

ПРАВИЛА ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПЕРЕВОДА ЭЛЕКТРОННЫХ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ООО «ЦИФРА БАНК»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила осуществления перевода электронных денежных средств ООО «Цифра банк» (далее – Правила) приняты в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, в том числе:

- Федеральным законом от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» (далее – Федеральный закон №161-ФЗ);
- Федеральным законом от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» (далее – Федеральный закон №115-ФЗ);
- Указанием Банка России от 14.09.2011 № 2695-У «О требованиях к обеспечению бесперебойности осуществления перевода электронных денежных средств» (далее – Указание №2695-У).

Используемые в Правилах понятия, определения которых даны в Федеральном законе №161-ФЗ, Федеральном законе №115-ФЗ, Указании №2695-У используются в значениях, определенных указанными законодательными актами.

Используемые в Правилах понятия, определения которых даны в иных нормативных правовых актах Российской Федерации, используются в значениях, определенных этими нормативными правовыми актами.

1.2. Правила определяют:

- порядок деятельности ООО «Цифра банк», связанной с переводом электронных денежных средств;
- порядок предоставления Клиентам электронных средств платежа и осуществления перевода электронных денежных средств с их использованием;
- порядок деятельности Оператора электронных денежных средств при привлечении Банковских платежных агентов;
- порядок обеспечения бесперебойности осуществления перевода электронных денежных средств;
- порядок рассмотрения претензий Оператором электронных денежных средств, включая процедуры оперативного взаимодействия с Клиентами;
- порядок обмена информацией при осуществлении переводов электронных денежных средств;
- порядок проведения идентификации/упрощенной идентификации Клиента;
- порядок обеспечения безопасности при переводе электронных денежных средств.

1.3. Правила являются неотъемлемой частью договора (-ов) о предоставлении и использовании электронных средств платежа в целях осуществления переводов электронных денежных средств, заключенных между ООО «Цифра банк» и его Клиентами, в той части, в которой они непосредственно устанавливают права и обязанности ООО «Цифра банк» по отношению ко всем Клиентам или определенным категориям Клиентов.

1.4. Правила размещаются на официальном сайте ООО «Цифра банк» по адресу: www.cifra-bank.ru, на стендах в офисах структурных подразделений ООО «Цифра банк», а также на официальных сайтах и в офисах банковских платежных агентов (в случае их привлечения).

1.5. Изменения и дополнения к Правилам утверждаются в порядке, установленном внутренними нормативными документами ООО «Цифра банк».

ООО «Цифра банк» вправе в любой момент в одностороннем порядке без дополнительного письменного уведомления Клиента вносить изменения/дополнения в Правила, информируя Клиента путем опубликования новой редакции Правил на официальном сайте ООО «Цифра банк» по адресу: www.cifra-bank.ru.

Указанные изменения в Правила вступают в силу через 5 (Пять) календарных дней с момента опубликования Правил на указанном официальном сайте Банка, за исключением изменений, обусловленных требованиями законодательства Российской Федерации, более ранний срок вступления которых в силу определяется нормативными и правовыми актами Российской Федерации.

В случае если указанные в настоящем пункте изменения связаны с введением новых продуктов и (или) услуг Банка, улучшением условий предоставления Клиентам действующих продуктов и услуг Банка, то указанный выше срок сокращается до 1 (Одного) календарного дня.

1.6. Несогласие Клиента с изменениями, внесенными в условия Правил и отказ от исполнения условий договора (-ов) о предоставлении и использовании электронных средств платежа, а также прекращение действия договора (-ов) о предоставлении и использовании электронных средств платежа по иным причинам, влечет прекращение использования Клиентом электронного средства платежа.

1.7. В случае изменения законодательства Российской Федерации Правила применяются в части, не противоречащей требованиям законодательства Российской Федерации, до момента их изменения ООО «Цифра банк». Факт прекращения одного или нескольких пунктов не влияет на действие Правил в целом.

1.8. ООО «Цифра банк» обеспечивает доступность для неограниченного круга лиц всех утративших силу редакций Правил путем размещения указанных редакций на официальном сайте ООО «Цифра банк» по адресу: www.cifra-bank.ru.

1.9. При взаимодействии с Клиентами в целях осуществления переводов электронных денежных средств ООО «Цифра банк» выступает в качестве оператора электронных денежных средств.

1.10. ООО «Цифра банк» не начисляет проценты на остаток электронных денежных средств Клиента, не предоставляет Клиенту денежные средства для увеличения остатка электронных денежных средств на основании договора потребительского кредита.

1.11. Электронные денежные средства не подлежат страхованию на основании пункта 5 части 2 статьи 5 Федерального закона от 23.12.2003 № 177-ФЗ «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации».

¹ Ссылка на Приложение к Приказу удаляется при размещении на сайте Банка.

1.12. Правила не являются публичной офертой в соответствии со статьей 437 Гражданского кодекса Российской Федерации.

2. Термины и определения

В Правилах указанные ниже термины, написанные с заглавной буквы, будут иметь следующие значения, если в тексте Правил прямо не оговорено иное:

2.1. **Авторизация** – процедура, в результате которой Банком подтверждаются полномочия Клиента на получение услуг в рамках Договора при использовании электронного средства платежа (ЭСП). Авторизация производится при каждом использовании ЭСП путем ввода Клиентом данных (позволяющих провести аутентификацию Клиента), в частности Логина, Пароля (Временного пароля), Разового Секретного пароля, а также иных данных, предусмотренных Договором (например, пин-кода, реквизитов банковской карты, кодов безопасности (доступа) (далее – Авторизационные данные)).

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

2.3. **Аутентификация** – удостоверение правомочности Клиента для совершения операций с ЭСП или получения информации об операциях с использованием ЭСП. Аутентификация Клиента для осуществления операций с использованием ЭСП осуществляется программными средствами Банка на основании вводимых Клиентом авторизационных данных. Авторизационные данные являются аналогом собственноручной подписи Клиента.

2.4. **Банк** – Общество с ограниченной ответственностью «Цифра банк», сокращенное наименование ООО «Цифра банк» (лицензия Банка России № 1143 от 31.01.2024, адрес места нахождения: 123112, г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Пресненский, проезд 1-ый Красногвардейский, д.15, помещ. 1/17).

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

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

2.7. **Временный пароль** – направляемый Банком посредством СМС-сообщения на указанный Клиентом номер мобильного телефона случайный, уникальный набор символов, и используемый Клиентом вместо Пароля для установления личности Клиента при его первой Авторизации в Электронном кошельке.

