



АКБ РУССЛАВБАНК (ЗАО)



Дата вступления в силу «03» ноября 2011 года.

Правила Системы **CONTACT**

ОГЛАВЛЕНИЕ

1	ПРОТОКОЛ ИЗМЕНЕНИЯ ДОКУМЕНТА.....	III
2	ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О СИСТЕМЕ CONTACT.....	1
3	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ О ПРАВИЛАХ СИСТЕМЫ	1
4	ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	2
5	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	4
5.1	Порядок Внесения изменений в Правила Системы.....	4
5.2	Тарифы Системы CONTACT.....	4
5.3	Обеспечение Надежности Системы и Управление Рисками	4
5.4	Инфраструктура Системы CONTACT	5
5.5	Общий порядок проведения расчетов	6
6	ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ УЧАСТНИКОВ ИНФРАСТРУКТУРЫ СИСТЕМЫ CONTACT.....	8
6.1	Права и обязанности Оператора Системы	8
6.2	Права и обязанности Оператора Системы при выполнении функций Операционного Центра.....	8
6.3	Права и обязанности Оператора Системы при выполнении функций Клирингового Центра.....	9
6.4	Права и обязанности Оператора Системы при выполнении функций Расчетного Центра	9
6.5	Права и обязанности Оператора Системы при выполнении функций Удостоверяющего Центра.....	9
6.6	Права и обязанности Участников	9
7	ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ПРИСОЕДИНЕНИЯ К СИСТЕМЕ И ПОДКЛЮЧЕНИЯ УСЛУГ CONTACT	10
7.1	Условия, предъявляемые к Участникам и Партнерам Системы.....	11
8	УСЛУГИ CONTACT.....	11
8.1.	ПЕРЕЧЕНЬ ОКАЗЫВАЕМЫХ И ПОЛУЧАЕМЫХ УСЛУГ CONTACT:.....	11
8.1.1.	Услуги CONTACT, оказываемые Участниками.....	11
8.1.2.	Услуги CONTACT, получаемые Участниками:.....	11
8.2	Общие положения предоставления и получения Услуг CONTACT	12
8.3.	Правила Услуг CONTACT	13
9	ОПЕРАЦИИ CONTACT	16
9.1	Порядок приема, оформления и отправки новых Переводов	16
9.2.	Порядок оформления, формирования и отправки запроса на изменение реквизитов ранее отправленного Перевода	19
9.3	Порядок оформления, формирования и отправки запросов на возврат Переводов.....	19
9.4	Порядок возврата Переводов, отвергнутых Получателем -юридическим лицом или кредитной организацией, в которой открыт счет Получателя.....	22
9.5	Порядок получения, оформления и выдачи (зачисления) поступивших и возвращенных Переводов.....	22
10	ПРАВИЛА ОРГАНИЗАЦИИ И УСЛОВИЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБОРОТА.....	24
10.1	Общие правила ЭДО.....	25
10.1.1	Электронные сообщения и документы	26
10.1.2	Условия организации и правила осуществления ЭДО.....	27
10.1.3	Обеспечение информационной безопасности при ЭДО.....	28
10.1.4	Порядок разрешения конфликтных ситуаций, связанных с использованием ЭДО в Системе CONTACT	30
10.1.5	Требования к техническому и программному обеспечению осуществления операций	32
11	ПРИЛОЖЕНИЯ	34
11.1	Приложение 1	34
11.2	Приложение 2 Порядок заполнения Заявок	35

11.3 Приложение 3 Заявка на присвоение индивидуального кода Участника.....	40
11.4 Приложение 4 Заявка на привязку терминалов/банкоматов к офисам Участника...	41
11.5 Приложение 5 Заявка о готовности Участника к началу работы в Системе	42
11.6 Приложение 6 Заявка о внесении изменений в реквизиты Участника.....	43
11.7 Приложение 7 Заявка о временном приостановлении Участником работы в Системе.....	44
11.8 Приложение 8 Форматы сообщений при работе с ключевой информацией	45
11.9 Приложение 9 Примеры разнвариантного написания ФИО клиентов-физических лиц	47

1 Протокол изменения документа

<i>Дата</i>	<i>Номер версии документа</i>	<i>Описание</i>
17.12.2010	1 - я версия	Первоначальная версия
29.08.2011	2 – я версия	<p>1. Добавлен раздел «Протокол изменения документа».</p> <p>2. В связи с добавлением нового раздела изменена нумерация Правил.</p> <p>3. Внесены изменения в раздел 5:</p> <ul style="list-style-type: none"> - п.5.2, подпункт 5 в части сокращения сроков информирования об изменении Тарифов; - п.5.2 добавлен подпункт 9 об установлении Тарифов с ограниченным сроком действия. <p>4. Внесены изменения в раздел 9, п. 9.4, подпункт 2 в части условия возврата комиссии Отправителю.</p>
29.09.2011	3 – я версия	<p>В связи с выходом Федерального Закона № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» от 27.06.2011:</p> <p>Раздел 2 – уточнены общие сведения о Системе</p> <p>Раздел 4 – изменены термины и определения, добавлены определения Банковских Платежных Агентов/Субагентов, Партнеров Системы, безотзывность/безусловность/окончателность перевода</p> <p>Раздел 5: п. 5.2 – уточнены формулировки;</p> <p>п. 5.3 пп.4 – заменен на контроль за БПА/БПС;</p> <p>п. 5.4 пп. 4, 5, 7 – уточнены, добавлен пп.8;</p> <p>п. 5.5 пп. 5 – уточнен, пп. 7 – дополнен, пп.10 - уточнен;</p> <p>п.5.5 – добавлен пп.13 об ошибочных выплатах;</p> <p>п. 6.6.1 – добавлен пп. 2 – право привлекать БПА/БПС.</p> <p>Раздел 7: уточнены формулировки</p> <p>Раздел 8: пп. 8.1.1, 8.1.2, 8.3.1 переформулированы;</p> <p>Раздел 9: п. 9.1 пп.1 добавлен отказ в приеме распоряжения Отправителя при нехватке средств на перевод и комиссию, добавлены пп.9-14;</p> <p>п. 9.2 – пп. 3 уточнен, пп. 4 – добавлены изменения в перевод на ЮЛ;</p> <p>п. 9.3 пп. 3 – добавлена необходимость возврата комиссии Банком-Отправителем, уплаченной Оператором, за аннулированный перевод в пользу ЮЛ, пп. 4, 5, 12 – уточнены, в т.ч. в пп. 12 – установлены суммовые ограничения по возврату комиссий;</p> <p>п. 9.4 пп. 2 уточнен;</p> <p>п. 9.5 пп. 3 – добавлена возможность выплаты при опечатке.</p> <p>Раздел 10 приведен в соответствие с Федеральным Законом №63-ФЗ «Об электронной подписи» от 06.04.2011.</p> <p>Приложение 1 – уточнены формулировки.</p> <p>Приложение 2 – запрет на использование знаков «» в наименованиях.</p> <p>Добавлено Приложение 9 – примеры разнoвариантного написания ФИО</p>
03.11.2011	4 – я версия	<p>Раздел 4 – уточнены термины Участник – Отправитель/Получатель, Сеть, Справочник.</p> <p>Раздел 10 приведен в соответствие с Федеральным Законом №63-ФЗ «Об электронной подписи» от 06.04.2011.</p>

2 Общие сведения о Системе **CONTACT**

Платежная Система **CONTACT** (далее – Система) – платежная система, осуществляющая:

- переводы, в т.ч. трансграничные, денежных средств физических лиц в пользу физических лиц для выплаты наличными денежными средствами или зачисления на счет;
- переводы, в т.ч. трансграничные, денежных средств физических лиц на счета юридических лиц;
- переводы, в т.ч. трансграничные, денежных средств со счетов юридических лиц в пользу физических лиц для выплаты наличными денежными средствами;

Система представляет собой сообщество организаций, объединенных единым информационным пространством и взаимодействующих в соответствии с настоящими Правилами (далее именуемыми Правилами Системы) в целях осуществления переводов денежных средств.

Оператор Системы (Оператор) - организация, определяющая Правила Системы. Оператор Системы осуществляет привлечение Участников, контролирует соблюдение Правил Системы Участниками и выполняет другие действия в рамках компетенции, определенные Правилами Системы.

Оператор Системы - АКБ «РУССЛАВБАНК» (ЗАО).

3 Общие положения о Правилах Системы

Данные Правила Системы регламентируют порядок и условия функционирования Системы, взаимодействие Участников, устанавливают правовые и организационные основы построения Системы, условия и порядок присоединения к Системе, условия и порядок предоставления и использования Услуг **CONTACT**.

Толкование Правил Системы осуществляется в рамках законодательства Российской Федерации.

Участники присоединяются к Правилам Системы путем принятия их в целом.

Текст настоящих Правил публикуется на официальном сайте Системы в сети Интернет по адресу www.contact-sys.com.

4 Термины и определения

Термины и определения, используемые в текстах Договора участия в Системе **CONTACT** и Правилах Системы, имеют следующее значение:

Общие термины.

Услуги CONTACT	Осуществление перевода денежных средств: <ul style="list-style-type: none">от физических лиц для выплаты наличными денежными средствами физическим лицам без открытия счетаот физических лиц для зачисления на счета физических лиц в кредитных организацияхот физических лиц юридическим лицам-клиентам Оператора Системы, заключившим с Оператором Договоры о предоставлении Услуг CONTACTот юридических лиц физическим лицам для выплаты наличными денежными средствами без открытия счета
Безотзывность перевода денежных средств	Отсутствие или прекращение возможности отзыва распоряжения об осуществлении перевода денежных средств в определенный момент времени
Безусловность перевода денежных средств	Отсутствие условий или выполнение всех условий для осуществления перевода денежных средств в определенный момент времени
Окончателность перевода денежных средств	Предоставление денежных средств получателю средств в определенный момент времени
Тарифы Системы	Система ставок и размеров вознаграждения, взимаемого с Отправителя за оказание Услуг CONTACT , и причитающегося Участникам и Оператору Системы.
Отправитель	Физическое или юридическое лицо, которое дает распоряжение Участнику – Отправителю осуществить перевод денежных средств Получателю.
Получатель	Физическое или юридическое лицо, в пользу которого направлены денежные средства.
Участник Системы (Участник)	Юридическое лицо, заключившее с Оператором Системы Договор участия в Системе CONTACT или другое соглашение об осуществлении ряда Услуг CONTACT и имеющее лицензию на осуществление переводов физических лиц в соответствии с законодательством страны своего пребывания.
Партнер Системы	Юридическое лицо – нерезидент РФ, заключившее с Оператором Системы партнерское соглашение с целью осуществления переводов денежных средств в рамках Системы CONTACT .
Банковский Платежный Агент	Юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, который привлекается Участником Системы CONTACT на договорной основе для предоставления Услуг CONTACT физическим лицам (далее – БПА).

Банковский Платежный Субагент	Юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, который привлекается Банковским Платежным Агентом на договорной основе для предоставления Услуг CONTACT физическим лицам в случаях, предусмотренных договором БПА с Участником Системы (далее – БПС).
Участник – Отправитель	Участник, который принимает распоряжение Отправителя на осуществление перевода денежных средств Получателю.
Участник – Получатель	Участник, который осуществляет выплату/зачисление денежных средств Получателю. В целях настоящих Правил под Участником-Отправителем/Получателем понимаются в том числе БПА/БПС, осуществляющие свою деятельность в рамках Системы через соответствующего Участника, а также Партнеры Системы.
Сеть CONTACT	Сообщество Участников и Партнеров Системы, оказывающих Услуги CONTACT физическим и юридическим лицам.
Операции CONTACT (Операции)	Процедуры, обеспечивающие исполнение Услуг CONTACT (например, прием средств к переводу/отправка информации по переводу/передача Оператором Системы информации о переводе Участнику-Получателю и пр.).
Справочник	Систематизированный перечень Участников, включая их БПА и БПС, Партнеров Системы, юридических лиц-клиентов Оператора Системы и условий осуществления операций.
ПО CONTACT	Программное обеспечение, работающее на стороне Участника, обеспечивающее предоставление/получение Услуг CONTACT во взаимодействии с Оператором Системы.
Согласованный канал связи	Средства и способы, определенные Оператором Системы и Участником для информационного обмена и расчетов.
Дистанционное банковское обслуживание (ДБО)	Услуги CONTACT , оказываемые Участником через банкоматы, платежные терминалы (в том числе банкоматы и платежные терминалы его БПА/БПС), системы интернет - банкинга и т.п.

