

# ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА CONTACT КИВИ Банк (АО)

Утверждено Правлением  
КИВИ Банк (АО)  
Протокол №14 от «07» апреля 2021 года.

Вступает в силу с «08» апреля 2021 года.

КИВИ Банк (АО)

г. Москва

## ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА от «08» апреля 2021 г.

### об оказании физическим лицам услуг по переводу денежных средств в рамках Платежной системы CONTACT.

1. Настоящим КИВИ Банк (АО), в дальнейшем именуемое «Оператор Системы», официально предлагает неопределенному кругу физических лиц на описанных ниже условиях заключить Договор в соответствии с п.2 ст.437 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – РФ) об осуществлении переводов денежных средств через Платежную систему CONTACT.
2. Согласие физического лица с условиями настоящей Оферты (акцепт Оферты) означает согласие с условиями и порядком осуществления переводов денежных средств через Платежную систему CONTACT. При осуществлении переводов через других Участников Системы правовые отношения возникают у физических лиц с данными Участниками. КИВИ Банк (АО) в данном случае выступает в качестве Оператора Системы и находится в правовых отношениях с Участниками, оказывающими услуги Системы.
3. Согласием (акцептом Оферты) физического лица является совершение им предусмотренных Офертой действий по осуществлению перевода денежных средств через Платежную систему CONTACT.
4. **Общие сведения о Платежной системе CONTACT.**
  - 4.1. Платежная система CONTACT (далее – Система CONTACT или Система) – платежная система, предоставляющая услуги по переводу денежных средств физическим и юридическим лицам, и представляющая собой сообщество Участников, объединенных единым информационным пространством и взаимодействующих в соответствии с Правилами Платежной системы CONTACT (далее – Правила Системы), а также Партнеров Системы.
  - 4.2. Участники и Партнеры Системы (далее – Участники) – структурные подразделения Оператора Системы, кредитные организации и их филиалы, почты, финансовые компании, заключившие с КИВИ Банк (АО) договоры участия в Системе или другие соглашения об осуществлении ряда услуг CONTACT, в т.ч. агентские договоры. Список Участников приводится на официальном сайте Системы CONTACT [www.contact-sys.com](http://www.contact-sys.com).
  - 4.3. Оператор Системы - КИВИ Банк (АО) - организация, разрабатывающая, принимающая и контролирующая выполнение Правил Системы. Оператор Системы осуществляет привлечение Участников и выполняет другие действия в рамках компетенции, определенных Правилами Системы и законодательством РФ.
  - 4.4. Термины и определения, используемые в настоящей Оферте, имеют значение, изложенное в Правилах Платежной системы CONTACT, размещенных в сети Интернет на официальном сайте Системы <https://www.contact-sys.com/contactrules>, за исключением того, что используется более узкое понятие Отправителей и Получателей: в рамках настоящей Оферты рассматриваются Отправители и Получатели - физические лица, если иное не оговорено отдельно.
  - 4.5. Платежный фрейм – специализированная страница/элемент страницы Оператора Системы в электронной форме, размещенная на официальном сайте Системы в сети Интернет по адресу:

## ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА CONTACT КИВИ Банк (АО)

<https://online.contact-sys.com>, а также размещаемая на сайтах в сети Интернет и/или в мобильных приложениях Оператора, Участников и Партнеров Системы, позволяющая Отправителю совершать Переводы через Платежную систему CONTACT с использованием платежных карт, корректировать реквизиты платежа, а также предоставляющая дополнительные функциональные возможности.

5. **Порядок и условия** осуществления переводов денежных средств через Платежную систему CONTACT.
- 5.1. **Общие условия и порядок** осуществления переводов денежных средств через Платежную систему CONTACT.
  - 5.1.1. Отправитель предоставляет денежные средства для осуществления Перевода в наличной или безналичной форме Участнику - Отправителю, который принимает распоряжение Отправителя на осуществление перевода денежных средств Получателю или который принимает участие в исполнении распоряжения физического лица и инициирует осуществление Перевода в Системе. При совершении Перевода через Платежный фрейм, Отправитель вводит на сайте Платежного фрейма реквизиты своей платежной карты, выпущенной в рамках международных платежных систем Visa, MasterCard, а также в рамках национальной Платежной системы «МИР» свой номер телефона, зарегистрированный у оператора сотовой связи РФ, и реквизиты Получателя<sup>1</sup>. Совершение Перевода через Платежный фрейм Отправитель подтверждает кодом подтверждения, полученным по смс, являющимся аналогом собственноручной подписи Отправителя при формировании распоряжения на Перевод через Платежную систему CONTACT.
  - 5.1.2. Получатель денежных средств обращается к Участнику-Получателю, который осуществляет выплату/зачисление денежных средств Получателю или осуществляет иные действия, необходимые для предоставления денежных средств Получателю.

**При этом в случае осуществления Перевода посредством Платежного фрейма получить денежные средства необходимо не позднее 24 календарных дней со дня совершения Перевода, по истечении данного срока денежные средства будут возвращены Отправителю.**

- 5.1.3. В случаях, предусмотренных законодательством страны регистрации Участника, осуществляющего обслуживание Отправителя и/или Получателя (далее – Клиента), а также в случаях наличия требований Системы, обслуживание производится с обеспечением процессов идентификации и/или аутентификации Отправителя.
  - 1) Под идентификацией понимается комплекс мер по установлению сведений о физическом лице, по подтверждению достоверности этих сведений с использованием оригиналов документов и (или) надлежащим образом заверенных копий и (или) государственных и иных информационных систем, а также с использованием иных способов осуществления идентификации или упрощенной идентификации в соответствии с законодательством РФ, проводимой в соответствии с требованиями Федерального закона № 115-ФЗ от 07.08.2001 «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма».

