



Дата вступления в силу «» 2015 года.

Регламент взаимодействия при использовании технологии CONTACT

Содержание:

ПРОТОКОЛ ИЗМЕНЕНИЯ ДОКУМЕНТА.....	2
Раздел №1. Общие положения.	2
Раздел №2. Порядок технологического подключения Агента к Системе CONTACT.....	3
1. Регистрация Агента в Системе CONTACT:	3
2. Подключение Агента к Системе CONTACT.....	3
3. Начало работы Агента по технологии CONTACT:.....	3
Раздел №3. Порядок расчетов.	4
Раздел №4. Порядок осуществления Агентом операций, в т.ч. в рамках Системы CONTACT.....	6
1. В рамках Системы Агент осуществляет:	6
2. Идентификация.	7
3. Прием, оформление, отправка новых Переводов.	13
4. Прием, оформление, отправление запросов на изменение реквизитов и возврат ранее отправленных переводов.	16
5. Порядок получения, оформления, выдачи поступивших и возвращенных Переводов.	17
6. Действия операционного состава при возникновении спорных и чрезвычайных ситуаций.	18
Раздел №5. Рекламные мероприятия и порядок взаимодействия Агента по вопросам продвижения услуг в рамках Системы CONTACT.....	19
Раздел №5. Технологическое взаимодействие сторон при проведении операций и расчетов.	20
Раздел №6. Соблюдение Агентом условий его привлечения, требований по ПОД/ФТ, по защите персональных данных и по защите информации.	20
Таблица №1 «Требования к Агенту в соответствии с Федеральными Законами №161-ФЗ, №115- ФЗ».	20
Таблица №2 «Требования к Агенту в сфере защиты информации».....	22
Раздел №7. Порядок осуществления контроля НКО	24
Приложение № 1 к Регламенту взаимодействия.....	29
Приложение № 2 к Регламенту взаимодействия.....	39

ПРОТОКОЛ ИЗМЕНЕНИЯ ДОКУМЕНТА

<i>Дата</i>	<i>Номер Версии документа</i>	<i>Описание</i>	<i>Автор</i>
..2015 г.	01-я	Новая версия	Мареева Т.В. – Начальник Управления качества.

Раздел №1. Общие положения.

1. Агент* осуществляет свою деятельность на основании заключенного с ООО НКО «РАПИДА» договора. Субагент осуществляет свою деятельность на основании заключенного с Агентом договора.

**В рамках настоящего Регламента под Агентом также подразумевается Субагент, кроме случаев прямого указания определенного статуса Агента или Субагента; также далее БПА – Банковский Платежный Агент, БПС – Банковский Платежный Субагент.*

1.1. Для осуществления деятельности в рамках Системы НКО предоставляет Агенту доступ к WEB-интерфейсу клиентской части специализированного программного обеспечения - ПО CONTACT. Также возможна самостоятельная технологическая интеграция программного обеспечения Агента с ПО CONTACT.

2. Агент осуществляет обслуживание физических лиц в специально выделенных местах с участием уполномоченных сотрудников Агента и без участия сотрудников Агента (с использованием платежных терминалов, банкоматов).

3. НКО разрабатывает и предоставляет данный Регламент, «Регламент проведения идентификации клиентов, представителей клиентов, бенефициарных владельцев и (или) выгодоприобретателей в целях осуществления перевода денежных средств без открытия банковского счета», «Порядок взаимодействия ООО НКО «РАПИДА» и банковского платежного агента» (далее – Порядок), в т.ч. в качестве обучающего материала для Агента. Агент обязан самостоятельно провести обучение персонала, осуществляющего обслуживание клиентов, до начала осуществления деятельности на основе законодательных требований, нормативных актов Банка России, указанных документов НКО.

3.1. Для поддержания надлежащего уровня компетенции персонала, оперативной связи с НКО Агент создает центры компетенции. Центр компетенции - подразделение или сотрудник Агента:

- проводящий обучение, подготовку, переподготовку и консультирование персонала Агента, в т.ч. ознакомление с изменениями Правил БПА;
- осуществляющий связь с НКО по вопросам применения указанных в п.3 документов НКО, вопросам, возникающим при обслуживании клиентов.

До начала деятельности Агент обязан проинформировать НКО о контактных лицах, ответственных за функционирование центра компетенции.

В случае отсутствия специально назначенного лица, лицом ответственным за функционирование центра компетенции считается руководитель Агента.

Раздел №2. Порядок технологического подключения Агента к Системе CONTACT.

1. Регистрация Агента в Системе CONTACT:

- Регистрация производится путем присвоения Агенту (и/или его подразделениям, в т.ч. Субагентам) четырехбуквенного - **ABCD** (латинские буквы) индивидуального кода агента Участника Системы - НКО.
- Присвоение индивидуального кода производится на основании Заявки по форме, размещенной в Личном кабинете Агента (специализированном интернет-сервисе НКО), расположенном на официальном сайте Системы по адресу <https://lk.contact-sys.com>.

2. Подключение Агента к Системе CONTACT.

Для начала деятельности Агенту необходимо выполнить следующие условия:

- Обеспечить авансирование денежных средств НКО на счет, используемый НКО для расчетов с Агентом.
- Определить места обслуживания клиентов, обеспечить наличие минимум одного места обслуживания с участием уполномоченного сотрудника Агента. Предоставить НКО полную информацию о данных местах.
- Места обслуживания оформить рекламным материалом, направленным Агенту НКО.
- Обеспечить соответствие своих программно – аппаратных средств требованиям НКО, получить, протестировать работоспособность доступа к ПО **CONTACT**.

**Информация по НКО для размещения:*

Наименование, место нахождения, ИНН – ООО НКО «РАПИДА», г. Москва, ул.Усиевича, д.20, к.2, ИНН 7744000775.

Номер лицензии НКО на осуществление банковских операций – 3371-к.

Номера телефонов НКО – телефон круглосуточной единой справочной службы 8 – 800- 200 - 42 – 42.

3. Начало работы Агента по технологии CONTACT:

3.1. Для начала работы Агентом должны быть соблюдены следующие условия:

- 1) получен индивидуальный код Агента Участника Системы - НКО;
- 2) выработаны и введены в действие ключи криптозащиты;
- 3) проведены тестовые платежи (с тестовым кодом и тестовыми ключами);
- 4) направлена Заявка в НКО о готовности к началу работы в Системе по согласованным каналам связи или через Личный кабинет Агента по форме, размещенной в Личном кабинете Агента.

Возможны исключения в части подпунктов 2 и 3 по согласованию Сторон в случае выполнения Агентом исключительно операций по предоставлению клиентам электронных средств платежа.

3.2. В случае привлечения Субагентов Заявки направляются в НКО Агентом, Субагент рассматривается как подразделение Агента.

Раздел №3. Порядок расчетов.

1. Расчеты с Агентом осуществляются по операциям Агента, а также по операциям привлеченных им Субагентов.
 - 1.1. Агент обеспечивает авансирование денежных средств НКО в размере, достаточном для обеспечения бесперебойной деятельности Агента, но не менее суммы предполагаемого сбора денежных средств в течение 2-х календарных дней с учетом операций Субагента (при его привлечении).
 - 1.1.1. Возможно установление иного размера авансирования по согласованию Сторон при осуществлении Агентом операций по предоставлению клиентам электронных средств платежа и обеспечению возможности использования указанных электронных средств платежа.
 - 1.2. Агент обеспечивает авансирование денежных средств либо на свой расчетный счет, открытый в НКО, либо на другой счет, используемый НКО для расчетов с Агентом.
 - 1.3. Агент и привлеченные им Субагенты обеспечивают наличие денежных средств в кассе в местах обслуживания клиентов для осуществления деятельности в размере, достаточном для обеспечения бесперебойной выдачи денежных средств физическим лицам.
 - 1.4. Расчеты осуществляются из фактического остатка денежных средств на счете, указанном в п.1.2. настоящего Раздела.
 - 1.5. Подлежат зачислению на счет Агента, указанный в п.1.2. настоящего Раздела, денежные средства, выданные Агентом физическим лицам (и выданные Субагентом на основании договора с Агентом).
 - 1.6. При недостаточности денежных средств для исполнения распоряжения физического лица с учетом всех комиссий Агент отказывает физическому лицу в приеме распоряжения и прекращает прием наличных денежных средств от физических лиц до момента увеличения суммы денежных средств на счете, указанном в п.1.2. настоящего Раздела.
 - 1.7. НКО при недостаточности денежных средств для исполнения распоряжения клиента с учетом всех комиссий отказывает в приеме распоряжения в обработку и блокирует деятельность Агента, включая все его подразделения, в т.ч. и Субагентов, программными средствами. При этом НКО дополнительно извещает о недостаточности средств на счете Агента по согласованным каналам связи.
 - 1.9. Агент обязуется поддерживать на счете, указанном в п.1.2. настоящего Раздела, остаток денежных средств, достаточный для исполнения обязательств Агента перед НКО.
2. Специальные банковские счета Агента и Субагента открываются в иных кредитных организациях.
 - 2.1. Агент и Субагент обеспечивают зачисление наличных денежных средств, принятых от физических лиц, на специальный банковский счет Агента/Субагента в соответствии с требованиями, изложенными в нормативных актах Банка России о порядке ведения кассовых операций на территории РФ (Положение Банка России №373-П от 12.10.2011 года), в т.ч. сумму комиссии, причитающуюся и взимаемую Агентом/Субагентом с физических лиц.
 - 2.2. Агент обеспечивает зачисление наличных денежных средств, принятых от физических лиц, на специальный банковский счёт с обязательным дальнейшим перечислением средств на счет Агента, указанный в п.1.2. настоящего Раздела, не позднее 2-х рабочих дней с даты приема средств, в т.ч. сумму комиссии, причитающейся и взимаемой Агентом с физических лиц.
3. В качестве единой шкалы времени при расчетах признается московское время. Контрольным является время системных часов аппаратных средств НКО.
4. Операционными днями НКО являются календарные дни, за исключением 01 января каждого года, при этом смена операционного дня НКО осуществляется:
 - в 21:00 - в рабочие дни, установленные законами РФ и Постановлениями Правительства РФ (в 20:00 - в предпраздничные дни);
 - в 17:00 - по субботам;
 - в 16:00 – в воскресенье и праздничные дни.
5. Бухгалтерское отражение операций (расчеты) по счету Агента, указанному в п. 1.2 данного Раздела, осуществляется по итогам соответствующего Операционного дня НКО. При этом в порядке, не требующем дополнительного распоряжения Агента, по счету Агента, указанному в п.1.2. данного Раздела, осуществляются проводки на общие суммы:
 - по всем принятым Агентом распоряжениям клиентов;

- по выплаченным Агентом переводам;
- по списываемым и/или зачисляемым комиссиям.

Отдельными суммами отражаются выплаченные Агентом аннулированные переводы и комиссии за них (в случае возврата перевода вместе с комиссией), при этом Агенту возвращается только часть комиссии, удержанной с Отправителя при отправке перевода, соответствующая комиссии Оператора Системы и Участника-Получателя.

7. НКО оставляет за собой право определять некоторые праздничные дни, установленные законами РФ и Постановлениями Правительства РФ, бухгалтерское отражение операций за которые по счету Агента, указанному в п.1.2 настоящего Раздела, будет осуществляться на следующий Операционный день. Об установлении таких праздничных дней НКО информирует Агента по Согласованным каналам связи не менее чем за 3 (Три) рабочих дня.
8. Перечисление суммы вознаграждения, причитающегося Агенту, не имеющему расчетного счета в НКО, осуществляется не реже 1 раза в месяц по реквизитам, указанным в Договоре. При условии перечисления 1 раз в месяц оно осуществляется в течение 3-х (трех) рабочих дней по окончании отчетного периода (календарный месяц). Перечисление суммы выплаченных переводов Агентом, не имеющим расчетного счета в НКО, осуществляется по требованию либо не позднее следующего рабочего дня после выплаты перевода. Для Агентов, не осуществляющих выплаты переводов, перечисление суммы аннулированных переводов и комиссий по ним (при их наличии), осуществляется по требованию Агента, но не чаще 1 раза в месяц.
9. Комиссионное вознаграждение, остаток неиспользованного аванса, суммы выплаченных переводов при прекращении действия Договора перечисляются по реквизитам, указанным в Договоре, в течение 3-х (трех) рабочих дней после прекращения действия Договора, если иные условия не согласованы Сторонами. Перечисление также возможно на основании официального письма Агента с указанием реквизитов для перечисления денежных средств.
10. Стороны выставляют друг другу счета-фактуры в порядке и сроки, установленные действующим законодательством Российской Федерации.
11. По итогам каждого месяца формируется акт о выполненных услугах (форма прилагается). При необходимости подписанный Агентом акт за отчетный месяц направляется НКО по почте или курьером для подписания в срок не позднее 30 дней после окончания отчетного месяца. Возможно направление акта по каналам связи, предназначенным для взаимодействия при реализации электронного документооборота. НКО оставляет за собой право ввести отдельную плату в Тарифы за оформление Акта, направленного в НКО позднее 30 дней после окончания отчетного месяца.

Примерная форма акта приведена ниже, актуальная форма акта формируется в ПО CONTACT.

АКТ сдачи-приемки выполненных услуг

по Договору № _____ «на осуществление деятельности банковского платежного агента» от «__» _____ 201__ г.

г. Москва

Дата

Наименование, форма собственности Агента, именуемое/мый в дальнейшем "Агент", в лице (должность, ФИО руководителя Агента), действующего на основании ..., с одной стороны, и ООО НКО "РАПИДА" в лице (должность, ФИО руководителя НКО), действующего на основании ..., именуемый в дальнейшем "НКО", с другой стороны, настоящим актом подтверждаем, что за отчетный период по Договору № от «__» 201__ г. Агент надлежащим образом исполнил обязательства по договору в соответствии с нижеприведенными данными:

1	Дата начала отчетного периода	
2	Дата окончания отчетного периода	
3	Остаток по счету расчетов на начало отчетного периода	
4	Подлежало перечислению Агентом в адрес НКО на начало отчетного периода	
5	Общая сумма принятых переводов за отчетный период	
6	Количество распространенных карт	

7	Комиссионное вознаграждение, полученное от физических лиц через Агента	
8	Перечислено НКО за отчетный период	
9	Подлежит перечислению Агентом в адрес НКО на конец отчетного периода	
10	Подлежало перечислению НКО в адрес Агента на начало отчетного периода	
11	Сумма комиссионного вознаграждения Агента за принятые переводы/предоставленные электронные средства платежа (ЭСП) за отчетный	
11.1	в т.ч. НДС 18%	
12	Сумма выданных переводов за отчетный период	
12.1	Комиссионное вознаграждение Агента за выданные переводы	
12.2	в т.ч. НДС 18%	
13	Сумма аннулированных переводов, возвращенных Агенту либо выданных Агентом физическим лицам за отчетный период	
13.1	Сумма комиссий за аннулированные переводы, подлежащих возврату и перечисленным НКО Агенту за отчетный период	
13.2	в т.ч. НДС 18%	
14	Перечислено Агенту за отчетный период	
15	Подлежит перечислению Агенту на конец отчетного периода	
16	Начислены Агенту пени, штрафы за отчетный период	
16.1	Из них уплачено	
17	Остаток по счету расчетов на конец отчетного периода	

Претензий по объему и качеству предоставленных услуг не имеется.

