

УТВЕРЖДЕНО
Генеральным директором
ООО «БЭСТ»

(Приказ № 01-090625 от 09.06.2025 г.)

УСЛОВИЯ
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕНЕЖНЫХ ПЕРЕВОДОВ
В РАМКАХ ПЛАТЕЖНОЙ СИСТЕМЫ «БЭСТ»

г. Москва, 2025

Оглавление

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	3
2. ПОРЯДОК ПРИСОЕДИНЕНИЯ К НАСТОЯЩИМ УСЛОВИЯМ.....	4
3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	4
4. УСЛОВИЯ ПРИСОЕДИНЕНИЯ КЛИЕНТА.....	6
5. ПОРЯДОК ПРИЕМА РАСПОРЯЖЕНИЯ ПЛАТЕЛЬЩИКА И ОТПРАВКИ ПЕРЕВОДА.....	8
6. ПОРЯДОК ВЫПЛАТЫ ПЕРЕВОДА	12
7. ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ И АННУЛИРОВАНИЯ ПЕРЕВОДА	15
8. ОГРАНИЧЕНИЯ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ПЕРЕВОДОВ.....	17
9. ТРЕБОВАНИЯ К БЕЗОПАСНОСТИ ТЕХНИЧЕСКОГО УСТРОЙСТВА ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ПЛАТЕЖНЫХ СЕРВИСОВ.....	19
10. ИДЕНТИФИКАЦИЯ КЛИЕНТА	20
11. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ПЛАТЕЖНЫХ СЕРВИСОВ	22
12. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ	24
13. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ	25
14. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	26
ПРАВИЛА ТРАНСЛИТЕРАЦИИ.....	27

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Условия осуществления денежных переводов в рамках Платежной системы «БЭСТ» (далее – **Условия**) определяют правила осуществления переводов денежных средств через Платежную систему «БЭСТ» и порядок взаимодействия субъектов Платежной системы «БЭСТ» при осуществлении переводов денежных средств.

1.2. Настоящие Условия публикуются Оператором в сети Интернет по адресу www.bestsend.ru в открытом доступе.

1.3. При осуществлении Переводов в рамках Платежной системы «БЭСТ» договорные отношения возникают между Банком (Участником или Партнером Системы) и Клиентом (Плательщиком или Получателем). Оператор Системы не является стороной данных отношений.

1.4. Платежная система «БЭСТ» (далее – **Система**) представляет собой сообщество организаций (в том числе организаций, обладающих правом осуществления переводов денежных средств), объединенных единым информационным пространством и взаимодействующих в соответствии с Правилами Платежной системы «БЭСТ» (далее – **Правила Системы**) в целях осуществления переводов денежных средств. В рамках Платежной системы «БЭСТ» Банки оказывают своим Клиентам услуги по осуществлению перевода денежных средств, в том числе трансграничные переводы и переводы с использованием электронных средств платежа.

1.5. Оператором Платежной системы «БЭСТ» является Общество с ограниченной ответственностью «БЭСТ» (ОГРН 1147746524210), зарегистрированное в качестве оператора Системы (рег. № 0032), определяющее Правила Системы, условия осуществления денежных переводов в рамках Системы, а так же выполняющее иные обязанности, предусмотренные действующим законодательством и Правилами Системы (далее – **Оператор, Оператор Системы**).

1.6. Правила Системы и Тарифы Системы публикуются в открытом доступе на официальных сайтах Оператора Платежной системы «БЭСТ» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресам: www.bestmt.ru, www.bestsend.ru (далее по отдельности – **Сайт Оператора**, вместе – **Сайты Оператора**).

1.7. Совершая действия, направленные на Регистрацию и(или) отправку и(или) получение Перевода через Платежную систему «БЭСТ», физическое лицо (Плательщик, Получатель) (далее – **Клиент**) подтверждает, что действует по собственной воле без принуждения, ознакомился с настоящими Условиями, смысл их ему понятен полностью, он согласен со всеми положениями настоящего документа в полном объеме без каких-либо исключений и не находит их обременительными. При этом настоящие Условия имеют для Клиента силу договора присоединения, заключенного между Клиентом и Банком.

В СЛУЧАЕ, ЕСЛИ КАКОЕ-ЛИБО ПОЛОЖЕНИЕ НАСТОЯЩЕГО ДОКУМЕНТА НЕ ПОНЯТНО ФИЗИЧЕСКОМУ ЛИЦУ, ЛИБО, ЕСЛИ ОН НЕ СОГЛАСЕН С КАКИМИ-ЛИБО ПОЛОЖЕНИЯМИ НАСТОЯЩЕГО ДОКУМЕНТА, ОН ДОЛЖЕН ВОЗДЕРЖАТЬСЯ ОТ РЕГИСТРАЦИИ, ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПЛАТЕЖНЫХ СЕРВИСОВ СИСТЕМЫ И ДЕЙСТВИЙ, НАПРАВЛЕННЫХ НА СОВЕРШЕНИЕ ОПЕРАЦИЙ (ПЕРЕВОДОВ) ЧЕРЕЗ ПЛАТЕЖНУЮ СИСТЕМУ «БЭСТ».

2. ПОРЯДОК ПРИСОЕДИНЕНИЯ К НАСТОЯЩИМ УСЛОВИЯМ

2.1. Присоединение к настоящим Условиям (акцепт) осуществляется Банком при заключении им соответствующего договора с Оператором (договор участия в Системе или иной договор с Оператором).

2.2. Присоединение к настоящим Условиям физического лица осуществляется путем предоставления физическим лицом Банку Распоряжения, в т.ч. с использованием Платежных сервисов или обращения физического лица за получением Суммы Перевода через сеть Системы или осуществления физическим лицом действий по Регистрации.

3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

3.1. Термины и определения, используемые в настоящих Условиях:

Аннулирование перевода – отмена Перевода, не выплаченного Получателю, производимая в соответствии с настоящими Условиями.

Аутентификация – комплекс мер по проверке подлинности и принадлежности идентификационных данных физическому лицу путем сопоставления указанного Клиентом Номера телефона и направленного Клиенту в смс-сообщении Кода-подтверждения с имеющимися в информационной системе Оператора Системы.

Банк (Банк-отправитель, Банк-исполнитель) – юридическое лицо, в том числе иностранное юридическое лицо, имеющее лицензию (разрешение) на осуществление переводов денежных средств, присоединившееся к Правилам Системы в качестве Участника Системы, либо заключившее Договор партнерства в соответствии с Правилами Системы.

Безадресный перевод – Перевод, при отправлении которого указывается только страна выдачи Перевода.

Безотзывность – характеристика перевода денежных средств, обозначающая отсутствие или прекращение возможности отзыва Распоряжения в определенный момент времени.

Идентификация – комплекс мер по установлению сведений о физическом лице, подтверждению достоверности этих сведений с использованием оригиналов документов и (или) надлежащим образом заверенных копий и (или) государственных и иных информационных систем, а также с использованием иных способов осуществления идентификации или упрощенной идентификации в соответствии с требованиями применимого законодательства в сфере противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма.

Карта – банковская карта международной платежной системы (МПС) или Платежной системы Мир или иной платежной системы, предназначенная для совершения операций с денежными средствами Держателя Карты, включая совершение Переводов.

Клиент – Плательщик или Получатель.

Код-пароль – уникальный набор символов, формируемый Клиентом и используемый для Аутентификации в Мобильном приложении, Личном кабинете или на Сайте Системы.

Код подтверждения – код 3D-Secure, SecureCode и аналогичные коды платежных систем, направляемый держателю Карты при оплате перевода или иных операциях, если направление такого кода для данного вида операций предусмотрено правилами МПС и иных платежных систем.

