



# **Правила осуществления перевода электронных денежных средств в АО «Свой Банк»**

## Оглавление

1. Общие положения .....	3
2. Порядок деятельности Банка при осуществлении Переводов, предоставлении ЭСП ....	4
3. Порядок предоставления Клиентам ЭСП, его использования и осуществления Перевода с его использованием .....	6
4. Порядок деятельности Банка при привлечении Банковских платежных агентов, организаций, оказывающих операционные услуги и (или) услуги платежного клиринга .....	15
5. Порядок обеспечения бесперебойности осуществления переводов ЭДС .....	16
6. Порядок рассмотрения Банком претензий Клиентов .....	16
7. Процедуры оперативного взаимодействия Банка с Клиентом .....	17
8. Порядок обмена информацией при осуществлении переводов ЭДС .....	18
9. Заключительные положения .....	18
Приложение № 1. Термины, условные сокращения и обозначения .....	20
Приложение № 2. Перечень нормативных документов .....	24
Приложение № 3. Памятка об электронных денежных средствах.....	25

## 1. Общие положения

1.1. Правила осуществления перевода электронных денежных средств в АО «Свой Банк» (далее – «Правила») разработаны в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, нормативных правовых актов Банка России и ВНД Банка.

1.2. Настоящие Правила определяют порядок:

- деятельности Банка, связанной с переводом электронных денежных средств;
- предоставления Клиентам электронных средств платежа и осуществления перевода электронных денежных средств с их использованием;
- заключения Договора и использования электронного средства платежа;
- обеспечения Банком бесперебойности осуществления перевода электронных денежных средств;
- рассмотрения Банком претензий, включая процедуры оперативного взаимодействия с Клиентами;
- обмена информацией при осуществлении переводов электронных денежных средств.

1.3. Требования Правил являются обязательными к исполнению всеми работниками Банка.

1.4. Термины и сокращения используются в Правилах в значениях, определенных в Приложении № 1 к Правилам или в нормативных правовых актах Российской Федерации.

1.5. Перечень документов, использованных при разработке Правил, приведен в Приложении № 2.

1.6. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью договора на оказание услуг по осуществлению переводов (далее – Договор), заключенного (заключаемого) между Банком и Клиентом в целях осуществления переводов электронных денежных средств (ЭДС, остатка ЭДС (его части)) без открытия банковского счета.

1.7. Настоящие Правила, Договор, Тарифы, Памятка об электронных денежных средствах доводятся до сведения неограниченного круга лиц путем размещения на официальном сайте Банка в сети Интернет по адресу: <https://svoi.ru> и в офисах обслуживания Банка.

1.8. Изменения и дополнения к настоящим Правилам вступают в силу по истечении 10 (десяти) календарных дней с момента их опубликования на официальном сайте Банка в сети Интернет по адресу: <https://svoi.ru>.

## 2. Порядок деятельности Банка при осуществлении Переводов, предоставлении ЭСП

2.1. Во исполнение требований законодательства Российской Федерации по информированию Клиентов об условиях использования электронного средства платежа в целях осуществления Переводов Банк:

2.1.1. Предоставляет Клиентам необходимые сведения о Банке (наименование, место нахождения, номер лицензии на осуществление банковских операций), условия использования ЭСП (включая информацию об ограничениях способов использования ЭСП), случаях повышенного риска использования ЭСП, способах осуществления Перевода и порядке предоставления Клиентом денежных средств в целях осуществления Перевода, размере вознаграждения Банка и порядке его взимания (если вознаграждение предусмотрено Договором), способах подачи Претензий и порядке их рассмотрения, возможности связи с Банком, путем размещения на официальном сайте Банка в сети Интернет по адресу: <https://svoi.ru> и в офисах обслуживания Банка;

2.1.2. Размещает «Памятку об электронных денежных средствах» (далее – Памятка, приложение № 3 к настоящим Правилам) на официальном сайте Банка в сети Интернет по адресу: <https://svoi.ru> и в офисах обслуживания Банка.

2.2. В целях осуществления Переводов с помощью ЭСП Банк заключает Договор с Клиентом.

2.3. Для заключения Договора Клиент обязан предоставить Банку (привлеченному им третьему лицу, которому поручено проведение Идентификации и/или сбор сведений и документов для целей Идентификации (если применимо)) документы и сведения, необходимые Банку для Идентификации Клиента, его представителей, выгодоприобретателей, бенефициарных владельцев, осуществления функций, предусмотренных законодательством Российской Федерации (в том числе: валютным законодательством Российской Федерации). Документы, предъявляемые Клиентом, должны быть действительны на дату их предъявления в Банк. Документы, составленные полностью или в какой-либо их части на иностранном языке, должны сопровождаться переводом на русский язык, заверенным в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, за исключением предусмотренных законодательством Российской Федерации случаев, когда перевод документа не требуется.

2.4. Заключение Договора осуществляется посредством акцепта Банком предложения (оферты) Клиента в соответствии с порядком, установленным Общими условиями выпуска и обслуживания виртуальных prepaid банковских карт АО «Свой Банк» или путем подписания Банком и Клиентом Договора в форме отдельного документа (если применимо).

2.5. Клиент не вправе заключать Договор:

2.5.1. Не ознакомившись со всеми без исключения условиями предоставления и использования ЭСП, условиями Договора, которые содержатся также в Правилах и Тарифах.

