

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішення Ради Платіжної організації
системи електронних платежів
Національного банку України,
протокол від 01 жовтня 2021 року № 10

Зі змінами:

протокол від 22 лютого 2022 року № 12

Зі змінами, внесеними

рішенням Ради Оператора
системи електронних платежів
Національного банку України,
протокол від 27 березня 2024 року № 21

Імплементація стандарту ISO 20022 в Україні.
ВИНЯТКИ ТА РОЗСЛІДУВАННЯ ПО ПЛАТІЖНИХ ОПЕРАЦІЯХ
НА БАЗІ МІЖНАРОДНОГО СТАНДАРТУ ISO 20022

Версія 3

на 48 аркушах

2024



ДОКУМЕНТ СЕД НБУ АСКОД

Підписувач Шабан Олексій Володимирович

Сертифікат 36186A0FEAAD76B204000000150F0000F08C0000

Дійсний до: 31.07.2025 10:20:41

Національний банк України



B/57-0001/39968
від 02.04.2024 19:27

ІСТОРІЯ ЗМІН

Дата	Версія	Опис
02.12.2021	1.0	Затверджено за № В/57-0012/105586
21.01.2022	2.0	Затверджено за № В/57-0013/6283
Лютий 2022	2.1	1.Скасовано надання camt.031 при відхиленні camt.026, camt.087, camt.027. 2. Додано надання camt.029 при відхиленні camt.026, camt.087, camt.027. 3.Деталізовано застосування camt.026, camt.087.
Березень 2024	3.0	Додано про застосування сервісу Винятки та розслідування до миттєвого переказу



ДОКУМЕНТ СЕД НБУ АСКОД

Підписувач Шабан Олексій Володимирович

Сертифікат 36186A0FEAAD76B204000000150F0000F08C0000

Дійсний до:31.07.2025 10:20:41

Національний банк України



В/57-0001/39968
від 02.04.2024 19:27

СКЛАЛИ

Назва підрозділу	ПІБ
Департамент платіжних систем та інноваційного розвитку	Інна Попович

ПІДПИСАНО

Назва підрозділу	Посада	ПІБ
Департамент платіжних систем та інноваційного розвитку	Директор	Андрій ПОДДЕРЬОГІН
Департамент інформаційних технологій	Директор	Володимир НАГОРНЮК



ДОКУМЕНТ СЕД НБУ АСКОД
Підписувач Шабан Олексій Володимирович
Сертифікат 36186A0FEAAD76B204000000150F0000F08C0000
Дійсний до: 31.07.2025 10:20:41

Національний банк України



В/57-0001/39968
від 02.04.2024 19:27

Зміст

РОЗДІЛ І.....	5
1. ПРИЗНАЧЕННЯ ДОКУМЕНТУ.....	5
2. ОСНОВНІ ТЕРМІНИ.....	5
3. ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТОВУВАНИХ ПОВІДОМЛЕНЬ	6
4. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ.....	7
5. ОПИС РОЛЕЙ ТА УЧАСНИКІВ.....	9
РОЗДІЛ ІІ.....	10
1. ОПИС БІЗНЕС-МОДЕЛІ ТИПУ РОЗСЛІДУВАННЯ «НЕМОЖЛИВО ВИКОНАТИ» (UNABLE TO APPLY) НА ОГЛЯДОВОМУ/КОНЦЕПТУАЛЬНОМУ РІВНЯХ ТА КАТАЛОГ БІЗНЕС ПРОЦЕСІВ	10
1.1. Оглядовий рівень	11
1.2. Концептуальний рівень.....	21
1.3. Основні процеси бізнес-моделі обміну повідомленнями.....	24
2. ОПИС БІЗНЕС-МОДЕЛІ ТИПУ РОЗСЛІДУВАННЯ «ЗАПИТ НА ПОВЕРНЕННЯ КОШТІВ» (REQUEST FOR CANCELLATION) НА ОГЛЯДОВОМУ/КОНЦЕПТУАЛЬНОМУ РІВНЯХ ТА КАТАЛОГ БІЗНЕС ПРОЦЕСІВ.....	26
2.1. Оглядовий рівень	27
2.2. Концептуальний рівень.....	35
2.3. Основні процеси бізнес-моделі обміну повідомленнями.....	37
3. ОПИС БІЗНЕС-МОДЕЛІ ТИПУ РОЗСЛІДУВАННЯ «НЕОТРИМАННЯ КОШТІВ» (CLAIM NON RECEIPT) НА ОГЛЯДОВОМУ/КОНЦЕПТУАЛЬНОМУ РІВНЯХ ТА КАТАЛОГ БІЗНЕС ПРОЦЕСІВ	39
3.1. Оглядовий рівень	40
3.2. Концептуальний рівень.....	46
3.3. Основні процеси бізнес-моделі обміну повідомленнями.....	48



ДОКУМЕНТ СЕД НБУ АСКОД

Підписувач Шабан Олексій Володимирович

Сертифікат 36186A0FEAAD76B204000000150F0000F08C0000

Дійсний до: 31.07.2025 10:20:41

Національний банк України



В/57-0001/39968

від 02.04.2024 19:27

РОЗДІЛ І

1. ПРИЗНАЧЕННЯ ДОКУМЕНТУ

Документ описує процеси обміну повідомленнями при виникненні нестандартних ситуацій (винятків) та проведенні розслідувань по платіжних операціях на оглядовому та концептуальному рівнях відповідно до методології стандарту ISO 20022.

Нестандартна ситуація в процесі виконання платіжної інструкції може бути пов'язана з:

- неможливістю виконання платіжної інструкції в зв'язку з відсутніми/неповними/некоректними реквізитами;
- необхідністю повернення коштів за раніше успішно виконаною платіжною операцією, яка після виконання виявилася помилковою/неналежною;
- ненадходженням коштів на рахунок отримувача.

2. ОСНОВНІ ТЕРМІНИ

В документі використовуються терміни відповідно до законодавства України, документа «Імплементация стандарту ISO 20022 в Україні. Кредитовий переказ на базі міжнародного стандарту ISO 20022» та методології стандарту ISO 20022.

Термін	Визначення терміну
Доручення Assignment	Ідентифікує доручення на розслідування справи від сторони, яка направляє доручення до уповноваженої сторони.
Ідентифікатор Identification	Унікальний ідентифікатор справи
Справа Case	Набір повідомлень зі спільним унікальним ідентифікатором справи, які стосуються розслідування щодо однієї платіжної інструкції або кількох платіжних інструкцій з одного платіжного повідомлення.
Сторона, яка створює справу Case creator	Сторона, яка створює справу по розслідуванню



3. ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТОВУВАНИХ ПОВІДОМЛЕНЬ

Код	Оригінальна назва повідомлення	Назва повідомлення	Використання повідомлення в межах інструменту описаного в цьому документі
camt.026	UnableToApply	Запит у зв'язку з неможливістю виконання	Відправлення запиту для початку розслідування щодо платіжної інструкції, яку неможливо виконати <i>Одне повідомлення може містити запит про неможливість виконання однієї платіжної інструкції</i> <i>Застосування повідомлення для розслідування щодо миттєвого переказу не передбачається</i>
camt.027	ClaimNonReceipt	Запит про неотримання коштів	Відправлення запиту для початку розслідування щодо ненадходження коштів на рахунок отримувача <i>Одне повідомлення може містити запит про неотримання коштів по одній платіжній операції</i>
camt.055	CustomerPaymentCancellationRequest	Запит на відкликання на рівні «клієнт-агент»	Відправлення запиту на рівні «клієнт-агент» на відкликання платіжної інструкції <i>Повідомлення може містити запит на відкликання однієї або більше ніж однієї платіжної інструкції, за умови, що ці платіжні інструкції містилися в одному платіжному повідомленні на переказ коштів</i>
camt.056	FIToFIPaymentCancellationRequest	Запит на відкликання на рівні агентів	Відправлення запиту на повернення коштів за раніше успішно виконаною платіжною операцією, яка після виконання виявилася помилковою/неналежною («агент-агент») <i>Повідомлення може містити запит на повернення коштів щодо однієї або більше ніж однієї платіжної операції, за умови, що ці платіжні операції містилися в одному платіжному повідомленні на переказ коштів</i>



camt.087	RequestToModifyPayment	Запит про уточнення реквізитів платіжної інструкції	Відправлення запиту на уточнення інформації в оригінальній платіжній інструкції <i>Одне повідомлення може містити запит про уточнення реквізитів щодо однієї платіжної інструкції</i> <i>Застосування повідомлення для розслідування щодо миттєвого переказу не передбачається</i>
camt.036	DebitAuthorisationResponse	Відповідь щодо запиту на авторизацію дебетування рахунку	Відправлення агенту відповіді щодо запиту на авторизацію дебетування рахунку («клієнт-агент»)
camt.037	DebitAuthorisationRequest	Запит на авторизацію дебетування рахунку	Відправлення агентом запиту на авторизацію дебетування рахунку («клієнт-агент») <i>Одне повідомлення може містити запит на авторизацію дебетування рахунку щодо однієї платіжної інструкції</i>
camt.029	ResolutionOfInvestigation	Звіт щодо статусу розслідування	Відправлення звіту щодо статусу розслідування <i>Одне повідомлення може містити звіт щодо статусу розслідування однієї справи</i>
camt.054	BankToCustomerDebitCreditNotification	Повідомлення про зарахування/списання коштів з рахунку	Відправлення клієнту підтвердження про зарахування/списання коштів
camt.025	Receipt	Квитанція	Відправлення агентом квитанції про відхилення отриманого повідомлення <i>Особливості обміну повідомленням camt.025 описано у специфікації до повідомлення camt.025.</i>

4. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Бізнес моделі типів розслідування, які розглядаються в цьому документі, стосуються платіжних операцій, що здійснюються в національній валюті на території України (за винятком переказів з використанням банківських платіжних карток, обіг яких підпорядковується іншій області стандарту ISO 20022).



Кожне розслідування розпочинається зі створення справи (case) з унікальним наскрізним ідентифікатором справи (identification), унікальність якого має забезпечити сторона, яка створює справу (case creator). Цей унікальний ідентифікатор справи та сторона, яка створює справу, мають повторюватися в усіх повідомленнях, пов'язаних зі справою, усіма сторонами, залученими до розслідування.

Обмін повідомленнями в процесі розслідування здійснюється між тими самими учасниками, які були задіяні в ланцюгу проходження платіжного повідомлення.

В документі описані бізнес-моделі трьох основних типів розслідування. Кожен тип розслідування підтримується певним набором повідомлень, якими обмінюються сторони:

1. Тип розслідування «Неможливо виконати» (Unable To Apply). Для ініціювання розслідування використовується повідомлення camt.026 «Запит у зв'язку з неможливістю виконання» (Unable To Apply).
2. Тип розслідування «Запит на повернення коштів» (Request For Cancellation). Для ініціювання розслідування використовується повідомлення camt.055 «Запит на відкликання на рівні «клієнт-агент»» (Customer Payment Cancellation Request) та/або повідомлення camt.056 «Запит на відкликання на рівні агентів» (FI To FI Payment Cancellation Request).
3. Тип розслідування «Неотримання коштів» (Claim Non Receipt). Для ініціювання розслідування використовується повідомлення camt.027 «Запит про неотримання коштів» (Claim Non Receipt).

Повідомлення «Звіт щодо статусу розслідування» camt.029 є складовою частиною процесу проведення розслідування та використовується на різних етапах розслідування:

- для надання звіту щодо статусу запиту (відхилення) у відповідь на повідомлення camt.026/camt.027/camt.055/camt.056/camt.087 в разі неуспішного проходження перевірки цих повідомлень (деталізація перевірок описується в специфікаціях до повідомлень);
- для надання змістовної відповіді щодо статусу розслідування у відповідь на повідомлення camt.027/camt.056/camt.087.

У разі неможливості передати повідомлення camt.029 далі по ланцюгу одним із агентів, то цей агент використовує повідомлення camt.025 «Квитанція» (Receipt) з негативним статусом для інформування відправника повідомлення camt.029.



На даній стадії впровадження сервісу "Exceptions and Investigations" передбачається розслідування тільки для платіжних інструкцій, що містяться в повідомленнях pain.001, pacs.008, pacs.009.

В цьому документі описані бізнес-моделі типів розслідування щодо кредитового переказу та миттєвого переказу коштів клієнта з використанням повідомлень pain.001 та/або pacs.008.

Ці бізнес-моделі можуть бути застосовані у разі необхідності здійснення розслідування щодо кредитового переказу коштів агента з використанням повідомлення pacs.009.

У разі наявності у агента отримувача або агента платника відповідних повноважень на ведення розслідування за заявою/розпорядженням отримувача або платника, такий агент самостійно формує та відправляє повідомлення щодо розслідування. Форма заяви/розпорядження на ведення розслідування розробляється агентом самостійно. Спосіб комунікації для передавання інформації між агентом і його клієнтом визначається договірними відносинами між ними.

5. ОПИС РОЛЕЙ ТА УЧАСНИКІВ

У бізнес-моделях усіх типів розслідувань існує 3 бізнес-ролі:

FI – Financial Institution – агент (фінансова установа).

P – Party – фізична особа або юридична особа, яка не є фінансовою установою (клієнт).

CS – Clearing System – платіжна система.

У бізнес-моделях усіх типів розслідувань задіяні наступні учасники :

Debtor – Платник

Creditor – Отримувач

Debtor Agent – Агент платника

Creditor Agent – Агент отримувача

Intermediary Agent – Посередник

Додатково можуть бути задіяні інші ролі, які використовуються відповідно до методології стандарту ISO 20022.