---

<sup>1</sup> При оплате заказа платежной картой обработка платежа (включая ввод номера карты) происходит на защищенной странице процессинговой системы, которая прошла международную сертификацию. Это значит, что обработка Ваших конфиденциальных данных (реквизиты карты, регистрационные данные и др.) полностью защищена и никто, в том числе наш интернет-сервис, не может получить персональные и банковские данные Клиента.

При работе с карточными данными применяется стандарт защиты информации, разработанный международными платёжными системами Visa и MasterCard - Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS), что обеспечивает безопасную обработку реквизитов платежной карты Клиента. Применяемая технология передачи данных гарантирует безопасность по сделкам с платежными картами путем использования протоколов Secure Sockets Layer (SSL), 3-D Secure, и закрытых банковских сетей, имеющих высшую степень защиты.

В случае возврата, денежные средства возвращаются на ту же карту, с которой производилась оплата.

## ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА CONTACT КИВИ Банк (АО)

Документы и сведения, на основании которых осуществляется идентификация Клиента, должны быть действительными на дату их предъявления (получения).

При совершении Перевода через Платежный фрейм идентификация Отправителя проводится на основе реквизитов платежной (банковской) карты, а также кодов и паролей.

2) Под аутентификацией понимается комплекс мер по проверке подлинности и принадлежности идентификационных данных физическому лицу.

5.1.4. Участник при обслуживании Отправителя и/или Получателя независимо от суммы и назначения операции имеет право требовать от физических лиц предъявить документ, удостоверяющий личность, для нерезидентов РФ – дополнительно - миграционную карту и документ, подтверждающий законность нахождения физического лица на территории РФ, иные документы в соответствии с законодательством страны регистрации Участника (указанные дополнительные документы запрашиваются у иностранных лиц и лиц без гражданства, находящихся на территории Российской Федерации, в случае, если необходимость наличия у них миграционной карты и документа, подтверждающего право на пребывание (проживание), предусмотрена законодательством Российской Федерации). В случае непредставления физическим лицом указанных документов Участник имеет право отказать в осуществлении операции.

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

- вид на жительство;
- разрешение на временное проживание;
- виза;
- миграционная карта для граждан, въезжающих в РФ в порядке, не требующем получения визы (для иностранного гражданина, имеющего вид на жительство в РФ или получившего разрешение на временное проживание в РФ, для подтверждения законности проживания (пребывания) на территории РФ наличие миграционной карты не требуется (в соответствии с разъяснениями ФМС России));
- национальный гражданский паспорт – для иностранных граждан, въезжающих в РФ в порядке, не требующем получения визы;
- внутренний паспорт (ID - карточка) гражданина Киргизской Республики (Кыргызстан) – только для граждан Киргизской Республики (Кыргызстан);
- удостоверение беженца, свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании лица беженцем на территории РФ по существу;
- свидетельство о предоставлении временного убежища на территории Российской Федерации.

5.1.6. В соответствии с законодательством Российской Федерации документами, удостоверяющими личность, являются:

### **Для граждан РФ:**

- паспорт гражданина РФ, в т.ч. для несовершеннолетних граждан РФ в возрасте от 14 до 18 лет;
- паспорт гражданина РФ, дипломатический паспорт, служебный паспорт, удостоверяющие личность гражданина РФ за пределами РФ, в т.ч. для несовершеннолетних граждан РФ в возрасте от 14 до 18 лет;
- временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта в порядке, утверждаемом Правительством Российской Федерации (форма №2-П);

### **Для лиц без гражданства:**

- вид на жительство в РФ;
- разрешение на временное проживание ;
- удостоверение беженца, свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании лица беженцем на территории РФ по существу;
- свидетельство о предоставлении временного убежища на территории Российской Федерации;

## ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА CONTACT КИВИ Банк (АО)

- документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства.

### Для иностранных граждан:

- национальный гражданский паспорт – для иностранных граждан (при предъявлении других видов паспортов, например, дипломатических, служебных, решение о возможности их использования определяется соответствующим юридическим подразделением кредитной организации);
- внутренний паспорт (ID - карточка) гражданина Киргизской Республики (Кыргызстан) – только для граждан Киргизской Республики (Кыргызстан);

5.1.7. Не допускается осуществление Перевода представителем Отправителя/Получателя, в т.ч. на основании доверенности.

5.1.8. Распоряжение физического лица на совершение Перевода, подтверждение доставки денежных средств Получателю оформляется в виде отдельного документа на бумажном носителе или в электронной форме (в терминале самообслуживания/банкомате/при дистанционном способе обслуживания и т.п.), в том числе с использованием Платежного фрейма.

Перед проставлением подписи на распоряжении (на бумажном носителе) или перед подтверждением проведения перевода (в электронном виде) Отправитель обязан проверить правильность указанных сведений, реквизитов перевода. Отправитель подтверждает свое согласие с условиями осуществления Перевода в соответствии с настоящей Офертой и безошибочность указанных в распоряжении сведений путем проставления подписи на распоряжении (на бумажном носителе) или путем подтверждения проведения Перевода (в электронном виде).

5.1.9. Сроки доставки Оператором Системы информации при совершении перевода:

1) при направлении Отправителем денежных средств с указанием конкретного Участника (Банка) Получателя Оператор Системы обязуется предоставить Участнику (Банку) Получателя информацию о совершенном переводе в течение 15 минут с момента внесения Отправителем денежных средств Участнику; Оператор Системы не несет ответственности за своевременность выдачи/зачисления денежных средств Участником (Банком) Получателя; сроки и особенности выплаты переводов, в т.ч. путем зачисления на счета, определяемые Участником (Банком) Получателя, отражены на сайте по адресу [www.contact-sys.com](http://www.contact-sys.com) либо на сайтах (иных информационных ресурсах) Участников (Банков) Получателей.

