

ПРАВИЛА ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПЕРЕВОДОВ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ФИЗИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ ПО БАНКОВСКИМ СЧЕТАМ И БЕЗ ОТКРЫТИЯ БАНКОВСКИХ СЧЕТОВ

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящих Правилах осуществления переводов денежных средств физическими лицами по банковским счетам и без открытия банковских счетов (далее – **Правила**) используются следующие термины и определения:

АБС - Автоматизированная банковская система.

Банк - АО КБ «Северный Кредит».

Банковский счет (счет) – счет (текущий счет, специальный счет, счет по вкладу «до востребования», счет по срочному вкладу, счет, используемый для расчетов с использованием банковской карты (далее - счет банковской карты)), открытый в Банке Клиенту на основании Договора банковского счета (специального счета, банковского вклада, банковской карты).

Банковская карта – пластиковая карта, с использованием идентификационного номера которой ее держатель (Платательщик) может в устройствах самообслуживания Банка осуществить перевод денежных средств по банковскому счету, используемому в целях проведения операций с помощью банковской карты.

Банкомат - электронный программно-технический комплекс Банка, предназначенный для совершения без участия Уполномоченного работника Банка операций по выдаче наличных денежных средств, зачисленных Получателю при совершении переводов по банковскому счету в соответствии с законодательством Российской Федерации, направления Платательщиком распоряжений по переводу денежных средств по банковскому счету, а также для составления документов, подтверждающих проведение указанных операций.

Бенефициарный владелец - физическое лицо, которое в конечном счете прямо или косвенно (через третьих лиц, в том числе через юридическое лицо, нескольких юридических лиц либо группу связанных юридических лиц) владеет (имеет преобладающее участие более 25 процентов в капитале) клиентом - юридическим лицом либо прямо или косвенно контролирует действия клиента – юридического или физического лица, в том числе имеет возможность определять решения, принимаемые клиентом. Бенефициарным владельцем клиента - физического лица считается это лицо, за исключением случаев, если имеются основания полагать, что бенефициарным владельцем является иное физическое лицо.

Безотзывность перевода денежных средств – характеристика перевода денежных средств, обозначающая отсутствие или прекращение возможности отзыва распоряжения об осуществлении перевода денежных средств в определенный момент времени: с момента списания с банковского счета Платательщика (Отправителя) или с момента предоставления Платательщиком (Отправителем) наличных денежных средств в целях перевода без открытия банковского счета.

Безусловность перевода денежных средств - характеристика перевода денежных средств, обозначающая отсутствие условий или выполнение всех условий для осуществления перевода денежных средств в определенный момент времени. Безусловность перевода денежных средств наступает в момент выполнения определенных Платательщиком (Отправителем) и (или) Получателем средств либо иными лицами условий осуществления перевода денежных средств, в том числе осуществления встречного перевода денежных средств в иной валюте, встречной передачи ценных бумаг, представления документов, либо при отсутствии указанных условий.

Вклад - денежные средства, передаваемые Клиентом Банку, которые Банк обязуется возвратить в установленный Договором банковского вклада срок и выплатить проценты на них на условиях и в порядке, предусмотренных Договором банковского вклада.

Выгодоприобретатель – лицо, не являющееся непосредственно участником операции, к выгоде которого действует клиент, в том числе на основании агентского договора, договоров поручения, комиссии и доверительного управления, при проведении операций с денежными средствами и иным имуществом.

Головной офис Банка - структурные подразделения Банка, расположенные и функционирующие в г. Вологде и г. Череповце (Департамент информационных технологий, отдел казначейских операций).

Дистанционное информационное обслуживание – предоставление Банком Клиенту доступа (посредством удаленных каналов) к банковским счетам и возможности проведения операций по счетам через Систему «SevCred Online» в порядке и на условиях, предусмотренных Договором ДБО.

Договор дистанционного банковского обслуживания (Договор ДБО) – договор о предоставлении дистанционного банковского обслуживания, в соответствии с которым Банк предоставляет Клиенту дистанционное банковское обслуживание и определяет его условия.

Договор банковского счета – договор об открытии текущего счета, в соответствии с которым Банк обязуется открыть Клиенту текущий счет, принимать и зачислять поступающие денежные средства, выполнять распоряжения Клиента по переводу денежных средств со счета.

Договор о выпуске и обслуживании банковской карты (Договор банковской карты) – договор об открытии счета для расчетов с использованием Банковской карты, в соответствии с которым Банк обязуется выпустить на имя Клиента Банковскую карту, осуществлять ее обслуживание, открыть Клиенту счет для расчетов с использованием Банковской карты (реквизитов Банковской карты), выполнять распоряжения Клиента по переводу денежных средств со счета.

Договор банковского вклада (Договор вклада)– договор об открытии счета вклада, в соответствии с которым Банк открывает Клиенту счет вклада, зачисляет поступившую на его имя денежную сумму (вклад), обязуется возратить сумму вклада и выплатить проценты на нее на условиях и в порядке, предусмотренных Договором вклада, условия которого предусматривают возможность выполнения Банком распоряжения Клиента по переводу денежных средств с него.

Договор специального банковского счета (Договор специального счета) - договор об открытии специального банковского счета (номинальный счет, счет эскроу, залоговый счет), в соответствии с которым Банк обязуется открыть специальный банковский счет, принимать и зачислять поступающие денежные средства, выполнять распоряжения Клиента по переводу денежных средств с него в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации в отношении режимов вышеперечисленных счетов.

Доверенность – письменное уполномочие, выдаваемое одним лицом другому лицу или другим лицами для представительства перед третьими лицами.

Идентификация – совокупность мероприятий по установлению определенных законодательством РФ сведений о Клиентах, их представителях, выгодоприобретателях, бенефициарных владельцах, по подтверждению достоверности этих сведений с использованием оригиналов документов и (или) надлежащим образом заверенных копий.

Иностранная структура без образования юридического лица – организационная форма, созданная в соответствии с законодательством иностранного государства (территории) без образования юридического лица (в частности, фонд, партнерство, товарищество, траст, иная форма осуществления коллективных инвестиций и (или) доверительного управления), которая в соответствии со своим личным законом вправе осуществлять деятельность, направленную на извлечение дохода (прибыли) в интересах своих участников (пайщиков, доверителей или иных лиц) либо иных выгодоприобретателей.

Индивидуальный тариф – тариф на тарифицируемые стандартные услуги Банка, отличный от стандартного или регионального тарифа (в сторону понижения или повышения) и распространяющийся только на конкретного Клиента Подразделения Банка. Индивидуальный тариф утверждается на определенный срок совместным решением Правления Банка и соответствующим комитетом Головного офиса Банка, к компетенции которого относится решение данного вопроса

Карточка с образцами подписей и оттиска печати (Карточка)– документ с образцами подписей и оттиска печати Клиента, оформляемый на бланке формы № 0401026 Общероссийского классификатора управленческой документации ОК 011-93, представляемый Клиентом в Банк при открытии банковского счета.

Касса Банка - кассовое подразделение Банка, осуществляющее кассовое обслуживание Клиентов наличными денежными средствами и иными ценностями, находящимися в Хранилище ценностей.

Кассовый работник - работник, осуществляющий кассовое обслуживание Клиентов Банка, прием и выдачу наличных денежных средств по операциям осуществления переводов по банковским счетам (без открытия банковских счетов), на которого распорядительным документом Банка могут быть возложены обязанности Операционного работника.

Клиент – физическое или юридическое лицо, иностранная структура без образования юридического лица, индивидуальный предприниматель, физическое лицо, занимающееся в установленном законодательством Российской Федерации порядке частной практикой, которому кредитная организация оказывает услугу на разовой основе либо которое принимает на обслуживание, предполагающее длящийся характер отношений, при осуществлении банковских операций и других сделок, указанных в статье 5 Федерального закона «О банках и банковской деятельности», а также при осуществлении профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг (физическое или юридическое лицо, иностранная структура без образования юридического лица, находящиеся на обслуживании организации, осуществляющей операции с денежными средствами или иным имуществом).

Операционное время – период времени рабочего дня Банка, в течение которого Банк осуществляет процедуры приема к исполнению, исполнения, отзыва, возврата (аннулирования) распоряжений физических лиц о переводе денежных средств.

Операционный работник - работник структурного подразделения Банка, на которого распорядительным документом по Банку возложены обязанности приема к исполнению распоряжений Клиентов на осуществление операций переводов денежных средств по банковским счетам (переводов без открытия счета), в том числе осуществляемых в рамках платежных систем, бухгалтерскому оформлению операций переводов, на которого распорядительным документом Банка могут быть возложены обязанности Кассового работника.

Организация - юридическое лицо, иностранная структура без образования юридического лица, индивидуальный предприниматель, физическое лицо, занимающееся в установленном законодательством Российской Федерации порядке частной практикой.

Окончателность перевода денежных средств - характеристика перевода денежных средств, обозначающая предоставление денежных средств получателю средств в определенный момент времени.

Отправитель - физическое лицо, которое предоставляет в Банк наличные денежные средства и распоряжение о переводе денежных средств для осуществления перевода без открытия банковского счета.

Перевод денежных средств (перевод)– действия Банка в рамках применяемых форм безналичных расчетов по предоставлению денежных средств Получателю: перечисление Банком денежных средств Плательщика (Отправителя) с банковского счета (без открытия банковского счета) на основании распоряжения на перевод, либо зачисление денежных средств на банковский счет Получателя, либо операция по выплате Банком наличных денежных средств Получателю без открытия банковского счета.

Подразделения Банка – Головной офис Банка; обособленные подразделения Банка: филиал Банка и его внутренние структурные подразделения; **внутренние структурные подразделения:** дополнительный офис, кредитно-кассовый офис, операционный офис, операционная касса вне кассового узла, открытые Банком в соответствии с нормативными документами Банка России.

Получатель денежных средств (Получатель) – физическое лицо или Организация, в пользу которого (-ой) Банком осуществляется перевод денежных средств по банковскому счету (без открытия банковского счета).

Плательщик – физическое лицо, которое направляет распоряжение в Банк о переводе денежных средств для осуществления перевода по банковскому счету.

Платежная система (система денежных переводов) – совокупность организаций – участников объединенных одним информационным пространством, определяющих правила платежной системы и взаимодействующих между собой в соответствии с правилами платежной системы в целях осуществления переводов денежных средств внутри системы.

Представитель Клиента - лицо (включая единоличный исполнительный орган юридического лица), при совершении операции действующее от имени и в интересах или за счет клиента, полномочия которого основаны на доверенности, договоре, акте уполномоченного государственного органа или органа местного самоуправления, законе.