Комиссия за Перевод/Комиссия – денежное вознаграждение за осуществление Перевода, уплачиваемое Плательщиком в момент отправления Перевода дополнительно к Сумме Перевода.

Контрольный номер Перевода (КНП) – уникальная последовательность символов, присваиваемая Оператором каждому Переводу при его отправлении, и являющаяся одним из реквизитов Перевода.

Личный кабинет – специальный раздел Сайта Системы, доступный Клиенту после прохождения Клиентом процедуры Аутентификации.

Мобильное приложение – Мобильное приложение "BS Mobile" - (БЭСТ - Денежные переводы, Android, iOS), часть информационной инфраструктуры Оператора, обеспечивающая клиентам Системы - физическим лицам доступ с его использованием к пользованию Услугами Системы в соответствии с положениями, предусмотренными настоящими Условиями и Правилами Системы.

Номер телефона – абонентский номер подвижной радиотелефонной связи, указанный Клиентом при Регистрации или при осуществлении (отправке, получении) Перевода. Предоставляя Номер телефона, Клиент подтверждает, что данный Номер телефона зарегистрирован лично на его имя.

Оборудование Клиента – стационарное или мобильное устройство, мобильный телефон, планшет, коммуникатор, ноутбук и т.п.

Одноразовый код подтверждения – уникальный набор цифровых символов, формируемый и направляемый в SMS-сообщении или Push-сообщении на Номер телефона Пользователя для подтверждения его волеизъявления, подтверждения введенных Клиентом данных в предусмотренных Договором случаях, либо для Регистрации, Аутентификации при доступе в Мобильное приложение или для входа в Личный кабинет или для совершения действий на Сайте Системы.

Перевод – действия Банка по переводу денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов по предоставлению Получателю средств денежных средств Плательщика в рамках Системы.

Платежный сервис – Мобильное приложение, Сайт Системы, Личный кабинет Клиента.

Плательщик – физическое лицо, дающее Банку поручение на осуществление в рамках Системы операции для целей Перевода.

Получатель – физическое или юридическое лицо, в пользу которого осуществляется Перевод. Плательщик и Получатель могут совпадать в одном лице.

Правила транслитерации – установленные Оператором правила передачи букв, слов, выражений и связанных текстов, записанных с помощью русского алфавита (кириллического), средствами латинского алфавита и наоборот, приведенные в настоящих Условиях и(или) установленные Правилами Системы и(или) иными документами Системы и размещенные на Сайте Оператора.

Распоряжение – предоставляемое Плательщиком Банку поручение на осуществление в рамках Системы операции для целей перевода денежных средств.

Регистрация – действия физического лица по созданию учетной записи Клиента в Мобильном приложении или на Сайте Системы с указанием своего Номера телефона, введением Одноразового кода подтверждения и установления Кода-пароля.

Реквизиты Карты – указанные на Карте номер Карты, срок действия Карты, код безопасности.

Сайт Системы – Интернет-сайт "Платежный сервис" на домене **online.bestsend.ru**, часть информационной инфраструктуры Оператора, обеспечивающая клиентам Платежной системы «БЭСТ» физическим лицам доступ с его использованием к пользованию Услугами Платежной системы «БЭСТ» в соответствии с положениями, предусмотренными настоящими Условиями и Правилами Системы.

Размещение платежных страниц Системы возможно также в приложениях и на сайтах партнеров Системы (Участников, Партнеров, иных лиц) на основании договорных отношений с Оператором Системы.

Сумма Перевода – сумма денежных средств, подлежащая выплате/зачислению Получателю.

Тарифы – документ, устанавливающий размер платы за услуги по переводу денежных средств, в рамках Платежной системы. Тарифы размещены на Сайте Оператора.

Push-сообщение – сообщение, направленное по технологии «Push-notification» на конкретное, ранее зарегистрированное Оператором Системы Оборудование Клиента (смартфон, планшет и т.п.) и состоящее из буквенных и(или) цифровых символов. Для передачи Push-сообщения необходимо наличие подключения Оборудования Клиента к сети Интернет.

SMS-сообщение/SMS/CMC – сообщение, направляемое по технологии сотовой связи «Short Message Service» на Номер телефона Клиента и состоящее из буквенно-цифровых символов.

3.2. Прочие термины и определения, используемые в настоящих Условиях, имеют значение, изложенное в Правилах Системы, размещенных в сети Интернет на Сайте Оператора.

4. УСЛОВИЯ ПРИСОЕДИНЕНИЯ КЛИЕНТА

4.1. Присоединяясь к настоящим Условиям, Клиент подтверждает, что:

- ознакомился со всеми особенностями примененного законодательства, ограничениями и запретами, действующими в странах отправки и получения Переводов, а также с документами Системы и настоящими Условиями;
- обладает необходимой дееспособностью для осуществления операций в Системе, а в целях использования Платежных сервисов Клиент достиг возраста 18 лет;
- действует от своего имени, в собственных интересах и сам является бенефициарным владельцем;
- Перевод не связан с осуществлением незаконной деятельности, деятельности, направленной на легализацию, отмыwanie доходов, полученных незаконным путем, осуществлением частной практики или предпринимательской деятельности, оплатой доли, вклада, пая юридического лица, выплатой дивидендов/распределением прибыли юридических лиц;
- Клиент и его близкие родственники не включены в Перечень террористов и экстремистов, Перечни физических лиц, связанных с терроризмом или с распространением оружия массового уничтожения, составляемые в соответствии с решениями Совета безопасности ООН;

- Платательщик и Получатель не включены в перечни лиц, в пользу которых запрещены переводы денежных средств, в том числе электронных денежных средств, по поручению физического лица при проведении азартных игр и лотерей;
- Клиент не является руководителем или учредителем общественной или религиозной организации (объединения), благотворительного фонда, иностранной некоммерческой неправительственной организации, ее филиала или представительства, осуществляющих свою деятельность на территории РФ, и не действует в интересах общественной или религиозной организации (объединения), благотворительного фонда;
- Клиент, его супруг (супруга), его близкие родственники (родственники по прямой восходящей и нисходящей линии (родитель и ребенок, дедушка, бабушка и внук), полнородные и неполнородные (имеющие общих отца или мать) братья и сестры, усыновитель и усыновленный) не являются в настоящее время и не являлись в течение последнего года иностранными публичными должностными лицами, Клиент не действует в интересах иностранного публичного должностного лица; Клиент не принадлежит к иным категориям, указанным в статье 7.3 Федерального закона Российской Федерации от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации доходов, полученных преступным путем, и финансирования терроризма»;
- Клиент не является лицом, имеющим гражданство Соединенных Штатов Америки или вид на жительство в Соединенных Штатах Америки, либо Платательщик не совершает Перевод в пользу лица, имеющего гражданство Соединенных Штатов Америки или вид на жительство в Соединенных Штатах Америки;
- имеет удовлетворительное финансовое положение и положительную деловую репутацию; в отношении него отсутствуют постановление суда о признании его банкротом либо постановления суда о принятии к производству дела о признании его банкротом, он не имеет просроченной задолженности, в том числе по кредитам (займам);
- Клиент не отправляет денежные средства незнакомому лицу и(или) чья личность им не установлена; Перевод не связан с совершением сделок, осуществляемых в «виртуальных валютах» (криптовалютах);
- все, указанные Клиентом при осуществлении Перевода контактные данные, в т.ч. электронный адрес и Номер телефона, принадлежат ему лично, а указанные контактные данные Получателя принадлежат лично Получателю;
- дает согласие на получение сообщений с целью информирования о Переводе, об условиях Переводов, услугах и предложениях Оператора иных Субъектов Системы и уполномоченных ими лиц посредством предоставленных Клиентом контактных данных Платательщика и Получателя (СМС, Push-уведомления, мессенджеры, электронные письма и т.п.);
- обязуется по запросу Банка предоставить сведения об источниках происхождения денежных средств;

- обязуется систематически знакомиться с текущей (действующей) версией настоящего документа, изменениями и дополнениями к нему, и не вправе ссылаться на то, что при совершении действий, направленных на осуществление (отправку, получение) Перевода, и(или) любых действий с Платежными сервисами не был ознакомлен с текущей версией Условий;
- понимает и согласен с условиями Правил Системы, Политики обработки персональных данных и прочих нормативных документов, размещенных на Сайтах Оператора.