2) при направлении Отправителем денежных средств с указанием определенной страны и города нахождения Получателя денежные средства становятся доступны к получению в любом офисе Участника Системы в указанной стране/городе в течение 15 минут с момента внесения денежных средств Отправителем Участнику/совершения безналичного перевода через систему CONTACT с использованием Платежного фрейма (Безадресные Переводы);

при этом Оператор Системы предоставляет возможность выдачи Безадресного Перевода в любом пункте выбранной Отправителем страны, а указание Отправителем определенного города получения в данном случае обусловлено необходимостью убедиться, что в интересующем Отправителя населенном пункте имеется хотя бы один пункт выдачи Переводов Системы;

3) при совершении перевода в оплату товаров (работ, услуг) и/или для зачисления денежных средств на счета Оператор Системы предоставляет информацию о переводе в сроки, определяемые условиями информационного обмена, содержащимися в договоре Оператора Системы с Получателями - юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями, реализующими товары, работы, услуги, и кредитными организациями, в которых открыты счета;

Минимальный срок доставки информации - режим реального времени, максимальный - не позднее следующего рабочего дня за днем внесения Отправителем денежных средств Участнику Отправителю;

При этом Отправитель обязан самостоятельно получить информацию о сроках исполнения своих обязательств при оплате по Системе CONTACT у Получателей – юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, кредитных организаций.

5.1.9.1. Срок доставки Оператором Системы информации при совершении перевода может быть увеличен для осуществления процедур контроля в случае возникновения сомнений в

## ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА CONTACT КИВИ Банк (АО)

законности его осуществления, а также в случае возникновения сомнений в соответствии действий Клиента условиям настоящей Оферты.

5.1.10. Оператор Системы несет ответственность за соблюдение сроков доставки информации до Участника - Получателя (по переводам в адрес физических лиц) или Получателя – юридического лица. Все претензии, касающиеся вопросов качества, а также реализации прав потребителей в части обмена, возврата (работ, услуг, результатов интеллектуальной деятельности), оплата которых осуществлялась по Системе CONTACT, направляются Отправителем непосредственно в адрес Получателей - юридических лиц, индивидуальных предпринимателей.

### 5.2. Прием и отправка Перевода денежных средств.

5.2.1. Каждому Переводу в Системе присваивается уникальный номер (**основной идентификатор**).

Основной идентификатор доводится до сведения Отправителя в документе, выдаваемом Отправителю и подтверждающем осуществление операции (квитанция, заявление на перевод, кассовый чек), а также путем направления смс сообщения, отправляемого на номер телефона Отправителя, указанный при отправке перевода.

При совершении перевода через Платежный фрейм, основной идентификатор выводится на странице Платежного фрейма и/или доводится до сведения Отправителя через смс сообщение, отправляемое на номер телефона Отправителя, указанный при формировании Перевода через Платежный фрейм.

Отправитель и Получатель обязаны в тайне хранить основной идентификатор, обеспечить невозможность доступа третьих лиц к материальному носителю, на котором имеется основной идентификатор (компьютер, телефон, квитанция и т.п.), а также до просмотра основного идентификатора (в том числе на квитанции, экране терминала/банкомата/компьютера/телефона или иного устройства) убедиться, что ни у каких других лиц нет возможности для просмотра основного идентификатора.

5.2.1.1. **Отправитель не должен сообщать основной идентификатор – номер Перевода, а также иные реквизиты перевода, включая данные Получателя, третьим лицам. При получении просьбы третьих лиц сообщить реквизиты перевода, номер Перевода необходимо отказать.**

Отправитель самостоятельно несет полную ответственность за любые неблагоприятные последствия, возникшие вследствие разглашения (в том числе неосознанного) Отправителем или Получателем каких-либо реквизитов Перевода и/или номера Перевода, в том числе вследствие предоставления Отправителем или Получателем третьим лицам возможности ознакомиться с этой информацией. В случае нарушения Отправителем настоящего пункта, ни Отправитель, ни Получатель не имеют права на возмещение убытков.

5.2.1.2. Отправитель должен при направлении денежных средств в адрес физических лиц с целью выдачи наличных денежных средств самостоятельно довести исключительно до Получателя информацию, необходимую для получения денежных средств:

- о факте отправки денежных средств по Системе CONTACT,
- об основном идентификаторе - номере Перевода,
- о наименовании и адресе Участника -Получателя (в случае выбора помимо страны и города конкретного Участника-Получателя).

5.2.2. В случае взимания комиссии с Отправителя последний должен уплатить Участнику Отправителю вознаграждение одновременно с внесением денежных средств.

5.2.2.1. Размер и порядок оплаты комиссионного вознаграждения, взимаемого с Отправителя, определяется Оператором Системы, в т.ч. в соответствии с соглашениями, заключаемыми с Партнерами Системы и/или юридическими лицами-клиентами Системы, агентами и фиксируется в Тарифах Системы для физических лиц.

5.2.2.2. В общем случае Тарифы, а также информация об особенностях и существующих ограничениях Системы при отправке/выдаче Перевода размещается на сайте по адресу [www.contact-sys.com](http://www.contact-sys.com).

## ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА CONTACT КИВИ Банк (АО)

В связи с наличием возможности варьирования комиссионного вознаграждения в соответствии с п.5.2.2.3 точный размер комиссионного вознаграждения доводится до сведения Отправителя в офисах Участников, на дисплее терминалов самообслуживания, с помощью систем дистанционного обслуживания.

