



НАЦІОНАЛЬНИЙ БАНК УКРАЇНИ

вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601, Україна
телефон: 0-800-505-240
факс +380 (44) 230-20-33, 253-77-50
e-mail: nbu@bank.gov.ua Код ЄДРПОУ 00032106
web: <https://bank.gov.ua>

NATIONAL BANK OF UKRAINE

9, Instytutska St., Kyiv, 01601, Ukraine
phone: 0-800-505-240
fax +380 (44) 230-20-33, 253-77-50,
e-mail: nbu@bank.gov.ua
web: <https://bank.gov.ua>

Ісай Вікторія Володимирівна

foi+request-97691-5ed97e3d@dostup.pravda.com.ua

Шановна Вікторіє Володимирівно!

Національний банк України розглянув Ваше звернення від 16.12.2021 (далі - Звернення), що надійшло на електронну пошту Національного банку України, щодо надання інформації стосовно оскарження (опротестування) переказів (chargeback) та повідомляє.

Щодо питань 1, 3 Звернення, що стосуються копій нормативно-правових актів та процедури оскарження (опротестування) переказів (chargeback).

Загальний порядок проведення переказу коштів (зокрема з використанням електронних платіжних засобів) у межах України визначено Законом України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні» (далі – Закон) та Положенням про порядок емісії електронних платіжних засобів і здійснення операцій з їх використанням¹ (далі – Положення № 705). Закон та Положення № 705 не визначають порядок оскарження (опротестування) переказів (chargeback), ініційованих з використанням електронних платіжних засобів (платіжних карток).

Разом з цим, загальні засади функціонування платіжних систем в Україні визначені статтею 9 Закону. Платіжна система (крім внутрішньобанківської платіжної системи) діє відповідно до правил, установлених платіжною організацією відповідної платіжної системи. Правила платіжної системи мають установлювати, зокрема порядок ініціювання та здійснення переказу і взаєморозрахунків за цим переказом у системі, порядок вирішення спорів учасників між собою та між учасниками і користувачами.

Банк має право здійснювати емісію/еквайринг платіжних карток на підставі внутрішньобанківських правил, розроблених відповідно до

¹ затвердженим постановою Правління Національного банку України від 05.11.2014 № 705 (зі змінами)



ДОКУМЕНТ СЕДНБУ АСКОД

Підписувач Подлерьогін Андрій Анатолійович

Сертифікат 3122842E6867E654040000006012000020300000

Дійсний до: 29.12.2021 14:59:43

Національний банк України



57-0010/122441

від 22.12.2021 18:58

законодавства України, у тому числі нормативно-правових актів Національного банку і правил платіжних систем. Внутрішньобанківські правила, зокрема, мають містити порядок здійснення платіжних операцій; інші процедури, які регулюють здійснення платіжних операцій з використанням електронних платіжних засобів (пункти 7, 8 розділу I Положення № 705).

Відносини банку з клієнтом регулюються законодавством України, нормативно-правовими актами Національного банку та угодами (договорами) між клієнтом та банком (стаття 55 Закону України «Про банки і банківську діяльність»).

Повернення коштів за процедурою опротестування платежу чарджбек («chargeback») здійснюється за ініціативою банку-емітенту за наданою заявою клієнта або за власною ініціативою банку-емітенту з дотриманням вимог, передбачених правилами міжнародних платіжних систем, та в порядку, установленому договором між клієнтом та банком.

Отже, для вирішення питання щодо отримання інформації стосовно оскарження (опротестування) переказів (chargeback) необхідно звертатися безпосередньо до банку-емітенту та/або до відповідних міжнародних платіжних систем.

Щодо питання 2 Звернення, що стосується правомірності дій АТ КБ «ПРИВАТБАНК».

Національний банк України згідно зі статтею 2 Закону України «Про Національний банк України» (далі – Закон про Національний банк) є центральним банком України, особливим центральним органом державного управління, юридичний статус, завдання, функції, повноваження і принципи організації якого визначаються Конституцією України, цим Законом та іншими законами України.

Функції Національного банку України, визначені статтями 6 та 7 Закону про Національний банк, не передбачають надання висновку щодо правомірності дій (рішень) банків та їх посадових осіб.

Директор Департаменту платіжних систем
та інноваційного розвитку

Андрій ПОДДЕРЬОГІН

Ірина Сотник
nbu@bank.gov.ua



ДОКУМЕНТ СЕДНБУ АСКОД

Підписувач Поддєрьогін Андрій Анатолійович

Сертифікат 3122842E6867E654040000006012000020300000

Дійсний до: 29.12.2021 14:59:43

Національний банк України



57-0010/122441

від 22.12.2021 18:58