



АКБ РУССЛАВБАНК (ЗАО)



Утверждены «17» декабря 2010 года.

Введены в действие с «17» декабря 2010 года.

Правила Системы **CONTACT**

ОГЛАВЛЕНИЕ

1	ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О СИСТЕМЕ CONTACT	1
2	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ О ПРАВИЛАХ СИСТЕМЫ	1
3	ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	2
4	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
4.1	Порядок Внесения изменений в Правила Системы	3
4.2	Тарифы Системы CONTACT	3
4.3	ОБЕСПЕЧЕНИЕ НАДЕЖНОСТИ СИСТЕМЫ И УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ.....	3
4.4	ИНФРАСТРУКТУРА СИСТЕМЫ CONTACT.....	4
4.5	ОБЩИЙ ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ РАСЧЕТОВ.	5
5	ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ УЧАСТНИКОВ ИНФРАСТРУКТУРЫ СИСТЕМЫ CONTACT	6
5.1	ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОПЕРАТОРА СИСТЕМЫ	6
5.1.1	<i>Оператор Системы имеет право:</i>	6
5.1.2	<i>Оператор Системы обязан:</i>	7
5.2	ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОПЕРАТОРА СИСТЕМЫ ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ ФУНКЦИЙ ОПЕРАЦИОННОГО ЦЕНТРА	7
5.2.1	<i>Оператор Системы имеет право:</i>	7
5.2.2	<i>Оператор Системы обязан:</i>	7
5.3	ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОПЕРАТОРА СИСТЕМЫ ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ ФУНКЦИЙ КЛИРИНГОВОГО ЦЕНТРА	7
5.3.1	<i>Оператор Системы имеет право:</i>	7
5.3.2	<i>Оператор Системы обязан:</i>	8
5.4	ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОПЕРАТОРА СИСТЕМЫ ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ ФУНКЦИЙ РАСЧЕТНОГО ЦЕНТРА	8
5.4.1	<i>Оператор Системы имеет право:</i>	8
5.4.2	<i>Оператор Системы обязан:</i>	8
5.5	ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОПЕРАТОРА СИСТЕМЫ ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ ФУНКЦИЙ УДОСТОВЕРЯЮЩЕГО ЦЕНТРА	8
5.5.1	<i>Оператор Системы имеет право:</i>	8
5.5.2	<i>Оператор Системы обязан:</i>	8
5.6	ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ УЧАСТНИКОВ.....	8
5.6.1	<i>Участник имеет право:</i>	8
5.6.2	<i>Участник обязан:</i>	8
6	ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ВСТУПЛЕНИЯ В СИСТЕМУ И ПОДКЛЮЧЕНИЯ УСЛУГ CONTACT	9
6.1	УСЛОВИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К УЧАСТНИКАМ	9
6.1.1	<i>Участниками имеют право стать</i>	9
7	УСЛУГИ CONTACT	9
7.1.	ПЕРЕЧЕНЬ ОКАЗЫВАЕМЫХ И ПОЛУЧАЕМЫХ УСЛУГ CONTACT:	9
7.1.1	<i>Услуги CONTACT, оказываемые Участниками</i>	9
7.1.2	<i>Услуги CONTACT, получаемые Участниками:</i>	9
7.2	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ И ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГ CONTACT	10
7.3	Правила Услуги: Переводы и Платежи CONTACT	10
7.3.1	<i>Правила предоставления и получения Услуги</i>	10
8	ОПЕРАЦИИ CONTACT	13
8.1	Порядок ПРИЕМА, ОФОРМЛЕНИЯ И ОТПРАВКИ НОВЫХ ПЕРЕВОДОВ И ПЛАТЕЖЕЙ	14
8.2	Порядок ОФОРМЛЕНИЯ, ФОРМИРОВАНИЯ И ОТПРАВКИ ЗАПРОСА НА ИЗМЕНЕНИЕ РЕКВИЗИТОВ РАНЕЕ ОТПРАВЛЕННОГО ПЕРЕВОДА ИЛИ ПЛАТЕЖА	15
8.3	Порядок ОФОРМЛЕНИЯ, ФОРМИРОВАНИЯ И ОТПРАВКИ ЗАПРОСА НА ВОЗВРАТ ПЕРЕВОДА ИЛИ ПЛАТЕЖА.	16
8.4	Порядок ВОЗВРАТА ПЕРЕВОДА ИЛИ ПЛАТЕЖА, ОТВЕРГНУТЫХ ПОСТАВЩИКОМ УСЛУГ.	17
8.5	Порядок ПОЛУЧЕНИЯ, ОФОРМЛЕНИЯ И ВЫДАЧИ (ЗАЧИСЛЕНИЯ) ПОСТУПИВШИХ И ВОЗВРАЩЕННЫХ ПЕРЕВОДОВ И ПЛАТЕЖЕЙ.	17

