

**Правила осуществления перевода денежных средств
(электронных денежных средств и их остатка) без открытия
банковского счета**

(редакция № 1)

**Казань
2022**

1. Общие положения

1.1. Настоящие «Правила осуществления перевода денежных средств (электронных денежных средства и их остатка) без открытия банковского счета» (далее – Правила) определяют порядок деятельности ООО «Банк 131» (далее – Банк), связанный с переводом денежных средств (электронных денежных средств (далее – ЭДС), остатка ЭДС (его части)) без открытия банковского счета, в том числе устанавливают порядок предоставления Клиентам Электронного средства платежа (далее – ЭСП) и осуществления переводов ЭДС с его использованием. Правила определяют порядок деятельности Банка при привлечении Банковских платежных агентов, организаций, оказывающих операционные услуги и (или) услуги платежного клиринга, порядок обеспечения бесперебойности осуществления перевода ЭДС и порядок рассмотрения претензий Банком (включая процедуры оперативного взаимодействия с клиентами), а также порядок обмена информацией при осуществлении переводов ЭДС.

1.2. Правила разработаны в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, в том числе:

Федерального закона от 27 июня 2011 года № 161-ФЗ «О национальной платежной системе»;

Федерального закона от 02 декабря 1990 года № 395-1 «О банках и банковской деятельности»;

Федерального закона от 07 августа 2001 года № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма»;

Положения Банка России от 29 июня 2021 года № 762-П «О правилах осуществления перевода денежных средств»;

иными нормативными и правовыми актами Банка России.

1.3. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью договора на оказание услуг по осуществлению переводов (далее – Договор), заключенного (заключаемого) между Банком и Клиентом в целях осуществления переводов денежных средств (ЭДС, остатка ЭДС (его части)) без открытия банковского счета.

1.4. Настоящие Правила, Договор (в том числе Публичная оферта), Тарифы, Памятка об электронных денежных средствах доводятся до сведения неограниченного круга лиц путем размещения на официальном сайте Банка по адресу: <https://developer.131.ru/docs/ru/documents/wallets> и в офисе Банка по его юридическому адресу. Актуальная редакция вышеуказанных документов размещается на ресурсах, указанных в настоящем пункте.

1.5. Изменения и дополнения к настоящим Правилам утверждаются в установленном Банком порядке и вступают в силу через 10 (десять) календарных дней с момента их опубликования на официальном сайте Банка по адресу: <https://developer.131.ru/docs/ru/documents/wallets>.

1.6. В случае изменения законодательства Российской Федерации настоящие Правила применяются в части, не противоречащей требованиям законодательства Российской Федерации, до момента их изменения Банком. Факт прекращения одного или нескольких пунктов не влияет на действие Правил в целом.

Иные условия осуществления Переводов, не указанные в настоящих Правилах и Договоре подлежат регулированию в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

1.7. В настоящих Правилах используются следующие термины и сокращения:

Абонентский номер – телефонный номер Клиента (принадлежащий последнему на законных основаниях), определяющий (идентифицирующий) подключенное к сети оператора сотовой связи пользовательское оборудование Клиента.

Автономный режим использования ЭСП – возможность использования плательщиком – физическим лицом и получателем средств – юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем ЭСП, когда действия по Переводу ЭДС осуществляются одновременно (происходит временно разрыв между принятием Банком Распоряжения на Перевод ЭДС, уменьшением остатка ЭДС плательщика и увеличением остатка ЭДС получателя на сумму Перевода ЭДС). Автономный режим применим при наличии соответствующего условия в заключенном между Банком и Клиентом Договоре. В рамках Правил Автономный режим использования ЭСП не предусмотрен, если иное прямо не указано в Договоре.

Авторизационные данные – данные, позволяющие провести Аутентификацию Клиента.

Аутентификация – установление правомочности Клиента при осуществлении доступа к ЭСП и его использованию, осуществляемое Банком с использованием программных и/или аппаратных средств, на основании Авторизационных данных.

Банк – общество с ограниченной ответственностью «Банк 131», место нахождения: 420012, Республика Татарстан, город Казань, улица Некрасова, дом 38, являющееся кредитной организацией, зарегистрированное в соответствии с законодательством Российской Федерации, имеющее право на осуществление банковских операций, в соответствии с выданной Банком России Базовой лицензией на осуществление банковских операций со средствами в рублях и иностранной валюте (без права привлечения во вклады

денежных средств физических лиц) и на осуществление банковских операций с драгоценными металлами №3538 от 12 апреля 2019г. В рамках настоящих Правил Банк является оператором электронных денежных средств.

Банковский платежный агент – юридическое лицо либо индивидуальный предприниматель (за исключением кредитной организации), которые привлекаются Банком в целях осуществления отдельных банковских операций в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Безотзывность Перевода - характеристика Перевода, обозначающая отсутствие или прекращение возможности отзыва Распоряжения в определенный момент времени.

Безусловность Перевода – характеристика Перевода, обозначающая отсутствие условий или выполнение всех условий для осуществления Перевода в определенный момент времени.

Договор на оказание услуг по осуществлению переводов (Договор) — соглашение (сделка) между Банком и Клиентом, заключенное на условиях Публичной оферты о заключении договора на оказание услуг по осуществлению переводов (далее - Оферта) или путем составления отдельного подписанного Банком и Клиентом документа (если применимо), регулирующее правоотношения между Банком и Клиентом в области осуществления Переводов, предоставления и использования Клиентами ЭСП.

Идентификация – совокупность мероприятий по установлению определенных Федеральным законом от 07.08.2001 N 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» и принятыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами РФ сведений о Клиенте, его представителях, выгодоприобретателях, бенефициарных владельцах и подтверждению достоверности этих сведений.

Клиент – физическое лицо (гражданин Российской Федерации), полностью правоспособное и дееспособное без каких-либо ограничений, действующее от своего имени и в своих интересах, деятельность которого, в рамках установления и реализации правоотношений с Банком по Договору, не связана с осуществлением предпринимательской деятельности и/или частной практикой (если иное прямо не указано в Договоре), которая осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Лимит(-ы) – устанавливаемые Банком особенности/ограничения на осуществление Переводов и/или особенности/ограничения использования ЭСП, в том числе, но не исключительно, количества и/или сумм операций по переводу денежных средств, валюты и/или максимально допустимой суммы остатка ЭДС и (или) количества операций с

использованием ЭСП и иные. Лимиты, в рамках настоящих Правил, не регламентируют особенности/ограничения осуществления переводов денежных средств (ЭДС, остатка ЭДС (его части)) и использования ЭСП, установленные законодательством Российской Федерации. Лимиты доводятся до сведения Клиента способом, указанным в Договоре или путем размещения информации на любом из ресурсов, указанных в п. 1.4 Правил.

Окончателность Перевода – характеристика Перевода, обозначающая предоставление денежных средств получателю средств в определенный момент времени.