5 Общие положения

5.1 Порядок Внесения изменений в Правила Системы

- 1) Новая редакция разрабатывается и утверждается Оператором Системы по мере необходимости внесения изменений.
- 2) Информирование Участников о вводе в действие новой редакции Правил Системы осуществляется Оператором Системы путем размещения соответствующей информации в разделе новостей и публикацией Правил Системы на официальном сайте Системы не менее чем за 14 календарных дней до вступления новой редакции в действие.
- 3) Редакции Правил Системы, действие которых прекращено, публикуются на официальном сайте Системы в разделе Архив Правил Системы.
- 4) Оператор Системы оставляет за собой право использовать иные доступные средства информирования Участников, в т.ч. по Согласованному каналу связи.

5.2 Тарифы Системы CONTACT

- 1) Размер комиссионного вознаграждения, взимаемого с Отправителя – физического лица, определяется Оператором Системы, в т.ч. в соответствии с соглашениями, заключаемыми с другими платежными системами, Партнерами Системы и/или юридическими лицами-клиентами Оператора Системы, и фиксируется в Тарифах Системы, которые размещены на сайте по адресу www.contact-sys.com.
- 2) Размер комиссионного вознаграждения Участников Системы определяется Оператором Системы. Информация о размере комиссионного вознаграждения Участника размещена на закрытой части сайта по адресу: www.contact-sys.com.
- 3) Тарифы Системы признаются Тарифами каждого Участника, оказывающего Услуги **CONTACT**.
- 4) Тарифы Системы доводятся до клиентов, обслуживаемых Участником (в том числе его БПА/БПС), в порядке, устанавливаемом Участником.
- 5) Оператор Системы имеет право вносить изменения в Тарифы Системы, в т.ч. в одностороннем порядке менять размер комиссионного вознаграждения, причитающегося Оператору Системы и Участнику. При этом Оператор Системы обязан направить Участнику информацию об этом не менее чем за 3 (Три) рабочих дня до вступления в силу изменений.
- 6) Информирование Участников о внесении изменений в Тарифы Системы в соответствии с соглашениями, заключенными с другими платежными системами, иностранными партнерами, в т.ч. финансовыми, почтовыми организациями происходит путем размещения информации на закрытой части сайта по адресу: www.contact-sys.com.
- 7) Информация о Тарифах Системы за оказание Услуг **CONTACT**, доставляется Участнику Оператором Системы в процессе совершения операции.
- 8) Действия Оператора Системы по установлению Тарифов Системы с ограниченным сроком действия не являются действиями по изменению Тарифов. Информация о таких изменениях доводится до Участников путем размещения информации на закрытой части сайта по адресу: www.contact-sys.com. Оператор Системы оставляет за собой право продлевать либо ограничивать срок действия указанных Тарифов неограниченное количество раз.

5.3 Обеспечение надежности Системы и управление рисками

- 1) Оператор Системы обеспечивает надежность Системы и организует управление рисками.

2) В целях осуществления контроля Оператор Системы запрашивает и анализирует финансовую отчетность Участников, другие сведения и документы Участника, изучает информацию об Участнике в СМИ, отслеживает и фиксирует параметры работы Участника в Системе, в т.ч. соблюдение порядка расчетов.

3) Состав и порядок предоставления информации Участниками:

Участники – кредитные организации – резиденты РФ ежемесячно в срок не позднее 20-го числа месяца, следующего за отчетным, представляют формы отчетности:

- форма №101 «Оборотная ведомость по счетам бухгалтерского учета кредитной организации»,
- форма №102 «Отчет о прибылях и убытках кредитной организации» на последнюю отчетную дату,
- форма № 134 «Расчет собственных средств (капитала).

В случае публикации отчетности на официальном сайте Участника и/или Банка России Участник информирует об этом Оператора Системы.

Участник – нерезидент РФ, в т.ч. кредитная организация, а также Партнер Системы в срок не позднее 20-го числа месяца, следующего за периодом подготовки финансовой отчетности, представляет финансовую отчетность, составленную в соответствии с требованиями контролирующих органов страны резидентства Участника.

В случае если Участник – нерезидент РФ, в т.ч. кредитная организация, а также Партнер Системы в соответствии с порядком подготовки отчетности, принятым в соответствующей стране, не готовит ежемесячную или квартальную отчетность, то представляется последняя подготовленная годовая отчетность.

В случае публикации отчетности на официальном сайте Участника и/или Банка России Участник информирует об этом Оператора Системы.

В случае если Участник имеет долгосрочный кредитный рейтинг ведущих рейтинговых агентств мира (Standart&Poor's, Fitch IBCA, Moody's) на уровне не ниже В, то финансовая информация Оператором Системы может не запрашиваться.

О наличии указанных рейтингов Участник информирует Оператора Система.

4) Контроль за соблюдением Банковским Платежным Агентом условий его привлечения в целях принятия от физических лиц и (или) выдачи физическим лицам наличных денежных средств в рамках предоставления Услуг **CONTACT**, а также законодательства о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, осуществляется непосредственно самим Участником, заключившим с БПА соответствующий договор. Контроль за аналогичной деятельностью Банковского Платежного Субагента осуществляется Банковским Платежным Агентом, привлечшим такого БПС с целью предоставления Услуг **CONTACT**, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации (далее – РФ) и соответствующим договором между БПА и Участником Системы.

5) При определении достаточности денежных средств на счете Участника для проведения Операций учитываются все суммы платежных распоряжений отправленных Участником (в том числе его БПА/БПС) и платежных распоряжений, направленных в адрес Участника (его БПА/БПС) и/или все суммы выплаченных Участником (его БПА/БПС) Переводов.

5.4 Инфраструктура Системы CONTACT

1) Инфраструктура Системы включает:

- Оператора Системы
- Операционный центр
- Клиринговый центр
- Расчетный центр

-
- Удостоверяющий центр
 - Участников Системы
- 2) **АКБ «РУССЛАВБАНК» (ЗАО) выполняет функции Оператора Системы, Операционного, Клирингового, Расчетного и Удостоверяющего центров.**
 - 3) Функции Клирингового центра - обеспечение приема к исполнению передаваемых платежных распоряжений Участников, клиентов Оператора Системы – юридических лиц, Партнеров, включая проверку распоряжений на соответствие установленным требованиям, достаточности денежных средств на счетах Участников для исполнения распоряжений, определение расчетных позиций Участников.
 - 4) Функции Операционного центра - обеспечение Участникам, клиентам Оператора Системы – юридическим лицам и Партнерам доступа к Услугам **CONTACT** с использованием электронных средств и обмен электронными сообщениями.
 - 5) Функции Расчетного центра - обеспечение исполнения платежных распоряжений Участников, клиентов Оператора Системы – юридических лиц и Партнеров посредством списания и зачисления денежных средств по их счетам, открытым у Оператора Системы, либо путем обеспечения расчетов через их счета, открытые в других кредитных организациях, в соответствии с условиями соответствующих договоров, а также направление подтверждений, касающихся исполнения платежных распоряжений.
 - 6) Функции Удостоверяющего центра - сертификация и регистрация открытых ключей электронной цифровой подписи (ЭП).
 - 7) Оператор Системы также выступает в качестве Участника Системы, т.е. оказывает Услуги **CONTACT** клиентам – физическим и юридическим лицам.
 - 8) Оператор Системы от своего имени заключает партнерские соглашения с иностранными платежными системами, финансовыми, почтовыми организациями.

5.5 Общий порядок проведения расчетов

- 1) В качестве единой шкалы времени при расчетах в Системе признается московское время. Контрольным является время системных часов аппаратных средств Оператора Системы.
- 2) Рабочими днями Оператора Системы являются рабочие дни, установленные законами РФ и Постановлениями Правительства РФ.
- 3) Операционный день Оператора Системы - с 9-00 до 21-00 часа – в рабочие дни.
- 4) Бухгалтерское отражение операций, совершенных с 21-00 до 9-00 в рабочие дни, а также в нерабочие дни, по счетам Участников производится на следующий Операционный день Оператора Системы.
- 5) Бухгалтерское отражение операций по счетам Участников осуществляется по итогам текущего Операционного дня Оператора Системы на общие суммы:
 - по всем платежным распоряжениям, исходящим от Участника в качестве Участника - Отправителя;
 - по выплаченным/зачисляемым на счета денежных средствам Участником в качестве Участника – Получателя;
 - по отвергнутым Получателями, Участниками – Получателями, Партнерами;
 - по списываемым и/или зачисляемым комиссиям.
- 6) Бухгалтерское отражение операций по возврату аннулированных платежных распоряжений осуществляется в оперативном режиме на сумму каждой аннулированной операции после выплаты денежных средств Отправителю.
- 7) При наличии у Участника ограничения по времени зачисления и списания денежных средств со счета у Оператора Системы в текущем Операционном дне, бухгалтерское

отражение операций по счету Участника после наступления времени ограничения осуществляется в следующем Операционном дне.

При наличии у Участника ограничения по времени зачисления и списания денежных средств со счета у Оператора Системы после окончания Операционного дня (с 21-00 до 00-00 мск включительно), бухгалтерское отражение операций, прошедших до наступления времени ограничения, осуществляется по счету Участника в текущем Операционном дне.

- 8) Платежное распоряжение, поступившее от Участника, принимается Оператором Системы при наличии достаточных денежных средств для осуществления расчетов по Операции на счете Участника.
- 9) При отсутствии достаточных денежных средств на счете Участника платежное распоряжение Оператором Системы к исполнению не принимается.
- 10) Общий порядок расчета комиссионного вознаграждения Участника – Отправителя в случае взимания комиссии с Отправителя (в процентном выражении):
 - Вычисляется в валюте операции комиссия с Отправителя.
 - Полученная комиссия округляется до 2-х знаков после запятой.
 - Вычисляется в валюте операции и округляется до 2-х знаков после запятой комиссия, причитающаяся к списанию со счета Участника-Отправителя.
 - В случае отличия валюты расчетов по комиссиям от валюты операции рассчитанные суммы комиссий умножаются на курс и результат умножения округляется до 2-х знаков после запятой.
 - В случае если комиссионное вознаграждение помимо процентного выражения содержит и фиксированную сумму, фиксированная часть комиссии прибавляется к процентной части, вычисленной вышеуказанным способом.
 - Комиссия Участника-Отправителя рассчитывается как разница между полученной комиссией с Отправителя и комиссией, подлежащей списанию со счета Участника - Отправителя.
- 11) Общий порядок расчета комиссионного вознаграждения Участника – Отправителя в случае, когда комиссия с Отправителя - физического лица не взимается (комиссию уплачивает Оператор Системы в процентном выражении):
 - Вычисляется в валюте операции комиссия, причитающаяся к зачислению на счет Участника-Отправителя.
 - Полученная комиссия округляется до 2-х знаков после запятой.
 - В случае отличия валюты расчетов по комиссиям от валюты операции рассчитанная сумма комиссии умножаются на курс и результат умножения округляется до 2-х знаков после запятой.
- 12) Общий порядок расчета комиссионного вознаграждения Участника – Получателя в случае взимания комиссии с Отправителя (в процентном выражении):
 - Вычисляется в валюте операции комиссия, причитающаяся к зачислению на счет Участника-Получателя.
 - Полученная комиссия округляется до 2-х знаков после запятой.
 - В случае отличия валюты расчетов по комиссиям от валюты перевода рассчитанная сумма комиссии умножаются на курс и результат умножения округляется до 2-х знаков после запятой.
- 13) При проставлении ошибочной отметки о выплате Перевода Участником – Получателем, последний обязан уведомить о данном факте Оператора Системы любым доступным способом:
 - по согласованным каналам связи:
 - по электронной почте rc@russslavbank.com;

- по факсу (495) 981 – 42 – 55, добавочный 194.

В этом случае Оператор Системы списывает в безакцептном порядке сумму Перевода и сумму комиссии со счета Участника - Получателя.

14) Для подтверждения правильности расчетов Оператор Системы за каждый операционный день высылает по согласованным каналам связи реестр/справку, содержащий расшифровку каждой из проведенных по счету денежных сумм.

6 Права и обязанности участников инфраструктуры Системы CONTACT

6.1 Права и обязанности Оператора Системы

6.1.1 Оператор Системы имеет право:

- 1) Определять и вносить изменения в Правила Системы без согласования с Участниками.
- 2) Разрабатывать и вносить изменения в критерии обеспечения надежности Системы без согласования с Участниками.
- 3) Привлекать новых Участников.
- 4) Отказать в присоединении к Системе нового Участника.
- 5) Осуществлять контроль за соблюдением Участниками Правил Системы.
- 6) Принимать меры воздействия к Участникам в случае выявления нарушений ими Правил Системы, включая временную приостановку совершения Операций Участником.
- 7) Обеспечить возможность досудебного разбирательства споров Участников.
- 8) Расширять перечень Услуг **CONTACT**.
- 9) Заключать или расторгать договоры с юридическими лицами для исполнения ими функций Операционного, Клирингового, Расчетного или Удостоверяющего центров.
- 10) Организовывать мероприятия по продвижению Услуг **CONTACT**.