9	ПРАВИЛА УСЛОВИЙ, ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБОРОТА	19
9.1	ОБЩИЕ ПРАВИЛА ЭДО	20
9.1.1	<i>Электронные сообщения и документы</i>	<i>20</i>
9.1.2	<i>Условия организации и правила осуществления ЭДО</i>	<i>21</i>
9.1.3	<i>Обеспечение информационной безопасности при ЭДО</i>	<i>23</i>
9.1.4	<i>Требования к техническому и программному обеспечению осуществления операций</i>	<i>27</i>
10	ПРИЛОЖЕНИЯ	29
10.1	Приложение 1	29
10.2	Приложение 2 Порядок заполнения Заявок	30
10.3	Приложение 3 Заявка на присвоение индивидуального кода Участника	35
10.4	Приложение 4 Заявка на привязку терминалов/банкоматов к офисам Участника	36
10.5	Приложение 5 Заявка о готовности Участника к началу работы в Системе	37
10.6	Приложение 6 Заявка о внесении изменений в реквизиты Участника	38
10.7	Приложение 7 Заявка о временном приостановлении Участником работы в Системе	39
10.8	Приложение 8 Форматы сообщений при работе с ключевой информацией	40
10.8.1	<i>Запрос на сертификат</i>	<i>40</i>
10.8.2	<i>Ввод в действие ключей</i>	<i>40</i>
10.8.3	<i>Плановая смена действующего ключа</i>	<i>40</i>
10.8.4	<i>Сообщения при компрометации действующего ключа</i>	<i>41</i>
10.8.5	<i>Сообщения при компрометации действующего и резервного ключей</i>	<i>41</i>

1 Общие сведения о Системе CONTACT.

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

- денежные переводы физических лиц как без открытия банковских счетов, так и с использованием банковских счетов в пользу физических лиц или в пользу юридических лиц;
- сбор платежей в пользу юридических лиц;
- выплаты денежных средств физическим лицам без открытия им банковских счетов, направленных в их адрес юридическими лицами.

Система представляет собой сообщество юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, объединенных единым информационным пространством и взаимодействующих в соответствии с настоящими Правилами (далее именуемыми Правилами Системы).

Оператор Системы - организация, разрабатывающая и принимающая 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).

2 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 осуществляется в рамках законодательства Российской Федерации.

Правила обязательны для исполнения всеми Участниками.

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

3 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 от Отправителя к Получателю с целью: <ul style="list-style-type: none"> • выдачи наличных денежных средств физическим лицам без открытия счета (Переводы) • зачисления на счета физических лиц (Переводы) • оплаты товаров, работ, услуг (Платежи).
Тарифы Системы	Система ставок и размеров вознаграждения, взимаемого с Отправителя и/или Получателя за оказание Услуг CONTACT , и причитающегося Участнику и Оператору Системы.
Отправитель	Физическое лицо, которое дает распоряжение Участнику – Отправителю, или Поставщик услуг, который даёт распоряжение Оператору Системы осуществить перевод денежных средств Получателю.
Получатель	Физическое лицо или Поставщик услуг, в пользу которого направлены денежные средства.
Участник	Юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, заключивший с Оператором Системы Договор участия в Системе CONTACT .
Участник Отправитель	– Организация, которая принимает распоряжение Отправителя на осуществление перевода денежных средств Получателю.
Участник Получатель	– Организация, которая осуществляет выплату/зачисление денежных средств Получателю.
Сеть CONTACT	Сообщество Участников, оказывающих Услуги CONTACT физическим лицам.
Поставщик услуг	Юридическое лицо и индивидуальный предприниматель, в пользу или по поручению которого Сетью CONTACT оказываются Услуги CONTACT .
Операции CONTACT (Операции) Справочник	Процедуры, обеспечивающие исполнение Услуг CONTACT . Систематизированный перечень Участников 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, системы интернет - банкинга и т.п.