2.5.2. В случае если Договор содержит обременительные для Клиента (по его мнению) условия, с которыми последний не согласен по любым причинам;

2.5.3. Если Клиент является налоговым резидентом не только Российской Федерации, но и иного государства;

2.5.4. В отношении Клиента приняты судебные акты (в том числе о возбуждении дела о несостоятельности (банкротстве)) и/или акты компетентных государственных органов (в том числе иностранных юрисдикций), запрещающие и/или ограничивающие Клиента в заключении и/или исполнении Договора;

2.5.5. Если для заключения Договора (в соответствии с законодательством Российской Федерации и/или актами компетентных государственных органов, судов, и/или заключенными Клиентом сделками с третьими лицами) Клиент обязан обладать согласием (разрешением) соответствующих уполномоченных лиц на заключение и исполнение Договора, и такое согласие (разрешение) не было получено.

2.6. Клиент, в соответствии со статьей 431.2 Гражданского кодекса Российской Федерации, гарантирует, подтверждает и заверяет Банк, что указанные в пункте 2.5. условия, ограничения и запреты не применимы к Клиенту и последний заключает Договор доброй волей, в своем интересе, а Правила и Условия Клиентом прочитаны и ему понятны.

2.7. Банк вправе отказать Клиенту в заключении Договора, в случаях, установленных законодательством Российской Федерации и Правилами (в том числе при невыполнении требований по предоставлению документов и сведения необходимых для заключения Договора), без объяснения причин такого отказа. В случае отказа в заключении Договора представленные Клиентом документы возврату не подлежат.

2.8. Банк на постоянной основе ведет учет остатка электронных денежных средств Клиента путем формирования записи, отражающей размер обязательств Банка перед Клиентом в сумме предоставленных Клиентом денежных средств, а также информации о Переводах. Увеличение остатка ЭДС, валюта Перевода, а также все и любые расчеты между Банком и Клиентом, если иное прямо не указано в Договоре, осуществляются в валюте

Российской Федерации. В случаях, прямо предусмотренных Договором, указанные операции и расчеты могут совершаться в иностранной валюте, при условии выполнения требований валютного законодательства Российской Федерации, актов органов валютного регулирования и валютного контроля.

2.9. Банк осуществляет Переводы в рамках применяемых форм безналичных расчетов на основании заключенного с Клиентом Договора, договоров, заключенных между Банком и операторами по переводу денежных средств, и в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.10. Банк информирует Клиента о совершении каждой операции с использованием ЭСП, а также в иных случаях, установленных законодательством Российской Федерации и Договором, путем направления Клиенту соответствующего уведомления/сообщения на ОМТ или иным доступным способом.

### **3. Порядок предоставления Клиентам ЭСП, его использования и осуществления Перевода с его использованием**

3.1. Предоставление и использование ЭСП осуществляется Банком на основании заключенного Договора. Банк предоставляет Клиенту Персонифицированное ЭСП или Неперсонифицированное ЭСП в зависимости от прохождения или не прохождения Клиентом процедуры идентификации/упрощенной идентификации в соответствии с Законом №115-ФЗ.

3.2. Аутентификация Клиента:

3.2.1. Банк предоставляет Клиентам доступ к Персонифицированному ЭСП/Неперсонифицированному ЭСП и осуществлению действий с Персонифицированным ЭДС/Неперсонифицированным ЭСП исключительно после прохождения Клиентами процедуры Аутентификации.

3.2.2. Аутентификация Клиента осуществляется с использованием Авторизационных данных Клиента. По умолчанию Авторизационными данными являются: ОМТ и пароль (код), направляемый Банком на ОМТ Клиента (если применимо). Иные данные и/или их совокупность могут быть использованы для Аутентификации при наличии соответствующего условия в Договоре или в случае заключения отдельного соглашения между Банком и Клиентом.

3.2.3. После успешного прохождения процедуры Аутентификации Клиент, в качестве альтернативного способа связи, предоставляет Банку информацию о своем адресе электронной почты путем его направления через форму обратной связи на официальном сайте Банка, либо посредством Системы ДБО Банка, либо при личном обращении в офис Банка, предъявив документ, удостоверяющий личность.

3.2.4. Клиент заверяет Банк и гарантирует, что адрес электронной почты принадлежит, контролируется (администрируется) исключительно Клиентом и используется им на законных основаниях, а иные лица не имеют доступа к почтовому ящику Клиента. Клиент соглашается, что указанный адрес будет использоваться для информационного взаимодействия с Банком, в том числе может использоваться для направления в Банк и/или получения от Банка сообщений и информации, связанных с предоставлением, использованием, блокированием, утратой ЭСП, совершением Переводов.

3.2.5. Любые действия Клиента, совершенные с использованием Авторизационных данных Клиента, в том числе осуществление Переводов, формирование, удостоверение и направление Банку Распоряжений, являются и признаются действиями непосредственно Клиента, совершаемыми самим Клиентом по его доброй воле до момента, пока иное не будет достоверно установлено Банком по собственной инициативе (при наличии соответствующего документального подтверждения) или на основании обращения Клиента (в том числе в случае утраты ЭСП), поступившего и зафиксированного с использованием программно-аппаратных и(или) организационно-технических средств Банка. Моментом установления утраты Клиентом/компрометации Авторизационных данных и/или предоставленных Клиентом

контактных данных, доступа к ЭСП/утраты ЭСП/совершения Переводов без согласия Клиента является дата получения Банком от Клиента соответствующего обращения.

### 3.3. Использование ЭСП:

3.3.1. Клиент вправе составлять, удостоверить и передавать Банку Распоряжения в целях осуществления Перевода, с использованием предоставленного ему ЭСП.