Настоящий Акт составлен и подписан в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

Наименование, форма собственности Агента
ФИО руководителя
Должность

ООО НКО «РАПИДА»
ФИО руководителя
Должность

Подпись: _____

Подпись: _____

Раздел №4. Порядок осуществления Агентом операций, в т.ч. в рамках Системы CONTACT.

1. В рамках Системы Агент осуществляет:

1.1. Следующие технологические операции:

- 1) Прием, оформление, отправка новых Переводов.
- 2) Прием, оформление, отправление запросов на изменение реквизитов ранее отправленных Переводов.
- 3) Прием, оформление, отправка запросов на возврат ранее отправленных Переводов.
- 4) Получение, оформление, выдача поступивших и возвращенных Переводов.
- 5) Предоставление клиентам электронных средств платежа и обеспечение возможности использования указанных электронных средств платежа (в случае установления НКО условий предоставления и использования электронных средств платежа или подписания отдельного договора с Агентом).

1.2. Идентификацию клиента - физического лица, его представителя и (или) выгодоприобретателя, бенефициарного владельца в целях осуществления перевода денежных средств без открытия банковского счета в соответствии с требованиями законодательства РФ о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.

1.2.1. Субагент не имеет права осуществлять операции, требующие проведения идентификации клиента - физического лица, его представителя и (или) выгодоприобретателя в целях осуществления перевода денежных средств без открытия банковского счета.

2. Идентификация.

2.1. При осуществлении Переводов на сумму свыше 15 000,00 рублей, если наличествуют в совокупности (одновременно) следующие условия:

- операция не подлежит обязательному контролю в соответствии со статьей 6 Федерального закона "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма", и фамилия, имя и (если иное не вытекает из закона или национального обычая) отчество, а также другие имеющиеся у банковского платежного агента сведения о физическом лице полностью не совпадают с информацией, содержащейся в перечне террористов;
- в отношении клиента, выгодоприобретателя или операции не возникают подозрения в том, что они связаны с легализацией (отмыванием) доходов, полученных преступным путем, или финансированием терроризма;
- операция не имеет запутанного или необычного характера, свидетельствующего об отсутствии очевидного экономического смысла или очевидной законной цели, и совершение указанной операции не дает оснований полагать, что целью ее осуществления является уклонение от процедур обязательного контроля, предусмотренных Федеральным законом "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма"

сотрудник Агента проводит идентификацию клиента, в результате чего сведения, установленные при ее проведении на основании предоставленных клиентом документов, должны быть внесены в специальную базу идентификационных данных (далее – СБИД) ПО CONTACT вместе со сведениями, требуемыми к установлению законодательством РФ, а также Оператором Системы, в следующем составе:

1. Фамилия, Имя, Отчество (при наличии, если отсутствует – в соответствующую графу может быть внесено «без отчества»), данные клиента заносятся в программу русскими или латинскими буквами в соответствии с документом, удостоверяющим личность, во избежание искажений данных клиента при осуществлении им операций по Системе CONTACT;
2. Дата рождения и место рождения;
3. Страна гражданства и страна резидентства*;
4. Вид документа, удостоверяющего личность, его реквизиты (серия, номер, дата выдачи, кем выдан, код подразделения, дата истечения - при наличии);
5. Адрес места жительства (регистрации) в РФ или другом государстве либо адрес места пребывания в РФ**;
6. Контактная информация (необходимо внести хотя бы один вариант для связи с клиентом на случай возникновения каких-либо проблем с его переводом/платежом, предпочтительно номер мобильного телефона);

*Физическое лицо будет признано **резидентом РФ** по предъявлении одного из перечисленных документов:

- паспорт гражданина РФ с **отметкой о регистрации по месту жительства (прописке) в РФ либо без нее;**
- общегражданский заграничный паспорт гражданина РФ **без отметки о принятии на консульский учет о постоянном проживании за пределами РФ (либо с отметкой о снятии с консульского учета за пределами РФ);**
- вид на жительство в РФ для иностранных граждан и лиц без гражданства (при предъявлении национального гражданского паспорта и одновременно вида на жительство иностранный гражданин будет признан резидентом, в случае предоставления данных документов необходимо изготовить копии предъявленных документов);
- удостоверение личности военнослужащего или военный билет для военнослужащих Российской Федерации;
- удостоверение личности моряка Российской Федерации;
- временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта в порядке, утверждаемом Правительством Российской Федерации.

Физическое лицо будет признано **нерезидентом РФ** при предъявлении:

- национального гражданского паспорта, в т.ч. внутреннего паспорта (ID - карточка) гражданина Киргизской Республики (Кыргызстан) – только для граждан Киргизской Республики (Кыргызстан);
- разрешения на временное проживание на территории РФ;

- удостоверения беженца, выданного территориальным органом Федеральной миграционной службы РФ;
- паспорта гражданина Российской Федерации для граждан РФ, постоянно проживающих в иностранном государстве не менее одного года (определяется на основании отметки о принятии на консульский учет по постоянному месту проживания за пределами РФ), в том числе имеющих выданный уполномоченным государственным органом соответствующего иностранного государства вид на жительство, либо временно пребывающих в иностранном государстве не менее одного года на основании рабочей визы или учебной визы со сроком действия не менее одного года или на основании совокупности таких виз с общим сроком действия не менее одного года;
- свидетельства о рассмотрении ходатайства о признании лица беженцем, выданное дипломатическим или консульским учреждением Российской Федерации либо постом иммиграционного контроля или территориальным органом Федеральной миграционной службы РФ;
- свидетельства о предоставлении временного убежища на территории Российской Федерации – для иностранных граждан и лиц без гражданства (выдается территориальным органом Федеральной миграционной службы РФ).

Лицо, предъявившее национальный гражданский паспорт с отметкой о регистрации на территории РФ, в т.ч. и на длительный срок, в соответствии с Законом «О валютном регулировании и валютном контроле», будет также являться нерезидентом.

Сотруднику Агента рекомендуется изготавливать **копию паспорта клиента** (путем сканирования/ксерокопирования), а также других предъявленных документов, на основании которых в том числе определяется статус клиента – резидент/нерезидент, которые в дальнейшем передаются в НКО в соответствии с условиями, изложенным в **Приложении №2** настоящего Регламента.

** для резидента РФ указывается адрес места жительства (регистрации) в РФ, для нерезидента – либо адрес места **жительства** за пределами РФ, либо адрес места **пребывания** в РФ; указание адреса возможно осуществить со слов клиента; при невозможности заполнения какого-либо подполя, например, «улица», «дом» - может быть указано «без улицы», «без дома» соответственно.

2.2. По переводам на сумму до 15000,00 рублей, если получателем переводимых денежных средств является физическое лицо, некоммерческая организация (кроме религиозных и благотворительных организаций, зарегистрированных в установленном порядке) либо организация, созданная за пределами территории Российской Федерации, возможно осуществлять **упрощенную идентификацию** клиента – физического лица, которая состоит в установлении в отношении клиента - физического лица фамилии, имени, отчества (если иное не вытекает из закона или национального обычая), серии и номера документа, удостоверяющего личность, с подтверждением достоверности этих сведений одним из следующих способов:

- с использованием оригиналов документов;
- с использованием информации из информационных систем органов государственной власти, Пенсионного фонда Российской Федерации, Федерального фонда обязательного медицинского страхования и (или) государственной информационной системы, определенной Правительством Российской Федерации (после технической реализации такой возможности).

В результате сотруднику Агента необходимо внести в СБИД фамилию, имя, отчество (если иное не вытекает из закона или национального обычая), гражданство, страну резидентства, тип документа, удостоверяющего личность, его серию и номер.

2.3. Идентификация клиента - физического лица, представителя клиента и (или) выгодоприобретателя, бенефициарного владельца, а также упрощенная идентификация, не проводится при осуществлении перевода денежных средств без открытия банковского счета, в том числе электронных денежных средств, в пользу юридических лиц и индивидуальных предпринимателей в целях оплаты реализуемых товаров, выполняемых работ, оказываемых услуг (за исключением переводов в пользу букмекерских контор и лотерей), использования результатов интеллектуальной деятельности или средств индивидуализации, в пользу органов государственной власти и органов местного самоуправления, учреждений, находящихся в их ведении, получающих денежные средства плательщика в рамках выполнения ими функций, установленных законодательством Российской Федерации, а также при предоставлении клиентом - физическим лицом кредитной организации денежных средств в целях увеличения остатка электронных денежных средств, если сумма денежных средств не превышает 15 000 рублей либо сумму в иностранной валюте, эквивалентную 15 000 рублей по курсу Банка России на дату совершения операции, и если у сотрудника Агента не возникают подозрения, что указанная операция осуществляется в целях легализации

(отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма. В этом случае в СБИД необходимо внести фамилию, имя, отчество (если иное не вытекает из закона или национального обычая), гражданство и страну резидентства клиента с его слов.

2.4. Основанием возникновения подозрений, что проводимая операция осуществляется в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма может являться:

- совершение операций с лицами, имеющими регистрацию, место жительства или место нахождения в государстве, которое не участвует в международном сотрудничестве по противодействию отмыванию доходов и финансирования терроризма, либо с лицами, владеющими счетом в банке, зарегистрированном в указанном государстве (включая резидентов Исламской Республики Иран и Корейской Народно-Демократической Республики), а также, если хотя бы одной из сторон операции является организация или физическое лицо, в отношении которых имеются сведения об их причастности к экстремистской деятельности или терроризму (далее – Перечень террористов, в ПО CONTACT осуществляется автоматизированная проверка по Перечню);
- выявление факта совершения клиентом операций в пользу одного или нескольких Получателей по одному основанию в течение одного операционного дня при условии, что сумма каждой из операций составляет менее 600 000,00 рублей, а результат их сложения будет равен или превысит сумму в 600 000,00 рублей или эквивалента в иностранной валюте по курсу Банка России на день совершения операции;
- выявление в течение одной календарной недели более 3-х фактов выплаты одному Получателю – физическому лицу за одно обращение переводов, отправителями которых являлись более 10 разных физических лиц;
- операция имеет запутанный или необычный характер, свидетельствующий об отсутствии очевидного экономического смысла или очевидной законной цели, и совершение указанной операции дает основания полагать, что целью ее осуществления является уклонение от процедур обязательного контроля, предусмотренных 115-ФЗ

в этом случае необходимо провести полную идентификацию клиента – физического лица.

Для проведения полной идентификации физического лица сотрудник Агента обязан:

- снять копию документа, удостоверяющего личность;

- при одновременном обращении физического лица – нерезидента РФ необходимо дополнительно запросить миграционную карту* и документ, подтверждающий право нахождения иностранного гражданина на территории РФ**, снять копии с указанных документов.

**Категории иностранных граждан, освобождаемых от заполнения миграционной карты при въезде в Российскую Федерацию – граждане Республики Беларусь.*

*** Основными документами, подтверждающими право иностранного гражданина или лица без гражданства на пребывание (проживание) в РФ являются следующие документы:*

- вид на жительство;
- разрешение на временное проживание;
- виза;
- миграционная карта для граждан, въезжающих в РФ в порядке, не требующем получения визы (для иностранного гражданина, имеющего вид на жительство в РФ или получившего разрешение на временное проживание в РФ, для подтверждения законности проживания (пребывания) на территории РФ наличие миграционной карты не требуется)*;
- национальный гражданский паспорт – для иностранных граждан государств, въезжающих в РФ в порядке, не требующем получения визы: Азербайджан, Армения, Беларусь, Казахстан, Кыргызстан, Молдова, Таджикистан, Узбекистан, Украина;
- внутренний паспорт (ID - карточка) гражданина Кыргызской Республики (Кыргызстан) – только для граждан Кыргызской Республики (Кыргызстан);
- справка о законном пребывании лица на территории РФ в связи с рассмотрением его ходатайства о предоставлении лицу политического убежища;
- свидетельство о предоставлении лицу политического убежища РФ;
- удостоверение беженца – для беженцев, выданное территориальным органом Федеральной миграционной службы Российской Федерации;

- *свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании лица беженцем, выданное дипломатическим или консульским учреждением Российской Федерации либо постом иммиграционного контроля или территориальным органом Федеральной миграционной службы Российской Федерации - для беженцев;*
- *справка о рассмотрении заявления о предоставлении временного убежища на территории РФ;*
- *свидетельство о предоставлении временного убежища на территории Российской Федерации – для иностранных граждан и лиц без гражданства (выдается территориальным органом Федеральной миграционной службы Российской Федерации);*
- *удостоверение вынужденного переселенца – для иностранных граждан и лиц без гражданства.*

В целях проверки подозрений в том, что проводимая операция осуществляется в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма, сотрудник Агента обязан обеспечить получение и фиксирование сведений, необходимых для проведения полной идентификации клиента, в ПО CONTACT в составе, оговоренном в п. 2.1 настоящего Раздела, а также указать реквизиты миграционной карты и иного документа, подтверждающего право иностранного гражданина или лица без гражданства на пребывание (проживание) в РФ (за исключением граждан государств, заключивших межправительственные соглашения с Российской Федерацией о взаимных безвизовых поездках граждан, если этими соглашениями предусмотрен другой порядок пребывания (проживания) граждан этих государств на территории РФ)* – после реализации Оператором Системы технической возможности фиксировать их в ПО CONTACT, при этом Агенту необходимо сохранять копии указанных документов в соответствии с Приложением №2.