Перевод – действия Банка по осуществлению перевода денежных средств (ЭДС, остатка ЭДС (его части)) без открытия банковского счета (в рамках применяемых форм безналичных расчетов) за счет денежных средств Клиента, вносимых оператору связи (поступающих в Банк от оператора связи Клиента)¹, либо иными доступными Клиенту способами, в соответствии с Правилами и Договором, учитываемых Банком в качестве остатка ЭДС Клиента, по предоставлению получателю средств денежных средств плательщика.

Перевод ЭДС – Перевод, осуществляемый путем одновременного принятия Банком Распоряжения на осуществление Перевода, уменьшения им остатка ЭДС плательщика и увеличения им остатка ЭДС получателя средств, на сумму перевода, указанную в таком Распоряжении. В рамках Правил перевод ЭДС с использованием предоплаченной карты не предусмотрен.

Перевод остатка ЭДС – Перевод, осуществляемый путем принятия Банком Распоряжения на осуществление Перевода, уменьшения им остатка ЭДС и перевода им денежных средств на банковский счет или без открытия банковского счета получателю средств, направления денежных средств на исполнение обязательств Клиента перед Банком, выдачи наличных денежных средств, согласно принятому Распоряжению.

Персонифицированное ЭСП – использование Клиентом, прошедшим Идентификацию, ЭСП при условии, что остаток ЭДС в любой момент времени не превышает сумму (в рублях либо эквивалент в иностранной валюте, определяемый по официальному курсу Банка России) установленную в части 2 статьи 10 Федерального закона от 27 июня 2011 года № 161-ФЗ «О национальной платежной системе». Допускается превышение суммы остатка ЭДС, указанной в настоящем пункте, вследствие изменения

¹ Оператор связи, имеющий право самостоятельно оказывать услуги подвижной радиотелефонной связи, или оператор связи, занимающий существенное положение в сети связи общего пользования, который имеет право самостоятельно оказывать услуги связи по передаче данных. Увеличение остатка ЭДС Клиента осуществляется в соответствии со статьей 13 Федерального закона от 27 июня 2011 года № 161-ФЗ «О национальной платежной системе».

официального курса иностранной валюты, устанавливаемого Банком России, если остаток ЭДС формируется в валюте, отличной от валюты Российской Федерации.

Платательщик – Клиент, имеющий право передавать Распоряжения Банку в рамках заключенного с ним Договора.

Претензия – письменное обращение Клиента к Банку, предметом которого является предъявление Клиентом к Банку требований гражданско-правового характера в связи с имеющим место (по мнению Клиента) неисполнением либо ненадлежащим исполнением Банком обязательств перед этим Клиентом, возникших из Договора.

Программные сервисы – сервисы Банка (в том числе приложения сторонних лиц, предоставляемые поставщиками платежного приложения (при наличии)), используемые Клиентом для составления и передачи Распоряжения и/или осуществления Перевода.

Распоряжение – поручение (электронное сообщение) на увеличение остатка ЭДС и (или) на осуществление Переводов, направляемое Клиентом Банку в электронной форме с использованием ЭСП, содержащее информацию, позволяющую осуществить Перевод, в том числе реквизиты получателя средств, реквизиты Клиента и/или используемого им ЭСП (позволяющие аутентифицировать Клиента и ЭСП), сумма и валюта Перевода, а также иная информация, необходимая Банку для надлежащего исполнения Перевода.

Тарифы – официальный документ Банка, являющийся неотъемлемой частью Договора, устанавливающий размер, порядок и условия взимания Банком платы за оказание услуг по Договору.

Трансграничный Перевод – Перевод, при осуществлении которого плательщик либо получатель средств находится за пределами Российской Федерации, и (или) плательщика или получателя средств обслуживает иностранный центральный (национальный) банк или иностранный банк.

Электронное средство платежа (ЭСП) – средство и (или) способ, позволяющие Клиенту составлять, удостоверить (с учетом прохождения Клиентом Идентификации и Аутентификации) и передавать Банку Распоряжения в целях осуществления Перевода, с использованием информационно-коммуникационных технологий, электронных носителей информации, в том числе платежных карт (при наличии), а также иных технических устройств.

Электронные денежные средства (ЭДС) – денежные средства, которые были предварительно предоставлены Клиентом Банку для исполнения денежных обязательств Клиента перед третьими лицами и в отношении которых Клиент имеет право передавать Распоряжения исключительно с использованием ЭСП.

2. Порядок деятельности Банка, связанный с осуществлением Переводов, предоставлением и использованием ЭСП

2.1. В рамках выполнения требований законодательства Российской Федерации по информированию Клиентов, в целях осуществления Переводов, предоставления и использования ЭСП, до заключения Договора с Клиентом, Банк:

2.1.1. Предоставляет необходимые сведения о Банке (наименование, место нахождения, номер лицензии на осуществление банковских операций), условия использования ЭСП, в том числе о любых ограничениях способов и мест использования ЭСП, случаях повышенного риска использования ЭСП, способах и местах осуществления Перевода, способах и местах предоставления Клиентом Банку денежных средств, размере вознаграждения и порядке его взимания с Клиента (если вознаграждение предусмотрено Договором), способах подачи Претензий и порядке их рассмотрения, возможности связи с Банком, размещая их официальном сайте Банка по адресу: <https://developer.131.ru/docs/ru/documents/wallets>, в офисе Банка (по его юридическому адресу);

2.1.2. Размещает «Памятку об электронных денежных средствах» (далее – Памятка) на официальном сайте Банка, по адресу: <https://developer.131.ru/docs/ru/documents/wallets>, в офисе Банка (по его юридическому адресу);

2.1.3. Указанная в настоящем пункте информация доводится до сведения Клиентов и иных заинтересованных лиц, в том числе, но не исключительно, путем ее указания в Правилах, Договоре (в том числе Оферте), Тарифах, Памятке.

2.2. В целях осуществления Переводов, предоставления Клиентам ЭСП и их использования последними, Банк заключает Договор с Клиентом в порядке и на условиях, указанных в Договоре (в том числе Оферте) и на стоящих Правилах. Осуществление Переводов, приобретение и использование ЭСП без заключенного Договора не допускается.

2.3. Для заключения Договора Клиент обязан предоставить Банку (привлеченному им третьему лицу, которому поручено проведение Идентификации и/или сбор сведений и документов для целей Идентификации) в порядке и объеме, предусмотренном Договором, Правилами, требованиями законодательства Российской Федерации и Банка полную, точную (актуальную) и достоверную: информацию для связи с Клиентом; документы и (или) сведения для проведения Идентификации, предусмотренные условиями Договора и требованиями законодательства РФ, в том числе в области противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения, а также иными

нормативными требованиями. Банк вправе использовать ранее предоставленные Клиентом сведения и документы, актуализировав содержащиеся в них данные. В случае изменения ранее предоставленной Клиентом Банку информации, сведений и документов, Клиент обязан незамедлительно обновить (актуализировать) ранее предоставленные данные любым доступным Клиенту способом, в соответствии с Правилами и законодательством Российской Федерации.