6.1.2 Оператор Системы обязан:

- 1) Заблаговременно информировать Участников об изменении Правил Системы.
- 2) Обеспечить надежность Системы и организовать оценку и управление рисками.
- 3) Своевременно информировать Участников об изменениях в инфраструктуре Системы.
- 4) Обеспечить круглосуточный прием обращений клиентов Системы - физических лиц.
- 5) Обеспечить прием и обработку обращений Участников по вопросам бесперебойной работы Системы.
- 6) Поддерживать Справочник в актуальном состоянии и обеспечивать его использование Участниками.

6.2 Права и обязанности Оператора Системы при выполнении функций Операционного центра

6.2.1. Оператор Системы имеет право:

- 1) Определять и вносить изменения в технические условия подключения и функционирования Системы.

6.2.2. Оператор Системы обязан:

- 1) Обеспечить доступ Участников к Услугам **CONTACT**.

- 2) Обеспечить обмен Электронными сообщениями между Участниками инфраструктуры Системы.
- 3) Своевременно информировать Участников об изменении технических условий функционирования Системы.

6.3 Права и обязанности Оператора Системы при выполнении функций Клирингового центра

6.3.1. Оператор Системы имеет право:

- 1) Отказать в приеме платежного распоряжения Участника в случае если платежное распоряжение не прошло проверку у Оператора Системы.

6.3.2. Оператор Системы обязан:

- 1) Выполнять процедуры приема к исполнению платежных распоряжений, переданных Участниками, включая проверку соответствия платежных распоряжений установленным требованиям.
- 2) Определять расчетные позиции Участников.

6.4 Права и обязанности Оператора Системы при выполнении функций Расчетного центра

6.4.1. Оператор Системы имеет право:

- 1) Определять порядок и условия открытия и режим использования счетов Участников.

6.4.2. Оператор Системы обязан:

- 1) Исполнять платежные распоряжения путем перечисления, списания или зачисления денежных средств на счета Участников.
- 2) Обеспечить прием и обработку обращений Участников по вопросам расчетов.

6.5 Права и обязанности Оператора Системы при выполнении функций Удостоверяющего центра

6.5.1. Оператор Системы имеет право:

- 1) Отказать Участнику в выдаче сертификата ключа подписи в случае нарушения им Правил Системы.

6.5.2. Оператор Системы обязан:

- 1) Изготавливать сертификаты ключей подписей.
- 2) Вести реестр сертификатов ключей подписи, обеспечивать его актуальность.
- 3) Проверять уникальность открытых ключей электронных подписей в реестре сертификатов ключей подписей и архиве Удостоверяющего центра.
- 4) Выдавать сертификаты ключей подписей в форме документов на бумажных носителях и (или) в форме электронных документов с информацией об их действии.

6.6 Права и обязанности Участников

6.6.1. Участник имеет право:

- 1) Самостоятельно определять расположение и количество пунктов обслуживания клиентов.

- 2) Самостоятельно привлекать третьих лиц - Банковских Платежных Агентов - в целях предоставления Услуг **CONTACT**, предоставлять своим БПА возможность привлекать Банковских Платежных Субагентов при условии соблюдения этими лицами (БПА и БПС) Правил Системы. Ответственность за выполнение Банковским Платежным Агентом/Субагентом Правил Системы возлагается на Участника, заключившего с БПА соответствующий договор.
- 3) Самостоятельно определять Услуги **CONTACT**, которые он намеревается получать или предоставлять.
- 4) Отказаться от оказания ряда или всех Услуг **CONTACT**.
- 5) Временно приостановить осуществление Операций (полностью или частично).

6.6.2. Участник обязан:

- 1) Самостоятельно обеспечить техническую и технологическую возможность своего участия в Системе в соответствии с требованиями Правил Системы.
- 2) Предоставить Оператору Системы документы в соответствии с Правилами Системы.
- 3) Своевременно и в полном объеме исполнять свои денежные обязательства (включая обязательства по операциям своих БПА/БПС) перед Оператором Системы, Отправителем и Получателем при осуществлении Операций, в т.ч. по уплате комиссий в соответствии с Тарифами Системы.

7 Общие условия присоединения к Системе и подключения Услуг **CONTACT**

- 1) Присоединение Участника к Системе осуществляется путем заключения с Оператором Системы Договора участия в Системе **CONTACT** и/или другого соглашения об осуществлении ряда Услуг **CONTACT**. Участник приобретает все права и принимает на себя обязанности, предусмотренные Правилами Системы с даты вступления указанного Договора/Соглашения в силу.
- 2) Присоединение к Системе бесплатное.
- 3) Присоединение Участника к Системе осуществляется с одновременным подключением (предоставлением возможности оказания/получения услуг) как минимум к одной Услуге **CONTACT**. Подключение Участника к необходимым видам Услуг **CONTACT** производится в порядке и на условиях, изложенных в разделе Правил Системы «Услуги **CONTACT**».
- 4) Перед подключением к определенному виду Услуги **CONTACT** Участник обязан ознакомиться с соответствующими разделами Правил Системы.

7.1 Условия, предъявляемые к Участникам и Партнерам Системы

Участниками и Партнерами Системы имеют право стать:

Юридические лица – резиденты и нерезиденты РФ, имеющие право в соответствии с законодательством страны своего пребывания, осуществлять перевод денежных средств, в т.ч. прием/выплату денежных средств физических лиц.

Юридические лица должны обладать всеми необходимыми документами, подтверждающими легитимность их деятельности, иметь безупречную деловую репутацию, финансовую устойчивость, соблюдать требования применимого законодательства, в т.ч. в сфере противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.

8 Услуги СОНТАСТ

8.1. Перечень оказываемых и получаемых Услуг СОНТАСТ:

8.1.1. Услуги СОНТАСТ, оказываемые Участниками

Переводы СОНТАСТ:

- 1) **Переводы денежных средств физических лиц физическим лицам** для выплаты наличными.
- 2) **Переводы денежных средств от физических лиц для зачисления на счета физических лиц**, в том числе с целью погашения кредитов, в кредитных организациях и **выплаты денежных средств физическим лицам от кредитных организаций**.
- 3) **Переводы денежных средств физических лиц в адрес юридических лиц** – клиентов Оператора Системы за оказываемые ими физическим лицам услуги, реализуемые товары, выполняемые работы и **выплаты переводов физическим лицам от юридических лиц** - клиентов Оператора Системы.

8.1.2. Услуги СОНТАСТ, получаемые Участниками:

- 4) **Переводы СОНТАСТ в пользу Участников с целью погашения кредитов, пополнения счетов и Выплаты от имени Участников** – организация через Сеть **СОНТАСТ** сбора денежных средств физических лиц в погашение кредитов, пополнение счетов и т.п. в адрес кредитных организаций и организация выплат денежных средств физическим лицам от кредитных организаций.

8.2 Общие положения предоставления и получения Услуг CONTACT

- 1) Участники при приеме распоряжений от Отправителей действуют от своего имени и в своих коммерческих интересах, самостоятельно несут ответственность перед Отправителями за исполнение обязательств. Оператор Системы или другой Участник может быть привлечен к ответственности за неисполнение обязательств перед Отправителем только при наличии их вины.
- 2) Участники самостоятельно отвечают за соблюдение требований применимого законодательства, в т.ч. законодательства о противодействии легализации доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма; о наличных и безналичных расчетах; о защите персональных данных; валютного законодательства.
- 3) Операционное (рабочее) время, в течение которого Участники обслуживают Отправителей и Получателей, устанавливается ими самостоятельно.
- 4) Перечень Участников размещается на официальном сайте Системы. Сведения об Участниках вносятся в список Участников Системы в порядке, изложенном в разделе 8 Правил Системы «Услуги **CONTACT**».
- 5) Участники осуществляют мероприятия, направленные на продвижение своих услуг в рамках Системы **CONTACT** в соответствии с п. 8.3.1.7 настоящих Правил «Порядок взаимодействия по вопросам продвижения своих услуг в рамках Системы».

8.3. Правила Услуг CONTACT .

8.3.1 Общие Правила Услуг CONTACT.

- 1) Данные правила распространяются на Участников, входящих в Сеть **CONTACT**.
- 2) Кредитные организации, заключившие договоры с Банковскими Платежными Агентами, обеспечивают соблюдение данных Правил Системы упомянутыми БПА при осуществлении ими операций через Систему.
- 3) Участник осуществляет те операции и использует те способы приема (перечисления, выдачи, зачисления) денежных средств, которые определены в Приложении №1 к Правилам Системы «Перечень Операций **CONTACT**, осуществляемых Участником, и технологии приёма денежных средств».

8.1.1.1 Порядок подключения к Услугам CONTACT.

- 1) Выбор операций и технологий осуществления.
 1. Участник после подписания Договора участия в Системе **CONTACT** осуществляет выбор выполняемых им операций и способов приема денежных средств из перечня, приведенного в Приложении №1 к Правилам Системы.
 2. Участник вправе расширить или ограничить установленный для него перечень операций Приложением №1 путем предоставления Оператору Системы соответствующего заявления по Согласованным каналам связи и официального письменного подтверждения не менее чем за 30 (Тридцать) календарных дней до внесения изменений.
- 2) Регистрация Участника Системы **CONTACT**.
 1. Участник и его подразделения (включая подразделения БПА/БПС Участника), которым делегируются полномочия на осуществление Операций **CONTACT**, регистрируются Оператором Системы.
 2. Регистрация производится путем присвоения Оператором Системы Участнику и/или его подразделениям четырехбуквенного - ABCD (латинские буквы) индивидуального кода Участника Системы на основании Заявки.
 3. Заявка оформляется Участником в соответствии с порядком заполнения заявок (Приложение №2 к Правилам Системы «Порядок заполнения заявок»):
 - на присвоение индивидуального кода Участника;
 - о привязке терминалов/банкоматов к офисам;
 - о готовности Участника к началу работы в Системе;
 - о внесении изменений в реквизиты Участника;
 - о временном приостановлении Участником работы в Системе – Приложения №3 - №7 к данным Правилам Системы.

3) Подключение и начало работы Участника в Системе CONTACT.

1. Общие условия подключения Участника

Для подключения к Системе **CONTACT** Участником должны быть соблюдены следующие условия:

- письменно согласованы каналы информационного обмена;
- Участник зарегистрирован в Системе **CONTACT**;
- выполнены технические и технологические условия проведения электронного документооборота;
- проведены тестовые операции;
- пополнены счета Участника в Расчетном центре;
- направлена Заявка Оператору Системы о готовности к началу работы в Системе.

2. Включение Участников в Систему производится Оператором Системы по пятницам.
3. Подключение новых пунктов обслуживания Участника происходит в порядке, аналогичном подключению Участника к Системе.

8.1.1.2 *Начало работы в Системе*

Участник направляет Оператору Системы по Согласованному каналу связи заявку о дате начала работы в Системе, оформленную в соответствии с Приложением №5 к Правилам Системы.

- Заявка о начале работы в Системе принимается Оператором Системы до 18:00 московского времени понедельника для подключения к Системе в ближайшую пятницу.

Если эти дни недели совпадают с выходными или праздничными днями Оператор Системы заблаговременно уведомляет о дате приема Заявки и подключения Участника;

- Оператор Системы с 9:00 московского времени пятницы обеспечивает доступ Участника к Справочнику с включенными в него данными об Участнике.

8.1.1.3 *Отказ от оказания Услуг **CONTACT***

- 1) Полный отказ от оказания Услуг **CONTACT** возможен только при условии отсутствия неисполненных обязательств Участника.
- 2) Для отказа от Услуг **CONTACT** Участник за 30 (Тридцать) календарных дней направляет Оператору Системы уведомление, оформленное в соответствии с Приложением №7 к Правилам Системы.

8.1.1.4 *Временная приостановка оказания Услуг **CONTACT***

Участник за 10 (Десять) рабочих дней направляет Оператору Системы уведомление с перечнем пунктов, приостанавливающих работу, оформленное в соответствии с Приложением №7 к Правилам Системы.

8.1.1.5 *Отключение пунктов обслуживания Участника*

Участник за 10 (Десять) рабочих дней направляет Оператору Системы уведомление с перечнем пунктов обслуживания, которые прекращают оказывать Услуги **CONTACT**, оформленное в соответствии с Приложением №7 к Правилам Системы.