Распоряжение на перевод (распоряжение) – письменное указание Плательщика (Отправителя) Банку о переводе денежных средств по банковскому счету (без открытия банковского счета) в пользу Организации или физического лица, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, на основании которого Банк оформляет расчетный документ (платежное поручение, банковский ордер и т.д.), необходимый для осуществления перевода в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Региональный тариф - тариф на тарифицируемые стандартные услуги Банка, распространяющийся на всех Клиентов Подразделения Банка, отличный от стандартного тарифа, как в сторону повышения, так и в сторону понижения. Региональный тариф утверждается на определенный срок совместным решением Правления Банка и соответствующим комитетом Головного офиса Банка, к компетенции которого относится решение данного вопроса.

Резиденты:

а) физические лица, являющиеся гражданами Российской Федерации, за исключением граждан Российской Федерации, признаваемых постоянно проживающими в иностранном государстве в соответствии с законодательством этого государства;

б) иностранные граждане и лица без гражданства, постоянно проживающие в Российской Федерации на основании вида на жительство, предусмотренного законодательством.

Нерезиденты:

а) физические лица, являющиеся гражданами Российской Федерации, и признаваемые постоянно проживающими в иностранном государстве в соответствии с законодательством этого государства;

б) физические лица, являющиеся иностранными гражданами и лицами без гражданства, кроме постоянно проживающих в Российской Федерации на основании вида на жительство, предусмотренного законодательством Российской Федерации;

в) иные лица, не являющиеся Резидентами.

Стандартные тарифы - тарифы на тарифицируемые стандартные услуги Банка, которые применяются во всех Подразделениях Банка и действие которых распространяется на всех Клиентов определенной категории (физические лица или/и Организации (корпоративные клиенты). Стандартные тарифы утверждаются совместным решением Правления Банка и соответствующим комитетом Головного офиса Банка, к компетенции которого относится решение данного вопроса.

Структурное подразделение Банка - отделы, службы, управления, департаменты Подразделений Банка.

Система дистанционного банковского обслуживания «SevCred Online» (Система «SevCred Online»)-программное обеспечение, позволяющее Клиенту посредством дистанционного банковского обслуживания получать информацию по банковским счетам, осуществлять перевод денежных средств со счетов, а также совершать иные операции на условиях и в порядке, установленных Договором ДБО и Договором банковского счета, заключенных Банком с Клиентом.

Специальный счет - счет (номинальный счет, счет эскроу, залоговый счет), открываемый Клиенту Банком на основании Договора специального счета, в случаях и в порядке, установленных законодательством Российской Федерации для осуществления предусмотренных им операций соответствующего вида.

Счет вклада - счет, открытый Клиенту Банком на основании Договора вклада по учету операций по вкладу Клиента.

Счет банковской карты (картсчет) - счет, открытый Клиенту Банком на основании Договора банковской карты для совершения Клиентом расчетов с использованием Банковской карты (реквизитов Банковской карты), не связанных с предпринимательской деятельностью или частной практикой.

Тариф – размер оплаты банковской услуги, который может быть выражен в виде фиксированной суммы за получаемую банковскую услугу или процента от суммы проводимых операций в рамках услуги и утвержденный следующими нормативными документами Банка:

- «Тарифы комиссионного вознаграждения по обслуживанию физических лиц в АО КБ «Северный Кредит»;
- «Тарифы комиссионного вознаграждения по обслуживанию клиентов-юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, физических лиц, занимающихся в установленном законодательством Российской Федерации порядке частной практикой, в АО КБ «Северный Кредит».

Текущий счет- счет, открытый Клиенту Банком на основании Договора банковского счета для совершения Клиентом - физическим лицом расчетных и кассовых операций, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности или частной практикой.

Терминал - электронный программно-технический комплекс Банка, предназначенный для совершения без участия Уполномоченного работника Банка операций по приему от Плательщика (Отправителя) наличных денежных средств, предназначенных для совершения перевода денежных средств по банковскому счету и без открытия банковского счета в соответствии с законодательством Российской Федерации, по приему распоряжений по их совершению, а также для составления документов, подтверждающих проведение указанных операций

Юридическое лицо - организация, которая имеет обособленное имущество и отвечает им по своим обязательствам, может от своего имени приобретать и осуществлять гражданские права и нести гражданские обязанности, быть истцом и ответчиком в суде.

Устройство самообслуживания - аппаратно-программный комплекс Банка (банкомат, терминал), позволяющий Плательщику (Отправителю), формировать в электронном виде распоряжение Банку на осуществление перевода денежных средств.

Уполномоченный банк — кредитная организация, которая для извлечения прибыли как основной цели своей деятельности на основании специального разрешения (лицензии) Центрального банка Российской Федерации (Банка России) имеет право осуществлять банковские операции.

Уполномоченный работник – работник (Кассовый работник, Операционный работник), непосредственно выполняющий распоряжение Клиента по переводу денежных средств.

Электронные средства платежа- средства, а именно банковские карты, устройства самообслуживания Банка и/или Система «SevCred Online, позволяющее Плательщику (Отправителю), формировать в электронном виде распоряжение Банку на осуществление перевода денежных средств.

Sms-сообщение- короткое текстовое сообщение, состоящее из букв или символов, набранных в определенной последовательности, предназначенное для передачи по сети подвижной радиотелефонной связи.

Глава I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПЕРЕВОДОВ

1.1. Настоящие Правила являются публичными, определяют основные условия и порядок осуществления операций по переводу денежных средств по распоряжению физических лиц по банковскому счету и без открытия банковского счета на территории и за пределы Российской Федерации, и регулируют отношения, возникшие в связи с этим между физическими лицами и Банком, включая порядок оплаты комиссионного вознаграждения за осуществление перевода.

Правила и Тарифы, доводятся до сведения физических лиц путем размещения в офисах Банка и/или на сайте www.sevcred.ru и считаются принятыми физическим лицом при подписании заявления на отправку/выдачу перевода денежных средств.

1.2. Банк осуществляет переводы по распоряжению физических лиц по банковскому счету и без открытия счета внутри Банка, в другие кредитные организации, расположенные на территории Российской Федерации, а также за пределами Российской Федерации в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.3. Банк осуществляет перевод денежных средств по банковским счетам посредством:

- списания денежных средств с банковских счетов Плательщиков и зачисления денежных средств на банковские счета Получателей средств;
- списания денежных средств с банковских счетов Плательщиков и выдачи наличных денежных средств Получателям средств - физическим лицам.

Банк осуществляет перевод денежных средств без открытия банковских счетов посредством:

- приема наличных денежных средств, распоряжения Отправителя и зачисления денежных средств на банковский счет Получателя средств;
- приема наличных денежных средств, распоряжения Отправителя и выдачи наличных денежных средств Получателю средств - физическому лицу.

Банк осуществляет переводы по распоряжению Отправителей в пользу физических лиц (резидентов/нерезидентов) частного характера, в пользу Организаций (резидентов/нерезидентов) - в оплату товаров (услуг).

Переводы по распоряжению Клиентов, связанные с осуществлением предпринимательской деятельности, установленной законодательством частной практикой, Банком не выполняются.

1.4. Банк осуществляет следующие виды переводов:

- **системные** - осуществляемые с использованием платежных систем («Western Union», «Blizko», «Золотая Корона», «CONTACT») в соответствии с договором, заключенным Банком с платежной системой. Особенности осуществления (приема/отправления) системных переводов через платежные системы изложены в **р.2 главы III**.

- **несистемные** - осуществляемые по стандартным каналам банковских взаиморасчетов (через корреспондентские счета), при этом перевод может осуществляться с участием банка, не являющегося банком Плательщика и банком Получателя средств (банк-посредник).

1.5. Банк осуществляет перечисление суммы перевода в соответствии с распоряжением не позднее третьего рабочего дня, следующего за днем принятия распоряжения (внесения наличных денежных средств в кассу (Терминал) Банка), если иной срок не предусмотрен законодательством Российской Федерации, а также, если иной (меньший) срок не установлен в соглашении между Банком и Получателем.

1.6. Переводы денежных средств по поручению физических лиц без открытия банковских счетов не подлежат страхованию согласно Федерального закона от 23.12.2003 № 177-ФЗ «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации».

2. ИДЕНТИФИКАЦИЯ

2.1. В соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации до осуществления перевода Уполномоченный работник проводит идентификацию Клиента, Представителя Клиента, Выгодоприобретателя, Бенефициарного владельца в порядке, установленном внутренними нормативными документами Банка.

Перечень документов и сведений, необходимых для идентификации, общий порядок идентификации Клиентов, Представителей Клиентов, Выгодоприобретателей, Бенефициарных владельцев и обновления информации о них определен Федеральным законом «**О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма**» от 07 августа 2001 года № 115-ФЗ (с последующими изменениями и дополнениями), далее по тексту – **ФЗ № 115-ФЗ**, внутренними нормативными документами Банка.

2.2. Для проведения идентификации Уполномоченный работник Банка запрашивает:

- а) документ, удостоверяющий личность Клиента (Представителя);
- б) документ, подтверждающий информацию об адресе регистрации по месту жительства (пребывания) Клиента в Российской Федерации, указанную в Распоряжении;

в) иные дополнительные документы (информация) в соответствии с законодательством Российской Федерации, внутренними документами Банка, **в том числе**

Иностранным гражданином или лицом без гражданства **дополнительно предоставляется:**

а) миграционная карта (в обязательном порядке должны содержать номер карты, дату начала срока пребывания и дату окончания срока пребывания).

Миграционные карты должны предъявляться в Банк любым иностранным гражданином или лицом без гражданства, за исключением:

- граждан республики Беларусь;
- иностранных граждан и лиц без гражданства, постоянно проживающих в Российской Федерации на основании вида на жительство;
- иностранных граждан и лиц без гражданства, временно проживающих в Российской Федерации на основании разрешения на временное проживание.

б) документ, подтверждающий законность нахождения физического лица на территории Российской Федерации: серия (если имеется) и номер документа, дата начала срока действия права пребывания (проживания), дата окончания срока действия права пребывания (проживания).

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

- вид на жительство;
- разрешение на временное проживание;
- иной документ, подтверждающий в соответствии с законодательством Российской Федерации право иностранного гражданина или лица без гражданства на пребывание (проживание) в Российской Федерации;

- виза.