Документы, исполненные полностью или в какой-либо их части на иностранном языке, представляются Клиентом в переводе на русский язык, заверенном надлежащим образом, в соответствии с законодательством Российской Федерации. В предусмотренных законодательством Российской Федерации и документами Банка случаях, перевод документов может быть осуществлен сотрудником Банка или лица, которому поручено проведение Идентификации или иному лицу, в соответствии с законодательством Российской Федерации. Представляемые в Банк документы, исходящие от государственных и иных уполномоченных органов и организаций иностранных государств, должны быть легализованы в установленном законодательством Российской Федерации порядке. Документы должны быть актуальны и действительны на день заключения Договора. Клиент несет ответственность за полноту, точность (актуальность), достоверность сведений и документов, предоставляемых для Идентификации и заключения Договора, а также за их действительность.

2.4. Заключение Договора осуществляется посредством совершения Клиентом конклюдентных действий в соответствии с условиями Оферты или путем подписания Банком и Клиентом отдельного документа (если применимо).

2.5. Клиент не вправе заключать Договор: не ознакомившись со всеми без исключения его условиями, в том числе содержащимися в Правилах, Тарифах и иных неотъемлемых и составных частях Договора; в случае если Договор и иные указанные в настоящем пункте документы содержат обременительные для Клиента (по его мнению) условия, с которыми последний не согласен по любым причинам; в отношении Клиента приняты судебные акты (в том числе о возбуждении дела о несостоятельности (банкротстве)) и/или акты компетентных государственных органов (в том числе иностранных юрисдикций) запрещающие и/или ограничивающие Клиента в заключении и/или исполнении Договора; а также в случае, если для заключения Договора (в соответствии с законодательством Российской Федерации и/или актами компетентных государственных органов, судов, и/или заключенными Клиентом сделками с третьими лицами) Клиент обязан обладать согласием (разрешением) соответствующих уполномоченных лиц на заключение и исполнение Договора и такое согласие (разрешение) не было получено.

Заклячая Договор Клиент гарантирует, подтверждает и заверяет об обстоятельствах (ст. 431.2 ГК РФ) Банку, что указанные в настоящем пункте условия, ограничения и запреты не применимы к Клиенту и последний доброй волей, в своем интересе, на прочитанных, понятых и добровольно принятых Клиентом условиях, не находясь под влиянием обмана, насилия, угрозы, неблагоприятных обстоятельств, а также не находясь под влиянием заблуждения относительно сути и условий Договора, заключает последний.

2.5. Банк вправе отказать Клиенту в заключении Договора, в случаях, установленных Договором, Правилами (в том числе при невыполнении требований по предоставлению документов и сведения необходимых для заключения Договора), законодательством Российской Федерации, в том числе принятыми в Банке документами в области противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения, без объяснения причин такого отказа. В случае отказа в заключении Договора представленные Клиентом документы возврату не подлежат.

2.6. Банк на постоянной основе ведет учет остатка денежных средств Клиента (остаток ЭДС) путем формирования записи, отражающей размер обязательств Банка перед Клиентом в сумме предоставленных Клиентом денежных средств, а также информации о Переводах. Увеличение (формирование) остатка ЭДС, валюта Перевода, а также все и любые расчеты между Банком и Клиентом, если иное прямо не указано в Договоре, осуществляются в валюте Российской Федерации. В случаях, прямо предусмотренных Договором указанные операции и расчеты могут совершаться в иностранной валюте, при условии выполнения требований валютного законодательства Российской Федерации, актов органов валютного регулирования и валютного контроля.

2.7. Банк принимает и исполняет Распоряжения Клиента в рамках заключенного Договора.

2.8. Банк осуществляет Переводы в рамках применяемых форм безналичных расчетов на основании заключенного с Клиентом Договора (в том числе Правил и Тарифов), который содержит в себе условия осуществления Переводов, а также порядок пользования ЭСП и в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также договоров заключенных между Банком и операторами по переводу денежных средств.

2.9. Банк взимает вознаграждение с Клиента в соответствии с Тарифами Банка.

2.10. Банк обеспечивает бесперебойность осуществления Перевода, в том числе – безопасность перевода и предотвращение мошеннических операций с использованием ЭСП, в соответствии с требованиями и правилами, установленными в Банка и действующим законодательством Российской Федерации.

2.11. Банк информирует Клиента о совершении каждой операции с использованием ЭСП, а также в иных случаях, установленных законодательством Российской Федерации и Договором путем направления Клиенту соответствующего уведомления/сообщения в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, Договором, Правилами, с использованием каналов взаимодействия, указанных в пункте 8.6. настоящих Правил и условиями Договора.

2.12. Банк осуществляет работу с Клиентами (рассмотрение обращений, Претензий) в соответствии с пунктом 6.1. настоящих Правил.

3. Порядок предоставления Клиентам ЭСП, его использования и осуществления Перевода с его использованием

3.1. Предоставление и использование ЭСП осуществляется Банком в рамках и на основании заключенного Договора, а также договоров заключенных между Банком и операторами по переводу денежных средств. Банк предоставляет Клиенту Персонализированное ЭСП. Моментом предоставления Клиенту Персонализированного ЭСП является момент совершения Клиентом действий, направленных на заключение Договора, если иное не указано в Договоре.

3.2. Аутентификация Клиента

3.2.1. Банк предоставляет Клиентам доступ к Персонализированному ЭСП и осуществлению действий с Персонализированным ЭДС исключительно после прохождения Клиентами процедуры Аутентификации.

3.2.2. Аутентификация Клиента осуществляется с использованием Авторизационных данных Клиента. По умолчанию, Авторизационными данными являются: Абонентский номер и пароль (код), направляемый Банком на Абонентский номер Клиента. Иные (в том числе дополнительные) данные и/или их совокупность могут быть использованы для Аутентификации при наличии соответствующего условия в Договоре или заключения отдельного соглашения между Банком и Клиентом.

