

УТВЕРЖДЕНО

Решением Совета директоров АО «РУНА-БАНК»
Протокол от 28 января 2015 №28/01/2015

Председатель Совета директоров

_____ С.А.Борисов

подпись
М.П.

ПРАВИЛА
осуществления перевода
электронных денежных средств
в АО «РУНА-БАНК»

г. Москва

2015г.

Содержание

1	Общие положения	3
2	Термины и определения	3
3	Порядок деятельности Оператора, связанной с переводом электронных денежных средств	6
4	Порядок предоставления Клиентам электронных средств платежа и осуществления перевода электронных денежных средств с их использованием	8
5	Список операций, совершаемых Оператором с использованием электронного средства платежа.	10
6	Привлечение банковских платежных агентов (субагентов) и организаций, оказывающих операционные (информационно-технологические) услуги	11
7	Порядок осуществления бесперебойности осуществления переводов электронных денежных средств	11
8	Порядок рассмотрения претензий Оператором, включая процедуру оперативного взаимодействия с Клиентом	12
9	Система управления рисками Оператора	12
10	Порядок обмена информацией при осуществлении переводов электронных денежных средств	14
11	Сохранность информации	15
12	Обеспечение сохранности банковской тайны	15
13	Заключительные положения	15

1 Общие положения

- 1.1 Настоящие Правила осуществления перевода электронных денежных средств (далее по тексту – Правила) разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе Федеральным законом от 27 июня 2011 года №161-ФЗ «О национальной платежной системе», нормативными актами Центрального банка Российской Федерации, и определяют порядок осуществления перевода электронных денежных средств Акционерным обществом «РУНА-БАНК», далее по тексту – АО «РУНА-БАНК».
- 1.2 Данные Правила определяют:
 - 1.2.1 порядок деятельности АО «РУНА-БАНК», связанной с переводом электронных денежных средств;
 - 1.2.2 порядок предоставления клиентам электронных средств платежа и осуществления перевода электронных денежных средств с их использованием;
 - 1.2.3 список операций, совершаемых АО «РУНА-БАНК» с использованием электронного средства платежа;
 - 1.2.4 порядок деятельности АО «РУНА-БАНК» при привлечении банковских платежных агентов, организаций, оказывающих операционные услуги и (или) услуги платежного клиринга;
 - 1.2.5 порядок обеспечения бесперебойности осуществления перевода электронных денежных средств;
 - 1.2.6 порядок рассмотрения претензий АО «РУНА-БАНК», включая процедуры оперативного взаимодействия с клиентами;
 - 1.2.7 систему управления рисками АО «РУНА-БАНК», порядок обмена информацией при осуществлении перевода электронных денежных средств.
- 1.3 Давая распоряжение о переводе электронных денежных средств, Клиент автоматически соглашается с настоящими Правилами.
- 1.4 Изменения в Правила вносятся АО «РУНА-БАНК» в одностороннем порядке.
- 1.5 В качестве единой шкалы времени при переводе электронных денежных средств признается московское время. Контрольным является время системных часов аппаратных средств АО «РУНА-БАНК».
- 1.6 АО «РУНА-БАНК» обеспечивает бесперебойность осуществления перевода электронных денежных средств, в соответствии с требованиями, установленными нормативными актами Центрального банка Российской Федерации.
- 1.7 Реквизиты АО «РУНА-БАНК» доступны на Web-сайте АО «РУНА-БАНК» в сети Интернет по адресу: www.runabank.ru, а также предоставляются по телефонам, указанным на Web-сайте.

2 Термины и определения

Оператор - АО «РУНА-БАНК», созданный в соответствии с законодательством Российской Федерации и осуществляющий деятельность оператора по переводу электронных денежных средств без открытия банковского счета (перевод электронных денежных средств).

Электронные денежные средства (ЭДС) — денежные средства, которые предварительно предоставлены одним лицом (лицом, предоставившим денежные средства) другому лицу, учитывающему информацию о размере предоставленных денежных средств без открытия банковского счета (обязанному лицу), для исполнения денежных обязательств лица, предоставившего денежные средства, перед третьими лицами и в отношении которых лицо, предоставившее денежные средства, имеет право передавать распоряжения исключительно с использованием электронных средств платежа.

Электронное средства платежа (ЭСП) - средство и (или) способ, позволяющие Клиенту оператора по переводу денежных средств составлять, удостоверять и передавать

распоряжения в целях осуществления перевода ЭДС в рамках применяемых форм безналичных расчетов с использованием информационно-коммуникационных технологий, электронных носителей информации, в том числе платежных карт, а также иных технических устройств.

