

*ВИ ПОГОДЖУЄТЕСЬ, що цей Публічний договір набуває чинності для всіх споживачів з «16» липня 2018 року та зобов'язані ознайомитись з його умовами.*

**Публічний договір  
Товариства з обмеженою відповідальністю «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ МБК»  
про переказ коштів**

**1. Загальні положення.**

1.1. Цей договір є публічною пропозицією (офертою) Товариства з обмеженою відповідальністю «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ МБК» (далі - Фінансова установа) необмеженому колу фізичних осіб на надання послуг з переказу коштів в національній валюті без відкриття рахунків, зокрема шляхом використання електронних платіжних засобів, та подальшого перерахування коштів в безготівковій формі на користь Отримувачів (далі - Послуга); та розроблений відповідно до вимог Цивільного кодексу України, Закону України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні», Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», Закону України «Про електронну комерцію», Правил міжнародних платіжних систем VISA International та MasterCard International, Положення про порядок емісії спеціальних платіжних засобів і здійснення операцій з їх використанням, затвердженого Постановою НБУ No705 від 05.11.2014 р., Внутрішніх правил про переказ коштів та інших законів і нормативно-правових актів України.

1.2. Цей договір набуває чинності відповідно до статей 633, 641, 642 Цивільного кодексу України і його умови однакові для всіх споживачів. Факт ініціювання споживачем переказу коштів (шляхом натиснення кнопки «Сплатити») засвідчує повне і беззастережне прийняття умов цього Публічного договору (акцепт оферти), а також свідчить, що споживач розуміє значення своїх дій, всі умови договору йому зрозумілі, він не перебуває під впливом помилки, обману, насильства, погрози, і т.п. і з цього моменту визначається як Платник.

1.3. Фінансова установа діє на підставі свідоцтва про реєстрацію фінансової установи серії ФК No 304 та Ліцензії НБУ на переказ коштів у національній валюті без відкриття рахунків No15.

**2. Терміни та визначення.**

2.1. Терміни вживаються у наступному значенні:

**Платник** – особа, з рахунку якої ініціюється переказ коштів за допомогою ЕПЗ або шляхом формування та подання відповідного документа на переказ;

**Комісія** - сума коштів, яку сплачує Платник Фінансовій установі за здійснення операції з переказу коштів згідно з Тарифною політикою Фінансової установи, поточна редакція якої розміщена на [www.fcmbk.com](http://www.fcmbk.com);

**Переказ** - рух певної суми коштів з метою її зарахування на рахунок Отримувача;

**Отримувач** – особа, на рахунок якої зараховується сума переказу;

**Платіжна система** – Міжнародна платіжна система VISA International та MasterCard International, НСМЕП (ПРОСТІР).

**Обробка персональних даних** - будь-яка дія або сукупність дій, таких як збір, реєстрація, накопичення, зберігання, адаптація, зміна, поновлення, використання та поширення (розповсюдження, реалізація, передача), знеособлення, знищення персональних даних, у тому числі з використанням інформаційних (автоматизованих) систем.

**Персональні дані** – відомості чи сукупність відомостей про фізичну особу, яка ідентифікована або може бути конкретно ідентифікована;

**Ідентифікація** - надання Платником та/або Отримувачем документів та/або відомостей необхідних для з'ясування його особи;

**Супутні сервіси** – сервіси, що надаються третіми особами, зокрема з створення та підтримання облікового запису Платника, формування, доставки та сортування рахунків від Отримувачів, обробки даних щодо ЕПЗ, доставки Платнику паперової квитанції на підтвердження операції з ініціювання Переказу, надання Платнику технічної допомоги, служб підтримки за різними способами зв'язку та інших сервісів, необхідних для якісного обслуговування Платника.

**Платіжний пристрій** – програмно-технічний засіб, що дозволяє Платнику ознайомитись з умовами здійснення переказу, сформувати документ на переказ (платіжне доручення), отримати документ на підтвердження здійснення переказу (квитанція, чек), а саме: сайт, банкомат, система інтернет-банкінгу, платіжний термінал, мобільний пристрій, тощо. Платіжний пристрій може використовуватись для здійснення платежу з використанням ЕПЗ.

**Сайт** – Інтернет-сайт, який адмініструється Фінансовою установою, банком, Отримувачем тощо, який об'єднує сукупність файлів та прикладне програмне забезпечення, призначене для здійснення операцій по оплаті товарів, робіт або послуг з використанням ЕПЗ (їх реквізитів) в мережі Інтернет та відповідає вимогам безпеки PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard). PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) – перелік вимог до забезпечення безпеки даних щодо ЕПЗ та їх держателів, розроблених Платіжними системами.