ДОКУМЕНТ СЕД НБУ АСКОД

Підписувач Шабан Олексій Володимирович

Сертифікат 36186A0FEAAD76B204000000150F0000F08C0000

Дійсний до: 31.07.2025 10:20:41

Національний банк України



B/57-0001/39968
від 02.04.2024 19:27

РОЗДІЛ II

1. ОПИС БІЗНЕС-МОДЕЛІ ТИПУ РОЗСЛІДУВАННЯ «НЕМОЖЛИВО ВИКОНАТИ» (UNABLE TO APPLY) НА ОГЛЯДОВОМУ/КОНЦЕПТУАЛЬНОМУ РІВНЯХ ТА КАТАЛОГ БІЗНЕС ПРОЦЕСІВ

Розслідування типу «Неможливо виконати» (Unable to Apply) ініціює агент отримувача, який не може виконати платіжну інструкцію в зв'язку з відсутніми/неповними/некоректними реквізитами отримувача та/або платника, шляхом направлення повідомлення «Запит у зв'язку з неможливістю виконання» (camt.026) агенту платника через ланцюг агентів та платіжну систему (за наявності). Агент отримувача також може ініціювати повідомлення camt.026 для отримання необхідної інформації з метою здійснення процедури фінансового моніторингу платіжної операції.

У відповідь на повідомлення «Запит у зв'язку з неможливістю виконання» (camt.026) агент платника/платник може надіслати:

- уточнення реквізитів шляхом формування та надсилання повідомлення «Запит про уточнення реквізитів платіжної інструкції» (camt.087);
- запит на повернення коштів шляхом формування та надсилання повідомлення «Запит на відкликання на рівні «клієнт-агент»» (camt.055) та/або повідомлення «Запит на відкликання на рівні агентів» (camt.056).

Агент платника/платник, у разі необхідності, може надіслати camt.087 без отримання ним повідомлення camt.026 (деталі в специфікації до повідомлення camt.026).

Бізнес-моделі обміну повідомленнями між учасниками розслідування типу «Неможливо виконати» (Unable to Apply) передбачають як позитивний, так і негативний сценарії.



ДОКУМЕНТ СЕД НБУ АСКОД

Підписувач Шабан Олексій Володимирович

Сертифікат 36186A0FEAAD76B204000000150F0000F08C0000

Дійсний до: 31.07.2025 10:20:41

Національний банк України



В/57-0001/39968
від 02.04.2024 19:27

В процесі розслідування «Неможливо виконати» (Unable to Apply) повідомлення «Звіт щодо статусу розслідування» camt.029 надсилається:

- у відповідь на повідомлення camt.087 за негативного сценарію, якщо уточнені в camt.087 реквізити платіжної інструкції некоректні;
- у відповідь на повідомлення camt.087 за позитивного сценарію (не обов'язково), якщо уточнені в camt.087 реквізити платіжної інструкції коректні і кошти зараховані на рахунок отримувача;
- у відповідь на повідомлення camt.026/camt.055/camt.056/camt.087 за негативного сценарію, в разі неуспішного проходження перевірки цих повідомлень (деталізація перевірок описується в специфікаціях до повідомлень).

В сценаріях розслідування типу «Неможливо виконати» (Unable to Apply) платник та отримувач завжди є клієнтами різних агентів.

Розслідування типу «Неможливо виконати» (Unable to Apply) не застосовується до миттєвого переказу.

1.1. Оглядовий рівень

Бізнес-модель обміну повідомленнями між учасниками процесу розслідування «Неможливо виконати» (Unable to Apply) включає в себе наступні процеси:

I. Ініціювання розслідування:

- створення справи з унікальним ідентифікатором справи
- формування та відправлення повідомлення camt.026

II. Проведення розслідування:

- пересилання повідомлення camt.026
- формування та відправлення повідомлення camt.087/camt.056 у відповідь на повідомлення camt.026
- пересилання повідомлення camt.087/camt.056
- надання звіту щодо статусу розслідування (camt.029)

В ході виконання зазначених процесів передбачаються наступні ролі:

Платник

Отримувач

Агент отримувача

Агент платника

Посередник



ДОКУМЕНТ СЕД НБУ АСКОД

Підписувач Шабан Олексій Володимирович

Сертифікат 36186A0FEAAD76B204000000150F0000F08C0000

Дійсний до: 31.07.2025 10:20:41

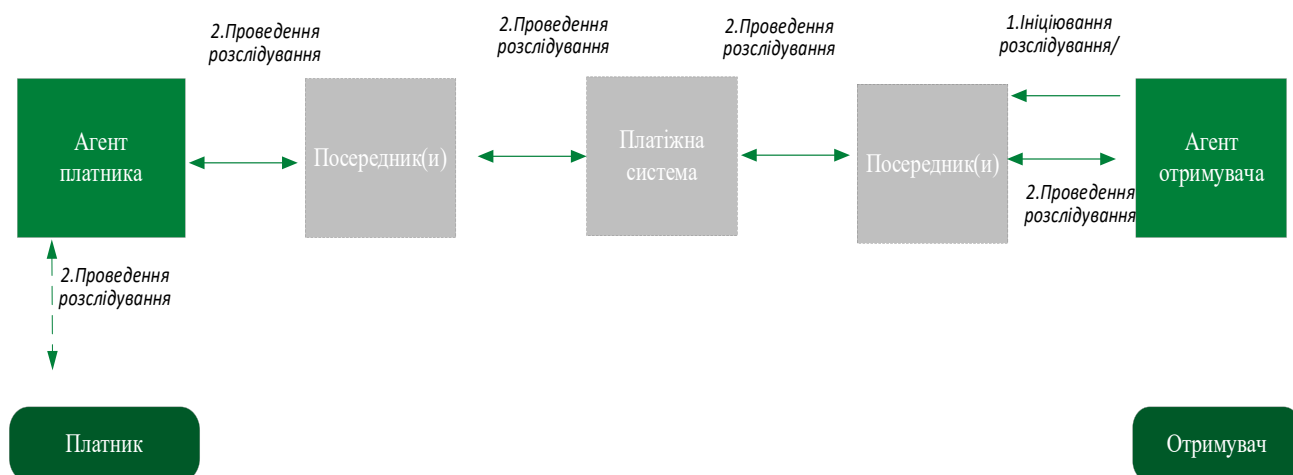
Національний банк України



В/57-0001/39968
від 02.04.2024 19:27

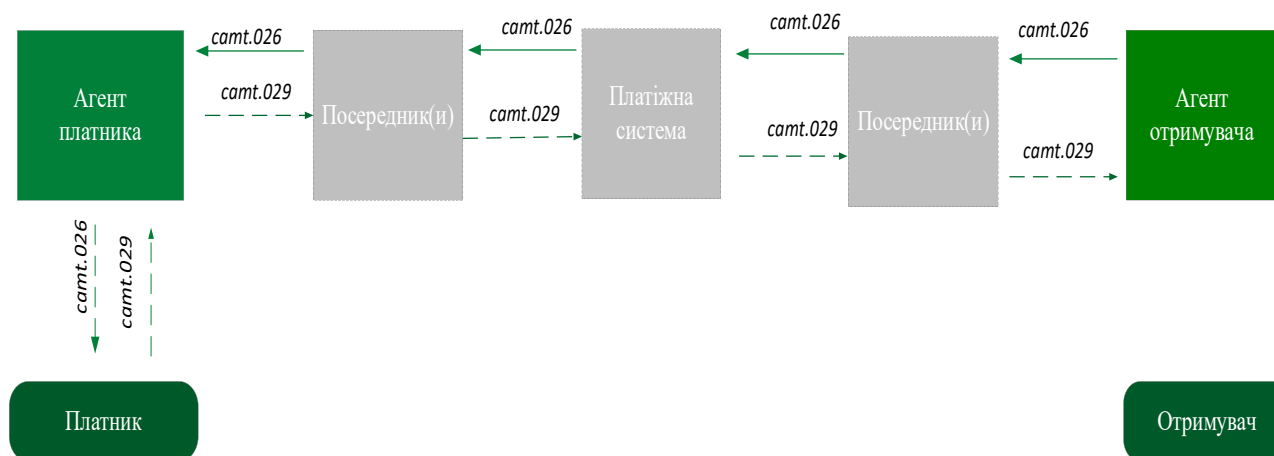
Послідовність дій в бізнес-моделі з урахуванням задіяних в ній процесів і ролей приведена на рисунку 1.

**Рисунок 1. Послідовність дій в бізнес-моделі розслідування
«Неможливо виконати» (Unable to Apply)**



Бізнес-моделі обміну повідомленнями з урахуванням задіяних в них процесів і ролей приведені на рисунках 2,3,4,7.

**Рисунок 2. Бізнес-модель обміну повідомленнями в процесі
розслідування «Неможливо виконати» (Unable to Apply).
Обробка повідомлення camt.026
(негативний сценарій – відхилення camt.026).**



ДОКУМЕНТ СЕД НБУ АСКОД

Підписувач Шабан Олексій Володимирович

Сертифікат 36186A0FEAAD76B204000000150F0000F08C0000

Дійсний до: 31.07.2025 10:20:41

Національний банк України



В/57-0001/39968
від 02.04.2024 19:27

Агент отримувача не може виконати платіжну інструкцію у зв'язку з відсутніми/неповними/некоректними реквізитами отримувача та/або платника. Агент отримувача (case creator) створює справу з унікальним ідентифікатором справи та:

- формує повідомлення «Запит у зв'язку з неможливістю виконання» (samt.026), вказує в ньому ідентифікатори платіжної інструкції з оригінального платіжного повідомлення, щодо якої проводиться розслідування;
- надсилає повідомлення samt.026 агенту платника через ланцюг агентів та платіжну систему (за наявності).

Посередник/платіжна система (за наявності)/агент платника здійснює необхідні перевірки отриманого запиту. Якщо повідомлення samt.026 не відповідає критеріям перевірки, посередник/платіжна система (за наявності)/агент платника формує та надсилає повідомлення «Звіт щодо статусу розслідування» samt.029 (відхилення) відправнику повідомлення samt.026 з обґрунтуванням причини відхилення та з зазначенням унікального ідентифікатора справи. Таку перевірку проходить повідомлення samt.026 на кожному етапі ланцюга проходження повідомлення.

Відправник повідомлення samt.026, отримавши samt.029 (відхилення), може проаналізувати причину відхилення та:

- якщо виправити помилку можливо, надіслати нове повідомлення samt.026 з тим самим унікальним ідентифікатором справи;
- якщо виправити помилку неможливо, інформувати сторону, яка створила справу, про відхилення повідомлення samt.026, шляхом надсилання повідомлення samt.029 (відхилення) через ланцюг агентів та платіжну систему (за наявності).

Будь-який агент в ланцюгу передачі повідомлення samt.026 може відхилити його шляхом відправлення повідомлення samt.029 з обґрунтуванням причини відхилення.

В інших випадках агент платника приймає запит на розслідування samt.026 до виконання та надає змістовну відповідь щодо результатів розслідування повідомленнями samt.087 або samt.056.



ДОКУМЕНТ СЕД НБУ АСКОД

Підписувач Шабан Олексій Володимирович

Сертифікат 36186A0FEAAD76B204000000150F0000F08C0000

Дійсний до: 31.07.2025 10:20:41

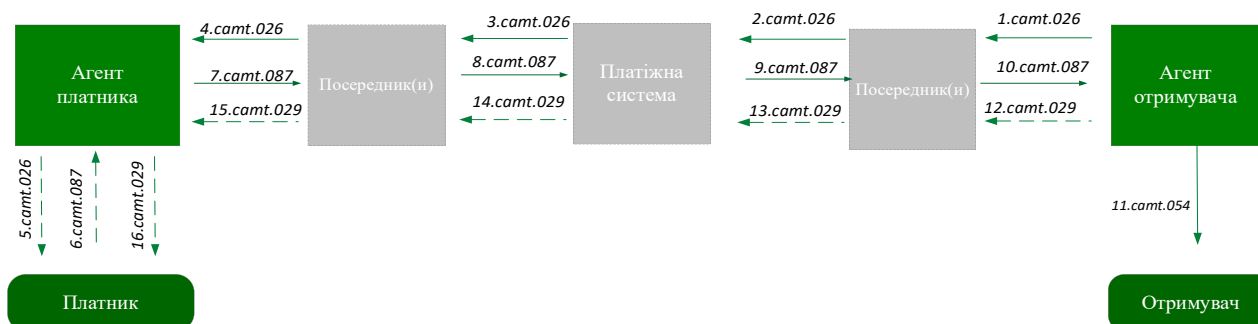
Національний банк України



В/57-0001/39968

від 02.04.2024 19:27

**Рисунок 3. Бізнес-модель обміну повідомленнями в процесі розслідування «Неможливо виконати» (Unable to Apply).
Сценарій з подальшим відправленням повідомлення camt.087
(позитивний сценарій – результат розслідування).**



Послідовність дій при надсиланні повідомлення camt.026 від агента отримувача до агента платника міститься в описі рисунку 2.

Агент платника отримує повідомлення camt.026 та інформує про це платника одним із наступних способів:

- якщо розслідування проводиться по платіжній інструкції зі сформованого повідомлення rain.001:
 - переформатовує отримане повідомлення camt.026, вказавши в ньому ідентифікатори платіжної інструкції з відповідного rain.001, та відправляє переформатоване повідомлення camt.026 платнику;
 - інформує платника про надходження повідомлення camt.026 іншими засобами зв'язку;
- якщо розслідування проводиться по платіжній інструкції з повідомлення расс.008, сформованого агентом платника за дорученням платника (етап формування платіжного повідомлення rain.001 відсутній):
 - інформує платника про надходження повідомлення camt.026 іншими засобами зв'язку.