5. ПОРЯДОК ПРИЕМА РАСПОРЯЖЕНИЯ ПЛАТЕЛЬЩИКА И ОТПРАВКИ ПЕРЕВОДА

5.1. Осуществление Переводов через Систему производится в соответствии с действующим законодательством и нормативными актами регулирующих органов страны инкорпорации Банка-отправителя, Правилами Системы и настоящими Условиями.

5.2. Распоряжение Плательщика на совершение Перевода, подтверждение доставки денежных средств Получателю оформляется в виде отдельного документа на бумажном носителе или в электронной форме (в терминале самообслуживания/банкомате/ином техническом устройстве/при дистанционном способе обслуживания и т.п.).

5.3. Совершение Перевода через Платежный сервис осуществляется с использованием Реквизитов карты Плательщика, выпущенной в рамках международных платежных систем Visa, MasterCard, а также в рамках национальной Платежной системы «МИР», Номера телефона (зарегистрированного у оператора сотовой связи РФ при обслуживании Плательщика в РФ), и реквизитов Получателя¹.

Совершение Перевода через Платежный сервис Плательщик подтверждает Кодом подтверждения, полученным по смс. Код подтверждения, а также все иные действия Клиента в Платежных сервисах являются аналогом собственноручной подписи Клиента, в том числе при формировании Распоряжения на Перевод через Систему. Клиент соглашается с тем, что удостоверение Распоряжения может осуществляться без ввода Кода подтверждения, если такой Код подтверждения не затребован банком-эмитентом Карты в момент удостоверения Распоряжения Клиентом и(или) не предусмотрен правилами, иными условиями соответствующей МПС или иной платежной системы для такого вида операций.

5.4. Распоряжение Плательщика на совершение Перевода может быть составлено при помощи сотрудников Банка-отправителя со слов Плательщика в автоматизированном режиме с предоставлением Плательщиком всех необходимых реквизитов.

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

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

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

5.5. В целях осуществления Перевода Плательщик предоставляет сотруднику Банка-отправителя информацию о Плательщике, Получателе и реквизитах Перевода, в том числе:

- фамилия, имя и отчество (при наличии, а также, если иное не вытекает из закона или национального обычая) Плательщика;
- данные документа, удостоверяющего личность Плательщика;
- адрес места жительства (регистрации) или места пребывания Плательщика;
- контактный номер телефона Плательщика;
- фамилия, имя и отчество (при наличии, а также, если иное не вытекает из закона или национального обычая) Получателя (при этом, допускаются различия в написании данных Получателя, предоставленных Плательщиком и данных Получателя, предоставленных Получателем с учетом Правил транслитерации, кроме случаев, когда Плательщик выступает в статусе Получателя или Перевод совершается Плательщиком самому себе на территории Российской Федерации);
- контактный номер телефона Получателя;
- сумма и валюта Перевода;
- направление (страна) получения Перевода, город получения Перевода. При этом Оператор предоставляет возможность выдачи Безадресного Перевода в любом Пункте обслуживания Системы в выбранной Плательщиком стране, а указание определенного города получения в данном случае обусловлено необходимостью убедиться, что в интересующем населенном пункте имеется хотя бы один Пункт обслуживания;
- иные сведения, необходимые для осуществления Перевода, могут быть запрошены Банком-отправителем.

5.6. Перед проставлением подписи на распоряжении (на бумажном носителе) или перед подтверждением проведения перевода Плательщик обязан проверить правильность указанных сведений, реквизитов Перевода. Плательщик подтверждает свое согласие с условиями осуществления Перевода и безошибочность указанных в распоряжении сведений, а также принадлежность Плательщику указанных им контактных данных (в т.ч. электронный адрес, телефон), путем проставления подписи на распоряжении (на бумажном носителе) или путем подтверждения проведения Перевода (в электронном виде) или путем предоставления подтверждения сотруднику Банка, составляющему распоряжение, в том числе в устной форме.

5.7. При оформлении на бумажном носителе заявление на перевод денежных средств собственноручно подписывается Плательщиком. Не допускается предоставление распоряжения на перевод и(или) получение Суммы перевода представителем Плательщика/Получателя, соответственно, в т.ч. на основании доверенности.

5.8. До осуществления Перевода Плательщик обязан самостоятельно ознакомиться со всеми ограничениями, в т. ч. по валюте выдачи Перевода у Банка-исполнителя, а также с курсами валют.

5.9. Идентификация Плательщика осуществляется сотрудником Банка-отправителя в соответствии с требованиями национального законодательства в сфере противодействия легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма.

5.10. Комиссия за осуществление Переводов:

5.10.1. В случае взимания комиссии с Плательщика последний должен уплатить Банку-отправителю комиссию одновременно с внесением денежных средств. Размер комиссии за осуществление Перевода доводится до сведения Плательщика Банком-отправителем в офисах, на дисплее терминалов самообслуживания, с помощью систем дистанционного обслуживания и т.п.

5.10.2. В общем случае Тарифы, а также информация об особенностях и существующих ограничениях Системы при отправке/выдаче Перевода размещаются на Сайтах Оператора.

5.10.3. Общие принципы взимания комиссионного вознаграждения с Плательщика:

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

5.10.4. При совершении Перевода через банковских платежных агентов Банков (БПА) допускается взимание дополнительного вознаграждения с Плательщика. До начала осуществления операции БПА обязан проинформировать Плательщика о факте наличия и размере вознаграждения.

5.11. Сроки доставки Оператором Системы Банку-исполнителю информации при совершении перевода:

- 5.11.1. при направлении Плательщиком денежных средств с указанием конкретного Банка-исполнителя Оператор Системы обязуется предоставить Банку-исполнителю информацию о совершенном переводе в течение 15 минут с момента внесения Плательщиком денежных средств; Оператор Системы не несет ответственности за своевременность выдачи/зачисления денежных средств Банком-исполнителем; сроки и особенности выплаты Переводов, в т.ч. путем зачисления на счета, отражены на Сайтах Оператора либо на сайтах (иных информационных ресурсах) Банков;
- 5.11.2. при направлении Плательщиком денежных средств с указанием определенной страны и города нахождения Получателя денежные средства становятся доступны к получению в любом Пункте обслуживания Системы в указанной стране/городе в течение 15 минут с момента внесения денежных средств Плательщиком/совершения безналичного перевода;
- 5.11.3. при совершении перевода в оплату товаров (работ, услуг) и(или) для зачисления денежных средств на счета Оператор Системы предоставляет информацию о переводе не позднее следующего рабочего дня за днем получения Распоряжения Плательщика; при этом Плательщик обязан самостоятельно получить информацию о сроках исполнения своих обязательств у Получателей – юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, кредитных организаций;
- 5.11.4. срок доставки Оператором Системы информации при совершении перевода может быть увеличен при осуществлении процедур контроля в случае возникновения сомнений в законности его осуществления, а также в случае возникновения сомнений в соответствии действий Клиента установленным условиям Перевода.

5.12. Каждому Переводу в Системе присваивается Контрольный номер Перевода (КНП).

5.12.1. КНП доводится до сведения Плательщика в документе, выдаваемом Плательщику и подтверждающем осуществление операции (квитанция, кассовый чек и т.п.), и(или) путем направления смс сообщения на номер телефона Плательщика, указанный при отправке перевода.