От предъявления визы в качестве документа, подтверждающего право на пребывание (проживание) в Российской Федерации, освобождаются:

➤ иностранные граждане государств, с которыми заключены соглашения о безвизовом въезде: Беларусь, Казахстан, Киргизия, Таджикистан, Украина, Армения, Азербайджан, Абхазия, Молдова, Узбекистан, а также в отдельных случаях, предусмотренных международными соглашениями, иностранные граждане государств Израиль, Куба и другие;

➤ лица без гражданства, состоявшие в гражданстве СССР и проживающие в Латвийской Республике, осуществляют въезд в Российскую Федерацию и выезд из Российской Федерации без оформления виз по паспорту не гражданина, выданному соответствующим органом Латвийской Республики;

➤ лица без гражданства, состоявшие в гражданстве СССР и проживающие в Эстонской Республике, осуществляют въезд в Российскую Федерацию и выезд из Российской Федерации без оформления виз по паспорту иностранца, выданному соответствующим органом Эстонской Республики.

Перечень документов, необходимых для осуществления перевода, требования, предъявляемые Банком к оформлению документов, указаны **в разделе 3 настоящей главы**.

2.3. Уполномоченный работник на основании полученных документов предпринимает обоснованные и доступные в сложившихся обстоятельствах меры по идентификации Бенефициарных владельцев, за исключением случаев, предусмотренных **ФЗ № 115-ФЗ**, когда идентификация Бенефициарных владельцев не проводится.

2.4. Клиенту, его Представителю может быть отказано в выполнении распоряжения о совершении операции:

- в случае наличия в соответствии с **ФЗ 115-ФЗ** подозрений о том, что целью осуществления перевода денежных средств является совершение операций в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем или финансирования терроризма;

- непредоставления клиентом, представителем клиента документов, необходимых для идентификации Клиента, его Представителя.

2.5. Банк вправе принимать обоснованные и доступные в сложившихся обстоятельствах меры по определению источников происхождения денежных средств и (или) иного имущества Клиентов в соответствии с **ФЗ 115-ФЗ, внутренними нормативными документами Банка**.

3. ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПЕРЕВОДА И ТРЕБОВАНИЯ К ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫМ ДОКУМЕНТАМ

3.1. В соответствии с законодательством Российской Федерации документами, на основании которых Банк удостоверяет личность Клиента - физического лица являются:

а) для граждан Российской Федерации:

- паспорт гражданина Российской Федерации;
- паспорт гражданина Российской Федерации, дипломатический паспорт, служебный паспорт, удостоверяющие личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации;
- свидетельство о рождении гражданина Российской Федерации (для граждан Российской Федерации в возрасте до 14 лет);
- временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта гражданина Российской Федерации;
- иные документы, признаваемые документами, удостоверяющими личность гражданина Российской Федерации в соответствии с законодательством Российской Федерации:
 - удостоверение личности моряка / паспорт моряка;
 - удостоверение личности военнослужащего (для офицеров, прапорщиков и мичманов);
 - военный билет военнослужащего / временное удостоверение, выданное взамен военного билета;

б) для иностранных граждан:

- паспорт иностранного гражданина;

в) для лиц без гражданства:

- документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешение на временное проживание (для лиц без гражданства);
- вид на жительство (для лиц без гражданства, если они постоянно проживают на территории РФ);
- документ, удостоверяющий личность лица, не имеющего действительного документа, удостоверяющего личность, на период рассмотрения заявления о признании гражданином Российской Федерации или о приеме в гражданство Российской Федерации;
- удостоверение беженца;
- свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании беженцем на территории Российской Федерации по существу.

г) иные документы, признаваемые документами, удостоверяющими личность иностранного гражданина и лиц без гражданства в соответствии с законодательством Российской Федерации и международным договором Российской Федерации, в том числе свидетельство о предоставлении временного убежища на территории РФ.

3.2. В случае обращения в Банк Представителя Клиента Уполномоченный работник дополнительно запрашивает доверенность Клиента, оформленную нотариально в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, или иные документы, подтверждающие полномочия Представителя.

3.3. Все документы, позволяющие идентифицировать Клиента, Представителя Клиента, Выгодоприобретателя, Бенефициарного владельца должны быть действительными на дату их предъявления.

Документы с истекшим сроком действия, а также документы с признаками фиктивности, к рассмотрению не принимаются и для идентификации не используются.

3.4. Документы, составленные полностью или в какой-либо их части на иностранном языке (за исключением документов, удостоверяющих личности физических лиц, выданных компетентными органами иностранных государств, составленных на нескольких языках, включая русский язык), представляются в Банк с надлежащим образом заверенным переводом на русский язык.

3.5. Требование о представлении в Банк документов с надлежащим образом заверенным переводом на русский язык не распространяется на документы, выданные компетентными органами иностранных государств, удостоверяющие личность физического лица, при условии наличия у физического лица документа, подтверждающего право законного пребывания на территории Российской Федерации (например, въездная виза, миграционная карта).

3.6. В случае отсутствия у Клиента (Представителя) - нерезидента документа, подтверждающего право законного пребывания на территории Российской Федерации, при наличии документа, удостоверяющего личность, выданном компетентным органом иностранного государства и составленного на нескольких языках, за исключением русского языка, Банк в обязательном порядке требует надлежащим образом заверенный перевод на русский язык документа, удостоверяющего личность.

3.7. Все документы представляются Клиентом (Представителем) в Банк в оригинале или надлежащим образом заверенной копии.

Если к идентификации Клиента, Представителя, установлению и идентификации Выгодоприобретателя, Бенефициарного владельца имеет отношение только часть документа, может быть представлена заверенная выписка из него.

3.8. В случае представления надлежащим образом заверенных копий документов работник подразделения Банка, осуществляющий прием документов, в обязательном порядке запрашивает у Клиента представление оригиналов соответствующих документов для ознакомления и установления соответствия предоставленных копий документов их оригиналам.

В случае представления надлежащим образом копий документов Банк вправе потребовать представления оригиналов соответствующих документов для ознакомления.

3.9. В случае непредставления документов, указанных *в п.п. 3.7,3.8. Правил,* Банк вправе отказать в осуществлении Перевода.

4. ТРЕБОВАНИЯ К ОСУЩЕСТВЛЕНИЮ ПЕРЕВОДОВ

4.1. Требования к осуществлению переводов в валюте Российской Федерации по территории Российской Федерации.

- Переводы физическим лицом – резидентом в валюте Российской Федерации по территории Российской Федерации в пользу резидентов осуществляются без ограничений.

- Переводы физическим лицом – резидентом в валюте Российской Федерации по территории Российской Федерации в пользу нерезидентов, получения физическим лицом - резидентом перевода на территории Российской Федерации от нерезидентов, осуществляются в установленном Банком России порядке, который может предусматривать только ограничение суммы перевода.

- Переводы физическим лицом – нерезидентом в валюте Российской Федерации в пользу нерезидентов по территории Российской Федерации осуществляются без ограничений.

4.2. Требования к осуществлению переводов в иностранной валюте по территории Российской Федерации.

- Переводы физическим лицом – резидентом иностранной валюты по территории Российской Федерации в пользу резидентов запрещены.

- Переводы физическим лицом – резидентом в иностранной валюте по территории Российской Федерации в пользу нерезидентов, получения физическим лицом - резидентом перевода на территории Российской Федерации от нерезидентов, осуществляются в установленном Банком России Российской Федерации порядке, который может предусматривать только ограничение суммы перевода.

- Переводы физическим лицом – нерезидентом иностранной валюты в пользу нерезидентов по территории Российской Федерации осуществляются без ограничений.

4.3. Требования к осуществлению переводов за пределы территории Российской Федерации.

- Физическое лицо - резидент имеет право перевести из Российской Федерации без открытия банковского счета в Банке иностранную валюту или валюту Российской Федерации в сумме, не превышающей в эквиваленте 5000 долларов США, определяемой с использованием

официальных курсов иностранных валют к рублю, установленных Банком России на дату поручения Банку на осуществление указанного перевода.

- Общая сумма переводов физического лица - резидента из Российской Федерации без открытия банковского счета, осуществляемых через Банк в течение одного операционного дня, не должна превышать вышеуказанную сумму.

- Переводы физическим лицом – нерезидентом иностранной валюты за пределы территории Российской Федерации в пользу нерезидентов осуществляются без ограничений.

4.4. Требования к осуществлению переводов за пределы территории Российской Федерации в пользу Организаций за товары и услуги.

В соответствии с требованиями валютного законодательства и нормативных актов Банка России переводы за пределы Российской Федерации в пользу Организаций за товары и услуги должны подтверждаться документами, являющимися основанием для их проведения.

Данными документами являются:

- соглашения, договоры, в том числе договоры оферты,
- счета оплаты, и другие документы, подтверждающие факт передачи товаров (выполнения работ, оказания услуг), информации и результатов интеллектуальной деятельности, в том числе исключительных прав на них.

Глава II. ПРАВИЛА ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПЕРЕВОДОВ ПО БАНКОВСКИМ СЧЕТАМ

1. ОСОБЕННОСТИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПЕРЕВОДОВ ПО БАНКОВСКОМУ СЧЕТУ

1.1. Банк осуществляет отправление переводов по банковскому счету в порядке, установленном настоящей главой с учетом особенностей, изложенных в *гл.1 Правил*.

Для осуществления перевода Платательщик предоставляет в Подразделение Банка Распоряжение на бумажном носителе (направляет его в электронном виде через Устройство самообслуживания, систему «SevCred Online» Банка).

Требования к оформлению распоряжения установлены *разделе 2 настоящей главы*. Частичное исполнение Распоряжения на перевод Банк не осуществляет.

1.2. Банк осуществляет переводы в валюте Российской Федерации, в долларах США и ЕВРО.

1.3. Ограничения по операциям, совершаемым Клиентами:

а) посредством системы «SevCred Online»:

- Максимальная сумма одного перевода денежных средств со счета, открытого для расчетов с использованием банковских карт, за исключением переводов на собственный текущий счет в Банке - 15 000 рублей;

- Максимальная суммарная сумма переводов денежных средств со счета (в том числе открытого для расчетов с использованием банковских карт) в иные кредитные организации- 100 000 рублей в день, суммарно- 1 500 000 рублей в месяц.

б) через Устройства самообслуживания - 15000 рублей.

в) путем личного обращения в Банк:

– ограничения отсутствуют при условии предоставления в Банк в необходимых случаях соответствующих подтверждающих документов.

1.4. Переводы денежных средств в иностранной валюте осуществляются в соответствии с законодательством Российской Федерации и предварительно до исполнения платежа (в том числе отправленного через систему «SevCred Online») подлежат одобрению Банком, являющимся органом валютного контроля. Перечисление денежных средств в необходимых случаях осуществляется при условии предоставления в Банк соответствующих подтверждающих документов.

