

УТВЕРЖДЕН
решением Правления
ПАО АКБ «Связь-Банк»
Протокол № 48
от «18» июля 2016 г.

Подписано электронно
Д.А. Ноздрачев

**Правила осуществления переводов электронных денежных средств
в ПАО АКБ «Связь-Банк»**

город Москва
2016

Оглавление

1. Общие положения.....	3
2. Термины и определения	5
3. Основания и способы осуществления переводов ЭДС.....	5
4. Условия использования ЭСП и осуществления переводов ЭДС	8
5. Документы по операциям, совершаемым с использованием ЭСП.....	10
6. Привлечение Банком Банковских платежных агентов (субагентов).....	10
7. Порядок обмена информацией при осуществлении переводов электронных денежных средств.....	13
8. Порядок обеспечения бесперебойности осуществления перевода электронных денежных средств.....	13
9. Порядок рассмотрения претензий Банком, включая процедуры оперативного взаимодействия с Клиентом.....	14
10. Порядок хранения информации Банком.....	15
11. Порядок оплаты вознаграждения Банку Клиентом.....	16
12. Заключительные положения.....	16

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила осуществления переводов электронных денежных средств в ПАО АКБ «Связь-Банк» (далее - Правила) разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации:

- Федеральным законом от 27 июня 2011 г. № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» (далее - Федеральный закон №161-ФЗ);
- Положением Банка России от 24 декабря 2004 г. № 266-П «Об эмиссии платежных карт и об операциях, совершаемых с их использованием»;
- Указанием Банка России от 14 сентября 2011 г. № 2695-У «О требованиях к обеспечению бесперебойности осуществления перевода электронных денежных средств»;
- Федеральным законом от 07 августа 2001 г. N 115-ФЗ "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма" (далее – Федеральный закон №115-ФЗ).

1.2. Правила не являются публичной офертой в соответствии со статьей 437 Гражданского кодекса РФ. Правила являются неотъемлемой частью Договора и применяются только в той части, в которой они непосредственно устанавливают права и обязанности Банка при осуществлении переводов ЭДС.

1.3. Правила размещаются на Web-сайте Банка, а также на стендах в филиалах, дополнительных и операционных офисах и других структурных подразделениях Банка, осуществляющих обслуживание Клиентов.

1.4. При взаимодействии с Клиентами в целях осуществления переводов ЭДС Банк выступает в качестве оператора электронных денежных средств.

2. Термины и определения

2.1. **Авторизационные данные** – конфиденциальная информация (технология), передаваемая Банком Клиенту при заключении Договора, с помощью которой Банк идентифицирует Клиента при использовании ЭСП. В качестве Авторизационных данных могут использоваться логин и пароль, пин-код, реквизиты банковской карты, коды безопасности, микропроцессор в составе ЭСП, а также иные сведения, предусмотренные Договором.

2.2. **Автономный режим использования ЭСП** - перевод ЭДС, при котором принятие оператором (-ами) ЭДС распоряжения клиента, уменьшение им Остатка ЭДС плательщика и увеличение им Остатка ЭДС получателя средств на сумму перевода ЭДС производится не одновременно, а после совершения операции и передачи о ней информации для учета оператору электронных денежных средств

2.3. **Банк/Оператор электронных денежных средств/Оператор** - Межрегиональный коммерческий банк развития связи и информатики (публичное акционерное общество) (сокращенное наименование - ПАО АКБ «Связь-Банк»).

2.4. **Банковский платежный агент** - юридическое лицо, не являющееся кредитной организацией, или индивидуальный предприниматель, которые привлекаются Банком в целях осуществления отдельных банковских операций, предусмотренных настоящими Правилами, на основании заключаемого договора.

2.5. **Банковский платежный субагент** - юридическое лицо, не являющееся кредитной организацией, или индивидуальный предприниматель, которые привлекаются Банковским платежным агентом в целях осуществления отдельных банковских операций, предусмотренных настоящими Правилами, на основании заключаемого договора.

2.6. **Договор** – соглашение между Банком и Клиентом о предоставлении и использовании ЭСП в целях осуществления переводов ЭДС

2.7. **Идентификация** – совокупность мероприятий по установлению определенных Федеральным законом № 115-ФЗ сведений о Клиентах, их представителях, выгодоприобретателях, бенефициарных владельцах, по подтверждению достоверности этих сведений с использованием оригиналов документов и (или) надлежащим образом заверенных копий.

2.8. **Клиент** – физическое или юридическое лицо/индивидуальный предприниматель, предоставившее Банку денежные средства без открытия банковского счета для исполнения своих денежных обязательств перед третьими лицами.

2.9. **Контакт-центр** (далее - КЦ), - структурное подразделение Банка, выполняющее взаимодействие с Клиентами, в том числе прием от Клиентов претензий и заявлений, а также осуществляющее их обработку.

2.10. **Корпоративное ЭСП** – тип ЭСП, предоставляемый Банком Клиенту (юридическому лицу, индивидуальному предпринимателю, лицу, занимающемуся частной практикой) для осуществления перевода ЭДС в пределах Лимита на основании заключенного с ним Договора.

2.11. **Лимит** – максимально допустимая сумма Остатка ЭДС в любой момент времени и/или общая сумма переводимых ЭДС в течение календарного месяца при использовании одного ЭСП.

