

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ПЛАТІЖНА УСТАНОВА «ФІН ПЕЙ»

ПУБЛІЧНЕ РОЗКРИТТЯ ІНФОРМАЦІЇ ТА УМОВИ НАДАННЯ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ

Даний документ розроблено та оприлюднено відповідно до вимог статті 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», статті 30 Закону України «Про платіжні послуги», а також вимог Положення про порядок розкриття інформації небанківськими надавачами платіжних послуг, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 17.08.2022 № 181. Документ містить вичерпну та актуальну інформацію про реєстраційні дані, ліцензії, послуги, тарифи, структуру власності, детальні умови надання послуг (Умови Публічного договору), порядок дій при втраті платіжних інструментів та механізми захисту прав споживачів ТОВ «ПУ «ФІН ПЕЙ». Цей документ є універсальним джерелом правової та регуляторної інформації для користувачів мобільного застосунку FINPAY та веб-сайту Платіжної установи.

1. Загальні відомості про особу, яка надає платіжні послуги

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ПЛАТІЖНА УСТАНОВА «ФІН ПЕЙ» (далі - Платіжна установа) перед укладенням договору про надання платіжних послуг надає користувачу на безоплатній основі безпосередньо через свої власні цифрові канали (мобільний застосунок FIN PAY та інтегровані платіжні інтерфейси) наступну інформацію про умови, що стосуються надання платіжної послуги, у тому числі шляхом надання йому доступу до такої інформації на офіційному веб-сайті <https://finpay.com.ua/> про наступне:

Нижче наведено детальні реєстраційні дані надавача платіжних послуг, який надає фінансові платіжні послуги:

Повне найменування	ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ПЛАТІЖНА УСТАНОВА «ФІН ПЕЙ»
Скорочене найменування	ТОВ «ПУ «ФІН ПЕЙ»
Код ЄДРПОУ	41538600
Місцезнаходження (юридична адреса)	Україна, 49044, Дніпропетровська обл., місто Дніпро, вул. Шевченка, будинок 51Д
Контактний телефон	093 415 38 60
Електронна пошта для звернень	info@finpay.com.ua, card.support@finpay.com.ua
Офіційний вебсайт	https://finpay.com.ua/

Товариство надає фінансові платіжні послуги самостійно. ТОВ «ПУ «ФІН ПЕЙ» не користується послугами залучених кредитних або платіжних посередників (брокерів) для продажу чи обслуговування своїх послуг споживачам.

2. Відомості про державну реєстрацію, статус та ліцензії

ТОВ «ПУ «ФІН ПЕЙ» є офіційно зареєстрованою платіжною установою, яка діє на підставі відповідних регуляторних дозволів Національного банку України:

–**Державна реєстрація юридичної особи:** Компанія зареєстрована в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань 22.08.2017 р. Номер запису про державну реєстрацію та відомості про компанію внесено за кодом ЄДРПОУ 41538600.

–**Статус у Реєстрі платіжної інфраструктури:** Товариство внесене до Реєстру платіжної інфраструктури НБУ у статусі платіжної установи відповідно до рішення Національного банку України № 21/1065-рк від 08.06.2023 р.

–**Діюча ліцензія на платіжні послуги:** Ліцензія Національного банку України на надання фінансових платіжних послуг № 21/1065-гк від 08.06.2023 року. Відповідно до цієї ліцензії ТОВ «ПУ «ФІН ПЕЙ» має законне право на здійснення таких видів послуг:

3. Відомості про участь у платіжних системах та технологічні стандарти

З метою забезпечення надійності, високої швидкості та максимальної безпеки проведення транзакцій, ТОВ «ПУ «ФІН ПЕЙ» інтегроване в провідні міжнародні та внутрішньодержавні платіжні системи. Статус участі компанії підтверджується офіційними відомостями Реєстру платіжної інфраструктури НБУ:

	Статус та вид участі	Технологічні особливості / Стандарти безпеки
Міжнародна платіжна система Mastercard	Непрямий учасник через АТ «ТАСКОМБАНК», АТ «СЕНС БАНК», АБ «УКРГАЗБАНК», АТ «БАНК КРЕДИТ ДНІПРО», АТ «ПУМБ».	Повна відповідність вимогам безпеки PCI DSS Level 1. Обов'язкова підтримка технології 3-D Secure для безпечної автентифікації користувачів.
Міжнародна платіжна система Visa	Непрямий учасник через АТ «ТАСКОМБАНК», АТ «СЕНС БАНК», АБ «УКРГАЗБАНК», ПАТ «БАНК КРЕДИТ ДНІПРО», АТ «ПУМБ».	Повна відповідність міжнародним вимогам безпеки PCI DSS Level 1. Підтримка технології 3-D Secure для посиленої автентифікації користувачів та захисту карткових операцій.
Національна платіжна система «ПРОСТІР»	Прямий учасник (емітент) відповідно до Договору приєднання №109808 від 05.12.2025. Одночасно має непряму участь через банки-партнери (ТАСКОМБАНК, СЕНС БАНК, УКРГАЗБАНК, БАНК КРЕДИТ ДНІПРО, ПУМБ).	У межах діяльності з емісії електронних платіжних засобів Національної платіжної системи «ПРОСТІР» Товариством впроваджено технологію PROSTIR e-Secure за підтримки технологічного оператора АТ «УКРКАРТ» (ІІ квартал 2026 року), що забезпечує виконання вимог щодо посиленої автентифікації платника під час ініціювання електронних платіжних операцій у мережі Інтернет.
Система електронних платежів Національного банку України (СЄП НБУ)	Учасник платіжної інфраструктури НБУ через відкриті рахунки та взаємодію з банками-партнерами відповідно до законодавства.	Забезпечує виконання міжбанківських та внутрішньодержавних переказів коштів у гривні, високу надійність розрахунків та безперервність платіжних операцій.

