

**ІНФОРМАЦІЯ**  
**для користувачів платіжних послуг**

небанківського надавача платіжних послуг ТОВ «НоваПей» (надалі – Товариство), яка надається Користувачу до укладання відповідного договору про надання платіжних послуг (далі – Договір) згідно із вимогами ст. 30 Закону України «Про платіжні послуги» та Положення про порядок розкриття інформації небанківськими надавачами платіжних послуг, що затверджене постановою Правління НБУ від 17.08.2022 №181.

<b>1. Інформація про Товариство</b>	
найменування Товариства	Повне найменування: ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «НоваПей» Скорочене найменування: ТОВ «НоваПей»
юридична адреса Товариства	03026, м. Київ, вул. Столичне шосе, буд. 103, корпус 1, 13-й поверх, оф. 1304
фактична адреса, за якою здійснюється надання платіжних послуг	Надання платіжних послуг Користувачам - здійснюється в пунктах надання фінансових послуг Товариства (далі - ПНФП) та/або через дистанційні канали обслуговування. Обрати найближчий ПНФП, переглянути адресу та графік його роботи можна за посиланням: <a href="https://novapay.ua/naiblizhcha-kasa/">https://novapay.ua/naiblizhcha-kasa/</a>
відомості про державну реєстрацію в Єдиному державному реєстрі	Номер запису в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань: 1000681070131036895. Дата державної реєстрації: 25.02.2021.
відомості про ліцензію (ліцензії) видані Товариству	Товариство включене до Реєстру платіжної інфраструктури у статусі платіжної установи відповідно до рішення НБУ № 21/770-рк від 28.04.2023 та володіє наступними ліцензіями: - Ліцензія Національного банку України на надання фінансових платіжних послуг № 21/770-рк від 28 квітня 2023 року; - Ліцензія Національного банку України на здійснення валютних операцій №58 від 01 травня 2023 року (фінансова платіжна послуга з переказу коштів без відкриття рахунку). Сторінка офіційного Інтернет-представництва Національного банку України, на якій можливо перевірити відомості про включення до реєстру та видачу ліцензій: <a href="https://bank.gov.ua/ua/supervision/split/registers-lists">https://bank.gov.ua/ua/supervision/split/registers-lists</a> .
контактна інформація Товариства	Адреса електронної пошти: <a href="mailto:office@novapay.ua">office@novapay.ua</a> Телефон лінії підтримки користувачів: 0-800-30-79-79

інформація про торговельні марки (знаки для товарів і послуг), які використовуються Товариством	Інформація про торговельні марки, які використовуються Товариством для надання платіжних послуг Користувачам наведено за посиланням: <a href="https://novapay.ua/documents/informatsiya-shchodo-torgovoi-marki/">https://novapay.ua/documents/informatsiya-shchodo-torgovoi-marki/</a>
відомості про власників істотної участі (включаючи осіб, які здійснюють контроль за Товариством)	Відомості про власників істотної участі Товариства наведено за посиланням: <a href="https://novapay.ua/documents/informatsiya-shchodo-vidomostei-pro-struk/">https://novapay.ua/documents/informatsiya-shchodo-vidomostei-pro-struk/</a>
відомості про участь Товариства у платіжних системах	Товариство є оператором Міжнародної платіжної системи «NovaPay» та є учасником міжнародних та внутрішньодержавних платіжних систем.  Детальна інформація про участь Товариства у платіжних системах наведена за посиланням: <a href="https://novapay.ua/documents/informatsiya-pro-platizhni-sistemi/">https://novapay.ua/documents/informatsiya-pro-platizhni-sistemi/</a> .
контактна інформація (адреса, номер телефону тощо) Національного банку України та органів з питань захисту прав споживачів	01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9. Адреса електронної пошти: nbu@bank.gov.ua Телефон контактного центру 0 800 505 240 Контактний телефон Управління захисту прав споживачів фінансових послуг НБУ: +380 44 527 37 82
<b>2. Інформація про платіжні послуги</b>	
опис основних характеристик платіжних послуг та умови їх надання	Товариство надає Користувачам платіжні послуги в національній валюті України, а саме:  1) Послуги із зарахування готівкових коштів на платіжні рахунки користувачів, послуги із зняття готівкових коштів з платіжних рахунків користувачів Товариства (виключно для Користувачів - фізичних осіб), а також усі послуги щодо відкриття, обслуговування та закриття платіжних рахунків (крім електронних гаманців).  2) Послуги з виконання платіжних операцій із власними коштами користувача з платіжного рахунку/на платіжний рахунок користувача (крім платіжних операцій з електронними грошима), у тому числі виконання: <ul style="list-style-type: none"> <li>– кредитового переказу;</li> <li>– дебетового переказу;</li> <li>– іншої платіжної операції, у тому числі з використанням платіжних інструментів (виключно для Користувачів - фізичних осіб).</li> </ul>