2.12. **Остаток ЭДС** - размер обязательств Банка перед Клиентом, владельцем ЭДС.

2.13. **Перевод электронных денежных средств / Перевод** - действия Банка по переводу электронных денежных средств на основании Распоряжения Клиента в пользу получателя

2.14. **Распоряжение Клиента** – электронный документ о Переводе ЭДС, оформленный и переданный Клиентом с использованием ЭСП Банку.

2.15. **Стороны** – Клиент и Банк.

2.16. **Электронные денежные средства / ЭДС** - денежные средства, которые предварительно предоставлены Клиентом Банку, учитывающему информацию о размере предоставленных денежных средств без открытия банковского счета, для исполнения денежных обязательств Клиента перед третьими лицами и в отношении которых Клиент имеет право передавать распоряжения исключительно с использованием ЭСП;

2.17. **Электронное средство платежа / ЭСП** - средство и (или) способ, позволяющие Клиенту составлять, удостоверить и передавать Распоряжения Клиента в целях осуществления Перевода ЭДС с использованием информационно-коммуникационных технологий, электронных носителей информации, в том числе платежных карт, а также иных технических устройств.

ЭСП бывают следующих типов:

2.17.1. **Неперсонифицированное ЭСП** – применяется для осуществления Перевода ЭДС в случае непроведения Банком идентификации Клиента в соответствии с Федеральным законом N 115-ФЗ при условии, что Остаток ЭДС в любой момент не превышает 15 000 (Пятнадцать тысяч) рублей.

2.17.2. **Персонифицированное ЭСП** – применяется для осуществления перевода ЭДС в случае проведения Банком идентификации Клиента в соответствии с Федеральным законом. N 115-ФЗ при условии, что остаток ЭДС в любой момент не превышает 600 000 (Шестьсот тысяч) рублей либо сумму в иностранной валюте, эквивалентную 600 000 (Шестьсот тысяч) рублей по официальному курсу Банка России.

2.18. **Тарифы** – размер комиссионного вознаграждения Банка за предоставление услуг Клиенту и условия их взимания, установленные Банком.

2.19. **Терминал самообслуживания** (далее - ТС) - программно-аппаратный комплекс, позволяющий клиентам в режиме самообслуживания проводить операции по переводу денежных средств, в том числе ЭДС.

2.20. **Упрощенная идентификация** - осуществляемая в случаях, установленных Федеральным законом № 115-ФЗ, совокупность мероприятий по установлению в отношении Клиента – физического лица фамилии, имени, отчества (если иное не вытекает из закона или национального обычая), серии и номера документа, удостоверяющего личность, и подтверждению достоверности этих сведений.

2.21. **Чек** - документ, подтверждающий совершение Клиентом операции и содержащий реквизиты операции.

2.22. **WEB - сайт** – сайт, размещенный в глобальной сети Интернет по адресу www.sviaz-bank.ru.

2.23. Остальные термины и определения соответствует Федеральному закону № 161 -ФЗ

3. Основания и способы осуществления переводов ЭДС

3.1. Банк оказывает услуги по Переводу ЭДС на основании Договоров, заключаемых с Клиентами, в рамках применяемых форм безналичных расчетов в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

3.1.1. Банк вправе отказать клиенту в заключение Договора о предоставлении и использовании ЭСП в целях осуществления переводов ЭДС.

3.2. Перевод ЭДС осуществляется Банком на основании Распоряжений Клиента в пользу получателей средств.

3.3. Перевод ЭДС может осуществляться на основании требований получателей средств в случаях, указанных в Договоре между Банком и Клиентом, а также между Клиентом и получателем средств, когда им не является Банк и в Договоре между Банком и Клиентом такая форма расчетов с третьим лицом прямо предусмотрена. Перевод на основании требований получателей средств не может осуществляться в отношении Неперсонифицированных ЭСП.

Перевод ЭДС осуществляется в срок не более трех рабочих дней после принятия Банком Распоряжения Клиента, если более короткий срок не предусмотрен Договором, заключенным между Банком и Клиентом.

3.4. В случаях предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации Клиент обязан представить Банку документы в целях Идентификации Клиента и подтверждении полномочий Клиента на распоряжение ЭДС, а также - информацию для связи с Клиентом (в том числе, посредством каналов дистанционного обслуживания).

3.5. Заключение Договора осуществляется в соответствии с условиями, установленными таким Договором. Банк предоставляет каждому Клиенту до момента заключения Договора в доступной для них форме следующую информацию:

- 1) о наименовании и месте нахождения Банка, а также о номере его лицензии на осуществление банковских операций;
 - 2) об условиях использования ЭСП, в том числе в Автономном режиме использования ЭСП;
 - 3) о способах и местах осуществления Перевода ЭДС;
 - 4) о способах и местах предоставления денежных средств Клиентом - физическим лицом Банку или БПА;
 - 5) о размере вознаграждения и порядке его взимания в случае, если оно предусмотрено Договором;
 - 6) о порядке предъявления претензий, включая информацию для связи с Банком;
 - 7) иную информацию, обусловленную применяемой формой безналичных расчетов
- 3.6. Банк учитывает денежные средства, предоставленные Клиентом, а также денежные средства, предоставленные юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями в пользу Клиента, путем формирования записи, отражающей размер Остатка ЭДС.

