підстави для претензії, та містити вказівки на обставини, які є основою для її надання, а також на дату виникнення вказаних обставин. Претензії, які надійшли після вказаного строку. не розглядаються. Рішення по претензії повинно бути прийнятим протягом 30 (тридцяти) календарних днів з дати отримання претензії.

Якщо претензійним порядком не вдається вирішити спір, або за погодженням сторін спору, ПО створює комісію для вирішення спорів за участю представників сторін спору.

Комісія зобов'язана оперативно розглянути спір. З цією метою комісія має право проводити відповідні перевірки із залученням представників від Учасників (Непрямих Учасників) та/або Користувачів та отримувати необхідну для прийняття обґрунтованого рішення інформацію від Учасників (Непрямих учасників) та/або Користувачів та/або ПО.

Якщо з рішенням, прийнятим комісією з вирішення спорів, сторони не згодні вони можуть звернутися для вирішення спору до суду відповідної юрисдикції, згідно вимог чинного законодавства України.

Виникнення спорів між учасниками (Непрямими учасниками) та/або Користувачами не повинно впливати на виконання належним чином ініційованих операцій переказу коштів. У разі виникнення ризику невиконання фінансової операції спір, ПО організація має право прийняти рішення про виконання операції за рахунок власних коштів та/або за рахунок страхового фонду.

Учасник/ Непрямий Учасник, що обслуговує Користувача несе перед ними відповідальність, пов'язану з проведенням Переказу згідно з чинним законодавством країни свого місцезнаходження, даними Правилами та умовами відповідної Угоди.

У разі помилкового Переказу на рахунок неналежного отримувача, що стався з вини Учасника/ Непрямого Учасника, цей Учасник/ Непрямий Учасник зобов'язаний негайно після виявлення помилки переказати за рахунок власних коштів суму Переказу отримувачу.

Відповідальні виконавці Учасників/ Непрямих Учасників, винні в здійсненні помилкових Переказів, несуть відповідальність відповідно до чинного законодавства країни свого місцезнаходження.

Учасник - ініціатор зобов'язаний на вимогу Ініціатора письмово повідомити про стан його Переказу, в разі отримання письмового запиту від Ініціатора.

Ініціатор несе відповідальність перед Учасником/ Непрямим Учасником за відповідність інформації, зазначеної ним в Документі на переказ готівки, суті операції, щодо якої здійснюється цей Переказ, згідно з чинним законодавством країни свого місцезнаходження.

Врегулювання розбіжностей при Клірингу.

У випадку, якщо відповідальний виконавець Учасника, що відповідає за розрахунки, виявив розбіжності між звітом по переказам в ПЗ МПС і даним у внутрішній системі автоматизації Учасника, Учасник має дотримуватись наступної процедури вивірки:

- виявити КНП та суми Переказів, які є причиною розбіжностей;
- виявити Пункт(и), за якими є розбіжності;
- перевірити в ПЗ МПС стан таких Переказів;
- у випадку, якщо виявлене розходження стало наслідком неправильних дій відповідальних виконавців Учасника, Учасник забезпечує виправлення таких дій.

Приклади неправильних дій:

- Переказ був прийнятий від Ініціатора, але не був внесений в ПЗ МПС;
- Переказ був прийнятий від Ініціатора та був внесений в ПЗ МПС двічі;
- Переказ не був прийнятий від Ініціатора, але був внесений до ПЗ МПС;
- Переказ був виплачений Отримувачу, але в ПЗ МПС Переказу не було надано відповідного статусу виплаченого Переказу;
- Переказ не був виплачений Отримувачу, але в ПЗ МПС Переказу було надано відповідного статусу виплаченого Переказу.

Якщо в Учасника з'явилися питання щодо розбіжностей, які він не може вирішити самостійно, Учасник зв'язується з ПО раніше узгодженими каналами зв'язку.