4. Перелік послуг, що надаються платіжною установою

Інформація про умови надання послуг з переказу коштів без відкриття рахунку, Правила надання платіжних послуг, Публічний договір про надання платіжних послуг (публічна оферта), а також інші документи, що регулюють порядок надання платіжних послуг ТОВ «ПУ ФІНПЕЙ», надаються користувачам у спосіб, що забезпечує вільний та безоплатний доступ до такої інформації.

Зазначені документи викладені українською мовою в електронній формі та розміщені на офіційному веб-сайті <https://finpay.com.ua/> ТОВ «ПУ ФІНПЕЙ». Користувач має можливість у будь-який час ознайомитися з їх актуальною редакцією до отримання платіжної послуги.

ТОВ «ПУ «ФІН ПЕЙ» надає інноваційні та високобезпечні платіжні рішення під торговою маркою FIN PAY для різних сегментів клієнтів:

- **Інтернет-еквайринг для бізнесу.** Товариство надає торговцям можливість приймати безготівкову оплату товарів та послуг у мережі Інтернет із використанням платіжних карток. Для інтеграції з вебсайтами, мобільними застосунками та іншими цифровими сервісами використовуються готові платіжні рішення та API-інтерфейси, що забезпечують взаємодію з внутрішніми інформаційними системами торговця.
- **Ко-брендові платіжні рішення та безпека операцій.** Товариство реалізує ко-брендові проекти спільно з партнерами та забезпечує приймання платежів у мережі Інтернет. Для захисту платіжних операцій використовуються механізми автентифікації користувачів, моніторинг підозрілих операцій та заходи протидії шахрайству, що спрямовані на зниження ризику несанкціонованих операцій та захист коштів клієнтів.
- **Мобільний застосунок FINPAY для приватних осіб.** Мобільний застосунок FINPAY забезпечує дистанційний доступ користувачів до платіжних послуг Товариства. Функціонал застосунку включає відкриття та обслуговування платіжного рахунку, випуск віртуальної платіжної картки, проходження ідентифікації та верифікації через інтеграцію із застосунком «Дія», здійснення переказів між платіжними картками, переказів за реквізитами IBAN, оплату товарів та послуг, а також отримання інформації щодо проведених операцій та стану рахунку.

Платіжна установа надає користувачу фінансові платіжні послуги відповідно до ліцензії Національного банку України, а саме:

1. Послуги із зарахування готівкових коштів на рахунки користувачів, а також усі послуги щодо відкриття, обслуговування та закриття рахунків користувачів (крім електронних гаманців).

Ця платіжна послуга полягає у відкритті користувачу платіжного рахунку на підставі Договору після проходження ідентифікації та верифікації, забезпеченні обліку коштів користувача на платіжному рахунку, зарахуванні коштів на платіжний рахунок, забезпеченні доступу користувача до платіжного рахунку та інформації про нього, а також закритті платіжного рахунку відповідно до умов Договору.

2. Послуги із зняття готівкових коштів з рахунків користувачів, а також усі послуги щодо відкриття, обслуговування та закриття рахунків користувачів (крім електронних гаманців).

Ця платіжна послуга полягає у забезпеченні можливості користувача отримувати готівкові кошти з платіжного рахунку користувача, відкритого Платіжною установою, а також у здійсненні інших операцій, пов'язаних з обслуговуванням та закриттям платіжного рахунку відповідно до Договору.

3. Послуги з виконання платіжних операцій із власними коштами користувача з рахунку користувача або на рахунок користувача (крім платіжних операцій з електронними грошима).

Ця платіжна послуга полягає у виконанні Платіжною установою платіжних інструкцій користувача щодо переказу коштів з платіжного рахунку користувача або на платіжний рахунок користувача, у тому числі виконанні кредитових переказів, дебетових переказів, безготівкових розрахунків та інших платіжних операцій відповідно до умов Договору.

Увага! Платіжний рахунок не є банківським вкладом, а кошти, що обліковуються на платіжному рахунку, не є вкладом у розумінні законодавства про гарантування вкладів фізичних осіб.

4. Послуги з емісії платіжних інструментів.

Ця платіжна послуга полягає у випуску (наданні) користувачу платіжного інструменту до платіжного рахунку користувача з використанням платіжних інструментів, емітованих Платіжною установою.

Платіжний інструмент є електронним платіжним засобом, що використовується користувачем для ініціювання та здійснення платіжних операцій, у тому числі для здійснення безготівкових розрахунків, отримання готівкових коштів та виконання інших платіжних операцій відповідно до умов Договору.

5. Послуга еквайрингу платіжних інструментів.

Ця платіжна послуга полягає у прийнятті платіжних інструментів користувачів для ініціювання платіжних операцій, результатом яких є переказ коштів на платіжний рахунок отримувача та/або видача коштів у готівковій формі. У межах надання цієї платіжної послуги Платіжна установа забезпечує можливість здійснення оплати товарів та послуг з використанням платіжних інструментів, емітованих

Платіжною установою або іншими надавачами платіжних послуг, у тому числі з використанням платіжної інфраструктури платіжних систем та технічних рішень, що забезпечують ініціювання та оброблення платіжної операції.

Детальна інформація щодо характеристик платіжних послуг та умов їх надання доступна у таких документах:

- Публічний договір про надання платіжних послуг фізичним особам ТОВ «ПУ «ФІН ПЕЙ»; <https://finpay.com.ua/documents/pro-nadannia-platizhnykh-posluh-fizychnym-osobam> ;
- Публічний договір про надання фінансових платіжних послуг з переказу коштів без відкриття рахунку <https://finpay.com.ua/documents/policy> ;
- Правила надання платіжних послуг <https://finpay.com.ua/documents/pravila-nadannya-platizhniy-posluh> ;
- Умови обслуговування та Тарифи <https://finpay.com.ua/documents/tarifi-ta-umovy> ;

Платіжна установа не надає користувачам додаткових послуг, пов'язаних із наданням фінансових платіжних послуг.