1.5. Комиссионное вознаграждение за перевод взимается в дату списания перевода с банковского счета Плательщика в безналичной форме в валюте перевода или в валюте Российской Федерации по курсу Банка России на день осуществления операции.

2. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К РАСПОРЯЖЕНИЮ НА ПЕРЕВОД

2.1. Отправление перевода осуществляется на основании распоряжения Плательщика.

Распоряжение на перевод может быть направлено Плательщиком в Банк одним из следующих способов:

- в виде заявления на перевод денежных средств (далее - Заявление) на бумажном носителе по установленной Банком форме, не менее чем в **2-х экземплярах**, с проставлением собственноручной подписи на каждом экземпляре Заявления;

- в электронном виде по установленной Банком форме, оформленного Плательщиком посредством устройства самообслуживания или системы «Sevcred Online».

При поступлении распоряжения в электронном виде Банк, при составлении распоряжения на бумажном носителе, обеспечивает неизменность реквизитов, указанных Плательщиком посредством устройства самообслуживания или системы «Sevcred Online».

2.2. В Распоряжении в обязательном порядке указываются:

- **реквизиты Плательщика:**

- фамилия, имя, отчество полностью;
- ИНН (при наличии);
- адрес регистрации по месту жительства (пребывания) ;
- банковские реквизиты.

- **реквизиты Получателя:**

- фамилия, имя, отчество или наименование получателя средств полностью;
- реквизиты банков-корреспондентов (по несистемным переводам).

- сумма перевода;

- назначение платежа,

- иная информация, установленная банком-корреспондентом или Получателем средств.

2.2. В Заявлении на перевод по форме Банка, на распоряжении, составленном Банком на основании заявления, предоставленного Клиентом не по форме Банка, наличие собственноручной подписи Плательщика обязательно.

Проставляя подпись, Плательщик подтверждает сумму перевода, согласие с условиями перевода, а также безошибочность реквизитов, указанных в распоряжении.

3. ПРИЕМ РАСПОРЯЖЕНИЯ НА ОТПРАВЛЕНИЕ ПЕРЕВОДА К ИСПОЛНЕНИЮ

3.1. Уполномоченный работник до приема распоряжения информирует Плательщика о **Правилах**, размере комиссионного вознаграждения за осуществление перевода согласно Тарифам.

3.2. В случае согласия Плательщика с **Правилами**, размером комиссионного вознаграждения Уполномоченный работник Банка, осуществляющий принятие распоряжения, проводит идентификацию Клиента, Представителя Клиента, Выгодоприобретателя, Бенифициарного владельца в порядке, установленном **ФЗ 115-ФЗ, внутренними нормативными документами Банка, разделом 2 гл.1 Правил.**

3.3. При осуществлении перевода независимо от его суммы Уполномоченный работник имеет право требовать у Плательщика:

- документ, удостоверяющий личность;
- миграционную карту;
- документ, подтверждающий законность нахождения физического лица на территории Российской Федерации.

3.4. Прием Уполномоченным работником к исполнению распоряжения происходит после проверки исполнения требований, установленных **разделом 2 настоящей главы** к составлению распоряжения, а также проведения следующих процедур:

- Удостоверение права распоряжаться денежными средствами;
- Контроль целостности распоряжения;
- Структурный контроль распоряжения;
- Контроль значений реквизитов распоряжения;
- Контроль достаточности денежных средств.

Порядок проведения вышеуказанных процедур установлен Положением Банка России «**О правилах осуществления перевода денежных средств**» от 19 июня 2012 года № 383-П (с последующими изменениями и дополнениями), далее по тексту – **Положение № 383-П, внутренними нормативными документами Банка.**

3.5. Плательщик подтверждает свое намерение осуществить перевод, выражает согласие с условиями, Правилами и Тарифами Банка по выполнению перевода в момент передачи

Уполномоченному работнику распоряжения на перевод в бумажном виде или путем подтверждения согласия в электронном виде посредством устройства самообслуживания или системы «Sevcred Online» при направлении распоряжения в электронном виде.

3.6. При условии положительного результата выполнения процедур, указанных в **п.3.4. настоящего раздела**, согласно действующему законодательству Российской Федерации и Правилам, распоряжение считается принятым Банком к исполнению. В случае положительного результата процедур приема к исполнению распоряжения Банк не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления в Банк распоряжения, Банк подтверждает прием распоряжения к исполнению следующими способами:

- возвращает Отправителю (Клиенту/Взыскателю средств) экземпляр распоряжения на бумажном носителе с отметками Банка (даты приема его к исполнению, штампа Банка и подписью Операционного работника);
- изменяет статус распоряжения при направлении его Клиентом в Банк в электронном виде по Системе «SevCred Online»;
- выдает чек при направлении распоряжения Клиентом через устройство самообслуживания Банка.

В случае приема к исполнению и исполнению распоряжения в течение одного операционного дня штампом Банка/чеком устройства самообслуживания одновременно может подтверждаться прием к исполнению распоряжения и его исполнение.

Частичное исполнение распоряжения, поступившего от Клиента по банковскому счету/без открытия банковского счета Банк не осуществляет.

В случае частичного исполнения распоряжения (исполнительного документа), предъявленного Взыскателем средств на бумажном носителе к банковскому счету Клиента – не позднее рабочего дня, следующего за днем частичного исполнения Операционный работник/ работник, уполномоченный на прием и исполнение исполнительных документов распорядительным документом по Банку:

- помещает в Персональную папку Клиента экземпляр платежного ордера на бумажном носителе с указанием даты исполнения, проставлением штампа Банка и своей подписи и при обращении Клиента в Банк передает его Клиенту;
- направляет Взыскателю средств экземпляр платежного ордера указанием даты исполнения, проставлением штампа Банка и подписи работника Банка на бумажном носителе;
- направляет Клиенту в электронном виде по Системе «SevCred Online» выписку из банковского счета Клиента с указанием в ней реквизитов платежного ордера, являющуюся извещением о частичном исполнении распоряжения Взыскателю средств / помещает выписку на бумажном носителе в Персональную папку Клиента в случае отсутствия у Клиента подключения к Системе «SevCred Online» и при обращении Клиента в Банк передает его Клиенту.

С момента списания денежных средств с банковского счета Плательщика наступает безотзывность перевода в соответствии с **Положением №383-П**. Отзыв перевода до наступления безотзывности осуществляется в соответствии с **разделом 4 настоящей главы**. Возврат перевода Плательщику, внесение Плательщиком изменений в реквизиты перевода после наступления безотзывности осуществляются в соответствии с **разделами 5 и 6 настоящей главы**.

При отрицательном результате выполняемых процедур приема к исполнению распоряжения, направленного на бумажном носителе, Банк не принимает распоряжение к исполнению и не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления в Банк распоряжения возвращает его Плательщику с указанием на распоряжении даты возврата и причин возврата, проставлением штампа Банка и подписи уполномоченного лица Банка.

При отрицательном результате выполняемых процедур приема к исполнению распоряжения, направленного в электронном виде:

- с использованием устройств самообслуживания: уведомляет Плательщика об отказе в приеме распоряжения путем отображения на экране устройства самообслуживания электронного уведомления об аннулировании распоряжения с указанием суммы распоряжения, наименования Получателя денежных средств, даты его аннулирования и причин аннулирования с последующей выдачей чека на бумажном носителе с соответствующей информацией;

- с использованием системы «SevCred Online»: Банк уведомляет Плательщика об отказе в приеме распоряжения путем направления Плательщику посредством системы «SevCred Online» электронного уведомления об аннулировании распоряжения с указанием номера распоряжения, суммы распоряжения, наименования Получателя денежных средств, даты аннулирования и причин аннулирования распоряжения.

3.7. Подтверждением Плательщику принятия распоряжения к исполнению являются:

а) в случае приема Заявления на перевод на бумажном носителе:

- экземпляр Заявления на перевод со штампом Банка «**Принято к исполнению**» с проставлением даты и подписи Уполномоченного работника;

б) в случае приема Заявления на перевод в электронном виде, направленного с использованием системы «Sevcred Online»:

- экземпляр Заявления на перевод с электронным штампом Банка «**Принято к исполнению**».

в) в случае приема Распоряжения в электронном виде, направленного с использованием Устройства самообслуживания:

- бумажный чек Устройства самообслуживания по форме, установленной Банком.

3.8. Обязательства Банка перед Плательщиком по переводу денежных средств прекращаются в момент наступления окончательности перевода.

Окончателюстью перевода является:

- зачисление суммы перевода на банковский счет Получателя или обеспечения Получателю средств возможности получения наличных денежных средств (если Получателя и Плательщика обслуживает Банк);

- зачисление денежных средств на корреспондентский счет банка, обслуживающего получателя средств (если Получателя обслуживает другая кредитная организация),

- блокирование денежных средств по операциям, проведенным посредством автоматизированных систем электронных платежей и подтвержденным Плательщиком с использованием электронных средств платежа.

4. ОТЗЫВ РАСПОРЯЖЕНИЯ

4.1. Распоряжение на осуществление перевода может быть *отозвано (отменено)* Плательщиком *до наступления безотзывности перевода*.

4.2. При этом Плательщик должен оформить *Заявление об отзыве распоряжения на осуществление перевода денежных средств (далее-Заявление об отзыве распоряжения)* по форме, установленной в Банке.

Направление в Банк Плательщиком Заявления на отзыв перевода *по банковскому счету* осуществляется:

- на бумажном носителе, составленного по форме, установленной Банком (*Приложение № 5.1*), и переданного Клиентом в Подразделение Банка;

- в электронном виде, составленного с использованием шаблонов сообщений системы «SevCred Online», и переданного Клиентом в Банк по защищенным каналам связи;

- в электронном виде, составленного Клиентом в Устройстве самообслуживания, и переданного с использованием банковской карты посредством отмены Клиентом введенной операции с использованием банковской карты.

4.3. Одновременно с Заявлением об отзыве распоряжения Плательщик обязан предъявить документ, подтверждающий факт совершения перевода (распоряжение на перевод) с отметкой Банка о принятии к исполнению (*п.3.7 настоящей главы*), и документ, удостоверяющий личность;

Прием и проверка Заявления об отзыве распоряжения осуществляется Банком в порядке, аналогичном, указанному в *п.3.4 настоящей главы*.