2.8. **Договор о предоставлении и использовании ЭСП (Договор)** – соглашение между Банком и Клиентом (физическим лицом) о предоставлении и использовании ЭСП в целях осуществления переводов ЭДС, включающий в себя Публичную Оферту на оказание услуг, связанных с предоставлением и использованием ЭСП, Заявление (запрос физического лица на предоставление ЭСП) (при наличии), Условия предоставления и использования ЭСП (при наличии), Тарифы. Неотъемлемой частью Договора являются Правила (в той части, в которой они непосредственно устанавливают права и обязанности Банка по отношению ко всем Клиентам)

Предоставление и использование Корпоративного ЭСП Клиентами (индивидуальными предпринимателями и юридическими лицами) осуществляется в рамках отдельного письменного соглашения (договора), заключаемого с Банком и при наличии у Банка технической возможности.

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

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

2.11. **Корпоративное Электронное средство платежа (Корпоративное ЭСП)** – Электронное средство платежа, используемое Клиентом - юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем, прошедшим идентификацию в соответствии с Федеральным законом № 115-ФЗ.

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

2.13. **Логин** – имя учетной записи Клиента в виде уникальной комбинации символов, используемое Клиентом для Авторизации Клиента при использовании ЭСП.

2.14. **Оператор электронных денежных средств (Оператор)** – Банк, а также иные организации, осуществляющие перевод ЭДС.

2.15. **Остаток ЭДС** – размер обязательств Банка перед Клиентом, владельцем ЭДС.

2.16. **Пароль** – код, который имеет уникальный набор символов, созданный Клиентом самостоятельно и используемая для Авторизации Клиента при использовании ЭСП. Пароль используется многократно и может быть изменен Клиентом самостоятельно неограниченное количество раз. Клиент обязан изменить Пароль по требованию Банка.

2.17. **ПИН-код** – цифровой персональный идентификационный номер, служащий для аутентификации Клиента при совершении операций Предоплаченной картой, с использованием электронного оборудования (банкоматы, терминалы и т.д.).

2.18. **Плательщик** – физическое лицо, индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, имеющие право передавать распоряжения о переводе ЭДС Получателю средств.

2.19. **Платежная система (Система денежных переводов)** – в рамках Правил – зарегистрированные в установленном порядке платежные системы, а также системы денежных переводов, не зарегистрированные в качестве платежных систем, с которыми у Банка заключен договор об участии/ взаимодействии в рамках осуществления Переводов.

2.20. **Получатель средств** – физическое лицо, индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, в адрес которых передаются распоряжения о переводе ЭДС.

2.21. **Перевод электронных денежных средств (Перевод)** – действия Банка по переводу электронных денежных средств на основании Распоряжения Плательщика в пользу Получателя средств.

2.22. **Предоплаченная карта (Карта)** – эмитированная Банком в соответствии с правилами Платежной Системы и законодательством Российской Федерации предоплаченная банковская карта на материальном носителе или без материального носителя (Виртуальная карта) при наличии технической возможности, являющаяся электронным средством платежа и используемая для осуществления Клиентом операций в соответствии с Правилами, Договором, а также для осуществления иных операций, предусмотренных статьей 7 Федерального закона №161-ФЗ.

2.23. **Публичная Оферта на оказание услуг, связанных с предоставлением и использованием ЭСП (Публичная Оферта)** – адресованное неограниченному кругу физических лиц официальное предложение Банка заключить Договор, на указанных в предложении условиях, и являющаяся неотъемлемой частью Договора. Если не указано отдельно, под Публичной Офертой в Правилах понимается любая из документов:

- Публичная Оферта на оказание услуг, связанных с выпуском и использованием предоплаченных карт ООО «Цифра банк»;
- Публичная Оферта на оказание услуг по переводу электронных денежных средств. ООО «Цифра банк».
- Публичная Оферта на оказание услуг, связанных с выпуском и использованием предоплаченных карт, по переводу электронных денежных средств, ООО «Цифра банк».

2.24. **Распоряжение Клиента** – электронный документ о Переводе ЭДС, оформленный в рамках применяемых форм безналичных расчетов и переданный Клиентом с использованием ЭСП Банку, содержащий информацию, позволяющую осуществить перевод ЭДС, в том числе: наименование и реквизиты Получателя средств; платежные реквизиты, позволяющие идентифицировать Клиента в системе учета Получателя средств (такие, как: абонентский телефонный номер; номер и дата договора между Клиентом и Получателем средств; дата и номер иного документа, подтверждающего денежные обязательства Клиента перед Получателем средств; сумма перевода; иные реквизиты, в зависимости от того, какая информация подлежит предоставлению Клиентом в момент исполнения своего денежного обязательства перед Получателем средств); а также любая иная информация, необходимая Банку для надлежащего исполнения Распоряжения Клиента об осуществлении перевода ЭДС.

2.25. **Сайт Банка** – официальный сайт Банка, размещенный в глобальной сети Интернет по адресу www.cifra-bank.ru.

2.26. **Служба поддержки (СП)** – структурное подразделение Банка, выполняющее взаимодействие с Клиентами, в том числе прием от Клиентов претензий и заявлений, а также осуществляющее их обработку.

2.27. **Тарифы** – документ(-ы) Оператора, устанавливающий размер и порядок оплаты комиссионного вознаграждения за оказанные Оператором услуги, размещенный на официальном сайте Банка по адресу: www.cifra-bank.ru, на стендах в офисах структурных подразделений Банка, а также на официальных сайтах и в офисах банковских платежных агентов (в случае их привлечения).

2.28. **Трансграничный перевод электронных денежных средств (Трансграничный перевод ЭДС)** – перевод ЭДС, при котором Плательщик либо Получатель средств находится за пределами Российской Федерации, и (или) перевод ЭДС, при котором Плательщика или Получателя средств обслуживает иностранный центральный (национальный) банк или иностранный банк.

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

- с использованием оригиналов документов и (или) надлежащим образом заверенных копий 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;
- с использованием единой системы идентификации и аутентификации при использовании усиленной квалифицированной электронной подписи или простой электронной подписи при условии, что при выдаче ключа простой электронной подписи личность физического лица установлена при личном приеме.

2.30. **Условия предоставления и использования ЭСП** – внутренний документ Банка, регулирующий порядок предоставления и использования того или иного ЭСП.

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

2.32. **Электронный кошелек/Кошелек/Электронный сервис** – ЭСП, которое предназначено для осуществления Клиентом переводов без открытия счета, в том числе переводов ЭДС. Представляет собой программу для ЭВМ, интерфейс которой размещен и (или) доступен на Сайте Банка и отображается посредством программы для просмотра интернет-сайтов (браузера), либо специального приложения (если доступ к Кошельку осуществляется с использованием мобильных устройств). Каждому Кошельку при его создании автоматически присваивается уникальный номер.