Форма та порядок надання згоди платника на виконання кредитового переказу	Згода платника на виконання кредитового переказу з його платіжного рахунку надається шляхом надання платником платіжної інструкції Платіжній установі через мобільний застосунок FINPAY відповідно до умов Публічного договору про надання платіжних послуг фізичним особам або через надавача послуг з ініціювання платіжної операції у випадках та порядку, передбачених законодавством України. Для надання згоди платник формує та надає платіжну інструкцію через мобільний застосунок FINPAY та підтверджує її виконання відповідно до умов Публічного договору про надання платіжних послуг фізичним особам або іншим способом, передбаченим законодавством України. У разі ініціювання миттєвого кредитового переказу така згода надається одночасно з підтвердженням платіжної операції та не може бути відкликана після такого підтвердження.
Форма та порядок надання згоди платника на виконання дебетового переказу	Згода платника на виконання дебетового переказу надається платником отримувачу, надавачу платіжних послуг отримувача або Платіжній установі шляхом використання платіжного інструменту та підтвердження платіжної операції відповідно до умов Публічного договору про надання платіжних послуг фізичним особам, правил Платіжної установи та правил відповідної платіжної системи.
Відкликання згоди платника на виконання платіжної операції	Платник має право відкликати згоду на виконання платіжної операції у будь-який час, але не пізніше настання моменту безвідкличності платіжної інструкції відповідно до законодавства України. Відкликання згоди здійснюється шляхом подання платником розпорядження про відкликання платіжної інструкції до Платіжної установи у порядку, визначеному Публічним договором про надання платіжних послуг фізичним особам.

Порядок прийняття до виконання платіжної інструкції та настання моменту безвідкличності платіжної інструкції.

Платіжна інструкція приймається до виконання Платіжною установою за умови її належного оформлення, отримання згоди платника на виконання платіжної операції та відсутності передбачених законодавством України підстав для відмови у її прийнятті.

Платник має право відкликати платіжну інструкцію шляхом подання до Платіжної установи розпорядження про її відкликання у порядку, визначеному Публічним договором про надання платіжних послуг фізичним особам, до настання моменту безвідкличності платіжної інструкції.

Момент безвідкличності платіжної інструкції настає у таких випадках:

- після списання коштів з платіжного рахунку платника; або
- з настанням дати валютування платіжної інструкції; або
- з моменту підтвердження користувачем платіжної операції з використанням платіжного інструменту та успішного завершення процедури авторизації відповідної платіжної операції відповідно до умов Договору, правил Платіжної установи та правил відповідної платіжної системи, або
- у разі ініціювання миттєвого кредитового переказу - з моменту підтвердження користувачем платіжної операції.

Після настання моменту безвідкличності платіжної інструкції платник не може відкликати платіжну інструкцію та свою згоду на виконання платіжної операції.

Робочий та операційний час Платіжної установи. Максимальний час виконання платіжних операцій.

Робочий час:

понеділок - п'ятниця з 09:00 до 18:00, перерва з 13:00 до 14:00 за київським часом; субота та неділя - вихідні дні.

Операційний час:

Прийняття платіжних інструкцій та ініціювання платіжних операцій із використанням застосунку FINPAY та платіжних інструментів здійснюється цілодобово, 24 години на добу, 7 днів на тиждень.

Виконання платіжних операцій здійснюється після прийняття платіжної інструкції та може залежати від виду платіжної операції, правил відповідних платіжних систем та вимог законодавства України, у тому числі у сфері фінансового моніторингу.

Користувач має можливість у будь-який час, 24 години на добу, 7 днів на тиждень, повідомити Платіжну установу про втрату платіжного інструменту, втрату індивідуальної облікової інформації або необхідність блокування платіжного інструменту:

- за телефоном служби підтримки Платіжної установи: **0800201450** ;
- через мобільний застосунок FINPAY (у разі наявності доступу до нього).

Служба підтримки забезпечує прийняття таких повідомлень та ініціювання блокування платіжного інструменту цілодобово.

Максимальний строк виконання платіжних операцій:

Всі платіжні транзакції обробляються платіжною установою в режимі реального часу. Перекази між картками користувачів (P2P), поповнення рахунків мобільних операторів та оплата комунальних послуг здійснюються миттєво (за умов безперебійної роботи каналів зв'язку та платіжних систем). Платіжні інструкції за реквізитами IBAN обробляються та надсилаються до виконання відповідно до регламенту функціонування СЕП НБУ протягом поточного операційного дня або не пізніше наступного робочого дня згідно із вимогами законодавства України.

– Платіжна установка зобов'язана виконати платіжну інструкцію протягом операційного дня з моменту її прийняття до виконання.

– У разі виконання платіжної операції в межах одного надавача платіжних послуг зарахування коштів на рахунок отримувача здійснюється протягом операційного дня, в який прийнято до виконання платіжну інструкцію.

– У разі якщо Платіжна установка не обслуговує рахунки платника та/або отримувача, строк виконання платіжної операції не може перевищувати трьох робочих днів з дня надходження коштів до Платіжної установи.

—Строки виконання платіжних операцій у платіжних системах можуть визначатися правилами відповідних платіжних систем у межах строків, встановлених законодавством України.

Ліміти (обмеження) використання платіжних інструментів.

Ліміти (обмеження) на використання платіжного інструменту встановлюються Платіжною установою відповідно до вимог законодавства України, умов Публічного договору про надання платіжних послуг фізичним особам, правил відповідної платіжної системи та з урахуванням вимог безпеки.

Інформація про встановлені ліміти (обмеження) використання платіжного інструменту доводиться до відома Користувача шляхом її розміщення:

- у застосунку FINPAY;
- у Правилах надання платіжних послуг.

