



## НАЦІОНАЛЬНИЙ БАНК УКРАЇНИ

вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601, Україна  
телефон: 0-800-505-240  
факс +380 (44) 230-20-33, 253-77-50  
e-mail: [xxx@xxxx.xxx.xx](mailto:xxx@xxxx.xxx.xx) Код ЄДРПОУ 00032106  
web: <https://bank.gov.ua>

## NATIONAL BANK OF UKRAINE

9, Instytutska St., Kyiv, 01601, Ukraine  
phone: 0-800-505-240  
fax +380 (44) 230-20-33, 253-77-50,  
e-mail: [xxx@xxxx.xxx.xx](mailto:xxx@xxxx.xxx.xx)  
web: <https://bank.gov.ua>

Щербатій Н.М.  
[foi+request-115891-xxxxxxx@xxxxxx.xxxvda.com.ua](mailto:foi+request-115891-xxxxxxx@xxxxxx.xxxvda.com.ua)

Про розгляд листа

Шановна Наталіє Михайлівно!

Національний банк України розглянув Ваш запит на публічну інформацію та, в межах компетенції, повідомляє таке.

*Стосовно питання «1. Якими приписами права врегульовані питання дій банку у випадку шахрайства з банківськими картами, включно шляхом їх викрадення та наступного викрадення з них належних банку кредитних коштів?».*

Загальні вимоги до емісії/еквайрингу платіжних карток (включаючи платіжні картки, емітовані банками) та здійснення розрахунків з їх використанням, а також порядок взаємодії надавачів платіжних послуг та користувачів платіжних карток на випадок шахрайства (підозри шахрайства) визначено Законом України «Про платіжні послуги» та Положенням про порядок емісії та еквайрингу платіжних інструментів, затвердженим постановою Правління Національного банку України 29.07.2022 № 164 (зі змінами).

*Стосовно питання «1.1. Прошу навести авторів, назви, реєстраційні номери та дати реєстрації, джерела інтернет-оприлюднення усіх релевантних приписів права.»*

1) Закон України «Про платіжні послуги» № 1591-IX прийнятий Верховною Радою України 30 червня 2021 року, з інформацією про опублікування вказаного Закону можна ознайомитися за посиланням <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/1591-20>.



ДОКУМЕНТ СІДЦІНЬ АСКОДІ

Підписувач: Подпророгін Андрій Анатолійович  
Сертифікат: 35186A0F6A4D76B20400000001200009B530000  
Дієвий до: 23.12.2023 15:59:44

Національний банк України



57 0008/58650  
від 01.08.2023 16:30

2) Постанова Правління Національного банку України «Про затвердження Положення про порядок емісії та еквайрингу платіжних інструментів» від 29 липня 2022 року № 164, офіційно опублікована 01 серпня 2022 року на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку України за посиланням [https://bank.gov.ua/ua/legislation/Resolution\\_29072022\\_164](https://bank.gov.ua/ua/legislation/Resolution_29072022_164).

3) Постанова Правління Національного банку України «Про затвердження Змін до Положення про порядок емісії та еквайрингу платіжних інструментів» від 10 березня 2023 року №21 офіційно опублікована 13 березня 2023 року на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку України за посиланням [https://bank.gov.ua/ua/legislation/Resolution\\_10032023\\_21](https://bank.gov.ua/ua/legislation/Resolution_10032023_21).

*Стосовно питання 2. Чи має право банк покласти на клієнта як користувача картки відповідальність за викрадення з картки третіми особами належних банку кредитних коштів і вимагати повернення клієнтом коштів банку на умовах кредитного договору?*

Статтею 35 Закону України «Про платіжні послуги» (далі – Закон про платіжні послуги) визначено, що емісія/надання користувачу платіжного інструменту (платіжної картки) здійснюється надавачем платіжних послуг на підставі договору, укладеного між надавачем платіжних послуг та користувачем.