Оператор обеспечивает при использовании ЭСП возможность их определения Клиентами как неперсонифицированных, персонифицированных или корпоративных ЭСП:

неперсонифицированное ЭСП - это ЭСП, принадлежащие Клиенту - физическому лицу, не прошедшему процедуру идентификации, в соответствии с Федеральным законом от 7 августа 2001 года N 115-ФЗ "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма". При использовании Клиентом неперсонифицированного ЭСП остаток ЭДС не должен в любой момент времени превышать 15 тысяч рублей, либо сумму в иностранной валюте, эквивалентную 15 тысячам рублей по официальному курсу Банка России; общая сумма переводимых ЭДС с использованием одного неперсонифицированного ЭСП не должна превышать 40 тысяч рублей в течение календарного месяца, либо сумму в иностранной валюте, эквивалентную 40 тысячам рублей по официальному курсу Банка России.

персонифицированное ЭСП - это ЭСП, принадлежащее Клиенту - физическому лицу, прошедшему процедуру идентификации, в соответствии с Федеральным законом от 7 августа 2001 года N 115-ФЗ "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма». При использовании Клиентом персонифицированного ЭСП остаток ЭДС в любой момент времени не должен превышать 100 тысяч рублей либо сумму в иностранной валюте, эквивалентную 100 тысячам рублей по официальному курсу Банка России; с одного ЭСП в течение суток не может быть отправлено переводов ЭДС на сумму, превышающую 100 тысяч рублей; с одного ЭСП в течение месяца не может быть отправлено переводов ЭДС на сумму, превышающую 500 тысяч рублей; с одного ЭСП в течение суток не может быть отправлено более 6 переводов ЭДС; с одного ЭСП в течение месяца не может быть отправлено более 30 переводов электронных денежных средств.

корпоративное ЭСП - это ЭСП, принадлежащее Клиенту - юридическому лицу или индивидуальному предпринимателю, прошедшему процедуру идентификации Оператором в соответствии с Федеральным законом от 7 августа 2001 года N 115-ФЗ "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма». Остаток ЭДС на конец рабочего дня Оператора на корпоративном ЭСП не может превышать 100 тысяч рублей либо сумму в иностранной валюте, эквивалентную 100 тысячам рублей по официальному курсу Центрального банка Российской Федерации. Допускается превышение суммы остатков на ЭСП Клиентов вследствие изменения официального курса иностранной валюты, устанавливаемого Центральным банком Российской Федерации.

Договор ЭСП - договор на использование ЭСП, заключаемый с Клиентом, для осуществления операций с использованием ЭДС.

Клиент - физическое лицо, юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, использующие ЭСП в соответствии с Договором ЭСП и заданными Реквизитами доступа.

Плательщик — отправитель перевода ЭДС.

Получатель — получатель перевода ЭДС.

Сообщение - электронный документ, предоставляемый Оператором Клиенту, подтверждающий совершение операции с использованием ЭСП Клиента.

Участник перевода - кредитные организации, филиалы кредитных организаций и иные юридические лица, не являющиеся кредитными организациями, а также физические лица, занимающиеся предпринимательской деятельностью без образования юридического лица - индивидуальные предприниматели, физические лица, объединенные общими правилами

расчетов, установленными для них в настоящих правилах.

Реквизиты доступа - программные средства идентификации Клиента в системе, используемые для защиты от несанкционированного доступа к ЭСП Клиента.

Секретный вопрос - дополнительный способ идентификации Клиента Оператором. Секретный вопрос и ответ могут быть указаны Клиентом при заключении Договора ЭСП.

Распоряжение - запрос Клиента на проведение Оператором операции по переводу ЭДС Клиента.

Операция - осуществление перевода денежных средств без открытия банковского счета с использованием ЭДС от плательщика к получателю.

Реквизиты операции - уникальная информация об операции, совершенной Клиентом с использованием ЭСП, содержащая: номер операции, дату операции, наименование операции, валюту операции, сумму операции, сумму комиссии по операции, идентификационные наименования Участников перевода, наименование Оператора.

Безотзывность перевода ЭДС - отсутствие или прекращение возможности отзыва распоряжения об осуществлении перевода денежных средств в определенный момент времени.

Окончателность перевода ЭДС - предоставление денежных средств получателю средств в определенный момент времени.

Трансграничный перевод ЭДС - перевод ЭДС, при осуществлении которого Плательщик либо Получатель средств находится за пределами Российской Федерации, и (или) перевод ЭДС, при осуществлении которого Плательщика или Получателя средств обслуживает иностранный центральный (национальный) банк или иностранный банк.

Банковский платежный агент - юридическое лицо, за исключением кредитной организации, или индивидуальный предприниматель, которые привлекаются Оператором для распространения ЭСП Оператора.

Банковский платежный субагент - юридическое лицо, за исключением кредитной организации, или индивидуальный предприниматель, которые привлекаются банковским платежным агентом для распространения ЭСП Оператора.