3.3.2. Распоряжение должно содержать информацию, позволяющую осуществить Перевод (реквизиты перевода). Реквизиты перевода устанавливаются законодательством Российской Федерации, принятыми в Банке правилами и/или Договором, договорами Банка с операторами по переводу денежных средств. Обязательными реквизитами перевода являются: реквизиты Клиента и/или используемого им ЭСП (могут устанавливаться на основании Авторизационных данных и/или Абонентского номера Клиента), сумма и валюта Перевода, реквизиты получателя средств (могут устанавливаться на основании реквизитов электронного средства платежа получателя средств).

3.3.3. Распоряжение Клиента должно быть удостоверено последним. Удостоверение Распоряжения осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и принятыми в Банке правилами. По общему правилу, Распоряжение удостоверяется с использованием кода (пароля), в том числе который может являться частью Авторизационных данных, и/или Авторизационных данных, если это не противоречит законодательству Российской Федерации и иное не предусмотрено Договором.

3.3.4. Распоряжение передается, принимается к исполнению, исполняется и хранится в электронном виде (форме), если иное прямо не предусмотрено Правилами, Договором, договорами Банка с операторами по переводу денежных средств, законодательством Российской Федерации.

3.3.5. Клиент поручает, а Банк вправе составлять распоряжения от своего имени для исполнения Распоряжений Клиента.

3.3.6. При приеме к исполнению Распоряжения Банк проводит процедуры приема Распоряжения к исполнению, в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе, удостоверяется в праве Клиента распоряжаться остатком ЭДС, проводит контроль целостности Распоряжения, проверяет реквизиты перевода (включая структурный контроль и контроль значения реквизитов), удостоверяется в достаточности ЭДС для исполнения Распоряжения и уплаты Банку вознаграждения. Процедуры приема Распоряжения к исполнению могут быть проведены Банком однократно или неоднократно до приема Распоряжения к исполнению.

3.3.7. В случае неуспешности процедур приема Распоряжений к исполнению, в том числе, в случае если право Клиента распоряжаться ЭДС не удостоверено, нарушена целостность Распоряжения, нарушен порядок заполнения Распоряжения и/или реквизитов перевода недостаточно (реквизиты неверны, некорректны, недостоверны, не соответствуют требованиям Банка и т.д.), выявлена недостаточность ЭДС для исполнения Распоряжения, а также в иных случаях, Распоряжение Клиента не принимается Банком к исполнению. Банк незамедлительно направляет уведомление об этом Клиенту (если более длительный срок предусмотрен законодательством Российской Федерации – в срок, предусмотренный последним).

3.3.8. Прием Распоряжений к исполнению и исполнение их Банком подтверждается Банком в установленном в Банке порядке. Соответствующее уведомление направляется Клиенту незамедлительно (если более длительный срок предусмотрен законодательством Российской Федерации – в срок, предусмотренный последним).

3.3.9. Обязанность Банка по подтверждению приема и исполнения Распоряжения считается надлежащим способом исполненной при направлении соответствующей информации по имеющимся у Банка контактными данным Клиента.

3.3.10. Клиент понимает и соглашается, что в рамках исполнения Распоряжений Клиента Банк самостоятельно определяет порядок и способы осуществления Переводов и

оказания услуг, в том числе самостоятельно выбирает маршруты и технологии передачи и/или получения данных, информации, документов, маршрутизирует денежные потоки.

3.3.11. Банк обеспечивает Клиентам возможность использования Персонифицированных ЭСП следующими способами:

3.3.11.1. Осуществление Перевода в пользу указанного в Распоряжении получателя средств на его банковский счет или без открытия банковского счета;

3.3.11.2. Направление остатка (его части) ЭДС на исполнение обязательств Клиента перед Банком;

3.3.11.3. Получение остатка (его части) ЭДС наличными денежными средствами в Банке либо у другого оператора по переводу денежных средств, с которым у Банка заключен договор, в порядке и с учетом ограничений, установленных законодательством Российской Федерации и принятыми в Банке требованиями (при наличии соответствующей возможности, в том числе технической).

3.3.12. Банк обеспечивает Клиентам возможность использования Неперсонифицированных ЭСП (если Упрощенная идентификация Клиента не проводилась) следующими способами:

3.3.12.1. Осуществление Перевода в пользу указанного в Распоряжении получателя средств (юридического лица/индивидуального предпринимателя);

3.3.12.2. Направление остатка (его части) ЭДС на исполнение обязательств Клиента перед Банком.

3.3.13. Банк обеспечивает Клиентам возможность использования Неперсонифицированных ЭСП (если Упрощенная идентификация Клиента проводилась) следующими способами:

3.3.13.1. Осуществление Перевода в пользу указанного в Распоряжении получателя средств (юридического лица/индивидуального предпринимателя/физического лица);

3.3.13.2. Направление остатка (его части) ЭДС на исполнение обязательств Клиента перед Банком;

3.3.13.3. Получение остатка (его части) ЭДС наличными денежными средствами (при наличии соответствующей возможности, в том числе технической). При этом общая сумма выдаваемых Клиенту наличных денег не может превышать 5 тысяч рублей в течение одного календарного дня и 40 тысяч рублей в течение одного календарного месяца.

3.4. Увеличение остатка ЭДС.