Платник у відповідь на повідомлення camt.026:

- якщо розслідування проводиться по платіжній інструкції зі сформованого повідомлення rain.001:
 - може сформулювати та надіслати повідомлення «Запит про уточнення реквізитів платіжної інструкції» (camt.087) агенту платника, посилаючись на ідентифікатори платіжної інструкції з оригінального повідомлення rain.001 та



- вказуючи унікальний ідентифікатор справи з отриманого повідомлення samt.026;
- може надіслати заяву/розпорядження на проведення розслідування в довільній формі з коректними реквізитами платіжної інструкції засобами зв'язку, узгодженими з агентом платника;
- якщо розслідування проводиться по платіжній інструкції з повідомлення расс.008, сформованого агентом платника за дорученням платника (етап формування платіжного повідомлення рапн.001 відсутній):
- може надіслати заяву/розпорядження на проведення розслідування в довільній формі з коректними реквізитами платіжної інструкції.

Агент платника у відповідь на повідомлення samt.026:

- якщо отримано samt.087 від платника:
- переформатовує отримане від платника повідомлення samt.087, в якому вказує ідентифікатори платіжної інструкції з відповідного платіжного повідомлення расс.008, та надсилає його агенту отримувача через ланцюг агентів та платіжну систему (за наявності);
- якщо отримано заяву/розпорядження в довільній формі на проведення розслідування з коректними реквізитами платіжної інструкції від платника:
- самостійно формує повідомлення samt.087 з тим же унікальним ідентифікатором справи, що і в повідомленні samt.026, вказує в ньому ідентифікатори платіжної інструкції з відповідного повідомлення расс.008, та відправляє samt.087 агенту отримувача через ланцюг агентів та платіжну систему (за наявності).

Повідомлення samt.087 проходить ті самі перевірки, що і повідомлення samt.026, на кожному етапі ланцюга та за негативного сценарію (в разі непроходження перевірок) виконуються дії, описані в рисунку 2.

Агент отримувача при отриманні повідомлення samt.087 перевіряє вказані в повідомленні реквізити платіжної інструкції та, за коректності реквізитів, зараховує кошти на рахунок отримувача - надсилає отримувачу «Повідомлення про зарахування/списання коштів з рахунку» (samt.054) та, за необхідності, інформує агента платника про позитивний статус шляхом надсилання повідомлення «Звіт щодо статусу розслідування» (samt.029) з тим же унікальним ідентифікатором справи, що і в повідомленнях samt.026 та samt.087. За умови

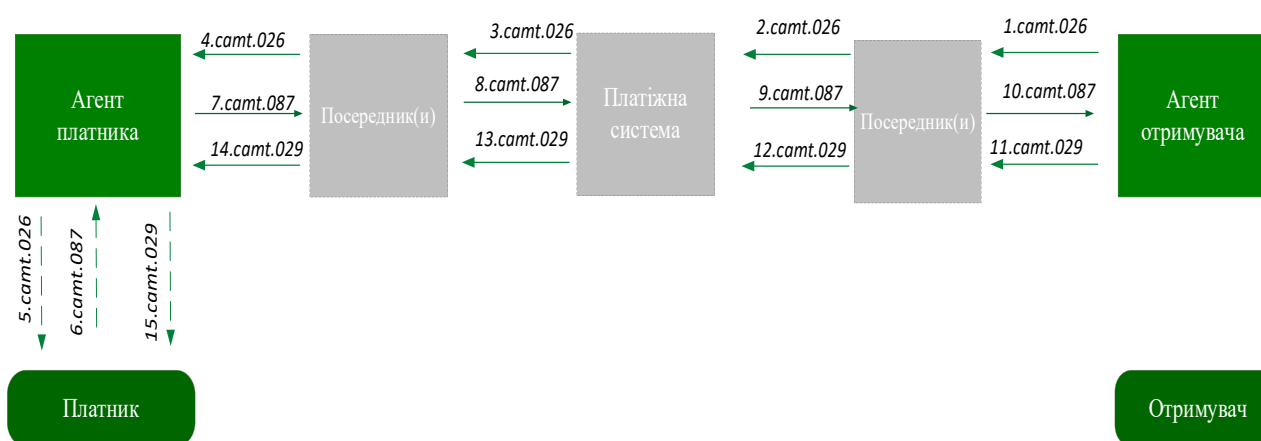


зарахування коштів на рахунок отримувача, відправлення повідомлення camt.029 з позитивним статусом може не відбуватися.

Агент платника отримує повідомлення camt.029 та інформує про це платника одним із наступних способів:

- якщо розслідування проводиться по платіжній інструкції зі сформованого повідомлення pain.001:
 - переформатує отримане повідомлення camt.029, вказавши в ньому ідентифікатори платіжної інструкції з відповідного pain.001 та відправляє переформатоване повідомлення camt.029 платнику;
 - інформує платника про надходження повідомлення camt.029 іншими засобами зв'язку;
- якщо розслідування проводиться по платіжній інструкції з повідомлення расс.008, сформованого агентом платника за дорученням платника (етап формування платіжного повідомлення pain.001 відсутній):
 - інформує платника про надходження повідомлення camt.029 іншими засобами зв'язку.

**Рисунок 4. Бізнес-модель обміну повідомленнями в процесі розслідування «Неможливо виконати» (Unable to Apply).
Сценарій з подальшим відправленням повідомлення camt.087 (негативний сценарій – результат розслідування).**



Послідовність дій при надсиланні повідомлення samt.026 від агента отримувача до агента платника та платника міститься в описі рисунків 2,3.

Послідовність дій при надсиланні повідомлення samt.087 від платника та/або агента платника до агента отримувача міститься в описі рисунку 3.

Агент отримувача при отриманні повідомлення samt.087, якщо реквізити, зазначені в повідомленні samt.087, неповні/некоректні і кошти неможливо зарахувати на рахунок отримувача, інформує про негативний статус агента платника шляхом формування та надсилання повідомлення «Звіт щодо статусу розслідування» (samt.029) з тим же унікальним ідентифікатором справи, що і в повідомленнях samt.026 та samt.087, через усіх агентів та платіжну систему (за наявності), задіяних в ланцюгу.

Агент платника отримує повідомлення samt.029 та інформує про це платника. Послідовність дій агента платника при отриманні повідомлення samt.029 міститься в описі рисунку 3.

Платник та/або агент платника може сформувати та направити агенту отримувача нове повідомлення samt.087 з уточненням реквізитів платіжної інструкції, з тим же унікальним ідентифікатором справи, яка розслідується, або запит на повернення.

Якщо в обумовлений законодавством України та нормативно-правовими актами Національного Банку України строк агент отримувача не отримав відповіді на повідомлення samt.026, яка б дала змогу виконати коректне зарахування коштів належному отримувачу, то агент отримувача зобов'язаний повернути кошти платнику із зазначенням причини повернення.

Бізнес-модель повернення коштів описана в документі «Імплементация стандарту ISO 20022 в Україні. Кредитовий переказ на базі міжнародного стандарту ISO 20022».

На рисунках 5,6 міститься Алгоритм взаємодії учасників у процесі розслідування «Неможливо виконати» (Unable to Apply) без розділення на позитивний та негативний сценарії.



ДОКУМЕНТ СЕД НБУ АСКОД

Підписувач Шабан Олексій Володимирович

Сертифікат 36186A0FEAAD76B204000000150F0000F08C0000

Дійсний до: 31.07.2025 10:20:41

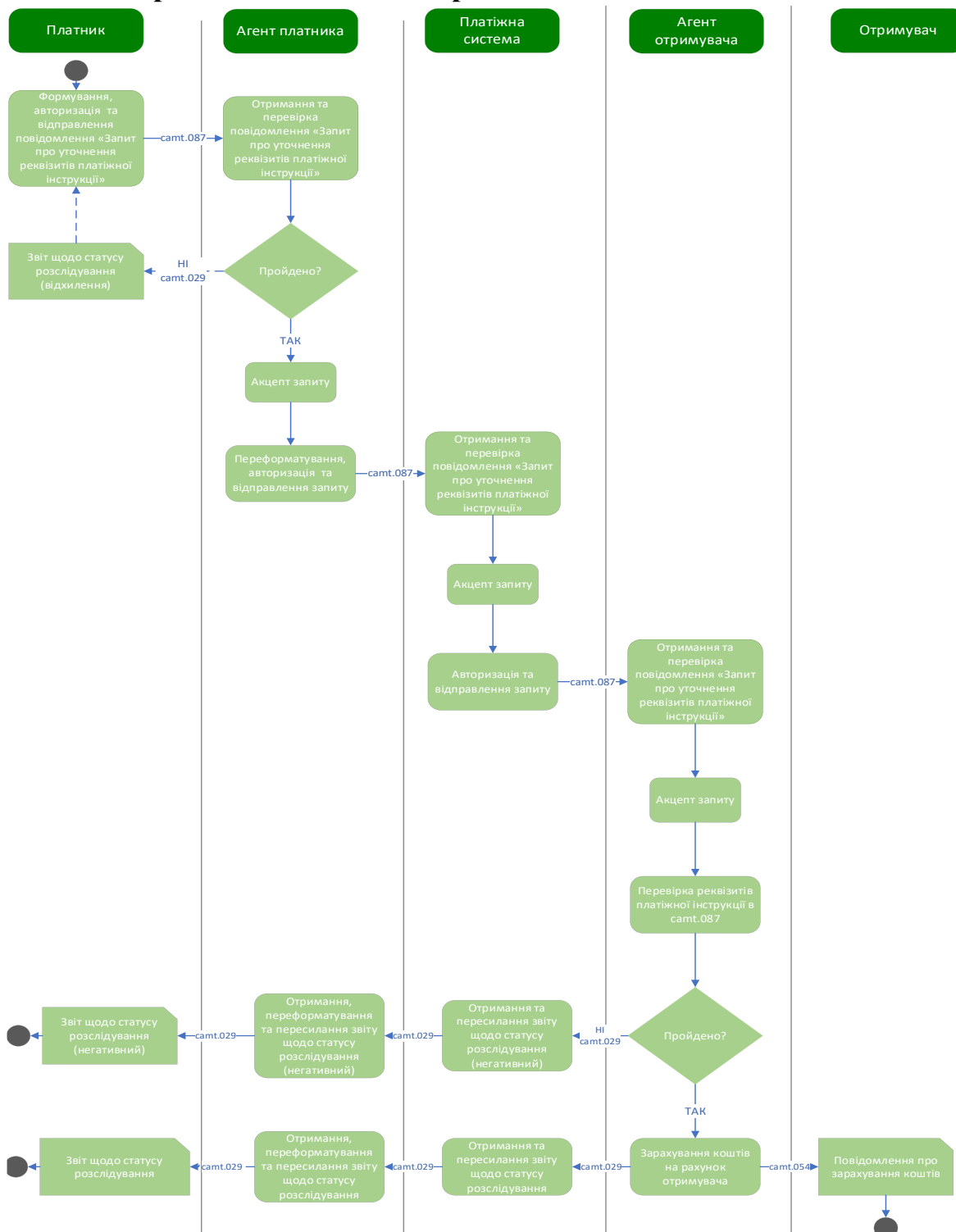
Національний банк України



В/57-0001/39968
від 02.04.2024 19:27

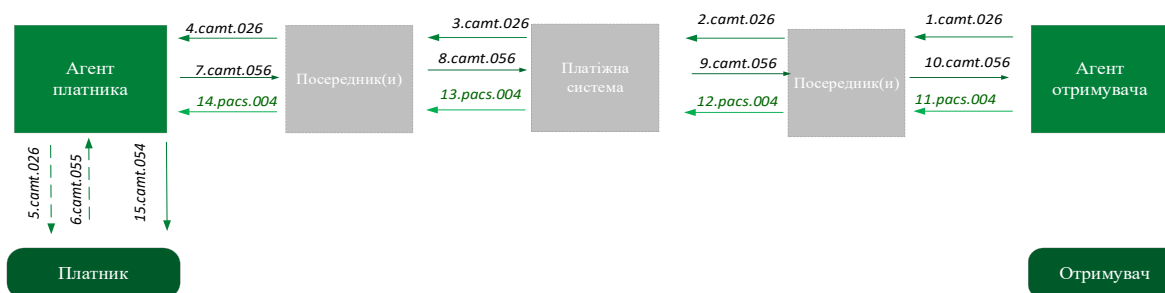
Рисунок 6. Алгоритм взаємодії учасників у процесі розслідування «Неможливо виконати» (Unable to Apply) (етап II).

Сценарій з подальшим відправленням повідомлення camt.087.



Примітка: повідомлення camt.087 за негативного сценарію (в разі непроходження перевірки) може бути відхилено шляхом формування та надсилання повідомлення camt.029 кожним учасником розслідування.

Рисунок 7. Бізнес-модель обміну повідомленнями в процесі розслідування «Неможливо виконати» (Unable to Apply). Сценарій з подальшим відправленням повідомлення camt.055/ camt.056.



Послідовність дій при надсиланні повідомлення camt.026 від агента отримувача до агента платника та платника міститься в описі рисунків 2,3.

Платник у відповідь на повідомлення camt.026, в разі здійснення помилкової платіжної операції:

- якщо розслідування проводиться по платіжній інструкції зі сформованого повідомлення rain.001:
 - може сформулювати та надіслати повідомлення «Запит на відкликання на рівні «клієнт – агент»» (camt.055) агенту платника з тим же унікальним ідентифікатором справи, що і в повідомленні camt.026, посилаючись на ідентифікатори платіжної інструкції з оригінального повідомлення rain.001;
 - може надіслати агенту платника заяву/розпорядження в довільній формі на повернення коштів.
- якщо розслідування проводиться по платіжній інструкції з повідомлення pacs.008, сформованого агентом платника за дорученням платника (етап формування платіжного повідомлення rain.001 відсутній):
 - може надіслати агенту платника заяву/розпорядження в довільній формі на повернення коштів.