4 Общие положения

4.1 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 с указанием дат начала и окончания действия каждой редакции Правил Системы.
- 4) Оператор Системы оставляет за собой право использовать иные доступные средства информирования Участников, в т.ч. по Согласованному каналу связи.

4.2 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, с условиями Поставщиков услуг, и фиксируется в Тарифах Системы, которые размещены на сайте по адресу www.contact-sys.com.
- 2) 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 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 30 (Тридцать) календарных дней до вступления в силу изменений.
- 6) Размер комиссионного вознаграждения Поставщика услуг/другой платежной системы и Оператора Системы определяются отдельным соглашением.
- 7) Информирование Участников о внесении изменений в Тарифы Системы в соответствии с соглашениями, заключенными с другими платежными системами или Поставщиками услуг, происходит путем размещения информации на закрытой части сайта по адресу: www.contact-sys.com.
- 8) Информация о Тарифах Системы за оказание Услуг **CONTACT**, доставляется Участнику Оператором Системы в процессе совершения операции.

4.3 Обеспечение надежности Системы и управление рисками

- 1) Оператор Системы осуществляет обеспечение надежности 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)»,
- форма №135 «Информация об обязательных нормативах и других показателях деятельности кредитной организации».

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, 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 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.

Участники – юридические лица – резиденты РФ представляют по запросу Оператора Системы ежеквартальную бухгалтерскую отчетность:

- форма № 1 «Бухгалтерский баланс»,
- форма № 2 «Отчет о прибылях и убытках»,
- расшифровки балансообразующих статей (по усмотрению Оператора).

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) При определении достаточности денежных средств на счете Участника для проведения Операций учитываются все суммы платежных распоряжений отправленных Участником и платежных распоряжений, направленных в адрес Участника.

4.4 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, включая проверку распоряжений установленным требованиям, достаточности денежных средств на счетах Участников для исполнения распоряжений, определение расчетных позиций Участников.
 - 4) Функции Операционного центра - обеспечение Участникам доступа к Услугам **CONTACT** с использованием электронных средств и обмен электронными сообщениями.
 - 5) Функции Расчетного центра - обеспечение исполнения платежных распоряжений посредством списания и зачисления денежных средств по счетам Участников, а также направление подтверждений, касающихся исполнения платежных распоряжений.
 - 6) Функции Удостоверяющего центра - сертификация и регистрация открытых ключей электронной цифровой подписи (ЭЦП).
 - 7) Участники присоединяются к Системе в качестве Поставщика услуг, либо в качестве Участников, входящих в Сеть **CONTACT**.
 - 8) Участники, составляющие Сеть **CONTACT**, также могут выступать одновременно и Поставщиками услуг.

4.5 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 денежным средствам Участником в качестве Участника – Получателя или по зачисленным денежным средствам Поставщику услуг;
 - по отвергнутым Поставщиками услуг платежным распоряжениям Участника – Отправителя;
 - 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/или 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.

-
- 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:
 - Вычисляется в валюте операции комиссия с Отправителя.
 - Полученная комиссия округляется до 2-х знаков после запятой.
 - Вычисляется в валюте операции комиссия, причитающаяся к списанию со счета Участника-Отправителя.
 - Полученная комиссия округляется до 2-х знаков после запятой.
 - 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.
 - 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 взимания комиссии с Поставщика услуг:
 - 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:
 - 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) 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.

5 Права и обязанности участников инфраструктуры Системы CONTACT

5.1 Права и обязанности Оператора Системы

5.1.1 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) Проводить проверку предоставленных юридическим лицом - потенциальным Участником сведений и документов, запрашивать дополнительную информацию.
- 5) Отказать в присоединении к Системе нового Участника.
- 6) Осуществлять контроль за соблюдением Участниками Правил Системы.
- 7) Принимать меры воздействия к Участникам в случае выявления нарушений ими Правил Системы, включая временную приостановку совершения Операций Участником.
- 8) Обеспечить возможность досудебного разбирательства споров Участников.
- 9) Расширять перечень Услуг **CONTACT**.
- 10) Заключать или расторгать договоры с юридическими лицами для исполнения ими функций Операционного, Клирингового, Расчетного или Удостоверяющего центров.
- 11) Организовывать мероприятия по продвижению Услуг **CONTACT**.