### 5.2.2.3. Общие принципы взимания комиссионного вознаграждения с Отправителей:

- ✦ комиссия взимается в полном объеме с Отправителя;
- ✦ валюта взимания комиссии может варьироваться в зависимости от способа и валюты осуществления перевода;
- ✦ комиссия взимается сверх суммы перевода денежных средств;
- ✦ комиссия может быть выражена:
  - в процентном отношении к сумме перевода;
  - в процентном отношении к сумме перевода плюс фиксированная сумма; - в фиксированной сумме.
- ✦ размер комиссии может варьироваться, в том числе в зависимости: - от суммы Перевода;
  - от используемых Отправителем средств осуществления Перевода, в т.ч. электронных средств платежа и форм безналичных расчетов;
  - от выбранного Отправителем места осуществления Перевода: в офисах Участников, с использованием средств дистанционного обслуживания и т.д.;
  - способа доставки Перевода Получателю;
  - валюты Перевода, доставляемого Получателю;
  - наличия/отсутствия дополнительных сопутствующих Переводу услуг; - наличия/отсутствия посредников в осуществлении Перевода.

5.2.3. При совершении Перевода через банковских платежных агентов (БПА) Оператора Системы либо Участников, допускается взимание дополнительного вознаграждения БПА с Отправителя. До начала осуществления операции БПА обязан проинформировать Отправителя о факте наличия и размере вознаграждения.

5.2.4. Отправитель заранее соглашается с тем, что Получатель вправе, если такая возможность предоставляется Оператором Системы с учетом требований законодательства и ограничений, установленных Оператором, дать поручение Оператору Системы о выплате Безадресного перевода на банковскую карту Получателя.

### 5.3. Выплата Перевода.

5.3.1. Выплата Перевода в безналичной форме осуществляется при совпадении реквизитов, указанных в Переводe, с реквизитами счета, карты Получателя.

Выплата Перевода наличными денежными средствами осуществляется при совпадении указанных в Переводe фамилии, имени и отчества (при наличии) Получателя и правильного указания Получателем номера Перевода (или и т.п.). В случае утери номера Перевода операционист вправе потребовать от Получателя подтверждения всех его реквизитов, указанных в Переводe, или отказать в выплате.

Выплата Перевода наличными денежными средствами при условии, что Отправителем является юридическое лицо, в договоре с которым вводится запрет на изменение данных Получателя, имеет особенности: запрещено вносить какие-либо изменения в данные Получателя, а также выплачивать денежные средства при наличии расхождений в данных Получателя в полученной информации об операции и в предъявленном Получателем документе, удостоверяющем личность. При необходимости внесения изменений в данные Получателя перевод денежных средств подлежит аннулированию юридическим лицом - Отправителем.

Выплата Безадресного перевода может быть осуществлена на карту Получателя через Платежный фрейм после успешного прохождения Получателем авторизации. Услуга становится доступной после идентификации и подтверждения банковских реквизитов Получателя. После

## ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА CONTACT КИВИ Банк (АО)

предоставления Получателем посредством платежного фрейма распоряжения о Переводе он приобретает статус Отправителя. При этом обязательство по Переводу прекращается выплатой на указанную банковскую карту.

5.3.2. Выплата Перевода через БПА осуществляется только в рублях РФ.

5.3.2.1. Возможна выплата Перевода в национальной валюте в соответствии с условиями договора, заключенного Оператором Системы с соответствующим Участником, Партнером, либо в соответствии с национальным законодательством и(или) нормативными актами уполномоченных органов государства, в котором осуществляется выплата перевода. Информация об этом размещается на сайте [www.contact-sys.com](http://www.contact-sys.com). Возможно зачисление на счет, карту в валюте, отличной от валюты Перевода по курсу, устанавливаемому Оператором Системы или Участником, Партнером, в соответствии с условиями договоров об открытии, ведении банковских счетов, а также выпуска и обслуживания карт.

5.3.3. Допускается выдача наличных денежных средств в случае расхождений в написании данных Получателя в Переводе и предъявленном документе, удостоверяющем личность, в следующих случаях:

- 1-2 ошибки в написании данных, вызванные возможностью разновариантного, сокращенного написания или опечаткой;
- если данные Получателя в Переводе указаны латинскими буквами, а в предъявленном удостоверяющем личность документе русскими, и наоборот;
- если документ, удостоверяющий личность, не предполагает указание отчества, но отчество указано в Переводе (в этом случае отчество используется в качестве дополнительного идентификатора);
- если документ, удостоверяющий личность, предполагает указание отчества, но отчество не указано в Переводe.

5.3.3.1. Порядок выплаты Переводов, изложенный в п. 5.3.3, не распространяется на случаи выплаты Переводов, отправителем которых являются юридические лица, и в отношении которых установлен запрет на внесение изменений в данные Получателя.

5.3.4. Участник-Получатель не обязан связываться с Получателем по телефону, указанному в Переводe.

5.3.5. Оператор Системы не несет ответственности за отказ в выплате Перевода при несоответствии данных Получателя, указанных Отправителем, данным в документе, предъявленном Получателем, кроме случаев, оговоренных выше.

5.3.6. Перед проставлением подписи на документе, подтверждающем получение денежных средств (на бумажном носителе) или перед подтверждением получения перевода (в электронном виде) Получатель обязан проверить правильность указанных сведений, реквизитов перевода. Проставлением подписи Получатель подтверждает свое согласие с условиями осуществления Перевода в соответствии с настоящей Офертой.

### 5.4. Внесение изменений и аннулирование Перевода

5.4.1. Безотзывность перевода денежных средств, т.е. отсутствие или прекращение возможности отзыва распоряжения об осуществлении перевода денежных средств, 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 или не обусловлено применяемой формой безналичных расчетов.