Поставщик товаров и услуг - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, заключившие договор с Оператором на прием ЭДС за реализованные покупателям товары и оказанные услуги.

Центр обработки данных - подразделение Оператора, либо юридическое лицо, с которым Оператор заключил договор на оказание информационно-технологических услуг, обеспечивающее осуществление информационного и технологического взаимодействия между Участниками перевода, а так же подготовку информации для осуществления бухгалтерского учета и отчетности по операциям Оператора с использованием ЭДС.

Служба поддержки - подразделение Оператора, либо юридическое лицо, с которым Оператор заключил договор на оказание информационно-технологических услуг, обеспечивающее оперативное взаимодействие Оператора с Клиентами и занимающееся рассмотрением претензий Клиентов.

Web-сайт - автоматизированная система Оператора, предоставляющая в режиме реального времени доступ к информации об ЭСП, находящаяся по адресу www.runabank.ru в сети Интернет.

3 Порядок деятельности Оператора, связанной с переводом электронных денежных средств

3.1 При осуществлении безналичных расчетов в форме перевода ЭДС Клиенты предоставляют денежные средства Оператору на основании заключенного с ним Договора ЭСП.

3.2 Оператор учитывает денежные средства, предоставленные Клиентом, путем

- формирования записи, отражающей размер обязательств Оператора, перед Клиентом в сумме предоставленных ему денежных средств (далее - остаток ЭДС).
- 3.3 Оператор не начисляет проценты на остаток ЭДС Клиента, не осуществляет выплату вознаграждения Клиенту, не предоставляет Клиенту денежные средства для увеличения остатка ЭДС.
 - 3.4 Перевод ЭДС осуществляется на основании распоряжения Плательщиков в пользу Получателей средств.
 - 3.5 Распоряжение Клиента содержит необходимую и достаточную информацию, позволяющую осуществить перевод ЭДС в адрес Получателя. Перечень реквизитов перевода устанавливается договором ЭСП, заключенным между Оператором и операторами по переводу денежных средств.
 - 3.6 Распоряжение, поступившее от Плательщика, принимается Оператором при наличии достаточных ЭДС для осуществления перевода.
 - 3.7 При отсутствии достаточных денежных средств у Плательщика распоряжение Оператором к исполнению не принимается и Плательщику незамедлительно направляется в электронной форме уведомление об этом, в соответствии с Договором ЭСП.
 - 3.8 При приеме к исполнению распоряжения Клиента Оператор удостоверяется в праве Клиента распоряжаться ЭДС, проверяет реквизиты перевода, а также выполняет иные процедуры приема к исполнению распоряжений Клиентов, предусмотренные законодательством Российской Федерации.
 - 3.9 Если право Клиента распоряжаться ЭДС не удостоверено, а также если реквизиты перевода не соответствуют установленным требованиям, Оператор не принимает распоряжение Клиента к исполнению и направляет Клиенту в электронной форме уведомление об этом, в соответствии с Договором ЭСП.
 - 3.10 Перевод ЭДС осуществляется путем принятия Оператором распоряжения Клиента, уменьшения им остатка ЭДС плательщика и увеличения им остатка ЭДС получателя средств на сумму перевода ЭДС. В случае, если Плательщик или Получатель являются клиентами других операторов ЭДС, Перевод ЭДС осуществляется путем передачи информации другому оператору ЭДС в соответствии с заключенным с ним договором об информационно-технологическом взаимодействии.
 - 3.11 Выполнение распоряжения по переводу ЭДС плательщика на счет получателя заключается в регистрации операции и изменении остатков ЭСП плательщика и получателя.
 - 3.12 Перевод ЭДС осуществляется незамедлительно после принятия Оператором распоряжения Клиента.
 - 3.13 Оператор вправе составить распоряжение от своего имени для исполнения распоряжения Клиента.
 - 3.14 Оператор незамедлительно после исполнения распоряжения Клиента об осуществлении перевода ЭДС направляет Клиенту электронное Сообщение с указанием Реквизитов операции об исполнении указанного распоряжения, в соответствии с Договором ЭСП.
 - 3.15 Договором, заключенным с Клиентом, может быть предусмотрена возможность использования плательщиком - физическим лицом и получателем средств - юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем ЭСП, когда действия, указанные в п. 3.10 настоящих Правил, осуществляются не одновременно (далее - **автономный режим использования** электронного средства платежа). В таком случае получатель ежедневно передает информацию о совершенных операциях Оператору для ее учета не позднее окончания рабочего