3.4.1. Банк обеспечивает Клиентам возможность увеличения остатка ЭДС с использованием Персонифицированных ЭСП следующими способами:

3.4.1.1. путем перевода денежных средств с собственного банковского счета;

3.4.1.2. за счет денежных средств иных физических лиц, предоставляемых Клиенту с использованием банковских счетов;

3.4.1.3. за счет денежных средств, предоставляемых Клиенту юридическими лицами/индивидуальными предпринимателями с использованием их банковских счетов;

3.4.1.4. без использования банковского счета.

3.4.2. Банк обеспечивает Клиентам возможность увеличения остатка ЭДС с использованием Неперсонифицированных ЭСП (если Упрощенная идентификация Клиента не проводилась) следующими способами:

3.4.2.1. путем перевода денежных средств с банковского счета, открытого такому Клиенту (с учетом исключений, предусмотренных частью 2 статьи 7 Федерального закона от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе»);

3.4.2.2. за счет денежных средств, предоставляемых Клиенту юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями с использованием их банковских счетов. При этом в силу части 2.2 статьи 7 Федерального закона от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» Банком России могут быть установлены случаи, когда такое предоставление денежных средств не допускается.

3.4.3. Банк обеспечивает Клиентам возможность увеличения остатка ЭДС с использованием Неперсонифицированных ЭСП (если Упрощенная идентификация Клиента проводилась) следующими способами:

3.4.3.1. путем перевода денежных средств с собственного банковского счета Клиента;

3.4.3.2. за счет денежных средств, предоставляемых Клиенту иными физическими лицами с использованием банковских счетов;

3.4.3.3. за счет денежных средств, предоставляемых Клиенту юридическими лицами/индивидуальными предпринимателями с использованием банковских счетов;

3.4.3.4. без использования банковского счета.

3.4.4. Банк не вправе предоставлять Клиенту денежные средства для увеличения остатка ЭДС на основании договора потребительского кредита.

3.5. Перевод ЭДС:

3.5.1. Перевод ЭДС осуществляется на основании принятого Банком к исполнению Распоряжения Клиента в пользу получателя денежных средств и по реквизитам, указанным в Распоряжении.

3.5.2. Клиент предоставляет Банку заранее данный акцепт на исполнение распоряжений/требований Банка в отношении всех и любых ЭДС Клиента в сумме задолженности Клиента по Договору и иным заключенным с Банком сделкам, в целях погашения указанной задолженности Клиента перед Банком. Сумма акцепта соответствует размеру обязательств Клиента перед Банком. Количество распоряжений/требований (расчетных документов) Банка не ограничено. Допускается частичное исполнение распоряжений/требований Банка. Распоряжение/требование Банка может быть составлено как в бумажной, так и в электронной форме. Условие настоящего пункта применимо в отношении любых финансовых требований Банка к Клиенту, возникших из Договора и иных заключенных Банком и Клиентом сделок, в том числе:

3.5.2.1. комиссий/плат/вознаграждения Банка за предоставление услуг в размере, установленном Договором и/или иными заключенными сделками;

3.5.2.2. неустоек, штрафов и иных мер ответственности, предусмотренных условиями Договора, иными заключенными сделками или законодательством Российской Федерации;

3.5.2.3. сумм просроченной задолженности Клиента перед Банком по Договору и/или иным заключенным сделкам;

3.5.2.4. ошибочно учтенным в качестве остатка ЭДС.

3.6. Установление Банком Лимитов и действия в случае их превышения:

3.6.1. Банк вправе устанавливать и изменять Лимиты на осуществление Перевода в одностороннем порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации или Договором. Клиент вправе попросить Банк изменить Лимиты, направив соответствующее заявление в свободной форме посредством ДБО Банка.

3.6.2. В случае получения Банком Распоряжения, исполнение которого влечет превышение установленного Лимита и/или лимитов, установленных законодательством Российской Федерации, Банк отказывает в исполнении такого Распоряжения и совершении соответствующей операции.

3.7. Помимо осуществления Перевода ЭДС Клиент вправе осуществить Перевод остатка ЭДС. Перевод остатка ЭДС осуществляется на основании принятого Банком к исполнению Распоряжения Клиента в пользу Получателя денежных средств и по реквизитам, указанным в Распоряжении.

#### **4. Взаимодействие Банка и Клиента в случае утраты доступа к ЭСП**

4.1. При утрате либо отказе Клиента от ОМТ и/или в случае утраты или компрометации Авторизационных данных Клиента, а также в случае совершения каких-либо

действий с ЭСП без его согласия, Клиент обязан незамедлительно сообщить о сложившейся ситуации Банку любым доступным способом. После получения указанного уведомления Клиента, Банк приостанавливает использование ЭСП Клиентом.

4.2. Использование Клиентом ЭСП может быть приостановлено или прекращено по инициативе Банка для обеспечения сохранности ЭДС (в том числе, но не исключительно: при нарушении Клиентом требований законодательства Российской Федерации и/или Договора, либо в случае возникновения у Банка подозрений в несанкционированном доступе к ЭСП иных лиц, либо при наличии признаков совершения Перевода без добровольного согласия Клиента).

4.3. Приостановление использования Клиентом ЭСП влечет за собой прекращение Банком исполнения Распоряжений Клиента, влекущих уменьшение остатка ЭДС, учтенных для соответствующего ЭСП на срок, указанный иницировавшей такое приостановление стороной (либо в случае приостановления использования Клиентом ЭСП по инициативе Банка – до момента полного устранения Клиентом допущенных им нарушений порядка использования ЭСП или полной уверенности Банка в отсутствии несанкционированного доступа к ЭСП или совершения Перевода без добровольного согласия Клиента).