Платіжна установа має право встановлювати, змінювати або скасовувати ліміти (обмеження) використання платіжного інструменту у випадках та в порядку, передбачених законодавством України, умовами Публічного договору та правилами відповідної платіжної системи.

Ліміти на здійснення платіжних операцій

З метою гарантування фінансової безпеки, запобігання шахрайським діям та виконання обов'язкових вимог законодавства у сфері фінансового моніторингу, ТОВ «ПУ «ФІН ПЕЙ» встановлює обмеження (ліміти) на суми разових, добових та місячних операцій. Конкретні розміри лімітів залежать від обраної послуги, типу платіжного інструменту та рівня ідентифікації клієнта (проходження повноцінної верифікації через сервіс «Дія»). Актуальні ліміти за кожною операцією завжди відображаються клієнту у вікні підтвердження операції в мобільному застосунку FIN PAY перед введенням ОТР-коду чи іншим способом автентифікації. Користувач може самостійно регулювати ліміти безпеки в межах встановлених лімітів установи у відповідному меню застосунку.

Порядок та умови надання платіжних послуг у повному обсязі регламентуються діючим Публічним договором (офертою), правила якого розміщені на офіційному сайті: <https://finpay.com.ua/> у розділі правової інформації та надаються для обов'язкового ознайомлення та підписання в інтеграційному інтерфейсі мобільного застосунку FINPAY при реєстрації користувача.

ІНФОРМАЦІЯ ПРО КОМІСІЙНІ ВІНАГОРОДИ, ПРОЦЕНТНІ СТАВКИ, ЗАСТОСОВНИЙ КУРС ПЕРЕРАХУНКУ ІНОЗЕМНОЇ ВАЛЮТИ, ЩО ЗАСТОСОВУЮТЬСЯ ДО ОБРАНОЇ КОРИСТУВАЧЕМ ПЛАТІЖНОЇ ПОСЛУГИ

Перелік тарифів, комісійних винагород та зборів.

Відповідно до умов Публічного договору про надання платіжних послуг фізичним особам, якщо інше не передбачено домовленістю сторін, користувач зобов'язаний сплачувати Платіжній установі комісійну винагороду та інші платежі, пов'язані з наданням платіжних послуг, у розмірах, визначених чинними Тарифами Платіжної установи, розміщеними за посиланням <https://finpay.com.ua/documents/tarifi-ta-umovy> на веб сайті Платіжної установи, а також доводяться до відома користувача через мобільний застосунок FINPAY.

Інформація про процентні ставки.

Процентні ставки за платіжними послугами, що надаються Платіжною установою, не встановлюються та не застосовуються.

Інформація про курс перерахунку іноземної валюти.

Платіжна установа надає платіжні послуги в національній валюті України — гривні. У зв'язку з цим власний курс перерахунку іноземної валюти Платіжною установою при наданні платіжних послуг не встановлюється.

Інформацію про штрафи, пені, що застосовуються до обраної користувачем платіжної послуги, та методика їх обчислення.

Штрафи, пеня та інші платежі, що можуть застосовуватися до Користувача у зв'язку з наданням платіжних послуг, визначаються умовами Публічного договору про надання платіжних послуг фізичним особам та чинними Тарифами Платіжної установи.

Інформація про розмір таких платежів, випадки та умови їх застосування, а також методика їх обчислення визначаються Публічним договором та/або Тарифами Платіжної установи, розміщеними на офіційному веб сайті Платіжної установи, та доводяться до відома Користувача через застосунок FINPAY у випадках, передбачених договором.

Якщо штрафи або пеня за відповідною платіжною послугою не передбачені, такі платежі до Користувача не застосовуються.

ІНФОРМАЦІЯ ПРО СПОСІБ КОМУНІКАЦІЇ.

Засоби зв'язку для передавання інформації або повідомлень відповідно до Договору

Для передавання інформації та повідомлень відповідно до Публічного договору про надання платіжних послуг фізичним особам Платіжна установа використовує такі засоби комунікації:

- мобільний застосунок FINPAY;
- електронну пошту Платіжної установи: info@finpay.com.ua, support@finpay.com.ua;
- номер телефону цілодобової служби підтримки Платіжної установи: 0800201450;
- інші засоби електронного зв'язку, визначені Платіжною установою та передбачені Договором.

Для користування платіжними послугами через мобільний застосунок FINPAY Користувач повинен мати:

- мобільний пристрій із встановленим застосунком FINPAY та операційною системою Android або iOS, що відповідає актуальним технічним вимогам застосунку;
- доступ до мережі Інтернет.

Актуальні технічні вимоги до операційної системи та мобільного пристрою визначаються Платіжною установою та можуть оновлюватися з урахуванням технічних вимог відповідних операційних систем і функціональних можливостей застосунку FINPAY.

Обсяг, порядок і часовий проміжок надання інформації відповідно до обраної Користувачем платіжної послуги

Інформація про платіжні послуги, що надаються Платіжною установою, доступна Користувачу на постійній основі через офіційний веб-сайт Платіжної установи та мобільний застосунок FINPAY у порядку, визначеному законодавством України та Публічним договором.

Інформація про стан платіжного рахунку Користувача та здійснені платіжні операції відображається у застосунку FINPAY та доступна Користувачу в електронній формі в межах функціональних можливостей застосунку.

За зверненням Користувача Платіжна установа може надати інформацію про платіжні операції та іншу інформацію, передбачену законодавством України та Договором, в електронній формі або у формі документа у порядку та строки, визначені Договором і Тарифами Платіжної установи.

Інформація про виконану платіжну операцію містить відомості, необхідні для її ідентифікації, зокрема суму платіжної операції, суму комісійної винагороди (за наявності), дату та час виконання операції, а також інші відомості, передбачені законодавством України та Договором.