- дня Оператора.
- 3.16 В случае автономного режима использования ЭСП Оператор направляет плательщику и в случае, предусмотренном договором, получателю средств подтверждения об осуществлении перевода ЭДС незамедлительно после учета Оператором информации, полученной в соответствии с п. 3.15 настоящих Правил.
 - 3.17 Перевод ЭДС становится безотзывным и окончательным после осуществления Оператором действий, указанных в п. 3.10 настоящих Правил.
 - 3.18 В случае автономного режима использования ЭСП перевод ЭДС становится безотзывным в момент использования Участником перевода ЭСП в соответствии с требованиями п. 3.15 настоящих Правил и окончательным после учета Оператором информации, полученной в соответствии с п.3.15 настоящих Правил.
 - 3.19 Денежное обязательство Плательщика перед Получателем средств прекращается при наступлении окончательности перевода ЭДС.
 - 3.20 В случае автономного режима использования ЭСП денежное обязательство Плательщика перед Получателем средств прекращается в момент наступления безотзывности перевода ЭДС.
 - 3.21 Клиент может обратиться в Службу поддержки Оператора для отзыва распоряжения до наступления безотзывности перевода ЭДС.
 - 3.22 Оператор осуществляет на постоянной основе учет информации об остатках ЭДС и осуществленных переводах ЭДС.
 - 3.23 Помимо осуществления перевода ЭДС остаток (его часть) ЭДС Клиента - физического лица, использующего неперсонифицированное ЭСП, может быть по его распоряжению переведен только на банковский счет. Такой остаток (его часть) ЭДС Клиента - физического лица не может быть выдан наличными денежными средствами.
 - 3.24 Помимо осуществления перевода ЭДС остаток (его часть) ЭДС Клиента - физического лица, использующего персонифицированное ЭСП, может быть по его распоряжению переведен на банковский счет, переведен без открытия банковского счета или выдан наличными денежными средствами.
 - 3.25 Помимо осуществления перевода ЭДС остаток (его часть) ЭДС Клиента - юридического лица или индивидуального предпринимателя может быть по его распоряжению зачислен или переведен только на его банковский счет.
 - 3.26 Клиент - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель обязан иметь банковский счет, открытый у Оператора для перевода остатка (его части) ЭДС, или предоставить ему информацию о банковском счете этого юридического лица или индивидуального предпринимателя, открытом в иной кредитной организации, на который может осуществляться перевод остатка (его части) ЭДС.
 - 3.27 На переводы ЭДС в иностранной валюте между резидентами, на переводы ЭДС в иностранной валюте и валюте Российской Федерации между резидентами и нерезидентами, а также на переводы ЭДС в иностранной валюте и валюте Российской Федерации между нерезидентами распространяются требования валютного законодательства Российской Федерации, актов органов валютного регулирования и актов органов валютного контроля. Используемые в настоящих Правилах понятия и термины применяются в том значении, в каком они используются в Федеральном законе от 10 декабря 2003 года N 173-ФЗ "О валютном регулировании и валютном контроле", если иное не предусмотрено Федеральным законом от 27 июня 2011 года №161-ФЗ «О национальной платежной системе».
 - 3.28 Оператор вправе заключать договоры с другими организациями, по условиям которых эти организации вправе оказывать Оператору операционные услуги и

(или) услуги платежного клиринга при осуществлении перевода ЭДС.

- 4 Порядок предоставления Клиентам электронных средств платежа и осуществления перевода электронных денежных средств с их использованием
 - 4.1 Оператор самостоятельно осуществляет выпуск и использование ЭСП.
 - 4.2 Использование ЭСП осуществляется на основании Договора об использовании ЭСП, заключенного Оператором с Клиентом, а также договоров, заключенных между операторами по переводу денежных средств и Оператором.
 - 4.3 Договор ЭСП определяет обязательства Оператора и Клиента, а так же порядок взаимодействия и расчетов при осуществлении операций. Условия договора доводятся до Клиента путем размещения его на Web-Сайте Оператора.
 - 4.4 До заключения с Клиентом Договора об использовании ЭСП Оператор информирует Клиента об условиях использования ЭСП, в частности о любых ограничениях способов и мест использования, случаях повышенного риска использования ЭСП.
 - 4.5 Заключение Договора ЭСП и предоставление Клиенту ЭСП осуществляется в следующем порядке:
 - 4.5.1 Клиент вводит свои персональные данные на Web-Сайте Оператора или оператора передвижной радиосвязи, заключившего с Оператором соответствующий договор, для регистрации Оператором Реквизитов доступа, а именно, логина и пароля для доступа к ЭСП Клиента.
 - 4.5.2 Для подтверждения принятия условий Договора Клиент направляет уведомление о своем согласии посредством совершения установленных договором конклюдентных действий.
 - 4.5.3 На электронную почту или мобильный телефон Клиента, указанную при регистрации, высылается регистрационное письмо или SMS, в котором находится информация об активации, завершении регистрации и Реквизитах доступа.
 - 4.5.4 Платежный пароль (произвольная комбинация цифр, с помощью которых происходит подтверждение любой операции с использованием ЭСП) устанавливается Клиентом самостоятельно либо генерируется Оператором (по желанию Клиента).
 - 4.5.5 При успешной активации Оператор добавляет в базу данных (реестр записей ЭСП) запись об ЭСП и его уникальных Реквизитах доступа, и Клиенту предоставляется ЭСП.
 - 4.6 Оператор вправе отказать Клиенту в заключении договора об использовании ЭСП, если:
 - 4.6.1 Оператору известны случаи нарушения Клиентом условий договора Оператора (например, множественная регистрация с IP-адреса Клиента);
 - 4.6.2 Клиент совершает регистрацию с использованием скомпрометированных персональных данных, то есть Оператору известны случаи нарушения данным Клиентом условий договоров других Операторов.
 - 4.6.3 Известны случаи нарушения Клиентом действующего законодательства Российской Федерации.
 - 4.7 Клиент может предоставить денежные средства Оператору для увеличения остатка ЭДС на своем ЭСП любым способом предусмотренным Оператором. Размер взимаемой с Клиента комиссии определяется Тарифами Оператора.
 - 4.8 Оператор информирует Клиента о совершении каждой операции с использованием ЭСП путем направления Клиенту соответствующего Сообщения в порядке, установленном Договором ЭСП.