3.2.3. После успешного прохождения процедуры Аутентификации Клиент, в качестве альтернативного способа связи, предоставляет Банку информацию о своем адресе электронной почты путем его направления через форму обратной связи на официальном сайте Банка, либо указания посредством пользовательского интерфейса ЭСП, а также при личном обращении в офис Банка, предъявив документ, удостоверяющий личность. Предоставляя указанные контактные данные Клиент заверяет и гарантирует, что адрес электронной почты принадлежит, контролируется (администрируется) исключительно и только Клиентом, используется только им на законных основаниях, а также, что третьи

лица не имеют доступа к указанным контактным данным. Предоставляя указанные данные, Клиент достоверно понимает, что указанный адрес будет использоваться для информационного взаимодействия с Банком, в том числе может использоваться для направления и/или получения от/в Банк сообщений и информации, связанных с предоставлением, использованием, блокированием, утратой ЭСП, совершением Переводов (в том числе с совершением несанкционированных Клиентом Переводов (при необходимости)) и указанная информация может содержать данные, ограниченные в обороте и охраняемые в соответствии с законодательством Российской Федерации, а обмен такими данными будет осуществляться с использованием сети Интернет. Предоставляя указанные данные, Клиент осознает и соглашается со всеми рисками (в том числе имущественного и иного характера), связанными с возможным доступом к указанным данным со стороны третьих лиц (по не зависящим от Банка причинам), возможным неправомерным использованием таких данных третьими лицами, в том числе для причинения Клиенту имущественных и иных потерь, в связи с чем Клиент обязан обеспечить конфиденциальность данных, используемых для контроля (администрирования) и доступа к предоставленному Клиентом адресу электронной почты, и незамедлительно уведомить Банк об утрате такого контроля или доступа с использованием каналов связи, указанных в п.п. 6.1.4 или 8.6.2 Правил. Банк не несет ответственности перед Клиентом, не возмещает потери, убытки, ущерба и вред, в случае, если предоставленные и/или полученные Банком/Клиентом данные и информация были использованы не Клиентом (третьими лицами) и/или стали доступны третьим лицам в связи с нарушением конфиденциальности данных (по любым причинам) необходимых для контроля (администрирования) и доступа к предоставленному Клиентом адресу электронной почты.

3.2.4. Все и любые действия Клиента, совершенные (совершаемые) с использованием Авторизационных данных Клиента, в том числе осуществление Переводов, формирование, удостоверение и направление Банку Распоряжений, предоставленных Клиентом Банку контактных данных являются и признаются действиями непосредственно Клиента, совершаемыми самим Клиентом по его доброй воле, согласию и намерению, до момента, пока иное не будет достоверно и объективно установлено Банком, по собственной инициативе (при наличии соответствующего документального подтверждения) или на основании обращения Клиента (в том числе в случае утраты ЭСП), поступившего и зафиксированного с использованием программно-аппаратных и(или) организационно-технических средств Банка. Моментом установления утраты Клиентом/компрометации Авторизационных данных и/или предоставленных Клиентом контактных данных, доступа

к ЭСП/утраты ЭСП/совершения Переводов без согласия Клиента является дата получения Банком от Клиента соответствующего обращения, способом, в порядке и сроки, указанные в настоящих Правилах и Договоре, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

3.3. Использование ЭСП

3.3.1. Клиент вправе составлять, удостоверить и передавать Банку Распоряжения в целях осуществления Перевода, исключительно с использованием Персонализированного ЭСП.

3.3.2. Распоряжение должно содержать информацию, позволяющую осуществить Перевод (реквизиты перевода). Реквизиты перевода устанавливаются действующим законодательством Российской Федерации, принятыми в Банке правилами и/или Договором, договорами Банка с операторами по переводу денежных средств. По умолчанию, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации, обязательными реквизитами перевода являются: реквизиты Клиента и/или используемого им ЭСП (могут устанавливаться на основании Авторизационных данных и/или Абонентского номера Клиента), сумма и валюта Перевода, реквизиты получателя средств (могут устанавливаться на основании реквизитов электронного средства платежа (в том числе платежной (банковской) карты) получателя средств). Реквизиты перевода могут быть представлены в виде кода, если это предусмотрено Правилами, Договором, законодательством Российской Федерации.

3.3.3. Распоряжение Клиента должно быть удостоверено последним. Удостоверение Распоряжения осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и принятыми в Банке правилами. По умолчанию, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации, Распоряжение удостоверяется с использованием кода (пароля), в том числе который может являться частью Авторизационных данных, и/или Авторизационных данных, если это не противоречит законодательству Российской Федерации и иное не предусмотрено Договором.

3.3.4. Распоряжение передается, принимается к исполнению, исполняется и храниться в электронном виде (форме), если иное прямо не предусмотрено Правилами, Договором, договорами Банка с операторами по переводу денежных средств, законодательством Российской Федерации.

3.3.5. Клиент поручает, а Банк вправе составлять распоряжения от своего имени для исполнения Распоряжений Клиента.

3.3.5. При приеме к исполнению Распоряжения Банк проводит процедуры приема Распоряжения к исполнению, в соответствии с законодательством Российской Федерации,

принятыми в Банке внутренними документами, Правилами и Договором, в том числе, удостоверяется в праве Клиента распоряжаться ЭДС (остатком ЭДС), проводит контроль целостности Распоряжения, проверяет реквизиты перевода (в том числе проводит структурный контроль и контроль значения реквизитов), осуществляет контроль достаточности ЭДС (остатка ЭДС), в том числе в части вознаграждения Банка, для исполнения Распоряжения. Процедуры приема Распоряжения к исполнению могут быть проведены банком однократно или неоднократно до приема Распоряжения к исполнению.

3.3.6. В случае неуспешности реализации процедур приема Распоряжений к исполнению, в том числе, в случае если право Клиента распоряжаться ЭДС (остатком ЭДС) не удостоверено, нарушена целостность Распоряжения, нарушен порядок заполнения Распоряжения и/или реквизитов перевода недостаточно (реквизиты неверны, некорректны, недостоверны, не соответствуют требованиям Банка и т.д.), выявлена недостаточность ЭДС (остатка ЭДС) для исполнения Распоряжения, а также в иных случаях, Распоряжение Клиента не принимается Банком к исполнению, Банк незамедлительно направляет уведомление об этом Клиенту (если более длительный срок предусмотрен законодательством Российской Федерации – в срок, предусмотренный последним), в порядке, установленном в Банке (с учетом Правил и Договора), в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.3.7. Прием Банком Распоряжений к исполнению подтверждается Банком в установленном в Банке порядке (с учетом Правил и Договора), в соответствии с законодательством Российской Федерации. Соответствующее уведомление направляется Клиенту незамедлительно (если более длительный срок предусмотрен законодательством Российской Федерации – в срок, предусмотренный последним).

3.3.8. До наступления Безотзывности Перевода Распоряжение может быть отозвано Клиентом путем личного предоставления Клиентом Банку подписанного Клиентом письменного заявления, с указанием всех реквизитов отзываемого Распоряжения, позволяющих Банку идентифицировать последнее, и Идентификации Клиента, если иной порядок не установлен законодательством Российской Федерации.

Выполнение Банком процедур приема к исполнению заявления Клиента об отзыве Распоряжения осуществляется в установленном Банке порядке (с учетом Правил и Договора) в соответствии с законодательством Российской Федерации. Банк незамедлительно (если более длительный срок предусмотрен законодательством Российской Федерации – в срок, предусмотренный последним) направляет Клиенту уведомление об отзыве Распоряжения. Заявление об отзыве Распоряжения служит основанием для возврата (аннулирования) банком Распоряжения.