Агент платника у відповідь на повідомлення camt.026:

- якщо отримано camt.055 від платника:
 - на підставі повідомлення camt.055 формує повідомлення camt.056, посилаючись на ідентифікатори платіжної



інструкції з повідомлення расс.008, та надсилає агенту отримувача через усіх агентів та платіжну систему (за наявності) з тим же унікальним ідентифікатором справи, що і в повідомленні samt.026;

- якщо отримано від платника заяву/розпорядження в довільній формі на повернення коштів:
 - самостійно формує повідомлення samt.056 з тим же унікальним ідентифікатором справи, що і в повідомленні samt.026, вказує в ньому ідентифікатори платіжної інструкції з відповідного повідомлення расс.008 та відправляє samt.056 агенту отримувача через ланцюг агентів та платіжну систему (за наявності).

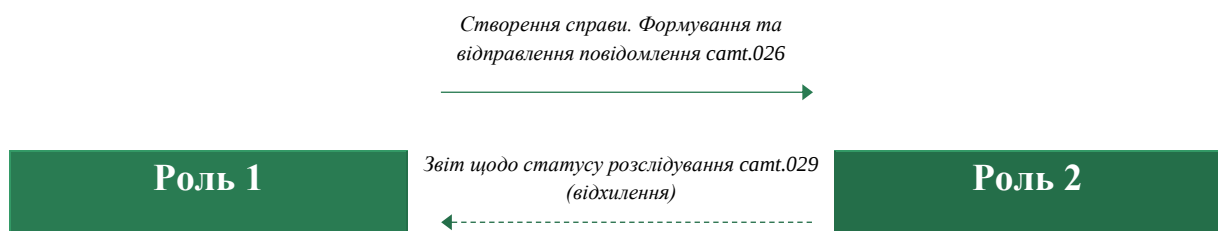
Послідовність дій при надсиланні повідомлення samt.056 від агента платника до агента отримувача міститься в описі рисунку 16.

Агент отримувача, за умови успішного проходження перевірки повідомлення samt.056, виконує повернення коштів платнику шляхом формування повідомлення расс.004.

Алгоритм взаємодії учасників в процесі розслідування «Неможливо виконати» (Unable to Apply) в частині оброблення повідомлення samt.056 показаний на рисунку 19 цього документу.

1.2. Концептуальний рівень

Рисунок 8. Процес ініціювання розслідування «Неможливо виконати» (Unable to Apply).



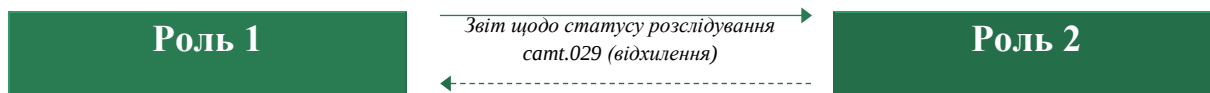
Таблиця 1. Ролі, які взаємодіють

Роль 1	Роль 2
Агент отримувача	Посередник
	Платіжна система
	Агент платника



Рисунок 9. Процес проведення розслідування «Неможливо виконати» (Unable to Apply). Пересилання повідомлення camt.026.

Пересилання повідомлення camt.026

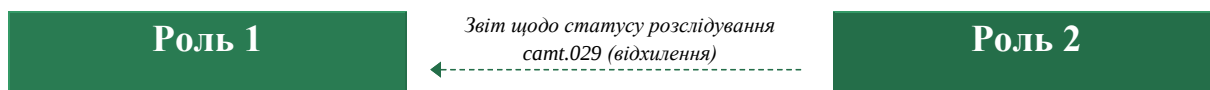


Таблиця 2. Ролі, які взаємодіють

Роль 1	Роль 2
Посередник	Платіжна система
	Посередник
Платіжна система	Агент платника
Посередник	
Агент платника	Платник

Рисунок 10. Процес проведення розслідування «Неможливо виконати» (Unable to Apply). Формування та відправлення повідомлення camt.087.

Формування та відправлення повідомлення camt.087

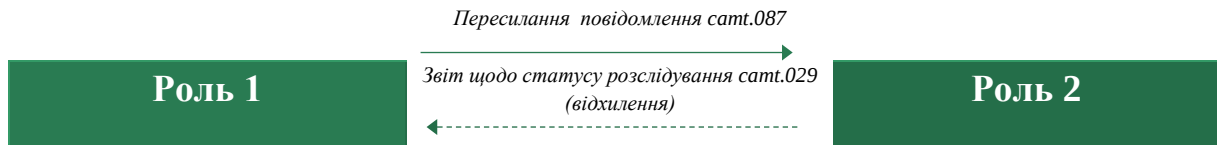


Таблиця 3. Ролі, які взаємодіють

Роль 1	Роль 2
Платник	Агент платника
Агент платника	Посередник
	Платіжна система
	Агент отримувача



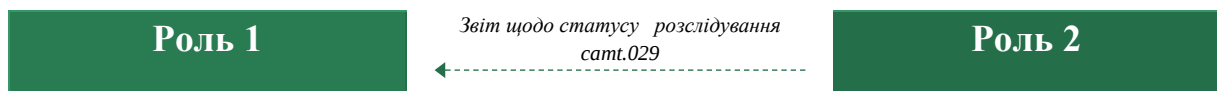
Рисунок 11. Процес проведення розслідування «Неможливо виконати» (Unable to Apply). Пересилання повідомлення camt.087.



Таблиця 4. Ролі, які взаємодіють

Роль 1	Роль 2
Агент платника	Посередник
	Агент отримувача
	Платіжна система
Посередник	Посередник
Платіжна система	Агент отримувача
Посередник	

Рисунок 12. Процес проведення розслідування «Неможливо виконати» (Unable to Apply). Надання звіту щодо статусу розслідування.



ДОКУМЕНТ СЕД НБУ АСКОД
 Підписувач Шабан Олексій Володимирович
 Сертифікат 36186A0FEAAD76B204000000150F0000F08C0000
 Дійсний до: 31.07.2025 10:20:41

Національний банк України



В/57-0001/39968
 від 02.04.2024 19:27

Таблиця 5. Ролі, які взаємодіють

Роль 1	Роль 2
Платник	Агент платника
Агент платника	Посередник
	Агент отримувача
	Платіжна система
Посередник	Посередник
	Агент отримувача
Платіжна система	
Посередник	

Процес проведення розслідування «Неможливо виконати» (Unable to Apply) в частині формування, відправлення та пересилання повідомлення samt.056 показаний на рисунках 22,23 цього документу.

1.3. Основні процеси бізнес-моделі обміну повідомленнями



ДОКУМЕНТ СЕД НБУ АСКОД
Підписувач Шабан Олексій Володимирович
Сертифікат 36186A0FEAAD76B204000000150F0000F08C0000
Дійсний до: 31.07.2025 10:20:41

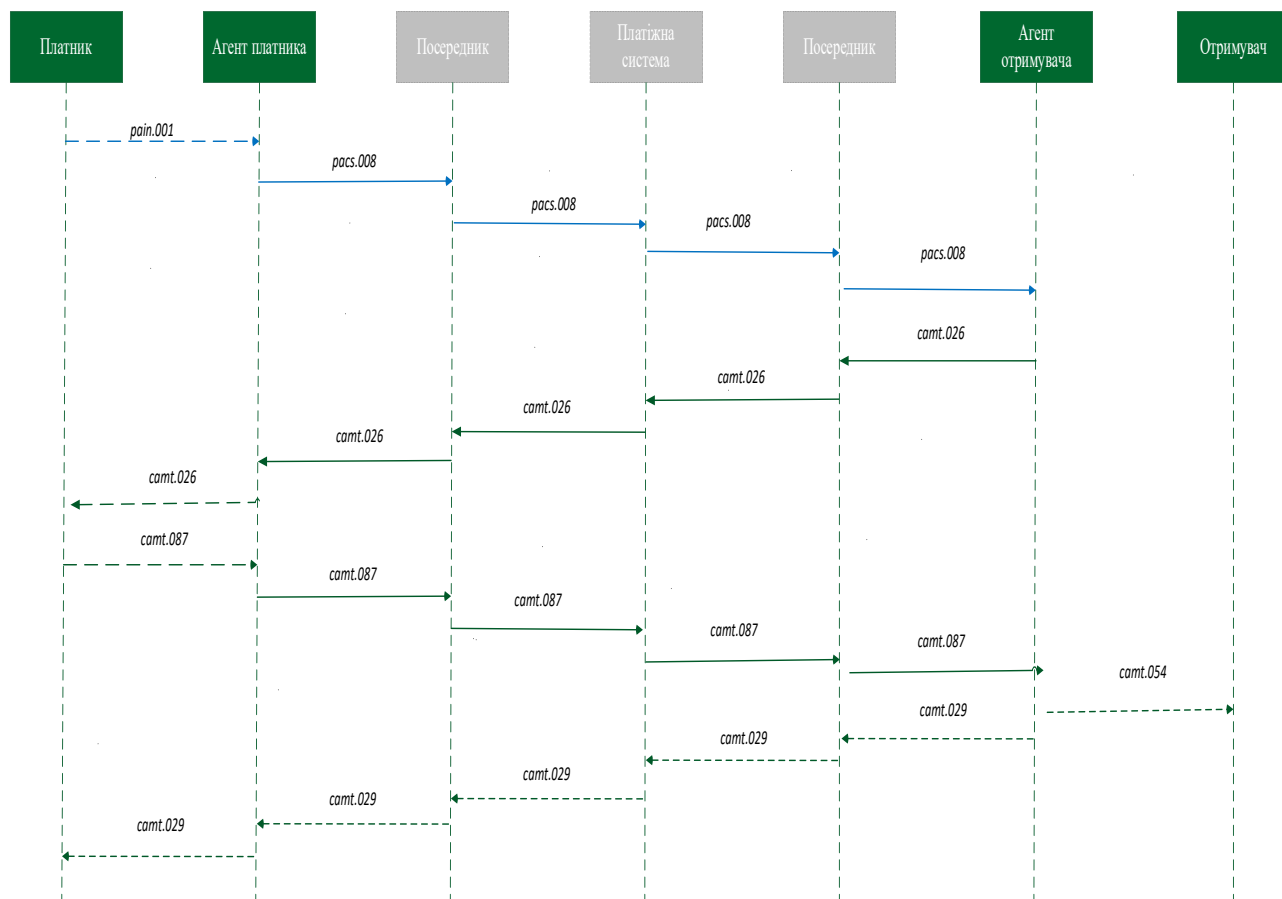
Національний банк України



B/57-0001/39968
від 02.04.2024 19:27

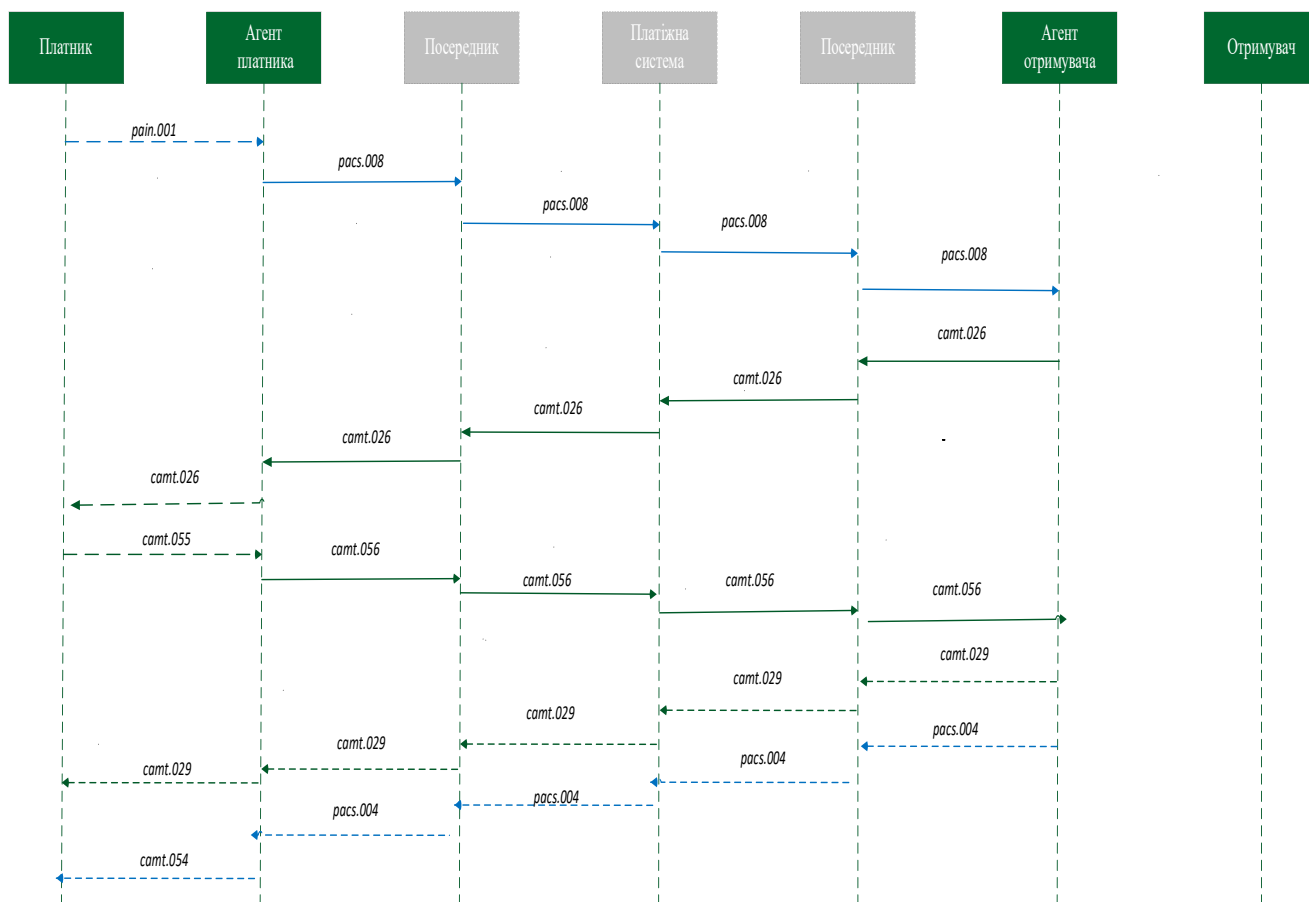
Сценарій 1. Сценарій розслідування «Неможливо виконати» (Unable to Apply) з подальшим відправленням повідомлення «Запит про уточнення реквізитів платіжної інструкції» (camt.087).