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

ЭСП бывают следующих типов:

2.33.1. *Неперсонифицированное* ЭСП – применяется для осуществления Перевода ЭДС в случае непроведения Банком идентификации Клиента в соответствии с Федеральным законом № 115-ФЗ при условии, что Остаток ЭДС в любой момент не превышает 15 000 (Пятнадцать тысяч) рублей.

2.33.2. *Персонифицированное* ЭСП – применяется для осуществления перевода ЭДС в случае проведения Банком идентификации Клиента в соответствии с Федеральным законом № 115-ФЗ при условии, что остаток ЭДС в любой момент не превышает 600 000 (Шестьсот тысяч) рублей либо сумму в иностранной валюте, эквивалентную 600 000 (Шестьсот тысяч) рублей по официальному курсу Банка России.

В зависимости от выбранного и используемого Клиентом ЭСП указанный выше перечень терминов может быть дополнен, уточнен Публичной оферте, Условиях предоставления и использования ЭСП.

При противоречии значения термина в Правилах и Публичной оферте, Условиях предоставления и использования ЭСП, термин применяется и используется в значении, определенном Правилами.

3. Порядок деятельности Оператора, связанной с переводами Электронных денежных средств

3.1. Клиент имеет право передавать Оператору Распоряжения о переводе ЭДС исключительно с использованием ЭСП.

3.2. Распоряжение Клиента должно содержать информацию, позволяющую осуществить перевод ЭДС в рамках применяемых форм безналичных расчетов (далее – реквизиты перевода). Перечень реквизитов перевода устанавливается нормативными актами Банка России, нормативными правовыми актами федеральных органов исполнительной власти и договором, заключенным Оператором с Клиентом или между Операторами ЭДС.

При недостаточности ЭДС Банк не принимает Распоряжение Клиента к исполнению и незамедлительно информирует Клиента об этом путем направления смс-сообщения на номер мобильного телефона, если иной порядок информирования не предусмотрен Договором.

3.3. Распоряжение Клиента о переводе ЭДС может передаваться, приниматься к исполнению, исполняться и храниться в электронном виде, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России, нормативными правовыми актами Российской Федерации или договором, заключенным Оператором ЭДС с Клиентом или между Операторами ЭДС.

3.4. Оператор вправе составить распоряжение от своего имени для исполнения Распоряжения Клиента.

3.5. Заключение Договора с Клиентом

3.5.1. Осуществление безналичных расчетов в форме перевода ЭДС осуществляется на основании заключенного с Клиентом Договора, который содержит в себе условия осуществления переводов ЭДС, а также порядок пользования ЭСП.

Банк учитывает денежные средства, предоставленные Клиентом, путем формирования записи, отражающей размер Остатка ЭДС.

Банк вправе отказать Клиенту в заключении Договора о предоставлении и использовании ЭСП в целях осуществления переводов ЭДС.

3.5.2. До заключения Договора с Клиентом Оператор предоставляет ему следующую информацию:

- 1) о наименовании и месте нахождения Оператора, о номере его лицензии на осуществление банковских операций;
- 2) об условиях использования электронного средства платежа, в том числе в автономном режиме;
- 3) о способах и местах осуществления перевода электронных денежных средств;
- 4) о способах и местах предоставления денежных средств Клиентом оператору электронных денежных средств;
- 5) о размере и порядке взимания Оператором вознаграждения с Клиента в случае взимания вознаграждения;
- 6) о способах подачи претензий и порядке их рассмотрения, включая информацию для связи с оператором электронных денежных средств.

3.5.3. Оператор обеспечивает невозможность использования ЭСП до ознакомления Клиента - физического лица с информацией, указанной в п. 3.5.2. Правил.

3.5.4. До заключения договора с Оператором Клиент – юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, нотариус, занимающийся частной практикой, или адвокат, учредивший адвокатский кабинет, обязан предоставить Оператору документы, предусмотренные утвержденными Оператором правилами внутреннего контроля в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.

3.6. Способы увеличения Остатка ЭДС

3.6.1. Оператор обеспечивает Клиентам – физическим лицам, использующим *Персонифицированные ЭСП*, возможность увеличения своего остатка электронных денежных средств следующими способами:

3.6.1.1. С использованием своего банковского счета, в том числе специального карточного счета – путем направления в адрес Оператора перевода денежных средств в безналичной форме, а также за счет денежных средств, предоставляемых с использованием банковских счетов иными физическими лицами в случаях проведения идентификации или упрощенной идентификации Клиента - физического лица в соответствии с Федеральным законом № 115-ФЗ.

3.6.1.2. Без использования своего банковского счета – путем предоставления денежных средства Оператору, Банковскому платежному агенту/субагенту (если такое право будет предоставлено Банковскому платежному агенту/субагенту договором с Оператором) в наличной форме, в том числе с применением платежных терминалов и банкоматов, а также:

3.6.1.2.1. Путем подачи своему оператору связи, *при условии наличия у последнего необходимых договорных отношений с Оператором*, распоряжения об увеличении остатка электронных денежных средств у Оператора за счет денежных средств Клиента, являющихся авансом за услуги связи, способами и в порядке, установленными соглашением между Клиентом и оператором связи.

3.6.1.2.2. Путем подачи оператору по переводу денежных средств распоряжения о совершении в пользу Оператора перевода денежных средств без открытия банковского счета с внесением такому оператору наличных денежных средств либо с предоставлением денежных средств с использованием предоплаченной банковской карты.

3.6.1.2.3. Путем подачи другому оператору электронных денежных средств, *при условии наличия у последнего необходимых договорных отношений с Оператором*, распоряжения о совершении в пользу Оператора перевода электронных денежных средств.

3.6.1.2.4. Путем получения электронных денежных средств, перевод которых в пользу данного Клиента совершен другим Клиентом Оператора либо другим лицом – Клиентом другого оператора электронных денежных средств, в том числе по требованию получателя денежных средств.

3.6.1.2.5. Путем получения электронных денежных средств, переведенных Клиентом Оператора путем уменьшения остатка электронных денежных средств, учтенных с использованием иного принадлежащего данному Клиенту электронного средства платежа.

3.6.1.3. За счет денежных средств, предоставляемых Оператору в пользу данного Клиента юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями.

3.6.2. Оператор обеспечивает Клиентам – физическим лицам, использующим *Неперсонифицированные ЭСП*, возможность увеличения своего остатка электронных денежных средств следующими способами:

3.6.2.1. С использованием банковского счета, открытого Клиенту как у Оператора, так и в иной кредитной организации – путем осуществления перевода денежных средств в свою пользу (по реквизитам Неперсонифицированного ЭСП), осуществляемого в том числе с использованием банковской карты;

3.6.2.2. За счет денежных средств, предоставляемых Оператору в пользу данного Клиента юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями. При этом в силу ч. 2.2 ст.7 Федерального закона № 161-ФЗ Банком России по согласованию с Росфинмониторингом могут быть установлены случаи, когда такое предоставление денежных средств не допускается.