8.1.1.6 *Правила и порядок проведения расчетов по Услугам **CONTACT***

- 1) Правила расчета комиссионного вознаграждения, причитающегося Участнику за оказание Услуг **CONTACT** зафиксированы в Тарифах Системы.
- 2) Информация о Тарифах Системы за оказание Услуг **CONTACT** доставляется Участнику Оператором Системы в процессе совершения операции
- 3) Комиссия с Отправителя – физического лица взимается Участником-Отправителем при приеме/списании со счета денежных средств в соответствии с Тарифами Системы.
- 4) Комиссия, причитающаяся Оператору Системы, списывается со счета Участника, выступающего в качестве Участника – Отправителя, в безакцептном порядке.
- 5) В случае отсутствия комиссии с Отправителя - физического лица комиссия Участнику – Отправителю уплачивается Оператором Системы в соответствии с Тарифами Системы путем зачисления на его счет.
- 6) Комиссия Участника, выступающего в качестве Участника – Получателя, зачисляется Оператором Системы на его счет, в соответствии с Тарифами Системы после проведения им выплаты денежных средств Получателю.

7) Валюта, в которой взимается общая сумма комиссий с Отправителя, определяется Участником - Отправителем самостоятельно в соответствии с действующим законодательством страны своего местонахождения.

8.3.1.7. *Порядок взаимодействия по вопросам продвижения своих услуг в рамках Системы*

1 Оператор Системы

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

1.2 С момента начала работы Участника в Системе обязуется:

1.2.1 внести информацию об Участнике в единую круглосуточную информационно-справочную службу Системы;

1.2.2 разместить информацию о подключении Участника к Системе на официальном сайте Системы в разделе «Новости»;

1.2.3 обеспечить рекламно-информационной продукцией первично подключающиеся пункты Участника, а уже работающие пункты – 1 (один) раз в год;

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

1.2.5 предоставить новые рекламные носители по заявке Участника для замены старых в случае обнаружения дефектов, искажающих содержание или портящих внешний вид рекламных носителей.

2 Участник

2.1 В течение 10 (Десяти) рабочих дней с момента начала работы в Системе обязуется:

2.1.1 опубликовать на своем сайте и/или в СМИ пресс-релиз о подключении к Системе;

2.1.2 разместить на своем сайте знак обслуживания **CONTACT**, информацию о Системе, включая текстовое описание услуг, а также ссылку на официальный сайт Системы;

2.1.3 сообщить Ф.И.О., должность и электронный адрес сотрудника, ответственного за продвижение Услуг **CONTACT** в офисах Участника;

2.1.4 разместить в зоне обслуживания клиентов информацию о том, что в офисах Участника клиенты могут воспользоваться Услугами Системы, а также наклейки, буклеты, подставки под буклеты, ручки и другие рекламно-информационные материалы, предоставляемые Оператором Системы;

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;

2.2.2 включать информацию о своих услугах в рамках Системы в рекламно-информационные материалы;

2.3 Предоставляет право Оператору Системы:

2.3.1 Разместить информацию об Участнике как об Участнике Системы, в т.ч. его фирменное наименование, знак обслуживания, на официальном сайте Системы.

3 Прочие условия

- 3.1 Оператор Системы и Участник, организуя и проводя мероприятия по рекламе своих услуг в рамках Системы, выступают каждый под своим фирменным наименованием и используют принадлежащие им (в т.ч. 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 своих услуг в рамках Системы подлежит предварительному согласованию условий мероприятий, содержания рекламно-информационных материалов и форм их использования с Оператором Системы.
- 3.3 Проведение рекламных и PR мероприятий, размещение на своих сайтах информационных ссылок, включая фирменное наименование и/или знак обслуживания (товарный знак) друг друга, является средством информирования физических лиц - клиентов Системы о возможностях (услугах) Системы и средством информирования физических лиц – клиентов Участника о возможностях (услугах) Участника.
- 3.4 Товарный знак **CONTACT** зарегистрирован в Государственном Реестре товарных знаков и знаков обслуживания РФ, свидетельство № 215591 от 26.06.2002. При его использовании внесение каких-либо изменений непосредственно в товарный знак недопустимо.

9 Операции **CONTACT**

Предоставление и использование Услуг **CONTACT** реализуется выполнением Операций. Системой предусмотрены следующие виды Операций:

- Прием, оформление и отправка новых Переводов.
- Оформление, формирование и отправка запроса на изменение реквизитов ранее отправленного Перевода.
- Оформление, формирование и отправка запроса на возврат Перевода.
- Получение, оформление и выдача (зачисление) поступивших и возвращенных Переводов.
- Возврат перевода.

Осуществление Операций производится с использованием ПО **CONTACT**.

Состав и формат информации, необходимой для осуществления Операций, определяется Оператором Системы, содержится в Справочнике и контролируется ПО **CONTACT**.

Реквизиты Получателей – юридических лиц содержатся в Справочнике, либо вводятся в момент оформления операции.

9.1 Порядок приема, оформления и отправки новых Переводов

- 1) Прием/списание денежных средств Участником - Отправителем от Отправителя может осуществляться наличными (только для Отправителей – физических лиц) или безналичными денежными средствами (для Отправителей физических или юридических лиц), со счета Отправителя, в т.ч. счета банковской карты, или с предоплаченной банковской платежной карты Отправителя). Прием/списание осуществляются следующими способами:
 - Уполномоченным сотрудником Участника-Отправителя в пункте обслуживания Участника.
 - Отправителем средствами ДБО Участника – Отправителя.

Участник-Отправитель отказывает Отправителю в приеме его распоряжения к исполнению при недостаточности предоставленных денежных средств для осуществления Перевода с учетом комиссии, подлежащей уплате Отправителем.

- 2) В случаях, предусмотренных законодательством страны регистрации Участника – Отправителя, а также в случаях наличия требований Системы, приём от Отправителя денежных средств (списание с его счета) производится с обеспечением процессов идентификации (аутентификации) Отправителя.
- 3) Под идентификацией понимается комплекс мер по установлению сведений о физическом лице, по подтверждению достоверности этих сведений.
- 4) Под аутентификацией понимается комплекс мер по проверке подлинности и принадлежности идентификационных данных физическому лицу.
- 5) Идентификация с участием уполномоченных сотрудников:
 - Приём от Отправителя – физического лица денежных средств производится при представлении Отправителем документа, удостоверяющего личность, содержащего сведения, достаточные для его идентификации и осуществления операции.
 - В случае обращения представителя Отправителя требуется представление документа, удостоверяющего личность представителя Отправителя, а также надлежащим образом оформленной доверенности.

Аутентификация с применением средствами ДБО:

Прием от Отправителя денежных средств средствами ДБО производится с его одновременной аутентификацией, которая производится следующими способами:

- средствами аутентификации, определяемыми Участником – Отправителем самостоятельно, при условии обеспечения передачи данных об Отправителе в объеме, достаточном для соблюдения требований законодательства и Системы;
 - средствами аутентификации, определяемыми Участником – Отправителем и Оператором Системы путем заключения дополнительных договоров.
- 6) При отправке Переводу Оператором Системы присваивается уникальный номер (основной идентификатор).
 - 7) Участник - Отправитель предоставляет Отправителю документ, подтверждающий осуществление Операции, и сведения об Операции в электронном виде или на бумажном носителе. В случае отправки документа в электронном виде, Отправитель должен иметь возможность получения копии документа на бумажном носителе.

Документ, подтверждающий факт осуществления Операции, обязательно должен содержать следующую информацию:

- Указание, что операция совершена по Системе **CONTACT**.
- Номер операции (основной идентификатор).
- Дату операции.
- Место совершения операции.
- Сумму и валюту совершения операции.
- Фамилия Имя и Отчество (при его наличии) Отправителя.
- Реквизиты Участника, куда Отправитель может обратиться в случае возникновения претензий.

А также:

при направлении средств в адрес физических лиц для выдачи наличных:

- Страну и город назначения перевода
- Место выдачи (при наличии)
- Получателя

при направлении средств в адрес юридических лиц – клиентов Оператора Системы, а также для зачисления средств на счета физических лиц:

- Получателя
- Дополнительную идентифицирующую информацию, обязательную для заполнения в момент отправки.

Информация об Отправителе и Получателе передается по всей цепочке прохождения Операции.

- 8) При направлении средств в адрес физических лиц с целью выдачи наличных денежных средств Участник - Отправитель доводит до сведения Отправителя информацию о том, что для получения наличных денежных средств Отправитель обязан самостоятельно сообщить Получателю о факте отправки денежных средств, что операция проведена по Системе **CONTACT**, а также информацию, необходимую Получателю для выплаты перевода, в т.ч. основной идентификатор.
- 9) По Переводам в пользу физических лиц для выплаты наличными денежными средствами безусловность Перевода наступает в момент обращения Получателя в точку выплаты при выполнении условий, оговоренных в пп.5 п.9.5. настоящих Правил, а именно: совпадении информации о номере операции с номером, указанным Получателем, совпадении данных о Получателе, переданными по цепочке прохождения операции, с данными в предъявленном документе, удостоверяющем личность.
- 10) По Переводам в пользу юридических лиц и для зачисления на счета физических лиц, в том числе с целью погашения кредита, при наличии у Участника-Получателя или самого Получателя индивидуальных требований к информации, которая должна содержаться в Переводе в их пользу, проверка наступления безусловности может осуществляться:
 - на этапе введения Перевода в программное обеспечение Участника-Отправителя (при использовании Участником ПО **CONTACT** такая проверка осуществляется автоматически), при непрохождении проверки Перевод не принимается в обработку;
 - на этапе обработки Перевода Операционным центром, в этом случае Перевод возвращается Участнику-Отправителю Операционным центром;
 - самим Участником-Получателем или Получателем - юридическим лицом при поступлении Перевода.
- 11) Окончателность Перевода с целью выплаты физическим лицам наличными денежными средствами наступает в момент зачисления Перевода на счет Участника-Получателя при адресной технологии; при безадресной технологии выплаты окончательность Перевода наступает в момент выплаты Перевода Получателю.
- 12) Окончателность Перевода, направленного для зачисления на счет физического лица или в адрес юридического лица наступает в момент зачисления денежных средств на счет Получателя, кредитной организации, в которой открыт счет Получателя, Партнера.
- 13) Безотзывность Переводов с целью выплаты физическим лицам наличными денежными средствами наступает в момент их окончательности, т.е. выплаты Получателю.
- 14) Безотзывность Переводов, направленных для зачисления на счет Получателя, наступает в момент предоставления Отправителем наличных денежных средств или списания денежных средств со счета Отправителя в целях осуществления Перевода, если иное не оговорено соответствующим соглашением Оператора Системы с Получателем или Участником-Получателем.

9.2. Порядок оформления, формирования и отправки запроса на изменение реквизитов ранее отправленного Перевода

- 1) Порядок внесения изменений при совершении Операции Участником - Отправителем со счетов Отправителя определяется и доводится до сведения Отправителя Участником - Отправителем самостоятельно.
- 2) В случае если Операции были осуществлены через терминалы самообслуживания Участника - Отправителя процедуры внесения изменений определяются и осуществляются в офисе Участника - Отправителя, за которым закреплён терминал. Информация о данных офисах доводится до сведения Оператора Системы в соответствии с порядком, изложенным в Приложении №4 к Правилам Системы.
- 3) Внесение изменений в Перевод, направленный в пользу физического лица для выплаты наличными денежными средствами, возможно осуществить по требованию Отправителя при условии, что на момент внесения изменений или передачи их в Операционный центр денежные средства не были выплачены Получателю, т.е. до наступления его окончательности. Внесение изменений возможно только в реквизиты Получателя – физического лица или дополнительную информацию.
- 4) Для внесения изменений в Перевод, направленный для зачисления на счет физического лица или в пользу юридического лица - клиента Оператора Системы, Отправитель обращается к соответствующему юридическому лицу – Получателю или к кредитной организации, в которой открыт счет Получателя, напрямую. В случае невозможности такого обращения Отправитель может подать в офис Участника-Отправителя соответствующее заявление. При этом сама возможность внесения изменений в такой Перевод по Системе, а также порядок и сроки внесения изменений, определяются условиями информационно-технологического взаимодействия Оператора Системы с данным юридическим лицом или кредитной организацией, в которой открыт счет Получателя.
- 5) Условием осуществления Операции является предъявление Отправителем документа, подтверждающего факт совершения отправки, и, при необходимости, документов, подтверждающих, что он является Отправителем.
- 6) Порядок взаимодействия Участника – Отправителя с Отправителями, потерявшими документы, являющиеся подтверждением совершения Операции, определяется и доводится до сведения Отправителей Участником – Отправителем самостоятельно.
- 7) Участник - Отправитель, принявший заявление Отправителя на внесение изменений, обязан незамедлительно с момента его принятия направить запрос на изменение Оператору Системы.
- 8) Оператор Системы, получив запрос Участника на внесение изменений, обрабатывает его и направляет Участнику ответ о возможности или о невозможности изменений.
- 9) Участник - Отправитель уведомляет Отправителя о результатах обработки запроса.
- 10) Дополнительная комиссия за внесение изменений не взимается.