5.12.2. Информацию о Переводе, КНП и реквизитах перевода Плательщик самостоятельно доводит до сведения Получателя.

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

5.12.4. Плательщик не должен сообщать Контрольный номер Перевода, а также иные реквизиты перевода, включая данные Получателя, третьим лицам. При получении просьбы третьих лиц сообщить реквизиты перевода и (или) номер Перевода необходимо отказать. Плательщик самостоятельно несет полную ответственность за любые неблагоприятные последствия, возникшие вследствие разглашения (в том числе неосознанного) Плательщиком или Получателем каких-либо реквизитов Перевода и(или) КНП, в том числе вследствие предоставления Плательщиком или Получателем третьим лицам возможности ознакомиться с этой информацией. В случае нарушения Плательщиком или Получателем настоящего

пункта, ни Платательщик, ни Получатель не имеют права на возмещение убытков. При этом ни Оператор, ни Банк не несут ответственность в случае возникновения любых неблагоприятных последствий.

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

- о факте отправки денежных средств по Системе,
- о Контрольном номере Перевода,
- о наименовании и адресе Банка-исполнителя (в случае выбора помимо страны и города конкретного Банка-исполнителя).

5.13. Банк-отправитель при приеме Перевода от Платательщика обязан осуществить проверку наличия признаков осуществления перевода денежных средств без добровольного согласия клиента в соответствии с применимым законодательством. В случае обнаружения Банком-отправителем соответствующих признаков перевода денежных средств без добровольного согласия клиента, осуществлять мероприятия по противодействию осуществлению переводов денежных средств без добровольного согласия клиента в соответствии с применимым законодательством.

6. ПОРЯДОК ВЫПЛАТЫ ПЕРЕВОДА

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

6.2. Для получения Перевода, отправленного для выплаты наличными денежными средствами, Получателю необходимо обратиться в Банк-исполнитель (для Безадресных переводов – в любой Банк страны назначения Перевода, для адресных переводов – в Банк, указанный Платательщиком в заявлении на перевод) с соответствующим заявлением (заявление может быть оформлено операционистом Банка и должно быть подписано Получателем), предъявить документ, удостоверяющий личность Получателя, сообщить сведения о Переводе, а также Контрольный номер Перевода. Сотрудники Банка-исполнителя вправе снимать копии с предъявленных Получателем документов.

6.3. При обращении Клиента за получением Перевода наличными денежными средствами сотрудниками Банка в соответствии с действующим национальным законодательством проводится идентификация Клиента.

6.4. Банк-исполнитель обязан осуществить проверку наличия признаков осуществления перевода денежных средств без добровольного согласия клиента. В случае обнаружения Банком-исполнителем Перевода, соответствующего признакам перевода денежных средств без добровольного согласия клиента, Банк-исполнитель обязан незамедлительно направить информацию об этом Банку-отправителю.

6.5. Выплата Перевода наличными денежными средствами осуществляется при удачном прохождении процедур идентификации и проверок Банком-исполнителем при совпадении указанных в Переводе фамилии, имени и отчества (при наличии) Получателя и правильного указания Получателем Контрольного номера Перевода, а также при наличии сведений о Переводе в автоматизированной системе

Оператора. В случае утери КНП операционист Банка вправе потребовать от Получателя подтверждения всех его реквизитов, указанных в Перевод, или отказать в выплате.

6.6. Запрещено осуществлять выплату Перевода представителю Получателя, в том числе лицу, действующему на основании доверенности.

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

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

6.9. Возможна выплата Перевода в национальной валюте в соответствии с условиями договора, заключенного Оператором Системы с соответствующим Банком, либо в соответствии с национальным законодательством и(или) нормативными актами уполномоченных органов государства, в котором осуществляется выплата перевода. Информация об этом размещается на Сайте Системы. Возможно зачисление на счет, карту в валюте, отличной от валюты Перевода по курсу, устанавливаемому Оператором Системы или Банком, в соответствии с условиями договоров об открытии, ведении банковских счетов, а также выпуска и обслуживания карт.

6.10. В случае отличия валюты Перевода от валюты выплаты окончательная сумма выплаты зависит от курсов валюты выплаты и промежуточных валют на момент конвертации, которые могут отличаться от курсов на момент предоставления Плательщиком распоряжения на перевод. В связи с чем, сумма выплаты, курс валюты (при его предоставлении), сумма комиссии по таким переводам, указываемая в платежной форме и(или) в выдаваемом Плательщику подтверждающем документе, являются справочными (ориентировочными) и могут отличаться при осуществлении выплаты Получателю. Осуществляя Перевод, Плательщик соглашается с условиями, указанными в настоящем пункте, и принимает на себя риск отличия суммы выплаты Перевода от ожидаемой в связи с изменением курса соответствующей валюты.

6.11. Допускается выдача наличных денежных средств в случае расхождений в написании данных Получателя в Перевод и предъявленном документе, удостоверяющем личность, в случаях, указанных в Приложении № 1 к Условиям.

6.12. Вышеуказанный порядок выплаты Переводов не распространяется на случаи выплаты Переводов, отправителем которых являются юридические лица, и в отношении которых установлен запрет на внесение изменений в данные Получателя.

6.13. Банк-исполнитель не обязан связываться с Получателем по телефону, указанному в информации, сопровождающей Перевод.

6.14. Банк и Оператор Системы не несут ответственность за отказ в выплате Перевода (а также за возврат Перевода Плательщику (в страну Плательщика) по трансграничным Переводам) при несоответствии данных Получателя, указанных Плательщиком, данным в документе, предъявленном

Получателем, и(или) при несоответствии реквизитов Перевода данным, указанным Получателем. Риск любых неблагоприятных последствий в данном случае несет Плательщик.

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

6.16. В отношении Переводов, отправленных для выплаты наличными денежными средствами, Получатель обязан самостоятельно совершить действия, направленные на получение денежных средств, в т.ч. обратиться к Банку-исполнителю за получением денежных средств в течение 30 календарных дней с даты отправки денежных средств в его пользу, если настоящими Условиями или договором с Банком-исполнителем не установлен более короткий срок (подробная информация о сроках выдачи переводов размещается на Сайте Системы).

Перевод доступен к выплате Получателю в течение 365 календарных дней со дня его отправки, если настоящими Условиями, документами Системы или договором с Получателем не установлен более короткий срок (подробная информация о сроках выдачи переводов размещается на Сайте Системы).

По истечении 30 календарных дней, если более короткий срок не предусмотрен настоящими Условиями, Перевод может быть заблокирован в Системе и заархивирован. В случае обращения Получателя за выплатой заблокированного Перевода срок выплаты Перевода может быть продлен на 10 рабочих дней либо до выяснения обстоятельств блокировки Перевода.

В случае отказа Банком Клиенту в получении трансграничного Перевода, либо отказа Клиента в получении трансграничного Перевода, Банк может отправить такой Перевод обратно в Банк-отправитель. Такой Перевод не может быть выплачен первоначально указанному Получателю и может быть возвращен Плательщику в порядке, установленном настоящими Условиями. Все убытки в данном случае (в т.ч. вызванные разницей в курсах применимых валют) несет Плательщик.

6.17. Банк-исполнитель обязан отказать Клиенту в выдаче Перевода в случаях:

- обращения за Переводом представителя Получателя, в том числе по доверенности;
- непредставления Получателем документа, удостоверяющего личность;
- несообщения Получателем необходимой информации;
- отсутствия в программном обеспечении Системы необходимой информации о Перевode, Плательщике, Получателе и т.п.;
- отрицательных результатов идентификации Клиента и (или) прохождения процедур проверок;
- в иных случаях, установленных действующим законодательством и внутренними документами Банка-исполнителя.

7. ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ И АННУЛИРОВАНИЯ ПЕРЕВОДА

7.1. Безотзывность Перевода наступает в момент предоставления Банку-отправителю Плательщиком наличных денежных средств или списания денежных средств со счета Плательщика в целях осуществления Перевода (уменьшения доступного остатка денежных средств), если иное не оговорено соответствующим соглашением Оператора Системы с Получателем или Банком или не обусловлено применяемой формой безналичных расчетов.

7.2. Возможность, условия, порядок внесения изменений и аннулирования Переводов устанавливаются Оператором Системы в настоящих Условиях.

7.3. Для составления заявления о возврате Перевода, оформленного через Платежный сервис Плательщик должен на странице Платежного сервиса в специальном окне ввести номер телефона, указанного при оформлении Перевода, и получить смс сообщение с кодом подтверждения для осуществления соответствующей операции.

Введение Плательщиком указанного выше кода подтверждения является аналогом собственноручной подписи Плательщика при составлении заявления о возврате Перевода.

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

7.5. По Переводу, отправленному в пользу физического лица для выплаты наличными денежными средствами, внесение изменений или аннулирование возможно осуществить по требованию Плательщика при условии, что денежные средства не были выплачены Получателю. Внесение изменений возможно только в ФИО Получателя или дополнительную информацию.

7.6. Для внесения изменений или возврата Перевода, направленного для зачисления на счет физического лица или в пользу юридического лица - клиента Системы, Плательщик обращается к соответствующему юридическому лицу – Получателю или к кредитной организации, в которой открыт счет Получателя, напрямую. В случае невозможности такого обращения Плательщик может подать в офис Банка-отправителя соответствующее заявление. При этом сама возможность внесения изменений или аннулирования такого Перевода по Системе, а также их порядок и сроки, определяются условиями информационно-технологического взаимодействия с данным юридическим лицом или кредитной организацией, в которой открыт счет Получателя.

7.7. Дополнительная комиссия за внесение изменений не взимается, если иное не оговорено в соглашениях, заключенных с другими платежными системами, Партнерами Системы и(или) Получателями, а также в Правилах Системы.

7.8. В случае отмены (возврата) отправленного Перевода, уплаченное Плательщиком Банку вознаграждение (Комиссия) не возвращается, если иное не оговорено в соглашениях, заключенных с другими платежными системами, Партнерами Системы и (или) Получателями, а также в Правилах Системы, при этом соответствующие положения упомянутых соглашений и Правил Системы могут не распространяться на Переводы, отправляемые через отдельных БПА, Банки, Платежные сервисы. При этом, если по возвращаемому Переводу не были оплачены Комиссии, подлежащие оплате в случае выплаты Получателю, то при возврате Перевода суммы подлежащих оплате комиссий могут быть удержаны из суммы Перевода.

При отмене Плательщиком Перевода, совершенного через Платежный сервис, вознаграждение (Комиссия) Плательщику не возвращается ввиду того, что Услуги Платежной системы «БЭСТ» считаются оказанными надлежащим образом и в полном объеме. При отмене Плательщиком Перевода, совершенного через Платежный сервис, Комиссия может быть возвращена Плательщику только в случае, когда отмена Перевода выполнена в период до окончания календарных суток по московскому времени, в которых был совершен такой Перевод.

Неполученные Переводы, со дня отправки которых прошло 360 календарных дней, подлежат возврату Плательщику по заявлению Плательщика в порядке, установленном настоящими Условиями.

7.9. В случае, если валюта предоставленных Плательщиком денежных средств для Перевода и валюта выплаты Перевода Получателю, указанная в заявлении Плательщика, отличались и (или), если при осуществлении Перевода использовалось конвертирование денежных средств в промежуточные валюты, подлежащая возврату Плательщику сумма Перевода может отличаться от внесенной им суммы в связи с разницей в курсах валют (в том числе промежуточных валют), а также в связи с удержанием применимых в Системе комиссий. Вышеуказанные убытки Плательщика, возникшие в связи с возвратом Перевода, возмещению не подлежат.

7.10. В случае возврата (отмены, аннулирования) трансграничного Перевода, совершенного из РФ в иностранной валюте, выплата подлежащей возврату Плательщику суммы осуществляется в рублях РФ по курсу Банка России на дату выплаты. Данное ограничение действует до его отмены уполномоченными органами РФ.

7.11. Невостребованные средства хранятся в Системе в течение общего срока исковой давности, установленного законодательством РФ.

7.12. Условием осуществления внесения изменений или отмены Перевода по инициативе Плательщика является предъявление Плательщиком документа, подтверждающего факт совершения отправки Перевода, и документа, удостоверяющего личность.

7.13. Возможно внесение изменений или отмена Перевода в случае утери документов, подтверждающих факт совершения отправки, при условии указания Плательщиком реквизитов и суммы Перевода. При этом Плательщик предупреждается, что за предоставление недостоверных или заведомо ложных сведений законодательством РФ предусмотрено наступление уголовной ответственности (вплоть до лишения свободы на срок до двух лет в соответствии со ст. 159 Уголовного кодекса Российской Федерации: мошенничество, то есть хищение чужого имущества или приобретение права на чужое имущество путем обмана или злоупотреблением доверием).

7.14. Отвергнутые Получателями – юридическими лицами, Партнерами Системы или кредитными организациями, в которых открыт счет Получателя – физического лица, Переводы в связи с указанием неверных реквизитов подлежат возврату Плательщику без инициативы с его стороны. Сумма комиссии, уплаченной при осуществлении Перевода Плательщиком, возврату не подлежит.

7.15. При аннулировании Переводов, по которым комиссия с Плательщика не взимается, Получатель – юридическое лицо, Партнер Системы или кредитная организация, в которой открыт счет Получателя – физического лица, имеет право возместить свои расходы на осуществление данной операции за счет Плательщика как на основании отдельного расчетного документа, так и удерживая их из суммы

отвергнутого Перевода. Удерживаемая сумма определяется в зависимости от условий договоров, заключенных сторонами, участвующими в осуществлении Перевода. Все претензии, касающиеся вопросов в части удержанных сумм, направляются Плательщиком непосредственно в адрес Получателей – юридических лиц, Партнеров Системы, кредитных организаций, в которых открыты счета физических лиц - Получателей.

7.16. Банк-отправитель и Оператор Системы не несут ответственности за невыплату Перевода по причине отзыва лицензии у Банка-исполнителя, который был указан Плательщиком. В данном случае Получателю необходимо предъявлять требования к временной администрации или конкурсному управляющему о включении своих требований в реестр требований кредиторов.

7.17. В зависимости от технических возможностей и применимого законодательства могут быть установлены ограничения в отношении внесения изменений Плательщиком в Перевод.

7.18. В случае, если Переводы были осуществлены через терминалы самообслуживания, системы дистанционного обслуживания, процедуры внесения изменений и отмены определяются и доводятся до сведения Плательщиков Банками самостоятельно.

8. ОГРАНИЧЕНИЯ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ПЕРЕВОДОВ.

8.1. Банки осуществляют Переводы в соответствии с ограничениями, установленными действующим национальным законодательством, своими внутренними нормативными актами, настоящими Условиями, документами Системы и ограничениями, установленными Оператором в программном обеспечении Системы.

8.2. Оператор Системы вправе устанавливать в программном обеспечении Системы ограничения (в т.ч. запреты на осуществление Переводов) по суммам и количеству осуществляемых Переводов, в т.ч. в зависимости от резидентства Клиента и иных факторов. Информация об установленных ограничениях предоставляется при осуществлении Перевода.

8.3. Плательщик имеет право осуществить Перевод из Российской Федерации в иностранной валюте или валюте РФ без открытия банковского счета в общей сумме, не превышающей установленную сумму ограничения, определяемой с использованием официальных курсов иностранных валют к рублю, установленных Банком России на дату поручения на осуществление Перевода, за один операционный день. Оператор Системы вправе устанавливать дополнительные лимиты, информация о которых размещается на Сайте Системы либо доводится до сведения Клиента при совершении операции.