Безотзывность и Окончателность Перевода ЭДС наступает в момент осуществления Банком действий по Переводу ЭДС. Безотзывность Перевода остатка ЭДС наступает в момент принятия Банком Распоряжения на осуществление Перевода остатка ЭДС, уменьшения им остатка ЭДС, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

Окончателность Перевода остатка ЭДС наступает в момент списания денежных средств с корреспондентского счета Банка, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

Безусловность перевода определяется в соответствии с Федеральным законом от 27 июня 2011 года № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» и иными нормативными актами, принятыми в Российской Федерации, Правилами.

Обязательств Банка перед Клиентом по Переводу прекращается в момент наступления Окончателности Перевода.

3.3.9. Распоряжение Клиента исполняется Банком в размере суммы, указанной в Распоряжении.

3.3.10. Исполнение Распоряжения подтверждается Банком Клиенту в установленном в Банке порядке (с учетом Правил и Договора), в соответствии с законодательством Российской Федерации. Банк незамедлительно (если более длительный срок предусмотрен законодательством Российской Федерации – в срок, предусмотренный последним) информирует Клиента об исполнении Распоряжения.

Банк вправе в одном уведомлении (извещении) проинформировать Клиента о подтверждении приема к исполнению Распоряжения и его исполнении.

3.3.11. Все и любые уведомления, извещения и иные сообщения и информация направляются с использованием имеющихся в Банке контактных данных Клиента. Обязанность Банка по информированию Клиента, в том числе по направлению Клиенту уведомлений, извещений и иных сообщений, предусмотренная Правилами, Договором, законодательством Российской Федерации считается надлежащим способом исполненной при направлении соответствующей информации по имеющимся у Банка контактными данным Клиента, любым способом предусмотренным Правилами и Договором, если иное прямо не указано в Правилах, Договоре или не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

3.3.12. Клиент понимает и соглашается, что в рамках исполнения Распоряжений Клиента Банк самостоятельно определяет порядок и способы осуществления Переводов и оказания услуг, в том числе самостоятельно выбирает маршруты и технологии передачи и/или получения данных, информации, документов, маршрутизирует денежные потоки.

3.3.13. Банк вправе привлекать организации, оказывающие операционные услуги и (или) услуги платежного клиринга, поставщика платежного приложения, в установленном законодательством Российской Федерации порядке и при условии обеспечения привлекаемыми лицами соблюдения требований законодательства Российской Федерации. В рамках Правил привлечение указанных в настоящем пункте лиц не предусмотрено.

Банк вправе привлекать операторов по переводу денежных средств и иных лиц, в целях выполнения Договора, Правил законодательства Российской Федерации, на условиях и в порядке, предусмотренном последним и заключаемыми с такими лицами договорами.

3.3.14. Банк обеспечивает Клиентам возможность использования только Персонализованных ЭСП следующими способами:

3.3.14.1. Осуществление Перевода в пользу указанного в Распоряжении получателя средств на его банковский счет или без открытия банковского счета;

3.3.14.2. Направление остатка (его части) ЭДС на исполнение обязательств Клиента перед Банком;

3.3.14.3. Получение остатка (его части) ЭДС наличными денежными средствами в Банке либо у другого оператора по переводу денежных средств, с которым у Банка заключен договор, в порядке и с учетом ограничений, установленных законодательством Российской Федерации и принятыми в Банке требованиями.

3.4. Увеличение (формирование) остатка ЭДС

3.4.1. При осуществлении Перевода ЭДС Клиент предоставляет Банку денежные средства для увеличения (формирование) остатка ЭДС. Клиент может предоставить денежные средства Банку для увеличения (формирования) остатка ЭДС, в установленном законодательством Российской Федерации и требованиях Банка порядке, в наличной форме (наличные денежные средства) через кассу Банка (по его юридическому адресу) в том числе с применением терминалов и банкоматов (при их наличии) или в безналичной форме путем осуществления перевода денежных средств с использованием или без использования банковского счета, а также иными способами, предусмотренными законодательством Российской Федерации, если иное не предусмотрено Правилами и/или Договором.

3.4.2. Банк не вправе предоставлять Клиенту денежные средства для увеличения остатка ЭДС на основании договора потребительского кредита (займа).

3.4.3. Банк не вправе осуществлять начисление процентов на остаток ЭДС.

3.5. Перевод ЭДС

3.5.1. Перевод ЭДС осуществляется на основании принятого Банком к исполнению Распоряжения Клиента в пользу получателя денежных средств и по реквизитам, указанным в Распоряжении.

3.5.2. Если иное прямо не предусмотрено Договором и/или законодательством Российской Федерации, Перевод ЭДС по требованию получателя средств в рамках Правил не осуществляется.

3.5.3. Клиент предоставляет Банку заранее данный акцепт на исполнение распоряжений/требований Банка в отношении всех и любых ЭДС (остатка ЭДС) Клиента в сумме задолженности Клиента по Договору и иным заключенным с Банком сделкам, в целях погашения указанной задолженности Клиента перед Банком. Сумма акцепта соответствует размеру обязательств Клиента перед Банком. Количество распоряжений/требований (расчетных документов) Банка не ограничено. Допускается частичное исполнение распоряжений/требований Банка. Распоряжение/требование Банка может быть составлено как в бумажной, так и в электронной форме. Условие настоящего пункта применимо в отношении любых финансовых требований Банка к Клиенту, возникших из Договора и иных заключенных Банком и Клиентом сделок, в том числе:

3.5.3.1. комиссий/плат/вознаграждения Банка за предоставление услуг (в том числе комиссионное вознаграждение и/или иные расходы Банка в связи с оказанием Клиенту услуг) в размере, установленном Договором, Тарифами (на момент оказания услуги, если иное не указано в Тарифах), иными заключенными сделками;

3.5.3.2. неустоек, штрафов и иных мер ответственности, предусмотренных условиями Договора, иными заключенными сделками, Тарифами, законодательством Российской Федерации;

3.5.3.3. сумм просроченной задолженности Клиента перед Банком по Договору, иным заключенным сделкам, Тарифам;

3.5.3.4. ошибочно учтенным в качестве остатка ЭДС, а также иных денежных средств, подлежащих уплате/возврату Клиентом Банку.

3.6. Установление Банком Лимитов и действия в случае их превышения

3.6.1. Банк вправе устанавливать и изменять Лимиты на осуществление Перевода в одностороннем порядке в соответствии с Договором и настоящими Правилами. Клиент вправе попросить Банк изменить Лимиты (в пределах установленных Банком) на основании заполненного в свободной форме заявления на изменение Лимитов по Переводам. Подать заявление на изменение Лимитов по Переводам возможно при личном обращении в офис Банка (по его юридическому адресу) либо направив заполненное и заверенное нотариально заявление на почтовый адрес Банка. Заявление должно содержать данные, позволяющие Банку однозначно установить и подтвердить личность Клиента, идентифицировать его ЭСП (если применимо), дату и срок (если применимо) установления и действия Лимита, личную подпись Клиента, подтверждение принадлежности подписи Клиента последнему (в

случае нотариального оформления заявления). В случае обращения Клиента в офис Банка, Клиент должен предоставить документ, удостоверяющий личность.