Рисунок 13. Функціональна схема сценарію 1.



Сценарій 2. Сценарій розслідування «Неможливо виконати» (Unable to Apply) з подальшим відправленням повідомлення «Запит на відкликання на рівні агентів» (camt.056).

Рисунок 14. Функціональна схема сценарію 2.



2. ОПИС БІЗНЕС-МОДЕЛІ ТИПУ РОЗСЛІДУВАННЯ «ЗАПИТ НА ПОВЕРНЕННЯ КОШТІВ» (REQUEST FOR CANCELLATION) НА ОГЛЯДОВОМУ/КОНЦЕПТУАЛЬНОМУ РІВНЯХ ТА КАТАЛОГ БІЗНЕС ПРОЦЕСІВ

Розслідування типу «Запит на повернення коштів» (Request for Cancellation) здійснюється для повернення коштів за раніше успішно виконаною помилковою/неналежною платіжною операцією за ініціативою платника, агента платника або будь якого агента в ланцюгу - в разі здійснення ним помилкової платіжної операції.



Особливостями цього типу розслідування є те, що:

- в повідомленнях camt.055 «Запит на відкликання на рівні «клієнт-агент»» та/або camt.056 «Запит на відкликання на рівні агентів» може міститися запит на повернення коштів щодо однієї або більше ніж однієї платіжної операції, за умови, що ці платіжні операції містилися в одному платіжному повідомленні на переказ коштів;
- відправлення повідомлення camt.055 та/або camt.056 може ініціюватися без попереднього отримання повідомлення «Запит у зв'язку з неможливістю виконання» (camt.026) від агента отримувача.

Обмін повідомленнями при відкликанні платіжної інструкції до настання моменту безвідкличності є предметом розгляду документу «Імплементация стандарту ISO 20022 в Україні. Кредитовий переказ на базі міжнародного стандарту ISO 20022».

У разі, коли повідомлення camt.056 містить запити на повернення коштів по раніше виконаних декількох платіжних операціях, то у відповідь агент отримувача може надсилати як одне повідомлення, з вказанням всіх платіжних операцій, так і декілька повідомлень (рас.004 та/або camt.029), які можуть відправлятися з розривом в часі один від одного. В кожному з цих повідомлень може бути вказана будь-яка кількість платіжних операцій, що містилися в повідомленні camt.056, у тому числі можуть бути сформовані повідомлення (рас.004 або camt.029) на кожну платіжну операцію окремо.

В процесі розслідування типу «Запит на повернення коштів» (Request for Cancellation) обмін повідомленнями між агентом отримувача і отримувачем може здійснюватися:

- шляхом формування та надсилання агентом отримувача повідомлення «Запит на авторизацію дебетування рахунку» (camt.037) та формування та надсилання отримувачем повідомлення «Відповідь щодо запиту на авторизацію дебетування рахунку» (camt.036);
- шляхом обміну повідомленнями в іншій формі та іншими засобами зв'язку, які узгоджені між агентом отримувача і отримувачем (за напрямками руху, зображеними на рисунках для повідомлень camt.037, camt.036).

2.1. Оглядовий рівень

Бізнес-модель обміну повідомленнями між учасниками розслідування «Запит на повернення коштів» (Request for cancellation) може включати в себе наступні процеси:



ДОКУМЕНТ СЕД НБУ АСКОД

Підписувач Шабан Олексій Володимирович

Сертифікат 36186A0FEAAD76B204000000150F0000F08C0000

Дійсний до: 31.07.2025 10:20:41

Національний банк України



B/57-0001/39968

від 02.04.2024 19:27

I. Ініціювання розслідування:

- створення справи з унікальним ідентифікатором справи
- формування та відправлення повідомлення camt.055/camt.056

II. Проведення розслідування:

- пересилання повідомлення camt.056
- авторизація дебетування рахунку (camt.037, camt.036)
- надання звіту щодо статусу розслідування (camt.029)

В ході виконання зазначених процесів передбачаються наступні ролі:

Платник

Отримувач

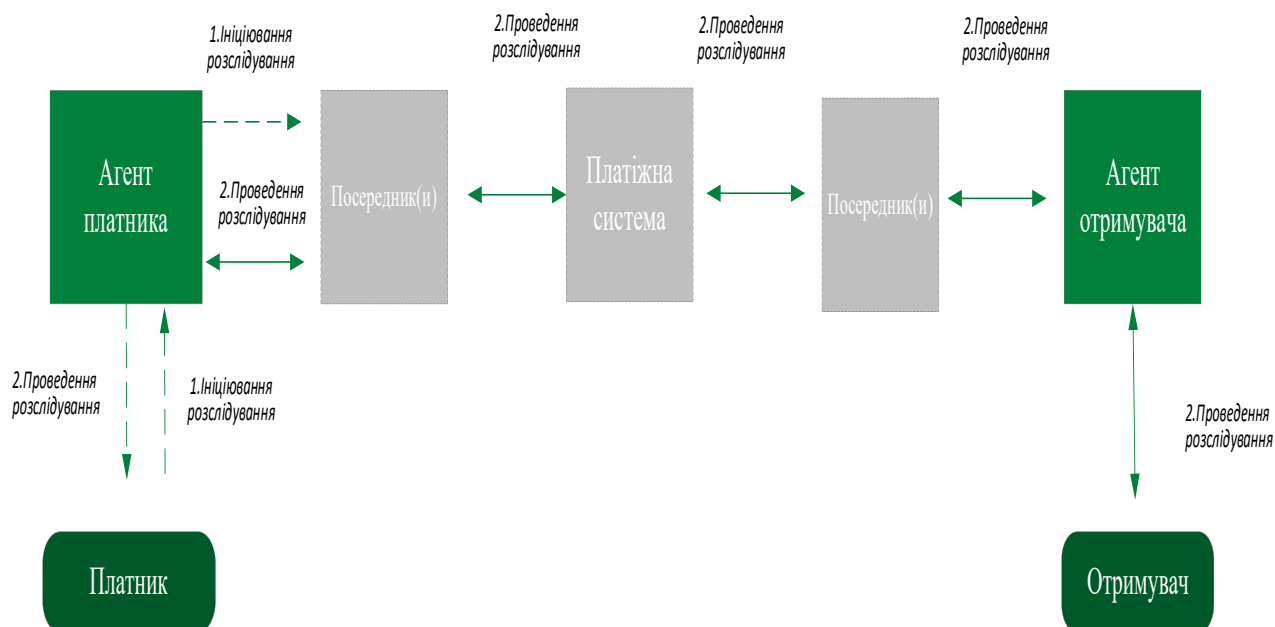
Агент отримувача

Агент платника

Посередник

Послідовність дій в бізнес-моделі з урахуванням задіяних в ній процесів і ролей приведена на рисунку 15.

Рисунок 15. Послідовність дій в бізнес-моделі розслідування «Запит на повернення коштів» (Request for Cancellation).

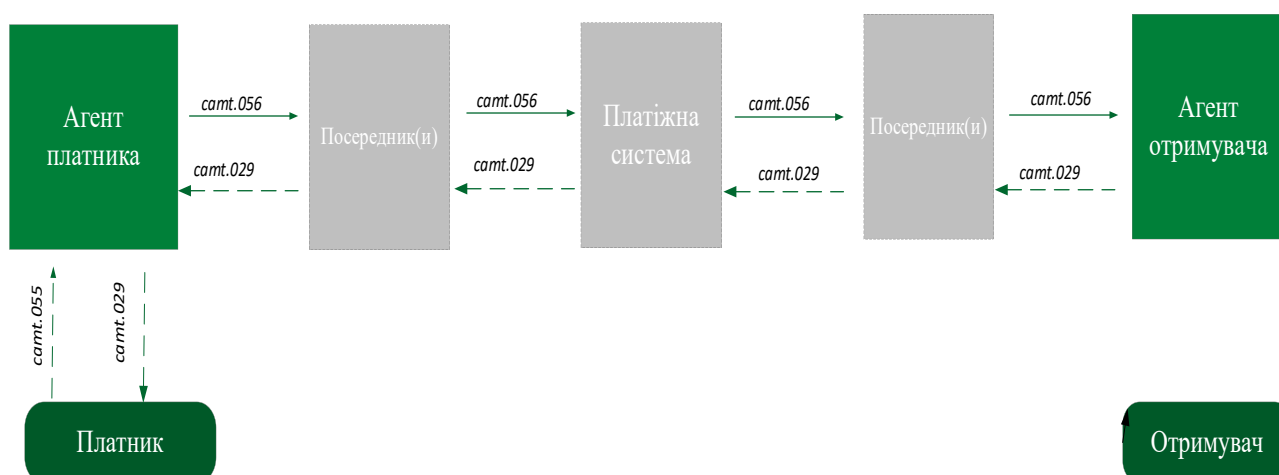


Бізнес-моделі обміну повідомленнями між учасниками розслідування «Запит на повернення коштів» (Request for Cancellation) передбачають як позитивний, так і негативний сценарії.



Бізнес-моделі обміну повідомленнями з урахуванням задіяних в них процесів і ролей приведені на рисунках 16,17,18,20,21.

Рисунок 16. Бізнес-модель обміну повідомленнями в процесі розслідування «Запит на повернення коштів» (Request for Cancellation). Платник та отримувач є клієнтами різних агентів (негативний сценарій – відхилення camt.056).



Агент платника ініціює відправлення повідомлення «Запит на відкликання на рівні агентів» (camt.056) у випадку, коли:

- платник надсилає повідомлення «Запит на відкликання на рівні «клієнт – агент»» (camt.055) або заяву/розпорядження на повернення коштів (в довільній формі), і платіжна операція агентом платника вже виконана;
- агент платника здійснив помилкову платіжну операцію.

Агент платника формує повідомлення «Запит на відкликання на рівні агентів» (camt.056) та надсилає агенту отримувача через усіх агентів, задіяних в ланцюгу та платіжну систему (за наявності).

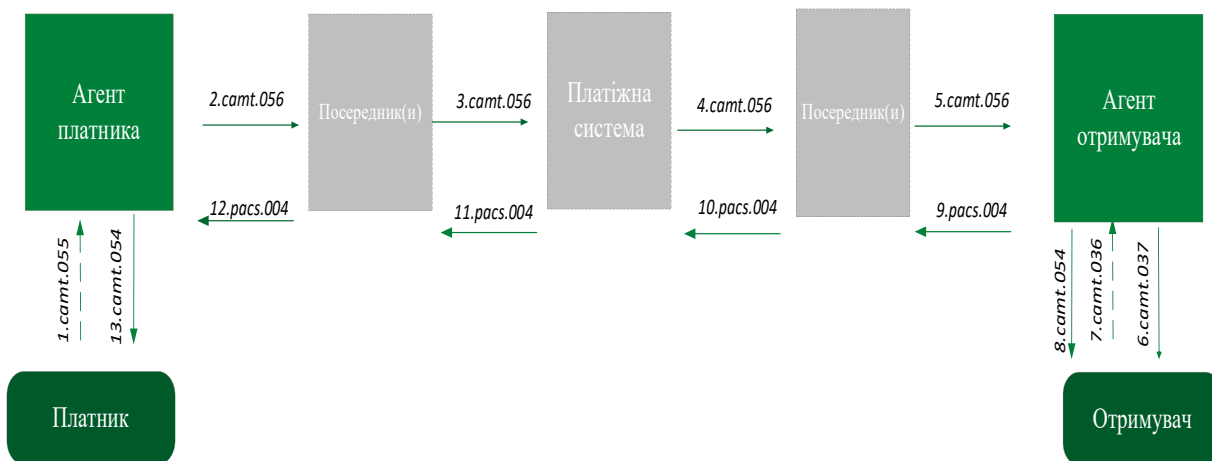
Посередник/платіжна система (за наявності)/агент отримувача здійснює перевірку отриманого повідомлення camt.056 та в разі, якщо camt.056 не відповідає критеріям перевірки, може цей запит відхилити шляхом формування та надсилання повідомлення «Звіт щодо статусу розслідування» camt.029 (відхилення) відправнику повідомлення camt.056 з зазначенням унікального ідентифікатора справи (за наявності) та причини відхилення. В ланцюгу проходження повідомлення camt.056 мають бути задіяні всі



учасники, які були задіяні в проходженні платіжного повідомлення. Таку перевірку проходить повідомлення camt.056 на кожному етапі ланцюга і може бути відхилено з обґрунтуванням причини відхилення.

Відправник повідомлення camt.056 може проаналізувати причину відхилення, виправити помилку, якщо це можливо, та здійснити направлення нового повідомлення camt.056. Факт неотримання повідомлення camt.029 відправником повідомлення camt.056 означає, що розслідування справи виконується агентом самостійно, або повідомлення camt.056 пересилається наступному учаснику ланцюга проходження платіжного повідомлення.