3.7. *Способы увеличения Остатка ЭДС:*

3.7.1. Банк с учетом условия, содержащегося в п. 3.7.3 Правил, может предоставить Клиентам – физическим лицам, использующим Персонифицированные или Неперсонифицированные ЭСП, возможность увеличения своего Остатка ЭДС следующими способами, указанными в пп. 3.7.1.1, 3.7.1.2 Правил:

3.7.1.1. С использованием банковского счета – путем осуществления перевода денежных средств со счета Клиента, открытого в Банке либо в иной кредитной организации в адрес Банка.

3.7.1.2. Без использования своего банковского счета:

1) Путем предоставления наличных денежных средств БПА в пользу Банка;

2) Путем подачи своему оператору связи, при условии наличия у последнего необходимых договорных отношений с Банком, распоряжения об увеличении Остатка ЭДС у Банка за счет денежных средств Клиента, являющихся авансом за услуги связи, способами и в порядке, установленными соглашением между Клиентом и оператором связи;

3) Путем получения ЭДС, перевод которых в пользу Клиента совершен другим Клиентом Банка или клиентом другого оператора электронных денежных средств, в том числе по требованию получателя ЭДС, при условии наличия необходимых договорных отношений между Банком и оператором электронных денежных средств, учитывающим Остаток ЭДС такого клиента;

4) Путем подачи оператору по переводу денежных средств распоряжения о совершении в пользу Банка перевода денежных средств без открытия банковского счета с внесением такому оператору наличных денежных средств либо с предоставлением денежных средств за счет использования Остатка ЭДС путем подачи распоряжения посредством prepaid карты;

5) Путем подачи другому оператору электронных денежных средств, при условии наличия у последнего договорных отношений с Банком, распоряжения о совершении в пользу Банка Перевода ЭДС;

6) Путем получения ЭДС, переведенных Клиентом Банка путем уменьшения Остатка ЭДС, учтенных с использованием иного принадлежащего Клиенту ЭСП.

3.7.2. Банк может предоставить Клиентам, использующим Корпоративные ЭСП, возможность увеличения своего Остатка ЭДС следующими способами, указанными в пп. 3.7.2.1 - 3.7.2.3 Правил.

3.7.2.1. С использованием своего банковского счета, открытого в Банке, - путем подачи Банку распоряжения о списании денежных средств со своего банковского счета и увеличения Остатка ЭДС.

3.7.2.2. С использованием своего банковского счета, открытого в другой кредитной организации – путем совершения перевода денежных средств в пользу Банка.

3.7.2.3. Путем получения ЭДС, перевод которых в пользу данного Клиента совершен физическим лицом – клиентом Банка или другого оператора электронных денежных средств, использующим ЭПС, в оплату (авансирование) поставки товаров, производства работ, оказания услуг и тд., в том числе по требованию получателя ЭДС.

3.7.3. Конкретные способы увеличения Остатка ЭДС, перечисленные в п. 3.7 Правил, применяются в случае, если они прямо предусмотрены Договором и Тарифами.

3.8. Способы использования ЭДС

3.8.1. Банк с учетом условия, содержащегося в п. 3.8.4 Правил может предоставить Клиентам – физическим лицам, использующим Персонифицированные ЭСП, возможность использования ЭДС одним или несколькими следующими способами:

3.8.1.1. Совершение перевода ЭДС в пользу другого Клиента Банка;

3.8.1.2. Совершение перевода ЭДС для увеличения иного Остатка ЭДС, принадлежащего Клиенту.

3.8.1.3. Совершения перевода ЭДС в пользу клиента другого оператора электронных денежных средств при условии наличия у такого оператора электронных денежных средств необходимых договорных отношений с Банком;

3.8.1.4. Совершение за счет Остатка (его части) ЭДС перевода денежных средств на банковский счет;

3.8.1.5. Получение Остатка (его части) ЭДС наличными денежными средствами в Банке либо у БПА, привлеченного Банком.

3.8.2. Банк с учетом условия, указанного в п. 3.8.4 Правил, может предоставить Клиентам – физическим лицам, использующим Неперсонифицированные ЭСП, возможность использования ЭДС одним или несколькими следующими способами.

3.8.2.1. Совершение Перевода ЭДС в пользу другого Клиента Банка при условии:

- ✓ Перевода ЭДС в пользу лица, использующего Персонифицированное ЭСП;
- ✓ обязательного предварительного прохождения процедуры Идентификации Клиента.

3.8.2.2. Совершение Перевода ЭДС в пользу клиента другого оператора электронных денежных средств при условии наличия у такого оператора электронных денежных средств необходимых договорных отношений с Банком, а также при условии:

- ✓ Перевода ЭДС в пользу лица, использующего Персонифицированное ЭСП;
- ✓ обязательного предварительного прохождения процедуры Идентификации Клиента;

3.8.2.3. Совершение перевода Остатка (его части) ЭДС на банковский счет Клиента либо иного лица, открытый в Банке либо в иной кредитной организации при условии предварительного прохождения процедуры Идентификации.

