

22. ВРЕГУЛЮВАННЯ РОЗБІЖНОСТЕЙ ТА РОЗГЛЯД СПОРІВ

22.1. Дані Правила регулюються законодавством України.

22.2. Суперечки між Учасниками Системи, пов'язані із здійсненням Переказів або розрахунків між Учасниками Системи, які можуть служити підставою для виникнення і судового розгляду спорів між Учасниками Системи, розглядаються Платіжною організацією в претензійному порядку.

22.3. Претензія Учасника Системи, викладена в письмовій формі за підписом його уповноваженої особи, направляється іншій стороні рекомендованою поштою, або іншим способом, який підтверджує вручення претензії адресату. Претензія повинна бути заявлена протягом одного місяця 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.

22.4. Розгляд претензій враховує в собі вивчення обставин, які дозволяють встановити виконання (невиконання) Учасниками Системи своїх функцій та обов'язків, що впливають з даних Правил. Платіжна організація вправі запитувати в Учасників Системи будь-яку інформацію, необхідну для з'ясування зазначених обставин.

22.5. Якщо претензія стосується, серед іншого, справжності, цілісності, правильності, незмінності електронних повідомлень, інших питань електронного документообігу, то розгляд претензій враховує в себе створення погоджувальної комісії за участю зацікавлених Учасників Системи та Платіжної організації з проведенням експертизи електронних повідомлень, які є предметом претензії.

22.6. Рішення по претензії повинно бути прийнятим погоджувальною комісією протягом місяця після отримання претензії та доведеним до Учасника Системи, що її відправив, в письмовій формі.

22.7. Записи баз даних Системи Платіжної організації мають пріоритет над записами баз даних інших Учасників Системи при доказі Автентичності відповідних електронних повідомлень.

22.8. При неможливості врегулювання розбіжностей в претензійному порядку суперечки між Учасниками Системи вирішуються в судовому порядку згідно з вимогами законодавства України.

22.9. Учасники Системи повинні без збитку для інших своїх зобов'язань, які витікають з цих Правил, співпрацювати з Платіжною організацією, включаючи надання будь-якої інформації, що стосується діяльності Учасників Системи в Системі, забезпечення доступу до всіх відповідних матеріалів Учасника Системи при проведенні Платіжною організацією перевірки діяльності Учасників у Системі.

22.10. Витрати на проведення погоджувальної процедури покладаються на сторону, яка заявила про порушення її прав та чинних інтересів.

22.11. У випадку признання вимог сторони, яка заявила про порушення її прав та чинних інтересів, правомірними, винна сторона зобов'язана, протягом 5 – ти робочих днів (по виробничому календарю України) з дня, наступного за днем складання акту погоджувальною

комісією або винесення висновку експертами, відшкодувати потерпілій стороні збитки у вигляді реального збитку, який настав в результаті неправомірних дій, та збитки, пов'язані з проведенням погоджувальних процедур.

22.12. Учасники Системи, що обслуговують Користувачів Системи, несуть перед ними відповідальність, пов'язану з проведенням Переказу.

22.13. У разі помилки у реквізитах Отримувача Переказу, що сталася з вини Учасника Системи, цей Учасник Системи зобов'язаний негайно після виявлення помилки за Заявою Ініціатора Переказу виправити неточності у реквізитах Отримувача Переказу відповідно до цих Правил.

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

22.15. Спори, пов'язані із здійсненням Учасниками Системи Переказу, при неможливості врегулювання в претензійному порядку, розглядаються у судовому порядку.

22.16. Ініціатор Переказу несе відповідальність перед Учасниками Системи за відповідність інформації, зазначеної ним в документі на Переказ, суті операції, щодо якої здійснюється цей Переказ. Ініціатор має відшкодувати Учаснику Системи шкоду, заподіяну внаслідок такої невідповідності інформації.

22.17. Ініціатор зобов'язаний відшкодувати шкоду, заподіяну Учаснику Системи, що його обслуговує, внаслідок недотримання цим Ініціатором вимог щодо захисту інформації по Переказу. При цьому Учасник Системи, що обслуговує Ініціатора, звільняється від відповідальності перед Ініціатором за проведення Переказу.

22.18. Спори між Учасником Системи та Ініціатором Переказу, при неможливості врегулювання в претензійному порядку, розглядаються у судовому порядку.

22.19. Порядок вирішення спорів наступний.

22.19.1. Для з'ясування спорів між сторонами, а саме Учасниками Системи та Платіжною організацією внаслідок не виконання або неналежного виконання своїх зобов'язань відповідно до укладених Договорів про участь у Системі, а також між Учасниками Системи, Учасниками Системи та Користувачами Системи внаслідок не виконання або неналежного виконання своїх зобов'язань відповідно до Правил Системи, сторони для отримання необхідної інформації мають право першочергово звертатися із запитом до таких Учасників Системи та Користувачів Системи, з якими виник спір, або до Платіжної організації, у разі такої необхідності.

22.19.2. Платіжна організація, у разі потреби, має право отримати будь-яку необхідну інформацію від Учасників Системи та/або Користувачів Системи.

22.19.3. Платіжна організація, Учасники Системи та Користувачі Системи, які отримали відповідний запит про надання необхідної інформації, зобов'язані розглянути цей запит протягом 10 робочих днів (по виробничому календарю України) та надати відповідну інформацію (за наявності).

22.19.4. Платіжна організація для розгляду та вирішення спорів, що виникають між Учасниками Системи, а також між Учасниками Системи та Користувачами Системи, створює комісію за участю Учасників Системи. Комісія створюється відповідно до наказу керівника Платіжної організації.

22.19.5. Комісія з вирішення спорів зобов'язана оперативно розглянути звернення заявника. З цією метою комісія має право проводити відповідні перевірки із залученням представників від Учасників Системи та/або Користувачів Системи та отримувати необхідну для прийняття обґрунтованого рішення інформацію від Учасників Системи та/або

Користувачів Системи. Якщо з рішенням, прийнятим комісією з вирішення спорів, сторони не згодні, вони можуть звернутися для вирішення спору до суду відповідної юрисдикції, до компетенції якого входить розгляд спорів, що можуть виникнути між Учасниками Системи, а також між Учасниками Системи та Користувачами Системи, згідно вимог законодавства України.

Виникнення спорів між Учасниками Системи та Платіжною організацією, Учасниками Системи, а також між Учасниками Системи та Користувачами Системи, не повинно впливати на виконання належним чином ініційованих операцій Переказу коштів. У разі виникнення ризику невиконання фінансової операції внаслідок виникнення спору, Платіжна організація має право прийняти рішення про виконання фінансової операції за рахунок власних коштів.