Рисунок 17. Бізнес-модель обміну повідомленнями в процесі розслідування «Запит на повернення коштів» (Request for Cancellation) Платник та отримувач є клієнтами різних агентів (позитивний сценарій – результат розслідування).



Послідовність дій при надсиланні повідомлення camt.056 від агента платника до агента отримувача міститься в описі рисунку 16.

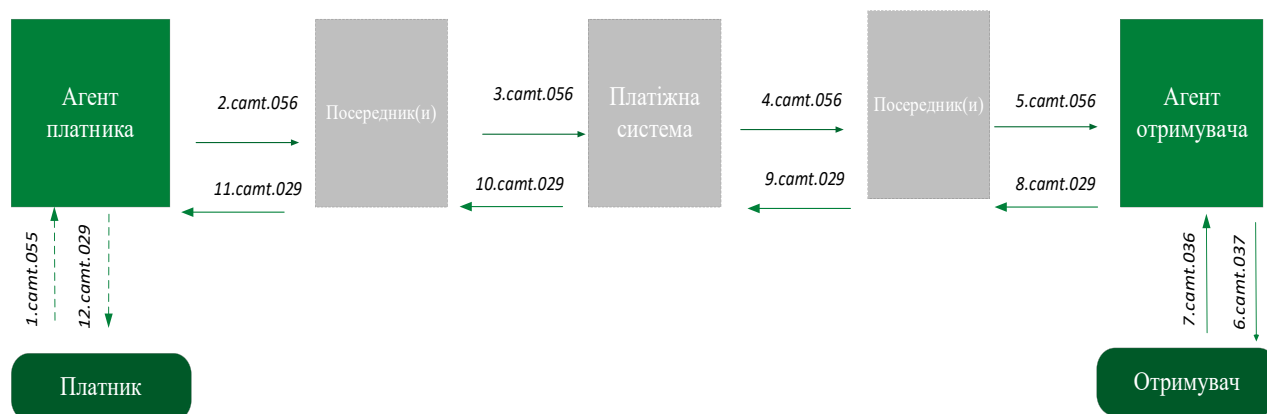
Агент отримувача перевіряє статус платіжної інструкції.

- якщо платіжна інструкція була успішно виконана агентом отримувача до надходження повідомлення camt.056 і кошти зараховані на рахунок отримувача, агент надсилає отримувачу повідомлення «Запит на авторизацію дебетування рахунку» (camt.037) і тільки за умови надання позитивної відповіді отримувачем виконує повернення коштів платнику (pacs.004).
- якщо платіжна інструкція до надходження повідомлення camt.056 не була виконана агентом отримувача і кошти обліковуються на



рахунку до з'ясування, агент отримувача виконує повернення коштів.

Рисунок 18. Бізнес-модель обміну повідомленнями в процесі розслідування «Запит на повернення коштів» (Request for Cancellation)
Платник та отримувач є клієнтами різних агентів (негативний сценарій – результат розслідування).



Послідовність дій при надсиланні повідомлення camt.056 від агента платника до агента отримувача міститься в описі рисунку 16.

Якщо платіжна інструкція була успішно виконана агентом отримувача до надходження повідомлення camt.056 і кошти зараховані на рахунок отримувача, агент отримувача надсилає отримувачу повідомлення «Запит на авторизацію дебетування рахунку» (camt.037) і в разі, якщо повернення коштів не може бути виконано (отримувач надіслав відмову повернути кошти), інформує агента платника про негативний статус розслідування шляхом формування та надсилання повідомлення camt.029 з тим же унікальним ідентифікатором справи, що і в повідомленні camt.056 (за наявності), через усіх агентів, задіяних в ланцюгу, та платіжну систему (за наявності).

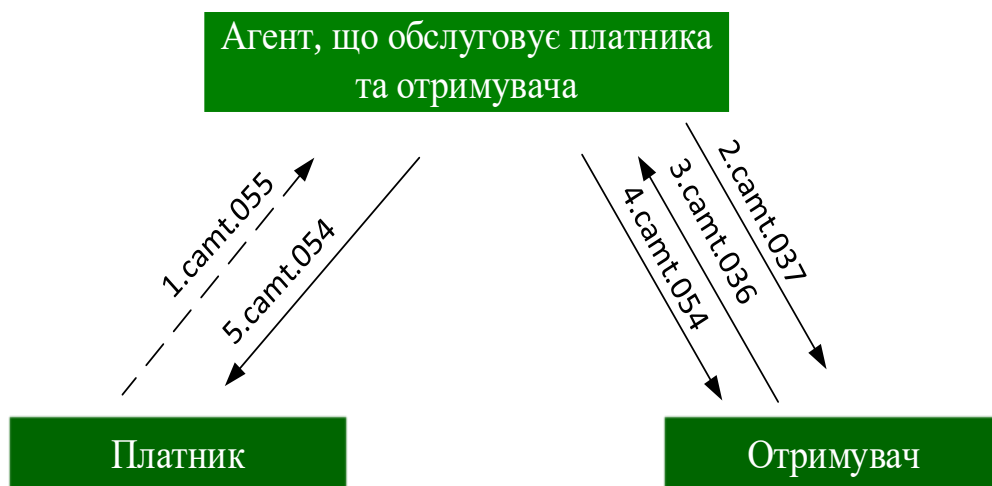
Агент платника отримує повідомлення camt.029 та інформує про це платника. Послідовність дій агента платника при отриманні повідомлення camt.029 міститься в описі рисунку 3.

Якщо у відповідь на повідомлення camt.056 було надано повідомлення camt.029 з негативним статусом, то після цього повернення коштів може бути виконане шляхом формування нового платіжного повідомлення pain.001/ рас.008/ рас.009 і не може бути виконане з використанням рас.004.



Примітка: повідомлення camt.056 за негативного сценарію (в разі непроходження перевірки) може бути відхилено шляхом формування та надсилання повідомлення camt.029 кожним учасником розслідування.

**Рисунок 20. Бізнес-модель обміну повідомленнями в процесі розслідування «Запит на повернення коштів» (Request for Cancellation)
Платник та отримувач є клієнтами одного агента
(позитивний сценарій – результат розслідування).**



Агент, що обслуговує платника та отримувача, отримує повідомлення «Запит на відкликання на рівні «клієнт – агент»» (camt.055) або відповідну заяву/розпорядження (в довільній формі) на повернення коштів від платника. Якщо платіжна інструкція була успішно виконана на рівні агента, що обслуговує платника та отримувача, до надходження повідомлення camt.055 або заяви/розпорядження від платника і кошти зараховані на рахунок отримувача, агент формує та надсилає отримувачу повідомлення «Запит на авторизацію дебетування рахунку» (camt.037) і тільки за умови надання отримувачем позитивної відповіді виконує повернення коштів платнику. Агент, що обслуговує платника та отримувача, надсилає отримувачу та платнику підтвердження про зарахування/списання коштів повідомленням camt.054.



**Рисунок 21. Бізнес-модель обміну повідомленнями в процесі розслідування «Запит на повернення коштів» (Request for Cancellation).
Платник та отримувач є клієнтами одного агента
(негативний сценарій – результат розслідування).**

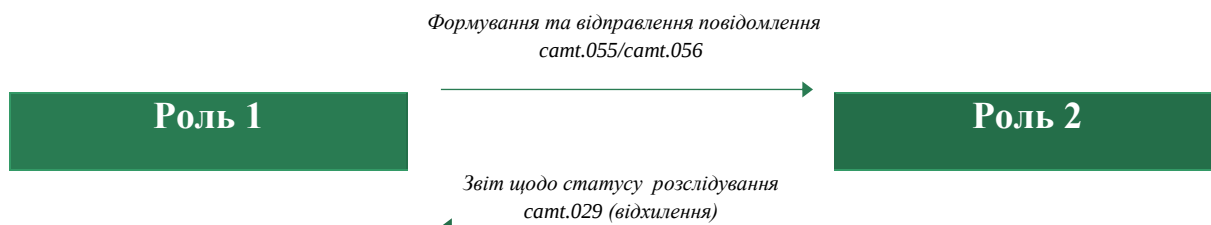


Агент, що обслуговує платника та отримувача, отримує повідомлення «Запит на відкликання на рівні «клієнт – агент»» (camt.055) або відповідну заяву/розпорядження (в довільній формі) на повернення коштів від платника. Якщо платіжна інструкція була успішно виконана на рівні агента отримувача, який одночасно є агентом платника, до надходження повідомлення camt.055 або заяви/розпорядження від платника і кошти зараховані на рахунок отримувача, агент формує та надсилає отримувачу повідомлення «Запит на авторизацію дебетування рахунку» (camt.037) і в разі, якщо отримувач відмовив в поверненні коштів, інформує платника про негативний статус розслідування шляхом формування та надсилання повідомлення camt.029 з тим же унікальним ідентифікатором справи, що і в повідомленні camt.055 (за наявності) або інформує платника про відмову отримувача повернути кошти іншими засобами зв'язку.



2.2. Концептуальний рівень

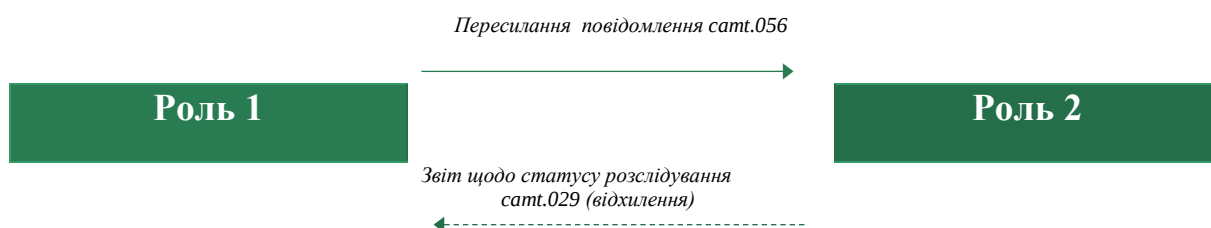
Рисунок 22. Процес ініціювання розслідування «Запит на повернення коштів» (Request for Cancellation).



Таблиця 6. Ролі, які взаємодіють

Роль 1	Роль 2
Платник	Агент платника
Агент платника	Посередник
	Платіжна система
	Агент отримувача

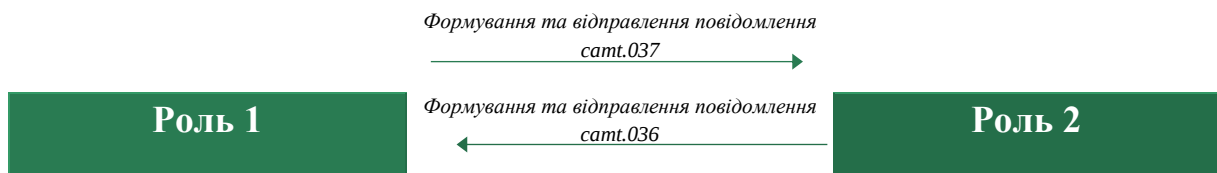
Рисунок 23. Процес проведення розслідування «Запит на повернення коштів» (Request for Cancellation). Пересилання повідомлення camt.056.



Таблиця 7. Ролі, які взаємодіють

Роль 1	Роль 2
Агент платника	Посередник
	Агент отримувача
	Платіжна система
Посередник	Посередник
	Агент отримувача
Платіжна система	Агент отримувача
Посередник	

Рисунок 24. Процес проведення розслідування «Запит на повернення коштів» (Request for Cancellation). Авторизація дебетування рахунку.



Таблиця 8. Ролі, які взаємодіють

Роль 1	Роль 2
Агент отримувача	Отримувач



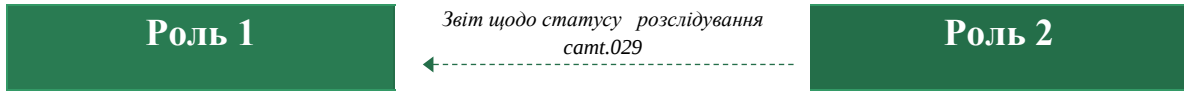
ДОКУМЕНТ СЕД НБУ АСКОД
 Підписувач Шабан Олексій Володимирович
 Сертифікат 36186A0FEAAD76B204000000150F0000F08C0000
 Дійсний до: 31.07.2025 10:20:41

Національний банк України



B/57-0001/39968
 від 02.04.2024 19:27

**Рисунок 25. Процес проведення розслідування «Запит на повернення коштів» (Request for Cancellation).
Надання звіту щодо статусу розслідування.**



Таблиця 9. Ролі, які взаємодіють

Роль 1	Роль 2
Платник	Агент платника
Агент платника	Посередник
	Агент отримувача
	Платіжна система
Посередник	Посередник
	Агент отримувача
Платіжна система	
Посередник	

2.3. Основні процеси бізнес-моделі обміну повідомленнями



ДОКУМЕНТ СЕД НБУ АСКОД
Підписувач Шабан Олексій Володимирович
Сертифікат 36186A0FEAAD76B204000000150F0000F08C0000
Дійсний до: 31.07.2025 10:20:41