4.4. Приостановление исполнения/отказ в исполнении Распоряжения Клиента, оказания услуг, осуществления Перевода, приостановление/прекращение использования Клиентом ЭСП не прекращает обязательств Клиента и Банка, возникших до момента приостановления или прекращения указанного использования, а также не является основанием для проведения операций по переводу денежных средств (электронных денежных средств), ограничению совершения таких операций (в том числе аресту остатка ЭДС), в установленных законодательством Российской Федерации и/или Договором случаях.

4.5. Информирование Клиента о приостановлении исполнения/отказ в исполнении Распоряжения Клиента, оказания услуг, осуществления Перевода, приостановлении/прекращении использования Клиентом ЭСП осуществляется в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации и/или Договором.

## **5. Порядок обеспечения бесперебойности осуществления перевода ЭДС**

5.1. Банк обеспечивает бесперебойность Перевода ЭДС, принимая для этого все необходимые меры, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, включая, но не ограничиваясь:

5.1.1. Проводит сбор, накопление, систематизацию информации о Переводах, осуществляемых путем уменьшения остатка ЭДС плательщика и увеличения остатка ЭДС получателя средств на сумму Перевода;

5.1.2. Проводит анализ причин нарушений функционирования операционных и технологических средств, устройств, информационных систем, разрабатывает и реализует меры по их устранению;

5.1.3. Осуществляет меры, направленные на недопущение нарушений функционирования операционных и технологических средств, устройств, информационных систем, обеспечивающих учет информации об остатках ЭДС и их перевод. В случае возникновения нарушений – осуществляет меры по их устранению (в том числе разрабатывает план действий, направленный на обеспечение непрерывности деятельности и (или) восстановление деятельности Банка) (при необходимости);

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

5.1.5. Осуществляет контроль за обеспечением бесперебойности и отказоустойчивости осуществления перевода ЭДС;

5.1.6. Осуществляет резервное копирование информации по осуществленным Переводам, информации об остатках ЭДС, а также осуществляет хранение такой информации в соответствии со сроками хранения, установленными законодательством Российской Федерации.

5.2. Банк обеспечивает конфиденциальность информации, полученной им в результате совершения Клиентом операций с использованием ЭСП. Содержание указанной информации может быть раскрыто только органам и должностным лицам, уполномоченным запрашивать и получать вышеуказанные сведения у Банка в соответствии действующим законодательством Российской Федерации.

## **6. Порядок рассмотрения Претензий Клиентов**

6.1. Банк обеспечивает прием обращений, направленных Клиентами посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, в местах обслуживания Клиентов по адресу в пределах места нахождения Банка, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, а также направленных посредством Системы ДБО или на адрес электронной почты Банка, а также поданных при обращении по номерам контактных телефонов Банка, указанных на его официальном сайте в сети Интернет по адресу: <https://svoi.ru>.

6.2. Банк рассматривает претензии и обращения Клиентов в срок, установленный законодательством Российской Федерации и Договором.

6.3. Ответ Клиенту на претензию направляется Банком с использованием любых предоставленных Клиентом контактных данных.

## **7. Порядок обмена информацией при осуществлении Переводов**

7.1. Обмен информацией в рамках осуществления Перевода осуществляется в порядке, предусмотренном Договором и законодательством Российской Федерации.

7.2. Обмен информацией осуществляется по защищенным каналам связи с использованием протокола, предусматривающим шифрование.

7.3. При обмене информацией Банком соблюдаются требования законодательства Российской Федерации, в том числе Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

7.4. Банк обеспечивает безопасность хранения и обработки информации о средствах и методах обеспечения информационной безопасности персональных данных и иной информации, подлежащей обязательной защите в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.5. Сохранность информации в электронном виде обеспечивается набором технических и организационных мер безопасности. К этим мерам относятся как стандартные технологические приемы по защите от сбоев и потерь информации, так и меры внутренней безопасности.

7.6. Обмен Банком информацией с Клиентом осуществляется посредством:

7.6.1. Размещения информации в Системе ДБО;

7.6.2. Направления уведомлений на ОМТ Клиента;

7.6.3. Направления электронных писем на адрес электронной почты Клиента;

7.6.4. Направления почтовых отправок на бумажном носителе на почтовый адрес Клиента;

7.6.5. Размещения информации на официальном сайте Банка по адресу: <https://svoi.ru>.

## **8. Заключительные положения**

8.1. Настоящие Правила вступают в силу с «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2024 года.

8.2. Руководителям подразделений Банка в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты утверждения настоящего Регламента необходимо ознакомить с ним работников Банка посредством корпоративной электронной почты Банка. В случае отсутствия работников Банка в период ознакомления (временная нетрудоспособность, отпуск, командировка) ознакомить их с настоящим Регламентом по возвращении на работу в течение 1 (одного) рабочего дня, вновь принятых работников Банка ознакомить с настоящим Регламентом в день приема на работу до начала выполнения ими своих должностных обязанностей.

8.3. Электронный образ настоящего Регламента подлежит опубликованию в Базе нормативных документов Банка.

## Термины, условные сокращения и обозначения

### 1. Перечень терминов.

**Авторизационные данные** – данные, позволяющие провести Аутентификацию Клиента.

**Аутентификация** – установление правомочности Клиента при осуществлении доступа к ЭСП и его использованию, осуществляемое Банком с использованием программных и/или аппаратных средств, на основании Авторизационных данных.