*Государства, граждане которых вправе въезжать на территорию РФ в безвизовом порядке и для которых миграционная карта является документом, подтверждающим право на временное пребывание в РФ:

Страна	Нормативный правовой акт, устанавливающий безвизовый порядок въезда на территорию Российской Федерации
1	2
Молдова	Соглашение между Правительством РФ и Правительством Республики Молдова от 30 ноября 2000 г.
Узбекистан	Соглашение между Правительством РФ и Правительством Республики Узбекистан от 30 ноября 2000 г.
Армения	Соглашение между Правительством РФ и Правительством Республики Армения от 25 сентября 2000 г.
Азербайджан	Соглашение между Правительством РФ и Правительством Республики Азербайджан от 3 июля 1997 г.
Украина, Казахстан, Кыргызстан, Таджикистан	Соглашение между Правительством Республики Беларусь, Правительством Республики Казахстан, Правительством Кыргызской Республики, Правительством РФ и Правительством Республики Таджикистан от 30 ноября 2000 г. "О взаимных безвизовых поездках граждан", Соглашение между Правительством РФ и Правительством Украины о безвизовых поездках граждан РФ и Украины от 16 января 1997 г.
Беларусь	Соглашение между Правительством Республики Беларусь, Правительством Республики Казахстан, Правительством Кыргызской Республики, Правительством РФ и Правительством Республики Таджикистан от 30 ноября 2000 г. "О взаимных безвизовых поездках граждан", Соглашение между Правительством РФ и Правительством Украины о безвизовых поездках граждан РФ и Украины от 16 января 1997 г.

2.5. Идентификация осуществляется в отношении представителя клиента в том случае, если операция осуществляется представителем Отправителя по доверенности, оформленной в надлежащем порядке:

- доверенность должна быть заверена нотариально;

- общая доверенность на распоряжение имуществом не принимается, если в ней не оговорено право получения денег со счетов в банках;
- доверенность может быть удостоверена посольством (консульством) иностранного государства в РФ либо посольством (консульством) РФ за границей;
- доверенность на иностранном языке предоставляется вместе с заверенным переводом на русский язык;

В СБИД вносятся данные Представителя Отправителя, т.е. физического лица, которому выдана доверенность, и которое непосредственно осуществляет операцию.

В документы вместе с Заявлением помещается оригинал доверенности (при проведении единичных операций) или копия (при проведении систематических операций, например, ежемесячное погашение кредитов).

Осуществление операции по доверенности возможно только, если сумма единовременной операции или операций, совершенных в течение одного операционного дня, не превышает 600 000,00 рублей или эквивалента в иностранной валюте по курсу Банка России на дату совершения операции.

Возможность выдачи перевода по доверенности технологически исключена в целях минимизации рисков мошенничества, поэтому в случае, когда Получатель не может лично явиться за переводом, но имеет доверенное лицо, которому может поручить получение перевода, Отправителю необходимо внести изменение в перевод – указать в качестве Получателя вышеупомянутое доверенное лицо. Также ПО CONTACT не предоставляет возможности выдачи перевода при смене Получателем фамилии, в этом случае Отправителю необходимо вносить изменение в перевод в соответствии с действующим документом, удостоверяющим личность Получателя.

2.6. При выявлении факта совершения клиентом операции к выгоде третьего лица, т.е. при выявлении выгодоприобретателя, по операциям, требующим проведения идентификации, дополнительно к идентификации клиента должны быть проведена идентификация выгодоприобретателей, в частности, предложение предоставить копию документа, удостоверяющего личность выгодоприобретателя.

О наличии выгодоприобретателя свидетельствуют факты осуществления клиентами Перевода за третьих лиц в целях погашения кредитов. Данное требование распространяется на операции в том случае, если одновременно:

- 1) указывается ФИО Заемщика и оно не совпадает с ФИО Отправителя,
- 2) указываются в дополнительной информации балансовые счета №455/457, 478, 612 или номер кредитного договора.

Данное требование об идентификации выгодоприобретателя не распространяется на Переводы в целях пополнения счета или погашения кредита путем перечисления средств на текущий или депозитный счет физического лица (в дополнительной информации - балансовые счета второго порядка 40817/40820 и 423/426), а также в случае оплаты кредита поручителем при наступлении срока погашения кредита при условии предъявления Отправителем договора поручительства.

При отказе клиента в предоставлении копии документа, удостоверяющего личность выгодоприобретателя, возможно занесение данных о выгодоприобретателе в анкету выгодоприобретателя, заверенную подписью клиента получение заявления клиента, составленного в произвольной форме, содержащего идентификационные данные выгодоприобретателя.

В случае если клиент не может представить оригиналы или надлежащим образом заверенные копии документов, удостоверяющих личность выгодоприобретателя, на сумму операции 600 000 рублей и более, либо сумму в иностранной валюте, эквивалентную 600 000 рублей и более, сотрудник Агента отказывает клиенту в осуществлении операции.

2.7. Сотрудник Агента обязан также принимать обоснованные и доступные в сложившихся обстоятельствах меры по идентификации бенефициарных владельцев клиентов. Под бенефициарным владельцем понимается физическое лицо, которое имеет возможность контролировать действия клиента. В соответствии с п. 14 ст. 7 115-ФЗ клиенты обязаны предоставлять сотрудникам Агента информацию, необходимую для исполнения ими требований 115-ФЗ, включая информацию о своих выгодоприобретателях и бенефициарных владельцах. В этой связи, в случае непредоставления клиентом информации о наличии у него бенефициарного владельца, бенефициарным владельцем признается само физическое лицо, осуществляющее перевод. В случае, когда клиент заявляет о наличии у него бенефициарного владельца, он должен предоставить копию документа, удостоверяющего личность своего бенефициарного владельца, сотруднику Агента. В случае не предоставления клиентом копии документа, удостоверяющего личность его бенефициарного владельца, сотрудник Агента отказывает клиенту в совершении операции.

2.8. При осуществлении операций приема новых Переводов и выдачи поступивших переводов сотрудники Агента проводят проверку:

- на предмет совпадения сведений о физическом лице, его Представителе, бенефициаром владельце и (или) выгодоприобретателе с информацией о лицах, указанных в Перечне экстремистов (автоматизированный контроль в ПО CONTACT);
- на совпадение паспортных данных Отправителя (при отправке) или Получателя (при выдаче) с данными перечня недействительных паспортов (независимо от наличия автоматизированного контроля в ПО CONTACT - при внесении паспортных данных клиента в ПО - по операциям, требующим проведения любого из видов идентификации клиента, а также при условии заполнения полей, содержащих данные документа, удостоверяющего личность, независимо от суммы перевода) в соответствии с пп. 2.8.1 настоящего Раздела.

2.8.1. Агент обязан осуществлять проверку действительности паспортов клиентов - граждан РФ по операциям, требующим проведения любого из видов идентификации клиента, а также при условии заполнения полей, содержащих данные документа, удостоверяющего личность, независимо от суммы перевода, и фиксировать факт проверки в автоматическом режиме:

1) путем фиксации автоматизированного ответа Единой системы межведомственного электронного взаимодействия (далее - СМЭВ) в информационных базах Системы CONTACT;

2) путем фиксации автоматизированного ответа сервис-провайдера, предоставляющего доступ к информации СМЭВ (включая бюро кредитных историй) в информационных базах Системы CONTACT;

при невозможности осуществления автоматизированной проверки – осуществлять проверку в ручном режиме на сайте Федеральной миграционной службы России www.fms.gov.ru с использованием соответствующего сервиса в разделе «Информационные сервисы/Проверка действительности паспорта гражданина РФ» и фиксировать факт проверки:

1) путем сохранения информации с экрана ПК с использованием функции "Print Screen" с дальнейшим распечатыванием и хранением вместе с Заявлением клиента;

2) ручной фиксации ответа, полученного с сайта ФМС России в системах НКО (в виде комментария лица, обслуживающего клиента, на копии документа, удостоверяющего личность или на заявлении на перевод/на выдачу перевода).

В случае если при проверке действительности паспорта физического лица на сайте ФМС России будет получен ответ о недействительности паспорта, сотрудник Агента должен отказать такому лицу в выполнении распоряжения о совершении перевода до представления клиентом доказательств, подтверждающих действительность паспорта (например, официального ответа территориального подразделения ФМС России о действительности паспорта данного лица).

В случае если при проверке действительности паспорта физического лица на сайте ФМС России будет получен ответ «Сведениями по заданным реквизитам не располагаем» либо «В электронных учетах ФМС России в настоящее время не значится», сотрудник Агента вправе продолжить совершение перевода, если у него не возникает подозрения, что указанная операция осуществляется в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма.

2.9. При осуществлении операций приема новых Переводов и выдачи поступивших переводов сотрудниками Агента предпринимаются достаточные и обоснованные в сложившихся обстоятельствах меры по осуществлению контроля:

- по выявлению лиц, требующих особого контроля в соответствии с требованиями законодательства (статус физического лица выявляется по его устному опросу):
 - иностранных публичных должностных лиц (далее – ИПДЛ), лиц, действующих в интересах (к выгоде) ИПДЛ, либо являющихся супругом, близким родственником (родственником по прямой восходящей и нисходящей линии (родителем и ребенком, дедушкой, бабушкой и внуком), полнородным и неполнородным (имеющим общих отца или мать) братом и сестрой, усыновителем и усыновленным) ИПДЛ-а. При этом под иностранными публичными лицами понимаются любое назначаемое или избираемое лицо, занимающее какую-либо должность в законодательном, исполнительном, административном или судебном органе иностранного государства, а также любое лицо, выполняющее какую-либо публичную функцию для иностранного государства, в том числе для публичного ведомства или публичного предприятия;
 - руководителей или учредителей общественной или религиозной организации (объединения), благотворительного фонда, иностранной некоммерческой неправительственной организации, ее филиала или представительства, осуществляющих свою деятельность на территории РФ, а также лиц, действующих в интересах общественной или религиозной организации (объединения), благотворительного фонда, иностранной некоммерческой неправительственной организации, ее филиала или представительства, осуществляющих свою деятельность на территории РФ;

- лиц, являющихся близкими родственниками лиц, включенных в Перечень экстремистов;
- должностных лиц публичных международных организаций, а также лиц, замещающих (занимающих) государственные должности Российской Федерации, должности членов Совета директоров Центрального банка Российской Федерации, должности федеральной государственной службы, назначение на которые и освобождение от которых осуществляются Президентом Российской Федерации или Правительством Российской Федерации, должности в Центральном банке Российской Федерации, государственных корпорациях и иных организациях, созданных Российской Федерацией на основании федеральных законов, включенные в перечни должностей, определяемые Президентом Российской Федерации, в соответствии с перечнем государственных должностей, предоставляемом Банком России;

Также необходимо предпринимать достаточные и обоснованные в сложившихся обстоятельствах меры по выявлению среди клиентов лиц, чей адрес совпадает с адресом лиц, включенных в Перечень экстремистов и террористов, предоставляемый Банком России (в ПО CONTACT осуществляется программным способом).

Если физическое лицо относится к какой-либо из категорий лиц, требующих особого контроля, то перевод без открытия счета не осуществляется. Операции с данными лицами осуществляются только по банковским счетам. Если физическое лицо не относится к какой-либо из категорий лиц, требующих особого контроля, то операция совершается без открытия счета. В данном случае Заявление на перевод содержит сведения о том, что физическое лицо подтверждает, что оно не относится ни к одной из категорий лиц, требующих особого контроля.

При совершении операции представителем по доверенности в отношении представляемого также необходимо предпринять меры по выявлению лиц, требующих особого контроля: представитель в произвольной форме пишет заявление о том, что представляемый (его ближайшие родственники) не относятся к соответствующим категориям лиц, требующих особого контроля.

В случае выявления факта отношения клиента (представляемого им лица) к какой-либо из категорий лиц, требующих особого контроля, необходимо в совершении операции без открытия счета клиенту отказать, предложить рассмотреть возможность открытия счета в кредитных организациях - Участниках Системы.

Не требуют контроля по выявлению ИПДЛ операции, не превышающие 15000,00 рублей либо сумму в иностранной валюте, эквивалентную 15000,00 рублей по курсу Банка России на дату совершения операции.

2.10. В случае возникновения у сотрудника Агента подозрения, что указанная операция осуществляется в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма, Агентом направляются сообщения с информацией об операции, об основаниях подозрений, с приложением имеющихся документов по операции по одному из указанных адресов:

- эл. почта - agent@contact-sys.com в виде сканированного документа;
- факс (495) 232 – 02 – 95 с пометкой для Управления альтернативных каналов продаж CONTACT.

3. Прием, оформление, отправка новых Переводов.

3.1. Внесение данных об Отправителе.

При обращении клиента сотрудник Агента с его слов должен установить вид и сумму операции для правильного введения её в ПО и определения необходимости предъявления клиентом каких-либо документов, удостоверяющих его личность (помимо квитанций/пластиковых карт/счетов/договоров и т.п., которые могут предоставляться клиентом-Отправителем для облегчения введения информации об операции).

К документам, удостоверяющим личность, относятся:

- паспорт гражданина Российской Федерации (внутренний паспорт), в т.ч. для несовершеннолетних граждан РФ в возрасте от 14 до 18 лет;
- общегражданский заграничный паспорт гражданина Российской Федерации для выездов за пределы РФ для совершеннолетних граждан РФ;
- вид на жительство в Российской Федерации - *только для лиц без гражданства*;
- удостоверение личности моряка – для граждан Российской Федерации;
- удостоверение личности военнослужащего или военный билет – для военнослужащих Российской Федерации;
- разрешение на временное проживание – только для лиц без гражданства;

- удостоверение беженца – для беженцев, выданное территориальным органом Федеральной миграционной службы Российской Федерации;
- свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании лица беженцем, выданное дипломатическим или консульским учреждением Российской Федерации либо постом иммиграционного контроля или территориальным органом Федеральной миграционной службы Российской Федерации - для беженцев;
- временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта в порядке, утверждаемом Правительством Российской Федерации (форма №2П);
- свидетельство о предоставлении временного убежища на территории Российской Федерации – для иностранных граждан и лиц без гражданства (выдается территориальным органом Федеральной миграционной службы Российской Федерации);
- национальный гражданский паспорт – для иностранных граждан, в т.ч. внутренний паспорт (ID - карточка) гражданина Киргизской Республики (Кыргызстан) – только для граждан Киргизской Республики (Кыргызстан).

Формы, описание документов размещены в качестве справочного материала в Личном кабинете Агента.

3.1.1. Прием денежных средств для осуществления операции на сумму, не превышающую 15000 рублей РФ включительно, не требующей проведения идентификации в соответствии с п. 2.3 настоящего Раздела, осуществляется без предоставления клиентом - Отправителем документа, удостоверяющего личность, при условии, что у сотрудника Агента не возникают подозрения, что указанная операция осуществляется в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма.

При этом сотрудник Агента вводит в ПО CONTACT фамилию, имя, отчество (при его наличии) Отправителя, телефон, страну гражданства и страну резидентства клиента, данная информация вносится со слов Отправителя.

3.1.2. Прием денежных средств для осуществления операции на сумму, не превышающую 15000 рублей РФ включительно, если получателем переводимых денежных средств является физическое лицо, некоммерческая организация (кроме религиозных и благотворительных организаций, зарегистрированных в установленном порядке) либо организация, созданная за пределами территории РФ, осуществляется на основании документа, удостоверяющего личность клиента, с проведением **упрощенной идентификации** клиента – физического лица в соответствии в п. 2.2. Данная операция осуществляется только Агентом, т.к. Субагентам разрешено осуществлять только операции, не требующие проведения идентификации клиента.