**Електронний платіжний засіб** – ЕПЗ - платіжний інструмент (платіжна картка тощо), що виконує функцію засобу ідентифікації, за допомогою якого держателем цього інструмента ініціюється переказ коштів з відповідного рахунка Платника або банку, а також здійснюються інші операції. За допомогою ЕПЗ формуються документи за операціями із застосуванням ЕПЗ або надаються інші послуги держателям ЕПЗ.

2.2. Інші терміни, що вживаються в цьому Публічному договорі, застосовуються в значеннях визначених Законом України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні».

### **3. Предмет договору.**

3.1. Цей договір визначає умови, строки, порядок проведення переказу коштів, розмір комісії, принципи виконання документів на переказ, відкликання документів на переказ, порядок вирішення спорів між Фінансовою установою та Платником в процесі переказу коштів (прийому платежів) на користь Отримувачів, згідно з режимом роботи, що визначений Фінансовою установою.

3.2. За умовами Публічного договору Платник доручає, а Фінансова установа здійснює приймання грошових коштів Платника, отриманих на поточний рахунок Фінансової установи шляхом еквайрінгу ЕПЗ, прийому коштів від банків, що мають договірні відносини з Платниками, для подальшого переказу Отримувачу платежу, що визначений Платником.

3.3. Переказ коштів здійснюється протягом 2 (двох) банківських днів, але в кожному разі у строк не більше трьох банківських днів з моменту ініціювання переказу Платником.

### **4. Порядок проведення переказу коштів та вартість послуг.**

4.1. Перелік Отримувачів коштів, на користь яких можна здійснити платіж виводиться на екран Платіжного пристрою. Фінансова установа переказує кошти на користь тих Отримувачів, з якими Фінансовою установою укладено договори або на реквізити, які зазначені Платником.

4.2. Платник, прийнявши умови Публічного договору, погоджується сплачувати під час переказу будь які комісії за переказ коштів, які встановлені Фінансовою установою та інші платежі за умови, що інформація про розмір комісій/платежів доведена до Платника (в т.ч. шляхом виведення на екран Платіжного пристрою) безпосередньо до початку операції з переказу коштів. Фінансова установа повідомляє Платника, що право отримувати комісію може бути передане Фінансовою установою банкам або іншим особам, які є власниками Платіжних пристроїв, у випадках якщо Фінансова установа використовує їх Платіжні пристрої для переказу коштів на договірних умовах.

4.3. Розмір комісій встановлюється та змінюється рішенням Фінансової установи в Тарифній політиці та може відрізнятись в залежності від суми платежу, Отримувача коштів, категорії Платників, виду ЕПЗ, типу платіжної картки, Платіжної системи тощо. Комісія може визначатись у відсотку від суми Переказу або фіксованій сумі. При цьому, якщо Платник

скористався послугами Фінансової установи він цим самим надає згоду на здійснення операції з переказу грошових коштів на умовах оплати комісій, встановлених Фінансовою установою.

4.4. За результатами ініціювання фінансової операції з Переказу Платнику видається квитанція та/або чек, у якому зазначаються сума переказу коштів, сума утриманої комісії/платежу, інша інформація передбачена нормативно-правовими актами України та правилами Платіжної системи. Якщо дозволяють технічні умови квитанції та/або чеки можуть видаватися окремо на операцію з перерахування коштів (оплати) і на операції з утримання комісій.

4.5. Квитанція та/або чек на підтвердження ініціювання Переказу може надаватись шляхом виведення її зображення на екран Платіжного пристрою та/або в друкованому вигляді, якщо Платіжний пристрій забезпечує таку можливість, та/або направлення листа на електронну адресу надану Платником.

4.6. **Застереження.** Квитанція та/або чек підтверджують факт ініціювання Платником операції з Переказу але не можуть бути гарантією надходження коштів на рахунок Отримувача у випадках, визначених в цьому договорі. Такі кошти підлягають негайному поверненню на рахунок Платника, але в будь-якому разі протягом 10 (десяти) банківських днів з моменту ініціювання такого повернення.

4.7. У тому випадку, якщо для здійснення Переказу від Платника вимагається внесення та/або заповнення будь-яких реквізитів, відповідальність за правильність заповнення реквізитів несе Платник. Фінансова установа не відповідає за правильність заповнення фінансових та інших реквізитів Отримувача, на користь якого здійснено переказ коштів та здійснює переказ коштів за реквізитами, що вказані Платником.