**Банк** – Акционерное общество «Свой Банк», сокращенное наименование – АО «Свой Банк», место нахождения: 121096, г. Москва, вн. тер. г. Муниципальный округ Филевский парк, ул. Василисы Кожиной, д.1, офис №804.8, являющееся кредитной организацией, зарегистрированное в соответствии с законодательством Российской Федерации, имеющее право на осуществление банковских операций, в соответствии с выданной Банком России Базовой лицензией на осуществление банковских операций со средствами в рублях и иностранной валюте (с правом привлечения во вклады денежных средств физических лиц) и на осуществление банковских операций с драгоценными металлами №3223 от 13 марта 2023г. В рамках настоящих Правил Банк является оператором электронных денежных средств.

**Договор на оказание услуг по осуществлению переводов** – соглашение между Банком и Клиентом, устанавливающее порядок осуществления Переводов, предоставления и использования Клиентами ЭСП.

**Закон №115-ФЗ** – Федеральный закон от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма».

**Идентификация** – совокупность мероприятий по установлению определенных Законом от 07.08.2001 № 115-ФЗ и принятыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами РФ сведений о Клиенте, его представителях, выгодоприобретателях, бенефициарных владельцах и подтверждению достоверности этих сведений.

**Клиент** – физическое лицо (гражданин Российской Федерации), полностью правоспособное и дееспособное без каких-либо ограничений, действующее от своего имени и в своих интересах, деятельность которого, в рамках установления и реализации правоотношений с Банком по Договору, не связана с осуществлением предпринимательской деятельности и/или частной практикой (если иное прямо не указано в Договоре), которая осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**Лимит(-ы)** – устанавливаемые Банком особенности/ограничения на осуществление Переводов и/или особенности/ограничения использования ЭСП, в том числе, но не исключительно, количества и/или сумм операций по переводу денежных средств, валюты и/или максимально допустимой суммы остатка ЭДС и (или) количества операций с использованием ЭСП и иные. Лимиты, в рамках настоящих Правил, не регламентируют особенности/ограничения осуществления переводов денежных средств (ЭДС, остатка ЭДС (его части)) и использования ЭСП, установленные законодательством Российской Федерации. Лимиты доводятся до сведения Клиента способом, указанным в Договоре или путем размещения информации на любом из ресурсов, указанных в пункте 1.8 Правил, или в настоящих Правилах.

**Неперсонифицированное ЭСП** – ЭСП, предоставленное Банком Клиенту, прошедшему Упрощенную идентификацию или без проведения Идентификации (в случаях, прямо предусмотренных законодательством Российской Федерации). Использование Клиентом Неперсонифицированного ЭСП допустимо в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, исключительно при условии соблюдения

требований законодательства Российской Федерации, в том числе требований к величине остатка ЭДС и Переводов, установленные статьей 10 Федерального закона от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе».

**Основной номер мобильного телефона Клиента** – номер мобильного телефона, указанный Клиентом при формировании заявления на Карту и/или регистрации Карты в Платежном приложении. Основной номер телефона не может быть изменен Клиентом.

**Перевод** – действия Банка по исполнению Распоряжения об уменьшении остатка ЭДС плательщика и увеличении остатка ЭДС получателя средств.

**Персонифицированное ЭСП** – использование Клиентом, прошедшим Идентификацию, ЭСП при условии, что остаток ЭДС в любой момент времени не превышает сумму (в рублях либо эквивалент в иностранной валюте, определяемый по официальному курсу Банка России) установленную в части 2 статьи 10 Федерального закона от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе». Допускается превышение суммы остатка ЭДС, указанной в настоящем пункте, вследствие изменения официального курса иностранной валюты, устанавливаемого Банком России, если остаток ЭДС формируется в валюте, отличной от валюты Российской Федерации.

**Плательщик** – Клиент, имеющий право передавать Распоряжения Банку.

**Получатель** – лицо, которому осуществляется Перевод ЭДС, в том числе в рамках СПБ.

**Претензия** – письменное обращение Клиента к Банку, предметом которого является предъявление Клиентом к Банку требований гражданско-правового характера в связи с имеющим место (по мнению Клиента) неисполнением либо ненадлежащим исполнением Банком обязательств перед этим Клиентом, возникших из Договора.

**Распоряжение** – поручение (в том числе в форме электронного сообщения (если применимо)) на увеличение остатка ЭДС и (или) на осуществление Переводов, направляемое Клиентом Банку в электронной форме с использованием ЭСП, содержащее информацию, позволяющую осуществить Перевод, в том числе реквизиты получателя средств, реквизиты Клиента и/или используемого им ЭСП (позволяющие 7 аутентифицировать Клиента и ЭСП), сумму и валюту Перевода, а также иную информацию, необходимую Банку для надлежащего исполнения Перевода.

**Система ДБО** – системы «Мобильный Банк» и/или «Интернет Банк».

**Тарифы** – официальный документ Банка, являющийся неотъемлемой частью Договора, устанавливающий размер, порядок и условия взимания Банком платы за оказание услуг по Договору.

**Упрощенная идентификация** – осуществляемая в случаях, установленных Федеральным законом от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», совокупность мероприятий по установлению в отношении клиента - физического лица фамилии, имени, отчества (если иное не вытекает из закона или национального обычая), серии и номера документа, удостоверяющего личность, и подтверждению достоверности этих сведений одним из следующих способов: - с использованием оригиналов документов и (или) надлежащим образом заверенных копий документов; - с использованием информации из информационных систем органов государственной власти, Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации, Федерального фонда обязательного медицинского страхования и (или) государственной информационной системы, определенной Правительством Российской Федерации; - с использованием единой системы идентификации и аутентификации при использовании усиленной квалифицированной электронной подписи или простой электронной подписи при условии, что при выдаче ключа простой электронной подписи личность физического лица установлена при личном приеме.