9.3 Порядок оформления, формирования и отправки запросов на возврат Переводов

- 1) Порядок возврата денежных средств при совершении операции Участником - Отправителем со счетов Отправителя определяется и доводится до сведения Отправителя Участником - Отправителем самостоятельно.

- 2) В случае если Операции были осуществлены через терминалы самообслуживания Участника - Отправителя процедуры возврата денежных средств осуществляются в офисе Участника - Отправителя, за которым закреплён терминал. Информация о данных офисах доводится до сведения Оператора Системы в соответствии с порядком, изложенным в Приложении №4 к Правилам Системы.
- 3) Возврат не востребовавшихся средств осуществляется только по запросу Отправителя. При этом комиссия, уплаченная Отправителем, при возврате денежных средств Отправителю не возмещается. Если за осуществление Перевода комиссию Участнику-Отправителю уплачивал Оператор Системы, то возврат такого Перевода осуществляется при условии возмещения Оператору Системы ранее уплаченной комиссии. Участник-Отправитель вправе в дальнейшем взыскать сумму возмещенной Оператору Системы комиссии с Отправителя.
- 4) Возврат Перевода, направленного в пользу физического лица для выплаты наличными денежными средствами, может быть осуществлен только в случае, если на момент запроса или передачи его в Операционный центр денежные средства еще не выплачены Получателю, т.е. до наступления его окончательности.
- 5) Для возврата денежных средств, направленных для зачисления на счета физических лиц или в пользу юридических лиц - клиентов Оператора Системы, Отправитель обращается к соответствующему юридическому лицу – Получателю или к кредитной организации, в которой открыт счет Получателя, напрямую. В случае невозможности такого обращения Отправитель может подать в офис Участника-Отправителя соответствующее заявление. При этом сама возможность аннулирования такого Перевода по Системе, а также его порядок и сроки, определяются условиями информационно-технологического взаимодействия с данным юридическим лицом или кредитной организацией, в которой открыт счет Получателя.
- 6) Условием осуществления операции возврата через Систему является предъявление Отправителем документа, подтверждающего факт совершения отправки, и, при необходимости, документов, подтверждающих, что он является Отправителем.
- 7) Порядок взаимодействия Участника – Отправителя с Отправителями, потерявшими документы, являющиеся подтверждением совершения операции, определяется и доводится до сведения Отправителей Участником – Отправителем самостоятельно.
- 8) Участник - Отправитель, принявший заявление Отправителя на возврат денежных средств, обязан незамедлительно с момента его принятия направить запрос на возврат Оператору Системы.
- 9) Оператор Системы, получив запрос Участника на возврат, обрабатывает его и направляет Участнику ответ о возможности или о невозможности возврата.
- 10) Участник - Отправитель уведомляет Отправителя о результатах обработки запроса.
- 11) В случае ошибочного совершения операции отправки по вине Участника-Отправителя запрос на возврат инициируется Участником-Отправителем. В этом случае комиссия может быть возвращена по письменному заявлению Участника-Отправителя, направляемому Оператору Системы.
- 12) В случае ошибочного направления платежного распоряжения по вине Участника – Отправителя и направления от его имени запроса на аннулирование ошибочной Операции в течение одного операционного дня и при отсутствии каких-либо расчетов с Участником - Получателем возможно осуществление данных операций без отражения в расчетах при условии уведомления Оператора Системы до проведения расчетов по итогам операционного дня с Участником - Отправителем.

В случае уведомления Оператора Системы Участником – Отправителем после проведения расчетов с ним, комиссия возвращается только по переводам на суммы от 5000 (Пять тысяч) евро, долларов США или 125 000,00 (Сто двадцать пять тысяч) рублей.

-
- 13) Невостребованные средства хранятся в Системе в течение общего срока исковой давности, установленной законодательством РФ. По истечении данного срока невостребованные денежные средства зачисляются в доход Оператора Системы.

9.4 Порядок возврата Переводов, отвергнутых Получателем - юридическим лицом или кредитной организацией, в которой открыт счет Получателя

- 1) Возврат ранее отправленного платежного распоряжения может быть осуществлен по инициативе Получателя - юридического лица или кредитной организации, в которой открыт счет Получателя - физического лица, в случае, если информация, необходимая для успешного зачисления денежных средств, указана некорректно.
- 2) В этом случае Отправителю должны быть выплачены денежные средства по операции. При этом комиссия, уплаченная Отправителем, при возврате денежных средств ему не возмещается. Если за осуществление Перевода комиссию Участнику-Отправителю уплачивал Оператор Системы, то возврат такого Перевода осуществляется при условии возмещения Оператору Системы ранее уплаченной комиссии. Участник-Отправитель вправе в дальнейшем взыскать сумму возмещенной Оператору Системы комиссии с Отправителя.
- 3) Выплата денежных средств Отправителю осуществляется Участником-Отправителем, который произвел первоначальное оформление и направление платежного распоряжения.

9.5 Порядок получения, оформления и выдачи (зачисления) поступивших и возвращенных Переводов

- 1) Выдача денежных средств осуществляется Участником-Получателем путем выдачи Получателю наличных денежных средств (только для Получателей – физических лиц), путем зачисления на банковские счета Получателя (для Получателей физических и юридических лиц).
- 2) При выдаче наличных денежных средств Участник-Получатель должен идентифицировать Получателя на основе документа, удостоверяющего личность, а в случае обращения для получения денежных средств представителя Получателя - документа, удостоверяющего личность представителя, а также надлежащим образом оформленной доверенности;
- 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 (примеры разновариантного написания ФИО приведены в *Приложении 9*);
 - если национальный гражданский паспорт не предполагает указание отчества, но отчество указано в полученной информации об операции; в этом случае отчество используется в качестве дополнительного идентификатора;
 - если национальный гражданский паспорт 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.
- 4) Участник - Получатель не несет ответственности за отказ в выплате денежных средств при несоответствии сведений, предоставленных Получателем, со сведениями, указанными при отправлении денежных средств Участником - Отправителем и/или Отправителем.

-
- 5) Выдача денежных средств Получателю возможна при условии совпадения информации о номере операции с номером, указанным Получателем, данных о Получателе, переданными по цепочке прохождения операции, с данными в предъявленном документе, удостоверяющем личность, т.е. наступлении безусловности Перевода.
 - 6) При необходимости могут быть запрошены у Получателя дополнительные сведения об операции.
 - 7) Выплата производится в валюте, в которой направлены денежные средства, допускается выплата в иной валюте по согласованию с Получателем – физическим лицом.
 - 8) По согласованию с Оператором Системы в отдельных случаях выплата денежных средств некоторыми Участниками может осуществляться исключительно в национальной валюте страны Участника в соответствии с законодательством этих стран. Информация об этом доводится до Участников в Справочнике.
 - 9) Участник - Получатель обязан незамедлительно в момент выплаты направить Оператору Системы подтверждение о выплате.

10 Правила организации и условия осуществления электронного документооборота

В данном разделе устанавливаются общие принципы осуществления информационного взаимодействия с использованием электронного документооборота между Участниками Системы, требования к оформлению и содержанию электронных документов, их форматам и реквизитам, особенности порядка их обработки, исполнения и хранения.

Термины и определения, используемые в Правилах Системы и связанные с электронным документооборотом, имеют следующее значение:

Термины электронного документооборота.

Абонент	Участник Системы, Партнер Системы, Банковский платежный агент, Банковский платежный субагент, Клиент.
Информационная Система CONTACT (Информационная система)	Корпоративная информационная система, обеспечивающая Электронный документооборот между Абонентом и Оператором Системы.
Отправляющая сторона	Сторона электронного взаимодействия, которая направляет Электронное сообщение с использованием Информационной системы.
Подтверждение подлинности ЭП в Электронном документе	Положительный результат проверки соответствующим средством Электронной подписи с использованием Сертификата ключа проверки электронной подписи принадлежности электронной подписи в Электронном документе Владельцу сертификата ключа проверки электронной подписи и отсутствия искажений в подписанном данной электронной подписью Электронном документе.
Принимающая сторона	Сторона электронного взаимодействия, которой Электронное сообщение отправлено с использованием Информационной системы.
Точка информационного обмена	Программно-аппаратный комплекс, работающий на стороне Абонента и непосредственно осуществляющий информационный обмен с Операционным центром, которому присвоен код в Системе.
Формат Электронного документа	Структура содержательной части Электронного сообщения, на основе которого сформирован Электронный документ.
Криптографические ключи (ключи)	вырабатываемые с помощью программного обеспечения ключ электронной подписи и парный ему ключ проверки электронной подписи
Ключ электронной подписи (Ключ ЭП)	уникальная последовательность символов, предназначенная для создания электронной подписи
Ключ проверки электронной подписи	уникальная последовательность символов, однозначно связанная с ключом электронной подписи и предназначенная для проверки подлинности электронной подписи (далее – проверка электронной подписи)

Сертификат ключа проверки электронной подписи (Сертификат)	электронный документ, выданный Банком (удостоверяющим центром) и подтверждающий принадлежность ключа проверки электронной подписи владельцу сертификата ключа проверки электронной подписи
Владелец сертификата ключа проверки электронной подписи (Владелец сертификата)	Физическое лицо, на имя которого Оператором Системы выдан Сертификат ключа проверки электронной подписи и которое имеет право подписи ЭД с использованием ЭП и право подписи на финансовых документах.
Уполномоченное лицо	Сотрудник Абонента или Оператора Системы, получивший право подписи ЭД от имени Владельца сертификата ключа проверки электронной подписи.
Электронная подпись (ЭП)	Реквизит электронного документа, предназначенный для защиты данного электронного документа от подделки, полученный в результате криптографического преобразования информации с использованием ключа электронной подписи и позволяющий идентифицировать Владельца сертификата, а также установить отсутствие искажения информации в электронном документе.
Электронное сообщение	Логически целостная совокупность структурированных данных, имеющих смысл для участников информационного взаимодействия. Информация в Электронном сообщении представлена в электронно-цифровой форме, позволяющей обеспечить ее обработку средствами вычислительной техники, передачу по каналам связи и хранение на машиночитаемых носителях информации.
Электронный документ (ЭД)	Электронное сообщение, подписанное ЭП Абонента или Оператора Системы, и имеющее равную юридическую силу с расчетными и иными документами на бумажных носителях, подписанными собственноручными подписями уполномоченных лиц и заверенными оттиском печати.
Электронный документооборот (ЭДО)	Обмен Электронными документами и сообщениями в Системе в соответствии с Правилами Системы.
Компрометация ключа электронной подписи	Событие, определенное Владельцем сертификата ключа проверки электронной подписи как ознакомление неуполномоченным лицом (лицами) с его ключом электронной подписи;
Код оповещения	Уникальная последовательность цифр, вырабатываемая для Абонента, предназначенная для идентификации Абонента при передаче сообщений о компрометации ключа и высылаемая Абоненту в зашифрованном виде при первоначальном подключении и при восстановлении связи в случае компрометации действующего ключа.

10.1 Общие правила ЭДО

- 1) Информационное взаимодействие в процессе оказания Услуг **CONTACT** осуществляется посредством обмена электронными сообщениями, а также подтверждениями в их получении принимающей стороной или ответа.

- 2) Применяемые в Системе средства защиты обеспечивают конфиденциальность, целостность и подлинность ЭД при осуществлении Сторонами обмена ЭД с использованием общедоступных каналов связи и нескомпрометированных ключей.
- 3) Электронные документы имеют равную юридическую силу с соответствующими документами на бумажных носителях информации, подписанными Владельцами сертификатов, если соблюдены следующие условия:
 - Сертификаты, относящиеся к этим ЭП, изготовлены Оператором Системы и не утратили силу (действуют) на момент или на момент подписания Электронного документа.
 - Подтверждена подлинность этих ЭП.
 - Владелец сертификата уполномочен от имени Отправляющей стороны подписывать расчетные и иные документы на бумажных носителях.
- 4) Единой шкалой времени при осуществлении ЭДО является московское поясное время. Контрольным является время системных часов аппаратных средств Оператора Системы.

10.1.1 Электронные сообщения и документы

10.1.1.1 Категории Электронных сообщений

- 1) Электронные сообщения подразделяются на следующие категории:

Категория 1 – Электронные сообщения, не требующие наличие ЭП Отправляющей стороны и не требующие ответа.

Категория 2 - Электронные сообщения, требующие наличие ЭП Отправляющей стороны и не требующие ответа.

Категория 3. - Электронные сообщения, требующие наличие ЭП Отправляющей стороны и требующие ответа, не содержащего ЭП Принимающей стороны.