3.6.3. Оператор обеспечивает Клиентам – юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям, нотариусам, занимающимся частной практикой, или адвокатам, учредившим адвокатский кабинет, использующим Корпоративные ЭСП (далее – Клиенты, использующие Корпоративные ЭСП), возможность увеличения своего остатка электронных денежных средств следующими способами:

3.6.3.1. С использованием своего банковского счета в иной, чем Оператор, кредитной организации – путем совершения безналичного платежа в пользу Оператора.

3.6.3.2. С использованием своего банковского счета, открытого у Оператора – путем подачи Оператору распоряжения о списании денежных средств со своего банковского счета и увеличении остатка электронных денежных средств.

3.6.3.3. Путем получения электронных денежных средств, перевод которых в пользу данного Клиента совершен физическим лицом – Клиентом Оператора либо Клиентом другого оператора электронных денежных средств.

3.7. Способы использования ЭДС

3.7.1. Оператор обеспечивает Клиентам – физическим лицам, использующим *Персонифицированные ЭСП*, возможность использования электронных денежных средств следующими способами:

3.7.1.1. Совершение перевода электронных денежных средств в пользу другого Клиента Оператора, если получатель перевода использует Персонифицированное ЭСП или Неперсонифицированное ЭСП с прохождением процедуры упрощенной идентификации.

3.7.1.2. Совершение перевода электронных денежных средств для увеличения остатка электронных денежных средств, учтенных с использованием иного ЭСП, принадлежащего данному Клиенту.

3.7.1.3. Совершение перевода электронных денежных средств в пользу Клиента (в том числе свою собственную) другого оператора электронных денежных средств при условии наличия у такого оператора необходимых договорных отношений с Оператором, если получатель перевода использует Персонифицированное ЭСП или Неперсонифицированное ЭСП с прохождением процедуры упрощенной идентификации.

3.7.1.4. Совершение за счет остатка (его части) электронных денежных средств перевода денежных средств на банковский счет.

3.7.1.5. Совершение за счет остатка (его части) электронных денежных средств перевода денежных средств без открытия банковского счета.

3.7.1.6. Получение остатка (его части) электронных денежных средств наличными денежными средствами у Оператора;

3.7.1.7. Направление остатка (его части) электронных денежных средств на исполнение обязательств Клиента перед Оператором, иной кредитной организацией, филиалом иностранного банка.

3.7.2. Оператор обеспечивает Клиентам – физическим лицам, использующим *Неперсонифицированные ЭСП*, возможность использования электронных денежных средств следующими способами:

3.7.2.1. Совершение перевода электронных денежных средств в пользу другого Клиента Оператора (если Клиентом-плательщиком пройдена упрощенная идентификация, а Клиент-получатель использует Персонифицированное ЭСП или Неперсонифицированное ЭСП с прохождением процедуры упрощенной идентификации).

3.7.2.2. Совершение перевода электронных денежных средств в пользу Клиента другого оператора электронных денежных средств при условии наличия у такого оператора необходимых договорных отношений с Оператором (если Клиентом-плательщиком пройдена упрощенная идентификация, а Клиент-получатель использует Персонифицированное ЭСП или Неперсонифицированное ЭСП с прохождением процедуры упрощенной идентификации).

3.7.2.3. Совершение за счет остатка (его части) электронных денежных средств перевода денежных средств на банковский счет в пользу юридического лица, индивидуального предпринимателя либо, на банковский счет такого Клиента (если Клиентом пройдена процедура упрощенной идентификации).

3.7.2.4. Направление остатка (его части) электронных денежных средств на исполнение обязательств Клиента перед Оператором, иной кредитной организацией, филиалом иностранного банка.

3.7.2.5. Получение остатка (его части) электронных денежных средств наличными денежными средствами в порядке и с ограничениями, установленными действующим законодательством Российской Федерации.

3.7.3. Оператор обеспечивает Клиентам, использующим *Корпоративные ЭСП*, возможность использования электронных денежных средств следующими способами:

3.7.3.1. Совершение перевода электронных денежных средств в пользу Клиента Оператора – физического лица, использующего Персонифицированное ЭСП или прошедшего процедуру упрощенной идентификации.

3.7.3.2. Совершение перевода электронных денежных средств в пользу Клиента другого оператора электронных денежных средств - физического лица, использующего Персонифицированное ЭСП или прошедшего процедуру упрощенной идентификации, при условии наличия у такого оператора необходимых договорных отношений с Оператором.

3.7.3.3. Зачисление остатка (его части) электронных денежных средств на банковский счет соответствующего Клиента, открытый у Оператора.

3.7.3.4. Перевод остатка (его части) электронных денежных средств на банковский счет соответствующего Клиента, открытый в другой кредитной организации или филиале иностранного банка.

4. Порядок предоставления Клиентам Электронных средств платежа и осуществления перевода Электронных денежных средств с их использованием

4.1. Предоставление и использование ЭСП осуществляется Клиентом в порядке, предусмотренном Договором с Оператором, а также договорами, заключенными между Оператором и иными организациями, осуществляющими перевод ЭДС.

До заключения с Клиентом Договора Оператор информирует Клиента об условиях использования ЭСП, в частности о любых ограничениях способов и мест использования, случаях повышенного риска использования ЭСП, посредством информационных ресурсов Оператора, а также размещает на Сайте Оператора Памятку об электронных денежных средствах.

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

4.2.1. Предоплаченные банковские карты;

4.2.2. Электронный кошелек и иные виды ЭСП, обеспечивающие возможность составления, удостоверения и передачи распоряжений Клиента в целях осуществления ЭДС.

4.3. Оператор обеспечивает Клиентам – физическим лицам возможность использования:

- Неперсонифицированных ЭСП, в том числе с прохождением Клиентом-физическим лицом процедуры упрощенной идентификации;
- Персонифицированных ЭСП.

4.4. Оператор обеспечивает Клиентам – юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям, нотариусам, занимающимся частной практикой, и адвокатам, учредившим адвокатский кабинет – возможность использования Корпоративных ЭСП.

4.5. Использование Персонифицированного ЭСП осуществляется Клиентом - физическим лицом в случае проведения Оператором его Идентификации, при условии, что Остаток ЭДС в любой момент не превышает 600 тысяч рублей либо сумму в иностранной валюте, эквивалентную 600 тысячам рублей по официальному курсу Банка России.