8.4. Банки и Получатели вправе в соответствии с применимым законодательством, технологическими или операционными особенностями, своими внутренними нормативными актами устанавливать ограничения в отношении Переводов (устанавливать ограничения на максимальную сумму единичного Перевода, на максимальную сумму или количество Переводов за период и другие ограничения) и вести списки лиц, в отношении которых применяются ограничения и(или) запреты на осуществление Переводов.

В случае предоставления Банками и Получателями соответствующей информации Оператору, Оператор доводит ее до сведения клиентов путем размещения на Сайте Системы или в момент совершения Перевода.

8.5. При совершении Плательщиком Перевода к выгоде третьего лица, не являющегося Получателем, т.е. при выявлении выгодоприобретателя, Банк предпринимает меры по установлению и идентификации выгодоприобретателей. Данными мерами являются:

- предложение Плательщику заполнить анкету в отношении лица, к выгоде которого осуществляется Перевод; и(или)
- предложение Плательщику предоставить сведения о выгодоприобретателе - физическом лице (фамилия, имя, отчество (при наличии последнего), дата и место рождения, гражданство, реквизиты документа, удостоверяющего личность: серия (при наличии) и номер документа, дата выдачи документа, наименование органа, выдавшего документ, код подразделения и дата истечения (при наличии) и другие сведения, предусмотренные законодательством РФ), в том числе документы, подтверждающие достоверность предоставляемых сведений.

При отказе Плательщика в предоставлении информации, предусмотренной анкетой, и(или) в предоставлении вышеуказанных документов, Банк отказывает в проведении Перевода.

8.6. Выплата денежных средств в иностранной валюте на территории РФ допускается только в случае, если Клиент имеет статус нерезидента Российской Федерации, при статусе Клиента резидент Российской Федерации выплата возможна только при условии, что Получатель Перевода является Плательщиком Перевода, если более жесткие ограничения не установлены Банком или Оператором.

8.7. Клиент вправе по своему усмотрению с использованием своих аутентификационных данных при наличии технической возможности установить следующие виды ограничений (лимиты) на переводы денежных средств Клиента в рамках Системы:

- ограничение на сумму операций в сутки;
- ограничение на сумму операций в месяц;
- ограничение на количество операций в сутки;
- ограничение на количество операций в месяц.

Виды ограничений можно сочетать в любых комбинациях по усмотрению Клиента.

Вышеуказанные ограничения Клиент может установить в Платежном сервисе, в т.ч. в Мобильном приложении в разделе «Мои ограничения».

Установка ограничений осуществляется путем выбора одного или нескольких видов ограничений, внесения в них необходимых данных о сумме и(или) количестве операций и направления Оператору подтверждения. Подтверждение установления ограничения направляется Оператору введением Клиентом в окне настроек ограничений кода, высланного Клиенту SMS-сообщением на указанный им номер телефона. Ограничения начинают действовать с момента установки, но не позднее календарного дня, следующего за днем их установки. Клиент вправе в любое время отменить или изменить установленные им ограничения.

Комиссионное вознаграждение в рамках Системы за самостоятельную установку Клиентом ограничений не взимается.

8.8. При осуществлении операций в Системе все Субъекты Системы обязаны соблюдать действующее применимое законодательство страны Плательщика и страны Получателя Перевода, в том

числе установленные нормативные ограничения и запреты в отношении операций по переводу денежных средств.

8.9. Клиенты обязаны самостоятельно знакомиться с применимым действующим законодательством стран Плательщика и Получателя, особенностями осуществления операций кредитных (финансовых) организаций, в т.ч. применимыми ограничениями, запретами, иными особенностями в отношении осуществления Переводов, самостоятельно знакомиться с установленными курсами валют (если валюта перевода отличается от валюты выплаты).

8.10. Клиент признает и согласен, что в случае попытки совершения недопустимого Перевода (в т.ч., но не ограничиваясь, попытка осуществления недопустимого применимым законодательством Перевода, в т.ч. имеющего признаки мошеннической операции, в т.ч. лицу, в адрес которого запрещено осуществление Переводов, введения некорректных данных о Переводе и(или) Получателе/Плательщике и т.п.) Оператор вправе отказать в осуществлении операции и(или) заблокировать осуществление Перевода и(или) заблокировать или ограничить профиль Клиента в Системе (запретить или ограничить физическому лицу осуществление операций через Систему).

Информация о применении в отношении Клиента ограничений или блокировок доводится до сведения физических лиц при попытке совершения операций через Систему.

8.11. Иные ограничения и запреты могут быть установленные нормами применимого законодательства (уполномоченными органами) страны Плательщика и(или) Получателя или кредитными и финансовыми организациями во исполнение таких норм. Плательщик и Получатель обязаны самостоятельно знакомиться с такими ограничениями и не вправе ссылаться на незнание законодательства в случае возникновения неблагоприятных последствий.

9. ТРЕБОВАНИЯ К БЕЗОПАСНОСТИ ТЕХНИЧЕСКОГО УСТРОЙСТВА ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ПЛАТЕЖНЫХ СЕРВИСОВ

9.1. Клиент обязан соблюдать следующие меры безопасности при использовании технических устройств (Оборудование Клиента общественные компьютеры, терминалы и т.п.):

- не оставлять техническое устройство без присмотра;
- не передавать Оборудование Клиента третьим лицам;
- обеспечить соответствующий уровень безопасности на Оборудовании Клиента, используя антивирусное программное обеспечение (при наличии для данного типа устройства), средства аутентификации, как встроенные в устройство и так и иные, рекомендованные производителем устройства;
- не разглашать третьим лицам собственные средства аутентификации на техническом устройстве, являющиеся конфиденциальной информацией;
- убедиться, что на техническом устройстве не зарегистрированы средства аутентификации третьего лица;

- незамедлительно заменить средства аутентификации при возникновении подозрений в их компрометации;
- удалить все личные данные, финансовую информацию с технического устройства, использование которого прекращено, или при необходимости передачи устройства в организацию, осуществляющую ремонт;
- обратиться к Оператору Системы незамедлительно, в случае подозрений на любое несанкционированное использование устройства, а также в случае утраты Оборудования Клиента;
- не блокировать любые функции безопасности, предусмотренные на техническом устройстве;
- не подвергать техническое устройство операциям повышения привилегий, взлома операционной системы устройства;
- не использовать Платежные сервисы при подключении к беспроводным сетям общего доступа;
- при использовании технического устройства обеспечить невозможность просмотра третьими лицами экрана устройства;
- при получении квитанции или чека обеспечить конфиденциальность выданного документа и невозможность доступа к его просмотру третьих лиц.

10. ИДЕНТИФИКАЦИЯ КЛИЕНТА

10.1. В случаях, предусмотренных национальным законодательством страны инкорпорации Банка, осуществляющего обслуживание Клиента, а также в случаях наличия требований Системы, обслуживание производится с обеспечением процессов Идентификации (упрощенной идентификации) и(или) Аутентификации Клиента.

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

10.3. При совершении Перевода через Платежный сервис идентификация Плательщика проводится на основании реквизитов платежной (банковской) карты, а также кодов и паролей.

10.4. При обращении в Банк для совершения операции (отправки/получения/изменения/отмены Перевода) Клиент по требованию обслуживающего его Банка обязан сообщить необходимую информацию, предъявить документы, удостоверяющие его личность и иные документы. Перечень такой информации и документов устанавливается Банком в соответствии с применимым национальным законодательством и требованиями Системы.

В случае непредставления физическим лицом указанной информации и(или) документов Банк имеет право отказать в осуществлении операции.