4.4. Банк не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления Заявления об отзыве, направляет Плательщику распоряжения уведомление в электронном виде в случае подключения Плательщика к системе «SevCred Online» или на бумажном носителе об отзыве с указанием даты, возможности (невозможности в связи с наступлением безотзывности перевода денежных средств) отзыва распоряжения и проставлением на распоряжении на бумажном носителе - штампа Банка и подписи Уполномоченного работника Банка, на распоряжении, направленном в электронном виде - электронного штампа Банка.

4.4. Заявление об отзыве распоряжения в случае положительного результата проверки является основанием для возврата (аннулирования) Банком распоряжения.

4.5. Возможно принятие Заявления об отзыве распоряжения в случае утери документов, подтверждающих факт направления распоряжения в Банк, при условии указания Плательщиком реквизитов и суммы перевода. При этом Плательщик при подаче в Банк Заявления об отзыве распоряжения предупреждается Уполномоченным работником Банка об уголовной ответственности за предоставление недостоверных или заведомо ложных сведений в соответствии *со ст. 159 Уголовного кодекса Российской Федерации*: мошенничество, то есть хищение чужого имущества или приобретение права на чужое имущество путем обмана или злоупотреблением доверием.

5. ВНЕСЕНИЕ УТОЧНЕНИЙ В РЕКВИЗИТЫ ПЕРЕВОДА

5.1. В случае обращения Плательщика в Банк *до наступления окончательности перевода* с просьбой о необходимости внесения уточнений в реквизиты отправленного перевода Плательщик должен обратиться в Банк и оформить *Заявление на внесение изменений в перевод денежных средств (далее - Заявление на внесение изменений)* по форме Банка.

Уполномоченный работник при обращении Плательщика осуществляет действия по проведению идентификации Клиента (Представителя), Выгодоприобретателя, Бенефициарного владельца, процедур приема и проверки *Заявления на внесение изменений* в порядке, аналогичном указанному в *п. 3.4. настоящей главы*.

5.2. Одновременно с представлением в Банк *Заявления на внесение изменений* Плательщик должен уплатить Банку комиссионное вознаграждение за прием Заявления на внесение изменений в соответствии с Тарифами Банка.

5.3. Возможно принятие Заявления на внесение изменений в случае утери документов, подтверждающих факт совершения отправления перевода, при условии указания Плательщиком реквизитов и суммы перевода. При этом Плательщик предупреждается об уголовной ответственности за предоставление недостоверных или заведомо ложных сведений в соответствии *со ст. 159 Уголовного кодекса Российской Федерации*: мошенничество, то есть хищение чужого имущества или приобретение права на чужое имущество путем обмана или злоупотреблением доверием.

5.4. В случае если Заявление на внесение изменений представлено Плательщиком в Банк в день подачи Заявления о переводе до момента перечисления перевода по назначению, Банк осуществляет перевод с учетом изменений.

5.5. Если Заявление на внесение изменений представлено после осуществления перевода денежных средств по назначению, Операционный работник Банка после приема Заявления на внесение изменений оформляет необходимые документы в соответствии с требованиями банка-получателя перевода и передает их посредством согласованных с ними средств связи.

При этом в случае невозможности банком Получателя внести изменение в перевод, в том числе по причине выплаты перевода Получателю или зачисления на счет Получателя, комиссионное вознаграждение за прием Заявления на внесение изменений возврату Плательщику не подлежит.

5.6. В случае поступления запроса от банка Получателя об уточнении реквизитов, Уполномоченный работник связывается с Клиентом всеми возможными способами. При установлении контакта, Клиент приглашается в Банк и выполняются действия в соответствии с *п.п.5.1.-5.5. настоящей главы*.

6. ВОЗВРАТ ПЕРЕВОДА

6.1. Возврат перевода *до наступления его окончательности* производится на основании предоставленного Плательщиком *Заявления на возврат перевода денежных средств (далее - Заявление на возврат)*, по форме Банка.

Уполномоченный работник при обращении Плательщика осуществляет действия по проведению идентификации Клиента (Представителя), Выгодоприобретателя, Бенефициарного владельца, процедур приема и проверки Заявления на возврат перевода в порядке, аналогичном указанному в *п. 3.4. настоящей главы*.

6.2. При принятии Банком Заявления на возврат Платательщик должен уплатить Банку комиссионное вознаграждение в соответствии с Тарифами Банка, при этом сумма комиссионного вознаграждения, ранее удержанного с Плательщика за перечисление перевода, не возмещается.

6.3. Операционный работник Банка после приема Заявления на возврат оформляет необходимые документы в соответствии с требованиями банка-получателя перевода для уточнения возможности возврата перевода, передает запрос и документы посредством согласованных с ними средств связи.

6.4. При поступлении денежных средств на корреспондентский счет Банка, Банк осуществляет перечисление суммы перевода на счет Плательщика согласно реквизитам, указанным в Заявлении на возврат.

6.5. В случае необходимости возврата перевода после наступления окончательности перевода, осуществленного в пользу Получателя - Организации или физического лица и зачисленного на счет, открытый в Банке или других кредитных организациях, Плательщик самостоятельно обращается к Получателю для возврата перевода.

7. НАПРАВЛЕНИЕ И РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ

7.1. Обращения Клиента, связанные с осуществлением перевода по банковскому счету, направляются Клиентом в Банк в виде письменного заявления в произвольной форме.

Обращения Клиента, связанные с операциями с использованием электронных средств платежа, направляются Клиентом и рассматриваются Банком в порядке, установленном Правилами комплексного банковского обслуживания физических лиц в АО КБ «Северный Кредит», размещенными на сайте Банка www.sevcred.ru.

Все обращения Клиента фиксируются Банком в порядке, установленном внутренними нормативными документами Банка.

7.2. Банк рассматривает обращение Клиента не более 30 дней со дня получения заявления, а в случае осуществления трансграничного перевода денежных средств не более 60 дней со дня получения заявления.

После проверки Банком изложенных в заявлении фактов, и в случае их обоснованности Банк исполняет требования, изложенные в заявлении. При этом факт исполнения Банком требований, изложенных в заявлении, исключает необходимость направления Банком письменного ответа Клиенту, за исключением случаев, когда в заявлении Клиента содержится требование о предоставлении ответа в письменной форме.

7.3. Банк обеспечивает Клиенту возможность получать информацию о результатах рассмотрения заявления следующими способами:

- непосредственно в подразделении Банка при личном обращении Клиента – в часы работы подразделения Банка по обслуживанию клиентов Банка;
- в устной форме, по телефону круглосуточной службы поддержки Банка **8-800-100-90-94** в рабочие дни с 9.00 ч. до 17.00 ч. по московскому времени при условии возможности проведения Банком идентификации Клиента;
- в письменном виде, в случае указания Клиентом в заявлении требования о предоставлении ответа в письменной форме.

7.4. О результатах рассмотрения заявления Банк извещает Клиента одним из следующих способов:

- путем направления SMS-сообщения на номер мобильного телефона, указанный Клиентом для подключения сервиса «SMS-информирование»;
- путем телефонного звонка на номер мобильного телефона, указанный Клиентом при подключении сервиса «SMS-информирование» после проведения идентификации Клиента;
- путем направления ответа на бумажном носителе по адресу, указанному Клиентом при открытии банковского счета для направления Банком юридически значимых сообщений, в случае указания Клиентом в заявлении требования о предоставлении ответа в письменной форме.

7.5. В случае несогласия Клиента с результатом рассмотрения заявления, а также при отсутствии ответа от Банка, Клиент вправе направить в Банк письменную претензию в произвольной форме не позднее 30 календарных дней с даты уведомления Клиента Банком о

результатах рассмотрения заявления или истечения срока для рассмотрения Банком заявления Клиента.

Датой уведомления Банком Клиента о рассмотрении заявления считается:

- дата направления Банком SMS-сообщения на номер мобильного телефона, указанный Клиентом для подключения сервиса «SMS-информирование»;
- дата телефонного звонка на номер мобильного телефона, указанный Клиентом при подключении сервиса «SMS-информирование» после проведения идентификации Клиента;
- дата доставки Клиенту письменного ответа Банка, отправленного заказным письмом с уведомлением, даты получения Банком уведомления о вручении Клиенту заказного письма с уведомлением, дата и роспись в получении уведомления Клиентом на уведомлении Банка. Письменный ответ Банка считается доставленным Клиенту, если оно поступило Клиенту, но по обстоятельствам, зависящим от него, не было ему вручено или Клиент не ознакомился с ним.

Банк рассматривает поступившую претензию Клиента в течение 30 дней с даты регистрации в журнале регистрации входящей корреспонденции в Банке, при этом срок рассмотрения претензии может быть увеличен до 45 дней в случае, если в ходе расследования возникнут новые обстоятельства по претензии. По результатам рассмотрения претензии Банк направляет Клиенту письменный ответ.

Глава III. ПРАВИЛА ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПЕРЕВОДОВ БЕЗ ОТКРЫТИЯ БАНКОВСКОГО СЧЕТА

1. ОСОБЕННОСТИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПЕРЕВОДОВ БЕЗ ОТКРЫТИЯ БАНКОВСКОГО СЧЕТА

1.1. Банк осуществляет отправку переводов без открытия счета в порядке, установленном настоящей главой с учетом особенностей, изложенных в *главе 1 Правил*.

Для осуществления перевода Отправитель предоставляет в Подразделение Банка распоряжение на бумажном носителе (направляет его в электронном виде через Терминал Банка) с одновременным внесением наличных денежных средств в кассу (Терминал) Банка. Требования к оформлению распоряжения установлены *разделом 3 настоящей главы*. Частичное исполнение Распоряжения Отправителя на перевод Банк не осуществляет.

1.2. Внесение Отправителем наличных денежных средств для осуществления перевода без открытия счета осуществляется в валюте перевода, а именно:

- в валюте Российской Федерации, в долларах США и ЕВРО через кассу Банка;
- в валюте Российской Федерации через Терминал Банка.

Если перевод осуществляется в евро, то сумма перевода в евро должна быть кратной 5 евро.

Если перевод осуществляется в долларах США и евро, то сумма перевода должна быть без центов.

1.3. Максимальная сумма отправления:

- несистемного перевода - 600 000 рублей, 5 000 долларов США (в евро - эквивалент по официальному курсу Банка России на дату перевода);
- системного перевода устанавливается платежной системой;
- через Терминал Банка - не более 15 000 рублей.

1.4. Банк осуществляет выплату переводов, поступивших в Банк без открытия банковских счетов физическим лицам-Получателям денежных средств наличными денежными средствами в валюте Российской Федерации, в долларах США и ЕВРО, либо путем перечисления на счет Получателя, указанный в Заявлении на получение перевода, оформленного в соответствии с *п. 7 настоящей главы*.