4.6. Использование Неперсонифицированного ЭСП (без проведения Оператором Упрощенной идентификации Клиента - физического лица) осуществляется Клиентом-физическим лицом при условии, что остаток ЭДС в любой момент не превышает 15 тысяч рублей. Общая сумма переводимых ЭДС с использованием одного Неперсонифицированного ЭСП (без проведения Оператором Упрощенной идентификации Клиента – физического лица) не может превышать 40 тысяч рублей в течение календарного месяца.

В случае проведения Оператором Упрощенной идентификации Клиента-физического лица в соответствии с Федеральным законом № 115-ФЗ использование Неперсонифицированного ЭСП может осуществляться Клиентом – физическим лицом для перевода ЭДС в пользу юридических лиц, индивидуальных предпринимателей при условии, что Остаток ЭДС в любой момент не превышает 60 тысяч рублей, а общая сумма переводимых ЭДС с использованием такого Неперсонифицированного ЭСП не превышает 200 тысяч рублей в течение календарного месяца.

Неперсонифицированное ЭСП не может использоваться Клиентом - физическим лицом, не прошедшим Упрощенную идентификацию, для осуществления перевода ЭДС другому физическому лицу либо для получения переводимых ЭДС от другого физического лица.

4.7. Использование Корпоративного ЭСП осуществляется Клиентом – юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем, с проведением его Идентификации, при условии, что Остаток ЭДС не превышает 600 тысяч рублей, либо сумму в иностранной валюте, эквивалентную 600 тысячам рублей по официальному курсу Банка России, на конец рабочего дня Оператора.

4.8. Оператор не осуществляет перевод ЭДС, если в результате такого перевода будут превышены суммы, указанные в п. 4.5, 4.6, 4.7 Правил. В случае получения Оператором распоряжения о переводе ЭДС в пользу Клиента Оператора – физического лица (предоставления Оператору денежных средств в целях увеличения Остатка ЭДС Клиента Оператора – физического лица), если исполнение такого распоряжения (увеличение такого остатка) влечет превышение установленного федеральным законом лимита Остатка ЭДС физического лица, Оператор отказывается в совершении соответствующей операции в порядке, предусмотренном Договором. При этом Клиент - физическое лицо вправе получить Остаток (его часть) ЭДС в соответствии с Правилами и в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.9. В случае, если по состоянию на конец рабочего дня Оператора остаток ЭДС на Корпоративном ЭСП превышает установленный федеральным законом лимит и при этом Клиентом, использующим Корпоративное ЭСП, не дано распоряжение относительно конкретного банковского счета, на который подлежат зачислению (переводу) денежные средства этого Клиента в размере превышения указанного ограничения, Оператор осуществляет такое зачисление (перевод) без распоряжения Клиента на любой известный Оператору банковский счет этого Клиента, определенный Оператором по своему усмотрению, с одновременным уменьшением остатка ЭДС на Корпоративном ЭСП на сумму такого зачисления (перевода).

В смысле настоящего пункта и части 7 статьи 10 Федерального закона № 161-ФЗ под концом рабочего дня понимается 23 часа 59 минут 59 секунд московского времени.

4.10. Оператор обеспечивает при использовании ЭСП возможность их определения Клиентами как Неперсонифицированных, Персонифицированных или Корпоративных ЭСП.

4.11. Уменьшение остатка ЭДС без распоряжения Клиента осуществляется:

4.11.1. На сумму комиссии (вознаграждения), подлежащей уплате Клиентом Оператору в соответствии с Тарифами Оператора.

4.11.2. На основании требования получателя ЭДС, в отношении которого Клиентом дан акцепт в установленном федеральным законом порядке. Перевод на основании требований получателей средств не может осуществляться в отношении Неперсонифицированных ЭСП.

4.11.3. При обращении взыскания на Остаток (его часть) ЭДС в установленном федеральным законом порядке.

4.11.4. В иных случаях, предусмотренных федеральным законом и (или) Договором.

4.12. На переводы ЭДС в иностранной валюте и валюте Российской Федерации между резидентами и нерезидентами, а также на переводы ЭДС в иностранной валюте и валюте Российской Федерации между нерезидентами распространяются требования валютного законодательства Российской Федерации, актов органов валютного регулирования и актов органов валютного контроля.

Нерезиденты обязаны предоставить Оператору в порядке, предусмотренном Оператором, данные о своем статусе нерезидента Российской Федерации.

4.13. Доступ к ЭСП

4.13.1. Доступ к ЭСП и совершение любых операций с использованием ЭСП возможно исключительно после Аутентификации Клиента. Аутентификация Клиента при доступе к ЭСП осуществляется программным обеспечением Оператора с использованием авторизационных данных Клиента. Авторизационные данные Клиента – физического лица могут быть различными в зависимости от подключения Клиентом дополнительных услуг/сервисов Оператора и используемого вида ЭСП.

По умолчанию Авторизация осуществляется с использованием Логина, Пароля, пин-кода Клиента – физического лица, установленных им в соответствии с Договором.

Клиент – физическое лицо вправе использовать иные способы авторизации, установленные Договором.

Безусловность перевода ЭДС наступает в момент выполнения определенных Плательщиком и (или) Получателем средств либо иными лицами условий осуществления перевода ЭДС.

Безотзывность и окончательность перевода ЭДС наступают в момент уменьшения Оператором на основании принятого Распоряжения Клиента Остатка ЭДС Плательщика и увеличения им Остатка ЭДС Получателя средств на сумму перевода ЭДС, кроме случаев автономного режима использования ЭСП.

4.13.2. Пароли создаются Клиентом самостоятельно и могут быть изменены в любой момент и неограниченное количество раз. Изменение Пароля допускается только при условии корректного введения действующего Пароля.

Клиент несет всю полноту ответственности за сохранение своих Авторизационных данных в тайне. Любые действия с ЭСП, совершенные с использованием корректного Пароля к соответствующему ЭСП (использованием иного авторизационного способа, согласованного Оператором и Клиентом), признаются совершенными Клиентом, за исключениями, установленными федеральным законом.

4.14. Приостановление операций, приостановление использования электронного средства платежа, прекращение использования электронного средства платежа

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

4.14.2. Операции с использованием Персонализированных или Корпоративных ЭСП могут быть приостановлены в случаях и порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации и (или) Договором.

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

4.14.4. Использование Клиентом ЭСП может быть приостановлено или прекращено по инициативе Оператора в случае нарушения Клиентом порядка использования ЭСП, установленного Договором.

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

4.14.6. В случае утраты ЭСП и (или) его использования без согласия Клиента Клиент обязан направить соответствующее уведомление Оператору незамедлительно после обнаружения факта утраты ЭСП и (или) его использования без согласия Клиента, но не позднее дня, следующего за днем получения от Оператора уведомления о совершенной операции.

4.14.7. Прекращение использования Клиентом ЭСП является односторонним отказом иницировавшей такое прекращение стороны от заключенного Договора.