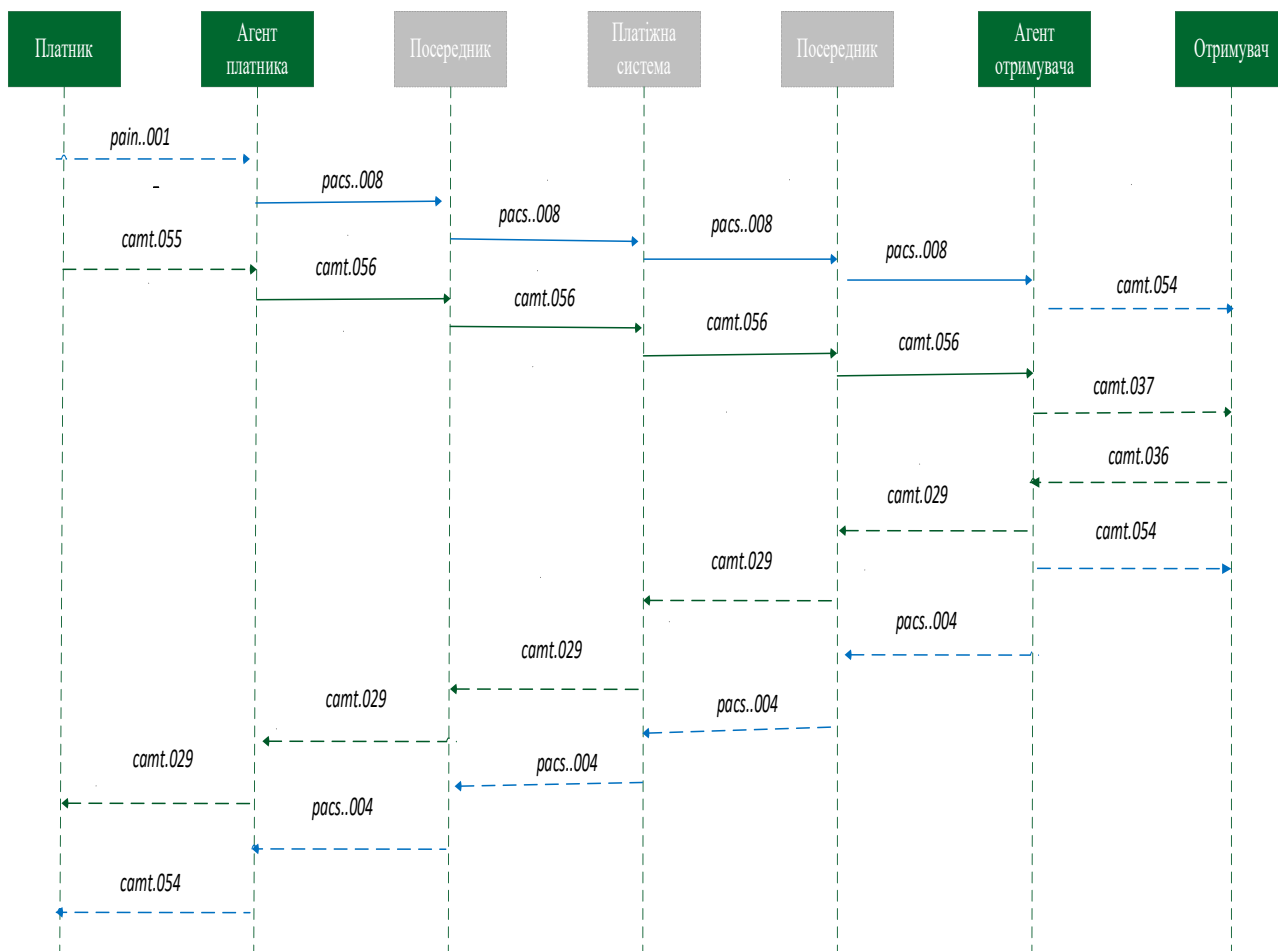
Національний банк України



B/57-0001/39968
від 02.04.2024 19:27

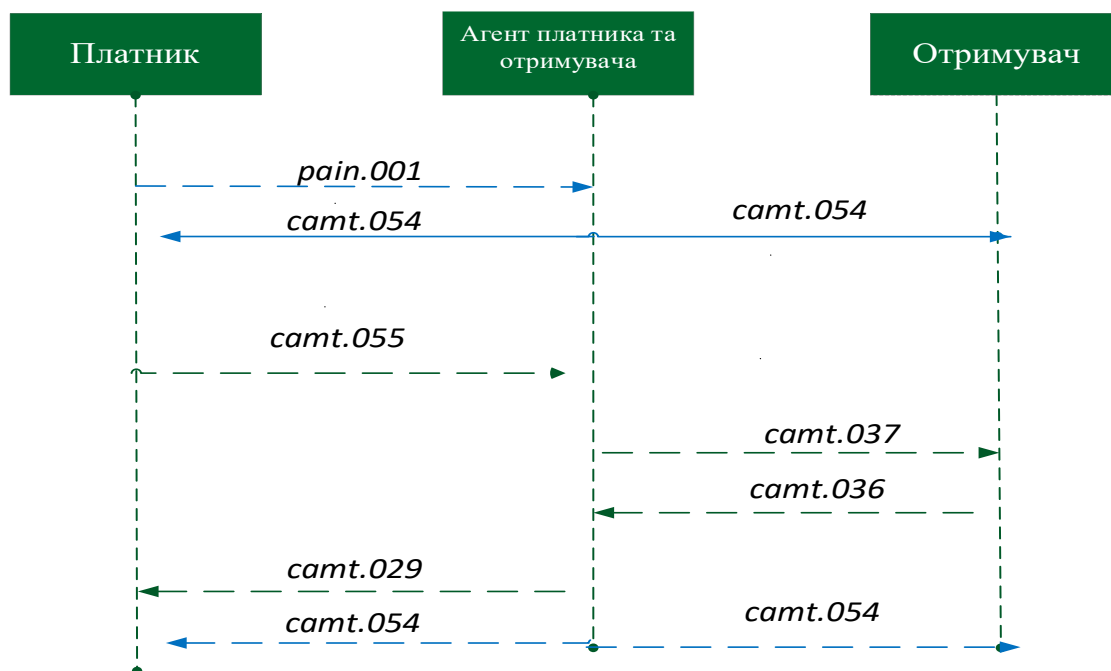
Сценарій 1. Сценарій розслідування «Запит на повернення» (Request for Cancellation). Платник та отримувач є клієнтами різних агентів.

Рисунок 26. Функціональна схема сценарію 1 .



Сценарій 2. Сценарій розслідування «Запит на повернення» (Request for Cancellation) на рівні отримувача. Платник та отримувач є клієнтами одного агента.

Рисунок 27. Функціональна схема сценарію 2.



3. ОПИС БІЗНЕС-МОДЕЛІ ТИПУ РОЗСЛІДУВАННЯ «НЕОТРИМАННЯ КОШТІВ» (CLAIM NON RECEIPT) НА ОГЛЯДОВОМУ/КОНЦЕПТУАЛЬНОМУ РІВНЯХ ТА КАТАЛОГ БІЗНЕС ПРОЦЕСІВ

Розслідування типу «Неотримання коштів» (Claim Non Receipt) здійснюється з метою з'ясування статусу платіжної операції.

Відправлення повідомлення «Запит про неотримання коштів» (camt.027) ініціює платник або агент платника (при наявності заяви/розпорядження на ведення розслідування від платника) після того, як отримувач проінформував платника про неотримання коштів по платіжній операції та за умови, що списання коштів з рахунку платника відбулось.



У відповідь на повідомлення «Запит про неотримання коштів» (camt.027) може надійти:

- повідомлення «Звіт щодо статусу розслідування» (camt.029) (відхилення) в разі неуспішного проходження перевірки camt.027 (деталізація перевірок описується в специфікаціях до повідомлень);
- повідомлення «Звіт щодо статусу розслідування» (camt.029) з підтвердженням статусу платіжної операції.

В сценаріях розслідування типу «Неотримання коштів» (Claim Non Receipt) платник та отримувач завжди є клієнтами різних агентів.

Розслідування типу «Неотримання коштів» (Claim Non Receipt) може застосовуватися до миттєвого переказу в окремих випадках. Наприклад, платник може ініціювати відправлення повідомлення camt.027 щодо миттєвого переказу, якщо необхідно отримати повідомлення camt.029 з підтвердженням виконання платіжної операції агентом отримувача.

3.1. Оглядовий рівень

Бізнес-модель обміну повідомленнями між учасниками розслідування «Неотримання коштів» (Claim Non Receipt) може включати в себе наступні процеси:

I. Ініціювання розслідування:

- створення справи з унікальним ідентифікатором справи
- формування та відправлення повідомлення camt.027

II. Проведення розслідування:

- пересилання повідомлення camt.027
- надання звіту щодо статусу розслідування (camt.029)

В ході виконання зазначених процесів передбачаються наступні ролі:

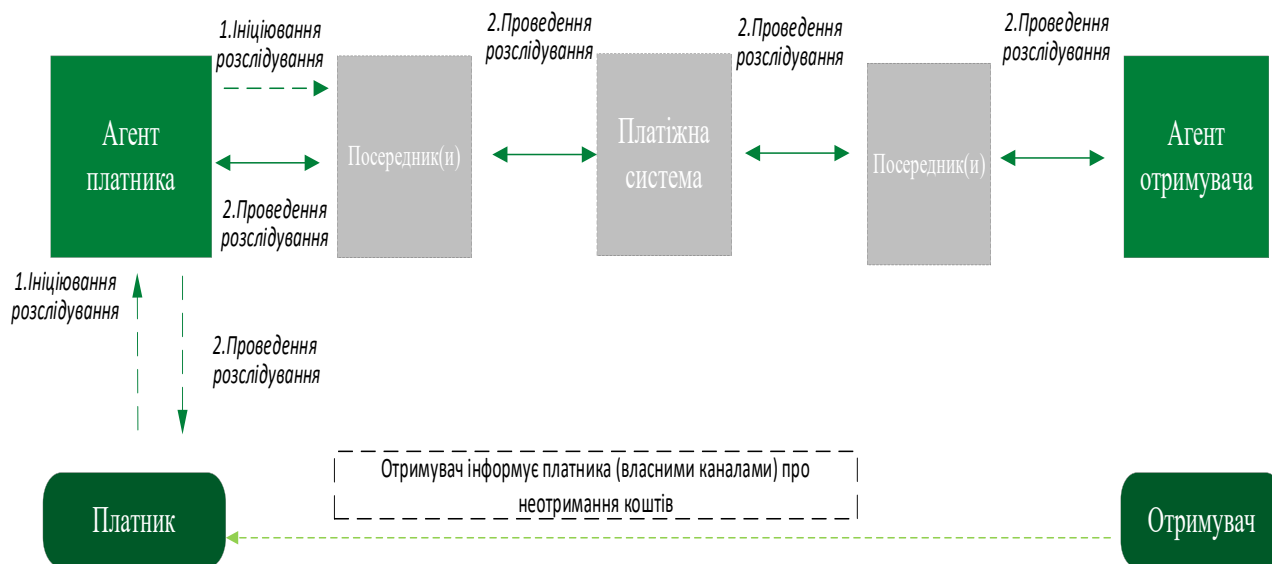
Платник
Отримувач
Агент отримувача
Агент платника
Посередник



Бізнес-моделі обміну повідомленнями між учасниками розслідування «Неотримання коштів» (Claim Non Receipt) передбачають як позитивний, так і негативний сценарії.

Послідовність дій в бізнес-моделі з урахуванням задіяних в ній процесів і ролей приведена на рисунку 28.

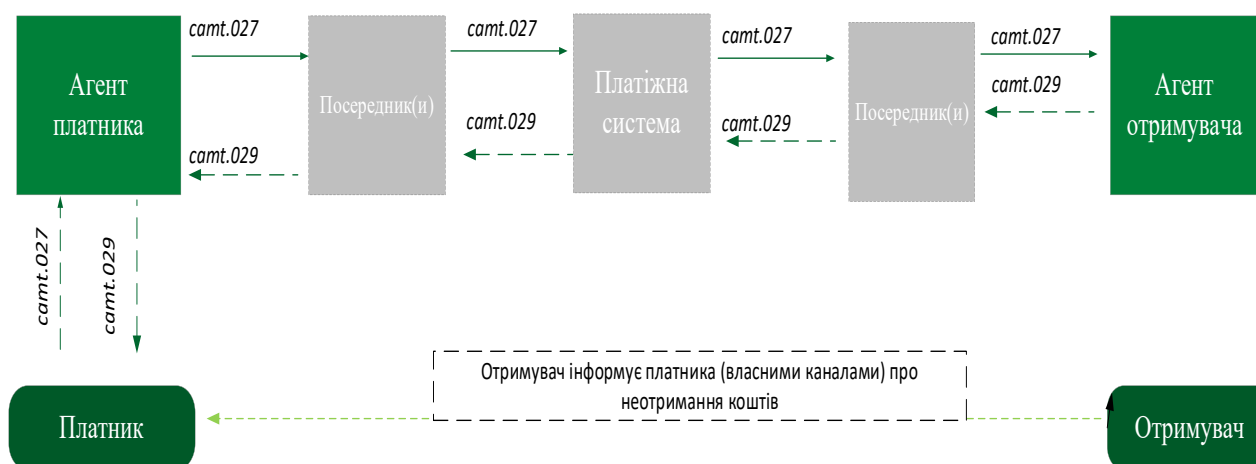
Рисунок 28. Послідовність дій в бізнес-моделі процесу розслідування «Неотримання коштів» (Claim Non Receipt).



Бізнес-модель обміну повідомленнями з урахуванням задіяних в ній процесів і ролей приведена на рисунках 29,30.

Рисунок 29. Бізнес-модель обміну повідомленнями в процесі розслідування «Неотримання коштів» (Claim Non Receipt) (негативний сценарій – відхилення camt.027).





Отримувач інформує платника власними засобами зв'язку (поза межами стандарту ISO 20022) про неотримання коштів.