Выдача Получателю перевода суммы менее номинала минимального денежного знака иностранного государства (группы иностранных государств) в виде банкноты выдается Получателю денежных средств в валюте Российской Федерации по курсу Банка России.

1.5. Комиссионное вознаграждение за перевод взимается в дату принятия распоряжения на перевод в валюте перевода или валюте Российской Федерации по курсу Банка России на день осуществления операции.

1.6. Банк вправе привлекать банковских платежных агентов (БПА) на основании отдельных договоров БПА для приема от физических лиц наличных денежных средств для осуществления переводов денежных средств без открытия банковского счета.

2. ОСОБЕННОСТИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ СИСТЕМНЫХ ПЕРЕВОДОВ

2.1. Особенности осуществления системных переводов по платежной системе «Western Union»:

- отправка/ получение перевода возможны в рублях Российской Федерации и долларах США;
- получение перевода возможно в любом пункте системы;
- скорость доставки перевода вне зависимости от направления перевода – от 20 минут;
- перевод хранится в системе 45 дней.

2.2. Особенности осуществления системных переводов по платежной системе «CONTACT»:

- отправка/ получение перевода возможны в рублях Российской Федерации, долларах США и евро;
- получение перевода возможно в любом пункте системы;
- скорость доставки перевода вне зависимости от направления перевода – от 10-15 минут;
- существуют ограничения общей суммы отправленных/ полученных переводов одним лицом в один рабочий день (размер устанавливается платёжной системой);
- перевод хранится в системе 6 месяцев.

2.3. Особенности осуществления системных переводов по платежной системе «Blizko»:

- отправка/ получение перевода возможны в рублях Российской Федерации, долларах США и евро;
- получение перевода возможно в любом пункте платежной системы;
- скорость доставки перевода вне зависимости от направления перевода – от 1 минуты;
- общее количество отправляемых/ получаемых переводов одним лицом в один рабочий день - не более 3-х;
- существуют ограничения по сумме разового перевода для физических лиц-нерезидентов (размер устанавливается платёжной системой);
- существуют ограничения общей суммы отправленных/ полученных Переводов одним лицом в один рабочий день (размер устанавливается платёжной системой);
- Перевод хранится в системе 6 месяцев.

2.4. Особенности осуществления системных переводов по платежной системе «Золотая Корона»:

- Отправка/получение перевода возможны в рублях Российской Федерации и долларах США;
- Получение перевода возможно в любом пункте системы;
- Скорость доставки перевода вне зависимости от направления перевода – от 5 минут;
- существуют ограничения по сумме единоразового перевода для физических лиц-нерезидентов (размер устанавливается платёжной системой);
- Перевод хранится в системе – 60 дней.

3. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К РАСПОРЯЖЕНИЮ НА ПЕРЕВОД

3.1. Отправление перевода осуществляется на основании распоряжения Отправителя.

Распоряжение на перевод может быть направлено Отправителем в Банк одним из следующих способов:

- в виде заявления на перевод денежных средств (далее - Заявление) на бумажном носителе по установленной Банком форме, с проставлением собственноручной подписи;
- в виде Заявления по форме, установленной платежной системой, оформленного Отправителем самостоятельно вручную в Подразделении Банка или Уполномоченным работником с помощью автоматизированных средств, не менее чем в **2-х экземплярах**, с проставлением собственноручной подписи на каждом экземпляре Заявления;

- в виде Заявления на бумажном носителе, составленного Получателем денежных средств, не менее чем в *1-м экземпляре*, с указанием установленных Банком обязательных реквизитов для принятия к исполнению Распоряжения (*п.3.2. настоящего раздела*), и подписанного собственноручной подписью Отправителя;

- в электронном виде по установленной Банком форме, оформленного Отправителем посредством Терминала с получением электронного подтверждения условий Перевода. При этом Банк, в дальнейшем, при составлении распоряжения на бумажном носителе (в электронном виде) обеспечивает неизменность реквизитов, указанных Отправителем.

3.2. В Распоряжении в обязательном порядке указываются:

- **реквизиты Отправителя:**

- фамилия, имя, отчество полностью;
- ИНН (при наличии);
- адрес места жительства (регистрации) или места пребывания.

- **реквизиты Получателя:**

- фамилия, имя, отчество или наименование получателя средств полностью;
- реквизиты банков-корреспондентов (по несистемным переводам).

- сумма перевода;

- назначение платежа,

- иная информация, установленная банком-корреспондентом или Получателем средств.

3.3. В Заявлении на перевод, предъявленном Отправителем в Банк для исполнения, реквизиты Получателя могут быть нанесены в виде штрих-кода.

Банк принимает такие Заявления на перевод к отправлению только в том случае, если штрих-код нанесен промышленным способом с возможностью его прочтения с помощью специальных технических средств.

Ответственность за правильность указания реквизитов в штрих-коде устанавливается договорными отношениями между Отправителем и Получателем средств.

3.4. В Заявлении на перевод по форме Банка, по форме платежной системы наличие собственноручной подписи Отправителя обязательно.

Проставляя подпись, Отправитель подтверждает сумму перевода, а также безошибочность реквизитов, указанных в распоряжении.

Отправитель, предъявляя в Банк (через Терминал Банка) распоряжение на перевод, составленное Получателем денежных средств с реквизитами Получателя в виде штрих-кода, также подтверждает безошибочность реквизитов, указанных в штрих-коде, сумму перевода путем проставления на распоряжении собственноручной подписи (электронного подтверждения в Терминале).

4. ПРИЕМ РАСПОРЯЖЕНИЯ НА ОТПРАВЛЕНИЕ ПЕРЕВОДА БЕЗ ОТКРЫТИЯ БАНКОВСКОГО СЧЕТА К ИСПОЛНЕНИЮ

4.1. Уполномоченный работник до приема распоряжения информирует Отправителя о *Правилах*, размере комиссионного вознаграждения за осуществление перевода согласно Тарифам.

4.2. В случае согласия Отправителя с Правилами, размером комиссионного вознаграждения Уполномоченный работник Банка, осуществляющий принятие распоряжения, проводит идентификацию Клиента, Представителя Клиента, Выгодоприобретателя, Бенифициарного владельца в порядке, установленном *ФЗ 115-ФЗ, внутренними нормативными документами Банка, разделом 2 гл.1 Правил*.

4.3. При осуществлении перевода независимо от его суммы Уполномоченный работник имеет право требовать у Отправителя:

- документ, удостоверяющий личность;
- миграционную карту;
- документ, подтверждающий законность нахождения физического лица на территории.

Российской Федерации.

4.4. Прием Уполномоченным работником (техническими средствами Терминала) к исполнению распоряжения происходит после проверки исполнения требований, установленных *п. 3 настоящей главы* к составлению распоряжения, а также проведения следующих процедур:

- Удостоверение права;
- Контроль целостности распоряжения;
- Структурный контроль распоряжения;
- Контроль значений реквизитов распоряжения;

Контроль значений реквизитов распоряжения проводится с учетом следующих особенностей: При наличии на Заявлении на перевод, составленном Получателем - Организацией с указанием реквизитов посредством штрих-кода, Уполномоченный работник при считывании штрих-кода специальными техническими средствами сверяет считываемые реквизиты с реквизитами, нанесенными в Заявлении печатным способом. При наличии расхождений в реквизитах результат выполнения процедуры считается отрицательным.

- Контроль достаточности денежных средств.

Порядок проведения вышеуказанных процедур установлен Положением Банка России «**О правилах осуществления перевода денежных средств**» от 19 июня 2012 года № 383-П (с последующими изменениями и дополнениями), далее по тексту – **Положение № 383-П, внутренними нормативными документами Банка.**

4.5. Отправитель подтверждает свое намерение осуществить перевод, выражает согласие с условиями, Правилами и Тарифами Банка по выполнению перевода в момент передачи Уполномоченному работнику наличных денежных средств в сумме перевода и комиссионного вознаграждения за перевод, распоряжения для перевода (внесения денежных средств в Терминал и электронного подтверждения реквизитов и суммы перевода в Терминале).

4.6. При условии положительного результата выполнения процедур, указанных в **п.4.4. настоящего раздела**, действующему законодательству Российской Федерации и Правилам, распоряжение считается принятым Банком к исполнению, с момента внесения денежных средств в кассу (Терминал) Банка наступает безотзывность Перевода в соответствии с **Положением №383-П**. Возврат перевода, внесение изменений в реквизиты перевода после наступления безотзывности осуществляются в соответствии с **р.р.5,6 настоящей главы.**

При первом отрицательном результате выполняемых процедур приема к исполнению распоряжения, предоставленного на бумажном носителе Уполномоченный работник не принимает распоряжение к исполнению, указывает на распоряжении причины возврата и дату возврата распоряжения, незамедлительно осуществляет возврат распоряжения и возврат внесенных денежных средств Отправителю, в этом случае безотзывность не наступает.

В случае отрицательного результата процедур приема к исполнению распоряжения, направленного в Банк в электронном виде с использованием Терминала, уведомление Отправителя о невозможности принятия распоряжения к исполнению осуществляется путем отображения на экране Терминала уведомления об аннулировании распоряжения с указанием суммы распоряжения, наименования Получателя денежных средств, причины аннулирования и даты аннулирования распоряжения. В этом случае, безотзывность не наступает, денежные средства, внесенные в Терминал, возвращаются Отправителю по **Заявлению на возврат денежных средств, оформленному в соответствии с разделом 6 настоящей главы**, после проведения процедуры инкассации Терминала в установленном в Банке порядке.

Отказ Отправителя от переоформления (изменения) распоряжения является отказом от проведения операции.

4.7. Подтверждением принятия распоряжения к исполнению, а также приема наличных денежных средств для осуществления перевода, являются:

а) в случае приема Заявления на перевод на бумажном носителе по форме Банка:

Отправителю:

- второй экземпляр Заявления на перевод со штампом Банка «**Принято к исполнению**» с проставлением даты и подписи Уполномоченного работника;

- второй экземпляр приходного кассового ордера, подтверждающего внесение суммы Перевода, комиссионного вознаграждения за перевод, содержащее подпись Операционного работника, Кассового работника и печать кассы Банка (кассовый чек (в случае использования контрольно-кассовой техники при приеме платежей в Подразделении Банка)).

б) в случае приема Заявления на перевод на бумажном носителе по форме платежной системы:

Отправителю:

- второй экземпляр Заявления на перевод со штампом Банка «**Принято к исполнению**» с проставлением даты и подписи Уполномоченного работника;

- второй экземпляр приходного кассового ордера, подтверждающего внесение суммы Перевода и комиссионного вознаграждения за перевод, содержащее подпись Операционного работника, Кассового работника и печать кассы Банка, (кассовый чек (в случае использования контрольно-кассовой техники при приеме платежей в Подразделении Банка)).