Категория 4. - Электронные сообщения, требующие наличие ЭП Отправляющей стороны и требующие ответа, подписанного ЭП Принимающей стороны.

- 2) К категории 1 относятся только информационные сообщения, не влекущие за собой юридических или финансовых последствий.
- 3) Все отправляемые Участниками сообщения являются Электронными документами, т.е. относятся к категориям 2, 3 или 4.

10.1.1.2 Условия признания Электронного сообщения отправленным

Электронное сообщение считается отправленным Отправляющей стороной в случае успешного завершения технических функций отправки. Датой и временем отправки считаются дата и время завершения технических функций отправки.

10.1.1.3 Условия признания Электронного сообщения полученным

Электронное сообщение считается полученным Принимающей стороной в случае:

Для категорий 1 и 2 – в момент его успешной отправки Отправляющей стороной.

Для категории 3 – в момент его получения Принимающей стороной. Датой и временем приема считаются дата и время его получения.

Для категории 4 - В момент получения Отправляющей стороной ответа от Принимающей стороны. Датой и временем приема считаются дата и время получения сообщения Принимающей стороной.

10.1.1.4 Условия принятия Электронных сообщений в обработку Принимающей стороной

Электронное сообщение и ответ на него принимается в обработку в случае, если:

- 1) Для сообщений, обмен которых происходит с использованием шифрования, сообщение успешно расшифровано.
- 2) Сообщение относится к категории 2, 3 или 4, имеет ЭП и положительный результат ее проверки.
- 3) Электронное сообщение надлежащим образом оформлено, т.е. его формат соответствует формату такого сообщения, предусмотренному на момент формирования документа технологией Системы.

10.1.2 Условия организации и правила осуществления ЭДО

10.1.2.1 Общие положения организации ЭДО

- 1) Электронный документооборот может включать:
 - формирование Электронного сообщения;
 - отправку и доставку Электронного сообщения;
 - проверку Электронного сообщения;
 - подтверждение получения Электронного сообщения и ответ на него;
 - учет входящих и исходящих Электронных документов;
 - хранение Электронных документов;
 - создание дополнительных Экземпляров электронного документа и бумажных копий Электронного документа.

10.1.2.2 Формирование Электронного сообщения:

Формирование электронного сообщения осуществляется в следующем порядке:

- формирование Электронного сообщения в формате, установленном для данного Электронного сообщения;
- подписание сформированного Электронного сообщения ЭП, при необходимости.
- шифрование Электронного сообщения, при необходимости;
- отправка Электронного сообщения.

Особенности отправки, доставки и получения Электронных сообщений могут устанавливаться дополнительными договорами, заключаемыми с Контрагентами.

10.1.2.3 Проверка подлинности доставленного Электронного документа

- 1) Проверка Электронного сообщения включает:
 - расшифрование Электронного сообщения, при необходимости;
 - проверку Электронного сообщения на соответствие установленному для него формату;
 - проверку подлинности ЭП Электронного сообщения, при её наличии.
- 2) В случае положительного результата проверки Электронного сообщения, данное Электронное сообщение признается надлежащим. В противном случае Электронное сообщение считается не полученным, о чем Принимающая сторона может послать уведомление Отправляющей стороне.

10.1.2.4 Учет Электронных документов

- 1) Учет Электронных документов осуществляется путем ведения электронных журналов учета или традиционных бумажных журналов учета. Технология ведения электронных журналов учета должна включать программно-технологические процедуры заполнения и администрирования электронных журналов и средства хранения этой информации. Программные средства ведения электронных журналов учета являются составной частью программного обеспечения, используемого для организации электронного документооборота.

- 2) Для выполнения текущих работ по ведению учета Электронных документов назначаются ответственные лица.
- 3) Оператор Системы и Абоненты обеспечивают защиту от несанкционированного доступа и непреднамеренного уничтожения и/или искажения учетных данных, содержащихся в электронных журналах учета Электронных документов. Срок хранения учетных данных не может быть менее 5 лет.

10.1.2.5 Хранение электронных документов

- 1) Все учетные Электронные документы должны храниться в течение сроков, предусмотренных Правилами Системы. Электронные документы должны храниться либо в электронных архивах, либо в виде копий Электронных документов на бумажных носителях, заверенных ответственным лицом Абонента.
- 2) Если Правилами Системы, а также дополнительными договорами, заключаемыми с Абонентами, не предусмотрено иное, Электронные документы должны храниться в том же формате, в котором они были сформированы, отправлены или получены. Срок хранения электронных документов не может быть менее 5 лет.
- 3) Хранение Электронных документов должно сопровождаться хранением соответствующих электронных журналов учета, сертификатов открытых ключей ЭП и программного обеспечения, обеспечивающего возможность работы с электронными журналами и проверки ЭП хранимых Электронных документов.
- 4) Обязанности хранения электронных документов возлагаются на Абонентов.
- 5) Для выполнения текущих работ по ведению электронных архивов в системах обработки данных Абоненты назначают ответственных лиц.
- 6) Электронные архивы подлежат защите от несанкционированного доступа и непреднамеренного или преднамеренного уничтожения и/или искажения.

10.1.2.6 Копии Электронного документа на бумажном носителе

- 1) Электронный документ может иметь неограниченное количество экземпляров, в том числе выполненных на машиночитаемых носителях различного типа. Для создания дополнительного экземпляра существующего Электронного документа осуществляется воспроизводство содержания документа вместе с ЭП.
- 2) Все экземпляры Электронного документа являются подлинниками данного Электронного документа.
- 3) Копии Электронного документа могут быть изготовлены (распечатаны) на бумажном носителе и должны быть заверены собственноручной подписью уполномоченного лица Оператора Системы или Абонента, являющимся Отправляющей или Принимающей стороной.

10.1.3 Обеспечение информационной безопасности при ЭДО

10.1.3.1 Общие положения информационной безопасности

- 1) Оператор Системы обеспечивает информационную безопасность при информационном взаимодействии с Абонентами в соответствии с Правилами Системы.
- 2) Абоненты самостоятельно обеспечивают информационную безопасность при организации ЭДО внутри своей корпоративной информационной системы.

10.1.3.2 Для криптографической защиты информации в системе применяются:

- 1) СКЗИ «Крипто-КОМ» производства компании Сигнал-Ком
- 2) RSA - Криптографический алгоритм с открытыми ключами – для Абонентов – нерезидентов РФ

3) Криптографический протокол SSL

10.1.3.3 Общие условия работы с ключевой информацией

- 1) Абоненты самостоятельно вырабатывают криптографические ключи и обеспечивают работу с ключевой информацией в соответствии с «Инструкцией Системы **CONTACT** по действиям с ключевой информацией».
- 2) Владелец сертификата должен быть уполномочен подписывать расчетные и иные документы на бумажных носителях от имени Отправляющей стороны, на момент отправки подписанного ЭП Электронного сообщения.
- 3) При проверке документов для регистрации сертификата ключа проверки электронной подписи за Абонентом, Оператор Системы в полном объеме проверяет документы Абонента, полномочия уполномоченного лица на право осуществления действий от имени Абонента в рамках Системы.
- 4) Владелец сертификата ключа проверки электронной подписи несёт ответственность за достоверность сведений, которые были предоставлены им Оператору Системы при создании и регистрации сертификата ключа проверки электронной подписи.
- 5) Выполнение порядка работы с ключевой информацией, изложенной в «Инструкции Системы **CONTACT** по действиям с ключевой информацией», обязательно для всех Абонентов. Инструкция размещена в закрытой части официального сайта Системы.
- 6) Владелец сертификата ключа проверки электронной подписи хранят собственные ключи электронной подписи в тайне и принимают все необходимые меры для предотвращения их компрометации в процессе хранения и использования.
- 7) Владельцы сертификатов ключей проверки электронной подписи самостоятельно хранят выданные им сертификаты ключей, в том числе и по истечению срока действия сертификата..
- 8) Владелец сертификата ключа проверки электронной подписи вправе передать право на использование ключей Уполномоченному лицу, в том числе по их использованию в составе аппаратно-программных средств, осуществляющих автоматическую обработку информации.
- 9) В каждой точке информационного обмена может использоваться один и только один действующий ключ.
- 10) Для обеспечения непрерывности ЭДО на каждый действующий ключ Абонент должен иметь резервный ключ.

10.1.3.4 Действия в случае компрометации ключей

- 1) Для подтверждения прав оповещения о компрометации ключей Оператором Системы каждому Участнику выдается секретный код оповещения.
- 2) В случае компрометации криптографических ключей Владелец сертификата обязан незамедлительно уведомить Оператора Системы о компрометации его ключа, указав скомпрометированный ключ и сообщив код оповещения. Датой и временем компрометации считаются дата и время получения Удостоверяющим центром уведомления о компрометации
- 3) Все действия в Системе с использованием скомпрометированных ключей немедленно прекращаются.
- 4) Электронный документ, подписанный скомпрометированным криптографическим ключом электронной подписи признается ненадлежащим.
- 5) Абонент после уведомления Оператора Системы о компрометации ключа осуществляет процедуры перехода на резервный ключ (при его наличии) или вырабатывает и отправляет на сертификацию новый ключ.

- 6) Оператор Системы, получив уведомление с использованием кода оповещения, аннулирует действие данного кода, вырабатывает и высылает Участнику новый код оповещения.

10.1.4 Порядок разрешения конфликтных ситуаций, связанных с использованием ЭДО в Системе CONTACT.

- 1) Споры и разногласия, связанные с использованием ЭДО, расчетами в электронной форме и применением средств шифрования и электронной цифровой подписи, решаются путем переговоров.
- 2) В случае возникновения конфликтной ситуации по поводу авторства или подлинности текста Электронного документа, которую не удастся решить путем переговоров, Оператором Системы организуется проведение технической экспертизы спорного Электронного документа.
- 3) Разбор конфликтной ситуации выполняется по инициативе любого Абонента и включает:
 - предъявления претензии;
 - образование экспертной комиссии;
 - разбор конфликтной ситуации;
 - выработка заключения и решения по конфликтной ситуации.
- 4) Разбор конфликтной ситуации заключается в доказательстве принадлежности или не принадлежности ЭП конкретного Электронного документа со всеми его реквизитами конкретному Владельцу сертификата ключа проверки электронной подписи.
- 5) Проведение технической экспертизы организуется Оператором Системы на основании письменного заявления заинтересованной стороны.
- 6) Заявление о споре подается Оператору Системы в письменной форме с указанием наименования заявителя, наименования и реквизитов спорного Электронного документа, требований заявителя, обстоятельств, на которых заявитель основывает свои требования, перечня прилагаемых к заявлению документов. К заявлению также прилагается список должностных лиц заявителя, предлагаемых для включения в состав экспертной комиссии.
- 7) Для проведения технической экспертизы Оператор Системы создает комиссию, включающую равное количество, но не менее двух, представителей от Оператора Системы и от каждой из заинтересованных сторон. В состав комиссии по соглашению сторон включаются представители служб безопасности заинтересованных сторон. В состав комиссии могут включаться независимые технические.
- 8) В течение 3 (трех) рабочих дней Оператор Системы обязан уведомить все имеющие отношение к рассматриваемому документу или вопросу стороны о месте и времени проведения экспертизы и составе экспертной комиссии.
- 9) Каждая из сторон вправе заявить об отводе эксперта из состава экспертной комиссии, если есть основания предполагать, что он прямо или косвенно заинтересован в исходе дела.
- 10) Оператор Системы и экспертная комиссия принимают меры к тому, чтобы экспертиза была проведена в срок не более 7 (семи) рабочих дней со дня поступления заявления. В исключительных случаях срок может быть продлен, но не более чем на 7 (семь) рабочих дней.
- 11) Неявка любой из спорящих сторон, надлежащим образом извещенных о месте и времени проведения экспертизы, не препятствует проведению экспертизы, если отсутствующая сторона не представила письменную просьбу отложить проведение экспертизы по уважительной причине, но на срок не более 2 (двух) рабочих дней.
- 12) Экспертная комиссия проводит экспертизу только после получения всех необходимых материалов, как правило, на территории и в помещении Оператора Системы.