3.8.2.4. Совершение Перевода ЭДС для увеличения Остатка ЭДС, учтенных Банком с использованием другого ЭСП, принадлежащего Клиенту при условии предварительного прохождения процедуры Идентификации и осуществления перевода в целях увеличения Остатка ЭДС Персонифицированного ЭСП.

3.8.3. Банк с учетом условия, указанного в п. 3.8.4 Правил, может предоставить Клиентам, использующим Корпоративные ЭСП, возможность использования ЭДС одним или несколькими следующими способами.

3.8.3.1. Совершение Перевода ЭДС в пользу Клиента Банка – физического лица, использующего Персонифицированное ЭСП;

3.8.3.2. Совершение Перевода ЭДС в пользу клиента другого оператора электронных денежных средств – физического лица, использующего Персонифицированное ЭСП, при условии наличия у такого оператора электронных денежных средств необходимых договорных отношений с Банком;

3.8.3.3. Зачисление Остатка (его части) ЭДС на банковский счет соответствующего Клиента, открытый в Банке;

3.8.3.4. Перевод Остатка (его части) ЭДС на банковский счет соответствующего Клиента, открытый в другой кредитной организации.

3.8.4. Конкретные способы использования ЭДС, перечисленные в п. 3.8 Правил, применяются в случаях, если они прямо предусмотрены соответствующим Договором и Тарифами.

3.9. *Превышение Лимитов, установленных для ЭСП*

3.9.1. Банк устанавливает следующие Лимиты при осуществлении переводов ЭДС с использованием ЭСП:

3.9.1.1. Лимит остатка ЭДС по Корпоративному ЭСП не может превышать на конец операционного дня Банка 600 000 рублей или эквивалента указанной суммы в иностранной валюте по официальному курсу Банка России.

3.9.1.2. Лимит остатка ЭДС по Неперсонифицированному ЭСП не может превышать в любой момент времени 15 000 рублей.

3.9.1.3. Лимит остатка ЭДС по Персонифицированному ЭСП не может превышать в любой момент времени 600 000 рублей или эквивалента указанной суммы в иностранной валюте по официальному курсу Банка России.

3.9.2. Общая сумма переводимых ЭДС с использованием одного Неперсонифицированного ЭСП не может превышать 40 000 рублей в течение календарного месяца.

3.9.3. В случае получения Банком распоряжения о переводе ЭДС в пользу Клиента Банка – физического лица (предоставления Банку денежных средств в целях увеличения Остатка ЭДС

Клиента Банка – физического лица) если исполнение такого распоряжения повлечет превышение установленного в п. 3.9.1. Правил Лимита, Банк отказывает в совершении соответствующей операции.

3.9.4. В случае получения Банком от Клиента, использующего Неперсонифицированное ЭСП, распоряжения о переводе ЭДС, исполнение которого повлечет превышение установленной п. 3.9.2 предельной суммы ЭДС, переводимых с использованием данного Неперсонифицированного ЭСП в течение календарного месяца, Банк не принимает распоряжение Клиента к исполнению и направляет Клиенту уведомление об этом не позднее дня, следующего за днем получения распоряжения Клиента.

3.9.5. В случае если по состоянию на конец операционного дня Банка Остаток ЭДС на Корпоративном ЭСП превышает установленный Лимит и при этом Клиентом, использующим Корпоративное ЭСП, не дано распоряжение относительно конкретного банковского счета, на который подлежат зачислению (переводу) денежные средства этого Клиента в размере превышения указанного ограничения, Банк осуществляет такое зачисление (перевод) ЭДС на банковский счет, информацию о котором Клиент предоставил Банку ранее.

3.10. Идентификация Клиентов.

3.10.1. Банк осуществляет Идентификацию Клиентов в соответствии с Федеральным законом № 115-ФЗ, в следующем порядке:

3.10.1.1. При обращении Клиента (его представителя) в офис Банка и предъявлении документа удостоверяющего личность, а также доверенности (в случае обращения представителя Клиента);

3.10.1.2. Иным способом, не запрещенным действующим законодательством Российской Федерации и позволяющим Банку получить сведения, необходимые для Идентификации Клиента.

4. Условия использования ЭСП и осуществления переводов ЭДС

4.1. Виды ЭСП, которые могут быть предоставлены Банком Клиенту в соответствии с Договором:

4.1.1. предоплаченные банковские карты;

4.1.2. система дистанционного банковского обслуживания;

4.1.3. банкоматы, платежные терминалы, иные устройства самообслуживания, обеспечивающие возможность составления, удостоверения и передачи распоряжений Клиента в целях осуществления перевода денежных средств, в том числе ЭДС;

4.1.4. иные виды ЭСП, предусмотренные Договором.

4.2. Условия использования ЭСП в целях осуществления перевода ЭДС:

4.2.1. Банк предоставляет Клиентам возможность использования ЭСП при условии введения Клиентом корректных Авторизационных данных.

4.2.2. Клиент несет всю полноту ответственности за сохранение своих Авторизационных данных в тайне. Любые действия с ЭСП, совершенные с использованием корректных Авторизационных данных, признаются совершенными Клиентом, за исключением случаев, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

4.2.3. Перевод ЭДС осуществляется путем одновременного принятия Банком распоряжения Клиента на сумму перевода ЭДС

4.2.4. Безусловность перевода ЭДС наступает при выполнении всех условий для осуществления перевода ЭДС, предусмотренных Договором.