При этом сотрудник Агента вводит в ПО CONTACT фамилию, имя, отчество (при его наличии), тип документа, удостоверяющего личность, его серию и номер, телефон, страну гражданства и страну резидентства клиента.

3.1.3. Прием денежных средств для осуществления операции на сумму свыше 15000 рублей РФ требует проведения **идентификации** Отправителя в соответствии с п. 2.1 настоящего Раздела. Данная операция осуществляется только Агентом, т.к. Субагентам разрешено осуществлять только операции, не требующие проведения идентификации клиента.

При этом сотрудник Агента вводит в ПО CONTACT:

- Фамилию, Имя, Отчество (при наличии, если отсутствует – в соответствующую графу может быть внесено «без отчества») Отправителя, данные клиента заносятся в программу русскими или латинскими буквами в соответствии с документом, удостоверяющим личность, во избежание искажений данных клиента при осуществлении им операций по Системе CONTACT;
- Дату рождения и место рождения;
- Страну гражданства и страну резидентства;
- Тип документа, удостоверяющего личность, его реквизиты (серия, номер, дата выдачи, кем выдан, код подразделения, дата истечения - при наличии);
- Адрес места жительства (регистрации) в РФ или другом государстве либо адрес места пребывания в РФ;
- Телефон Отправителя.

3.1.4. При приеме денежных средств по операции, требующей проведения полной идентификации клиента (п. 2.4 настоящего Раздела), сотрудник Агента вводит в ПО данные клиента в соответствии с п. 3.1.3, а также – в случае реализации технической возможности Оператором Системы – данные миграционной карты и документа, подтверждающего право иностранного гражданина или лица без гражданства на

пребывание (проживание) в Российской Федерации (за исключением граждан государств, заключивших межправительственные соглашения с Российской Федерацией о взаимных безвизовых поездках граждан, если этими соглашениями предусмотрен другой порядок пребывания (проживания) граждан этих государств на территории РФ) – номер миграционной карты и визы, дату начала пребывания и дату окончания пребывания на территории РФ. В любом случае сотрудник Агента обязан изготовить копии всех документов клиента, необходимых для проведения полной идентификации.

3.1.5. Если Отправитель ранее уже был проидентифицирован, то его данные присутствуют в СБИД и сотрудник Агента выбирает Ф.И.О. Отправителя из базы проидентифицированных клиентов (СБИД) в соответствии с документом, удостоверяющим личность. При этом сотрудник Агента **обязан сверить** присутствующую информацию с предъявленным документом, удостоверяющим личность, уточнить данные, вносившиеся со слов клиента (контактная информация и в случае отсутствия в паспорте – адрес), **при наличии расхождений – ввести новые** данные клиента.

Если данные Отправителя не найдены в СБИД, то они заносятся в программу вручную русскими или латинскими буквами в соответствии с документом, удостоверяющим личность, во избежание искажений данных клиента при прохождении перевода по Системе, при этом страна резидентства Отправителя может отличаться от страны его гражданства – если клиент имеет вид на жительство, то он является резидентом страны, которая предоставила ему вид на жительство.

3.2. Внесение данных о сумме, валюте операции, о Получателе, внесение дополнительных данных, необходимых для проведения операции.

1) В ПО CONTACT, продолжая оформление операции, сотрудником Агента:

- выбирается тип перевода – в адрес физического лица для выплаты наличными или на счет физического или юридического лица;
- выбирается Страна/Город, или Участник-Получатель, или юридическое лицо-Получатель (в соответствии с Инструкцией пользователя ПО CONTACT);
- вводится вручную сумму перевода, при желании плательщика осуществить выплату перевода Получателю – физическому лицу в иностранной валюте (только по операциям за пределы РФ) вводится информация о желаемой сумме **в иностранной валюте** (сумма к уплате клиентом в этом случае рассчитывается программно исходя из внутреннего обменного курса НКО);
- вводится вручную Получатель – физическое лицо (в соответствии с Инструкцией пользователя ПО CONTACT), соответственно, только по Переводам в пользу физических лиц;
- вводится дополнительная информация в соответствии с требованиями Участника-Получателя, например, № телефона, № договора, № заказа, № карты и т.п.;
- вводится номер телефона Отправителя – физического лица для осуществления SMS-информирования;

либо вышеуказанные данные перевода могут быть внесены путем выбора из списка предыдущих операций клиента.

2) Далее ПО CONTACT осуществляет проверку возможности совершения операции*.

- При получении подтверждения возможности совершения операции сотрудником из ПО CONTACT распечатывается Заявление на перевод денежных средств (в соответствии с Приложением №1 к настоящему Регламенту), которое передается клиенту для проверки правильности введенной информации и подписи.
- Сотрудником Агента до сведения клиента доводится информация о полной стоимости оказания услуги с учетом комиссий Агента и НКО (при их наличии). По получении с клиента необходимых средств сотрудник Агента проставляет отметку об оплате операции в ПО CONTACT и отправляет введенную информацию в НКО, где она проходит автоматическую обработку с целью осуществления Перевода денежных средств согласно распоряжению клиента.
- После проставления отметки об оплате сотрудником Агента распечатывается Квитанция об оплате для передачи на руки клиенту вместе с чеком как подтверждение оплаты операции, Заявление на перевод, подписанное клиентом, в дальнейшем хранится средствами Агента и передается в НКО согласно условиям, изложенным в Приложении №2 к настоящему Регламенту.

3) При автоматической обработке операции присваивается номер (программным способом). Сотрудник Агента должен проинформировать Отправителя о номере, присвоенном его переводу, в случае если распоряжение клиента содержит требование о выплате наличных денежных средств Получателю, а также:

- клиента необходимо предупредить, что чек и Квитанцию об оплате нужно сохранять до окончания операции (выдачи/зачисления на счет Получателя) или окончания отношений с юридическим лицом-Получателем, также они необходимы для получения денежных средств в случае возврата перевода;
- при осуществлении перевода с требованием выплаты Получателю наличных денежных средств сотрудник Агента должен проинформировать клиента о том, что:
 - ❖ для получения денежных средств Получателю необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность, назвать номер перевода (присваивается программно, указывается в Квитанции об оплате);
 - ❖ Участник-Получатель при необходимости может дополнительно запросить у Получателя информацию о сумме, валюте перевода, ФИО Отправителя;
 - ❖ Отправитель самостоятельно информирует Получателя о номере, сумме и валюте перевода, о необходимости предъявления документа, удостоверяющего личность, для его получения, а также о наименовании и местоположении офиса Участника, в котором перевод будет доступен к выплате (в случае указания конкретного Участника для выплаты денежных средств);
 - ❖ Участник-Получатель не обязан связываться с Получателем по телефону, указанному в Заявлении;

**Невозможность совершения операции может быть вызвана как законодательными причинами: запрет на отправку резидентом РФ переводов без открытия счета за пределы РФ на сумму более 5000 долларов США или эквивалента за один операционный день, так и ограничениями Системы, например:*

- *предоставляемая информация о Переводе не соответствует требованиям Участника-Получателя;*
- *превышена максимально допустимая сумма перевода в данном направлении (ограничения Получателя/Участника-Получателя);*
- *перевод также может быть не принят в обработку по причине нехватки средств на счете Агента (на момент осуществления операции) – для клиента это техническая причина невозможности совершения операции.*

4. Прием, оформление, отправление запросов на изменение реквизитов и возврат ранее отправленных переводов.

4.1. При необходимости внесения изменения в Перевод или его аннулирования Отправитель должен обратиться в офис Агента, через который он совершал операцию, или любой другой специально определенный офис Агента с документом, удостоверяющим личность, и подтверждающими документами: Квитанцией об оплате и/или чеком.

4.2. Возможно внесение изменений или отмена Перевода в случае утери документов, подтверждающих факт совершения отправки Перевода при условии совпадения данных об Отправителе, указанных клиентом в первоначальной операции, с данными в документе, удостоверяющем личность, а также при указании клиентом реквизитов и суммы операции. В случае отсутствия в первоначальной операции данных Отправителя (сумма операции до 15 тысяч рублей (или эквивалента в иностранной валюте), осуществленная без идентификации клиента) клиент дополнительно к представлению документа, удостоверяющего личность, а также к указанию реквизитов и суммы операции должен назвать место совершения операции.

При этом клиента необходимо предупредить об уголовной ответственности (вплоть до лишения свободы на срок до двух лет) за предоставление заведомо ложных сведений в соответствии со ст. 159 Уголовного кодекса Российской Федерации: мошенничество, то есть хищение чужого имущества или приобретение права на чужое имущество путем обмана или злоупотреблением доверием.

4.3. Аннулирование Переводов и внесение изменений в Переводы, осуществленные в пользу Получателей – юридических лиц, возможно, если это предусмотрено договором между НКО и соответствующим юридическим лицом, и осуществляется через Агента на основании письменного заявления Отправителя. Внесение изменений/аннулирование осуществляется путем официальной переписки с Получателем.

4.4. Внесение изменений **по переводу, предназначенному для выплаты наличными денежными средствами Получателю – физическому лицу, осуществляется только в части ФИО Получателя и поля дополнительной информации** при условии, что данный Перевод на момент отправки в НКО запроса, сформированного программно из ПО CONTACT на основании Заявления Отправителя, не выплачен Получателю. Оригинал Заявления Отправителя подлежит учету и хранению средствами Агента в соответствии с Приложением № 2 данного Регламента.

4.5. Внесение изменений/аннулирование Переводов, предназначенных для выплаты наличными денежными средствами, осуществляется обычно в течение суток с момента получения соответствующего

запроса НКО (в зависимости от организации внутреннего документооборота выплачивающей стороны). Внесение изменений/аннулирование Переводов, предназначенных для зачисления на счет физического лица – Получателя, не осуществляется.

4.6. Возврат ранее отправленного Перевода может быть осуществлен по инициативе Получателя – юридического лица, отвергнувшего операцию из-за некорректного указания информации, необходимой для успешного зачисления денежных средств.

4.7. Сумма уплаченной Отправителем комиссии за аннулированный Перевод возврату не подлежит, кроме случаев возврата Безадресного Перевода в пункте его отправки, направленного ранее в пользу физического лица для выплаты наличными денежными средствами в стране, Участники которой осуществляют такие выплаты по безадресной технологии. Дополнительная комиссия с Отправителя при этом не взимается.* Комиссия возвращается в полной сумме, удержанной с Отправителя при отправке Перевода.

4.8. Перевод, предназначенный для выплаты в иностранной валюте, и комиссия за него (в случае ее возврата в соответствии с п. 4.7 настоящего Раздела) возвращаются в рублях РФ по курсу на дату отправки Перевода.

5. Порядок получения, оформления, выдачи поступивших и возвращенных Переводов.

5.1. Выдача Перевода осуществляется Агентом путем выдачи Получателю – физическому лицу наличных денежных средств.

5.1.1. Выдача денежных средств Получателю возможна при условии совпадения информации о номере Перевода с номером, указанным Получателем, данных о Получателе, переданными по цепочке прохождения операции, с данными в предъявленном документе, удостоверяющем личность.

5.1.2. При необходимости могут быть запрошены у Получателя дополнительные сведения об операции.

5.1.3. Допускается выдача денежных средств в случае расхождений в написании данных Получателя в полученной информации об операции и предъявленном документе в следующих случаях*:

- 1-2 ошибки в написании данных, вызванные возможностью разновариантного, сокращенного написания или опечаткой;
- если в переводе Ф.И.О. Получателя указано в дательном падеже;
- если поля «Фамилия Получателя», «Имя Получателя» и «Отчество Получателя» заполнены в некорректной последовательности, но при этом позволяют однозначно идентифицировать клиента в соответствии с его документом, удостоверяющим личность*;
- если документ, удостоверяющий личность, не предполагает указание отчества, но отчество указано в полученной информации об операции; в этом случае отчество используется в качестве дополнительного идентификатора;
- если документ, удостоверяющий личность, предполагает указание отчества, но отчество не указано в полученной информации об операции;
- если в полученной информации об операции фамилия, имя и отчество Получателя указано латинскими буквами, а в документе, удостоверяющем личность – русскими, и наоборот.

* Выплата денежных средств, поступивших от юридических лиц – Клиентов Участников имеет особенности: запрещено вносить какие-либо изменения в данные Получателя, а также выплачивать денежные средства при наличии расхождений в данных Получателя в полученной информации об операции и в предъявленном Получателем документе, удостоверяющим личность. Данный запрет действует в случае наличия реализации запрета программным путем.

**например:

№ примера	Программное обеспечение		Документ, удостоверяющий личность	
	Фамилия	Иван	Фамилия	Иванов
1.	Имя	Иванов	Имя	Иван
	Отчество	Иванович	Отчество	Иванович
	Фамилия	Иван Иванович	Фамилия	Иванов
2.	Имя	Иванов	Имя	Иван
	Отчество		Отчество	Иванович

* На 01.07.2013 г. по безадресной технологии работают Участники следующих государств: Абхазия, Азербайджан, Армения, Беларусь, Грузия, Казахстан, Кыргызстан, Молдова, Таджикистан, Узбекистан, Украина, Южная Осетия.

- 5.1.4. Сотрудник Агента обязан идентифицировать Получателя на основе документа, удостоверяющего личность.
- 5.1.5. При выдаче перевода, отправленного юридическим лицом физическому лицу без открытия банковского счета последнему, проводится полная идентификация Получателя независимо от суммы перевода в соответствии с подпунктом 2.4 пункта 2 Раздела 4.
- 5.1.6. Сотрудник Агента может отказать в выдаче Перевода при непредоставлении клиентом документов, необходимых для проведения идентификации.
- 5.1.7. Сотрудник Агента по предоставленному Получателем номеру находит Перевод в ПО CONTACT (статус Перевода - «Готов к выплате»), распечатывает Заявление на получение перевода денежных средств, получает подпись Получателя на Заявлении, оформляет расходный кассовый ордер (форма КО-2).
- 5.1.8. После выдачи наличных денежных средств сотрудник Агента обязан проставить в ПО CONTACT отметку о выплате, в результате чего Перевод приобретает статус «Выплачен Получателю».
- 5.2. При выплате аннулированного Перевода:
- 5.2.1. Сотрудник Агента на основании предоставленной клиентом информации о номере и других реквизитах первоначальной операции (для Переводов, осуществленных с идентификацией Отправителя) находит Перевод в ПО CONTACT, сверяет данные Отправителя в Перевод и документе, удостоверяющем личность, оформляет расходный кассовый ордер (форма КО-2).
- 5.2.2. По Переводам, осуществлявшимся без идентификации Отправителя, выплата осуществляется при совпадении ФИО Отправителя в ПО CONTACT с ФИО обратившегося лица в соответствии с документом, удостоверяющим личность, (если ФИО Отправителя указывалось при отправке Перевода) и подписании клиентом Заявления на получение аннулированного перевода денежных средств (в соответствии с Приложением №1 к настоящему Регламенту), содержащего предупреждение об уголовной ответственности (вплоть до лишения свободы на срок до двух лет) за предоставление заведомо ложных сведений в соответствии со ст. 159 Уголовного кодекса Российской Федерации: мошенничество, то есть хищение чужого имущества или приобретение права на чужое имущество путем обмана или злоупотреблением доверием.
- 5.2.3. Выдача также осуществляется на основании расходного кассового ордера (форма КО-2).
- 5.2.4. Выдача аннулированного Перевода возможна только при статусе Перевода «Готов к возврату»!
- 5.2.5. После выдачи наличных денежных средств сотрудник Агента обязан проставить в ПО CONTACT отметку о выплате аннулированного Перевода, в результате чего Перевод приобретает статус «Возвращен».