5.4.2. Возможность, условия, порядок внесения изменений и аннулирования Переводов устанавливаются Оператором Системы и доводятся до сведения Клиентов посредством настоящей Оферты, размещением информации на сайте [www.contact-sys.com](http://www.contact-sys.com), программным путем в специализированном программном обеспечении в местах обслуживания Клиентов.

Внесение изменений в реквизиты Перевода, составленного с помощью Платежного фрейма, оформляются через Платежный фрейм при наличии технической возможности, наличие которой Отправитель отслеживает самостоятельно на странице Платежного фрейма. Для составления

## ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА CONTACT КИВИ Банк (АО)

заявления об изменении или возврата Перевода, оформленного через Платежный фрейм, Отправитель должен на странице Платежного фрейма в специальном окне ввести номер телефона, указанного при оформлении Перевода через Платежный фрейм, и получить смс сообщение с кодом подтверждения для осуществления соответствующей операции.

Введение Отправителем указанного выше кода подтверждения является аналогом собственноручной подписи Отправителя при составлении заявления о внесении изменений или возврате Перевода.

При отмене Перевода, составленного через Платежный фрейм, сумма операции подлежит возврату на баланс платежной карты, с использованием которой был совершен Перевод.

- 5.4.2.1. По Переводу, отправленному в пользу физического лица для выплаты наличными денежными средствами, внесение изменений или аннулирование возможно осуществить по требованию Отправителя при условии, что денежные средства не были выплачены Получателю. Внесение изменений возможно только в ФИО Получателя или дополнительную информацию.
- 5.4.2.2. Для внесения изменений или возврата Перевода, направленного для зачисления на счет физического лица или в пользу юридического лица - клиента 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 или аннулирования такого Перевода по Системе, а также их порядок и сроки, определяются условиями информационно-технологического взаимодействия с данным юридическим лицом или кредитной организацией, в которой открыт счет Получателя.
- 5.4.3. Дополнительная комиссия за внесение изменений не взимается, если иное не оговорено в соглашениях, заключенных с другими платежными системами, Партнерами Системы и/или юридическими лицами-клиентами Оператора Системы, а также в Правилах Платежной системы CONTACT.
- 5.4.4. В случае отмены совершенного Перевода по требованию Отправителя, вознаграждение, уплаченное им Участнику не возвращается, если иное не оговорено в соглашениях, заключенных с другими платежными системами, Партнерами Системы и/или юридическими лицами-клиентами Оператора Системы, а также в Правилах Платежной системы CONTACT, при этом соответствующие положения упомянутых соглашений и Правил Платежной системы CONTACT могут не распространяться на Переводы, отправляемые через отдельных БПА, Участников. При отмене Перевода, совершенного через Платежный фрейм, вознаграждение Отправителю не возвращается.
- 5.4.5. Условием осуществления внесения изменений или отмены Перевода по инициативе Отправителя является предъявление Отправителем документа, подтверждающего факт совершения отправки, и документа, удостоверяющего личность.
- 5.4.6. Возможно внесение изменений или отмена Перевода в случае утери документов, подтверждающих факт совершения отправки, при условии указания Отправителем реквизитов и суммы Перевода. При этом Отправитель предупреждается, что за предоставление недостоверных или заведомо ложных сведений законодательством РФ предусмотрено наступление уголовной ответственности (вплоть до лишения свободы на срок до двух лет в соответствии со ст. 159 Уголовного кодекса Российской Федерации: мошенничество, то есть хищение чужого имущества или приобретение права на чужое имущество путем обмана или злоупотреблением доверием).
- 5.4.7. Получатель обязан самостоятельно совершить действия, направленные на получение денежных средств, в т.ч. обратиться к Участнику-Получателю за получением денежных средств в течение 365 дней с даты отправки денежных средств в его пользу, если п. 5.1.2 Оферты или договором Оператора с Банком-Получателем не установлен более короткий срок (подробная информация о сроках выдачи переводов размещается на сайте Системы). Данное положение распространяет свое действие на правоотношения, возникшие с 17 марта 2017 года в соответствии с п.2 статьи 425 Гражданского Кодекса Российской Федерации.
- 5.4.8. Отвергнутые Получателями – юридическими лицами, Партнерами Системы или кредитными организациями, в которых открыт счет Получателя – физического лица, Переводы в связи с



## ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА CONTACT КИВИ Банк (АО)

указанием неверных реквизитов подлежат возврату Отправителю без инициативы с его стороны. Сумма комиссии, уплаченной при осуществлении Перевода Отправителем, возврату не подлежит.

- 5.4.9. При аннулировании Переводов, по которым комиссия с Отправителя не взимается, Получатель – юридическое лицо, Партнер Системы или кредитная организация, в которой открыт счет Получателя – физического лица, имеет право возместить свои расходы на осуществление данной операции за счет Отправителя как на основании отдельного расчетного документа, так и удерживая их из суммы отвергнутого Перевода. Удерживаемая сумма определяется в зависимости от условий договоров, заключенных сторонами, участвующими в осуществлении Перевода. Все претензии, касающиеся вопросов в части удержанных сумм, направляются Отправителем непосредственно в адрес Получателей – юридических лиц, Партнеров Системы, кредитных организаций, в которых открыты счета физических лиц - Получателей.
- 5.4.10. Оператор Системы не несет ответственности за невыплату Перевода по причине отзыва лицензии у Участника - Получателя, который был указан Отправителем. В данном случае Получателю необходимо предъявлять требования к временной администрации или конкурсному управляющему о включении своих требований в реестр требований кредиторов.
- 5.4.11. В случае если Переводы были осуществлены через терминалы самообслуживания, системы дистанционного обслуживания процедуры внесения изменений и отмены определяются и доводятся до сведения Отправителей Участниками самостоятельно.