4.8. Якщо Платник ініціює переказ коштів з використанням ЕПЗ Платіжних систем, то на Платника та Фінансову установу поширюються зобов'язання за цим договором з урахуванням правил Платіжної системи.

4.9. Фінансова установа проводить ідентифікацію Платника та Отримувачів, крім передбачених випадків, в порядку та у відповідності до вимог, що визначені Внутрішніми правилами про переказ коштів та нормативно правовими актами України, які діють на дату переказу. ЕПЗ є засобом ідентифікації Платника.

## **5. Права та обов'язки.**

5.1. Фінансова установа має право:

5.1.1. надавати Платнику Послугу з переказу коштів без відкриття йому рахунку, в тому числі з використанням ЕПЗ, та отримувати винагороду за надання Послуги;

5.1.2. встановлювати обмеження щодо суми, яку може переказати Платник протягом відповідного проміжку часу;

5.1.3. укладати договори з банками, іншими фінансовими установами, операторами платіжної інфраструктури та залучати інші треті особи з метою організації прийому платежу від Платника та надання Платнику Супутніх сервісів;

5.1.4. відмовити Платнику у проведенні операції з Переказу у разі ненадання Платником передбачених відомостей та/або необхідних документів, а також якщо є обґрунтовані підстави вважати, що Платник вчиняє дії направлені на погіршення якості Послуг, використовує вкрадені ЕПЗ або Переказ має ознаки помилкового або неналежного;

5.1.5. призупинити виконання Переказу у випадку виникнення підозри під час здійснення фінансового моніторингу або з інших підстав передбачених чинним законодавством.

5.1.6. призупинити надання послуг на строк не більше 24 годин на час планових профілактичних робіт, усунення виявлених збоїв або недоліків;

5.1.7. в односторонньому порядку, самостійно, виходячи з ринкових умов змінювати розмір комісій за Послугу, вводити інші платні послуги;

5.1.8. в односторонньому порядку змінювати налаштування, дизайн, графічні матеріали Сайту та Платіжного пристрою, якщо це не обмежує обсяг та якість Послуги.

5.2. Платник має право:

5.2.1. на рівний доступ до Послуг, на своєчасне і якісне їх отримання;

5.2.2. звертатись до Фінансової установи за роз'ясненнями та оперативно отримувати інформацію з питань Переказу;

5.2.3. отримати підтвердження ініціювання операції з Переказу у вигляді квитанції в електронному вигляді із зазначенням ідентифікатора операції в обліковій системі Фінансової установи та коду авторизації, в тому числі шляхом направлення листа на зазначену Платником електронну пошту, а в передбачених випадках, на вимогу Платника, – забезпечити надання паперової квитанції з підписом уповноваженої особи та відбитком печатки;

5.2.4. передбачене ст. 8 Закону України «Про захист персональних даних» у випадку надання Фінансовій установі своїх персональних даних.

5.3. Фінансова установа зобов'язана:

5.3.1. забезпечити надійне функціонування та безперебійну роботу систем під час надання Послуги, надавати Послугу з Переказу на умовах цього договору та у відповідності до чинного законодавства України;

5.3.2. надати, в тому числі шляхом виведення на екран Платіжного пристрою, вичерпну інформацію стосовно умов, розміру комісії та правил Переказу;

5.3.3. надати Платнику на підтвердження ініціювання Переказу квитанцію шляхом виведення її зображення на екран Платіжного пристрою та, за можливості, направлення на електронну адресу Платника;

5.3.4. зберігати в таємниці інформацію, що отримана від Платника під час здійснення Переказу. Використання такої інформації відбувається з дотриманням вимог Закону України «Про захист персональних даних»;

5.3.5. забезпечити постійний і безперешкодний доступ до компонентів системи Переказів особам, які мають на це право або повноваження відповідно до законодавства України;

5.3.6. забезпечити зберігання в електронному вигляді даних Платника та Платежам протягом 5 (п'яти) років від дати їх проведення та надання Платнику доступу до них, вживати необхідних заходів щодо безпеки та захисту такої інформації;

5.3.7. забезпечити належну інформаційну підтримку Платника, розміщувати на Сайті та в Платіжних пристроях актуальну контактну інформацію та можливі засоби зв'язку.