	<p>3) Послуги з емісії платіжних інструментів та/або здійснення еквайрингу платіжних інструментів (виключно для Користувачів - фізичних осіб).</p> <p>4) Послуги з переказу коштів без відкриття рахунку.</p> <p>Детальний перелік, опис, порядок та умови надання окремих видів платіжних послуг (продуктів) наведено в Правилах надання платіжних послуг у ТОВ «НоваПей», розміщених за посиланням: <a href="https://novapay.ua/umovy-poslug/">https://novapay.ua/umovy-poslug/</a></p>
<p>умови надання додаткових послуг</p>	<p>Додаткові послуги не передбачені</p>
<p>форма та порядок надання і відкликання згоди платника на виконання платіжної операції</p>	<p>Згодою Платника - фізичної особи на виконання платіжної операції є:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- У випадку, якщо платіжна операція ініціюється Платником у готівковій формі у ПНФП – момент підписання Платником платіжної інструкції на переказ готівки або момент накладення Платником електронного підпису на зазначені документи, що оформлені в електронній формі.</li> <li>- У випадку, якщо платіжна операція ініціюється шляхом використання Платником ЕПЗ через платіжний пристрій – факт ініціювання Платником платіжної операції з використанням ЕПЗ та/або момент натискання Платником на віртуальне поле у платіжному пристрої: «Сплатити»/«Сплатити картою», або віртуальне поле з іншою назвою, яке вказує на наступну необхідну дію для виконання платіжної операції.</li> <li>- У випадку, якщо платіжна операція ініціюється Платником з використанням ЕПЗ через Сайт, Мобільний застосунок, мережу Інтернет, в т.ч. із застосуванням еквайрингу тощо – момент натискання Платником на віртуальне поле: «Сплатити»/«Сплатити картою» або віртуальне поле з іншою назвою, яке вказує на наступну необхідну дію для виконання платіжної операції.</li> <li>- У випадку, якщо платіжна операція ініціюється Платником з використанням ЕПЗ шляхом Автосписання – момент обрання Основного ЕПЗ для списання на умовах Договору.</li> <li>- У випадку, якщо платіжна операція з видачі готівкових коштів за платіжною послугою ініціюється Отримувачем у касі ПНФП – момент підписання Отримувачем платіжної інструкції на видачу готівки або момент накладення Отримувачем електронного підпису на зазначений документ, що оформлений в електронній формі.</li> <li>- У випадку, якщо платіжна операція з отримання коштів за платіжною послугою ініціюється Отримувачем шляхом зарахування суми платіжної операції на рахунок, до якого емітовано ЕПЗ: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ момент обрання/введення номеру ЕПЗ для зарахування (проставляння напроти такого ЕПЗ позначення) Отримувачем в Мобільному застосунку, особистому кабінеті, на Сайті;</li> <li>○ момент зарахування коштів на рахунок Отримувача, до якого емітовано ЕПЗ, дані якого передані Отримувачем Товариству до укладання Договору.</li> </ul> </li> </ul>