10.5. Документами, удостоверяющими личность граждан РФ на территории Российской Федерации, являются:

- паспорт гражданина РФ, в т.ч. для несовершеннолетних граждан РФ в возрасте от 14 до 18 лет;
- паспорт гражданина РФ, дипломатический паспорт, служебный паспорт, удостоверяющие личность гражданина РФ за пределами РФ, в т.ч. для несовершеннолетних граждан РФ в возрасте от 14 до 18 лет;
- временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта в порядке, утверждаемом Правительством Российской Федерации;

10.6. Документами, удостоверяющими личность для лиц без гражданства на территории Российской Федерации, являются:

- вид на жительство в РФ;
- разрешение на временное проживание;
- удостоверение беженца, свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании лица беженцем на территории РФ по существу;
- свидетельство о предоставлении временного убежища на территории Российской Федерации;
- документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства.

10.7. Документами, удостоверяющими личность иностранных граждан на территории Российской Федерации, являются:

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

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

- вид на жительство;
- разрешение на временное проживание;
- виза;
- миграционная карта для граждан, въезжающих в РФ в порядке, не требующем получения визы (для иностранного гражданина, имеющего вид на жительство в РФ или получившего разрешение на временное проживание в РФ, для подтверждения законности проживания

(пребывания) на территории РФ наличие миграционной карты не требуется (в соответствии с разъяснениями ФМС России));

- удостоверение беженца, свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании лица беженцем на территории РФ по существу;
- свидетельство о предоставлении временного убежища на территории Российской Федерации.

10.9. Статус резидента РФ устанавливается на основании документов, удостоверяющих личность и подтверждающих гражданство Клиента, либо при наличии у Клиента вида на жительство, предусмотренного законодательством РФ.

11. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ПЛАТЕЖНЫХ СЕРВИСОВ

11.1. Присоединяясь к настоящим Условиям с использованием Платежных сервисов, Клиент соглашается также с правилами использования Платежных сервисов, предусмотренными настоящим разделом Условий.

11.2. Мобильное приложение, Сайт Системы и Сайт Оператора являются частью информационной инфраструктуры Оператора, выступающего также в качестве Операционного центра и Платежного клирингового центра Системы. С помощью Мобильного приложения и Сайта Системы Клиенты получают доступ к Услугам Системы в соответствии с положениями настоящих Условий и Правил Системы. Положения настоящих Условий также распространяются на условия взаимодействия при использовании Клиентом сервисов Банков и иных партнеров Оператора, если иные условия не установлены распространяющими их организациями. Условия применения сторонних сервисов Клиент уточняет самостоятельно.

11.3. В целях использования Мобильного приложения Клиент самостоятельно его устанавливает при наличии технической возможности Оборудования Клиента, приобретая и загружая с одного из сайтов маркетплейсов (интернет-магазинов) приложений, для которых приложение было официально представлено Оператором (Google Play, AppStore и др.). В целях уточнения официальных источников для установки Мобильного приложения Клиент вправе обратиться к Оператору. Использование Мобильного приложения регулируется правилами соответствующего маркетплейса приложений. Оператор и Банк не несут ответственности в случае установки приложения из сторонних источников.

11.4. Регистрация Клиента в Мобильном приложении или на Сайте Системы осуществляется путем указания Номера телефона и его подтверждения с помощью Одноразового кода подтверждения, а также дальнейших действий в соответствии с предложенными на экране инструкциями. Последующие действия Клиента осуществляются после прохождения Аутентификации Клиента.

11.5. Клиент несет ответственность за достоверность информации, указанной им при использовании Платежных сервисов. Клиент гарантирует, что вся информация, предоставленная им Оператору и Банку в связи с присоединением к настоящим Условиям, является верной, полной и точной, Клиент не скрыл обстоятельств, которые могли бы в случае их выяснения негативно повлиять на решение Банка заключить с Клиентом договор. Клиент соглашается с тем, что любые сведения, предоставленные

Клиентом и содержащиеся в программном обеспечении Системы, могут быть в любое время проверены или перепроверены Банком и Оператором, их агентами, уполномоченными лицами и правопреемниками, непосредственно или с помощью специализированных агентств, с использованием любых источников информации.

11.6. Присоединяясь к настоящим Условиям, Клиент дает согласие Банку и Оператору Системы на обработку, в том числе автоматизированную, любой информации, относящейся к персональным данным Клиента, в том числе информации, указанной Клиентом при Регистрации, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, использование, передачу (в том числе трансграничную при осуществлении трансграничных переводов), обезличивание, блокирование, уничтожение предоставленных персональных данных, в том числе с целью информационной поддержки Клиентов в соответствии с положениями настоящих Условий и требованиями законодательства РФ, а также на то, что Банк и Оператор Системы вправе привлекать на договорной основе третьих лиц, в том числе процессинговые организации и организации, осуществляющие функции информационного центра, для обработки персональных данных Клиента в указанных в настоящем пункте целях на условиях соблюдения данными лицами требований законодательства РФ об обеспечении конфиденциальности и безопасности персональных данных Клиента при их обработке.

Клиент соглашается с тем, что Банк и Оператор Системы осуществляют обработку персональных данных Клиента, в частности, для следующих целей:

- Регистрации и Аутентификации Клиента, совершения Клиентом Переводов;
- для связи с Клиентом, в том числе направления уведомлений, запросов и информации, касающихся использования Платежных сервисов, а также обработки запросов и заявок от Клиента по осуществлению технической поддержки в части использования Платежных сервисов;
- улучшения качества и модификации Платежных сервисов, удобства их использования;
- для передачи информационных и рекламных сообщений об услугах Оператора Системы, в том числе путем направления SMS-сообщений или Push-сообщений.

11.7. Присоединяясь к настоящим Условиям, Клиент соглашается, что предоставление на Номер телефона (Плательщика и Получателя) информации о Переводах не является разглашением банковской тайны Клиента/Получателя. Клиент обязуется в течение срока действия настоящего согласия не предоставлять доступ к сим-карте с Номером телефона третьим лицам и воздержаться от использования Номера телефона, зарегистрированного на юридическое лицо (корпоративная сим-карта), а также обеспечить исполнение аналогичных обязательств Получателем. В случае компрометации номера мобильного телефона Клиента Клиент обязуется незамедлительно сообщить об этом в службу информационной поддержки Оператора Системы, контакты которой размещены на Сайте Системы. После чего Оператор Системы прекращает предоставление Клиенту услуг в рамках настоящего Договора по данному Номеру телефона, до момента изменения клиентом Номера телефона на иной. Клиент несет полную ответственность за разглашение информации о Переводах, совершенных им или с использованием его оборудования и(или) идентификационных данных. Клиент несет полную ответственность за

совершение любых операций с использованием оборудования Клиента и(или) Номера телефона и(или) идентификационных данных Клиента в случае их разглашения или утраты контроля над ними. Настоящее согласие действует в течение всего срока действия договора с Клиентом, а также в течение 5 (Пяти) лет с даты его прекращения.

11.8. Информация о присоединении Клиента к Условиям, регистрационных данных, операциях Клиента хранится в ПО Оператора в электронном виде не менее 5 (пяти) лет с даты прекращения отношений с Пользователем. Выписки из ПО Оператора Системы могут использоваться в качестве доказательств при рассмотрении споров, в том числе в судебном порядке.

11.9. За предоставление услуг посредством Платежных сервисов Пользователь уплачивает комиссии в соответствии с Тарифами.

11.10. Оператор Системы подтверждает, что он вправе предоставлять Клиенту доступ к Платежным сервисам. Предоставление доступа к Платежным сервисам не нарушает прав и законных интересов третьих лиц.

11.11. Клиент вправе использовать Платежные сервисы на территории всех стран мира, если национальным законодательством не установлено иное.