Безотзывность и окончательность при Переводе ЭДС наступают после совершения действий, указанных в п. 4.2.3 Правил.

4.2.5. Автономный режим использования ЭСП Банком допускается в случаях, прямо предусмотренных Договором.

4.2.6. Автономный режим использования ЭСП предполагает осуществление Перевода ЭДС, при котором действия, указанные в п. 4.2.3 Правил, осуществляются не одновременно.

4.2.7. При Автономном режиме использования ЭСП безотзывность перевода наступает в момент использования Клиентом ЭСП в целях осуществления перевода ЭДС, а окончательность - в момент учета обслуживающим получателем оператором электронных денежных средств информации, полученной от получателя ЭДС.

4.2.8. При Автономном режиме использования ЭСП денежное обязательство плательщика перед получателем средств прекращается в момент наступления безотзывности перевода ЭДС согласно п. 4.2.7 Правил.

4.2.9. Банк после исполнения Распоряжения Клиента об осуществлении перевода ЭДС направляет в соответствии с порядком, предусмотренным конкретным Договором с Клиентом, подтверждение Клиенту (являющемуся плательщиком или получателем) об исполнении Распоряжения любыми не запрещенными способами, включая по средствам связи (в том числе, каналы дистанционного обслуживания).

4.3. Банк не предоставляет возможность восстановления утраченных Авторизационных данных, за исключением случаев, прямо предусмотренных Договорами. При наличии таких случаев порядок восстановления Авторизационных данных устанавливается в соответствующих Договорах.

4.4. *Приостановление Операций, приостановление использования ЭСП, прекращение использования ЭСП*

4.4.1. Приостановление операций влечет невозможность уменьшения Остатка ЭДС по соответствующему ЭСП.

4.4.2. Операции с использованием Персонифицированных или Корпоративных ЭСП могут быть приостановлены в случаях и порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации и/или Договором

4.4.3. Использование Клиентом ЭСП может быть приостановлено или прекращено в любой момент на основании волеизъявления Клиента путем направления Банку соответствующего уведомления в порядке и в случаях, установленных Договором.

4.4.4. Использование Клиентом ЭСП может быть приостановлено или прекращено по инициативе Банка в случае нарушения Клиентом порядка использования ЭСП, установленного Договором;

4.4.5. Использование Клиентом ЭСП может быть приостановлено или прекращено по инициативе Банка в целях обеспечения Банком сохранности Остатка ЭДС Клиента, доступ к которому осуществляется с использованием ЭСП, в отношении которого у Банка возникли подозрения в несанкционированном (противоправном) доступе. При приостановлении или прекращении использования клиентом ЭСП по инициативе Банка последний незамедлительно информирует Клиента в порядке, предусмотренном Договором. Последствия приостановления или прекращения использования ЭСП устанавливаются соответствующим Договором.

4.5. *Ограничения при осуществлении переводов ЭДС*

4.5.1. Банк вправе отказать в переводе ЭДС в случаях:

- если в результате совершения перевода ЭДС произойдет единовременное превышение Лимита либо общая сумма переводов ЭДС по Неперсонифицированному ЭСП в течение календарного месяца превысит установленное п. 3.9.2 Правил ограничение;
- в Банк не поступил документ, необходимый для проведения операции согласно требованиям действующего законодательства РФ либо Распоряжение Клиента оформлено или передано с нарушением требований действующего законодательства РФ или Договора;
- для проведения Операции недостаточно Остатка ЭДС;
- операция, проводимая на основании Распоряжения Клиента, противоречит требованиям действующего законодательства Российской Федерации и/или условиям Договора;
- у Банка возникли сомнения в том, что Распоряжение поступило от Клиента;
- права Клиента по распоряжению ЭДС ограничены в порядке и случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации и/или соответствующим Договором.

4.6. Перевод ЭДС в иностранной валюте между резидентами, перевод ЭДС в иностранной валюте и валюте РФ между резидентами и нерезидентами, а также перевод ЭДС в иностранной валюте и валюте РФ между нерезидентами осуществляется в соответствии с требованиями валютного законодательства Российской Федерации.

4.7. В случае отказа Банка в переводе ЭДС Банк незамедлительно информирует Клиента об отказе исполнения Распоряжения Клиента.

5. Документы по операциям, совершаемым с использованием ЭСП

5.1. При совершении операции с использованием ЭСП Клиенту выдаются документы на бумажном носителе и/или в электронной форме. Документ по операциям с использованием ЭСП служит подтверждением осуществления Банком операции.

5.2. При совершении операции с использованием ЭСП в ТС обязательно составляется документ на бумажном носителе (чек терминала самообслуживания), который выдается Клиенту.

5.3. Банк хранит в электронном виде сведения об операциях с использованием ЭСП не менее 3-х лет. В случае необходимости, эти сведения могут быть предоставлены Клиенту по его запросу.