ІНФОРМАЦІЯ ПРО ЗАХОДИ БЕЗПЕКИ.

Інформація про зобов'язання користувача щодо забезпечення ним збереження платіжних інструментів та індивідуальної облікової інформації.

Користувач зобов'язаний забезпечувати збереження платіжного інструменту та індивідуальної облікової інформації, що використовується для доступу до платіжного рахунку та ініціювання платіжних операцій.

Користувач зобов'язаний:

- 1) надавати Платіжній установі актуальну інформацію для здійснення контактів у порядку, визначеному Договором;
- 2) зберігати та використовувати платіжний інструмент відповідно до вимог законодавства України та умов Публічного договору про надання платіжних послуг фізичним особам;
- 3) не допускати використання платіжного інструменту особами, які не мають на це права;
- 4) не повідомляти та іншим чином не розголошувати індивідуальну облікову інформацію та іншу інформацію, що дає змогу ініціювати платіжні операції;
- 5) негайно після того, як така інформація стала відома користувачу, повідомити Платіжну установу у спосіб та каналами зв'язку, передбаченими Договором, про факт втрати платіжного інструменту та/або індивідуальної облікової інформації.

Користувач несе відповідальність за платіжні операції, здійснені з використанням платіжного інструменту та індивідуальної облікової інформації, у випадках та в межах, визначених законодавством України та умовами Договору.

Інформація про процедури проведення заходів, спрямованих на запобігання невиконанню або неналежному виконанню платіжних операцій, та про відповідальність Платіжної установи у разі невиконання або неналежного виконання платіжних операцій.

Платіжна установка забезпечує належне виконання ініційованих платниками платіжних операцій та адаптоване до швидкого вирішення технічних проблем (несанкціонованого доступу тощо), що можуть виникнути при наданні платіжних послуг, застосовує ризик-орієнтований підхід для забезпечення безпеки платіжних операцій та запобігання їх невиконанню або неналежному виконанню.

Платіжна установка здійснює моніторинг платіжних операцій користувачів, застосовує організаційні та технічні заходи безпеки, а також реалізує механізми реагування на підозрілі операції, зокрема шляхом встановлення обмежень, відмови у виконанні або блокування платіжних інструментів у випадках, передбачених законодавством України та умовами Договору.

Під час доступу до платіжного рахунку та ініціювання платіжних операцій застосовуються процедури ідентифікації та автентифікації користувача відповідно до вимог законодавства України, правил Платіжної установи та правил відповідних платіжних систем.

За невиконання, неналежне виконання або виконання платіжної операції з порушенням строків, установлених законодавством України, а також за виконання помилкової або неакцептованої платіжної операції Платіжна установка несе відповідальність перед користувачем відповідно до Закону України «Про платіжні послуги», якщо не доведе, що платіжна операція була виконана належним чином або що порушення виникло з причин, які не залежать від Платіжної установи.

Процедура взаємодії між Платіжною установою та користувачем на випадок шахрайства (підозри шахрайства) або загрози безпеці виконання платіжної операції.

У разі втрати, викрадення мобільного пристрою з установленим мобільним застосунком FINPAY, компрометації паролів, PIN-кодів, реквізитів платіжної картки, або у разі виявлення будь-яких несанкціонованих (підозрілих) транзакцій, користувач зобов'язаний негайно виконати такі кроки:

- Негайно заблокувати платіжну картку та доступ до мобільного застосунку через налаштування на іншому пристрої або за допомогою звернення до служби підтримки.

Невідкладно повідомити цілодобову службу підтримки ТОВ «ПУ «ФІН ПЕЙ» за такими офіційними каналами:

- Контактний телефон: 0800201450
- Адреса електронної пошти: support@finpay.com.ua або card.support@finpay.com.ua

- У разі викрадення пристрою або карткових даних внаслідок протиправних дій третіх осіб — подати відповідну заяву до правоохоронних органів України.

Зверніть увагу! До моменту отримання Платіжною установою офіційного повідомлення від користувача про втрату або несанкціоноване використання платіжного інструменту, всі фінансові ризики та відповідальність за проведення операцій покладаються на самого користувача. З моменту реєстрації звернення відповідальність за проведення несанкціонованих операцій повністю переходить до ТОВ «ПУ «ФІН ПЕЙ». Всі звернення фіксуються в автоматизованій системі підтримки з точним зазначенням часу надходження.

Процедура взаємодії між Платіжною установою та користувачем у разі здійснення неакцептованих, помилкових або неналежних платіжних операцій та порядок звернення за відшкодуванням збитків.

У разі здійснення неакцептованої, помилкової або неналежної платіжної операції, якщо така могла мати місце на думку користувача, користувач має право подати заяву до Платіжної установи у паперовому або електронному вигляді у порядку, визначеному Публічним договором про надання платіжних послуг фізичним особам, із зазначенням інформації щодо відповідної платіжної операції.

Платіжна установа здійснює розгляд заяви користувача у встановленому порядку та інформує користувача про результати її розгляду через канали зв'язку, визначені Договором.

У разі встановлення факту здійснення неакцептованої, помилкової або неналежної платіжної операції та/або спричинення збитків користувачу з вини Платіжної установи, відшкодування таких збитків здійснюється у порядку та строки відповідно до вимог законодавства України та умов Договору.

Інформація про заходи реагування надавача платіжних послуг у разі надходження від органів Національної поліції України письмового (електронного) запиту щодо здійсненої платіжної операції користувача, якщо така операція містить ознаки кримінального правопорушення, передбаченого статтями 185, 190-192, 200, 361, 361², 362-363 Кримінального кодексу України .