5.1.2 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.

5.2 Права и обязанности Оператора Системы при выполнении функций Операционного центра

5.2.1 Оператор Системы имеет право:

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

5.2.2 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.

5.3 Права и обязанности Оператора Системы при выполнении функций Клирингового центра

5.3.1 Оператор Системы имеет право:

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

5.3.2 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.

5.4 Права и обязанности Оператора Системы при выполнении функций Расчетного центра

5.4.1 Оператор Системы имеет право:

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

5.4.2 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.

5.5 Права и обязанности Оператора Системы при выполнении функций Удостоверяющего центра

5.5.1 Оператор Системы имеет право:

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

5.5.2 Оператор Системы обязан:

- 1) Изготавливать сертификаты ключей подписей.
- 2) Вести реестр сертификатов ключей подписи, обеспечивать его актуальность.
- 3) Проверять уникальность открытых ключей электронных цифровых 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.

5.6 Права и обязанности Участников

5.6.1 Участник имеет право:

- 1) Самостоятельно определять расположение и количество пунктов обслуживания клиентов.
- 2) Самостоятельно определять Услуги **CONTACT**, которые он намеревается получать или предоставлять.
- 3) Отказаться от оказания Услуги **CONTACT**.
- 4) Временно приостановить осуществление Операций (полностью или частично).

5.6.2 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 перед Оператором Системы, Отправителем и Получателем при осуществлении Операций, в т.ч. по уплате комиссий в соответствии с Тарифами Системы.

6 Общие условия вступления в Систему и подключения Услуг CONTACT.

- 1) Вступление Участника к Системе осуществляется путем заключения с Оператором Системы Договора участия в Системе **CONTACT**. Участник приобретает все права и принимает на себя обязанности, предусмотренные Правилами Системы с даты вступления указанного Договора в силу.
- 2) Вступление в Систему бесплатное.
- 3) Вступление Участника в Систему 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.

6.1 Условия, предъявляемые к Участникам

6.1.1 Участниками имеют право стать

Юридические лица – резиденты и нерезиденты РФ, имеющие право в соответствии с законодательством страны своего пребывания, осуществлять прием/выплату денежных средств физических лиц, а также реализующие товары, оказывающие услуги, выполняющие работы для личных нужд 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.

Поставщиками услуг являются на территории РФ и за пределами РФ кредитные организации, в т.ч. их платежные агенты; юридические лица и индивидуальные предприниматели, реализующие товары, оказывающие услуги, выполняющие работы для личных нужд физических лиц.

7 Услуги CONTACT

7.1. Перечень оказываемых и получаемых Услуг CONTACT:

7.1.1 Услуги CONTACT, оказываемые Участниками

Переводы и Платежи CONTACT – прием и осуществление перевода денежных средств физических лиц в адрес физических лиц, в адрес Поставщиков услуг, а также выдача денежных средств от Поставщиков услуг в пользу физических лиц.

7.1.2 Услуги CONTACT, получаемые Участниками:

- 1) **Сбор Платежей и Выплаты** – организация через Сеть **CONTACT** сбора платежей в адрес Поставщиков услуг за оказываемые ими физическим лицам услуги, реализуемые товары, выполняемые работы, и организация выплат физическим лицам денежных средств от Поставщиков услуг, деятельность которых связана с выплатами физическим лицам денежных средств.
- 2) **Сбор с целью погашения кредитов, пополнения счетов и Выплаты** – организация через Сеть **CONTACT** сбора платежей физических лиц в погашение кредитов, пополнение счетов и т.п. в адрес кредитных организаций и организация выплат денежных средств физическим лицам от кредитных организаций.

7.2 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 Правил Системы «Услуги CONTACT».
- 5) Участники осуществляют мероприятия, направленные на продвижение своих услуг в рамках Системы CONTACT в соответствии с п. 7.3.1.7 настоящих Правил «Порядок взаимодействия по вопросам продвижения своих услуг в рамках Системы».

7.3 Правила Услуги: Переводы и Платежи CONTACT .

7.3.1 Правила предоставления и получения Услуги.

- 1) Данные правила распространяются на Участников, входящих в Сеть CONTACT.
- 2) Кредитные организации, заключая договоры с платежными агентами, руководствуются данными Правилами Системы в той части, которая соответствует характеру деятельности агентов.
- 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».