6. Действия операционного состава при возникновении спорных и чрезвычайных ситуаций.

При возникновении спорных и чрезвычайных ситуаций, событий, вызвавших операционные сбои, отразившихся или могущих отразиться на работе по операциям в Системе CONTACT, ответственные сотрудники Агента обязаны незамедлительно информировать НКО о данных ситуациях и событиях, об их причинах и последствиях любым доступным способом, в т.ч. по следующим адресам и телефонам:

Расчетный центр Системы CONTACT - rc@contact-sys.com, +7(495)799-56-27,

Менеджеры Агентов - agent@contact-sys.com, +7(495) 232-02-97,

Техническая поддержка - ts@contact-sys.com; +7(495) 660-75-32,

В случае подозрения на компрометацию ключа - crl@ruslavbank.com

Во избежание случаев несанкционированного доступа в результате мошеннических действий третьих лиц операционным (кассовым) работникам требуется неукоснительно соблюдать следующие меры по обеспечению безопасности рабочих мест при использовании ПО, с помощью которого осуществляются операции по Системе:

- не оставляйте компьютер с активной программой без присмотра, выходите из нее, даже если необходимо отойти на непродолжительное время;
- если обнаружите подозрительную активность на компьютере с установленной программой (самопроизвольное движение мышью, открытие/закрытие окон, набор текста, отправка несанкционированных переводов) - немедленно выключите компьютер и сообщите в соответствующие службы вашей организации, а также в службы Системы CONTACT о возможной попытке несанкционированного доступа по вышеуказанным каналам связи;

Также следует помнить, что в Системе CONTACT не осуществляются тестовые и любые иные переводы на основании телефонного звонка операционисту, тем более на крупные суммы!

Раздел №5. Рекламные мероприятия и порядок взаимодействия Агента по вопросам продвижения услуг в рамках Системы CONTACT.

1. НКО

1.1. Постоянно проводит рекламную кампанию, направленную на глобальное продвижение и развитие бренда CONTACT;

1.2. Имеет право после начала работы Агента в Системе разместить информацию о подключении Агента к Системе на сайте www.contact-sys.com в разделе «Новости» и/или внести информацию о пунктах обслуживания Агента в перечень пунктов обслуживания Системы CONTACT.

1.3. С момента начала работы Агента в Системе CONTACT НКО обязуется:

1.3.1. Сообщить Агенту Ф.И.О. и электронный адрес специалиста, консультирующего Агента по вопросам продвижения услуг Системы CONTACT;

1.3.2. Своевременно обновлять информацию на сайте «Витрина CONTACT» www.vitrina.contact-sys.com, где предоставлены рекламно-информационные материалы бренда CONTACT для самостоятельного использования Агентом на рекламных носителях и интернет-сайтах Агента, а также размещены правила визуальной идентификации бренда Системы CONTACT;

2. Агент

2.1. В течение 3 (трех) рабочих дней с момента начала работы в Системе CONTACT обязуется:

2.1.1. Опубликовать на своем сайте и в СМИ информационное сообщение о подключении к Системе CONTACT (при наличии технической возможности);

2.1.2. Разместить на своем сайте знак обслуживания CONTACT, информацию о Системе CONTACT, включая текстовое описание услуг, а также ссылку на сайт www.contact-sys.com;

2.1.3. Сообщить Ф.И.О., должность и электронный адрес сотрудника, ответственного за продвижение услуг Системы CONTACT в офисах Агента;

2.1.4. Разместить в зоне обслуживания клиентов информацию о том, что в офисах Агента клиенты могут воспользоваться услугами Системы CONTACT, а также наклейки, буклеты, подставки под буклеты, ручки и другие рекламно-информационные материалы, предоставляемые НКО для оформления офисов Агента;

2.2. Имеет право:

2.2.1. Готовить собственную текстовую, звуковую, визуальную и визуально-звуковую информацию с использованием знака обслуживания CONTACT для размещения в СМИ и на иных рекламных носителях Агента;

2.2.2. Включать по возможности информацию о своих услугах в рамках Системы CONTACT в рекламно-информационные материалы Агента;

2.2.3. Подавать заявку в НКО на замену испорченных рекламных носителей в случаях, предусмотренных п. 1.2.6.

2.3. Предоставляет право НКО:

2.3.1. Разместить информацию об Агенте, в т.ч. его фирменное наименование, знак обслуживания, на сайте www.contact-sys.com и в рекламных материалах.

3. Прочие условия

3.1. Стороны, организуют и проводят мероприятия по рекламе своих услуг в рамках Системы CONTACT, выступают каждая под своим фирменным наименованием и используют принадлежащие им (зарегистрированные в Государственном Реестре товарных знаков и знаков обслуживания РФ) средства индивидуализации – знаки обслуживания (товарные знаки).

3.2. Проведение рекламных и PR мероприятий в рамках продвижения услуг Системы CONTACT подлежит предварительному согласованию условий мероприятий, содержания рекламно-информационных материалов об услугах Системы и форм их использования с НКО.

3.3. Проведение рекламных и PR мероприятий, размещение на сайтах Сторон информационных ссылок, включая фирменное наименование и/или знак обслуживания (товарный знак) друг друга, является средством информирования физических лиц - клиентов Системы CONTACT о возможностях (услугах) Системы и средством информирования физических лиц – клиентов Агента о возможностях (услугах) Агента.

Раздел №5. Технологическое взаимодействие сторон при проведении операций и расчетов.

1. Взаимодействие при совершении операций.

1.1. Агент при проведении операций с помощью ПО CONTACT или ПО, реализующего операции CONTACT на терминалах и в банкоматах, делает запрос в НКО по технологии, определяемой НКО, содержащий всю необходимую информацию о Переводе.

1.2. НКО, получив информацию о Переводе, осуществляет контроль за возможностью осуществления операции, включая проверку достаточности средств на счете Агента.

1.3. В случае непрохождения контроля НКО в ответе на запрос сообщает Агенту об отказе с указанием причины.

1.4. В случае достижения остатка на счете Агента ниже установленного минимума, НКО направляет Агенту по электронной почте на адрес, указанный Агентом, соответствующее сообщение.

1.5. В случае недостаточности средств на счете Агента для проведения операций, НКО запрещает Агенту проведение операций и направляет ему по электронной почте на адрес, указанный Агентом, соответствующее сообщение.

1.6. В случае прохождения контроля, НКО принимает Перевод к исполнению.

2. Порядок информирования Агента.

2.1. НКО предоставляет Агенту по согласованным каналам связи всю необходимую техническую и технологическую документацию, необходимую для организации электронного взаимодействия при осуществлении деятельности Агентом и при проведении расчетов.

2.2. НКО не менее чем за 14 календарных дней до вступления в силу изменений технологии электронного взаимодействия уведомляет об этом Агента по согласованным каналам связи и/или через Личный кабинет Агента и предоставляет ему необходимую техническую и технологическую документацию.

Раздел №6. Соблюдение Агентом условий его привлечения, требований по ПОД/ФТ, по защите персональных данных и по защите информации.

7.1. НКО предъявляет требования к осуществлению Агентом его деятельности в рамках заключенного с НКО договора, выполнение которых в дальнейшем контролирует, в том числе в соответствии с Разделом 8 настоящего Регламента. Требования к Агенту и способы контроля НКО их выполнения приведены в Таблице №1:

Таблица №1 «Требования к Агенту в соответствии с Федеральными Законами №161-ФЗ, №115-ФЗ».

Требования к Агенту	Контроль и выполнение реализуется НКО
1) осуществлять деятельность от имени НКО (требование распространяется и на Субагентов);	- техническим включением Агента в Систему в качестве агента НКО с автоматическим указанием в его наименовании наименования НКО; - данная информация отражается в ПО CONTACT, на сайте Системы, в печатных формах; - техническим включением Субагентов в качестве подразделений Агента;
2) проводить в соответствии с требованиями законодательства РФ о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма идентификацию клиента - физического лица, его представителя и (или) выгодоприобретателя, бенефициарного владельца в целях осуществления перевода денежных средств без открытия банковского счета;	- техническими настройками ПО CONTACT в соответствии с законодательством РФ: <ul style="list-style-type: none">○ в части обязательности заполнения полей, содержащих идентификационные данные физического лица, его представителя;○ в части сохранения неизменности и передачи указанных выше данных по цепочке платежа; - выездными проверками в соответствии с Приказом о проведении проверки или Планом проверок, определяемым НКО (в случае принятия решения руководством); - получением копий документов, подтверждающих достоверность идентификационных данных не реже 1-го раза в год в составе Отчета Агента (в случае их изготовления Агентом).
2.1) Субагент осуществляет операции, не	- техническими настройками ПО CONTACT в части

<p>требующие идентификации физического лица в соответствии с законодательством о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма;</p>	<p>суммового ограничения в соответствии с законодательством РФ на осуществляемые Субагентом операции.</p>
<p>3) использовать специальный банковский счет (счета) для зачисления в полном объеме полученных от физических лиц наличных денежных средств с целью осуществления переводов (требование распространяется и на Субагентов);</p>	<ul style="list-style-type: none"> - запросом и получением подтверждения об открытии спецсчетов Агентов и Субагентов в иной кредитной организации; - получением выписок со специальных счетов Агентов и Субагентов по индивидуальным запросам НКО.
<p>4) подтверждать принятие (выдачу) наличных денежных средств путем выдачи кассового чека, соответствующего требованиям законодательства РФ (требование распространяется и на Субагентов);</p>	<ul style="list-style-type: none"> - запросом и получением формы чека при осуществлении тестовых переводов при подключении Агента (Субагента) к Системе; - получением от Агента отчетов о предоставлении данной информации 1 раз в год; - выездными проверками в соответствии с Приказом о проведении проверки или Планом проверок, определяемым НКО (в случае принятия решения руководством); - приемом обращений клиентов – физических лиц по вопросам функционирования Системы в соответствующую службу НКО;
<p>5) предоставлять в каждом месте осуществления операций до начала осуществления каждой операции физическим лицам информацию, определенную законодательством;</p>	<ul style="list-style-type: none"> - получением от Агента отчетов о предоставлении данной информации 1 раз в год; - выездными проверками в соответствии с Приказом о проведении проверки или Планом проверок, определяемым НКО (в случае принятия решения руководством); - приемом обращений клиентов – физических лиц по вопросам функционирования Системы в соответствующую службу НКО;
<p>6) применять платежные терминалы и банкоматы в соответствии с требованиями законодательства РФ о применении ККТ при осуществлении наличных денежных расчетов (требование распространяется и на Субагентов);</p>	<ul style="list-style-type: none"> - получением от Агента отчетов об оборудовании терминалов и банкоматов ККТ 1 раз в год; - выездными проверками в соответствии с Приказом о проведении проверки или Планом проверок, определяемым НКО (в случае принятия решения руководством); - приемом обращений клиентов – физических лиц по вопросам функционирования Системы в соответствующую службу НКО.
<p>7) соблюдать требования законодательства РФ и НКО в сфере защиты информации (перечень требований приведен в Таблице №2).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - сбором и контролем предоставления отчетов об инцидентах в сфере защиты информации по форме НКО ежемесячно; - проверкой предоставленных отчетов, составлением документов по итогам проверок и взаимодействием с Агентом, включая направление повторных запросов и/или рекомендаций, а также осуществление контроля за выполнением указанных рекомендаций на постоянной основе по получении соответствующих отчетов и документов; - как выборочными выездными проверками, так и в рамках общих выездных проверок в соответствии с Приказом о проведении проверки или Планом проверок, определяемым НКО (в случае принятия решения руководством НКО), составлением документов по итогам указанных проверок и взаимодействием с Агентом, включая направление

запросов и/или рекомендаций, а также осуществление контроля за выполнением указанных рекомендаций на постоянной основе.

7.2. При осуществлении операций, в т.ч. переводов денежных средств, в рамках договора с НКО Агент обязан соблюдать требования Федерального закона №152-ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 г. по защите персональных данных клиентов – физических лиц.

7.2.1. Персональные данные (ПД) - любая информация, относящаяся к определенному или определяемому на основании такой информации физическому лицу (субъекту персональных данных). Применяемые Агентами для осуществления переводов денежных средств в Системе средства защиты информации должны обеспечивать конфиденциальность, целостность и подлинность электронных сообщений при осуществлении информационного обмена с ООО НКО «РАПИДА».

К персональным данным, обрабатываемым Агентом по операциям в Системе, относятся:

- фамилия, имя, отчество;
- год, месяц, дата и место рождения;
- адрес;
- реквизиты документа, удостоверяющего личность;
- номер телефона;
- иные контактные данные (в случае их сбора);
- пол (в случае сбора информации);
- данные документов, подтверждающих законность пребывания физических лиц на территории РФ (в случае сбора информации);
- данные миграционной карты (в случае сбора информации).

7.2.2. Обработка персональных данных осуществляется в соответствии с принципами, установленными статьей 5 Закона №152-ФЗ, в целях и объемах, определяемых Оператором Системы.

7.2.3. В заявления на перевод и на выдачу перевода должно быть включено согласие клиента на обработку ПД, в т.ч. на трансграничную передачу, персональных данных (реализовано в ПО CONTACT).

7.2.4. Обработка специальных категорий ПД (расовая, национальная принадлежность, состояние здоровья и т.п.), биометрических ПД в целях осуществления переводов денежных средств по Системе CONTACT Агентами не осуществляется.

7.2.5. Передача ПД, в т.ч. и трансграничная, осуществляется в целях исполнения договора с клиентом, заключаемом от имени НКО, о переводе денежных средств.