5. Порядок деятельности Оператора при привлечении Банковских платежных агентов, организаций, оказывающих операционные услуги

5.1. Оператор на основании договора привлекает Банковских платежных агентов для осуществления Банковским платежным агентом всех или некоторых нижеследующих функций при условии соблюдения последним всех требований к его деятельности, установленных действующим законодательством Российской Федерации:

5.1.1. Принятие от физического лица наличных денежных средств и (или) выдача физическому лицу наличных денежных средств, в том числе с применением платежных терминалов и банкоматов.

5.1.2. Предоставление Клиентам ЭСП и обеспечение возможности использования указанных ЭСП в соответствии с установленными Оператором Условия предоставления и использования ЭСП, Договором.

5.1.3. Проведение идентификации или упрощенной идентификации Клиента - физического лица в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, в целях осуществления таким Клиентом перевода ЭДС, а также предоставления ему ЭСП.

5.2. Оператор вправе предоставить Банковскому платежному агенту право на основании договора привлекать Банковского платежного субагента при условии соблюдения последним всех требований к его деятельности, установленных федеральным законом.

5.3. Оператор ведет перечень привлеченных Банковских платежных агентов (субагентов) с указанием по каждому Банковскому платежному агенту (субагенту) адреса всех мест осуществления ими операций по поручению Оператора. Оператор обеспечивает любому заинтересованному физическому лицу возможность ознакомления с указанным перечнем.

5.4. Оператор осуществляет в порядке, установленном нормативными актами Банка России и договором с Банковским платежным агентом, систематический контроль за соблюдением каждым привлеченным Банковским платежным агентом условий его привлечения, установленных федеральным законом и договором с этим Банковским платежным агентом, а также законодательства о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.

Несоблюдение Банковским платежным агентом условий его привлечения является основанием для одностороннего отказа Оператора от исполнения договора с таким банковским платежным агентом.

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

5.6. Формы контроля Оператора за деятельностью Банковских платежных агентов:

5.6.1. Получение отчетов от Банковских платежных агентов.

5.6.2. Проведение плановых и внеплановых проверок.

5.6.3. Иные формы контроля.

5.7. Оператор производит документальное фиксирование результатов контроля, а также проводит мониторинг устранения выявленных нарушений.

5.8. При привлечении Банковского платежного агента (субагента) в каждом месте осуществления операций Банковского платежного агента (субагента) до начала осуществления каждой операции физическим лицам предоставляется следующая информация:

5.8.1. Адрес места осуществления операций Банковского платежного агента (субагента).

5.8.2. Наименование и место нахождения Оператора и Банковского платежного агента (субагента), а также их идентификационные номера налогоплательщика.

5.8.3. Номер лицензии Оператора на осуществление банковских операций.

5.8.4. Реквизиты договора между Оператором и Банковским платежным агентом, а также реквизиты договора между Банковским платежным агентом и Банковским платежным субагентом в случае его привлечения.

5.8.5. Размер вознаграждения, уплачиваемого физическим лицом в виде общей суммы, включающей в том числе вознаграждение Банковского платежного агента (субагента) в случае его взимания.

5.8.6. Способы подачи претензий и порядок их рассмотрения.

5.8.7. Номера телефонов Оператора, Банковского платежного агента и Банковского платежного субагента.

5.9. При использовании Банковским платежным агентом (субагентом) платежного терминала или банкомата информация, предусмотренная п. 5.8. Правил, предоставляется физическим лицам в автоматическом режиме.

5.10. Банковский платежный агент вправе взимать с физических лиц вознаграждение, если это предусмотрено договором с Оператором.

5.11. Банковский платежный субагент вправе взимать с физических лиц вознаграждение, если это предусмотрено договором с Банковским платежным агентом и договором Банковского платежного агента с Оператором.

5.12. В случае принятия Оператором решения об осуществлении деятельности по переводу электронных денежных средств с использованием услуг Банковских платежных агентов (субагентов) и организаций, выполняющие функции операционного центра, последние:

- обеспечивают возможность осуществления действий, связанных с использованием информационно-коммуникационных технологий, необходимых для осуществления переводов электронных денежных средств;

- обеспечивают обмен электронными сообщениями между Клиентами и Клиентами и Оператором;

- несут ответственность за реальный ущерб, причиненный Клиентам и (или) Оператору вследствие не оказания (ненадлежащего оказания) услуг;

- гарантируют уровень бесперебойности оказания услуг в течение 24 часов 7 дней в неделю.

6. Порядок обеспечения бесперебойности осуществления переводов Электронных денежных средств

6.1. Оператор при оказании услуг по переводу ЭДС обеспечивает бесперебойность осуществления перевода ЭДС и применяет Политику обеспечения операционной надежности при оказании банковских и финансовых услуг ООО «Цифра банк».

6.2. Оператор принимает следующие меры, направленные на обеспечение бесперебойности осуществления перевода ЭДС:

6.2.1. Проводит сбор, систематизацию, накопление информации о переводах ЭДС (далее – мониторинг), осуществляемых путем уменьшения остатка ЭДС Плательщика и увеличения остатка ЭДС Получателя средств на сумму перевода ЭДС.

6.2.2. Осуществляет меры, направленные на недопущение нарушений функционирования операционных и технологических средств, устройств, информационных систем, обеспечивающих учет информации об остатках ЭДС и их перевод, а в случае возникновения указанных нарушений осуществляет меры по их устранению.

6.2.3. Проводит анализ причин нарушений функционирования операционных и технологических средств, устройств, информационных систем, выработку и реализацию мер по их устранению.

6.2.4. Обеспечивает сохранение функциональных возможностей операционных и технологических средств, устройств, информационных систем при сбоях в их работе (далее – отказоустойчивость), осуществляет их тестирование в целях выявления недостатков функционирования, а в случае выявления указанных недостатков принимает меры по их устранению.

6.3. Для организации деятельности, связанной с обеспечением бесперебойности осуществления перевода электронных денежных средств, Оператором утверждены внутренние документы, которые содержат:

6.3.1. Способы, объекты и показатели мониторинга. Определены к технологическому процессу, обеспечивающему осуществление переводов денежных средств без открытия банковских счетов, в том числе электронных денежных средств (за исключением почтовых переводов) (далее – ТПРКО8) в Методике мониторинга целевых показателей операционной надежности в ООО «Цифра банк».

6.3.2. Перечень возможных причин нарушения функционирования операционных и технологических средств, устройств, информационных систем, влекущих прекращение осуществления перевода ЭДС или его ненадлежащее осуществление. Определены в Приложении «Перечень потенциальных Событий ОНИВД» к Плану действий, направленных на обеспечение непрерывности деятельности и (или) восстановление деятельности ООО «Цифра банк» в случае возникновения нестандартных и чрезвычайных ситуаций.