3.6.2. В случае получения Банком Распоряжения, если исполнение такого Распоряжения влечет превышение установленного Лимита и/или лимитов, установленных законодательством Российской Федерации, Банк отказывает в исполнении такого Распоряжения и совершении соответствующей операции.

3.7. В случаях и порядке предусмотренных Договором (в том числе при нарушении Клиентом порядка использования ЭСП), принятыми в Банке правилами (в том числе по противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения), действующим законодательством Российской Федерации, а также из соображений безопасности и противодействия причинения вреда Банку и/или Клиенту Банк вправе приостановить исполнение/отказать в исполнении Распоряжения, оказание услуг, осуществление Перевода, использование ЭСП Клиента, если это прямо не запрещено законодательством Российской Федерации.

3.7.1. При утрате либо отказе Клиента от Абонентского номера (утрате доступа к ЭСП) или в случае совершения каких-либо действий с ЭСП без его согласия, Клиент обязан незамедлительно сообщить о сложившейся ситуации Банку, написав обращение на адрес электронной почты (указанный в Договоре) либо воспользовавшись формой обратной связи (размещенными на официальном сайте Банка). После получения Банком вышеуказанного уведомления, Банк приостанавливает его использование Клиентом, даже если в соответствующем уведомлении Клиента не содержится просьбы о прекращении использования этого ЭСП.

3.7.2. В случае утраты или компрометации Авторизационных данных Клиента (доступа к ЭСП), Клиент сообщает Банку об этом способами, предусмотренными пунктом 6.1.4 Правил. Процедура восстановления Авторизационных данных (доступа к ЭСП) осуществляется посредством личного заполнения Клиентом в офисе Банка (по его юридическому адресу) Заявления на восстановление доступа к ЭСП в свободной форме либо отправки Клиентом заполненного и заверенного нотариально заявления по почтовому адресу Банка, а также иными способами в соответствии с Договором. Заявление должно содержать данные, позволяющие Банку однозначно установить и подтвердить личность Клиента, идентифицировать его ЭСП/Распоряжение/Перевод (если применимо), описание события, обстоятельств и причин утраты/компрометации Авторизационных данных, личную подпись Клиента, подтверждение принадлежности подписи Клиента последнему (в

случае нотариального оформления заявления). В случае обращения Клиента в офис Банка, Клиент должен предоставить документ, удостоверяющий личность.

3.7.3. Использование Клиентом ЭСП может быть приостановлено или прекращено по инициативе Банка при нарушении Клиентом положений Договора и (или) настоящих Правил либо в случае возникновения у Банка подозрений в несанкционированном доступе (для обеспечения Банком сохранности остатка ЭДС).

3.7.4. Клиент вправе в любое время отказаться от исполнения Договора в одностороннем, внесудебном порядке (в том числе, в случае несогласия Клиента с вносимыми Банком в Договор изменениями), уведомив об этом Банк согласно срокам и порядку, предусмотренными Договором. Несогласие Клиента с вносимыми Банком в Договор изменениями, отказ от исполнения условий Договора, а также прекращение действия Договора по иным причинам, влечет прекращение использования Клиентом ЭСП.

3.7.5. Приостановление использования Клиентом ЭСП влечет за собой прекращение Банком исполнения Распоряжений Клиента, влекущих уменьшение остатка ЭДС, учтенных для соответствующего ЭСП на срок, указанный инициировавшей такое приостановление стороной (либо в случае приостановления использования Клиентом ЭСП по инициативе Банка – до момента полного устранения Клиентом допущенных им нарушений порядка использования ЭСП или полной уверенности Банка в отсутствии несанкционированного доступа к ЭСП, или прекращения (расторжения) Договора).

3.7.6. Приостановление исполнения/отказ в исполнении Распоряжения Клиента, оказания услуг, осуществления Перевода, приостановление/прекращение использования Клиентом ЭСП не прекращает обязательств Клиента и Банка, возникших до момента приостановления или прекращения указанного использования, а также не является основанием для проведения операций по переводу денежных средств (электронных денежных средств), ограничению совершения таких операций (в том числе аресту остатка ЭДС), в установленных законодательством Российской Федерации, Правилами и Договором случаях.

3.7.7. Информирование Клиента о приостановлении исполнения/отказ в исполнении Распоряжения Клиента, оказания услуг, осуществления Перевода, приостановлении/прекращении использования Клиентом ЭСП осуществляется в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

3.8. Вывод остатка (его части) ЭДС

3.8.1. Помимо осуществления Перевода ЭДС Клиент вправе осуществить Перевод остатка ЭДС. Перевод остатка ЭДС осуществляется на основании принятого Банком к

исполнению Распоряжения Клиента в пользу получателя денежных средств и по реквизитам, указанным в Распоряжении.

3.8.2. Если иное прямо не предусмотрено Договором и/или законодательством Российской Федерации, Перевод ЭДС по требованию получателя средств в рамках Правил не осуществляется.

3.9. Деятельность Банка при увеличении остатка ЭДС Клиента – абонента оператора связи и особенности осуществления Перевода.

3.9.1. Настоящий раздел Правил является специальным по отношению к иным положениям Правил. Иные положения Правил применяются с учетом особенностей, предусмотренных настоящим разделом, а в случае прямого противоречия с условиями настоящего раздела, приоритет имеют условия настоящего раздела Правил.

3.9.2. Банк вправе, на основании заключенного с оператором связи договора, увеличивать остаток ЭДС Клиента - абонента оператора связи за счет денежных средств, вносимых оператору связи в качестве аванса за услуги связи. Увеличение остатка ЭДС Банком осуществляется при наличии Договора.

3.9.3. Оператор связи не вправе предоставлять Клиенту - абоненту денежные средства в целях увеличения Банком остатка ЭДС, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

3.9.4. Банк и оператор связи осуществляют информационное и технологическое взаимодействие в целях увеличения остатков ЭДС в порядке, предусмотренном договором между ними. Информационный обмен осуществляется в электронной форме.

3.9.5. Увеличение остатка ЭДС Клиента - абонента осуществляется на основании его Распоряжения, передаваемого оператором связи Банку, в соответствии с соглашением между Клиентом - абонентом и оператором связи.

3.9.6. Банк, после получения и принятия к исполнению Распоряжения на увеличение остатка ЭДС незамедлительно (если больший срок предусмотрен законодательством Российской Федерации – в указанный в нем срок) увеличивает остаток ЭДС Клиента – абонента и направляет оператору связи подтверждение об увеличении остатка ЭДС. С момента увеличения остатка ЭДС Банк становится обязанным перед Клиентом, в размере суммы, на которую был увеличен остаток ЭДС.