### 6. Ограничения при осуществлении Переводов.

- 6.1. Ограничения Системы при осуществлении Переводов (при их наличии) в пользу физических и(или) юридических лиц приводятся на сайте [www.contact-sys.com](http://www.contact-sys.com).
- 6.2. Если Отправитель является резидентом РФ, то он имеет право осуществить Перевод(ы) из Российской Федерации в иностранной валюте или валюте РФ без открытия банковского счета в общей сумме, не превышающей в эквиваленте 5000 долларов США, определяемой с использованием официальных курсов иностранных валют к рублю, установленных Банком России на дату поручения на осуществление Перевода, за один операционный день. Оператор Системы вправе устанавливать дополнительные лимиты, информация о которых размещается на сайте [www.contact-sys.com](http://www.contact-sys.com).
- 6.3. Отдельные Участники или Получатели в соответствии с законодательством страны своей юрисдикции или своими технологическими или операционными особенностями могут устанавливать ограничения на максимальную сумму единичного Перевода, на максимальную сумму Переводов за период и другие ограничения. Данные ограничения отражены на сайте по адресу [www.contact-sys.com](http://www.contact-sys.com).
- 6.4. При совершении Отправителем Перевода к выгоде третьего лица, не являющегося Получателем, т.е. при выявлении выгодоприобретателя, Участник предпринимает меры по установлению и идентификации выгодоприобретателей. Данными мерами являются:
- предложение Отправителю заполнить анкету в отношении лица, к выгоде которого осуществляется Перевод; и/или
  - предложение Отправителю предоставить сведения о выгодоприобретателе - физическом лице (фамилия, имя, отчество (при наличии последнего), дата и место рождения, гражданство, реквизиты документа, удостоверяющего личность: серия (при наличии) и номер документа, дата выдачи документа, наименование органа, выдавшего документ, код подразделения и дата истечения (при наличии) и другие сведения, предусмотренные законодательством РФ), в том числе документы, подтверждающие достоверность предоставляемых сведений.

При отказе Отправителя в предоставлении информации, предусмотренной Анкетой, и/или в предоставлении вышеуказанных документов, Участник отказывается в проведении Перевода.

- 6.5. При осуществлении Переводов с платежных карт Оператор Системы вправе устанавливать ограничение: на максимальную сумму переводимых денежных средств от одного Отправителя с одной платежной карты - объем Переводов в совокупности не может превышать 1 000 000,00 рублей (эквивалент иностранной валюты, определяемый по курсу Банка России на дату совершения операции) в течение одного календарного месяца, а также ограничение на максимальное количество переводов с одной платежной банковской карты. Информация об установленных ограничениях предоставляется при осуществлении Перевода.

## ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА CONTACT КИВИ Банк (АО)

6.6. Выплата денежных средств в иностранной валюте на территории РФ допускается только в случае, если Клиент имеет статус нерезидента Российской Федерации, при статусе Клиента резидент Российской Федерации выплата возможна только при условии, что Получатель Перевода является Отправителем Перевода.

### 7. Ответственность.

7.1. Оператор Системы не несет ответственности за невозможность осуществления Перевода, или его несвоевременное исполнение, если такое неисполнение вызвано причинами, не зависящими от него, в т.ч. в результате предоставления Отправителем недостоверной информации.

7.2. При разрешении споров, которые могут возникнуть при исполнении Договора, документами, подтверждающими факт заключения Договора и действия Сторон по его исполнению, будут являться документы, предусмотренные п.5.1.8. При осуществлении Перевода через терминал самообслуживания/банкомат/другие средства дистанционного обслуживания - протокол действий Отправителя/Получателя, регистрируемых техническими устройствами и программным обеспечением. При этом документы признаются достоверными, подтверждающими факт заключения Договора в случае подтверждения фиксации данных об операции в программноаппаратном комплексе Системы CONTACT.

7.2.1. Споры сторон рассматриваются в досудебном претензионном порядке. Претензия Клиента должна быть подана в письменной форме в офис, через который осуществлялся Перевод, либо почтовым отправлением в адрес Оператора Системы, либо по электронной почте на сайте [www.contact-sys.com](http://www.contact-sys.com). Срок рассмотрения претензии – 30 календарных дней с момента подачи претензии в офис или с даты получения претензии по почте. Если спор не был разрешен в претензионном порядке, то он переносится на рассмотрение суда.

7.2.2. Отправителю могут быть возмещены убытки в случае неоказания услуги в размере уплаченной им комиссии за совершение Перевода по его письменному заявлению, любые другие выплаты сверх суммы Перевода и уплаченной комиссии за ее осуществление производятся только при наличии соответствующего решения судебных органов.

### 8. Прочие условия

8.1. Осуществляя операции в рамках Платежной системы CONTACT, Клиент подтверждает, что:

8.1.1. осуществление Перевода не связано с предпринимательской деятельностью;

8.1.2. перевод носит разовый характер.

8.2. Осуществляя операции в рамках Платежной системы CONTACT, в том числе совершая операции без открытия банковского счета, Клиент подтверждает, что:

8.2.1. Он сам, его супруг (супруга), его близкие родственники (родственники по прямой восходящей и нисходящей линии (родитель и ребенок, бабушка, бабушка и внук), полнородные и неполнородные (имеющие общих отца или мать) братья и сестры, усыновитель и усыновленный) не являются в настоящее время и не являлись в течение последнего года иностранными публичными должностными лицами и он не действует в интересах иностранного публичного должностного лица.