**Условия (Договор)** – Общие условия выпуска и обслуживания виртуальных предоплаченных банковских карт АО «Свой Банк».

**Электронное средство платежа** – средство и (или) способ, позволяющие Клиенту составлять, удостоверять и передавать Банку Распоряжения в целях осуществления Перевода, с использованием информационно-коммуникационных технологий, электронных носителей информации, в том числе платежных карт (при наличии и если применимо), а также иных технических устройств.

**Электронные денежные средства** – денежные средства, которые были предварительно предоставлены Клиентом Банку для исполнения денежных обязательств Клиента перед третьими лицами и в отношении которых Клиент имеет право передавать Распоряжения исключительно с использованием ЭСП.

#### **1.2. Условные сокращения**

**ОМТ** – основной номер мобильного телефона Клиента.

**ЭДС** – Электронные денежные средства.

**ЭСП** – Электронное средство платежа.

**Перечень  
нормативных правовых актов и документов**

1. Федеральный закон от 27 июня 2011 года № 161-ФЗ «О национальной платежной системе».
2. Федеральный закон от 02 декабря 1990 года № 395-1 «О банках и банковской деятельности».
3. Федеральный закон от 07 августа 2001 года № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма».
4. Положение Банка России от 29 июня 2021 года № 762-П «О правилах осуществления перевода денежных средств».
5. Указание ЦБР от 14 сентября 2011 года № 2695-У «О требованиях к обеспечению бесперебойности осуществления перевода электронных денежных средств».
6. Указание ЦБР от 14 сентября 2011 года № 2694-У «О порядке уведомления Банка России оператором электронных денежных средств о начале деятельности по осуществлению перевода электронных денежных средств».

## **Памятка об электронных денежных средствах**

Настоящая Памятка разработана в целях получения физическими лицами – клиентами Акционерного общества «Свой Банк» (далее – Клиенты и Банк соответственно) информации об электронных денежных средствах, порядке формирования остатка электронных денежных средств, особенностях осуществления перевода электронных денежных средств и использования электронных средств платежа при переводе электронных денежных средств.

Понятие перевода электронных денежных средств, а также порядок его осуществления определяются Федеральным законом от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» (далее – Федеральный закон № 161-ФЗ).

### **1. Общие положения об электронных денежных средствах.**

1.1. Электронные денежные средства (далее – ЭДС) – это денежные средства в рублях или иностранной валюте, учитываемые Банком без открытия банковского счета, перевод которых осуществляется исключительно с использованием электронных средств платежа (далее – ЭСП) в соответствии с Федеральным законом № 161-ФЗ. Перевод ЭДС является формой безналичных расчетов.

1.2. Оказывать услуги по переводу ЭДС вправе только кредитные организации, уведомившие Банк России в установленном им порядке о начале деятельности по осуществлению перевода ЭДС (операторы ЭДС).

1.3. Перечень операторов ЭДС доступен на официальном сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (раздел «Национальная платежная система», подраздел «Реестры и перечни», «Перечень операторов электронных денежных средств»).

1.4. В соответствии с Федеральным законом № 161-ФЗ Банк вправе отказать клиенту в заключении договора об использовании ЭСП, а также приостановить или прекратить использование клиентом ЭСП в соответствии с договором, в частности, при нарушении клиентом порядка использования ЭСП. При выявлении операций, соответствующих признакам осуществления перевода денежных средств без согласия клиента, кредитная организация приостанавливает использование клиентом ЭСП.

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

### **2. Порядок использования ЭСП для перевода ЭДС.**

2.1. ЭСП для перевода ЭДС используется клиентом на основании договора, заключенного с оператором ЭДС.

2.2. Использование ЭСП для перевода ЭДС может осуществляться клиентом, в отношении которого проводилась идентификация или упрощенная идентификация в соответствии с Федеральным законом от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», а также клиентом, в отношении которого идентификация не проводилась.

2.3. В случае проведения оператором ЭДС процедуры идентификации клиента используемое им ЭСП для перевода ЭДС является персонифицированным. При этом остаток

ЭДС клиента в любой момент не должен превышать 600 тысяч рублей либо сумму в иностранной валюте, эквивалентную 600 тысячам рублей по официальному курсу Банка России.

2.4. В случае если процедура идентификации не проводилась, используемое клиентом ЭСП для перевода является неперсонифицированным. При этом если процедура упрощенной идентификации также не проводилась, остаток ЭДС клиента в любой момент не должен превышать 15 тысяч рублей, а общая сумма переводимых клиентом ЭДС с использованием такого ЭСП не должна превышать 40 тысяч рублей в течение календарного месяца.

2.5. В случае проведения в отношении клиента процедуры упрощенной идентификации остаток ЭДС клиента в любой момент не должен превышать 60 тысяч рублей, а общая сумма переводимых ЭДС с использованием неперсонифицированного ЭСП, предоставленного такому клиенту, не должна превышать 200 тысяч рублей в течение календарного месяца.