7.2.6. Агент обязан самостоятельно соблюдать меры по обеспечению безопасности и конфиденциальности ПД при их обработке, в т.ч. обеспечивать защиту ПД на рабочих местах в соответствии с требованиями Закона №152-ФЗ.

7.3. В соответствии с Положением Банка России от 09 июня 2012 г. № 382-П «О требованиях к обеспечению защиты информации при осуществлении переводов денежных средств и о порядке осуществления Банком России контроля за соблюдением требований к обеспечению защиты информации при осуществлении переводов денежных средств» Агент обязан выполнять требования по обеспечению защиты информации при осуществлении переводов денежных средств, приведенные в Таблице №2. С целью выполнения указанных требований НКО разработал шаблоны документов по обеспечению защиты информации, которые необходимо иметь Агенту. Указанные шаблоны размещены в Личном кабинете Агента.

Таблица №2 «Требования к Агенту в сфере защиты информации».

Требования к банковским платежным агентам и субагентам:
1) формирование службы информационной безопасности (иного подразделения с аналогичными функциями) или назначение должностного лица (работника), ответственного за организацию защиты информации (далее – служба), определение во внутренних документах целей и задач деятельности службы, предоставление полномочий и выделение ресурсов для выполнения целей и задач
2) служба осуществляет планирование и контроль обеспечения защиты информации при осуществлении переводов денежных средств
3) служба принимает участие в разработке и согласовании технических заданий на создание/модернизацию объектов информационной инфраструктуры (далее – ТЗ), обеспечивает (при необходимости) включение в них требований к обеспечению защиты информации, контролирует выполнение требований ТЗ
4) обеспечение информирования службы о выявлении инцидентов, связанных с нарушением требований к обеспечению защиты информации
5) обеспечение регистрации лиц, обладающих указанными ниже правами, а также обеспечение контроля и регистрации их действий:

<ul style="list-style-type: none"> - по осуществлению доступа к защищаемой информации; - по управлению криптографическими ключами; - по воздействию на объекты информационной инфраструктуры; - по формированию электронных сообщений
<p>б) обеспечение запрета выполнения одним лицом в один момент времени ролей, связанных:</p> <ul style="list-style-type: none"> - с созданием/модернизацией объекта информационной инфраструктуры и эксплуатацией этого объекта; - с эксплуатацией объекта информационной инфраструктуры в части его использования по назначению и в части его технического обслуживания и ремонта
<p>7) обеспечение назначения работникам минимально необходимых для выполнения их функциональных обязанностей прав доступа к защищаемой информации с последующим обеспечением запрета несанкционированного расширения прав доступа и регистрацией действий, связанных с назначением и распределением прав доступа</p>
<p>8) обеспечение повышения осведомленности работников, в т.ч. получивших новую роль, в области обеспечения защиты информации по порядку:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применения организационных мер защиты информации; - использования технических средств защиты информации
<p>9) обеспечение выполнения процедур идентификации, аутентификации, авторизации своих работников и регистрации их действий при осуществлении доступа к защищаемой информации, находящейся на объектах информационной инфраструктуры, используемых для обработки, хранения и/или передачи защищаемой информации, в т.ч. банкоматах и платежных терминалах, а также к программному обеспечению банкоматов и платежных терминалов</p>
<p>10) обеспечение определения порядка выполнения аутентификации, указанной в пункте 9)</p>
<p>11) обеспечение идентификации и контроля деятельности лиц, технически обслуживающих банкоматы, платежные терминалы</p>
<p>12) обеспечение регистрации действий, связанных с назначением и распределением прав клиентов, действий клиентов, связанных с использованием программного обеспечения и автоматизированных систем</p>
<p>13) обеспечение контроля отсутствия размещения на банкоматах и платежных терминалах специализированных средств, предназначенных для несанкционированного получения информации, необходимой для осуществления переводов денежных средств</p>
<p>14) обеспечение наличия и контроля требований эксплуатационной документации на используемые технические средства защиты информации в течение всего срока их эксплуатации</p>
<p>15) обеспечение восстановления функционирования технических средств защиты в случаях сбоев и/или отказов в их работе</p>
<p>16) обеспечение реализации:</p> <ul style="list-style-type: none"> - запрета использования защищаемой информации на стадии создания объектов информационной инфраструктуры; - запрета несанкционированного копирования, защиты резервных копий защищаемой информации на стадиях эксплуатации и снятия с эксплуатации объектов информационной инфраструктуры, а также уничтожения данной информации
<p>17) обеспечение учета объектов информационной инфраструктуры, используемых для обработки, хранения и/или передачи защищаемой информации, в том числе банкоматов и платежных терминалов</p>
<p>18) обеспечение применения некриптографических средств защиты информации от несанкционированного доступа, в т.ч. прошедших процедуру оценки соответствия</p>
<p>19) обеспечение принятия мер по предотвращению хищений носителей защищаемой информации</p>
<p>20) фиксирования во внутренних документах решения о необходимости применения организационных мер защиты информации и/или использования технических средств защиты, предназначенных:</p> <ul style="list-style-type: none"> - для контроля физического доступа к объектам информационной инфраструктуры, а также доступа в здания и помещения, в которых они размещаются; - для предотвращения физического воздействия на средства вычислительной техники и телекоммуникационное оборудование; - для регистрации доступа к банкоматам
<p>21) обеспечение выполнения зафиксированных во внутренних документах решений</p>
<p>22) обеспечение:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использования технических средств защиты (и их функционирования в автоматическом режиме) от воздействия вредоносного кода на средствах вычислительной техники, в т.ч. на банкоматах, платежных терминалах; - регулярного обновления версий технических средств защиты и баз данных, используемых в работе

<p>технических средств защиты;</p> <ul style="list-style-type: none"> - использования технических средств защиты от вредоносного кода различных производителей и их отдельную установку на персональных компьютерах, серверах и межсетевых экранах; - предварительной проверки на отсутствие вредоносного кода при установлении программного обеспечения (ПО) на средства вычислительной техники, в т.ч. банкоматы и платежные терминалы, а также последующей проверки после установки или изменения ПО; - проверки на отсутствие вредоносного кода средств вычислительной техники, включая банкоматы и платежные терминалы, выполняемой после установки или изменения программного обеспечения
<p>23) обеспечение в случае обнаружения вредоносного кода, факта его воздействия принятия мер по:</p> <ul style="list-style-type: none"> - предотвращению его распространения; - устранению последствий
<p>24) обеспечение применения организационных мер и технических средств защиты информации, предназначенных для предотвращения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - доступа к содержанию защищаемой информации, передаваемой по сети Интернет; - несанкционированного доступа к защищаемой информации на объектах информационной инфраструктуры с использованием сети Интернет или путем использования уязвимостей ПО при использовании Интернета;
<p>25) обеспечение снижения тяжести последствий от воздействия на объекты информационной инфраструктуры при использовании сети Интернет с целью создания невозможности предоставления услуг по переводу денежных средств или их несвоевременности осуществления</p>
<p>26) обеспечение фильтрации сетевых пакетов при обмене информацией между вычислительными сетями, в которых располагаются объекты информационной инфраструктуры, и сетью Интернет</p>
<p>27) обеспечение учета и контроля состава установленного и/или используемого на средствах вычислительной техники ПО</p>
<p>28) обеспечение при эксплуатации объектов информационной инфраструктуры:</p> <ul style="list-style-type: none"> - защиты электронных сообщений от искажения, фальсификации, переадресации, несанкционированного ознакомления и/или уничтожения, ложной авторизации; - контроля соблюдения установленной технологии подготовки, обработки, передачи и хранения электронных сообщений и защищаемой информации на объектах информационной инфраструктуры; - аутентификации входных электронных сообщений; - взаимной (двухсторонней) аутентификации участников обмена электронными сообщениями; - сверку выходных электронных сообщений с соответствующими входными и обработанными электронными сообщениями при осуществлении расчетов; - выявлении фальсифицированных электронных сообщений, в т.ч. имитацию третьими лицами действий клиентов при использовании электронных средств платежа (ЭСП), и осуществление операций злоумышленником от имени авторизованного клиента (подмена авторизованного клиента) после выполнения процедуры авторизации
<p>29) обеспечение выявления инцидентов, связанных с нарушениями требований к обеспечению защиты информации, реагирования на них, анализа причин выявленных инцидентов, оценки результатов реагирования на инциденты</p>

Раздел №7. Порядок осуществления контроля НКО

за соблюдением Агентом (Субагентом) условий его привлечения, установленных Договором, а также законодательства о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, и требований в сфере защиты информации.

8.1. НКО вправе использовать одну или несколько форм контроля, к которым относятся:

- получение отчетов Агента (на бумажном носителе и (или) в электронном виде);
- проведение проверок Агентов (плановых и (или) внеплановых), в том числе выездных;
- иные формы контроля, позволяющие анализировать информацию о деятельности Агента (Субагента).

8.2. Обязательной формой контроля является получение отчетов Агентов (на бумажном носителе и (или) в электронном виде).

Решение о необходимости проведения выездных проверок (плановых и (или) внеплановых) принимается руководством НКО, данное решение оформляется приказом по НКО (единичные проверки) либо утверждением плана проверок (проверки по списку). По итогам проверки НКО составляется акт в произвольной форме в 2-х экземплярах (по экземпляру для НКО и для Агента).

Иные формы контроля, позволяющие анализировать информацию о деятельности Агента (Субагента), используемые НКО зафиксированы в Таблице №1.

8.3. В целях контроля за деятельностью Агентов (Субагентов) НКО ведет и поддерживает в актуальном состоянии перечень привлеченных Агентов и привлеченных ими Субагентов с указанием адресов всех мест осуществления ими операций. Перечень формируется автоматически с использованием ПО CONTACT.

8.4. В качестве мер по предотвращению нарушений НКО разрабатываются и доводятся до сведения Агентов (Субагентов) настоящий Регламент, Порядок и иные документы.

8.5. Отчеты Агентов подразделяются на:

- отчеты Агентов по основной деятельности по форме, указанной в п.8.5.3, которые в свою очередь подразделяются на плановые (составляются 1 раз в год не позднее 20 рабочих дней после окончания отчетного года) и внеплановые (предоставляются в любой момент по запросу НКО) и
- отчеты по инцидентам в сфере защиты информации.

8.5.1. Отчеты Агентов по основной деятельности заверяются подписью руководителя, скрепляются печатью Агента и направляются по одному из указанных адресов:

- эл. почта - agent@contact-sys.com в виде сканированного документа.

8.5.2. К отчету по основной деятельности должны прилагаться:

- копии документов, удостоверяющих личность, а также иных документов, изготовленных в соответствии с Разделом 4 частью 2 настоящего Регламента, копии заявлений на перевод, при совершении которых копии документов были изготовлены, с кратким комментарием об основании изготовления копии документа;
- копии заявлений на перевод по 10 совершенным операциям по выбору Банка (если иной вариант выборки не предусмотрен в запросе НКО Агенту на предоставление информации с целью осуществления НКО контроля за деятельностью Агента) на сумму операции свыше 15 000,00 рублей;
- при отсутствии 10 совершенных операций на сумму свыше 15 000,00 рублей заявления (копии заявлений) на осуществление перевода по 5 совершенным операциям на выбор Агента либо по выбору НКО;
- справки об открытии специальных счетов Агентов в других кредитных организациях, заверенные этими кредитными организациями;
- формы чеков (копии чеков), выдаваемых физическим лицам Агентом;
- копии отчетов Субагентов с приложенными документами, а также копии отчетов выездных проверок Субагентов по всем случаям и проверкам, в ходе которых были выявлены нарушения; в случае отсутствия выявленных нарушений копию отчета с приложенными к нему документами по 1 Субагенту на выбор Агента;

8.5.3. Форма отчета Агента по основной деятельности:

Отчет

(наименование, адрес Агента)

Отметьте «X» нужный ответ «Да» или «Нет», напишите комментарии при необходимости.

	Да	Нет*
1. Предоставляется ли физическим лицам в каждом месте осуществления операций до начала осуществления каждой операции следующая информация: 1) адрес места осуществления операций Агента (Субагента - здесь и далее - при его наличии); 2) наименование и место нахождения НКО и Агента (субагента), а также их ИНН; 3) номер лицензии ООО НКО «РАПИДА»; 4) реквизиты договора между НКО и Агентом, а также реквизиты договора между Агентом и Субагентом; 5) размер вознаграждения, уплачиваемого физическим лицом в виде общей суммы,		

включающей в том числе вознаграждение Агента (Субагента) в случае его взимания; б) способы подачи претензий и порядок их рассмотрения; 7) номера телефонов НКО, Агента и Субагента.		
<i>*при наличии отрицательного ответа необходимо предоставить комментарии о причинах невыполнения требования, мерах, направленных на устранение нарушения, сроках реализации мер:</i>		
2. Оборудованы ли ККТ терминалы, банкоматы и рабочие места Агента, в которых происходит обслуживание физических лиц?	Да	Нет*
<i>*при наличии отрицательного ответа необходимо предоставить комментарии о причинах невыполнения требования, мерах, направленных на устранение нарушения, сроках реализации мер:</i>		
3. Соблюдаются ли рекомендации НКО по изготовлению копий документов, предъявляемых физическими лицами для проведения идентификации?	Да	Нет*
<i>*при наличии отрицательного ответа необходимо предоставить комментарии о причинах невыполнения требования, мерах, направленных на устранение нарушения, сроках реализации мер:</i>		
4. Заключены ли договоры с Субагентами?	Да	Нет
5. (Заполняется только в случае наличия субагентов) Соблюдается ли субагентами запрет на привлечение других лиц к осуществлению операций?	Да	Нет*
<i>*при наличии отрицательного ответа необходимо предоставить комментарии о причинах невыполнения требования, мерах, направленных на устранение нарушения, сроках реализации мер:</i>		
6. (Заполняется только в случае наличия субагентов) Получены ли отчеты Субагентов о соблюдении требований их привлечения?	Да**	Нет*
<i>*при наличии отрицательного ответа необходимо предоставить комментарии о причинах невыполнения требования, мерах, направленных на устранение нарушения, сроках реализации мер:</i>		
<i>**дополнительно в случае осуществления выездных проверок необходимо указать их количество:</i>		
7. (Заполняется только в случае наличия субагентов) Были ли выявлены нарушения в деятельности Субагентов?	Да*	Нет
<i>*в случае выявления нарушений необходимо указать предпринятые меры по устранению нарушений:</i>		

8.5.4. При наличии Субагентов и в случае выявления нарушения в деятельности Субагентов, предусмотренной договором Агента с субагентом, Агент обязан не позднее следующего рабочего дня сообщить о данном факте по адресам, указанным в п.8.5.1 в произвольной форме.