	<p>Згодою Платника - суб'єкта господарювання на виконання платіжної операції є момент подання Платником до Товариства належним чином оформленої платіжної інструкції, а у разі здійснення дебетового переказу – застосовуються відповідні положення Договору щодо договірнього списання коштів з платіжного рахунку Користувача.</p> <p>Відкликання Платником згоди на проведення платіжної операції здійснюється за наступних умов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- якщо платіжну операцію ще не завершено;</li> <li>- Платник - фізична особа надав оригінали документів, що посвідчують його особу, та документи/інформацію (квитанцію, фіскальний чек, ідентифікатор переказу), які підтверджують факт здійснення такої платіжної операції Платником.</li> </ul>
<p>порядок прийняття до виконання платіжної інструкції надавачем платіжних послуг та настання моменту безвідкличності платіжної інструкції</p>	<p>Платіжні інструкції приймаються і виконуються Товариством у день їх подання Платником або у інший строк, встановлений умовами відповідного договору про надання платіжних послуг.</p> <p>Моментом безвідкличності платіжної інструкції є момент завершення платіжної операції.</p> <p>Платіжна операція вважається завершеною в момент:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- зарахування суми платіжної операції на рахунок Отримувача;</li> <li>- видачі суми платіжної операції Отримувачу – фізичній особі в готівковій формі;</li> <li>- списання коштів з рахунку Платника – фізичної особи, якщо платіжну операцію було здійснено з використанням ЕПЗ (окрім випадку неможливості здійснення Товариством виплати суми платіжної операції Отримувачу);</li> <li>- виплати Платнику – фізичній особі коштів у готівковій формі – у випадку неможливості здійснення Товариством виплати суми платіжної операції Отримувачу.</li> </ul>
<p>Посилання на робочий та операційний час Товариства, на максимальний час виконання платіжних операцій</p>	<p>Обрати найближчий ПНФП та переглянути графік його роботи можна за посиланням: <a href="https://novapay.ua/naiblizhcha-kasa/">https://novapay.ua/naiblizhcha-kasa/</a>.</p> <p>Максимальний час виконання платіжної операції наведено в Правилах надання платіжних послуг у ТОВ «НоваПей», розміщених на сторінці офіційного сайту Товариства за посиланням: <a href="https://novapay.ua/umovy-poslug/">https://novapay.ua/umovy-poslug/</a>.</p> <p>Строки виконання платіжних операцій в платіжних системах встановлюються правилами платіжних систем, але не можуть перевищувати строків, визначених Законом України «Про платіжні послуги».</p>
<p>посилання на ліміти (обмеження) використання платіжних інструментів</p>	<p>Ліміти (обмеження) за окремим видами продуктів в рамках платіжних послуг наведено в Правилах надання платіжних послуг, розміщених на сторінці офіційного сайту Товариства за посиланням: <a href="https://novapay.ua/umovy-poslug/">https://novapay.ua/umovy-poslug/</a> та за посиланням: <a href="https://novapay.ua/limity/">https://novapay.ua/limity/</a>.</p>

### **3. Інформація про комісійні винагороди, процентні ставки, застосований курс перерахунку іноземної валюти за платіжними послугами**