в) в случае приема Заявления на перевод на бумажном носителе, составленного Получателем денежных средств при наличии специальной отрывной части:

Отправителю:

- отрывная часть Заявления на перевод со штампом Банка «**Принято к исполнению**» с проставлением даты и подписи Кассового работника и сумме принятых наличных денежных средств в кассу Банка и печатью кассы Банка;

- кассовый чек (в случае использования контрольно-кассовой техники при приеме платежей в Подразделении Банка).

г) в случае приема Заявления на бумажном носителе, составленного Получателем денежных средств без специальной отрывной части в 1-м экземпляре:

• **в Подразделении Банка без использования контрольно-кассовой техники:**

Кассовый работник составляет Извещение с квитанцией на сумму Заявления и сумму комиссионного вознаграждения Банка за перевод. Отправитель проставляет собственноручную подпись на Извещении и квитанции.

Отправителю:

- Заявление на перевод со штампом Банка «**Принято к исполнению**» с проставлением даты и подписи Кассового работника;

- квитанция, подписанная Кассовым работником, с печатью кассы Банка.

в Подразделении Банка с использованием контрольно-кассовой техники и наличия на Заявлении на перевод штрих-кода, содержащего реквизиты Получателя денежных средств:

Отправителю:

- кассовый чек на сумму Заявления и сумму комиссионного вознаграждения Банка за перевод;

- Заявление на перевод со штампом Банка «**Принято к исполнению**» с проставлением даты и подписи Уполномоченного работника.

• **в Подразделении Банка с использованием контрольно-кассовой техники при отсутствии на Заявлении на перевод штрих-кода, содержащего реквизиты Получателя денежных средств:**

Кассовый работник составляет Извещение с квитанцией на сумму Заявления и сумму комиссионного вознаграждения Банка за перевод. Отправитель проставляет собственноручную подпись на Извещении и квитанции.

Отправителю:

- Заявление на перевод со штампом Банка «**Принято к исполнению**» с проставлением даты и подписи Кассового работника;

- квитанция, подписанная Кассовым работником, с печатью кассы Банка;

- кассовый чек.

д) в случае приема Распоряжения в электронном виде, направленного с использованием Терминала:

• бумажный чек Терминала по форме, установленной Банком.

4.8. Обязательства Банка перед Отправителем по переводу денежных средств прекращаются в момент наступления окончательности перевода.

Окончателюстью перевода является:

• зачисление суммы перевода на банковский счет Получателя или обеспечения Получателю средств возможности получения наличных денежных средств (если Получателя и Отправителя обслуживает Банк);

• зачисление денежных средств на корреспондентский счет банка, обслуживающего получателя средств (если Получателя обслуживает другая кредитная организация),

- блокирование денежных средств по операциям, проведенным посредством автоматизированных систем электронных платежей и подтвержденным Плательщиком с использованием электронных средств платежа.

5. ВНЕСЕНИЕ УТОЧНЕНИЙ В РЕКВИЗИТЫ ПЕРЕВОДА БЕЗ ОТКРЫТИЯ БАНКОВСКОГО СЧЕТА

5.1. В случае обращения Отправителя в Банк *до наступления окончательности перевода с просьбой* о необходимости внесения уточнений в реквизиты отправленного перевода, Отправитель должен оформить *Заявление на внесение изменений в перевод денежных средств (далее - Заявление на внесение изменений)* по форме Банка или платежной системы.

Уполномоченный работник при обращении Отправителя осуществляет действия по проведению идентификации Клиента (Представителя), Выгодоприобретателя, Бенефициарного владельца, процедур приема и проверки *Заявления на внесение изменений* в порядке, аналогичном указанному в *п. 4.4. настоящей главы*.

5.2. Одновременно с представлением в Банк *Заявления на внесение изменений* Отправитель должен уплатить Банку комиссионное вознаграждение за прием *Заявления на внесение изменений* в соответствии с Тарифами Банка.

5.3. Возможно принятие *Заявления на внесение изменений* в случае утери документов, подтверждающих факт совершения отправки, при условии указания Отправителем реквизитов и суммы перевода. При этом Отправитель предупреждается об уголовной ответственности за предоставление недостоверных или заведомо ложных сведений в соответствии *со ст. 159 Уголовного кодекса Российской Федерации*: мошенничество, то есть хищение чужого имущества или приобретение права на чужое имущество путем обмана или злоупотреблением доверием.

5.4. В случае если *Заявление на внесение изменений* представлено Отправителем в Банк в день подачи *Заявления* о переводе до момента перечисления перевода по назначению, Банк осуществляет перевод с учетом изменений.

5.5. Если *Заявление на внесение изменений* представлено после осуществления перевода денежных средств по назначению, Операционный работник Банка после приема *Заявления на внесение изменений* оформляет необходимые документы в соответствии с требованиями платежных систем и/или банка-получателя перевода и передает их посредством согласованных с ними средств связи.

При этом в случае невозможности банком Получателя внести изменение в перевод, в том числе по причине выплаты перевода Получателю или зачисления на счет Получателя, комиссионное вознаграждение за прием *Заявления на внесение изменений* возврату Отправителю не подлежит.

5.6. В случае поступления запроса от банка Получателя об уточнении реквизитов, Уполномоченный работник связывается с Клиентом всеми возможными способами. При установлении контакта, Клиент приглашается в Банк и выполняются действия в соответствии с *п.п.5.1.-5.5. настоящей главы*.

6. ВОЗВРАТ ПЕРЕВОДА БЕЗ ОТКРЫТИЯ СЧЕТА

6.1. Возврат перевода *до наступления его окончательности* производится на основании предоставленного Отправителем *Заявления на возврат перевода денежных средств (далее - Заявление на возврат)*, по форме Банка.

Уполномоченный работник при обращении Отправителя осуществляет действия по проведению идентификации Клиента (Представителя), Выгодоприобретателя, Бенефициарного владельца, процедур приема и проверки *Заявления на возврат перевода* в порядке, аналогичном указанному в *п. 4.4. настоящей главы*.

6.2. При принятии Банком *Заявления на возврат* Отправитель должен уплатить Банку комиссионное вознаграждение в соответствии с Тарифами Банка, при этом сумма комиссионного вознаграждения, ранее удержанного с Отправителя за перечисление перевода, не возмещается.

6.3. Операционный работник Банка после приема *Заявления на возврат* оформляет необходимые документы в соответствии с требованиями платежных систем и/или банка-получателя

перевода для уточнения возможности возврата перевода, передает запрос и документы посредством согласованных с ними средств связи.

6.4. При поступлении денежных средств Банк осуществляет выплату перевода наличными денежными средствами или перечисление суммы перевода на счет Получателя согласно реквизитам, указанным в Заявлении на возврат.

Выплата суммы перевода наличными денежными средствами оформляется расходным кассовым ордером при предъявлении Отправителем документа, удостоверяющего его личность и копии Заявления на возврат с отметкой Банка, Заявления на получение перевода, оформленного в соответствии с **п. 7. настоящей главы.**

Перечисление суммы Перевода на счет Отправителя, открытый в Банке, оформляется Банком расчетным документом при поступлении перевода на корреспондентский счет Банка.

6.5. В случае необходимости возврата перевода после наступления окончательности перевода, осуществленного в пользу Получателя - Организации или физического лица и зачисленного на счет, открытый в Банке или других кредитных организациях, Отправитель самостоятельно обращается к Получателю для возврата перевода.

7. ВЫПЛАТА ПЕРЕВОДА БЕЗ ОТКРЫТИЯ СЧЕТА

7.1. Выплата перевода без открытия счета осуществляется на основании Заявления на получение перевода денежных средств (далее - **Заявление на получение перевода**), предоставленного Клиентом (его Представителем) лично в Подразделении Банка наличными денежными средствами или перечислением суммы перевода на счет Получателя согласно реквизитам, указанным в Заявлении на получение перевода.

Обращаясь в Подразделение Банка за получением перевода, Получатель должен знать основные реквизиты перевода и Отправителя перевода.

Выплата перевода Банком осуществляется в соответствии с особенностями, указанными в **разделах 1,2 настоящей главы.**

В случае поступления в Банк перевода с указанием телефона Получателя **Банк не обязан** связываться с Получателем по телефону, указанному в переводе.

7.2. При обращении Клиента (Представителя) в Подразделение Банка для получения перевода Операционный работник до приема Заявления на получение перевода:

- информирует Получателя о **Правилах**, размере комиссионного вознаграждения за выплату перевода согласно Тарифам.
- проводит идентификацию Клиента, Представителя Клиента, Выгодоприобретателя, Бенефициарного владельца в порядке, установленном **ВНД Банка.**

7.3. Операционный работник после проведения идентификации Клиента, Представителя Клиента, Выгодоприобретателя, Бенефициарного владельца принимает Заявление на получение перевода для проведения процедур, установленных **п. 4.4. настоящей главы.**

Заявление на получение перевода предоставляется по следующей форме:

- в случае получения несистемного перевода, в том числе поступившего в порядке возврата - Заявление на получение перевода, форма которого установлена Банком;
- в случае получения системного перевода, в том числе поступившего в порядке возврата - Заявление на получение перевода по форме платежной системы.

Получатель проставляет собственноручную подпись на Заявлении на получение перевода.

Допускается выдача переводов в случае расхождений в написании данных Получателя в переводе и предъявленном документе в следующих случаях:

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

7.4. При условии положительного результата выполнения процедур, указанных в **п.4.4. настоящей главы** и действующему законодательству Российской Федерации и Правилам, Заявление на получение перевода считается принятым Банком к исполнению и перевод подлежит выплате.

7.5. При отрицательном результате выполнения процедур, указанных в **п.4.4.настоящей главы**, действующему законодательству Российской Федерации и Правилам, Заявление на получение перевода не принимается к исполнению, Операционный работник незамедлительно осуществляет возврат Получателю Заявления на получение перевода и перевод не подлежит выплате.

7.6. Выплата суммы перевода производится Кассовым работником наличными денежными средствами при предъявлении Получателем документа, удостоверяющего его личность на основании предоставленных Операционным работником в кассу:

- Заявления на получение перевода с отметкой Операционного работника;
- расходных кассовых документов на выплату перевода;
- приходных кассовых документы - на уплату комиссионного вознаграждения.