6.3.3. План действий в случае нарушения функционирования операционных и технологических средств, устройств, информационных систем, направленный на восстановление их функционирования, в том числе путем применения резервных операционных и технологических средств, устройств, информационных систем, а также сроки проведения мероприятий в рамках применяемого плана. Регулируются Планом действий, направленных на обеспечение непрерывности деятельности и (или) восстановление деятельности ООО «Цифра банк» в случае возникновения нестандартных и чрезвычайных ситуаций, в составе которого применяется DRP – остановка переводов ЭДС – ОД.

6.3.4. Перечень и периодичность проведения регламентных работ по обеспечению отказоустойчивости. Определены Политикой обеспечения операционной надежности при оказании банковских и финансовых услуг ООО «Цифра банк».

6.3.5. Порядок резервного копирования информации об осуществленном переводе ЭДС, об остатках ЭДС, а также хранения такой информации, в том числе сроки ее хранения. Определены Положением о резервном копировании и восстановлении данных ООО «Цифра банк».

6.3.6. Порядок контроля за обеспечением бесперебойности осуществления перевода ЭДС. Определен Политикой обеспечения операционной надежности при оказании банковских и финансовых услуг ООО «Цифра банк».

6.3.7. Требования к взаимодействию с третьими лицами (внешними подрядчиками, контрагентами), оказывающими услуги в сфере информационных технологий, связанные с выполнением ТПрКО8, в том числе требования к порядку выбора и оценке поставщиков информационных технологий, к содержанию договоров с поставщиками информационных технологий, порядок управления рисками, связанными с привлечением поставщиков, а также порядок контроля за соблюдением установленных требований в целях обеспечения бесперебойности осуществления перевода ЭДС при привлечении услуг третьего лица. Определены Положением о взаимодействии с поставщиками услуг в сфере информационных технологий в ООО «Цифра банк».

6.4. Оператор обеспечивает строгую конфиденциальность содержания документов, указанных в п. 6.3 Правил. Содержание этих документов может быть раскрыто исключительно органам и должностным лицам, уполномоченным запрашивать и получать соответствующие сведения у Оператора в соответствии с федеральным законом, на основании запроса, оформленного в установленном порядке.

7. Порядок рассмотрения Оператором претензий и процедуры оперативного взаимодействия с Клиентами

7.1. Споры и разногласия, возникающие между Клиентами и Оператором, связанные с исполнением Договора, в том числе, но не ограничиваясь, возникающие в связи с обменом документами, при передаче Распоряжений Клиента, подлежат разрешению ими в соответствии с Правилами и условиями заключенных Договоров.

7.2. Прием заявлений (претензий) от Клиентов осуществляется Оператором посредством:

• формы обратной связи на Сайте Оператора. заполнив специальную форму на официальном сайте Оператора [Связаться с нами \(cifra-bank.ru\)](http://cifra-bank.ru);

- обращения на электронную почту help@cifra-bank.ru;
- личного обращения Клиента в офис Оператора;
- направления претензии Клиентом в письменном виде путем почтового отправления;
- иным способом, предусмотренным Договором.

7.3. Претензия Клиента должна содержать следующую информацию:

7.3.1. Для физического лица – имя, фамилию, отчество, адрес регистрации по месту жительства, а также адрес регистрации по месту пребывания, если он не совпадает с адресом места жительства, на который должен быть отправлен ответ, контактный телефон; для юридического лица – наименование, место нахождения, а также почтовый адрес для отправления корреспонденции, подпись руководителя или лицо по доверенности, контактный телефон.

7.3.2. Дату и место составления.

7.3.3. Предмет, суть, обстоятельства, подтверждающие обращение.

7.4. Клиент прилагает к претензии копии необходимых документов (платежных поручений, выписок, чеков и др.), на которые он ссылается в претензии.

7.5. Оператор рассматривает заявления Клиента, в том числе при возникновении споров, связанных с использованием Клиентом его ЭСП, а также предоставляет Клиенту возможность получения информации о результатах рассмотрения заявлений, в том числе в письменной форме по требованию Клиента, в срок, установленный Договором, но не более 30 (тридцати) дней со дня получения таких заявлений, а также не более 60 (шестидесяти) дней со дня получения заявлений в случае использования ЭСП для осуществления Трансграничного перевода денежных средств.

7.6. Ответ на претензию направляется Клиенту:

- на бумажном носителе по указанному заявителем почтовому адресу – в случае получения Оператором претензии на бумажном носителе и наличия в полученной претензии прямого указания на данную форму ответа;

- в виде электронного письма на адрес электронной почты, указанный Клиентом как адрес для получения любых уведомлений от Оператора – в случаях получения Оператором претензии на бумажном носителе без указания почтового адреса заявителя, либо без прямого указания на иную форму ответа, в виде электронного письма либо в иной электронной форме (например, на сайте Оператора).

7.7. В случае принятия решения о полном удовлетворении претензии Оператор вправе совершить соответствующие действия без направления заявителю ответа об удовлетворении претензии.

7.8. В случае потери, кражи или несанкционированного использования ЭСП Клиент обязан немедленно уведомить Оператора по контактам, указанным на информационных ресурсах Оператора, в том числе и через СП.

7.9. Споры и разногласия, возникающие при исполнении условий Правил, Договора или в связи с ними, будут решаться сторонами путем переговоров. Сторона Правил, считающая, что другая сторона не исполнила или ненадлежащим образом исполнила принятые на себя обязательства, вправе направить в адрес нарушителя письменное мотивированное требование об устранении нарушений, возмещении убытков, уплате неустойки и т.п. В случае недостижения согласия спор передается на рассмотрение в суд в соответствии с требованиями процессуального законодательства Российской Федерации.

7.10. Процедуры оперативного взаимодействия Оператора с Клиентами включают:

7.10.1. Направление Клиенту подтверждения об исполнении Распоряжения Клиента об осуществлении перевода ЭДС с использованием ЭСП после наступления момента окончательности перевода ЭДС.

7.10.2. Получение и фиксацию уведомлений Клиента об утрате ЭСП и (или) об использовании ЭСП без согласия Клиента, в том числе по каналам дистанционного обслуживания Клиентов: по телефонам **Службы поддержки: +7 (800) 302-92-29; +7 (495) 249-11-62, а также по иным телефонам (в том числе за пределами территории Российской Федерации), указанным на Сайте Банка.**

7.10.3. Приостановление или прекращение использования Клиентом ЭСП на основании уведомления Клиента или по усмотрению Оператора в случаях и в порядке, предусмотренным Договором с Клиентом.