Порядок виконання операцій з використанням наданих користувачу платіжних інструментів (платіжних карток) та обмеження щодо таких операцій визначаються договором між надавачем платіжних послуг та користувачем з урахуванням вимог цього Закону та нормативно-правових актів Національного банку України (частина перша статті 36 Закону про платіжні послуги).

Обов'язки та права емітента та користувача платіжної картки, зокрема у разі втрати платіжної картки, визначено статтею 38 Закону про платіжні послуги. Втратою електронного платіжного засобу є неможливість здійснення користувачем контролю (володіння) за електронним платіжним засобом, неправомірне заволодіння та/або використання електронного платіжного засобу чи його реквізитів та/або індивідуальної облікової інформації (стаття 38 Закону про платіжні послуги).

Також, маємо зазначити, що пунктом 28 Положення про порядок емісії та еквайрингу платіжних інструментів, затвердженим постановою Правління Національного банку України 29.07.2022 № 164 (зі змінами) (далі – Положення №164) визначено, що емітент зобов'язаний зазначити в договорі, зокрема, такі умови:

- порядок забезпечення емітентом та користувачем заходів безпеки під час користування платіжним інструментом;
- процедуру взаємодії між емітентом та користувачем на випадок шахрайства (підозри шахрайства) або загрози безпеці виконання платіжної операції;
- процедуру взаємодії між емітентом та користувачем у разі здійснення помилкових, неналежних платіжних операцій та порядок звернення користувача



ДОКУМЕНТ СІДІНЬУ АСКОДІ

Підписувач: Подпрерогін Андрій Анатолійович  
Сертифікат: 35186A0F7A4726B20400000001200009B530000  
Дієвий до: 23.12.2023 15:39:44

Національний банк України



57 0008/58650  
від 01.08.2023 16:30

за відшкодуванням збитків, завданих йому в результаті проведених платіжних операцій.

Пунктом 29 Положення №164 встановлено, що умови договору не повинні містити вимоги про безумовну відповідальність користувача за неналежну платіжну операцію, за винятком, якщо доведено, що дії чи бездіяльність користувача призвели до втрати платіжного інструменту або індивідуальної облікової інформації, розголошення ПНУ/індивідуальної облікової інформації або іншої інформації, яка дає змогу ініціювати платіжну операцію з використанням платіжного інструменту.

*Стосовно питання 2.1. Якими приписами права врегульоване це питання? Прошу навести авторів, назви, реєстраційні номери та дати реєстрації, джерела інтернет-оприлюднення усіх релевантних приписів права.*

Інформацію надано у відповіді на питання 1.1.

*Стосовно питання «3. Які дії має вчинити банк при повідомленні клієнтом про викрадення картки?»*

Частиною 19 статті 38 Закону про платіжні послуги встановлено, що емітент зобов'язаний:

- забезпечити користувачу можливість безоплатно в будь-який час повідомити емітента про втрату електронного платіжного засобу (платіжної картки), або втрату індивідуальної облікової інформації та не допускати будь-якого використання електронного платіжного засобу після отримання такого повідомлення;

- реєструвати та протягом строку, передбаченого нормативно-правовими актами Національного банку України, зберігати інформацію, що підтверджує факт інформування емітентом користувача та користувачем емітента, надавати користувачу таку інформацію за його письмовим зверненням. Під час реєстрації повідомлення користувача про втрату електронного платіжного засобу емітент зобов'язаний зазначити дату і час одержання повідомлення.

Пунктами 8 та 9 Положення №164 визначено, що надавач платіжних послуг має право здійснювати емісію, еквайринг, використання та/або обслуговування платіжних інструментів (платіжних карток) на підставі внутрішніх документів щодо надання платіжних послуг, які, зокрема, мають містити:

- порядок подання користувачем повідомлення та/або заяви про втрату платіжного інструменту та/або про втрату індивідуальної облікової інформації, та/або про неналежну платіжну операцію;

- порядок зупинення або припинення платіжних операцій, здійснених з використанням платіжного інструменту;

- порядок взаємодії з користувачем на випадок шахрайства (підозри шахрайства) або загрози безпеці виконання операції з платіжним інструментом;