7.3.1.1 «Порядок подключения к Услуге Переводы и Платежи CONTACT».

- 1) Выбор операций и технологий осуществления.
 1. Участник после подписания Договора о присоединении к Системе CONTACT с условием подключения к Услуге Переводы и Платежи CONTACT осуществляет выбор тех операций и способов приема денежных средств, которые определены 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, 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.

7.3.1.2 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.

7.3.1.3 Отказ от оказания Услуги **CONTACT**

1) Отказ от оказания Услуги возможен только при условии отсутствия неисполненных обязательств Участника.

2) Для отказа от Услуги **CONTACT** Участник за 30 (Тридцать) календарных дней направляет Оператору Системы уведомление, оформленное в соответствии с Приложением №7 к Правилам Системы.

7.3.1.4 Временная приостановка оказания Услуг **CONTACT**

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

7.3.1.5 Отключение пунктов обслуживания Участника

- 1) 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.

7.3.1.6 Правила и порядок проведения расчетов по Услуге **CONTACT**

- 1) Правила расчета комиссионного вознаграждения, причитающегося Участнику за оказание Услуги Переводы и Платежи **CONTACT** зафиксированы в Тарифах Системы.
- 2) Информация о Тарифах Системы за оказание Услуг **CONTACT** Переводы и Платежи, 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 и взимания комиссии с Поставщика услуг комиссия Участника, выступающего в качестве Участника – Отправителя в соответствии с Тарифами Системы, зачисляется 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.

7.3.1.7 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 каждая 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.

8 Операции CONTACT

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

- Прием, оформление и отправка новых Переводов и Платежей.
- Оформление, формирование и отправка запроса на изменение реквизитов ранее отправленного Перевода или Платежа.
- Оформление, формирование и отправка запроса на возврат Перевода или Платежа.

- Получение, оформление и выдача (зачисление) поступивших и возвращенных Переводов и Платежей.
- Возврат перевода или отвергнутого Поставщиком услуг Платежа.

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 Поставщиков услуг содержатся в Справочнике, либо вводятся в момент оформления операции.

8.1 Порядок приема, оформления и отправки новых Переводов и Платежей

- 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.
- 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 или Платежу 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.
- Фамилию 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 (в случае наличия)
- Получателя

при направлении средств в адрес Поставщиков услуг, а также для зачисления средств на счета:

- 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.

8.2. Порядок оформления, формирования и отправки запроса на изменение реквизитов ранее отправленного Перевода или Платежа

- 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 возможно осуществить по требованию Отправителя при условии, что денежные средства не были выплачены или зачислены Получателю.
- 4) Внесение изменений возможно только в реквизиты Получателя – физического лица или дополнительную информацию при условии, что Получателем является физическое лицо и операция предполагает выплату наличными денежными средствами.
- 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.

8.3 Порядок оформления, формирования и отправки запроса на возврат Перевода или Платежа.

- 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 невостребованных средств осуществляется только по запросу Отправителя. При этом комиссия, уплаченная Отправителем, при возврате денежных средств Отправителю не возмещается.
- 4) Возврат денежных средств может быть осуществлен только в случае, если:
 - Получателем является физическое лицо;
 - выплата должна быть произведена наличными денежными средствами;
 - денежные средства еще не выплачены Получателю.
- 5) Порядок возврата денежных средств, направленных Поставщикам услуг, определяется и осуществляется данными Поставщиками услуг.
- 6) Условием осуществления операции 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) Операция возврата средств по запросу на возврат возможна, только если денежные средства не выплачены Получателю.
- 10) Оператор Системы, получив запрос Участника на возврат, обрабатывает его и направляет Участнику ответ о возможности возврата или о невозможности возврата.
- 11) Участник - Отправитель уведомляет Отправителя о результатах обработки запроса.
- 12) В случае ошибочного совершения операции отправки по вине Участника-Отправителя запрос на возврат осуществляется Участником-Отправителем. В этом случае комиссия может быть возвращена по письменному заявлению Участника-Отправителя Оператором Системы.
- 13) При условии 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.
- 14) Невостребованные средства хранятся в Системе в течение общего срока исковой давности, установленной законодательством РФ. По истечении данного срока невестребованные денежные средства зачисляются в доход Оператора Системы.