Порядок осуществления контроля Агентом за осуществлением деятельности привлеченных им Субагентов должен включать в себя в обязательном порядке получение Агентом отчетов Субагентов по основной деятельности (рекомендуемая форма приведена в п.8.5.5).

НКО также рекомендует осуществлять выездные проверки деятельности Субагента Агентом не реже 1 раза в год.

8.5.5. Рекомендуемая форма отчета Субагента по основной деятельности (форма содержит минимальный перечень контролируемых параметров, который может быть дополнен Агентом):

Отчет

(наименование, адрес Субагента)

Отметьте «X» нужный ответ «Да» или «Нет», напишите комментарии при необходимости.

	Да	Нет*
<p>1. Предоставляется ли физическим лицам в каждом месте осуществления операций до начала осуществления каждой операции следующая информация:</p> <p>1) адрес места осуществления операций Субагента;</p> <p>2) наименование и место нахождения НКО и Агента и Субагента, а также их ИНН;</p> <p>3) номер лицензии ООО НКО «РАПИДА»;</p> <p>4) реквизиты договора между НКО и Агентом, а также реквизиты договора между Агентом и Субагентом;</p> <p>5) размер вознаграждения, уплачиваемого физическим лицом в виде общей суммы, включающей в том числе вознаграждение Агента и Субагента в случае его взимания;</p> <p>6) способы подачи претензий и порядок их рассмотрения;</p> <p>7) номера телефонов НКО, Агента и Субагента.</p>		
<p><i>*при наличии отрицательного ответа необходимо предоставить комментарии о причинах невыполнения требования, мерах, направленных на устранение нарушения, сроках реализации мер:</i></p>		
<p>2. Оборудованы ли ККТ терминалы, банкоматы и рабочие места Субагента, в которых происходит обслуживание физических лиц?</p>	Да	Нет*
<p><i>*при наличии отрицательного ответа необходимо предоставить комментарии о причинах невыполнения требования, мерах, направленных на устранение нарушения, сроках реализации мер:</i></p>		
<p>3. Соблюдается ли запрет на привлечение других лиц к осуществлению операций?</p>	Да	Нет*
<p><i>*при наличии отрицательного ответа необходимо предоставить комментарии о причинах невыполнения требования, мерах, направленных на устранение нарушения, сроках реализации мер:</i></p>		
<p>4. Используется ли специальный банковский счет (счета) для зачисления в полном объеме полученных от физических лиц наличных</p>	Да**	Нет*

денежных средств?		
<i>*при наличии отрицательного ответа необходимо предоставить комментарии о причинах невыполнения требования, мерах, направленных на устранение нарушения, сроках реализации мер:</i>		
<i>**приложите выписку со специального банковского счета за период 1 месяц.</i>		
5. Подтверждается ли принятие (выдача) наличных денежных средств путем выдачи кассового чека?	Да**	Нет*
<i>*при наличии отрицательного ответа необходимо предоставить комментарии о причинах невыполнения требования, мерах, направленных на устранение нарушения, сроках реализации мер:</i>		
<i>**приложите копию (форму) чека, выдаваемого физическим лицам.</i>		

8.5.6. Отчеты Агентов по инцидентам в сфере защиты информации предоставляются в рамках проверки деятельности Агентов в сфере защиты информации в соответствии с требованиями законодательства РФ. Также Агент обязан предоставлять отчеты по инцидентам (включая и инциденты своих Субагентов) на ежемесячной основе. Указанный отчет формируется в сервисе «Личный кабинет Агента», предоставляемом НКО, по адресу <https://lk.contact-sys.com/index.php/LK/login/987044294f8a0a94ab8e38997b387ed7> в разделе «Отчетность»/ «Отчетность по инцидентам».

8.6. НКО анализирует информацию о деятельности Агента (Субагента) на постоянной основе, в т.ч. на основании отчетов и сообщений Агента. В случае выявления нарушений, в зависимости от их характера, НКО принимает решение о мерах по приведению деятельности Агентов в соответствие с Федеральным законом №161-ФЗ и условиями заключенных договоров.

8.6.1. Факт выявления нарушений фиксируется в акте выявленных нарушений в произвольной форме по результатам проводимой проверки, в том числе выездной. При выявлении нарушений информация о выявленных нарушениях может предоставляться Агентам в виде Актов выявленных нарушений и/или в официальных письмах НКО, направляемых по согласованным каналам связи, в том числе по согласованным адресам электронной почты, либо оформляемых на местах – при проведении выездных проверок, при этом НКО устанавливает фиксированные сроки устранения нарушений.

8.6.2. Не позднее 3 (трех) рабочих дней по истечении установленного НКО срока устранения нарушений Агент предоставляет НКО отчет по результатам устранения нарушений, выявленных в ходе проведения проверки, в произвольной форме по согласованным каналам связи.

8.7. НКО вправе применять следующие меры по приведению деятельности Агентов в соответствие с Федеральным законом №161-ФЗ и условиями заключенных договоров:

- направление по согласованным каналам связи писем Агентам с указанием необходимости и сроков устранения нарушений;
- выставление требований по уплате штрафных неустоек;
- временное приостановление деятельности Агента (и/или его Субагентов) до момента устранения нарушений;
- направление по согласованным каналам связи требования Агенту о расторжении договоров Агента с Субагентами;
- расторжение в одностороннем порядке договора с Агентом;
- другие меры, предусмотренные законодательством РФ и условиями заключенных договоров.

8.7.1. Решение о применении конкретных мер принимается в зависимости от характера выявленного нарушения в срок не позднее 30 рабочих дней после дня выявления нарушений представителем Руководства НКО, курирующим работу Платежной системы CONTACT.

**Приложение № 1 к Регламенту взаимодействия.
ПЕЧАТНЫЕ ФОРМЫ.**

Печатные формы могут отличаться от приведенных ниже в зависимости от степени готовности технической реализации изменений, в печатные формы могут вноситься изменения в оперативном порядке без предварительного уведомления Агента и внесения изменений в Регламент.

2. Заявление на перевод

**СИСТЕМА CONTACT
Заявление
на перевод денежных
средств**

№ <номер кассового
ордера>

Дата

<Дата приема
перевода>

Отправитель: Я <ФИО отправителя>, дата рождения <Дата рождения>, место рождения <Место рождения>, <Атрибуты документа, удостоверяющего личность, включая код подразделения>, Адрес (телефон) <Адрес (телефон)>

Резидент/нерезидент

Прошу <Наименование пункта приема> осуществить перевод денежных средств:

на сумму:	<Сумма>	<Наименование валюты>	<Сумма перевода прописью>	
к внесению ⁴ :	<Сумма>	<Наименование валюты>	курс:	< ¹ >/< ² >
к выплате ⁵ :	<Сумма>	<Наименование валюты>	курс:	< ¹ >/< ³ >

Получатель: <ФИО Получателя или наименование юридического лица>
 Телефон Получателя (при заполнении) <Телефон Получателя >
 Страна, город <Наименование страны и города выплаты> либо
 Получателя (Участник-Получатель, адрес - при адресной технологии): <Наименование точки выплаты>, <Страна, город, адрес точки выплаты> (при адресной технологии):
 Счет Получателя⁹: <значение из поля номер счета>
 Банк⁹: <название банка Получателя>
 Филиал банка⁹: <название банка Получателя>
 Назначение платежа: <Текст назначения платежа из справочника услуг> по переводу №<номер перевода> от ДД.ММ.ГГГГ
 Дополнительная информация: <Поле дополнительной информации>
 Способ выплаты: <значение из соответствующего поля Справочников Системы>
 Срок выплаты от: <значение из соответствующего поля Справочников Системы> при отправке до <значение поля «Расчетное время» из Спр. Системы>
 Срок возврата: от <значение из Спр. Системы> до <значение из Спр. Системы> <единица измерения>
 Выплата в: <Буквенный код валюты выплаты> по курсу на дату выплаты⁷

Условия осуществления перевода:

*Сумма уплаченной Отправителем комиссии в размере <Сумма комиссии> <Наименование валюты> возврату не подлежит либо Сумма уплаченной Отправителем комиссии - <Сумма комиссии> <Наименование валюты>.**

Дополнительно при отправке в адрес физических лиц:

1. Отправитель самостоятельно уведомляет Получателя – физическое лицо о номере и сумме перевода!!!
2. Участник-Отправитель и Участник-Получатель не несут ответственности за отказ в выплате перевода при несоответствии сведений о Получателе, указанных Отправителем, документам, предъявленным Получателем.
3. Невостребованный Получателем – физическим лицом перевод может быть возвращен по требованию Отправителя.

Подтверждаю:

1. Данный перевод не связан с осуществлением мною предпринимательской деятельности.
2. Бенефициарных владельцев не имею.
3. Я и/или мой(я) супруг(а), мои близкие родственники не являемся в настоящее время и не являлись в течение последнего года иностранными публичными должностными лицами, также я не действую в интересах указанных публичных лиц и их близких родственников***б.
4. Я не являюсь руководителем или учредителем общественной/религиозной/благотворительной/иностранной некоммерческой неправительственной организации (ее представительства/филиала на территории РФ), и не действую в интересах таких организаций.***б
5. Я не являюсь должностным лицом публичных международных организаций, не замещаю (занимаю) государственную должность в РФ в соответствии с перечнем государственных должностей, определяемым Президентом Российской Федерации.***б
6. Мои близкие родственники не включены в официальный перечень лиц, причастных к экстремистской/террористической деятельности, страны моего местонахождения.***б
7. Я даю согласие на обработку и передачу, в т.ч. трансграничную, моих персональных данных, указанных в Заявлении, Участникам Системы CONTACT, Оператору Системы – ООО НКО «РАПИДА» (125315, город Москва, улица Усиевича, дом 20, корпус 2, www.rapida.ru). Цели обработки: осуществление операций в рамках Системы и сопутствующая им информационно-сервисная поддержка, в т.ч. с привлечением третьих лиц, соблюдение требований законодательства, предоставление мне информации об услугах и акциях лояльности Участников и Оператора Системы CONTACT, в т.ч. через третьих лиц. Согласие действует не менее 5 лет с даты настоящего Заявления. Список Участников Системы с указанием адресов размещен на сайте www.contact-sys.com.

С тарифами, особенностями осуществления данного перевода, включая суммовые ограничения, необходимость изготовления копии документа, удостоверяющего личность, по требованию Участника-Отправителя или Участника-Получателя (при наличии), прочими условиями перевода ознакомлен и согласен.

Подпись Отправителя

Штамп, подпись сотрудника

Идентификационную предоплаченную банковскую карту № nnnnnn*****nnnn

получил _____

подпись Отправителя



МЕСТО ДЛЯ РЕКЛАМЫ ОПЕРАТОРА СИСТЕМЫ



КВИТАНЦИЯ ОБ ОПЛАТЕ

СОХРАНЯЙТЕ ЕЕ ДО ВЫПЛАТЫ/ЗАЧИСЛЕНИЯ СРЕДСТВ ПОЛУЧАТЕЛЮ!

Если это перевод в адрес физического лица, Вам необходимо сообщить Получателю следующую информацию:

Номер перевода: <номер перевода> от <Дата приема перевода>
Сумма: <Сумма перевода> <Буквенный код валюты>
к внесению⁴: <сумма цифрами> <Буквенный код валюты>, по курсу: <¹>/<²>
к выплате⁵: <сумма цифрами> <Буквенный код валюты>, по курсу: <¹>/<³>
Способ выплаты: <значение из соответствующего поля Справочников Системы>
Срок выплаты от: <значение из соответствующего поля Справочников Системы> при отправке до
<значение поля «Расчетное время» из Спр. Системы>
Срок возврата: от <значение из Спр. Системы> до <значение из Спр. Системы> <единица измерения>
Выплата в <Буквенный код валюты> по курсу на дату выплаты⁷.

Получатель - <ФИО получателя или наименование юридического лица>, <номер телефона Получателя-физического лица>

Участник-Получатель: <Наименование юр.лица> - только для переводов в пользу юр.лиц

Точка выплаты: <Наименование и адрес точки выплаты, включая страну> - при адресной технологии либо

Адрес: (без фразы «Точка выплаты») <Адрес юр.лица> - для Получателя - юридического лица либо «Перевод можно получить в любом офисе Участников Системы CONTACT в <Страна, Город>» - при безадресной технологии – без фраз «Точка выплаты:» или «Адрес:»

Дополнительная информация: <Поле дополнительной информации>

Счет Получателя⁹: <значение из поля номер счета>

Банк⁹: <название банка Получателя>

Филиал банка⁹: <название банка Получателя>

Отправитель: <ФИО Отправителя>, <номер телефона Отправителя>

Участник-Отправитель: <Участник-Отправитель>,

Адрес Участника: <Страна Участника-Отправителя>, <Город Участника-Отправителя>, <Адрес Участника-Отправителя>,

Назначение платежа: <Текст назначения платежа из справочника услуг>

Узнайте статус перевода на сайте www.contact-sys.com Бесплатная справочная служба по номеру 8-800-200-4242

Мы всегда рады помочь Вам – вопросы по переводам, стоимости услуг, адресам пунктов – посетите наш сайт/позвоните нам!

Также напоминаем, что:

*Сумма уплаченной Отправителем комиссии в размере <Сумма комиссии> <Буквенный код валюты> возврату не подлежит либо Сумма уплаченной Отправителем комиссии - <Сумма комиссии> <Наименование валюты>.**

Дополнительно при условии осуществления перевода в адрес физических лиц:

1. Участник-Отправитель и Участник-Получатель не несут ответственности за отказ в выплате перевода при несоответствии сведений о Получателе, указанных Отправителем, документам, предъявленным Получателем.
2. Невостребованный Получателем – физическим лицом перевод может быть возвращен по требованию Отправителя.

Памятка Отправителю перевода на пункты выплаты с двойной нумерацией переводов

Особенности осуществления перевода: <особенности осуществления перевода из Справочников Системы>⁸

Ограничения на сумму перевода: <ограничения на сумму перевода из Справочников Системы/АИС КЦ>⁸

Комментарии:

* при переводах между безадресными/внутри безадресной страны Ф-Ф для выплаты наличными – т.е. по переводам, в случае аннулирования которых комиссия будет возвращена автоматически, указывается фраза «Сумма уплаченной Отправителем комиссии - <Сумма комиссии> <Наименование валюты>», по остальным переводам – остается прежняя формулировка «Сумма уплаченной Отправителем комиссии в размере <Сумма комиссии> <Буквенный код валюты> возврату не подлежит»; сумма комиссии указывается в валюте внесения, если она отличается от валюты перевода, и равна сумме из Приходного кассового ордера в соответствии со сделанными настройками (например, если сделана настройка «Печать суммы перевода в национальной валюте»).