Получатель проставляет собственноручную подпись на расходных и приходных кассовых документах при получении перевода и уплате комиссионного вознаграждения соответственно. Комиссия за выплату суммы перевода уплачивается Получателем до получения суммы перевода путем внесения наличными денежными средствами в кассу Банка согласно Тарифов Банка. Неуплата Получателем комиссионного вознаграждения Банку является основанием для невыплаты перевода Получателю.

7.7. Перечисление суммы перевода на счет Получателя, открытый в Банке, оформляется расчетным документом Банком при поступлении перевода на корреспондентский счет Банка.

7.8. Подтверждением Получателю исполнения Заявления на получение перевода являются:

- экземпляр Заявления на получение перевода с отметкой Банка (копию заверенную Операционным работником);
- экземпляр расходного кассового документа на выплату перевода;
- экземпляр приходного кассового документа - на уплату комиссионного вознаграждения.
- экземпляр расчетного документа Банка с отметкой Банка.

8. НАПРАВЛЕНИЕ И РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ

8.1. Обращения Клиента, связанные с осуществлением перевода без открытия банковского счета, направляются Клиентом в Банк в виде письменного заявления в произвольной форме.

Все обращения Клиента фиксируются Банком в порядке, установленном внутренними нормативными документами Банка.

8.2. Банк рассматривает обращение Клиента не более 30 дней со дня получения заявления, а в случае осуществления трансграничного перевода денежных средств не более 60 дней со дня получения заявления.

После проверки Банком изложенных в заявлении фактов, и в случае их обоснованности Банк исполняет требования, изложенные в заявлении. При этом факт исполнения Банком требований, изложенных в заявлении, исключает необходимость направления Банком письменного ответа Клиенту, за исключением случаев, когда в заявлении Клиента содержится требование о предоставлении ответа в письменной форме.

8.3. Банк обеспечивает Клиенту возможность получать информацию о результатах рассмотрения заявления следующими способами:

- непосредственно в подразделении Банка при личном обращении Клиента – в часы работы подразделения Банка по обслуживанию клиентов Банка;
- в устной форме, по телефону круглосуточной службы поддержки Банка **8-800-100-90-94** в рабочие дни с 9.00 ч. до 17.00 ч. по московскому времени при условии возможности проведения Банком идентификации Клиента;
- в письменном виде, в случае указания Клиентом в заявлении требования о предоставлении ответа в письменной форме.

8.4. О результатах рассмотрения заявления Банк извещает Клиента одним из следующих способов:

- путем направления SMS-сообщения на номер мобильного телефона, указанный Клиентом в заявлении;
- путем телефонного звонка на номер мобильного телефона, указанный Клиентом в заявлении;
- путем направления ответа на бумажном носителе по адресу, указанному Клиентом в заявлении для направления Банком юридически значимых сообщений, в случае указания Клиентом в заявлении требования о предоставлении ответа в письменной форме.

8.5. В случае несогласия Клиента с результатом рассмотрения заявления, а также при отсутствии ответа от Банка, Клиент вправе направить в Банк письменную претензию в произвольной форме не позднее 30 календарных дней с даты уведомления Клиента Банком о результатах рассмотрения заявления или истечения срока для рассмотрения Банком заявления Клиента.

Датой уведомления Банком Клиента о рассмотрении заявления считается:

- дата направления Банком SMS-сообщения на номер мобильного телефона, указанный Клиентом в заявлении;
- дата телефонного звонка на номер мобильного телефона, указанный Клиентом в заявлении;
- дата доставки Клиенту письменного ответа Банка, отправленного заказным письмом с уведомлением, даты получения Банком уведомления о вручении Клиенту заказного письма с уведомлением, дата и роспись в получении уведомления Клиентом на уведомлении Банка. Письменный ответ Банка считается доставленным Клиенту, если оно поступило Клиенту, но по обстоятельствам, зависящим от него, не было ему вручено или Клиент не ознакомился с ним.

Банк рассматривает поступившую претензию Клиента в течение 30 дней с даты регистрации в журнале регистрации входящей корреспонденции в Банке, при этом срок рассмотрения претензии может быть увеличен до 45 дней в случае, если в ходе расследования возникнут новые обстоятельства по претензии. По результатам рассмотрения претензии Банк направляет Клиенту письменный ответ

Глава IV. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ

1.1. Банк имеет право:

1.1.1. Требовать от Плательщика / Отправителя предоставления документов, обосновывающих перевод, в случаях, установленных действующим валютным законодательством Российской Федерации.

1.1.2. Требовать от Плательщика/Отправителя/Получателя предоставления документа, удостоверяющего личность, а также сведений, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

1.1.3. Отказать в выполнении распоряжения Плательщика/Отправителя/Получателя о совершении операции, если не представлены документы, необходимые для фиксации информации в соответствии с положениями *ФЗ № 115-ФЗ*, а также в случае, если в результате реализации правил внутреннего контроля в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма у работников Банка, возникают подозрения, что операция совершается в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма.

1.1.4. Обрабатывать персональные данные без согласия Клиента в рамках исполнения требований действующего законодательства Российской Федерации по приему Клиентов на обслуживание в Банк.

1.1.5. Отказать Плательщику/Отправителю в отправлении суммы перевода, если:

- назначение перевода связано с осуществлением предпринимательской деятельности, установленной законодательством Российской Федерации частной практикой или нарушает действующее законодательство Российской Федерации;
- в распоряжении на перевод отсутствуют необходимые для исполнения перевода сведения, в том числе реквизиты Получателя (либо содержатся недостоверные сведения);

- не оплачено комиссионное вознаграждение Банку за отправление Перевода;
- действующим законодательством Российской Федерации установлены иные основания для отказа в осуществлении перевода.

1.1.6. Отказать в выплате суммы перевода, если Получатель

- не предоставил сведения, необходимые для выплаты либо идентификации, в том числе о сумме перевода (либо предоставил недостоверные сведения);
- не оплатил комиссионное вознаграждение Банку за выдачу Перевода;

1.2. Плательщик/Отправитель / Получатель имеет право:

- Осуществлять переводы денежных средств / получать денежные средства в соответствии с Правилами.

1.3. Банк обязуется:

- Осуществлять переводы денежных средств не позднее третьего рабочего дня, следующего за днем списания со счета/внесения денежных средств Банку для осуществления перевода.

1.4. Плательщик/Отправитель / Получатель обязуется:

1.4.1. Надлежащим образом оформлять необходимые документы для осуществления Перевода и предоставлять все сведения, необходимые для его осуществления.

1.4.2. Не осуществлять переводы, связанные с предпринимательской деятельностью и установленной законодательством Российской Федерации частной практикой, а также переводы, целью которых является совершение операций в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем или финансирования терроризма.

1.4.3. Предоставлять по требованию Банка:

- документы, обосновывающие перевод;
- документы (сведения), необходимые для идентификации Клиента (Плательщика/Отправителя/Получателя), Представителя Клиента, Выгодоприобретателя, Бенефициарного владельца в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации;

- уплачивать Банку комиссионное вознаграждение в соответствии с настоящими Правилами и Тарифами.

2. ГАРАНТИИ

2.1. Банк гарантирует Клиенту тайну перевода и персональных данных Клиента. Указанные данные являются конфиденциальной информацией Банка и могут быть предоставлены только Клиенту.

Государственным органам и их должностным лицам такие сведения могут быть предоставлены исключительно в случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

2.2. Клиент гарантирует, что перевод не связан с предпринимательской деятельностью, установленной законодательством Российской Федерации частной практикой, а также, что целью осуществления перевода денежных средств не является совершение операций в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем или финансирования терроризма.

3. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

3.1. Банк несет ответственность:

- за осуществление переводов денежных средств в соответствии с Правилами и распоряжениями Клиентом.

3.2. Банк не несет ответственности за невозможность осуществления перевода, или его несвоевременное исполнение, если такое неисполнение вызвано причинами, не зависящими от Банка, в том числе если:

- в распоряжении на перевод указаны неполные/неверные реквизиты Получателя, вследствие чего денежные средства Получателю не поступили;
- в распоряжении на перевод не указаны (не полностью указаны) данные, предусмотренные для идентификации Получателя (данные документа, удостоверяющего личность, пароли, индивидуальные номера и т.д.), вследствие чего банк получателя не смог однозначно идентифицировать Получателя;

- исполнению Перевода помешали обстоятельства непреодолимой силы (война, землетрясение, стихийные бедствия, нормативные и законодательные акты и т.д.), находящиеся вне разумного контроля сторон;

- денежные средства поступили Получателю с задержкой, вызванной действиями участвующих в осуществлении Перевода банков-корреспондентов, в том числе банка Получателя;

- за невыплату Перевода по причине отзыва лицензии у банка 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, т.к. *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».*

3.3. Клиент несет ответственность:

- за надлежащее оформление необходимых документов для осуществления перевода;

- за предоставление недостоверных сведений и документов, необходимых для осуществления перевода и идентификации Клиента, Представителя, Выгодоприобретателя, Бенефициарного владельца;

- за надлежащее исполнение Правил и уплату комиссионного вознаграждения за осуществление переводов согласно Тарифов;

- за непредоставление сведений и документов, необходимых для осуществления перевода.

4. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

4.1. При исполнении распоряжения на перевод в случае несистемного перевода Банк выбирает маршрут перевода по своему усмотрению.

4.2. При возврате суммы перевода в Банк в связи с неверно указанными в распоряжении на перевод реквизитами Получателя:

- уплаченное Банку комиссионное вознаграждение за перевод Отправителю не возвращается;

- исправление реквизитов исполненного перевода, неверно указанных Отправителем, производится по его письменному указанию и за его счет в соответствии с Тарифами Банка.

4.3. Невыплаченные Получателю переводы учитываются на счетах бухгалтерского учета в порядке, установленном внутренним нормативным документом Банка «Учетная политика» на соответствующий календарный год, в течение срока исковой давности в соответствии с законодательством Российской Федерации и могут быть возвращены Отправителю по его запросу.

4.4. Отвергнутые Получателями или кредитными организациями, в которых открыт счет Получателя, переводы в связи с указанием неверных реквизитов подлежат возврату Отправителю. Сумма уплаченного при осуществлении перевода комиссионного вознаграждения возврату Отправителю не подлежит.

4.5. Все претензии, споры и разногласия, возникшие между Отправителем и Получателем денежных средств, решаются ими самостоятельно, без участия Банка.

4.6. Все споры, возникающие в связи с настоящими Правилами, разрешаются Банком и Отправителем/Получателем путем переговоров.

При неурегулировании разногласий путем проведения переговоров споры рассматриваются в соответствии с нормами материального и процессуального права Российской Федерации согласно действующего законодательства Российской Федерации.