У разі надходження до Платіжної установи письмового або електронного запиту від органів Національної поліції України щодо здійсненої платіжної операції користувача, якщо така операція може містити ознаки кримінального правопорушення, Платіжна установа здійснює розгляд такого запиту та розкриття інформації відповідно до вимог законодавства України та Положення про таємницю фінансової послуги, затвердженого постановою Правління Національного банку України № 163 від 15.12.2023.

Платіжна установа здійснює перевірку отриманого запиту щодо його відповідності вимогам зазначеного Положення, зокрема щодо форми запиту, повноважень особи, яка його підписала, наявності визначених законодавством підстав для отримання інформації, обсягу запитуваної інформації.

Платіжна установа надає інформацію, що становить таємницю фінансової послуги, або мотивовану відповідь про неможливість її надання протягом 10 робочих днів із дня отримання запиту, якщо інший строк не встановлений законодавством України.

Інформація надається у паперовій або електронній формі відповідно до вимог законодавства України та зазначеного Положення.

Під час оброблення, зберігання та передавання інформації Платіжна установа забезпечує її захист від несанкціонованого доступу.

ІНФОРМАЦІЯ ПРО СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ, ПОРЯДОК ВНЕСЕННЯ ЗМІН ДО ДОГОВОРУ, УМОВИ ПРИПИНЕННЯ ДОГОВОРУ.

Публічний договір та Договір про надання платіжних послуг укладаються шляхом приєднання користувача до їх умов та діють протягом невизначеного строку до моменту їх припинення у порядку, визначеному договором та законодавством України.

Платіжна установа має право вносити зміни до Публічного договору, Договору про надання платіжних послуг, Тарифів та правил надання платіжних послуг. Платіжна установа повідомляє користувача про внесення таких змін не пізніше ніж за 30 календарних днів до дати набрання ними чинності шляхом розміщення відповідної інформації на офіційному веб-сайті <https://finpay.com.ua/publicni-formi-dogovoriv-finpay> Платіжної установи, у застосунку FINPAY,

направлення повідомлення на електронну адресу користувача та/або іншим способом, передбаченим договором.

Користувач має право розірвати Публічний договір та/або Договір про надання платіжних послуг у будь-який час шляхом подання відповідної заяви за умови повного виконання своїх зобов'язань перед Платіжною установою.

Договірні відносини між Платіжною установою та користувачем можуть бути зупинені, припинені або повністю розірвані відповідно до умов Публічного договору та вимог законодавства України:

- Тимчасове зупинення надання послуг. Платіжна установа має законне право зупинити доступ до мобільного застосунку FINPAY або тимчасово заблокувати віртуальну платіжну картку у випадках виявлення ознак шахрайства, спроб несанкціонованого входу, порушення користувачем платіжної дисципліни або на виконання вимог законодавства у сфері запобігання легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом.
- Розірвання договору за ініціативою клієнта. Користувач має право розірвати договір у будь-який час, надіславши запит на закриття платіжного рахунку та анулювання віртуальної картки безпосередньо через мобільний застосунок FINPAY або звернувшись із письмовою заявою до служби підтримки.
- Припинення договору за ініціативою установи. Договір може бути розірваний платіжною установою в односторонньому порядку у разі систематичного порушення користувачем умов Публічного договору, тривалої відсутності операцій по рахунку або в інших передбачених законодавством випадках. Договір вважається повністю припиненим лише після проведення всіх остаточних взаєморозрахунків між сторонами.

ІНФОРМАЦІЯ ПРО МЕХАНІЗМ ЗАХИСТУ ПРАВ КОРИСТУВАЧА ТА ПОРЯДОК ВРЕГУЛЮВАННЯ СПІРНИХ ПИТАНЬ, ЩО ВИНИКАЮТЬ У ПРОЦЕСІ НАДАННЯ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ.

Платіжна установа гарантує належний, об'єктивний та швидкий розгляд будь-яких звернень, зауважень, запитів або скарг користувачів відповідно до вимог чинного законодавства України та нормативних документів НБУ. У разі виникнення будь-яких спірних питань клієнти можуть скористатися офіційними механізмами врегулювання:

- **Подання письмової скарги до керівництва.** Скарги та офіційні претензії подаються у письмовій формі на ім'я керівника Товариства (Директора Святної Аліни Вікторівни) за поштовою адресою: Україна, 49044, місто Дніпро, вул. Шевченка, будинок 51Д. Письмові звернення розглядаються у строки, передбачені Законом України «Про звернення громадян» (до 30 календарних днів).
- **Електронні звернення та КЕП.** Відповідно до актуальних вимог НБУ щодо цифровізації процесу захисту прав споживачів, скарги можуть бути надіслані в електронній формі на e-mail: info@finpay.com.ua; або через офіційну форму зворотного зв'язку на сайті. Споживачі мають право підписувати свої електронні запити з використанням кваліфікованого електронного підпису (КЕП) або електронного підпису в системі Дія.Підпис для забезпечення повноцінної ідентифікації та захисту персональних даних.
- **Звернення до державного регулятора.** У разі незгоди з результатами розгляду скарги або неотримання відповіді у встановлені строки, клієнт має право звернутися до Національного банку України, який здійснює державний нагляд та регулювання діяльності небанківських надавачів платіжних послуг:

КОНТАКТНА ІНФОРМАЦІЯ ДЕРЖАВНОГО РЕГУЛЯТОРА — НАЦІОНАЛЬНОГО БАНКУ УКРАЇНИ:

- Адреса для листування: Україна, 01601, місто Київ, вулиця Інститутська, будинок 9
- Телефон гарячої лінії: 0 800 505 240 (безкоштовно для дзвінків по Україні)
- Офіційний вебсайт регулятора: <https://bank.gov.ua>
- Електронна пошта для звернень громадян: nbu@bank.gov.ua

Наявність гарантійних фондів або компенсаційних схем: При наданні небанківських фінансових платіжних послуг компенсаційні схеми не застосовуються. Створення спеціальних гарантійних фондів

для платіжних установ чинним законодавством України та діючими нормативно-правовими актами Національного банку України не передбачено.