<p>перелік усіх тарифів, комісійних винагород та зборів, які користувач – має сплачувати Товариству за надання платіжних послуг</p>	<p>Тарифи за продуктом «Платіжний рахунок з управлінням через WEB платформу iTiny» для суб'єктів господарювання наведено за посиланням <a href="https://novapay.ua/documents/tarifi-na-vidkrittya-ta-obslugovuvann-2/">https://novapay.ua/documents/tarifi-na-vidkrittya-ta-obslugovuvann-2/</a></p> <p>Тарифи за продуктом «Платіжний рахунок, до якого емітовано платіжну картку» для фізичних осіб наведено за посиланням <a href="https://novapay.ua/documents/tarifi-na-vidkrittya-ta-obslugovuvann/">https://novapay.ua/documents/tarifi-na-vidkrittya-ta-obslugovuvann/</a>.</p> <p>Тарифи на продукти платіжної послуги з переказу коштів без відкриття рахунку для фізичних осіб наведено на сторінці офіційного сайту Товариства за посиланням:</p> <p>Тарифи за продуктом «Безготівковий» платіжної послуги з переказу коштів без відкриття рахунку для фізичних осіб (Тариф «Індивідуальний») наведено за посиланням: <a href="https://novapay.ua/documents/tarifi-na-poslugi-z-perekazu-koshtiv-b/">https://novapay.ua/documents/tarifi-na-poslugi-z-perekazu-koshtiv-b/</a>.</p> <p>Тарифи за продуктом «Платіжні сервіси» наведено за посиланням: <a href="https://novapay.ua/documents/tarifi-na-oplatu-servisiv-banku-fami/">https://novapay.ua/documents/tarifi-na-oplatu-servisiv-banku-fami/</a>.</p> <p>Тарифи Міжнародної платіжної системи WESTERN UNION наведено за посиланням: <a href="https://novapay.ua/documents/tarifi-western-union/">https://novapay.ua/documents/tarifi-western-union/</a>.</p>
<p>інформація про процентні ставки та методику їх обчислення</p>	<p>Не застосовуються</p>
<p>інформація про курс перерахунку іноземної валюти, що застосовується до послуг з переказу коштів, та методику його визначення</p>	<p>Товариство надає Користувачам платіжні послуги в національній валюті.</p> <p>Виплата Користувачу-фізичній особі міжнародних переказів Western Union, RIA здійснюється в національній валюті за курсом, встановленим відповідними міжнародними системами грошових переказів на момент ініціювання платіжної операції Платником.</p>
<p>інформація про штрафи, пені, що застосовуються до обраної користувачем платіжної послуги, та методику їх обчислення</p>	<p>У розмірах та відповідно до умов, зазначених у відповідному Договорі про надання платіжних послуг, укладеного із Користувачем.</p>
<h3><b>4. Інформація про спосіб комунікації</b></h3>	
<p>засоби зв'язку для передавання</p>	<p>Товариство має право телефонувати на номери телефонів, що надані Користувачем Товариству, направляти відомості з питань виконання</p>

<p>інформації або повідомлення відповідно до договору, включаючи технічні вимоги до обладнання та програмного забезпечення користувача (за потреби)</p>	<p>Договору, інші інформаційні повідомлення за допомогою SMS-повідомлень, повідомлень у месенджер, push-повідомлень у мобільному застосунку, повідомлень на електронну пошту (якщо Користувач повідомив Товариству адресу електронної пошти). Користувач може отримувати інформацію на сайті Товариства <a href="https://novapay.ua/">https://novapay.ua/</a>, зокрема – отримувати в електронному вигляді <u>Квитанції</u>, що підтверджують здійснення платіжної операції, та на власний номер телефону або в паперовій формі відповідно до умов Договору – розрахункові документи (фіскальні чеки), що підтверджують здійснення фіскалізації суми платіжної операції. Користувач може передавати Товариству інформацію або повідомлення шляхом особистого звернення до ПНФП, дзвінка до контактного центру Товариства, а також з використанням засобів систем дистанційного обслуговування або шляхом направлення електронного листа та/або поданням документів в електронній формі на електронну адресу Товариства або отриманням відповідної інформації від Товариства на власну електронну адресу (у разі, якщо такий спосіб обміну інформацією передбачений відповідним Договором про надання платіжних послуг, укладеним Користувачем з Товариством).</p>
<p>обсяг, порядок і часовий проміжок надання інформації відповідно до обраної Користувачем платіжної послуги</p>	<p>В рамках користування платіжними послугами, Користувач може отримувати запитувану у Товаристві інформацію у повному обсязі в порядку та часовому проміжку відповідно до умов договору та законодавства України.</p> <p>Зокрема, Товариство надає Користувачу касові та розрахункові документи, які підтверджують здійснення платіжної операції з внесення/отримання готівки безпосередньо в ПНФП одразу після здійснення операції.</p> <p>За платіжними операціями, які ініціюються за допомогою ЕПЗ – формуються квитанції (оформлені згідно із вимогами нормативно правових актів НБУ), які надаються користувачу в електронній формі через особистий кабінет/мобільний застосунок, та/або шляхом надання можливості завантажити електронну квитанцію через сайт <a href="https://novapay.ua/">https://novapay.ua/</a>, шляхом введення відповідних даних про платіжну операцію, та/або шляхом направлення Користувачу посилання на такі документи у смс, Viber, мобільному застосунку та/або іншим шляхом дистанційного каналу обслуговування. За вимогою/зверненням Платника за платіжною операцією, оплаченою за допомогою ЕПЗ у ПНФП – квитанція може бути надрукована касиром ПНФП, в якому здійснено платіжну операцію.</p> <p>За платіжними операціями з платіжного рахунку, які ініціюються Користувачем з використанням мобільного застосунку/ в особистому кабінеті через систему дистанційного обслуговування – відповідні платіжні документи (платіжні інструкції, квитанції) формуються в електронній формі та надсилається Товариством на фінансовий номер мобільного телефону Користувача або у мобільний застосунок, або на електронну пошту Користувача, або за допомогою Системи дистанційного обслуговування (залежно від умов відповідного договору про надання платіжних послуг, укладеним Користувачем).</p>