5.4. Платник зобов'язаний:

5.4.1. дотримуватись вимог чинного законодавства України та умов цього договору;

5.4.2. ініціювати Переказ виключно з використанням ЕПЗ, які йому належать на законних підставах;

5.4.3. здійснювати оплату Послуги згідно з Тарифною політикою Фінансової установи;

5.4.4. відмовитись від здійснення переказу у разі незгоди з будь-яким із положень цього Договору;

5.4.5. під час користування Послугою не порушувати права третіх осіб;

5.4.6. повідомити емітента про факт втрати ЕПЗ або компрометації реквізитів ЕПЗ.

## **6. Відповідальність Фінансової установи та Платника.**

6.1. Фінансова установа несе перед Платником відповідальність, пов'язану з проведенням Переказу, відповідно до чинного законодавства України та умов цього договору.

6.2. Фінансова установа не несе відповідальність за якість каналів зв'язку загального користування та перебої в електромережі, а також мережі передачі даних, за допомогою яких здійснюється доступ до Послуги.

6.3. Фінансова установа несе відповідальність тільки за документально підтверджений реальний збиток. Граничний розмір відповідальності в будь-якому випадку не може перевищувати суму Переказу.

6.4. Фінансова установа не несе відповідальність за тимчасову непрацездатність, несправності, помилки і збої в роботі програмних засобів або Сайту, а також за можливі пов'язані з цим збитки Платника.

6.5. Платник несе відповідальність за відповідність інформації, зазначеної Платником під час ініціювання Переказу, зокрема щодо реквізитів Дотримувача, контактної інформації тощо.

6.6. Фінансова установа не несе відповідальності за наслідки не виконання Платником, Дотримувачем або банком Дотримувача своїх зобов'язань, а також суперечок, що можуть виникнути між Платником та Дотримувачем з приводу якості або кількості товарів, робіт або послуг оплачених Платником.

6.7. Фінансова установа не несе відповідальності перед належним володільцем ЕПЗ якщо Переказ було ініційовано іншою особою, що отримала доступ до ЕПЗ або реквізитів ЕПЗ.

6.8. Фінансова установа звільняється від відповідальності за несвоєчасне або неналежне виконання зобов'язань за цим договором, якщо невиконання є наслідком обставин непереборної сили в наслідок подій надзвичайного характеру, такі як військові дії, страйки, безлад, аварії, стихійне лихо, зміни в законодавстві України, а також інші обставини надзвичайного характеру, які безпосередньо впливають на виконання умов цього договору та які не могли бути передбачені або попереджені розумними діями.

## **7. Персональні дані.**

7.1. Фінансова установа має право на Обробку персональних даних Платника та іншої інформації, якщо така стане відома Фінансовій установі під час надання Послуги, в тому числі з метою пропонування нових послуг або сервісів. Платнику гарантуються права передбачені Законом України «Про захист персональних даних» з урахуванням статусу Фінансової установи у якості первинного суб'єкта фінансового моніторингу.

7.2. Фінансова установа зобов'язується не передавати будь-яку інформацію, що стала відома під час надання Послуги третім особам, крім тих, що залучені Фінансовою особою та приймають участь під час надання Послуги, зокрема: банкам, операторам платіжної інфраструктури тощо.

7.3. Платник підтверджує надання згоди Фінансовій установі на передачу таких Персональних даних та іншої інформації таким третім особам згідно з умовами цього пункту та не вимагатиме здійснення повідомлень про передачу Персональних даних Платника третім особам відповідно до норм ст.21 Закону України «Про захист персональних даних».

7.4. Строк зберігання Персональних даних становить 10 років з дати укладання цього договору.

7.5. Акцептуванням цього договору Платник, як суб'єкт Персональних даних, добровільно надає свою згоду на Обробку персональних даних Платника та підтверджує, що його повідомили про включення його Персональних даних до бази Персональних даних, а також, що йому відомі його права, визначені Законом України «Про захист персональних даних».

7.6. Фінансова установа може використовувати отриману контактну інформацію (поштова адреса, адреса електронної пошти, номер телефону) зазначену Платником під час ініціювання Переказу з метою: надання квитанції, інформування про зміни в умовах надання Послуги, повідомлення про нові послуги, уточнення реквізитів зазначених Платником під час ініціювання Переказу, інформування Платника про підстави не виконання Переказу, повідомлення про різні акції, маркетингові заходи, програми чи інформаційно-рекламні заходи або опитуваннях. Фінансова установа зобов'язується не продавати та не передавати вказану інформацію якій-небудь третій стороні, крім осіб, що приймають участь під час Переказу.