6. Привлечение Банком Банковских платежных агентов (субагентов)

6.1. Банк для исполнения заключенных договоров между Банком и Клиентами вправе привлекать Банковского платежного агента путем заключения договора:

6.1.1. для принятия от Клиентов - физических лиц наличных денежных средств и (или) выдачи физическому лицу, в том числе с применением платежных терминалов и банкоматов;

6.1.2. для предоставления Клиентам ЭСП и обеспечения возможности использования указанных ЭСП в соответствии с условиями, установленными Банком;

6.1.3. для проведения в соответствии с требованиями Федерального Закона № 115-ФЗ Идентификации или Упрощенной идентификации клиента в целях осуществления перевода денежных средств без открытия банковского счета, в том числе ЭДС.

6.2. Банковский платежный агент, в случаях, предусмотренных договором с Банком, вправе привлекать Банковского платежного субагента на основании заключаемого с ним договора для осуществления деятельности (ее части), указанной в настоящих Правилах.

6.3. Привлечение Банком Банковского платежного агента осуществляется при одновременном соблюдении следующих требований:

6.3.1. осуществлении указанной в п 6.1. Правил деятельности (ее части) (далее - операции банковского платежного агента) от имени Банка;

6.3.2. проведение Банковским платежным агентом в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма Идентификации или Упрощенной идентификации клиента;

6.3.3. использование Банковским платежным агентом специального банковского счета (счетов) для зачисления в полном объеме полученных от физических лиц наличных денежных средств;

6.3.4. подтверждение Банковским платежным агентом принятия (выдачи) наличных денежных средств путем выдачи кассового чека, соответствующего требованиям законодательства Российской Федерации;

6.3.5. применение Банковским платежным агентом платежных терминалов и банкоматов в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации;

6.3.6. предоставление Банковским платежным агентом физическим лицам информации:

6.3.6.1. адрес места осуществления операций Банковского платежного агента (субагента);

- 6.3.6.2. наименование и место нахождения Банка по переводу денежных средств и Банковского платежного агента (субагента), а также их идентификационные номера налогоплательщика;
 - 6.3.6.3. номер лицензии Банка по переводу денежных средств на осуществление банковских операций;
 - 6.3.6.4. реквизиты договора между Банком и Банковским платежным агентом, а также реквизиты договора между Банковским платежным агентом и Банковским платежным субагентом в случае его привлечения;
 - 6.3.6.5. размер вознаграждения, уплачиваемого физическим лицом в виде общей суммы, включающей в том числе вознаграждение Банковского платежного агента (субагента) в случае его взимания;
 - 6.3.6.6. способы подачи претензий и порядок их рассмотрения;
 - 6.3.6.7. номера телефонов Банка, Банковского платежного агента и Банковского платежного субагента.
- 6.4. Привлечение Банковским платежным агентом Банковского платежного субагента может осуществляться при одновременном соблюдении следующих требований:
- 6.4.1. осуществление деятельности по принятию от физического лица наличных денежных средств и (или) выдаче физическому лицу наличных денежных средств, в том числе с применением платежных терминалов и банкоматов от имени Банка;
 - 6.4.2. осуществление операций Банковского платежного субагента, не требующих Идентификации физического лица в соответствии с законодательством Российской Федерации;
 - 6.4.3. запрете для Банковского платежного субагента на привлечение других лиц к осуществлению операций Банковского платежного субагента;
 - 6.4.4. использование Банковским платежным субагентом специального банковского счета (счетов) для зачисления в полном объеме полученных от физических лиц наличных денежных средств;
 - 6.4.5. подтверждение Банковским Платежным субагентом принятия (выдачи) наличных денежных средств путем выдачи кассового чека, соответствующего требованиям законодательства Российской Федерации;
 - 6.4.6. применение Банковским Платежным субагентом платежных терминалов и банкоматов в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов;
 - 6.4.7. предоставление Банковским платежным субагентом физическим лицам информации:
 - 6.4.7.1. адрес места осуществления операций Банковского платежного агента (субагента);
 - 6.4.7.2. наименование и место нахождения Банка по переводу денежных средств и Банковского платежного агента (субагента), а также их идентификационные номера налогоплательщика;
 - 6.4.7.3. номер лицензии Банка по переводу денежных средств на осуществление банковских операций;
 - 6.4.7.4. реквизиты договора между Банком и Банковским платежным агентом, а также реквизиты договора между Банковским платежным агентом и Банковским платежным субагентом в случае его привлечения;
 - 6.4.7.5. размер вознаграждения, уплачиваемого физическим лицом в виде общей суммы, включающей в том числе вознаграждение Банковского платежного агента (субагента) в случае его взимания;
 - 6.4.7.6. способы подачи претензий и порядок их рассмотрения;
 - 6.4.7.7. номера телефонов Банком, Банковского платежного агента и Банковского платежного субагента.
- 6.5. Банковский платежный агент вправе взимать с физических лиц вознаграждение, если это предусмотрено договором с Банком.
- 6.6. Банковский платежный субагент вправе взимать с физических лиц вознаграждение, если это предусмотрено договором с Банковским платежным агентом и договором Банковского платежного агента с Банком.

6.7. Банк ведет перечень Банковских платежных агентов (субагентов), в котором указываются адреса всех мест осуществления операций Платежных агентов (субагентов) по каждому Банковскому платежному агенту (субагенту) и с которым можно ознакомиться по запросу физических лиц. Банковский платежный агент обязан передавать Банку информацию о привлеченных Банковских платежных субагентах для включения в указанный перечень, в порядке, установленном договором с Банком.