5. МОБІЛЬНИЙ ЗАСТОСУНОК FINPAY: ПРАВИЛА ТА ТЕХНІЧНІ ВИМОГИ

Мобільний застосунок FINPAY є основним та офіційним програмним засобом (цифровим каналом), за допомогою якого користувачам надається цілодобовий дистанційний доступ до платіжних послуг Платіжної установи відповідно до умов укладеного договору.

5.1. Функціональні можливості застосунку

Залежно від доступних користувачу послуг та технічного статусу, мобільний застосунок FINPAY забезпечує можливість:

- проходження реєстрації та ідентифікації/верифікації користувача (зокрема дистанційно через державний сервіс «Дія»);
- доступу до інформації про платіжний рахунок, історію транзакцій та його поточний стан;
- здійснення та/або ініціювання платіжних операцій відповідно до умов укладеного договору (P2P-перекази, платежі за реквізитами IBAN);
- здійснення операцій з використанням платіжних інструментів, доступних користувачу (віртуальних карток);
- отримання вичерпної інформації про здійснені та оброблені платіжні операції;
- отримання інформації про комісії та інші платежі, що застосовуються до відповідних операцій;
- отримання електронних повідомлень, Push-сповіщень та іншої інформації, пов'язаної з користуванням платіжними послугами;
- управління доступними користувачу платіжними інструментами (блокування/розблокування карток) та налаштуваннями безпеки;
- швидкого звернення до служби підтримки Платіжної установи.

Конкретний перелік функціональних можливостей може відрізнятися залежно від виду платіжної послуги, статусу користувача, виду платіжного інструменту, технічних можливостей застосунку та умов укладеного договору.

5.2. Порядок завантаження застосунку

Мобільний застосунок FINPAY доступний для завантаження та встановлення на мобільні пристрої під керуванням операційних систем iOS та Android. Завантаження застосунку здійснюється виключно через офіційні магазини застосунків:

- App Store — для мобільних пристроїв на базі операційної системи iOS;
- Google Play — для мобільних пристроїв на базі операційної системи Android.

Посилання на актуальні версії застосунку розміщуються на офіційному веб-сайті Платіжної установи. Платіжна установа наполегливо рекомендує завантажувати застосунок виключно з офіційних джерел та своєчасно встановлювати оновлення для забезпечення безпеки та коректної роботи сервісів. Платіжна установа не несе відповідальності за використання користувачем неофіційних або модифікованих версій застосунку, завантажених з інших джерел.

5.3. Правила використання та заходи безпеки

Для доступу до окремих функцій застосунку та здійснення платіжних операцій застосовується автентифікація або посилена автентифікація користувача відповідно до вимог законодавства України. **Користувач зобов'язаний самостійно забезпечувати конфіденційність засобів доступу** до мобільного застосунку, не передавати третім особам паролі, коди, одноразові паролі (OTP), PIN-коди та інші засоби автентифікації, а також негайно повідомляти Платіжну установу про втрату мобільного пристрою чи виявлення несанкційнованих операцій.

Для забезпечення захисту коштів користувачам рекомендується:

- використовувати виключно актуальні версії застосунку та операційної системи;
- не встановлювати застосунок на пристрої з вимкненими штатними механізмами безпеки;

- використовувати надійне блокування екрана мобільного пристрою (пароль, біометрична ідентифікація FaceID/TouchID);
- не повідомляти третім особам жодних даних для автентифікації;
- не переходити за підозрілими посиланнями та не встановлювати стороннє програмне забезпечення за порадою невідомих осіб.

Платіжна установа має законне право тимчасово обмежити або призупинити доступ до окремих функцій мобільного застосунку у випадках, передбачених законодавством України, договором або з метою запобігання шахрайству, несанкціонованому доступу чи іншим загрозам безпеці.

5.4. Технічні вимоги та доступність

Для використання мобільного застосунку користувач повинен мати сумісний смартфон із підтримуваною версією операційної системи iOS або Android, стабільне підключення до мережі Інтернет, достатній обсяг вільної пам'яті, можливість отримання SMS-повідомлень/Push-повідомлень та справні функції пристрою. Актуальні мінімальні технічні характеристики публікуються в офіційних магазинах застосунків.

Доступність функцій залежить від технічного стану інформаційних систем установи, роботи залучених операторів та платіжної інфраструктури. У разі проведення планових технічних робіт чи виникнення технічних збоїв окремі сервіси можуть бути тимчасово недоступними. Інформація про обмеження доступності оперативно надається через доступні канали комунікації.

6. Поповнення рахунків, тарифи

6.1. Способи та канали поповнення платіжних рахунків

Поповнення платіжних рахунків користувачів у системі FINPAY може здійснюватися шляхом ініціювання переказу коштів на платіжну картку, емітовану до платіжного рахунку користувача Платіжною установою; за допомогою таких офіційних каналів:

- шляхом безготівкового переказу коштів на платіжну картку, емітовану користувачу Платіжною установою;
- готівковими коштами через розгалужену мережу платіжних пристроїв самообслуговування EasyPay;
- готівковими коштами через мережу платіжних пристроїв самообслуговування City24;
- через онлайн-сервіси партнерів, які забезпечують офіційне приймання платежів на користь ТОВ «ПУ «ФІН ПЕЙ».

6.2. Вартість послуг (Тарифи)

Платіжна установа суворо дотримується принципів прозорості та чесності в ціноутворенні. Компанія не нараховує прихованих комісій чи будь-яких додаткових платежів, не передбачених офіційними тарифами. Клієнт отримує інформацію про повну вартість конкретної платіжної операції безпосередньо на екрані платіжного інтерфейсу або мобільного додатка до моменту її остаточного ініціювання та підтвердження.