7.10.4. Уведомления Оператором Клиента, предусмотренные п. 7.10.1 Правил, направляются Оператором Клиенту незамедлительно после совершения каждой операции любыми из способов, предусмотренных Договором, в том числе, указанным в п. 7.10.8 Правил.

7.10.5. Оператор не несет ответственности за любые последствия несоответствия действительности (прекращение соответствия действительности) контактных данных, предоставленных Клиентом Оператору.

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

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

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

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

8. Порядок обмена информацией при осуществлении переводов Электронных денежных средств

8.1. Оператор, а также привлеченные им к деятельности по осуществлению переводов ЭДС Банковские платежные агенты и организации, выполняющие функции операционного центра, производят обмен информацией, необходимой в ходе совершения переводов ЭДС в электронной форме по защищенным каналам связи.

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

8.3. Оператор, а также привлеченные им организации, указанные в п. 8.1 Правил, обеспечивают защиту информации о средствах и методах обеспечения информационной безопасности, персональных данных и об иной информации, подлежащей обязательной защите в соответствии с законодательством Российской Федерации, которая может стать им известной в ходе осуществления деятельности по переводу ЭДС, в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

8.4. Информационный обмен с Клиентами при переводе ЭДС осуществляется при помощи WEB-интерфейса, который размещен на Сайте Оператора в сети Интернет. Правила использования указанного WEB-интерфейса и другие способы обмена информацией между Оператором и Клиентом устанавливаются Договором между Клиентом и Оператором.

8.5. Передача информации в электронной форме осуществляется в согласованных форматах с использованием согласованных средств и сетей передачи данных.

9. Порядок проведения идентификации / упрощенной идентификации Клиента

9.1. Для проведения расчетов с использованием Персонифицированных ЭСП и Неперсонифицированных ЭСП с упрощенной идентификацией Клиент должен пройти процедуру Идентификации или Упрощенной идентификации в соответствии с Федеральным законом № 115-ФЗ, а также внутренними документами Оператора.

9.2. Идентификация или Упрощенная идентификация Клиента может быть проведена Оператором либо проведение Идентификации или Упрощенной идентификации может быть по договору поручено другой кредитной организации, организации федеральной почтовой связи, банковскому платежному агенту, оператору связи, имеющему право самостоятельно оказывать услуги подвижной радиотелефонной связи, удостоверяющему центру, аккредитованному в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

При привлечении Банковского платежного агента для проведения Идентификации или Упрощенной идентификации Клиента порядок проведения Идентификации или Упрощенной идентификации регулируется, в том числе соответствующим договором о привлечении Банковского платежного агента.

9.3. В зависимости от прохождения определенного типа идентификации Клиент может изменить тип (вид) выданного ЭСП.

Изменение статуса Неперсонифицированного ЭСП на Неперсонифицированное ЭСП с упрощенной идентификацией возможно по инициативе Оператора либо по распоряжению Клиента при осуществлении Клиентом переводов, проведение которых возможно в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, исключительно с использованием Неперсонифицированного ЭСП с упрощенной идентификацией в случае, если Клиент ранее прошел процедуру упрощенной идентификации.

9.4. В случае изменений сведений: фамилии, имени, отчества Клиента (если иное не вытекает из закона или национального обычая), серии и номера документа, удостоверяющего личность, адреса места жительства, страхового номера индивидуального лицевого счета застрахованного лица в системе персонифицированного учета Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации, и (или) идентификационного номера налогоплательщика, и (или) номера полиса обязательного медицинского страхования застрахованного лица, а также абонентского номера Клиента - физического лица, пользующегося услугами подвижной радиотелефонной связи Клиент обязан незамедлительно не позднее 3 (трех) рабочих дней с момента такого изменения уведомить об этом Оператора.

9.5. Клиенты - юридические лица, индивидуальные предприниматели, заключают с Оператором Договор с проведением в отношении Клиента идентификации в соответствии с Федеральным законом № 115-ФЗ.

10. Обеспечение безопасности при переводе Электронных денежных средств

10.1. При заключении Договора Клиент в целях обеспечения безопасности осуществления платежей безусловно соглашается выполнять следующие действия:

10.1.1. Не участвовать ни в каких действиях из списка запрещенных действий, указанных в Договоре, а также в Правилах.

10.1.2. Хранить сведения об ЭСП в недоступном для посторонних лиц месте.

10.1.3. Не допускать получения или использования сведений об ЭСП (в том числе Логина, Пароля, Разового Секретного пароля), а также иных данных, предусмотренных Договором (например, пин-кода, реквизитов банковской карты, кодов безопасности (доступа) третьими лицами.

10.1.4. Не раскрывать сведения об ЭСП, кроме случаев, предусмотренных Правилами и Договором;

10.1.5. После обнаружения факта утраты ЭСП либо информации о его реквизитах и (или) его использования без согласия Клиента или возникновения риска несанкционированного использования ЭСП уведомить Оператора немедленно, но не позднее дня, следующего за днем получения от Оператора уведомления о совершенной операции.

10.1.6. Следовать всем инструкциям Оператора в отношении обеспечения безопасности ЭСП.

10.1.7. В случае возникновения у Оператора подозрений о несанкционированном использовании ЭСП Клиента Оператор вправе приостановить доступ и использование ЭСП Клиента с немедленным направлением Клиенту соответствующего уведомления. С целью возобновления доступа к Электронному средству платежа Оператор проводит дополнительную Идентификацию Клиента в соответствии с установленным Оператором порядком.

10.1.8. В целях обеспечения защиты информации при осуществлении переводов денежных средств Оператор фиксирует информацию обо всех случаях и (или) попытках осуществления переводов денежных средств без согласия Клиента и направляет информацию в Банк России. Оператор вправе получать от Банка России информацию, содержащуюся в базе данных Банка России о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без согласия Клиента.

11. Заключительные положения

11.1. Банк, являясь Оператором ЭДС, в соответствии с законодательством Российской Федерации, имеет право стать участником какой-либо Платежной системы при условии присоединения к правилам Платежной системы в порядке, установленном правилами Платежной системы.

11.2. В случае участия Банка в Платежной системе порядок взаимодействия с участниками Платежной системы и операторами услуг платежной инфраструктуры будет определяться правилами Платежной системы.

11.3. Указанные правила Платежной системы, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, будут определять весь комплекс правоотношений, связанных с участием в Платежной системе и с деятельностью Платежной системы.

11.4. Правила (изменения к ним) утверждаются Председателем Правления Банка.

11.5. Если при изменении действующего законодательства Российской Федерации, внесении изменений в нормативные акты Банка России и иных органов отдельные пункты Правил вступают в противоречие с ними, то эти пункты утрачивают свою юридическую силу, и до момента внесения изменений в Правила работники и Клиенты Банка руководствуются действующим законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России и иных органов, а также нормативными документами Банка.