6.8. Банк осуществляет контроль за соблюдением Банковским платежным агентом условий его привлечения, установленных договором между Банком и Банковским платежным агентом, законодательства о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма,

6.8.1. Взаимодействие Банка с Банковским платежным агентом, которому поручено проведение Идентификации или Упрощенной идентификации клиента, осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6.9. Несоблюдение Банковским платежным агентом условий его привлечения, требований настоящей статьи и законодательства о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма является основанием для одностороннего отказа Банка от исполнения договора с таким Банковским Платежным агентом.

6.10. Банковский платежный агент должен осуществлять контроль за соблюдением Платежным субагентом условий его привлечения, установленных настоящей статьей и договором между Банковским платежным агентом и Банковским платежным субагентом, а также требований настоящей статьи.

6.11. Несоблюдение Банковским платежным субагентом условий его привлечения и требований настоящей статьи является основанием для одностороннего отказа Банковского платежного агента от исполнения договора с таким Банковским платежным субагентом, в том числе по требованию Банка.

6.12. Порядок осуществления контроля Банковским платежным агентом за деятельностью Банковского платежного субагента устанавливается договором между Банком и Банковским платежным агентом, а также договором между Банковским платежным агентом и Банковским платежным субагентом.

7. Порядок обмена информацией при осуществлении переводов электронных денежных средств.

7.1. Обмен информацией при осуществлении Переводов ЭДС производится в форме обмена стандартизированными форматированными сообщениями, удостоверенными ЭСП, передаваемыми исключительно через сеть Интернет в форматах, с использованием средств и каналов передачи информации, установленных в Банке, на основе транспортного протокола, применяемого в Банке.

7.2. Клиент после проверки Банком ЭСП может осуществлять следующие действия:

7.2.1. передача Распоряжения Клиента;

7.2.2. проверка Остатка ЭДС;

7.2.3. получение выписки по переданным, исполненным и поступившим Распоряжениям;

7.2.4. получение и передача информационных сообщений в рамках работы Банка.

7.3. Банк обеспечивает соблюдение законодательства Российской Федерации о банках и банковской деятельности о неразглашении конфиденциальной информации и сохранении банковской тайны.

7.4. Банк обеспечивает защиту информации при осуществлении переводов денежных средств в соответствии с требованиями, установленными Банком России, согласованными с федеральными органами исполнительной власти.

7.5. Банк обеспечивает защиту информации о средствах и методах обеспечения информационной безопасности, персональных данных и об иной информации,

подлежащей обязательной защите в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8. Порядок обеспечения бесперебойности осуществления перевода электронных денежных средств

8.1. В целях обеспечения бесперебойности осуществления Перевода ЭДС Банк принимает следующие меры:

- проводит сбор, систематизацию, накопление информации о Переводах ЭДС, осуществляемых путем уменьшения Остатка ЭДС плательщика и увеличения Остатка ЭДС получателя средств на сумму перевода ЭДС;
- осуществляет меры, направленные на недопущение нарушений функционирования операционных и технологических средств, устройств, информационных систем, обеспечивающих учет информации об Остатках ЭДС и их Перевод, а в случае возникновения указанных нарушений осуществляет меры по их устранению;
- проводит анализ причин нарушений функционирования операционных и технологических средств, устройств, информационных систем, выработку и реализацию мер по их устранению;
- обеспечивает сохранение функциональных возможностей операционных и технологических средств, устройств, информационных систем при сбоях в их работе (далее - отказоустойчивость), осуществляет их тестирование в целях выявления недостатков функционирования, а в случае выявления указанных недостатков принимает меры по их устранению.

8.2. Банк обеспечивает конфиденциальность информации, полученной в результате выполнения мер, указанных в п. 8.1 Правил. Содержание указанной информации может быть раскрыто исключительно органам и должностным лицам, уполномоченным запрашивать и получать соответствующие сведения у Банка в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.3. Для организации деятельности, связанной с обеспечением бесперебойности осуществления Перевода ЭДС, Банк разрабатывает внутренние документы, которые содержат:

- информацию о способах, объектах и показателях мониторинга;
- перечень возможных причин нарушения функционирования операционных и технологических средств, устройств, информационных систем, влекущих прекращение осуществления Перевода ЭДС или его ненадлежащее осуществление, и сроки их устранения;
- план действий в случае нарушения функционирования операционных и технологических средств, устройств, информационных систем, направленный на восстановление их функционирования, в том числе путем применения резервных операционных и технологических средств, устройств, информационных систем, а также сроки проведения мероприятий в рамках применяемого плана;
- перечень и периодичность проведения регламентных работ по обеспечению отказоустойчивости;
- порядок резервного копирования информации об осуществленном Переводе ЭДС, об Остатках ЭДС, а также хранения такой информации, в том числе сроки ее хранения;
- порядок контроля за обеспечением бесперебойности осуществления Перевода ЭДС.

Внутренние документы Банка могут включать иные положения, направленные на обеспечение бесперебойности осуществления Перевода ЭДС.

9. Порядок рассмотрения претензий Банком, включая процедуры оперативного взаимодействия с Клиентом

9.1. Споры и разногласия, возникающие между Клиентом и Банком при осуществлении операций с ЭДС подлежат разрешению в соответствии с Правилами и условиями Договора.