8.2.2. Он не является руководителем или учредителем общественной или религиозной организации (объединения), благотворительного фонда, иностранной некоммерческой неправительственной организации, ее филиала или представительства, осуществляющих свою деятельность на территории РФ, и не действует в интересах общественной или религиозной организации (объединения), благотворительного фонда, иностранной некоммерческой неправительственной организации, ее филиала или представительства, осуществляющих свою деятельность на территории РФ.

8.2.3. Он не является близким родственником лиц, включенных в Перечень экстремистов.

8.2.4. Он не является должностным лицом публичных международных организаций, а также не замещает (занимает) государственные должности Российской Федерации, должности членов Совета директоров Центрального банка Российской Федерации, должности федеральной государственной службы, назначение на которые и освобождение от которых осуществляются Президентом Российской Федерации или Правительством Российской Федерации, должности в Центральном банке Российской Федерации, государственных корпорациях и иных организациях,

## ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА CONTACT КИВИ Банк (АО)

созданных Российской Федерацией на основании федеральных законов, включенные в перечни должностей, определяемые Президентом Российской Федерации.

В противном случае Клиенту для осуществления операций в рамках Системы необходимо открыть банковский счет.

- 8.3. Принимая условия настоящей Оферты, Клиент подтверждает, что:
- 8.3.1. он имеет удовлетворительное финансовое положение, в том числе:
- в отношении него отсутствуют постановление суда о признании его банкротом либо постановления суда о принятии к производству дела о признании его банкротом;
  - он не имеет просроченной задолженности, в том числе по кредитам (займам), в ином случае Клиент обязуется предоставить информацию о наличии таких постановлений с указанием номера и даты постановления, наименования органа, выпустившего постановление, либо информацию о размере просроченной задолженности, в том числе по кредитам (займам), сроке неисполнения обязательства на момент совершения операции, наименовании кредитной организации/иной финансовой организации, выдавшей займ (кредит), и сроке погашения задолженности согласно договору.
- 8.3.2. он имеет положительную деловую репутацию и обязуется предоставить документальное подтверждение своей деловой репутации по запросу Участника.
- 8.4. При осуществлении Перевода в рамках Платежной системы CONTACT Клиент обязуется:
- 8.4.1. предоставить информацию о своих бенефициарных владельцах. В случае непредоставления указанной информации бенефициарным владельцем признается само физическое лицо, инициирующее осуществление Перевода.
- 8.4.2. предоставить сведения об источниках происхождения денежных средств по запросу Участника.
- 8.5. При осуществлении операций в рамках Платежной системы CONTACT могут оказываться сопутствующие переводу услуги:
- информирование Отправителя о статусе перевода, совершенного Отправителем;
  - информирование Получателя о статусе перевода, направленного в пользу Получателя юридическим лицом – Отправителем (при условии согласования оказания данной услуги с юридическим лицом);
  - информирование Клиентов об акциях лояльности, о результатах участия в акциях лояльности, Услугах CONTACT, услугах Участников, Партнеров, агентов Оператора системы, услугах Оператора системы;
  - регистрация в платежном сервисе «QIWI Кошелек» (оператор электронных денежных средств - КИВИ Банк (АО)); при совершении операции в рамках Платежной системы CONTACT физическое лицо акцептует публичную оферту КИВИ Банк (АО) «Об использовании платежного сервиса «QIWI Кошелек», размещенную на сайте <https://qiwi.com>.
- 8.5.1. Для оказания сопутствующих услуг Оператор Системы вправе привлекать третьих лиц, в т.ч. операторов сотовой связи, операторов электронных денежных средств, иных контрагентов.
- 8.5.2. Для получения сопутствующих услуг Клиент предоставляет информацию о номере своего телефона (абонентский номер подвижной радиотелефонной связи). Клиент имеет право отказаться от сопутствующих услуг, не предоставляя данные о номере своего телефона (абонентский номер клиента подвижной радиотелефонной связи).
- 8.6. Осуществляя операции в рамках Платежной системы CONTACT, Клиент дает Оператору Системы согласие на обработку своих персональных данных (далее - ПД) в составе:
- ФИО;
  - дата и место рождения;
  - гражданство;
  - реквизиты документа, удостоверяющего личность;
  - адрес места жительства (пребывания);
  - страховой номер индивидуального лицевого счета застрахованного лица в системе обязательного пенсионного страхования;
  - идентификационный номер налогоплательщика (при наличии); - номер телефона.

## ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА CONTACT КИВИ Банк (АО)

Цели обработки ПД:

- исполнение Договора и осуществление информационно-сервисной поддержки, связанной с исполнением Договора, в том числе с привлечением третьих лиц - операторов сотовой связи,
- требования законодательства РФ,
- информирование Клиента об Услугах CONTACT, услугах Участников, Партнеров, БПА Оператора системы, об услугах и акциях лояльности Оператора Системы, в том числе через третьих лиц - операторов сотовой связи,
- участие Клиента в акциях лояльности и других мероприятиях по продвижению Услуг CONTACT, услуг Участников, Партнеров, в том числе с привлечением третьих лиц - операторов сотовой связи,
- проведение опросов, в том числе путем осуществления прямых контактов с Клиентами, в том числе с привлечением третьих лиц, а также с использованием средств автоматизации,
- использование платежного сервиса «QIWI Кошелек» (оператор электронных денежных средств - КИВИ Банк (АО)).

**При отказе в предоставлении ПД с целью исполнения Договора, выполнения требований законодательства РФ Договор не может быть исполнен.**

Под обработкой персональных данных понимается совершение Оператором Системы любых действий (операций) или совокупности действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу, в т.ч. трансграничную (предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных, в т.ч. в информационных системах Оператором Системы.