- 13) При необходимости экспертная комиссия может провести у каждой из спорящих сторон осмотр помещений, где установлены СКЗИ, осуществить проверку программно-аппаратных средств, выполнить иные действия, которые, по мнению комиссии, являются необходимыми для проведения экспертизы и выработке решений комиссии.
- 14) Для проведения технической экспертизы в комиссию передаются:
- электронный документ, подписанный ЭП, подлинность которой оспаривается;
 - сменные носители с индивидуальными ключами ЭП Владельцев сертификата, подписавших документ;
 - Сертификаты ключей проверки электронной подписи Владельцев сертификатов, подписавших документ;
 - справочник сертификатов с сертификатом Владельца сертификата, подпись которого оспаривается;
 - сменные носители с файлами контрольных сумм исполняемых модулей СКЗИ сторон, участвующих в споре;
 - электронные журналы (архивы журналов).
- 15) Экспертная комиссия устанавливает на персональный компьютер эталонную операционную систему и эталонное программное обеспечение, хранящееся у Оператора Системы. Компьютер не должен иметь установленного на нем программного обеспечения. С этой целью его жесткий диск предварительно форматируется в присутствии всех членов экспертной комиссии.
- 16) Экспертная комиссия проверяет целостность программного обеспечения спорящих сторон путем сравнения с эталонным программным обеспечением, хранящемся у Оператора Системы.
- 17) В случае выявления нарушения неизменности и целостности программного обеспечения СКЗИ в части неизменности и целостности программной реализации СКЗИ, виновной признается сторона, допустившая такие нарушения, в том числе при разборе любых конфликтных ситуаций.
- 18) Для разбора конфликта по поводу авторства или подлинности текста документа, подписанного ЭП, экспертная комиссия осуществляет следующие действия:
- сравнивает содержание однотипных экземпляров сертификатов, представленных пользователем и Удостоверяющим центром.
 - сравнивает содержание сертификата пользователя с его сертификатом
 - проверяется подлинность ЭП спорного документа.

Авторство подписи под документом считается установленным, если в протоколе проверки подписи сформирована запись о положительном результате проверки подлинности ЭП.

- 19) Протокол проверки подписи является основным документом работы экспертной комиссии и должен быть подписан всеми ее членами.
- 20) При рассмотрении конфликтной ситуации по поводу актуальности сертификата ключа, когда одна сторона утверждает, что на момент времени T_0 сертификат другой стороны был зарегистрирован как действующий, а вторая сторона считает, что сертификат на этот же момент T_0 был в установленном порядке выведен из действия, вторая сторона должна представить экспертной комиссии уведомляющее сообщение о выведении из действия спорного ключа, содержащее подлинную ЭП. При этом моменты наступления всех событий, имеющих отношение к возникшему по вопросу актуальности открытого ключа спору, указываются по времени Оператора Системы.

Заключение экспертной комиссии, в котором указано, что время T_0 более позднее, чем время, указанное в названном уведомляющем сообщении, является доказательством факта недействительности спорного открытого ключа на момент времени T_0 .

В противном случае факт выведения спорного ключа из действия считается недоказанным.

21) По итогам проведения экспертизы составляется письменное заключение, содержащее:

- реквизиты Оператора Системы;
- дату, время и место ее проведения;
- фамилии, имена, отчества экспертов, с указанием реквизитов организаций, которые они представляют;
- требования стороны (сторон) и (или) вопросы, которые должны были быть разрешены при проведении экспертизы;
- описание выполненных в ходе экспертизы действий с указанием точных результатов, использованных аппаратных средств и программного обеспечения;
- выводы экспертной комиссии;
- подписи членов экспертной комиссии;
- оттиск печати Оператора Системы.

22) При проведении экспертизы при необходимости по электронным документам могут быть изготовлены установленным порядком их бумажные копии.

23) Экспертная комиссия не дает правовой оценки действиям сторон.

24) Решение экспертной комиссии может направляться в судебные инстанции в качестве приложения к исковому заявлению или рассматриваемому делу.

25) В случае согласия с выводами экспертной комиссии стороны, между которыми возник спор, заключают соглашение об урегулировании разногласий.

10.1.5 Требования к техническому и программному обеспечению осуществления операций

- 1) Абоненты самостоятельно и за свой счет обеспечивают технические условия функционирования ПО **CONTACT** в своей корпоративной сети.
- 2) ПО **CONTACT**, с помощью которого осуществляется формирование Электронных сообщений и взаимодействие с Операционным центром должно работать в соответствии с применяемой на момент совершения операций технологий Системы.
- 3) Технологии Системы включают в себя техническое и технологическое описание процедур и форматов взаимодействия с Операционного центра с Абонентами.
- 4) Технологии Системы публикуются на закрытой части официального сайта системы.
- 5) В случае изменения технологий Системы и необходимости замены или модификации ПО **CONTACT** Абоненты извещаются путем размещения информации на официальном сайте Системы и, при необходимости, по другим Согласованным каналам связи.
- 6) Абонент самостоятельно по согласованию с Оператором Системы выбирает ПО **CONTACT**, которое он будет использовать.
- 7) Оператор Системы может рекомендовать Абонентам предоставляемое им для использования ПО **CONTACT** или поставляемые партнерами-разработчиками Системы.
- 8) Список партнеров с указанием версии программного обеспечения публикуется на официальном сайте Системы.
- 9) Перед началом работы или смене ПО **CONTACT** Абонент в обязательном порядке проводит процедуры тестирования подключения.

10.1.5.1 Условия использования поставляемого Оператором Системы ПО **CONTACT**

- 1) Предоставляемое ПО **CONTACT** размещается на официальном сайте Системы с ограниченным доступом.
- 2) Технические характеристики содержатся в эксплуатационной документации, поставляемой вместе с программным обеспечением.
- 3) Предоставляемое Оператором Системы ПО **CONTACT** поставляется в виде «как есть».
- 4) Оператор Системы самостоятельно определяет состав, порядок и сроки внесения изменений.
- 5) Прием официально заверенных заявок на доработки принимается Оператором Системы по Согласованным каналам связи.
- 6) Консультационные услуги по установке и использованию поставляемого программного обеспечения оказывает служба технической поддержки Оператора Системы.

*10.1.5.2 Условия использования поставляемого партнерами - разработчиками ПО **CONTACT***

- 1) ПО **CONTACT** поставляется Абонентам в порядке и на условиях партнера.
- 2) Абоненты самостоятельно взаимодействуют с партнерами.
- 3) ПО **CONTACT** партнера – разработчика проходит обязательные процедуры контроля по правилам и в порядке, определяемым Оператором Системы.
- 4) Оператор Системы самостоятельно принимает решение о рекомендации к распространению программного обеспечения партнера и формах информирования о факте получения рекомендаций к распространению.
- 5) Консультационные услуги по установке и использованию поставляемого партнером программного обеспечения оказывает служба технической поддержки партнера.

*10.1.5.3 Условия использования прочего ПО **CONTACT***

- 1) Абоненты вправе самостоятельно или с привлечением сторонних организаций разработать и эксплуатировать ПО **CONTACT**.
- 2) Оператор системы может оказывать консультационные услуги в процессе разработки.
- 3) Разработанное таким образом программное обеспечение в обязательном порядке тестируется Абонентом самостоятельно по методикам Оператора Системы.
- 4) Все риски, связанные с нарушением действующих на момент совершения операций технологий, несет Абонент.
- 5) Оператор системы не оказывает консультационной помощи сотрудникам Абонента по использованию разработанного таким образом программного обеспечения.

11 Приложения**11.1 Приложение 1**

Перечень операций CONTACT, осуществляемых Участником Системы CONTACT, и технологии приёма денежных средств (Уведомление о перечне операций CONTACT, осуществляемых Участником Системы CONTACT).

В приведенных ниже таблицах отметьте знаком «X» нужное

1. Обслуживание клиентов в офисах

Валюты операций			Приём денежных средств от физических лиц для дальнейшего направления:
рубль РФ	доллар США	евро	
			В адрес физических лиц для выплаты наличными денежными средствами
			В погашение кредитов и пополнение счетов
			В адрес Клиентов Оператора Системы - юридических лиц, зарегистрированных на территории РФ, за оплату услуг, товаров, работ.
			В адрес партнеров Оператора Системы - юридических лиц, зарегистрированных за пределами РФ за оплату услуг, товаров, работ.

Валюты операций			Выплата/зачисление денежных средств физическим лицам-Получателям:
рубль РФ	доллар США	евро	
			Полученных от физических лиц
			Полученных от Клиентов Оператора Системы - юридических лиц, зарегистрированных на территории РФ,

2. Обслуживание клиентов платежными терминалами и банкоматами

Валюты операций			Приём денежных средств от физических лиц для дальнейшего направления:
рубль РФ	доллар США	евро	
			В адрес физических лиц для выплаты наличными денежными средствами
			В погашение кредитов и пополнение счетов
			В адрес Клиентов Оператора Системы - юридических лиц, зарегистрированных на территории РФ, за оплату услуг, товаров, работ.
			В адрес партнеров Оператора Системы - юридических лиц, зарегистрированных за пределами РФ за оплату услуг, товаров, работ.

3. Обслуживание с использованием счетов клиентов

Валюты операций			Приём денежных средств от физических лиц для дальнейшего направления:
рубль РФ	доллар США	евро	
			В адрес физических лиц для выплаты наличными денежными средствами
			В погашение кредитов и пополнение счетов
			В адрес Клиентов Оператора Системы - юридических лиц, зарегистрированных на территории РФ, за оплату услуг, товаров, работ.
			В адрес партнеров Оператора Системы - юридических лиц, зарегистрированных за пределами РФ за оплату услуг, товаров, работ.

Первоначально Заявка заполняется при присоединении Участника к Правилам Системы за подписью руководителя Участника, заверенная печатью Участника.

11.2 Приложение 2 Порядок заполнения Заявок

Порядок заполнения Заявок

Пример заполнения таблицы заявки о начале работы:

Город	Код в Сети	Валюта перевода	Название банка (филиала, дополнительного офиса, отделения, агента)	Адрес с указанием ближайшей станции метро (при наличии в городе)	Телефон	Часы работы (время московское)		Разница по времени с Москвой
						Рабочие дни ПН - ПТ	Выходные дни СБ, ВС	
РОССИЯ								
Ростов	XRCX	RUR USD -	ЯРОСБАНК, ДО Ярославского ф-ла	Ярославская обл., ул. Фрунзе, д. 25, стр. 2	+7 (48536) 3 30 25	09:00 - 16:30	СБ: 09:00 - 13:00	0

Город – указывается название города на русском языке. Например: Ростов.

Буквы перед названием города (г., п., пгт., ст., д.) – недопустимы.

Код – заполняется 4-х буквенный код, присвоенный Оператором системы. Используются заглавные латинские буквы. Например: XCCV.

Валюта перевода – указывается код валюты, в которой пункт осуществляет переводы.

Последовательность указания валюты:

- Российские рубли - RUR
- Доллары США – USD
- Евро - EUR

В случае, если пункт работает не во всех трех валютах, то на месте валюты, с которой не работает, проставляется прочерк. Например:

пункт работает только в USD:

-
USD
-

пункт работает в USD и EUR, но не работает в RUR:

-
USD
EUR

пункт работает в RUR, но не работает в USD и EUR:

RUR

-
-

Название банка – указывается сокращенное наименование Банка, без сокращенной правовой формы, без использования символов «» или “”.

Например: РУССЛАВБАНК. Не допускается: АКБ РУССЛАВБАНК (ЗАО).

Полное наименование Банка можно указывать только вне таблицы!

В графах «**Город**», «**Название Банка** (филиала, дополнительного офиса, отделения, агента)» и «**Адрес**» можно использовать как заглавные, так и прописные буквы.

После названия Банка, указывается наименование пункта (также без использования символов «» или “”).

Допустимые обозначения отделений банка и их сокращения:

- Дополнительный офис - ДО
- Головной офис - ГО
- Кредитное управление - КУ
- МИНИБАНК
- Операционная касса – ОК
- Отделение – ОТД.
- Операционно-кассовый сектор – ОКС
- Операционное управление – ОУ
- ОПЕРУ
- ПУНКТ
- Расчетно-кассовый центр/отдел – РКЦ/РКО
- Сервис-центр – С-Ц
- Сберегательная касса – СБЕРКАССА или СБК
- Уполномоченный пункт – УП
- Филиал – Ф-Л
- Центр банковских услуг – ЦБУ
- Центральное отделение – ЦО
- Центр обслуживания населения/клиентов – ЦОН/ЦОК
- Иное обозначение – указывается в случае отсутствия названия подразделения банка из вышеперечисленных.

Например: РУССЛАВБАНК, ДО ЗЕЛЕНОГРАДСКИЙ № 1 или : РУССЛАВБАНК, ОК ЛОГОВАЗ САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОГО Ф-ЛА

Адрес – указывается точный адрес нахождения пункта в следующей последовательности:

Область (если населенный пункт не является областным центром) - улица – номер дома – корпус - доп. поясняющая информация * - ст. метро «При наличии».

Например: Пункт находится в городе Ростове Ярославской области.

Ярославская обл., ул. Фрунзе, д. 25, стр. 2, м. «При наличии»

Указание города в графе «Адрес» не допускается.