3.9.7. Банк не вправе осуществлять увеличение остатка ЭДС Клиента - абонента при превышении сумм лимитов, установленных законодательством Российской Федерации. При наступлении указанной ситуации Банк отказывает Клиенту в исполнении Распоряжения, не осуществляет увеличение остатка ЭДС, направляет соответствующее уведомление Клиенту и оператору связи.

3.9.8. Банк вправе взимать с Клиента – абонента вознаграждение в размере, порядке и на условиях, предусмотренных Договором, Правилами и Тарифами.

3.9.9. В случае непоступления Банку от оператора связи денежных средств в размере увеличения остатка ЭДС (с учетом вознаграждения Банка (при наличии)) не позднее дня, следующего за днем увеличения остатка ЭДС, Банк приостанавливает увеличение остатков ЭДС до исполнения такой обязанности оператором связи в полном объеме. Договором между Банком и оператором связи может быть предусмотрено внесение оператором связи обеспечительного платежа (способ обеспечения исполнения обязательств оператора связи перед Банком), за счет которого Банк вправе погасить задолженность оператора связи перед Банком путем списания денежных средств из обеспечительного платежа.

3.9.10. Клиент - абонент вправе осуществить Перевод остатка ЭДС, в порядке и на условиях, указанных в Правилах, Договоре (в том числе Оферте), Тарифах, в соответствии с требованиями Банка и законодательства Российской Федерации. Перевод ЭДС за счет остатка ЭДС, увеличенного (сформированного) в порядке, предусмотренном настоящим разделом Правил не предусмотрен.

3.9.11. Перевод остатка ЭДС осуществляется на основании Распоряжений, передаваемых с участием оператора связи. Участие оператора связи осуществляется в рамках договора с Банком, в том числе указанного в п. 3.9.4. Правил. В указанном случае оператор связи обеспечивает соблюдение требований заключенного с Банком договора и законодательства Российской Федерации.

3.9.12. В указанном в настоящем разделе Правил случаях информационное взаимодействие с Клиентом осуществляется (может осуществляться) с использованием Абонентского номера Клиента, информационных ресурсов оператора связи, в соответствии с Договором (в том числе указанных в последнем).

3.9.13. В рамках настоящего раздела Правил местом предоставления денежных средств Клиентом Банку для увеличения остатка ЭДС, местом осуществления Перевода остатка ЭДС являются:

3.9.13.1. информационный ресурс оператора связи (с учетом п. 3.9.12 Правил);

3.9.13.2. официальный сайт/юридический адрес Банка;

3.9.13.3. иные информационные ресурсы, информация о которых предоставляется в соответствии с п. 1.4 Правил.

Банк вправе определить иные места предоставления денежных средств Клиентом Банку, осуществления Перевода остатка ЭДС, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.9.14. Условия Договора и Правил не распространяются на правоотношения Клиента-абонента и оператора связи и не регулируют их. Указанные правоотношения регламентируются и регулируются отдельным соглашением, заключенным Клиентом-абонентом с оператором связи. Все без исключения права, обязанности, условия информационного взаимодействия, ответственности и расчетов Клиента-абонента и оператора связи определяются соглашением между указанными лицами и действующим законодательством Российской Федерации.

4. Порядок деятельности Банка при привлечении Банковских платежных агентов, организаций, оказывающих операционные услуги и (или) услуги платежного клиринга

4.1. Банк вправе привлекать Банковских платежных агентов на условиях и в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации для осуществления Банковским платежным агентом всех или некоторых функций:

4.1.1. Прием и (или) выдача наличных денежных средств Клиенту, в том числе с применением платежных терминалов и банкоматов.

4.1.2. Предоставление Клиенту ЭСП и обеспечение возможности использования указанных ЭСП в соответствии с установленными Банком условиями.

4.1.3. Проведение идентификации или упрощенной идентификации Клиента в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, в целях осуществления Клиентом Перевода, а также предоставления ему ЭСП.

4.2. Банк вправе предоставить Банковскому платежному агенту право на основании договора привлекать Банковского платежного субагента при условии соблюдения последним требований к его деятельности, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

4.3. Банк ведет перечень привлеченных Банковских платежных агентов (субагентов) с указанием по каждому Банковскому платежному агенту (субагенту) адреса всех мест осуществления ими операций по поручению Банка и обеспечивает возможность ознакомления с указанным перечнем.

4.4. Банк осуществляет систематический контроль за соблюдением каждым привлеченным Банковским платежным агентом условий его привлечения в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации и договором с Банковским платежным агентом, а также требованиями законодательства Российской Федерации о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.

4.5. Несоблюдение Банковским платежным агентом условий его привлечения является основанием для одностороннего отказа Банка от исполнения договора с Банковским платежным агентом.

4.6. При привлечении Банковского платежного агента (субагента) Банк обязан выполнять все действия, в том числе по контролю за его деятельностью, обеспечить раскрытие информации о его деятельности, предоставлению отчетности и раскрытию информации о нем компетентным государственным органам (в том числе Банку России, ФНС России и иным) и иным лицам, в порядке и на условиях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

4.7. В рамках Правил привлечение Банковских платежных агентов (субагентов) не предусмотрено.

4.8. При осуществлении деятельности по Переводу, Банк вправе привлекать организации, оказывающие операционные услуги и (или) услуги платежного клиринга.

4.9. В случае привлечения к деятельности по Переводу организаций, оказывающих операционные услуги и (или) услуги платежного клиринга, порядок и условия такого привлечения устанавливается Банком в договорах с такими организациями, с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации.

5. Порядок обеспечения бесперебойности осуществления перевода ЭДС

5.1. Банк обеспечивает бесперебойность перевода ЭДС, принимая для этого все необходимые меры, в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством Российской Федерации.

5.2. Банк принимает все необходимые меры для незамедлительного осуществления перевода ЭДС после принятия Распоряжения Клиента.

5.3. Принимаемые Банком меры в целях обеспечения бесперебойности осуществления перевода ЭДС:

5.3.1. Банк в целях обеспечения бесперебойности осуществления Перевода:

5.3.1.1. Проводит сбор, накопление, систематизацию, информации о Переводах, осуществляемых путем уменьшения остатка ЭДС плательщика и зачисления денежных средств на банковский счет получателя средств на сумму Перевода;

5.3.1.2. Проводит анализ причин нарушений функционирования операционных и технологических средств (устройств, информационных систем), разрабатывает и реализует меры по их устранению;

5.3.1.3. Осуществляет меры, направленные на недопущение нарушений функционирования операционных и технологических средств (устройств, информационных систем), обеспечивающих их перевод и учет информации об остатках ЭДС Клиентов. В случае возникновения нарушений - осуществляет меры по их устранению (в том числе разрабатывает план действий, направленный на обеспечение непрерывности деятельности и (или) восстановление деятельности Банка);

5.3.1.4. Обеспечивает сохранение функциональных возможностей операционных и технологических средств (устройств, информационных систем) при сбоях - осуществляет тестирование их работы в целях выявления недостатков функционирования. В случае выявления недостатков принимает меры по их устранению;

5.3.1.5. Осуществляет резервное копирование информации по Переводам, информации об остатках ЭДС, а также осуществляет хранение такой информации в соответствии со сроками, установленными действующим законодательством Российской Федерации.