8.4 Порядок возврата Перевода или Платежа, отвергнутых Поставщиком услуг.

- 1) Возврат ранее отправленного платежного распоряжения может быть осуществлен по инициативе Поставщика услуг, отвергнувшего платежное распоряжение из-за некорректного указания информации, необходимой для успешного зачисления денежных средств. В данном случае Услуга **CONTACT** считается не оказанной Отправителю.
- 2) В этом случае Отправителю должны быть выплачены денежные средства по операции, включая уплаченную им комиссию. Дополнительная комиссия с Отправителя при этом не взимается.
- 3) Выплата денежных средств Отправителю осуществляется Участником-Отправителем, который произвел первоначальное оформление и направление платежного распоряжения.

8.5 Порядок получения, оформления и выдачи (зачисления) поступивших и возвращенных Переводов и Платежей.

- 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:

- если такое расхождение вызвано возможностью разновариантного написания фамилии, имени и отчества;
 - 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.
 - 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.

9 Правила условий, организации и проведения 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.

Владелец сертификата ключа подписи (Владелец сертификата)	Физическое лицо, на имя которого Оператором Системы выдан сертификат ключа подписи и которое владеет соответствующим закрытым ключом электронно-цифровой подписи.
Информационная система CONTACT (Информационная система)	Корпоративная информационная система, обеспечивающая Электронный документооборот между Участником и Оператором Системы.
Код оповещения	Уникальная последовательность цифр, вырабатываемая для каждого ключа, предназначенная для идентификации Участника при передаче сообщений о компрометации ключа и высылаемая Участнику в конверте с карточкой оповещения вместе с бумажной копией сертификата.
Отправляющая сторона	Сторона электронного взаимодействия, которая направляет Электронное сообщение с использованием Информационной системы.
Подтверждение подлинности ЭЦП в Электронном документе	Положительный результат проверки соответствующим средством Электронной цифровой подписи с использованием сертификата ключа подписи принадлежности электронной цифровой подписи в Электронном документе Владельцу сертификата ключа подписи и отсутствия искажений в подписанном данной электронной цифровой 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 Участника и непосредственно осуществляющий информационный обмен с Операционным центром, которому присвоен код в Системе.
Уполномоченное лицо	Сотрудник Участника, получивший право подписи ЭЦП от имени Владельца сертификата ключа подписи.
Формат Электронного документа	Структура содержательной части Электронного сообщения, на основе которого сформирован Электронный документ.

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	Электронное сообщение, заверенное электронной цифровой подписью (ЭЦП), в котором информация соответствует установленному Оператором Системы формату. Электронный документ может быть преобразован в форму, пригодную для однозначного восприятия его содержания.
Электронный документооборот	Обмен Электронными документами и сообщениями в Системе в соответствии с Правилами Системы.

9.1 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 некомпрометированных 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 ЭЦП, изготовлены Оператором Системы и не утратили силу (действуют) на момент или на момент подписания Электронного документа.
 - Подтверждена подлинность этих ЭЦП.
 - ЭЦП используется в соответствии со сведениями, указанными в сертификате ключа подписи.
 - 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.

9.1.1 Электронные сообщения и документы

9.1.1.1 Категории Электронных сообщений

- 1) Электронные сообщения подразделяются на следующие категории:

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

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

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

Категория 4. - Электронные сообщения, требующие наличие ЭЦП Отправляющей стороны и требующие ответа, подписанного ЭЦП 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.
- 4) Все электронные документы, отправляемые в рамках информационного взаимодействия при проведении операций относятся к категории 4.

9.1.1.2 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.

9.1.1.3 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 с дата и время получения сообщения Принимающей стороной.

9.1.1.4 Условия принятия Электронных сообщений в обработку Принимающей стороной

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

- 1) Для сообщений, обмен которых происходит с использованием шифрования, сообщение успешно расшифровано.
- 2) Для категорий 2, 3. и 4 наличие ЭЦП 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.

9.1.2 Условия организации и правила осуществления ЭДО

9.1.2.1 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.

9.1.2.2 Формирование Электронного сообщения:

Формирование электронного сообщения осуществляется в следующем порядке:

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

- шифрование Электронного сообщения, при необходимости;
- отправка Электронного сообщения.

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

9.1.2.3 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 ЭЦП Электронного сообщения, при его 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.

9.1.2.4 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 Участники 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.