Допустимые обозначения территорий, магистралей, помещений и их сокращения:

Территории:

- область – обл.
- край - край
- район – р-н
- микрорайон - мкрн

Магистрали:

- аллея
- бульвар – б-р
- переулок – пер.
- площадь – пл.
- проезд – пр-д
- проспект – просп.
- улица – ул.
- шоссе – ш.

Помещения:

- дом – д.
- здание – зд.
- корпус – корп.
- офис – оф.
- строение – стр.
- литера – лит.

* - доп. информация должна быть минимизирована и очень конкретна и должна содержать четкий ориентир и используется только при отсутствии конкретного адреса Доп. информация.

Например: Астраханская обл., ул. Никитина, Центральный рынок.

Телефон – указывается номер телефона в следующей последовательности:

символ межд. связи + - код страны - скобка – код города - скобка - номер телефона.

Например: + 7(495)7995628 или + 7 (495) 799 56 28. Пробелы допустимы.

В графе «Телефон» указывается номер телефона специалиста в пункте Участника, имеющего возможность проинформировать физическое лицо по вопросам отправки/получения Переводов денежных средств по Системе **CONTACT**.

Сокращения дней недели:

Понедельник – ПН
Вторник – ВТ
Среда – СР
Четверг – ЧТ
Пятница – ПТ
Суббота – СБ
Воскресенье – ВС

Часы работы – указывается время работы пункта (без уточнения обеденного или технического перерыва).

Время указывается московское.

Время указывается в формате 00:00 – 00:00 (двоеточие - обязательно).

Например: Время работы пункта в Ташкенте – в рабочие дни с 9-00 до 18-00. Разница во времени с Москвой +2. Соответственно необходимо указать в графе следующее время:

07:00 – 16:00

Если пункт в выходные дни не работает, необходимо проставить «не работает».

Если пункт работает только в субботу, необходимо указать:

- день – СБ и двоеточие
- время работы в субботу, а воскресенье не обозначать.

Например: СБ:

07:00 – 13:00

Если пункт работает и в субботу и в воскресенье, но часы работы разные, то необходимо указать:

- день – СБ и двоеточие
- время работы в субботу,

далее

- день – ВС и двоеточие
- время работы в воскресенье

Например: СБ:

07:00 – 13:00

ВС:

07:30 - 12:00

Если пункт работает и в субботу и в воскресенье, и часы работы одинаковые, то необходимо указать только время (без указания дней).

Например: 07:00-13:00.

Разница по времени с Москвой – указывается кол-во часов разницы. Соответственно, знак + или – обозначает в какую сторону разница во времени с Москвой.

Например:

Пункт находится (к востоку от Москвы и в разных часовых поясах) в Якутске (Россия), разница 6 часов.

+ 6

Пункт находится (к западу от Москвы и в разных часовых поясах) в Киеве (Украина), разница 1 час.

-1

Пункт находится (в одном часовом поясе с Москвой) в Ярославле, разницы нет.

0

Внимание:

Заявки от Участников о начале работы/Заявки об изменениях/Заявки о прекращении работы принимаются до 18-00 московского времени понедельника (при подключении пункта/внесении изменений/прекращении работы в ближайшую пятницу).

Заявки от Участников направляются в Word-формате (не сканировать!) по эл. почте на адрес Департамента развития и управления каналами продаж – ddps@russlavbank.com и на адрес курирующего менеджера, а также по факсу – (+7 495) 799 56 24 или в сканированном виде на вышеуказанные эл. адреса на бланке Банка за подписью руководителя Банка, заверенной печатью Банка.

Оригинал Заявки в обязательном порядке направляется по почте, на адрес:

г. Москва, 115162, ул. Шаболовка, д. 31А

АКБ «РУССЛАВБАНК» (ЗАО)

для Департамента развития и управления каналами продаж.

Заявки должны быть заполнены в соответствии с требованиями настоящего Приложения.

11.3 Приложение 3 Заявка на присвоение индивидуального кода Участника**Заявка на присвоение индивидуального кода Участника****АКБ «РУССЛАВБАНК» (ЗАО)****факс: (+7 495) 799 56 24**Настоящим просим присвоить индивидуальные КОДы для работы в Системе **CONTACT** следующему (им) подразделению (ям) Участника -

_____ :

(указать наименование Банка/БПА/БПС)

Город	Код в Сети	Валюта перевода	Название банка (филиала, дополнительного офиса, отделения, агента)	Адрес с указанием ближайшей станции метро (при наличии в городе)	Телефон	Часы работы (время московское)		Разница по времени с Москвой
						Рабочие дни ПН - ПТ	Выходные дни СБ, ВС	
СТРАНА (указать название)								

Дата начала работы в Системе **CONTACT** будет сообщена дополнительно._____
(Должность руководителя банка)

Печать Банка

(Подпись)_____
(ФИО)

11.4 Приложение 4 Заявка на привязку терминалов/банкоматов к офисам Участника**Заявка на привязку терминалов/банкоматов к офисам Участника.****АКБ «РУССЛАВБАНК» (ЗАО)**факс: (+7 495) 799 56 24

Город	Название банка (филиала, дополнительного офиса, отделения, агента)	Адрес с указанием ближайшей станции метро (при наличии в городе)	Телефон	Часы работы (время московское)		Разница по времени с Москвой
				Рабочие дни ПН - ПТ	Выходные дни СБ, ВС	
СТРАНА (указать название)						

Дата начала работы в Системе **CONTACT** будет сообщена дополнительно._____
(Должность руководителя банка)

Печать Банка

(Подпись)_____
(ФИО)

11.5 Приложение 5 Заявка о готовности Участника к началу работы в Системе**Заявка о готовности Участника к началу работы в Системе****АКБ «РУССЛАВБАНК» (ЗАО)****факс: (+7 495) 799 56 24**

Банк - _____ готов приступить к работе в Системе **CONTACT** следующим (ими)
(указать наименование Банка)

подразделением (ями) с _____ 20_ г.
(указывается всегда пятница)

Город	Код в Сети	Валюта перевода	Название банка (филиала, дополнительного офиса, отделения, агента)	Адрес с указанием ближайшей станции метро (при наличии в городе)	Телефон	Часы работы (время московское)		Разница по времени с Москвой
						Рабочие дни ПН - ПТ	Выходные дни СБ, ВС	
СТРАНА (указать название)								

Также сообщаем информацию для контактов:

Подразделение банка	Ф.И.О.	Должность	Номер телефона; E.mail
Управление/Отдел по работе с физическими лицами/ Отдел денежных переводов			
Управление/отдел корреспондентских отношений			
Управление/отдел межбанковских расчетов			
Управление/отдел информационно технического обеспечения			
Казначейство			
Управление/отдел маркетинга; PR			
Отдел финансового мониторинга			

(Должность руководителя банка)

(Подпись)

(ФИО)

Печать Банка

11.6 Приложение 6 Заявка о внесении изменений в реквизиты Участника

Заявка о внесении изменений в реквизиты Участника

АКБ «РУССЛАВБАНК» (ЗАО)

факс: (+7 495) 799 56 24

Банк _____ сообщает об изменениях с _____ 200_ г. следующего (их)

(указать наименование Банка) (указывается всегда пятница)

подразделения/ий работающего/их в Системе **CONTACT** (с выделением изменений жирным шрифтом):

Город	Код в Сети	Валюта перевода	Название банка (филиала, дополнительного офиса, отделения, агента)	Адрес с указанием ближайшей станции метро (при наличии в городе)	Телефон	Часы работы (время московское)		Разница по времени с Москвой
						Рабочие дни ПН - ПТ	Выходные дни СБ, ВС	
СТРАНА (указать название)								

(Должность руководителя банка)

Печать Банка

(Подпись)

(ФИО)

11.7 Приложение 7 Заявка о временном приостановлении Участником работы в Системе**Заявка о временном приостановлении Участником работы в Системе****АКБ «РУССЛАВБАНК» (ЗАО)****факс: (+7 495) 799 56 24**

Банк _____ временно прекращает работу следующего (их) подразделения (ий) в
(указать наименование Банка)

Системе **CONTACT** с _____ 200_ г.

(указывается всегда пятница)

Город	Код в Сети	Валюта перевода	Название банка (филиала, дополнительного офиса, отделения, агента)	Адрес с указанием ближайшей станции метро (при наличии в городе)	Телефон	Часы работы (время московское)		Разница по времени с Москвой
						Рабочие дни ПН - ПТ	Выходные дни СБ, ВС	
СТРАНА (указать название)								

(Должность руководителя банка)

Печать Банка

(Подпись)

(ФИО)

11.8 Приложение 8 Форматы сообщений при работе с ключевой информацией

В случае неправильного заполнения темы сообщения не обрабатываются!

При заполнении сообщений в знаках «<» и «>» указывается информация, которая должна быть введена в этом месте.

1. Запрос на сертификат

Отправка запросов на сертификат в электронном виде осуществляется на почтовый адрес cnt@russlavbank.com.

Тема сообщения:

<Код в Системе>, Запрос, <Полное наименование пункта подключения>

Посылается один запрос на каждый ключ.

2. Ввод в действия ключей

Отправка сообщений на ввод в действие ключей в электронном виде осуществляется на почтовый адрес cnt@russlavbank.com.

Тема сообщения:

<Код в Системе>, Активация, <Полное наименование пункта подключения>

Сообщение:

Прошу ввести в действие ключ <Номер ключа>, <Код в Системе>, <Полное наименование пункта подключения>

В ответ при успешном вводе в действия ключа Удостоверяющий центр пришлет сообщение:

Ваш ключ <Номер ключа> введен в действие

3. Плановая смена действующего ключа

Отправка сообщений по плановой смене ключей в электронном виде осуществляется на почтовый адрес CCK@russlavbank.com.

Сообщение должно быть подписано и зашифровано.

Тема сообщения:

<Код в Системе>, <Полное наименование пункта подключения>

Сообщение: текстовый документ *.txt , кодировка ANSI):

XXXX
ДД.ММ.ГГГГ
ЧЧ:ММ
N

Где:

XXXX	–код в Системе
ДД.ММ.ГГГГ	–дата ввода в действие ключа, которая должна быть не позднее срока окончания действия сертификата и не попадать на выходные дни
ЧЧ:ММ	–московское время от 08:00 до18:00
N	–номер вводимого в действие ключа

Пример:
MRSB
30.06.2007
12:30
2

4. Сообщения при компрометации действующего ключа

Отправка сообщений при компрометации ключей в электронном виде осуществляется на почтовый адрес crl@rsuslavbank.com.

Тема сообщения:

<Код в Системе>, Тревога, <Полное наименование пункта подключения>

Сообщение:

<Цифровой код из карточки оповещения>,

Компрометация действующего ключа. <Код в Системе>,<Полное наименование пункта подключения>, ввести в действие резервный ключ

5. Сообщения при компрометации действующего и резервного ключей

Отправка сообщений при компрометации ключей в электронном виде осуществляется на почтовый адрес crl@rsuslavbank.com.

Тема сообщения:

<Код в Системе>, Тревога, <Полное наименование пункта подключения>

Сообщение:

<Цифровой код из карточки оповещения>,

Компрометация ключей!!! <Код в Системе>,<Полное наименование пункта подключения>

11.9 Приложение 9 Примеры разновариантного написания ФИО клиентов-физических лиц

Взаимозаменяемые буквы и буквосочетания	Примеры вариантов написания имени/фамилии/отчества
и-й	Аик-Айк
е-ё	Трухач ё ва-Трухач е ва
л-ль	Мика ел -Мика ель
е/э	Рафа ел -Рафа эл
я/йя/йа, ю/йю/йу	Бабая н -Бабай ан
Дублирование буквы	Бэ лл а-Бэ л а И п олит-И п полит Гаври л -Гаври ил
Гласная о-а/и-е в безударном слоге	Давая н -Даво я н
Звонкая/глухая согласная на конце слова или перед глухой согласной	Давит т -Давид
Окончание имени или фамилии: ья/ия, ея/еа а/я/и/е/э	Наталья я -Наталья Карина а -Карин э
Окончание отчества: -ьевич/-иевич -ович/-евич -ьевна/-ивна -ична/-ишна	Аркади евич -Аркад ьевич Евгени евна -Евген ьевна
Окончание фамилии: -айдзе/-адзе -ашвили/-ишвили -илава/-алава -иан/ян/янц -джан/джян	Чихла идзе -Чихла дзе Маркари ан -Маркаря н
Разные варианты написания отчества на разных языках -ович (евич) /-и/Оглы -овна (евна) /Кызы	Альберт ович /Альберти/ Альберт Оглы Альбертовна/Альберт Кызы
Полный или уменьшительный вариант имени	Саша-Александр Хачик-Хачатур
Национальный вариант имени	Миша-Мушет