

## **Витяг з Правил міжнародної платіжної системи PayHub, затверджені Правлінням АТ “ПУМБ” (протокол №1103 від 07.04.2026)**

### **ХІІ Розділ. Порядок вирішення спорів в PayHub**

12.1. У разі виникнення суперечностей між Оператором та/або Учасниками PayHub та/або Користувачами та/або Розрахунковим банком, внаслідок невиконання або неналежного виконання ними своїх зобов'язань або з метою врегулювання інших спірних питань, що можуть виникнути при наданні фінансових платіжних послуг, кожна з вказаних сторін має право звертатися до іншої з метою отримання необхідної інформації.

12.2. Інформація сторонами повинна надаватися у розумні строки, але не пізніше 5 (п'яти) робочих днів з моменту отримання запиту. У разі неможливості надати відповідь на запит у вказані строки відповідна сторона повинна вказати на причини затримки та вказати строки, в які інформація буде надана. У разі ненадання інформації Учасником PayHub /Розрахунковим банком інша сторонам має право звернутися до Оператора для сприяння в отриманні інформації.

12.3. У разі, якщо Учасники PayHub /Розрахунковий банк не можуть врегулювати спір самостійно Оператор має право створити Комісію з вирішення спорів, до якої входять представники Оператора, а також можуть бути включені представники Учасників PayHub (далі - Комісія). Комісія створюється та функціонує на території України і здійснює свою діяльність відповідно до законодавства України.

12.4. Комісія має оперативно розглянути звернення заявника і прийняти рішення. З цією метою Комісія має право проводити відповідні перевірки із залученням до її роботи представників від Учасників PayHub /Розрахункового банку та отримувати будь-яку необхідну для прийняття обґрунтованого рішення інформацію від цих сторін. Якщо сторони (сторона) не згодні з рішеннями, прийнятими комісією, то вони можуть звернутися до суду для вирішення спору (право сторін на звернення до суду не залежить від жодних процедур, передбачених цими Правилами). У випадку, якщо заявник є Учасником PayHub - нерезидентом, то таке звернення подається до Комісії і оформлюється англійською та українською мовами.

12.5. У разі недотримання вимог з надання фінансових платіжних послуг, Учасники PayHub несуть відповідальність за шкоду, що заподіяна Користувачам згідно законодавства України, а якщо така шкода була завдана Учасником PayHub - нерезидентом на території іншої країни – то такий Учасник PayHub несе відповідальність згідно законодавства країни, на території якої було завдано шкоду, та відповідно до цих Правил.

12.6. Виникнення спору між Учасниками PayHub ні за яких обставин не повинно впливати на виконання платіжних операцій.

12.7. Спори, що виникають між Учасниками PayHub - резидентами та Користувачами, вирішуються шляхом проведення переговорів. У разі недосягнення домовленості шляхом здійснення переговорів, спір вирішуватиметься в судовому порядку згідно норм чинного законодавства України.

12.8. Спори, що виникають між Учасниками PayHub - резидентами та Користувачами, в частині термінів розгляду спірних питань та фіксування звернень

громадян, вирішуються у встановленому законодавством України порядку або в судовому порядку.

12.9. Діяльність РауHub регулюється законодавством України.

12.10. До правовідносин між Учасниками РауHub (резиденти та нерезиденти), Оператором РауHub, Розрахунковим банком, що виникають між ними під час здійснення платіжних операцій через РауHub та виконання положень цих Правил, застосовується право України, якщо інше не обумовлено у відповідному договорі між учасниками правовідносин.

12.11. За порушення законодавства, що регулює сферу надання платіжних послуг, роботу РауHub, валютного законодавства, захисту прав споживачів, законодавства з питань фінансового моніторингу та інших вимог законодавства, Учасники РауHub (резиденти та нерезиденти), Оператор, Розрахунковий банк, Користувачі несуть відповідальність відповідно до законодавства України.

12.12. Усі спори, розбіжності із Учасниками РауHub - нерезидентами, які не врегульовані під час здійснення переговорів, підлягають вирішенню у Міжнародному комерційному арбітражному суді при Торгово-промисловій палаті України згідно з його Регламентом, місцем проведення засідання арбітражного суду є м. Київ, Україна, якщо інше не обумовлено у договорі про участь у РауHub.

12.13. Учасники РауHub, які надають Користувачам фінансові платіжні послуги несуть перед ними відповідальність, що пов'язана з виконанням платіжної операції.

12.14. Фінансові претензії Користувачів (резидентів або нерезидентів) розглядає та відповідає на них, та вирішує їх безпосередньо Учасник РауHub. Виникнення спорів між Учасниками РауHub та Користувачами не має впливати на виконання належним чином ініційованих платіжних операцій.