9.1.2.5 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 Участника.

2) Если Правилами Системы, а также дополнительными договорами, заключаемыми с Участниками, 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 ЭЦП и программного обеспечения, обеспечивающего возможность работы с электронными журналами и проверки ЭЦП хранимых Электронных документов.

4) Обязанности хранения электронных документов возлагаются на Участников.

5) Для выполнения текущих работ по ведению электронных архивов в системах обработки данных Участники назначают ответственных лиц.

6) Электронные архивы подлежат защите от несанкционированного доступа и непреднамеренного или преднамеренного уничтожения и/или искажения.

9.1.2.6 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 ЭЦП.
- 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 Участника, являющимся Отправляющей или Принимающей стороной.

9.1.3 Обеспечение информационной безопасности при ЭДО

9.1.3.1 Общие положения информационной безопасности

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

9.1.3.2 Средства криптографической защиты, применяемые в Системе.

- 1) СКЗИ «Крипто-КОМ» производства компании Сигнал-Ком
- 2) RSA - Криптографический алгоритм с открытыми ключами
- 3) Криптографический протокол SSL

9.1.3.3 Общие условия работы с ключевой информацией

- 1) Участники самостоятельно вырабатывают закрытые и открытые ключи и обеспечивают работу с ключевой информацией в соответствии с Правилами Системы.
- 2) Владелец сертификата должен быть уполномочен подписывать расчетные и иные документы на бумажных носителях от имени Отправляющей стороны, на момент отправки подписанного ЭЦП Электронного сообщения.
- 3) При проверке документов для регистрации сертификата ключа подписи за Участником, Оператор Системы в полном объеме проверяет документы Участника, полномочия уполномоченного лица на право осуществления действий от имени Участника в рамках Системы.
- 4) Владелец сертификата ключа подписи несёт ответственность за достоверность сведений, которые были предоставлены им Оператору Системы при создании и регистрации сертификата ключа подписи.
- 5) Выполнение порядка работы с ключевой информацией, изложенной в «Инструкции Системы CONTACT по действиям с ключевой информацией», обязательно для всех Участников. Инструкция размещена в закрытой части официального сайта Системы.
- 6) Владелец сертификата ключа подписи хранят собственные секретные ключи в тайне и принимают все необходимые меры для предотвращения их компрометации в процессе хранения и использования.
- 7) Владельцы сертификатов ключей подписи самостоятельно хранят выданные им сертификаты ключей, в том числе и по истечению срока действия сертификата ключа подписи.

- 8) Владелец сертификата ключа 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 Участник должен иметь резервный ключ.

9.1.3.4 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 подписи признается ненадлежащим.
- 5) Участник после уведомления Оператора Системы о компрометации ключа осуществляет процедуры перехода на резервный ключ (при его наличии) или вырабатывает и сертифицирует новый ключ.
- 6) Оператор Системы, получив уведомление с использованием кода оповещения, аннулирует действие данного кода, вырабатывает и высылает Участнику новый код оповещения.

9.1.3.5 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 Участника 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 ЭЦП конкретного Электронного документа со всеми его реквизитами конкретному Владельцу сертификата.
- 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 эксперты.
 - 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 ЭЦП, подлинность которой оспаривается;
 - сменные носители с индивидуальными закрытыми ключами ЭЦП Владельцев сертификата, подписавших документ;
 - Сертификаты ключей подписи Владельцев ключа подписи, 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 ЭЦП, экспертная комиссия осуществляет следующие действия:
- сравнивает содержание однотипных экземпляров сертификатов, представленных пользователем и Удостоверяющим центром.
 - сравнивает содержание сертификата пользователя с его сертификатом
 - проверяется подлинность ЭЦП спорного документа.

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

- 19) Сертификат спорной ЭЦП и протокол проверки подписи являются основными документами работы экспертной комиссии и должны быть подписаны 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 ЭЦП. 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.

9.1.4 Требования к техническому и программному обеспечению осуществления операций

- 1) Участники 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 технологией Системы.
- 3) Технологии Системы включают в себя техническое и технологическое описание процедур и форматов взаимодействия Операционного центра с Участниками.
- 4) Технологии Системы публикуются на закрытой части официального сайта системы.
- 5) В случае изменения технологий Системы и необходимости замены или модификации ПО «CONTACT» Участники извещаются путем размещения информации на официальном сайте Системы и, при необходимости, по другим Согласованным каналам связи.
- 6) Участник самостоятельно по согласованию с Оператором Системы выбирает ПО «CONTACT», которое он будет использовать.
- 7) Оператор Системы может рекомендовать Участникам 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» Участник в обязательном порядке проводит процедуры тестирования подключения.