- 4.9 Оператор фиксирует информацию о совершенных операциях с ЭСП, а также хранит данную информацию не менее трех лет.
- 4.10 Оператор предоставляет информацию об использовании ЭПС Клиенту в режиме реального времени за последние 6 месяцев и за произвольный период по запросу в Службу поддержки Оператора.
- 4.11 Возможно приостановление или прекращение действия ЭСП Клиента:
 - 4.11.1 По инициативе Оператора, если:
 - 4.11.1.1 Оператору стали известны случаи мошенничества с использованием ЭСП Клиента;
 - 4.11.1.2 Известны случаи нарушения Клиентом условий Договора ЭСП Оператора или действующего законодательства Российской Федерации.
 - 4.11.2 По инициативе Клиента в случае потери или компрометации Реквизитов доступа к ЭСП Клиента или платежного пароля.

После приостановления и прекращения действия ЭСП Клиента Служба поддержки Оператора устанавливает соответствующий рейтинг Клиента в системе Оператора и указывает причины.

- 4.12 Приостановление или прекращение использования Клиентом ЭСП не прекращает обязательств Клиента и Оператора, возникших до момента приостановления или прекращения указанного использования.
- 4.13 В случае утраты Реквизитов доступа к ЭСП и (или) его использования без согласия Клиента, Клиент обязан направить соответствующее сообщение Оператору в предусмотренной Договором форме незамедлительно после обнаружения факта утраты ЭСП и (или) его использования без согласия Клиента, но не позднее 24 часов, с момента получения от Оператора уведомления о совершенной операции. После получения Службой поддержки Оператора сообщения незамедлительно происходит блокировка ЭСП и остаток ЭДС возвращается Клиенту по его распоряжению в порядке, определенном в Договоре ЭСП.
- 4.14 После получения Оператором уведомления Клиента в соответствии с п.4.13 настоящих правил Оператор возмещает Клиенту сумму операции, совершенной без согласия клиента после получения указанного уведомления.
- 4.15 Если Оператор не исполняет обязанность по информированию Клиента о совершенной операции в соответствии с п. 4.8 настоящих Правил, то Оператор обязан возместить Клиенту сумму операции, о которой клиент не был проинформирован и которая была совершена без согласия клиента.
- 4.16 Если Оператор исполняет обязанность по информированию Клиента о совершенной операции в соответствии с п. 4.8 настоящих Правил и Клиент не направил Оператору уведомление в соответствии с частью 4.13 настоящих Правил, то Оператор не обязан возместить клиенту сумму операции, совершенной без согласия Клиента.
- 4.17 Если Оператор исполняет обязанность по уведомлению Клиента - физического лица о совершенной операции в соответствии с 4.8 настоящих Правил и клиент - физическое лицо направил Оператору уведомление в соответствии с п. 4.13 настоящих Правил, то Оператор возмещает Клиенту сумму указанной операции, совершенной без согласия клиента до момента направления Клиентом - физическим лицом уведомления. В указанном случае Оператор возмещает сумму операции, совершенной без согласия Клиента, если не докажет, что клиент нарушил порядок использования ЭСП, что повлекло совершение операции без согласия Клиента - физического лица.
- 4.18 Положения п. 4.17 настоящих Правил в части обязанности Оператора

возместить сумму операции, совершенной без согласия Клиента до момента направления Клиентом - физическим лицом уведомления, не применяются в случае совершения операции с использованием Клиентом - физическим лицом неперсонифицированного ЭСП.