- порядок взаємодії з користувачем у разі здійснення неналежних платіжних операцій з використанням платіжного інструменту та порядок звернення



ДОКУМЕНТ СІДЦНЬУ АСКОДІ

Підписувач: Подпись в Антрий Анастасієвич

Сертифікат: 35186A0F7A A7D26B20400000001200009B530000

Час створення: 23.12.2023 15:59:44

Національний банк України



57 0008/58650

від 01.08.2023 16:30

користувача до надавача платіжних послуг за відшкодуванням збитків, завданих у результаті здійснення таких платіжних операцій;

порядок звернення користувача до надавача платіжних послуг з питань щодо оскарження операцій, здійснених з використанням платіжного інструменту;

процедуру захисту прав користувача та порядок врегулювання спірних питань, що виникають між надавачем платіжних послуг та користувачем платіжного інструменту.

Зауважуємо, що частиною 20 статті 38 Закону про платіжні послуги встановлено, що користувач зобов'язаний, зокрема:

зберігати та використовувати електронний платіжний засіб (платіжну картку) відповідно до вимог законодавства та умов договору, укладеного з емітентом;

не допускати використання електронного платіжного засобу особами, які не мають на це права;

не повідомляти та іншим чином не розголошувати індивідуальну облікову інформацію та/або іншу інформацію, що дає змогу ініціювати платіжні операції;

негайно після того, як така інформація стала йому відома, повідомити емітента у спосіб та каналами зв'язку, передбаченими договором між емітентом та платником, про факт втрати електронного платіжного засобу та/або факт втрати індивідуальної облікової інформації.

*Стосовно питання «3.1. Якими приписами права врегульоване це питання? Прошу навести авторів, назви, реєстраційні номери та дати реєстрації, джерела інтернет-оприлюднення усіх релевантних приписів права.»*

Інформацію надано у відповіді на питання 1.1.

*Стосовно питання «4. Прошу навести усі релевантні документи та їх нормативні джерела.»*

Інформацію надано у відповіді на питання 1.1.

*Стосовно питання «5. Вхідний реєстраційний номер та дату вхідної реєстрації цього листа.»*

Ваш лист від 07.08.2023, що надійшов на електронну поштову скриньку Національного банку [xxx@xxxx.xxx.xx](mailto:xxx@xxxx.xxx.xx), зареєстровано у Національному банку України 07.08.2023 за № ЗП/502/1174.

*Стосовно питання «6. Належно засвідчену факсимільну копію (фотокопію оригіналу) цього листа, з реквізитами його вхідної реєстрації.»*

Відповідно до вимог пункту 55 Інструкції з організації документування управлінської інформації в Національному банку України, затвердженої рішенням Правління Національного банку України від 15.12.2022 № 583, у структурних підрозділах засвідчуються копії лише тих документів, що створюються в Національному банку (крім випадків, зазначених у пункті 56 глави 7 розділу II цієї Інструкції).



ДОКУМЕНТ СІДЦІНЬ АСКОД

Підписувач: Подпрорядні Андрій Анастоліович  
Сертифікат: 35186A0F7A A726B20400000001200009B530000  
Дієзасті до: 23.12.2023 15:59:44

Національний банк України



57 0008/58650  
від 07.08.2023 16:30

З огляду на зазначене у Національного банку України відсутні підстави для надання засвідченої копії Вашого листа.

СЛАВА УКРАЇНІ!

З повагою

Директор Департаменту платіжних систем та інноваційного розвитку

Андрій ПОДДЄРЬОГІН

Жакіна Інна  
[xxx@xxxx.xxx.xx](mailto:xxx@xxxx.xxx.xx)



ДОКУМЕНТ СІДЦІНЬУ АСКОДІ  
Підписувач: Поддєрьогін Андрій Анатолійович  
Сертифікат: 35186A0F7A4726B20400000001200009B530000  
Дієвий до: 23.12.2023 10:56:44

Національний банк України



57 0008/58650  
від 01.08.2023 16:30