9.1.4.1 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.

9.1.4.2 Условия использования поставляемого партнерами - разработчиками ПО «CONTACT»

- 1) ПО «CONTACT» поставляется Участникам в порядке и на условиях партнера.

- 2) Участники 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.

9.1.4.3 Условия использования прочего ПО «CONTACT»

- 1) Участники 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 Участником самостоятельно по методикам Оператора Системы.
- 4) Все риски, связанные с нарушением действующих на момент совершения операций технологий, несет Участник.
- 5) Оператор системы не оказывает консультационной помощи сотрудникам Участника по использованию разработанного таким образом программного обеспечения.

10 Приложения

10.1 Приложение 1.

Перечень операций CONTACT, осуществляемых Участником Сети CONTACT, и технологии приёма денежных средств (Уведомление о перечне операций CONTACT, осуществляемых Участником Сети 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
			В погашение кредитов и пополнение счетов
			В адрес Поставщиков услуг за оплату услуг, товаров, работ. Поставщик услуг зарегистрирован на территории РФ
			В адрес Поставщиков услуг за оплату услуг, товаров, работ. Поставщик услуг зарегистрирован за пределами РФ

Валюты операций			Выплата/зачисление денежных средств физическим лицам-Получателям:
рубль РФ	доллар США	евро	
			Полученных от физических лиц
			Полученных от Поставщиков услуг, 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
			В погашение кредитов и пополнение счетов
			В адрес Поставщиков услуг за оплату услуг, товаров, работ. Поставщик услуг зарегистрирован на территории РФ
			В адрес Поставщиков услуг за оплату услуг, товаров, работ. Поставщик услуг зарегистрирован за пределами РФ

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
			В погашение кредитов и пополнение счетов
			В адрес Поставщиков услуг за оплату услуг, товаров, работ. Поставщик услуг зарегистрирован на территории РФ
			В адрес Поставщиков услуг за оплату услуг, товаров, работ. Поставщик услуг зарегистрирован за пределами РФ

Правила оформления заявки.

Первоначально Заявка заполняется при присоединении Участника к Правилам Услуги Переводы и Платежи за подписью руководителя Участника, заверенная печатью Участника.

При внесении изменений Заявка, оформленная подписью руководителя Участника, заверенная печатью Участника, направляется в следующем порядке:

- по эл. почте на адрес Департамента Денежных переводов CONTACT: ddps@ruslavbank.com, копия менеджеру, курирующему Участника - _____@ruslavbank.com (заполняется при подключении Участника к Услуге)

- по факсу – (+7 495) 799 56 24 или в сканированном виде на вышеуказанные эл. Адреса. Оригинал Заявки в обязательном порядке направляется по почте на адрес:

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

АКБ «РУССЛАВБАНК» (ЗАО) для Департамента Денежных переводов CONTACT.

10.2 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.

Например: РУССЛАВБАНК или «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.

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 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 банков-участников направляются в Word-формате (не сканировать!) следующим образом:

по эл. почте на адрес Департамента Денежных переводов «CONTACT» – ddps@russlavbank.com и на адрес курирующего менеджера.

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 Денежных переводов «CONTACT».

Заявки должны быть заполнены в соответствии с требованиями настоящего письма.

10.3 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) Банка -

_____ :

(указать наименование Банка)

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)

(Подпись)

(ФИО)

Печать Банка

10.4 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)

10.5 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 24Банк - _____ 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

10.6 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)

(Подпись)

(ФИО)

Печать Банка

10.7 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)

10.8 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.

10.8.1 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.

10.8.2 Ввод в действие 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 действие ключа Удостоверяющий центр пришлет сообщение:

Ваш ключ <Номер ключа> введен в действие

10.8.3 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

10.8.4 .Сообщения при компрометации действующего ключа

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

10.8.5 .Сообщения при компрометации действующего и резервного ключей

Отправка сообщений при компрометации ключей в электронном виде осуществляется на почтовый адрес crl@russlavbank.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>