- 4.19 Перевод ЭДС осуществляется с проведением идентификации Клиента или без проведения идентификации в соответствии с Федеральным законом от 7 августа 2001 года N 115-ФЗ "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма".
- 4.20 Оператор не осуществляет перевод ЭДС, если в результате такого перевода будут превышены суммы лимитов, указанные в настоящих Правилах. При этом физическое лицо вправе получить остаток (его часть) ЭДС.
- 4.21 В случае превышения суммы, указанной в п.4.22 настоящих Правил, Оператор осуществляет перевод ЭДС, в размере превышения указанного ограничения на банковский счет юридического лица или индивидуального предпринимателя без его распоряжения.
- 4.22 Переводы ЭДС с использованием персонифицированных ЭСП, корпоративных ЭСП могут быть приостановлены в порядке и случаях, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации.
- 4.23 При переводе ЭДС с использованием персонифицированных ЭСП и корпоративных ЭСП на остаток ЭДС может быть обращено взыскание в соответствии с действующим законодательством и нормативными актами Российской Федерации.

5 Список операций, совершаемых Оператором с использованием электронного средства платежа.

Предоставляемое Оператором ЭСП позволяет Клиенту осуществлять следующие операции:

- 5.1 Увеличить остатки ЭДС на ЭСП способами, предоставляемыми Оператором, в том числе через банковских агентов и субагентов. В качестве основных категорий способов пополнения можно выделить следующие: терминалы самообслуживания и точки приема платежей, банковские карты, системы денежных переводов, системы интернет - банкинга, ЭСП внешних платежных систем, использование сервисов, предоставляемых операторами передвижной радиосвязи, почтовые переводы, переводы по банковским реквизитам Оператора.
 - 5.2 Осуществлять с использованием ЭДС, находящихся на ЭСП, оплату товаров, работ и услуг **Поставщиков**, имеющих с Оператором соответствующий договор о приеме платежей с использованием ЭСП.
 - 5.3 Осуществлять с использованием ЭДС, находящихся на ЭСП, оплату услуг Оператора.
 - 5.4 Осуществлять операции по переводу ЭДС с одного ЭСП на другое. Переводы могут осуществляться как между ЭСП Оператора, так и между ЭСП Оператора и операторов по переводу денежных средств.
 - 5.5 Переводить остаток ЭДС, находящихся на ЭСП, следующими способами:
 - 5.5.1 на банковский счет Клиента, по реквизитам, указанным Клиентом;
 - 5.5.2 через системы денежных переводов по реквизитам, указанным Клиентом;
 - 5.5.3 в адрес других операторов по переводу электронных денежных средств.
- ## 6 Привлечение банковских платежных агентов (субагентов) и организаций, оказывающих операционные (информационно-технологические) услуги
- 6.1 Взаимоотношения с банковскими платежными агентами (субагентами) осуществляются в соответствии с Федеральным законом «О национальной

платежной системе», внутренними нормативными документами Оператора и договором, заключенным Оператором с банковским платежным агентом (субагентом).

6.2 Банк привлекает на договорной основе организации, оказывающие операционные (информационно-технологические) услуги с целью:

6.2.1 обмена электронными сообщениями, содержащими распоряжения для осуществления переводов ЭДС, передачи указанных сообщений для осуществления расчетных операций;

6.2.2 обеспечения доступа к услугам по переводу денежных средств, в том числе с использованием ЭСП;

6.2.3 передачи извещений (подтверждений) о приеме и об исполнении распоряжений по переводу ЭДС;

6.2.4 осуществления иных действий, связанных с использованием информационно-коммуникационных технологий.

7 Порядок осуществления бесперебойности осуществления переводов электронных денежных средств

Оператор в соответствии с утвержденной политикой информационной безопасности и другими внутренними документами принимает следующие меры, направленные на обеспечение бесперебойности осуществления перевода ЭДС:

7.1 проводит сбор, систематизацию, накопление информации о переводах ЭДС (далее – **мониторинг**);

7.2 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;

7.3 проводит анализ причин нарушений функционирования операционных и технологических средств, устройств, информационных систем, выработку и реализацию мер по их устранению;

7.4 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, а в случае выявления недостатков принимает меры по их устранению;

7.5 обеспечивает достаточные вычислительные ресурсы для осуществления Операций

7.6 проводит круглосуточное наблюдение за функционированием операционных и технологических средств, устройств, информационных систем Оператора;

7.7 поддерживает резервные вычислительные мощности, достаточные для обеспечения бесперебойности осуществления Операций в случае выхода из строя основных мощностей.