## 5. Інформація про заходи безпеки

<p>інформація про зобов'язання користувача щодо забезпечення ним збереження платіжних інструментів та індивідуальної облікової інформації</p>	<p>Користувач зобов'язаний безумовно виконувати вимоги договору, правила платіжних систем та законодавства України з питань здійснення платіжних операцій, зокрема:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ініціювати платіжну операцію у безготівковій формі та/або отримувати суму платіжної операції на рахунок, до якого емітовано ЕПЗ, виключно з використанням ЕПЗ, які йому належать на законних підставах.</li><li>- Дотримуватись правил використання ЕПЗ, зокрема: не розголошувати та не повідомляти стороннім особам реквізити ЕПЗ, власні персональні дані або будь-яку іншу інформацію, яка стосується Платника/Отримувача (у т.ч. власного номера телефону).</li><li>- Не передавати реквізити ЕПЗ або будь-яку іншу інформацію, яка стосується Платника/Отримувача (в т.ч. власного номера телефону), через відкриті канали інформаційного обміну.</li><li>- При здійсненні платіжних операцій використовувати виключно власні ідентифікаційні дані, у т.ч. власний номер телефону.</li><li>- Зберігати документи, що підтверджують факт ініціювання платіжної операції, до моменту завершення платіжної операції.</li></ul>
<p>інформація про процедури проведення заходів, спрямованих на запобігання невиконанню або неналежному виконанню платіжних операцій, а також про відповідальність надавача платіжних послуг у разі невиконання або неналежного виконання платіжних операцій</p>	<p>Для запобігання невиконанню або неналежному виконанню платіжних операцій Товариством запроваджені заходи та процедури постійного моніторингу платіжних операцій, контролю за операційними ризиками та ризиками безпеки, заходи з ідентифікації та запобігання помилкових та неналежних платіжних операцій.</p> <p>Товариство відшкодовує Отримувачу коштів за платіжною операцією реальний збиток, отриманий ним внаслідок неналежного здійснення Товариством платіжних операцій, в розмірі фактично неотриманої суми платіжної операції згідно із умовами відповідного договору про надання платіжних послуг, укладеного із Користувачем.</p>
<p>процедура взаємодії між Товариством та користувачем на випадок шахрайства (підозри шахрайства) або загрози безпеці виконання платіжної операції</p>	<p>У випадку шахрайства (підозри шахрайства) або загрози виконання платіжної операції Користувач повинен негайно повідомити Товариство про факт такого випадку.</p> <p>Звернення Користувача щодо можливого шахрайства розглядаються Товариством першочергово, а про результати розгляду та прийняті рішення Товариство інформує Користувача негайно (одразу після прийняття відповідного рішення).</p>