## **8. Повернення коштів.**

8.1. Платіжний документ оформлений з використанням ЕПЗ може бути відкликаний Платником до списання суми коштів з його рахунка шляхом подання до банку, що обслуговує цього Платника (емітента), документа на відкликання. Платіжний документ може бути відкликаний тільки в повній сумі. Документ на відкликання складається Платником у довільній формі та засвідчується ним у встановленому емітентом порядку.

8.2. Після надходження коштів на рахунок Дотримувача будь-які вимоги Платника з приводу повернення коштів направляються безпосередньо Дотримувачу.

8.3. У випадку помилкового, неналежного Переказу або не надання Дотримувачем обумовленого товару/роботи/послуги процедура опротестування Переказу здійснюється через емітента. Строк на опротестування не може перевищувати 180 (ста вісімдесяти) днів з моменту ініціювання Переказу.

8.4. Повернення коштів здійснюється в повному обсязі та у випадку ініціювання Переказу за допомогою ЕПЗ – виключно на той же ЕПЗ.

8.5. У випадку ініціювання Платником Переказу на користь неналежного Дотримувача або на суму, що не відповідала намірам Платника, Платник самостійно зв'язується з таким Дотримувачем з проханням повернути кошти та узгоджує процедуру їх повернення.

9. Умови надання послуги «Автопоповнення».

9.1. Послуга «Автопоповнення» (надалі - Послуга) полягає у виконанні Фінансовою установою розпорядження Платника здійснювати періодичний Переказ грошових коштів з ЕПЗ Платника при настанні визначених цим розпорядженням умов в сумі, яка визначається Платником, Отримувачу коштів для поповнення балансу особового рахунку Платника у Отримувача. Розпорядження Платника оформлюється в електронному вигляді шляхом налаштування параметрів Послуги (поріг балансу, сума поповнення, кількість поповнень тощо) та проходження процедури верифікації (перевірка належності ЕПЗ Платнику), що полягає в зазначенні реквізитів ЕПЗ з подальшим блокуванням по ЕПЗ сум на 1 грн. до 30 днів.

9.2. Особовий рахунок Платника у Отримувача ідентифікується по параметрам визначеним Отримувачем (для операторів мобільного зв'язку - номер мобільного телефону).

9.3. Можливість надання Послуги і особливості її реалізації визначено умовами договорів, укладених між Фінансовою установою та Отримувачем. Характеристики Послуги розміщуються на Сайті.

9.4. Переказ коштів здійснюється з рахунку ЕПЗ одним з наступних способів (в залежності від договору з Отримувачем і налаштувань параметрів Послуги):

9.4.1. На суму, зазначену Платником в розпорядженні, при зниженні балансу особового рахунку Платника у Отримувача нижче встановленого Платником значення;

9.4.2. На суму заборгованості по особовому рахунку Платника у Отримувача при виставленні рахунку Отримувачем, але не більше максимальної суми, зазначеної Платником в розпорядженні.

9.5. Платежі виконуються Фінансовою установою на підставі надходження повідомлення від Отримувача в разі виконання умов, зазначених в розпорядженні Платника і викладених в п.9.4.

9.6. Оформлення розпоряджень на надання або припинення надання Послуги здійснюються Платником на Сайті.

9.7. Оформлення розпоряджень на надання Послуги підтверджується Платником шляхом проходження процедури верифікації, а припинення надання Послуги - шляхом зазначення параметрів ЕПЗ.

9.8. За одним особовим рахунком Отримувача може бути зареєстрована тільки одна Послуга, а за ЕПЗ - необмежена кількість.

9.9. Отримувач може встановлювати обмеження на реєстрацію Послуги, в залежності від технічних можливостей, тарифних планів і інших внутрішніх обмежень. У цих випадках надання Фінансовою установою Послуги обмежене або неможливе.

9.10. Отримувач або Фінансова установа може додатково інформувати Платника про факт надання Послуги шляхом відправки СМС-повідомлення або листа на електронну пошту.

9.11. Фінансова установа не несе відповідальність за неналежне надання Послуги в разі зазначення невірних параметрів визначених Отримувачем (для операторів мобільного зв'язку - номер мобільного телефону) або інших параметрів Послуги. Для повернення коштів за такими Переказами Платнику слід звертатися до Отримувача.

9.12. За надання Послуги і здійснення Переказів додаткова комісія з Платника не стягується.

9.13. Списання сум здійснюється з рахунку ЕПЗ, до якого була налаштована Послуга.

9.14. Після перевипуску ЕПЗ, по якій зареєстрована Послуга, подальше надання Послуги не гарантується.