8 Порядок рассмотрения претензий Оператором, включая процедуру оперативного взаимодействия с Клиентом

8.1 Оператор рассматривает претензии Клиента, в том числе при возникновении споров, связанных с использованием Клиентом его ЭСП, а также предоставляет Клиенту возможность получать информацию о результатах рассмотрения претензии, в том числе в письменной форме по требованию Клиента, в срок не более 30 дней со дня получения таких претензий, а также не более 60 дней со дня

получения претензии в случае использования ЭДС для осуществления трансграничного перевода ЭДС.

8.2 Претензии Клиентов принимаются:

8.2.1 Службой поддержки – круглосуточно семь дней в неделю;

8.2.2 Соответствующими подразделениями АО «РУНА-БАНК» – на протяжении операционного дня;

8.2.3 С использованием электронной почты.

8.3 Контактные данные, включая телефонные номера Службы поддержки и адрес электронной почты, публикуются на Web-сайте Оператора.

9 Система управления рисками Оператора

9.1 Под системой управления рисками понимается комплекс мероприятий и способов снижения вероятности возникновения неблагоприятных последствий при проведении операций по переводу ЭДС с учетом размера причиняемого ущерба.

9.2 В целях обеспечения бесперебойности функционирования работы по переводу ЭДС Оператор организует процесс управления рисками, в том числе, определяет модель управления рисками при переводе ЭДС.

9.3 Модель управления рисками предусматривает самостоятельное управление рисками Оператором.

9.4 Оператор определяет собственную структуру управления рисками и функциональные обязанности лиц, ответственных за управление рисками (либо соответствующих структурных подразделений).

9.5 Система управления рисками, реализуемая Оператором, строится на основе:

9.5.1 Федерального закона от 02.12.1990г. № 3951 «О банках и банковской деятельности»;

9.5.2 Федерального закона от 27.06.2011 г. № 161-ФЗ «О национальной платежной системе»;

9.5.3 Письма ЦБ Российской Федерации от 3 мая 2011г. № 67-Т «О системном риске расчетной системы»;

9.5.4 Положения ЦБ Российской Федерации от 31.05.2012 г. № 379-П «О бесперебойности функционирования платежных систем и анализе рисков в платежных системах».

9.6 Правила содержат основные принципы управления рисками. Внутренние документы Оператора могут детализировать указанные принципы управления рисками, а также содержать дополнительные мероприятия и способы управления рисками.

9.7 Основными этапами управления рисками являются: идентификация риска; выявление риска, определение причин и предпосылок его возникновения; анализ и оценка риска; разработка и проведение мероприятий по ограничению, снижению, предупреждению риска; мониторинг уровня риска; принятие мер по устранению повышенного риска и его последствий.

9.8 Система управления рисками включает следующие мероприятия по управлению рисками:

9.8.1 Определение организационной структуры управления рисками;

9.8.2 Определение функциональных обязанностей лиц, ответственных за управление рисками, либо соответствующих структурных подразделений. В рамках указанных мероприятий Оператор и Участники перевода внутренними документами определяют должностное лицо или структурное подразделение, к обязанностям которых относится обеспечение мониторинга и проведение

мероприятий, связанных с управлением рисками. В обязанности и компетенцию такого должностного лица (структурного подразделения) могут входить:

- 9.8.2.1 установление критериев оценки системы управления рисками;
 - 9.8.2.2 регулярный контроль уровня рисков;
 - 9.8.2.3 реагирование на изменение уровня рисков;
 - 9.8.2.4 контроль соблюдения настоящих Правил Участниками перевода;
 - 9.8.2.5 обеспечение бесперебойного функционирования переводов ЭДС;
 - 9.8.2.6 формирование предложений и рекомендаций по итогам проведения оценки системы управления рисками и доведение их до сведения руководства Оператора (Участника перевода);
 - 9.8.2.7 своевременное информирование руководства Оператора (Участника перевода) о повышении уровня риска.
- 9.8.3 Определение профилей рисков:
- 9.8.3.1 кредитный риск / риск ликвидности, обусловленный влиянием на бесперебойность функционирования переводов ЭДС финансового состояния Участников перевода.
 - 9.8.3.2 операционный риск, включающий аспекты операционной надежности, непрерывности деятельности, обусловленный влиянием технологического обеспечения Оператора (Участников перевода);
 - 9.8.3.3 другие риски, включая правовой риск и риск потери деловой репутации.
- 9.8.4 В качестве методов анализа рисков Оператором могут использоваться следующие показатели:
- 9.8.4.1 случаи несвоевременного осуществления расчетов и анализ относительного времени задержки;
 - 9.8.4.2 анализ информации обо всех технологических сбоях во внутренней системе Оператора (Участников перевода), используя следующие количественные показатели: общее время неработоспособности IT-системы; количество сбоев программного обеспечения; оценка напряженности трафика IT-системы; среднее время реакции на технический сбой в системе; число случаев потери данных/информации, количество задержек (отказа) перевода ЭДС по причинам правового характера, вызванные, в том числе, отказом в своевременном исполнении распоряжений по причине неверных реквизитов, по которым были выставлены претензии.
- 9.9 Оператор осуществляет разработку и реализацию мероприятий по предотвращению или минимизации возникшего повышенного риска в процессе осуществления переводов ЭДС, в том числе, но не ограничиваясь:
- 9.9.1 организует двухуровневую систему идентификации Клиентов в системе для доступа к ЭСП: использование уникальных Реквизитов доступа, подтверждение операций платежным паролем.
 - 9.9.2 организует дополнительный контроль (по желанию Клиента): установление программных средств защиты от несанкционированного доступа к ЭСП, по ограничению IP- адресов, по дополнительной идентификации Клиента путем ввода ответа на Секретный вопрос, указанный при регистрации Клиента.
 - 9.9.3 устанавливает предельные размеры (лимиты) обязательств Участников перевода с учетом уровня риска;
 - 9.9.4 управляет очередностью исполнения распоряжений Участников