Офіційна тарифна сітка за основними операціями для фізичних осіб зафіксована у діючому рішенні керівництва від 10.07.2026 р. Ознайомитися з документом можна за офіційним посиланням: <https://finpay.com.ua/documents/tarifi-ta-umovy>

Порядок та розмір оплати послуг інтернет-еквайрингу для бізнес-партнерів визначаються в індивідуальній угоді про співпрацю з урахуванням обсягів транзакцій та специфіки їх комерційної діяльності.

7. Порядок оподаткування платіжних операцій

Відповідно до положень Податкового кодексу України (ПКУ), платником податку на доходи фізичних осіб (ПДФО) та військового збору є безпосередньо фізична особа (резидент або нерезидент), яка отримує доходи з джерелом походження в Україні.

Платіжна установа при здійсненні операцій з переказу коштів без відкриття рахунку або обслуговуванні транзакцій за платіжними картками **не виступає податковим агентом** клієнта у розумінні ПКУ та не здійснює автоматичного чи примусового утримання будь-яких податків із сум переказів чи залишків на рахунках. Обов'язок щодо належного самостійного декларування доходів та сплати відповідних податкових зобов'язань покладається виключно на самого платника податків відповідно до вимог статті 36 розділу I ПКУ.

8. Права, обов'язки та відповідальність сторін

8.1. Права та обов'язки Користувача

Користувач має законне право отримувати якісні та безпечні платіжні послуги у повному обсязі, контролювати стан свого рахунку за допомогою мобільного застосунку FINPAY, змінювати ліміти безпеки та звертатися до служби підтримки Платіжної установи для вирішення будь-яких питань.

Користувач зобов'язаний: надавати достовірну інформацію для ідентифікації та верифікації; вводити коректні платіжні реквізити (у разі виникнення помилки через некоректне введення реквізитів користувачем, Платіжна установа не несе фінансової відповідальності); суворо дотримуватися вимог безпеки при збереженні паролів, PIN-кодів та одноразових OTP-кодів та негайно повідомляти про їх компрометацію чи втрату мобільного пристрою.

8.2. Права та обов'язки Платіжної установи

ТОВ «ПУ «ФІН ПЕЙ» зобов'язане забезпечувати безперебійне надання платіжних послуг відповідно до укладеного договору, дотримуватися вимог законодавства щодо конфіденційності та захисту персональних даних клієнтів, забезпечувати належний рівень технологічного захисту та своєчасно інформувати про діючі тарифи.

Платіжна установа має право: тимчасово обмежувати або блокувати доступ користувача до окремих функцій мобільного застосунку або призупиняти надання платіжних послуг у разі підозри на шахрайство, несанкціонований доступ, порушення умов договору або з метою дотримання вимог чинного законодавства України.

8.3. Розподіл відповідальності за несанкціоновані операції

Розподіл відповідальності між користувачем та платіжною установою за здійснення несанкціонованих платіжних операцій регламентується вимогами чинного законодавства, зокрема статтями 85 та 86 Закону України «Про платіжні послуги». Користувач несе фінансову відповідальність за всі операції, здійснені з використанням його персональних засобів автентифікації (включаючи OTP-коди та біометрію) до моменту відправлення офіційного повідомлення Платіжній установі про втрату платіжного інструменту чи підозру в шахрайстві, якщо не буде доведено, що несанкціонована операція відбулася внаслідок технічної помилки чи умисних дій співробітників установи. Платіжна установа несе відповідальність за належне виконання платіжних інструкцій та безпеку власних технологічних систем.

9. Доступність послуг для маломобільних груп населення

ТОВ «ПУ «ФІН ПЕЙ» прагне до створення безбар'єрного середовища та забезпечення повноцінної доступності фінансових платіжних послуг для всіх категорій споживачів, включаючи осіб з інвалідністю та інші маломобільні групи населення, відповідно до вимог Постанови НБУ № 181: Оскільки ТОВ «ПУ «ФІН ПЕЙ» є високотехнологічною фінансовою компанією, яка надає платіжні рішення та сервіси **виключно в електронному (дистанційному) форматі** через мережу Інтернет та мобільний застосунок FINPAY, компанія не має мережі фізичних відділень чи пунктів обслуговування клієнтів. Адміністративний офіс компанії за адресою реєстрації (м. Дніпро, вул. Шевченка, буд. 51Д) слугує виключно для виконання внутрішніх управлінських і технологічних функцій і не здійснює безпосереднього офлайн-обслуговування фізичних осіб-споживачів.

10. Структура власності, фінансова звітність та аудит

ТОВ «ПУ «ФІН ПЕЙ» має прозору, повністю відкриту та погоджену з Національним банком України структуру власності. Актуальні схематичні зображення структури власності компанії регулярно оприлюднюються у спеціальному розділі на офіційному веб сайті Товариства.

• **Засновник та Кінцевий бенефіціарний власник:** Петренко Костянтин Володимирович, громадянин України. Володіє часткою у розмірі 100% статутного капіталу компанії (пряме одноосібне володіння істотною участю).

• **Одноосібний виконавчий орган:** Директор (Генеральний директор) — Святна Аліна Вікторівна, яка здійснює безпосереднє оперативне управління та діє на підставі Статуту Товариства.

Оприлюднення фінансової звітності та аудит:

Відповідно до діючих регуляторних нормативів НБУ та вимог Постанови НБУ № 181, ТОВ «ПУ «ФІН ПЕЙ» забезпечує щорічне розкриття своєї річної фінансової звітності разом з аудиторським висновком за результатами її обов'язкового незалежного аудиту. Зазначена інформація оприлюднюється у відкритому доступі на офіційному веб сайті у строки та в порядку, встановленому законодавством України.

Дата останнього оновлення інформації: 01 жовтня 2026 року