9.15. Перекази за Послугою не здійснюються, якщо:

9.15.1. Платник оформив розпорядження на відключення Послуги;

9.15.2. сума Переказу перевищує ліміт встановлений на ЕПЗ;

9.15.3. ЕПЗ заблоковано;

9.15.4. перевищено максимальну суму та/або кількість Переказів, встановлену Платником, Фінансовою установою або Отримувачем;

9.15.5. змінилися умови договору Фінансової установи з Отримувачем, Послуга більше не надається;

9.15.6. операції по ЕПЗ припинені у випадках, встановлених чинним законодавством України або з інших причин, що знаходяться поза контролем Фінансової установи;

9.15.7. від Отримувача не надійшло повідомлення про необхідність здійснення Переказу;

9.15.8. з моменту попереднього платежу не пройшов мінімальний часовий інтервал між послідовними Переказами по Послужі;

9.15.9. Фінансова установа відмовила Платнику у проведенні Переказу;

9.15.10. Отримувач відмовив Платнику у наданні Послуги.

9.16. Платник погоджується з тим, що Фінансова установа має право припинити надання Послуги:

9.16.1. при виявленні фактів і ознак порушення інформаційної безпеки щодо Платника;

9.16.2. при тривалій не активності Послуги;

9.16.3. при отриманні від Отримувача запиту на припинення надання Послуги в зв'язку з значними змінами в договорі на надання послуг між Платником та Отримувачем (розірвання договору, переоформлення на іншу особу і т.п.)

9.17. Фінансова установа не несе відповідальності за неможливість надання послуги з незалежних від Фінансової установи обставин.

## **10. Строк дії договору.**

10.1. Цей Договір вступає в дію з моменту ініціювання Платником Переказу та діє до повного виконання зобов'язань за цим Договором.

## **11. Порядок зміни і розірвання договору.**

11.1. Фінансова установа залишає за собою право періодично та без попереднього повідомлення вносити зміни до умов цього Договору, в тому числі стосовно Тарифної політики, шляхом розміщення нової редакції Договору на Сайті. При цьому нові умови надання Послуги є обов'язковими для Платника з моменту розміщення нової редакції цього Договору, якщо інший термін вступу змін в силу не визначений додатково при їх розміщенні.

## **12. Порядок розгляду спорів.**

12.1. Фінансова установа ставить за мету допомогти в вирішанні будь-якого питання або суперечки, що може виникнути з Платником. Якщо нам не вдасться вирішити будь-який спір в прийнятний спосіб і термін для Платника, - такий спір підлягає вирішенню згідно чинного законодавства України.

12.2. Фінансова установа не несе відповідальності за якість послуг, робіт чи товарів Дотримувача та не несе відповідальності по зобов'язаннях Дотримувача перед Платником.

12.3. Фінансова установа цим заявляє та гарантує, що будь яка скарга або претензія Платника як то усна чи письмова, що може виникнути з цього договору, буде розглянута Фінансовою установою. Фінансовою установою також будуть прийняті всі необхідні заходи щодо задоволення скарги чи претензії Платника, якщо така скарга чи претензія буде обґрунтованою.

12.4. Платник може звернутись зі скаргою на дії Фінансової установи до органу, що здійснює державне регулювання ринку фінансових послуг – Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері фінансових послуг (адреса: 01001, м. Київ-1, вулиця Б. Грінченка, 3; тел. (044) 234-39-46, (044) 234-99-07; [zvernyu@nfr.gov.ua](mailto:zvernyu@nfr.gov.ua)) або до органів з питань захисту прав споживачів – Державна інспекція України з питань захисту прав споживачів (адреса: 03680, м. Київ-150, вул. Горького 174; тел. (044) 528-73-07), її територіальних органів (адреси та телефони територіальних інспекцій Держспоживінспекції України можна знайти на сайті <http://www.dsiu.gov.ua> )

## **13. Заключні положення.**

13.1. У разі невідповідності будь-якої частини Публічного договору законодавству України, у тому числі у зв'язку з прийняттям нових законодавчих актів, він буде діяти лише в тій частині, яка не суперечить законодавству України.

13.2. Будь-які звернення Платника будуть розглянуті Фінансовою установою у тій формі в якій такі звернення надійдуть Фінансовій установі.

## **Контактна інформація Фінансової установи:**

місцезнаходження: м. Київ, 04080, вул. Новокостянтинівська 18-В;

тел. (+38044) 2000902;

ел.пошта:support@portmone.com.