- перевода;
- 9.9.5 осуществляет расчеты Оператора до конца рабочего дня;
 - 9.9.6 осуществляет расчеты в пределах предоставленных Участниками Оператору денежных средств;
 - 9.9.7 в целях минимизации технических и информационных рисков организует дублирование аппаратных комплексов, обслуживающих расчеты; идентифицирует подписи Участников перевода и целостности документов; ограничивает доступ к операционным и технологическим средствам, устройствам, информационным системам Центра обработки платежей;
 - 9.9.8 в целях минимизации рисков, связанных с защитой информации, организует сеанс связи с Центром обработки данных по защищенному протоколу обмена данных. Список лиц Оператора, имеющих доступ к информации об ЭСП, остатках и операциях ЭДС и прав доступа, определяются Приказом Председателя Правления.
 - 9.9.9 организует альтернативные пути осуществления переводов ЭДС, обеспечивающие дополнительную защиту от повышенных рисков (альтернативные каналы связи между Участниками перевода, дублирование (копирование) передаваемой информации, и т.д.);
 - 9.9.10 привлекает на договорной основе третьих лиц, способных исключить/нейтрализовать возникший повышенный риск в процессе переводов ЭДС;
 - 9.9.11 принимает иные доступные в сложившейся ситуации меры.

10 Порядок обмена информацией при осуществлении переводов электронных денежных средств

- 10.1 Обмен информацией при осуществлении перевода ЭДС осуществляется согласно договорам, заключенным Оператором с Участниками перевода.
- 10.2 Обмен информацией осуществляется по согласованным протоколам, предусматривающим шифрование, по защищенным каналам связи с использованием сертифицированных средств безопасности. Описание протокола или ссылка на открытый протокол передачи информации включается в виде отдельного раздела на сайте Оператора или приложения к Договору ЭСП.
- 10.3 При обмене информацией соблюдаются требования законодательства, в том числе Федерального закона от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных».

11 Сохранность информации

- 11.1 Вся информация (как на электронном, так и на бумажном носителе) хранится в архивах в течение срока, определенного действующим законодательством.
- 11.2 Оператор обеспечивает конфиденциальность, целостность и доступность информации о средствах и методах обеспечения информационной безопасности, персональных данных и иной информации, подлежащей обязательной защите в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 11.3 Конфиденциальность, целостность и доступность информации в электронном виде обеспечивается набором технических и организационных мер безопасности Оператора. К этим мерам относятся как стандартные технологические приемы по защите аппаратуры от сбоев и потерь информации, так и меры внутренней безопасности Оператора по обеспечению контроля доступа персонала к сохраняемой информации. Эти меры регламентированы внутренними положениями и приказами Оператора.

11.4 Оператор обеспечивает защиту информации при осуществлении переводов ЭДС в соответствии с требованиями, установленными Центральным Банком Российской Федерации, согласованными с федеральными органами исполнительной власти.

12 Обеспечение сохранности банковской тайны

12.1 Оператор гарантирует сохранность банковской тайны в соответствии с законодательством Российской Федерации о банках и банковской деятельности

13 Заключительные положения

13.1 Оператор уведомляет Центральный банк Российской Федерации в установленном им порядке о начале деятельности по осуществлению перевода ЭДС не позднее 10 рабочих дней со дня первого увеличения остатка ЭСП.

13.2 Настоящие Правила регулируются законодательством РФ и являются внутренним документом Оператора.

13.3 Ответственным подразделением за поддержание данных правил в актуальном виде является юридический отдел Оператора.

13.4 В случае изменения действующего законодательства Российской Федерации настоящие Правила действуют в части, не противоречащей действующему законодательству Российской Федерации.