Оператор Системы имеет право привлекать к исполнению Договора третьих лиц: БПА, Участников, Партнеров Системы CONTACT иных контрагентов. Физическое лицо, заключая настоящий Договор, дает согласие на обработку своих ПД указанным лицам. Список БПА, Участников, Партнеров Системы CONTACT размещен на сайте Системы: [www.contact-sys.com](http://www.contact-sys.com). Данное согласие действует с момента заключения Договора и в течение пяти лет после совершения перевода денежных средств.

Клиент имеет право отозвать свое согласие путем направления письменного заявления на юридический адрес Оператора Системы с указанием сведений о себе, дате и основании предоставления согласия. Оператор Системы прекращает обработку персональных данных с целью информирования физического лица об Услугах CONTACT, услугах Участников, Партнеров, БПА Оператора системы, об услугах Оператора, участия физического лица в акциях лояльности и других мероприятиях по продвижению Услуг CONTACT в срок, не превышающий 1 (Один) рабочий день с даты поступления указанного отзыва. Оператор Системы прекращает обработку персональных данных с целью исполнения Договора в срок, не превышающий 30 (Тридцать) календарных дней с даты поступления указанного отзыва, кроме данных необходимых для обработки в соответствии с действующим законодательством.

Клиент, акцептуя публичную оферту КИВИ Банк (АО) «Об использовании платежного сервиса «QIWI Кошелек», имеет право отозвать свое согласие путем направления письменного заявления на юридический адрес КИВИ Банк (АО) либо иным способом, указанным в оферте, размещенной на сайте [www.qiwi.com](http://www.qiwi.com).

8.7. Осуществляя операции в рамках Платежной системы CONTACT, Клиент обязуется:

- не осуществлять незаконные финансовые операции, незаконную торговлю, операции по легализации доходов, полученных преступным путем, и любые другие операции в нарушение законодательства Российской Федерации;
- не совершать операций, направленных на систематическое извлечение прибыли либо сокрытие дохода. Клиенту известно об уголовной и административной ответственности за осуществление предпринимательской деятельности без регистрации или с нарушением правил регистрации, с нарушением лицензионных требований и условий, а также с нарушением требований законодательства об осуществлении расчетов;
- не осуществлять операций, связанных с финансированием политической и общественной деятельности любых лиц, в том числе некоммерческих и общественных организаций, за

## ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА CONTACT КИВИ Банк (АО)

исключением религиозных и благотворительных организаций, зарегистрированных в установленном порядке.

- 8.8. При осуществлении перевода по поручению физических лиц без открытия банковских счетов и/или выдачи перевода физическим лицам без открытия банковских счетов данные средства не подлежат страхованию в соответствии с Федеральным законом №177-ФЗ от 23.12.2003 года «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации».
- 8.9. Отношения по Договору регулируются законодательством Российской Федерации. При возникновении правовых отношений с Участниками – нерезидентами РФ регулирование осуществляется в соответствии с законодательством страны юрисдикции Участника, Партнера.
- 8.10. Оператор Системы вправе отказать в совершении операции в соответствии с п.11 ст.7 Федерального закона от 07.08.2001 № 115-ФЗ "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма" (далее – Закон № 115-ФЗ), о чем Оператор не позднее 5 (Пяти) рабочих дней уведомляет Клиента с указанием даты и причин отказа любым доступным способом (на странице Платежного фрейма, смс- или push-уведомлением на телефонный номер, в устной форме при совершении операции непосредственно в кассах (офисах), выведения информации на экран средства ДБО и т.п.).
- 8.11. Оператор Системы вправе применять меры по замораживанию (блокированию) денежных средств или иного имущества в соответствии с пп.6 п. 6 ст.7 Закона № 115-ФЗ.
- 8.12. Оператор Системы оставляет за собой право в случаях, установленных Правилами или действующим законодательством, приостановить выплату Перевода, а также отказать Клиенту в совершении операции в случае нарушения Клиентом условий настоящей Оферты.
- 8.13. Настоящая Оферта разработана на основании Правил Платежной системы CONTACT и содержит общие для всех Участников Системы условия и порядок оказания услуг, в т.ч. приема, отправки, внесения изменений, аннулирования переводов. При этом Участники имеют право в соответствии с законодательством страны своей юрисдикции и в соответствии с внутренними нормативными актами:
  - установить дополнительные требования по объему предоставляемых физическим лицом сведений и документов;
  - отказать в осуществлении перевода при непредставлении дополнительных документов и сведений;
  - установить индивидуальные суммовые ограничения при осуществлении переводов в терминальных сетях или средствах дистанционного обслуживания; информация о данных ограничениях доводится до сведения физических лиц Участниками самостоятельно.

***Настоящая Оферта действует в течение неопределенного периода времени. Оператор Системы вправе в одностороннем порядке отменить её или вносить изменения в условия настоящей Оферты, о чем публично ставит в известность неопределенный круг лиц, в т.ч. путем публикации соответствующей информации в сети Интернет по адресу [www.contactsys.com](http://www.contactsys.com). Договоры, заключенные на условиях настоящей Оферты до публикации сообщения о ее отмене или изменении, исполняются Оператором Системы на условиях, изложенных в настоящей Оферте.***

### **Реквизиты Оператора Системы**

КИВИ Банк (АО). Лицензия на осуществление банковских операций № 2241 выдана Банком России.

ОГРН 1027739328440, ИНН 3123011520, КПП 772601001.

Адрес (место нахождения): 117648, город Москва, мкр. Чертаново Северное, дом 1А, корпус 1.

**Телефон круглосуточной информационной службы:**8-800-200-4242. Звонок по России бесплатный.