5.4. Банк обеспечивает конфиденциальность информации, полученной им в результате совершения Клиентом операций с использованием ЭСП. Содержание указанной информации может быть раскрыто только органам и должностным лицам, уполномоченным запрашивать и получать вышеуказанные сведения у Банка в соответствии действующим законодательством Российской Федерации.

6. Порядок рассмотрения Претензий и обращений, включая процедуры оперативного взаимодействия с Клиентами

6.1. Порядок рассмотрения Претензий и обращений

6.1.1. Споры и разногласия в рамках осуществления Перевода подлежат урегулированию путем переговоров и рассматриваются в соответствии с порядком, установленным Договором и законодательством Российской Федерации.

6.1.2. Досудебный претензионный порядок урегулирования споров между Клиентом и Банком в рамках Договора является обязательным.

6.1.3. Клиент может направлять Банку свои Претензии в рамках Договора (в том числе, касающиеся утраты ЭСП и вопросов исполнения либо ненадлежащего исполнения Банком Договора) в письменной форме на почтовый адрес Банка, обращения – письмом на адрес электронной почты (указанный в Договоре), по форме обратной связи либо номеру телефона, размещённым на официальном сайте Банка.

6.1.4. В случае утраты ЭСП Клиент может связаться с Банком воспользовавшись формой обратной связи (размещённой на официальном сайте Банка) либо направив письмо на адрес электронной почты Банка (указанный в Договоре).

6.1.5. Банк рассматривает Претензии и обращения Клиентов, в том числе при возникновении споров, связанных с использованием Клиентом предоставленного ему ЭСП, а также предоставляет Клиентам возможность получать информацию о результатах рассмотрения обращений и Претензий, в том числе в письменной форме по требованию Клиента, в срок, установленный Договором, а если иной срок установлен императивными нормами законодательства Российской Федерации – в срок, установленный законодательством.

6.1.6. Ответ Клиенту на претензию направляется Банком с использованием любых предоставленных Клиентом Банку контактных данных (если иное прямо не предусмотрено Правилами, Договором), в том числе:

6.1.6.1. по указанному Клиентом почтовому адресу на бумажном носителе;

6.1.6.2. в случаях получения Банком претензии на бумажном носителе без указания почтового адреса Клиента (без прямого указания на иную форму ответа), в виде электронного письма на адрес электронной почты, указанный Клиентом в качестве адреса для получения любых уведомлений либо в иной электронной форме (например, на сайте Банка).

6.1.7. В случае если Претензия, обращение Клиента признаны Банком обоснованными, выявленные недостатки подлежат устранению в разумный срок, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

7. Процедуры оперативного взаимодействия Банка с Клиентом

7.1. Процедуры оперативного взаимодействия Банка включают:

7.1.1. Направление уведомлений о совершении Клиентом операций с использованием ЭСП и (или) отказе в их совершении, приостановлении либо прекращении использования ЭСП на Абонентский номер Клиента (а также иными способами, предусмотренными Договором);

7.1.2. Получение от Клиента и фиксацию уведомлений об утрате ЭСП и (или) о его использовании без согласия Клиента;

7.1.3. Приостановление или прекращение использования Клиентом ЭСП (на основании полученного Банком от Клиента уведомления, предусмотренного настоящими Правилами, либо по усмотрению Банка в случаях и в порядке, предусмотренных Договором, с том числе, в качестве защиты от несанкционированного доступа к ЭСП).

7.2. В случае непредоставления Клиентом своих контактных данных (актуальных контактных данных) Банку в целях получения от Банка уведомлений, предусмотренных пунктом 7.1 настоящих Правил, Банк не несет ответственности за любые последствия.

7.3. В случае несоответствия действительности (прекращения соответствия действительности) контактных данных Клиента, указанных им в целях получения уведомлений от Банка, предусмотренных пунктом 7.1. настоящих Правил, Банк не несет ответственности за любые последствия.

7.4. Способы направления Клиентом Банку уведомления об утрате доступа к ЭСП и (или) о его использовании без согласия Клиента регламентируются настоящими Правилами, Договором и законодательством Российской Федерации. Банк обеспечивает прием и фиксацию уведомлений, направленных любым из этих способов.

8. Порядок обмена информацией при осуществлении Переводов

8.1. Обмен информацией в рамках осуществления Перевода осуществляется в порядке, предусмотренном Договором, настоящими Правилами, законодательством Российской Федерации.

8.2. Обмен информацией осуществляется по защищенным каналам связи с использованием протокола, предусматривающим шифрование.

8.3. При обмене информацией Банком соблюдаются требования законодательства Российской Федерации, в том числе Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».

8.4. Банк обеспечивает безопасность хранения и обработки информации о средствах и методах обеспечения информационной безопасности персональных данных и иной информации, подлежащей обязательной защите в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.5. Сохранность информации в электронном виде обеспечивается набором технических и организационных мер безопасности Банка. К этим мерам относятся как стандартные технологические приемы по защите от сбоев и потерь информации, так и меры внутренней безопасности.

8.6. Обмен Банком информацией с Клиентом осуществляется при помощи:

8.6.1. Направления уведомлений на Абонентский номер Клиента;

8.6.2. Взаимодействия с Клиентом в офисе Банка (по его юридическому адресу);

8.6.3. Направления электронных писем на адрес электронной почты, предоставленный Клиентом;

8.6.4. Направления почтовых отправлений на бумажном носителе на почтовый адрес, предоставленный Клиентом;

8.6.5. Размещения информации посредством использования клиентского интерфейса ЭСП (если применимо);

8.6.6. Размещения информации на официальном сайте Банка по адресу: <https://developer.131.ru/docs/ru/documents/wallets>.

8.7. Обмен информацией с Клиентом в рамках осуществления Переводов осуществляется Банком с использованием актуальных контактных данных Клиента, доведенных последним до Банка в момент заключения и (или) в период действия Договора, в соответствии с Договором и Правилами, с учетом пунктов 7.2. и 7.3. настоящих Правил.

8.8. Привлекаемые в целях осуществления Переводов лица обеспечивают защиту информации, в том числе, персональные данные и иную информацию, подлежащую обязательной защите в соответствии с законодательством Российской Федерации, которая может стать им известной в ходе осуществления деятельности Банка по Переводу, в соответствии с требованиями, установленными законодательством Российской Федерации.