** - данные выводятся на печать при условии осуществления перевода на сумму свыше 15000 руб. или эквивалента по курсу Банка России;

<¹>/<²>: - курс валюты внесения к валюте перевода, с точностью до 4-го знака после запятой, <буквенный код валюты внесения/буквенный код валюты перевода>, напр.: 30,1224 RUR/USD.

<¹>/<³>: - курс валюты выплаты к валюте перевода, с точностью до 4-го знака после запятой, <буквенный код валюты выплаты/буквенный код валюты перевода>, напр.: 48,5611 INR/USD.

*** - выводится на печать при отправке перевода с выдачей идентификационной карты клиента, указывается номер выданной карты, где с 7 по 12 знак номера «забиваются» знаком «*».

⁴ – информация о валюте внесения указывается в Заявлении и Квитанции об оплате, если валюта перевода отличается от валюты внесения.

⁵ – информация о валюте выплаты указывается в Заявлении и Квитанции об оплате, если валюта перевода отличается от валюты выплаты и курс выплаты известен Системе.

⁶ – выводится на печать только для Участников РФ!

⁷ – выводится на печать только для Участников, выплачивающих переводы в местной валюте по курсу, определяемому на дату выплаты

⁸ – печатаются только при наличии особенностей/ограничений, выводимых на соответствующую закладку формы нового перевода, иначе – пустая строка

⁹ – печатаются только по услуге CONTACT-СЧЕТ для зачисления в любом банке выбранной страны с возможностью выбора банка-Получателя из соответствующего списка в процессе оформления перевода

Сноски 1-9 актуальны при наличии технической возможности, предоставляемой Оператором Системы

2. Заявление на выдачу перевода.

СИСТЕМА CONTACT
Заявление на получение
перевода денежных средств

№ <номер кассового
ордера>

Дата

<Дата выдачи
перевода>

Получатель:

Я, <ФИО Получателя>, дата рождения <Дата рождения>, место рождения <Место рождения>, <Атрибуты документа, удостоверяющего личность, включая код подразделения >, Адрес (телефон) <Адрес (телефон)>

Резидент /нерезидент *

Прошу <Наименование пункта выдачи> выдать перевод по Системе CONTACT от <ФИО отправителя, Участник – Отправитель, Страна Участника - Отправителя или наименование юридического лица, Страна ЮЛ >в размере:

Сумма цифрами	Наименование валюты	Сумма прописью
<Сумма>	<Наименование валюты>	<Сумма перевода прописью>

Назначение платежа: <Текст назначения платежа из справочника услуг> по переводу №<номер перевода> от ДД.ММ.ГГГГ

Дополнительная информация: <Поле дополнительной информации>

Подтверждаю, что данный перевод не связан с осуществлением мною предпринимательской деятельности.

Бенефициарных владельцев не имею.

*Я и/или мой(я) супруг(а), мои близкие родственники не являемся в настоящее время и не являлись в течение последнего года иностранными публичными должностными лицами, также я не действую в интересах указанных публичных лиц и их близких родственников **¹.*

Я не являюсь руководителем или учредителем общественной/религиозной/благотворительной/иностранной некоммерческой неправительственной организации (ее представительства /филиала на территории РФ), и не действую в интересах таких организаций. ¹

*Я не являюсь должностным лицом публичных международных организаций, не замещаю (занимаю) государственную должность в РФ в соответствии с перечнем государственных должностей, определяемым Президентом Российской Федерации. ^{**1}*

Мои близкие родственники не включены в официальный перечень лиц, причастных к экстремистской/террористической деятельности, страны моего местонахождения.

Я даю согласие на обработку и передачу, в т.ч. трансграничную, моих персональных данных, указанных в Заявлении, Участникам Системы CONTACT, Оператору Системы – ООО НКО «РАПИДА» (125315, город Москва, улица Усиевича, дом 20, корпус 2, www.rapida.ru). Цели обработки: осуществление операций в рамках Системы и сопутствующая им информационно-сервисная поддержка, в т.ч. с привлечением третьих лиц, соблюдение требований законодательства, предоставление мне информации об услугах и акциях лояльности Участников и Оператора Системы CONTACT, в т.ч. через третьих лиц. Согласие действует не менее 5 лет с даты настоящего Заявления. Список Участников Системы с указанием адресов размещен на сайте www.contact-sys.com.

Подпись Получателя

Штамп, подпись сотрудника

Идентификационную предоплаченную банковскую карту № nnnnnn*****nnnn

получил _____ ***
подпись Получателя



Благодарим Вас за то, что Вы воспользовались услугами Системы CONTACT.

① Бесплатная справочная служба по номеру 8-800-200-4242

Информация на сайте www.contact-sys.com.

СИСТЕМА CONTACT

Заявление на получение перевода денежных средств (копия)

№ <номер кассового ордера>

Дата

<Дата выдачи перевода>

Получатель: Я, <ФИО Получателя>, дата рождения <Дата рождения>, место рождения <Место рождения>, <Атрибуты документа, удостоверяющего личность, включая код подразделения >, Адрес (телефон) <Адрес (телефон)>

Резидент/нерезидент*

Прошу <Наименование пункта выдачи> выдать перевод по Системе CONTACT от <ФИО Отправителя, Участник – Отправитель, Страна Участника - Отправителя или наименование юридического лица, Страна ЮЛ > в размере:

Сумма цифрами	Наименование валюты	Сумма прописью
<Сумма>	<Наименование валюты>	<Сумма перевода прописью>

Назначение платежа: <Текст назначения платежа из справочника услуг> по переводу №<номер перевода> от ДД.ММ.ГГГГ

Дополнительная информация: <Поле дополнительной информации>

Подтверждаю, что данный перевод не связан с осуществлением мною предпринимательской деятельности.

Бенефициарных владельцев не имею.

*Я и/или мой(я) супруг(а), мои близкие родственники не являемся в настоящее время и не являлись в течение последнего года иностранными публичными должностными лицами, также я не действую в интересах указанных публичных лиц и их близких родственников **.*

Я не являюсь руководителем или учредителем общественной/религиозной/ благотворительной/иностранной некоммерческой неправительственной организации (ее представительства/ филиала на территории РФ), и не действую в интересах таких организаций.

*Я не являюсь должностным лицом публичных международных организаций, не замещаю (занимаю) государственную должность в РФ в соответствии с перечнем государственных должностей, определяемым Президентом Российской Федерации. ***

Мои близкие родственники не включены в официальный перечень лиц, причастных к экстремистской/террористической деятельности, страны моего местонахождения.

Я даю согласие на обработку и передачу, в т.ч. трансграничную, моих персональных данных, указанных в Заявлении, Участникам Системы CONTACT, Оператору Системы – ООО НКО «РАПИДА» (125315, город Москва, улица Усиевича, дом 20, корпус 2, www.rapida.ru). Цели обработки: осуществление операций в рамках Системы и сопутствующая им информационно-сервисная поддержка, в т.ч. с привлечением третьих лиц, соблюдение требований законодательства, предоставление мне информации об услугах и акциях лояльности Участников и Оператора Системы CONTACT, в т.ч. через третьих лиц. Согласие действует не менее 5 лет с даты настоящего Заявления. Список Участников Системы с указанием адресов размещен на

сайте www.contact-sys.com.

Подпись Получателя	Штамп, подпись сотрудника
Идентификационную предоплаченную банковскую карту № nnnnnn*****nnnn	
получил _____ ***	
<small>подпись Получателя</small>	

Комментарии:

** обязательно для заполнения при выплате трансграничных переводов на территории РФ, вариант «Не определено» недопустим, в ПО Contact NG заполняется автоматически по результатам заполнения полей «Гражданство» и «Резидент (страна)»;*

***формулировка выводится на печать при сумме операции свыше 15 000,00 рублей;*

**** - выводится на печать при выдаче перевода с одновременной выдачей идентификационной карты клиента, указывается номер выданной карты, где с 7 по 12 знак номера «забиваются» знаком «*».*

3. Заявление на получение аннулированного перевода.

СИСТЕМА CONTACT
Заявление на получение
аннулированного перевода
денежных средств

№ <номер кассового ордера>

Дата

<Дата выдачи
аннулированного перевода>

Получатель: Я, <ФИО Получателя=Отправителя>

Прошу <Наименование пункта выдачи> выдать аннулированный перевод по Системе **CONTACT** от <Дата отправки перевода> № <Номер перевода> в пользу <ФИО Получателя, Участник - Получатель или Страна, город выплаты или наименование юридического лица> в размере:

Сумма цифрами	Наименование валюты	Сумма прописью
<Сумма>	<Наименование валюты>	<Сумма перевода прописью>

В соответствии с тарифами Системы **CONTACT** сумма уплаченной Отправителем комиссии <возврату не подлежит> либо <подлежит возврату клиенту в размере:>*

Сумма комиссии цифрами	Наименование валюты	Сумма комиссии прописью
<Сумма>	<Наименование валюты>	<Сумма перевода прописью>

Назначение первоначального платежа: <Текст назначения платежа из справочника услуг>

Дополнительная информация: <Поле дополнительной информации>

*В случае непредоставления мной документов, подтверждающих факт первоначального совершения операции, либо при предоставлении заведомо ложных сведений я предупрежден об уголовной ответственности (вплоть до лишения свободы на срок до двух лет) в соответствии со ст. 159 Уголовного кодекса Российской Федерации: мошенничество, то есть хищение чужого имущества или приобретение права на чужое имущество путем обмана или злоупотреблением доверием.***

Подпись Получателя аннулированного перевода

Штамп, подпись сотрудника

* в случае возврата комиссии указывается сумма возвращаемой комиссии, которая была первоначально уплачена Отправителем при отправке Перевода, если комиссия не подлежит возврату, то ячейки, относящиеся к комиссии, остаются пустыми – включая наименования полей

** указывается в Заявлении только по операциям, не требующим идентификации Отправителя (для переводов, в которых тип и серия/номер документа, удостоверяющего личность Отправителя, являются необязательными полями)

4. Заявление на аннулирование (возврат) перевода.

Система CONTACT

<наименование Участника – Отправителя>

от

<ФИО>

<вид документа, серия и номер, дата выдачи, место выдачи
код подразделения>

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу Вас аннулировать перевод

№ <номер перевода> **от** <дата перевода>

на сумму <сумма перевода> (**<сумма перевода прописью>**) **в валюте** <наименование валюты>

В случае непредоставления мной документов, подтверждающих факт первоначального совершения операции, либо при предоставлении заведомо ложных сведений я предупрежден об уголовной ответственности (вплоть до лишения свободы на срок до двух лет) в соответствии со ст. 159 Уголовного кодекса Российской Федерации: мошенничество, то есть хищение чужого имущества или приобретение права на чужое имущество путем обмана или злоупотреблением доверием. *

Подпись _____

Дата <дата заявления (текущая)>

* Указывается в Заявлении только по операциям, не требующим идентификации Отправителя (для переводов, в которых тип и серия/номер документа, удостоверяющего личность Отправителя, являются необязательными полями)

5. Заявление на внесение изменений.

Система CONTACT

<наименование Участника – Отправителя>

от

<ФИО>

<вид документа, серия и номер, дата выдачи, место выдачи
код подразделения>

ЗАЯВЛЕНИЕ

прошу в переводе

№ <номер перевода> **от** <дата перевода>

на сумму <сумма перевода> (**<сумма перевода прописью>**) **в валюте** <наименование валюты>

внести следующие изменения:

Исходные данные:

Получатель: <ФИО получателя>

Дополнительная информация: <дополнительная информация>

Участник - Получатель: <Наименование точки выплаты>, <Адрес точки выплаты> (при адресной технологии) или

Страна, город выплаты <Наименование страны и города выплаты>

Новые данные:

Получатель: <ФИО получателя>

Дополнительная информация: <дополнительная информация>

Страна, город выплаты <Наименование страны и города выплаты> (только при безадресной технологии)

В случае непредоставления мной документов, подтверждающих факт первоначального совершения операции, либо при предоставлении заведомо ложных сведений я предупрежден об уголовной ответственности (вплоть до лишения свободы на срок до двух лет) в соответствии со ст. 159 Уголовного кодекса Российской Федерации: мошенничество, то есть хищение чужого имущества или приобретение права на чужое имущество путем обмана или злоупотреблением доверием.*

Подпись _____

Дата <дата заявления (текущая)>

Комментарии:

* Указывается в Заявлении только по операциям, не требующим идентификации Отправителя (для переводов, в которых тип и серия/номер документа, удостоверяющего личность Отправителя, являются необязательными полями).

Приложение № 2 к Регламенту взаимодействия.

Документы, подлежащие учёту и хранению средствами Агента.

1. Учёту и хранению подлежат следующие документы:
 - копии документов, удостоверяющих личность Отправителей/Получателей, вида на жительство для иностранных граждан, которым присвоен статус «резидент», копии миграционных карт и иных документов, подтверждающих законность пребывания иностранных граждан на территории РФ (в случае изготовления копий путем ксерокопирования, а не сканирования, когда копии хранятся в ПО *CONTACT* – изготавливаются копии страниц с ФИО и реквизитами документа, адреса места жительства/регистрации/пребывания, отметки о постановке/снятия с консульского учета – при ее наличии);
 - оригиналы Заявлений на перевод денежных средств, Заявлений на получение перевода, подписанные Отправителями;
 - оригиналы Заявлений на изменение или аннулирование переводов, подписанные Отправителями;

Вышеуказанные документы формируются в дела в разрезе дат формирования документов и подразделений (офисов) Агента (на усмотрение Агента при учете, что максимальное количество страниц одного тома дела – 250). Внутри каждого дела документы формируются по видам в вышеуказанной очередности. На обложке дела указывается наименование Агента, его офиса с указанием адреса, общее количество страниц дела с расшифровкой номеров страниц, приходящихся на каждый вид документов (например, «Оригиналы Заявлений на перевод» – стр. с NN по NNN»).

2. Документы хранятся средствами Агента в течение 5 (пяти) лет после даты прекращения отношений с клиентом и по запросу НКО передаются в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней.
3. По истечению срока хранения документов на бумажных носителях и электронном виде, а также в случае расторжения договора на осуществление деятельности банковского платежного агента, они подлежат уничтожению. Уничтожение документов на бумажных носителях и электронном виде проводится таким образом, чтобы обеспечить конфиденциальность любой содержащейся в них информации и невозможность ее восстановления, например, с помощью программ гарантированного стирания информации с машинных носителей информации, сжигания или уничтожения в уничтожителе бумаг (шредере). Процесс уничтожения оформляется документально.
4. Порядок формирования и хранения документов средствами Субагента аналогичен порядку, установленному для Агента.
5. Допускается хранение документов, образующихся в ходе деятельности Субагента, средствами Агента.