### **3. Порядок формирования остатка ЭДС.**

3.1. Клиент предоставляет денежные средства оператору ЭДС в целях увеличения остатка ЭДС на основании договора, предусмотренного частью 1 статьи 7 Федерального закона № 161-ФЗ:

1) при использовании клиентом неперсонифицированного ЭСП в случае, если упрощенная идентификация в отношении такого клиента не проводилась:

а) путем перевода денежных средств с банковского счета, открытого такому клиенту как в Банке, так и в иной кредитной организации. При этом часть 2.1 статьи 7 Федерального закона № 161-ФЗ предусматривает возможность предоставления клиентом денежных средств кредитной организации в целях формирования остатка ЭДС без использования банковского счета в случае использования таким клиентом неперсонифицированного ЭСП, предназначенного в соответствии с договором, заключенным с оператором ЭДС, исключительно для оплаты гражданами услуг по перевозке пассажиров и багажа и (или) услуг питания в общеобразовательных организациях и (или) услуг дополнительного образования, оказываемых юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями;

б) за счет денежных средств, предоставляемых в пользу такого клиента юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями. При этом в силу части 2.2 статьи 7 Федерального закона № 161-ФЗ Банком России по согласованию с Росфинмониторингом могут быть установлены случаи, когда такое предоставление денежных средств не допускается;

2) при использовании клиентом неперсонифицированного ЭСП в случае, если в отношении такого клиента проводилась упрощенная идентификация:

а) путем перевода денежных средств с собственного банковского счета, открытого такому клиенту как в кредитной организации, оказывающей клиенту ему услуги по переводу ЭДС, так и в иной кредитной организации;

б) за счет денежных средств, предоставляемых в пользу клиента с использованием банковских счетов иными физическими лицами;

в) за счет денежных средств, предоставляемых в пользу клиента с использованием банковских счетов юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями;

г) без использования банковского счета (например, путем внесения клиентом наличных денежных средств в банкоматы кредитных организаций или банковских платежных агентов);

3) при использовании клиентом персонифицированного ЭСП:

а) путем перевода денежных средств с собственного банковского счета, открытого такому клиенту как в кредитной организации, оказывающей клиенту услуги по переводу ЭДС, так и в иной кредитной организации;

б) за счет денежных средств, предоставляемых в пользу клиента с использованием банковских счетов иными физическими лицами;

в) за счет денежных средств, предоставляемых в пользу клиента с использованием банковских счетов юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями;

г) без использования банковского счета.

3.2. Оператор ЭДС не вправе предоставлять клиенту денежные средства для увеличения остатка ЭДС клиента на основании договора потребительского кредита (займа).

3.3. Если клиент является абонентом оператора связи, пользователем услуг связи, то в отдельных случаях, предусмотренных статьей 13 Федерального закона № 161-ФЗ, при наличии у оператора связи договора с кредитной организацией, оказывающей клиенту услуги по переводу ЭДС, остаток ЭДС такого клиента может быть увеличен за счет денежных средств, направленных на оплату услуг связи.

3.4. Остаток ЭДС клиента возникает в момент учета оператором ЭДС, предоставленных в пользу клиента денежных средств.

3.5. На остаток ЭДС клиента проценты не начисляются.

#### **4. Услуги по переводу ЭДС.**

4.1. Перевод ЭДС может осуществляться между плательщиками и получателями средств (физическими лицами, юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями), являющимися клиентами одного или разных операторов ЭДС, с учетом установленных законодательством Российской Федерации ограничений. При этом клиент, использующий неперсонифицированное ЭСП, в случае если процедура упрощенной идентификации в отношении такого клиента не проводилась, может являться плательщиком только при переводе ЭДС юридическому лицу, индивидуальному предпринимателю и не может являться получателем ЭДС.

4.2. Остаток (его часть) ЭДС:

1) при использовании клиентом неперсонифицированного ЭСП в случае, если процедура упрощенной идентификации в отношении такого клиента не проводилась, может быть по распоряжению клиента:

а) переведен на банковские счета юридических лиц и индивидуальных предпринимателей;

б) направлен на исполнение обязательств клиента перед кредитной организацией (в том числе на уплату вознаграждения);

2) при использовании клиентом неперсонифицированного ЭСП в случае, если в отношении такого клиента проводилась процедура упрощенной идентификации, может быть по распоряжению клиента:

а) переведен на банковский счет (как на банковский счет самого клиента, так и на банковские счета физических лиц, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей);

б) направлен на исполнение обязательств клиента перед кредитной организацией;

в) выдан этому клиенту наличными денежными средствами в случае, если используемое им ЭСП является предоплаченной картой, при этом общая сумма выдаваемых клиенту наличных денег не может превышать 5 тысяч рублей в течение одного календарного дня и 40 тысяч рублей в течение одного календарного месяца;

3) при использовании клиентом персонифицированного ЭСП может быть по распоряжению клиента:

а) переведен на банковский счет (как на банковский счет самого клиента, так и на банковские счета физических лиц, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей);

б) направлен на исполнение обязательств клиента перед кредитной организацией;

- в) переведен без открытия банковского счета;
- г) выдан клиенту наличными денежными средствами.

В отношении порядка выдачи остатка (его части) ЭДС клиенту наличными деньгами (включая максимальные размеры сумм выдаваемых наличных денег) договором, заключенным клиентом с кредитной организацией, могут быть установлены дополнительные ограничения.

4.3. За оказание услуг по переводу ЭДС оператором ЭДС с клиента может взиматься вознаграждение в соответствии с заключенным с клиентом договором.

4.4. Кредитная организация обязана информировать клиента о совершении каждой операции с использованием ЭСП путем направления соответствующих уведомлений в порядке, установленном договором с клиентом.