9.2. Банк рассматривает заявления Клиента, в том числе при возникновении споров, связанных с использованием Клиентом его ЭСП, а также предоставляет Клиенту возможность получения информации о результатах рассмотрения заявлений, в том числе в письменной форме по требованию Клиента, в срок, установленный Договором, но не более 30 (Тридцати) календарных дней со дня получения таких заявлений.

9.3. В случае, если возникший спор не будет разрешен в соответствии с настоящими Правилами, он подлежит разрешению в соответствии с действующим законодательством РФ.

9.4. Процедуры оперативного взаимодействия Банка с Клиентами включают:

9.4.1. направление Клиенту подтверждения об исполнении Распоряжения Клиента об осуществлении перевода ЭДС с использованием ЭСП после наступления момента Окончателюности перевода ЭДС;

9.4.2. получение и фиксация уведомлений Клиента об утрате ЭСП и/или об использовании ЭСП без согласия Клиента, в том числе по каналам дистанционного обслуживания Клиентов: по телефону службы клиентской поддержки (Контакт-Центр) 8 (800)500-00-80;

9.4.3. приостановление или прекращение использования Клиентом ЭСП на основании уведомления Клиента или по усмотрению Банка в случаях и в порядке, предусмотренным Договором с Клиентом.

9.4.4. Уведомления Банком Клиента, предусмотренные п. 9.4.1 Правил, направляются Банком Клиенту незамедлительно после совершения каждой операции любыми из способов, предусмотренных Договором, в том числе, указанным в п. 9.4.8 Правил.

9.4.5. Банк не несет ответственности за любые последствия несоответствия действительности (прекращение соответствия действительности) контактных данных, предоставленных Клиентом Банку.

9.4.6. В случае утраты ЭСП и (или) его использования без согласия Клиента Клиент обязан направить соответствующее уведомление Банку в предусмотренной Договором форме незамедлительно после обнаружения факта утраты ЭСП и (или) его использования без согласия Клиента, но не позднее срока предусмотренного действующим законодательством и (или) Договором.

9.4.7. Банк после получения уведомления Клиента об утрате ЭСП и (или) об использовании ЭСП без согласия Клиента, в порядке, установленном в договоре с Клиентом, приостанавливает возможность использования такого ЭСП, если в соответствующем уведомлении Клиента не содержится просьба о прекращении использования ЭСП.

9.4.8. В случаях если направление Клиенту уведомлений по переводам является обязательным для Банка в силу требования действующего законодательства Российской Федерации, то такая обязанность считается исполненной надлежащим образом при направлении уведомления в соответствии с имеющейся в Банке информацией о средствах связи с Клиентом.

При осуществлении уведомления о каждом переводе с использованием ЭСП несколькими способами Банк считается выполнившим требование законодательства с момента направления (предоставления) Клиенту уведомления о соответствующем переводе с использованием ЭСП хотя бы одним из согласованных Сторонами способов. При этом если Сторонами согласовано несколько способов уведомления, конкретный способ уведомления Клиента определяется Банком самостоятельно.

10. Порядок хранения информации Банком

10.1. Распоряжения Клиента, электронные журналы операций, учетные документы по расчетам и информационные сообщения хранятся в электронной форме в течение 3 –х лет с момента совершения операции.

10.2. Банк организует хранение информации по Распоряжениям Клиента и иным документам по осуществлению Перевода ЭДС в электронной форме в виде записей электронных баз данных, в соответствии с требованиями законодательства и нормативных актов Банка России.

10.3. Банк вправе распечатать на бумажных носителях копии документов, информационных сообщений и других документов, полученных от Клиента, составленных в электронной форме и переданных с помощью ЭСП.

11. Порядок оплаты вознаграждения Банку Клиентом

11.1. Вознаграждение Банка, за совершение операций с ЭДС, взимается согласно Тарифам Банка, размещенным на информационных ресурсах Банка, если иное не предусмотрено Договором с Клиентом, в том числе, но не исключительно:

- на стендах в операционных залах филиалов, операционных офисов, дополнительных офисов и других структурных подразделениях Банка, осуществляющих обслуживание физических лиц;

– на WEB-сайте Банка.

11.2. Перед осуществлением операции Клиенту в обязательном порядке доводится до сведения размер подлежащего уплате Банку вознаграждения.

12. Заключительные положения

12.1. Настоящие Правила вступают в силу с даты, установленной Правлением Банка, и действуют до ее отмены либо принятия Правлением Банка нового документа.

12.2. Изменения и дополнения к настоящим Правилам утверждаются Правлением Банка.

12.3. Разработчиком и структурным подразделением, отвечающим за актуализацию настоящих Правил, является Департамент развития розничного бизнеса.

12.4. Если при изменении действующего законодательства Российской Федерации, внесении изменений в нормативные акты Банка России и иных органов отдельные пункты настоящих Правил вступают в противоречие с ними, то эти пункты утрачивают свою юридическую силу, и до момента внесения изменений в Правила работники Банка руководствуются действующим законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России и иных органов, а также нормативными документами Банка. Факт прекращения действия одного или нескольких пунктов не влияет на действие настоящего документа в целом.