Платник виконує наступні дії:

- якщо розслідування проводиться по платіжній інструкції зі сформованого повідомлення pain.001:
 - може сформулювати та надіслати повідомлення «Запит про неотримання коштів» (camt.027) агенту платника, посилаючись на ідентифікатори платіжної інструкції з оригінального повідомлення pain.001;
 - може надіслати заяву/розпорядження в довільній формі на проведення розслідування неотримання коштів.
- якщо розслідування проводиться по платіжній інструкції з повідомлення pacs.008, сформованого агентом платника за дорученням платника (етап формування платіжного повідомлення pain.001 відсутній):
 - надсилає заяву/розпорядження в довільній формі на проведення розслідування неотримання коштів.

Агент платника:

- якщо отримано camt.027 від платника:
 - переформатує отримане від платника повідомлення camt.027, в якому вказує ідентифікатори платіжної інструкції з відповідного платіжного повідомлення pacs.008, та надсилає його агенту отримувача через ланцюг агентів та платіжну систему (за наявності);



ДОКУМЕНТ СЕД НБУ АСКОД

Підписувач Шабан Олексій Володимирович

Сертифікат 36186A0FEAAD76B204000000150F0000F08C0000

Дійсний до: 31.07.2025 10:20:41

Національний банк України



B/57-0001/39968

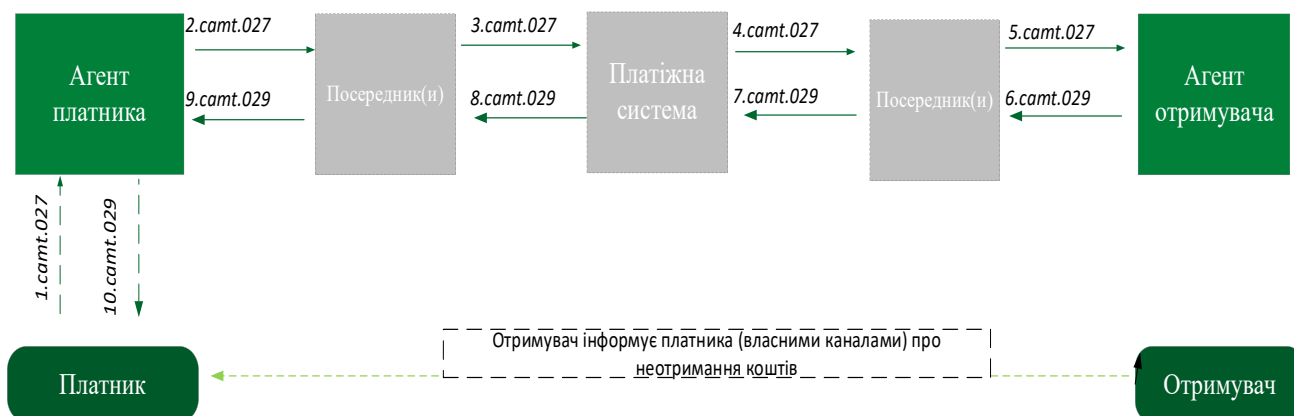
від 02.04.2024 19:27

- якщо отримано заяву/розпорядження в довільній формі на проведення розслідування неотримання коштів:
 - самостійно формує повідомлення camt.027, вказує в ньому ідентифікатори платіжної інструкції з відповідного повідомлення расс.008 та відправляє camt.027 агенту отримувача через ланцюг агентів та платіжну систему (за наявності).

Агент платника/посередник/платіжна система/агент отримувача після отримання повідомлення camt.027 здійснює його перевірку.

Якщо повідомлення camt.027 не відповідає критеріям перевірки, агент платника/посередник/платіжна система/агент отримувача надсилає повідомлення «Звіт щодо статусу розслідування» camt.029 (відхилення) відправнику повідомлення camt.027 з обґрунтуванням причини відхилення та з зазначенням унікального ідентифікатора справи. Дії, які виконуються учасниками розслідування при отриманні повідомлення camt.029 (відхилення), описані в рисунку 2.

Рисунок 30. Бізнес-модель обміну повідомленнями в процесі розслідування «Неотримання коштів» (Claim Non Receipt) (позитивний/негативний сценарії – результат розслідування).



Послідовність дій при надсиланні повідомлення camt.027 від платника та/або агента платника до агента отримувача міститься в описі рисунку 29.

Агент отримувача при отриманні повідомлення camt.027 перевіряє статус платіжної операції та:

- якщо платіжна інструкція, щодо якої проводиться розслідування, не надходила до агента отримувача, то агент отримувача надсилає



агенту платника повідомлення samt.029 з тим же унікальним ідентифікатором справи, що і в повідомленні samt.027;

- якщо платіжна операція була виконана агентом отримувача і кошти зараховані на рахунок належного отримувача, агент отримувача надає підтвердження шляхом формування та надсилання агенту платника повідомлення «Звіт щодо статусу розслідування» samt.029 (позитивний) з тим же унікальним ідентифікатором справи, що і в повідомленні samt.027, через усіх агентів, задіяних в ланцюгу проходження платіжної операції та платіжну систему (за наявності);

Агент платника отримує повідомлення samt.029 та інформує про це платника. Послідовність дій агента платника при отриманні повідомлення samt.029 міститься в описі рисунку 3.

- якщо платіжна інструкція, щодо якої проводиться розслідування, не виконана з обґрунтованих причин (очікує виконання тощо), надсилає агенту платника повідомлення samt.029 (негативний) з вказанням причини;

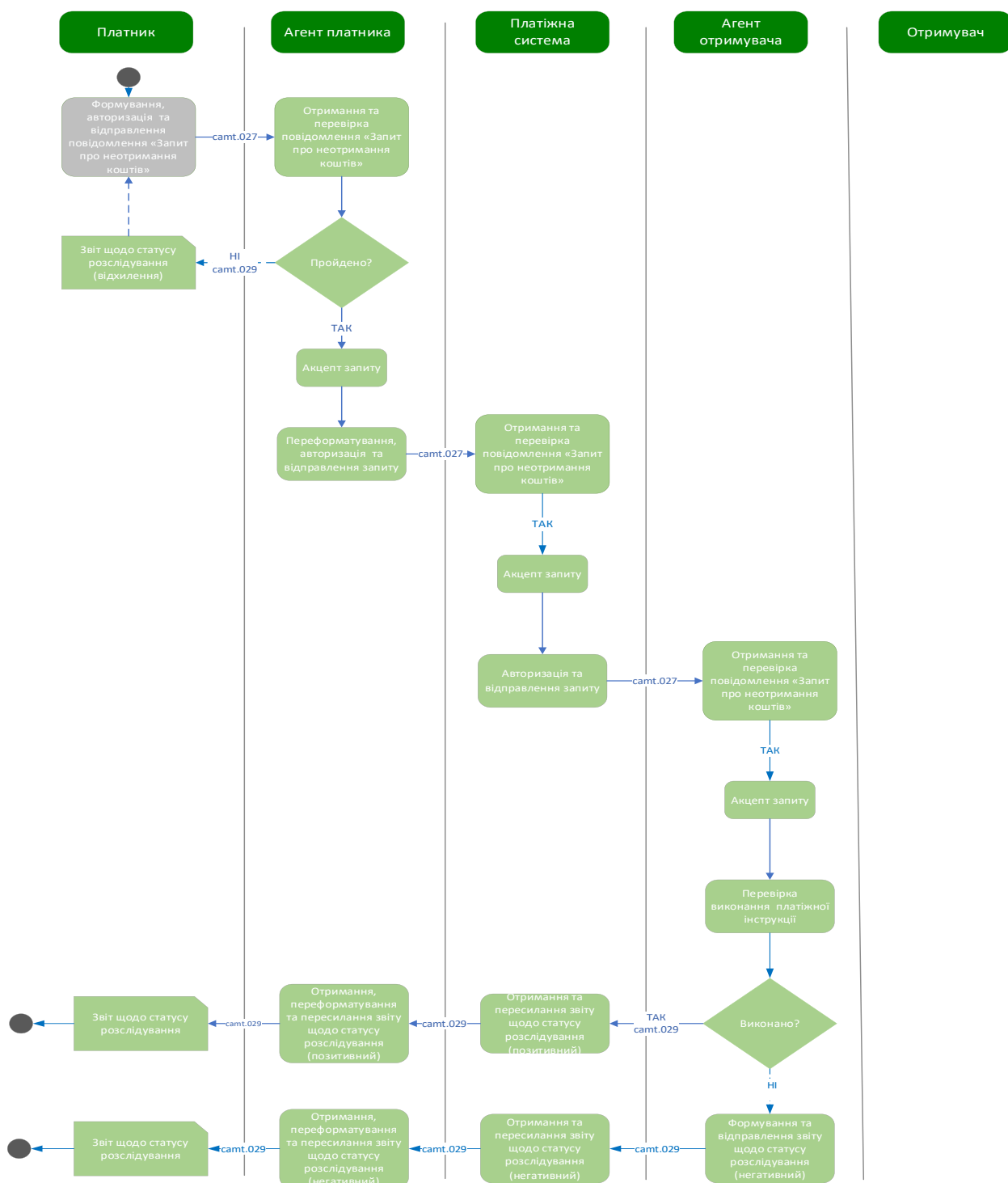
Сценарій розслідування, за яким платіжна інструкція не виконана в зв'язку з відсутніми/неповними/некоректними реквізитами отримувача та/або платника, описаний в главі 1 розділу 2 цього документу.

- якщо відбулась помилкова операція з вини агента і кошти по платіжній операції, щодо якої проводиться розслідування «Неотримання коштів» (Claim Non Receipt), зараховані *неналежному отримувачу*, діє відповідно до норм законодавства України та нормативно-правових актів Національного Банку України. Повернення коштів за раніше виконаною помилковою платіжною операцією з вини агента здійснюється відповідно до бізнес-моделі типу розслідування «Запит на повернення коштів» (Request for Cancellation), опис якої наведений в главі 2 розділу 2 цього документа. Додатково агент отримувача надсилає агенту платника повідомлення «Звіт щодо статусу розслідування» samt.029 через ланцюг агентів та платіжну систему (за наявності), з підтвердженням статусу платіжної операції.

Агент платника отримує повідомлення samt.029 та інформує про це платника. Послідовність дій агента платника при отриманні повідомлення samt.029 міститься в описі рисунку 3.



Рисунок 31. Алгоритм взаємодії учасників у процесі розслідування «Неотримання коштів» (Claim Non Receipt).

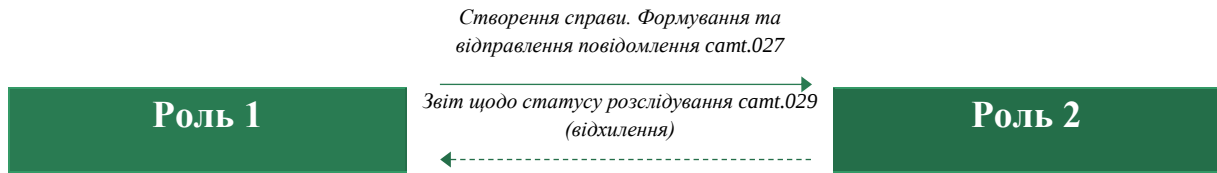


Примітка: повідомлення camt.027 за негативного сценарію (в разі непроходження перевірки) може бути відхилено шляхом формування та надсилання повідомлення camt.029 кожним учасником розслідування.



3.2. Концептуальний рівень

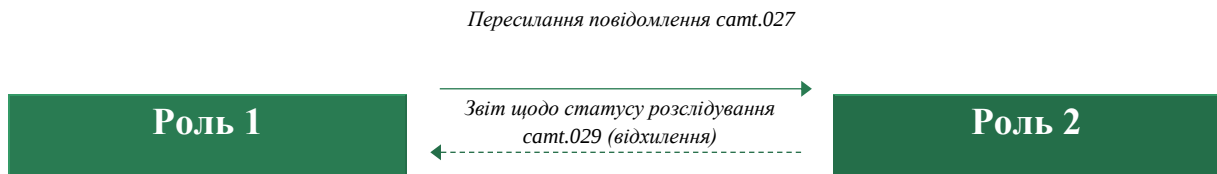
Рисунок 32. Процес ініціювання розслідування «Неотримання коштів» (Claim Non Receipt).



Таблиця 10. Ролі, які взаємодіють

Роль 1	Роль 2
Платник	Агент платника
Агент платника	Посередник
	Платіжна система
	Агент отримувача

Рисунок 33. Процес проведення розслідування «Неотримання коштів» (Claim Non Receipt). Пересилання повідомлення camt.027.



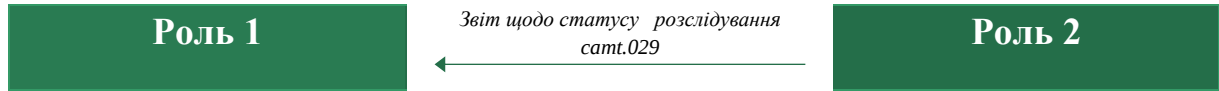
Таблиця 11. Ролі, які взаємодіють

Роль 1	Роль 2
Агент платника	Посередник
	Агент отримувача
	Платіжна система
Посередник	Посередник
	Агент отримувача
Платіжна система	Посередник
	Посередник



**Рисунок 34. Процес проведення розслідування «Неотримання коштів»
(Claim Non Receipt).**

Надання звіту щодо статусу розслідування.



Таблиця 12. Ролі, які взаємодіють

Роль 1	Роль 2
Платник	Агент платника
Агент платника	Посередник
	Агент отримувача
	Платіжна система
Посередник	Посередник
	Агент отримувача
Платіжна система	
Посередник	



3.3. Основні процеси бізнес-моделі обміну повідомленнями

Сценарій 1. Розслідування типу «Неотримання коштів» (Claim Non Receipt). Отримувач проінформував платника про неотримання коштів по платіжній операції власними засобами зв'язку.

Рисунок 35. Функціональна схема сценарію 1.