<p>процедура взаємодії між Товариством та Користувачем, у разі здійснення неакцептованих, помилкових, неналежних платіжних операцій, та порядок звернення Користувача за відшкодуванням збитків, завданих у результаті платіжних операцій, проведених Товариством</p>	<p>У разі здійснення Товариством неакцептованих, помилкових, неналежних платіжних операцій, якщо такі могли мати місце на думку Користувача, останній має право подати заяву до Товариства у письмовій формі, в якій зазначити детальну інформацію щодо платіжної операції і надати відповідне документальне обґрунтування на підтвердження викладених у заяві обставин.</p> <p>Товариство у встановленому чинним законодавством порядку, зокрема Закону України «Про звернення громадян», здійснює розгляд заяви та інформує користувача про результати розгляду та подальші дії для врегулювання ситуації.</p> <p>Користувач зобов'язаний у строк, визначений відповідним Договором:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- надати Платіжній установі платіжну інструкцію (розпорядження) на повернення коштів платнику за платіжною операцією, за якою Користувачу стало відомо щодо помилково зарахованих на його платіжний рахунок коштів;</li> <li>- або повернути Товариству на його вимогу помилково зараховані на платіжний рахунок отримані Користувачем кошти у порядку та строки, вказані Товариством у відповідній вимозі</li> </ul>
<p>інформація про види платіжних послуг, що надаються Користувачам із залученням комерційних агентів, надавачів платіжних послуг - посередників</p>	<p>Під час надання Користувачам платіжних послуг комерційні агенти та посередники не залучаються</p>
<p><b>6. Інформація про механізм захисту прав користувача та порядок врегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання платіжних послуг</b></p>	
<p>Користувач має право звернутися до Товариства зі скаргами, зауваженнями, претензіями, заявами (надалі – Скарги) відповідно до ситуації, що склалася, у разі неякісного надання платіжних послуг Товариством та/або незадоволення рівнем обслуговування тощо.</p> <p>Товариство заявляє та гарантує, що будь-яка скарга Користувача, що може виникнути та оформлена в письмовій/електронній формі, буде розглянута Товариством.</p> <p>Товариством також будуть прийняті всі та будь-які необхідні заходи щодо задоволення скарги Користувача, якщо така скарга буде обґрунтованою та складеною відповідно до чинного законодавства України.</p> <p>Товариство має право брати участь та забезпечувати розгляд і вирішення конфліктних ситуацій та спірних питань згідно із чинним законодавством України, умовами укладених зі споживачем договорів.</p> <p>Скарги споживачів та звернення подаються на ім'я Генерального директора Товариства за місцезнаходженням Товариства: 03026, м. Київ, вул. Столичне шосе, буд. 103, корпус 1, 13-й поверх, оф. 1304.</p> <p>Товариство протягом строків, визначених чинним законодавством, розглядає скаргу по суті. Товариство має право продовжити строк розгляду скарги у встановленому чинним законодавством випадках та порядку.</p>	



Товариство протягом строків, визначених законодавством, за результатами розгляду скарги по суті:

- ✓ або задовольняє її (за наявності обґрунтованих законних підстав);
- ✓ або відмовляє в її задоволенні;
- ✓ та надає відповідь на скаргу споживача.

Графік особистого прийому громадян керівництвом Товариства наведено за посиланням: <https://novapay.ua/documents/grafik-osobistogo-priiomu-gromadyan-k/>.

Всі спори, які виникають при виконанні відповідного Договору про надання платіжних послуг, припиненні, зміні, визнанні недійсним повністю або частково, або у зв'язку з ним, або впливають з нього, підлягають розгляду у судах відповідно до чинного законодавства України.