11.12. Право на использование Платежных сервисов предоставляется Клиенту на безвозмездной основе. Пользователь извещен, что при установке Мобильного приложения на Оборудование Клиента оператор сотовой связи может взимать плату за использование сети Интернет согласно установленным им тарифам.

11.13. Оператор Системы, Банк и Клиент признают, что Платежные сервисы являются достаточным средством для реализации функционала при приеме, передаче, обработке и хранении информации, для защиты информации от несанкционированного доступа, подтверждения подлинности и авторства передаваемых посредством Платежных сервисов электронных документов, а также для разбора конфликтных ситуаций.

11.14. Оператор Системы осуществляет поддержку Клиентов при использовании ими Платежных сервисов Оператора, в том числе с привлечением уполномоченных Оператором лиц.

11.15. Клиент обязуется использовать Платежные сервисы в соответствии с их функциональным назначением, в пределах тех прав и теми способами, которые предусмотрены настоящими Условиями, и не предпринимать действий, направленных на нарушение их работы, получение несанкционированного доступа, включая исходный текст и объектный код. Клиент не вправе использовать Платежные сервисы по иному назначению или в противоправных целях. В противном случае Оператор и иные заинтересованные лица имеют право на получение от Клиента возмещения их убытков в полном объеме в соответствии с действующим законодательством.

12. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

12.1. Ответственность за исполнение Условий определяется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, документами Системы, настоящими Условиями.

12.2. Оператор не несет ответственность за действия (бездействие) Банков, в т.ч. за соблюдение Банками норм применимого законодательства, документов Системы и настоящих Условий.

12.3. Клиенты несут ответственность за все неблагоприятные последствия, возникшие из-за совершения Перевода, несоответствующего нормам применимого законодательства.

12.4. Оператор, Банки не несут ответственность за неисполнение или несвоевременное исполнение Перевода и(или) любые неблагоприятные последствия, если это вызвано причинами, не зависящими от них, в т.ч. в результате предоставления Плательщиком недостоверной информации или попытки совершения Плательщиком неправомерного Перевода или не проявления Плательщиком и(или) Получателем должной осмотрительности при осуществлении Переводов, хранении конфиденциальной информации (в т.ч. КНП) и(или) документов или разглашения такой информации Плательщиком и(или) Получателем третьим лицам или предоставления к ней доступа третьим лицам или введения нормативных актов, устанавливающих соответствующие ограничения и(или) запреты. Плательщик несет полную ответственность за любые неблагоприятные последствия, вызванные вышеуказанными обстоятельствами, в т.ч. возникшие убытки Плательщика и(или) Получателя и(или) третьих лиц. При этом Получатель несет полную ответственность за разглашение им или по его вине КНП третьим лицам.

12.5. Если Контрольный номер Перевода и(или) иные реквизиты Перевода станут известны третьим лицам не по вине Банка и Оператора, и Перевод будет выплачен не Получателю или Плательщику, ни Банк-отправитель, ни Банк-исполнитель, ни Оператор не будут нести ответственность за выдачу Перевода другому лицу.

12.6. Оператор и Банк не несут ответственность за любые последствия, произошедшие в результате доступа третьих лиц к номеру мобильного телефона Плательщика/Получателя, утраты, кражи, утраты контроля над оборудованием, изменения владельца (пользователя/абонента) номера мобильного номера или любых иных действий, совершенных с указанного номера мобильного (сотового) номера.

13. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ

13.1. Все претензии, касающиеся вопросов качества, а также реализации прав потребителей в части обмена, возврата товаров (работ, услуг, результатов интеллектуальной деятельности), оплата которых осуществлялась по Системе, направляются Плательщиком непосредственно в адрес Получателей - юридических лиц, индивидуальных предпринимателей.

13.2. Все претензии, касающиеся вопросов удержанных сумм, направляются Плательщиком непосредственно в адрес Получателей – юридических лиц, Банков, кредитных организаций, в которых открыты счета физических лиц - Получателей.

13.3. Все споры и разногласия, возникшие у Клиентов в связи с осуществлением Переводов, могут быть разрешены путем переговоров и направления письменных претензий Банку (Банку-отправителю или Банку-исполнителю), который оказал услугу по Переводу.

13.4. Клиенты обязаны соблюдать досудебный порядок рассмотрения споров путем направления претензии соответствующему Банку.

13.5. Срок для рассмотрения претензий составляет 15 (пятнадцать) рабочих дней с даты ее получения. В целях объективного и всестороннего рассмотрения претензии срок рассмотрения претензии

может быть продлен в случае необходимости получения дополнительных документов и материалов, а также в случае необходимости получения дополнительной информации от Банков, в т.ч. из-за рубежа. Ответ на претензию направляется заявителю в соответствии с предоставленными им контактными данными.

13.6. Если спор не был урегулирован в претензионном порядке, он может быть передан на рассмотрение суда в соответствии с применимым действующим законодательством.

13.7. Для трансграничных Переводов, спор в отношении которых возник в связи с отправлением или получением Перевода на территории Российской Федерации, применимым правом является право Российской Федерации. Для Трансграничных переводов, спор в отношении которых возник в связи с отправлением или получением Перевода на территории иного государства, применимым правом является право этого государства, с учетом положений настоящих Условий.

14. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

14.1. Отношения Клиентов, Оператора, Банков и иных Субъектов Системы, не урегулированные настоящими Условиями, Правилами Системы, внутренними нормативными документами Оператора и Банков, регулируются действующим законодательством Российской Федерации.

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

14.3. Настоящие Условия не являются офертой Оператора. Договорные отношения по поводу Переводов возникают только между Банками и их Клиентами. Услуга Перевода оказывается Клиенту только Банком.

14.4. Клиент не вправе передавать свои права и обязанности по настоящему документу третьим лицам.

14.5. Банк вправе в силу закона или с согласия Оператора передать все или часть своих прав и обязанностей по настоящему документу третьим лицам без предварительного согласия или уведомления Клиента.

ПРАВИЛА ТРАНСЛИТЕРАЦИИ

Не допускается отказ в выдаче наличных денежных средств в случае расхождений в написании данных Получателя в полученной информации об операции и предъявленном документе в следующих случаях*:

- 1-2 ошибки в написании данных, вызванные возможностью разнoвариантного, сокращенного написания или опечаткой;
- если в переводе Ф.И.О. Получателя указано в дательном падеже;
- если поля «Фамилия Получателя», «Имя Получателя» и «Отчество Получателя» заполнены в некорректной последовательности, но при этом позволяют однозначно идентифицировать клиента в соответствии с его документом, удостоверяющим личность, например:

№ примера	Программное обеспечение		Документ, удостоверяющий личность	
1.	Фамилия	Иван	Фамилия	Иванов
	Имя	Иванов	Имя	Иван
	Отчество	Иванович	Отчество	Иванович
2.	Фамилия	Иван Иванович	Фамилия	Иванов
	Имя	Иванов	Имя	Иван
	Отчество		Отчество	Иванович

- если документ, удостоверяющий личность, не предполагает указание отчества, но отчество указано в полученной информации об операции; в этом случае отчество используется в качестве дополнительного идентификатора;
- если документ, удостоверяющий личность, предполагает указание отчества, но отчество не указано в полученной информации об операции;
- если в полученной информации об операции фамилия, имя и отчество Получателя указано латинскими буквами, а в документе, удостоверяющем личность – русскими, и наоборот.

*Выплата денежных средств, поступивших от юридических лиц, имеет особенности: запрещено вносить какие-либо изменения в данные Получателя, а также выплачивать денежные средства при наличии расхождений в данных Получателя в полученной информации об операции и в предъявленном Получателем документе, удостоверяющем личность. При необходимости внесения изменений в данные Получателя перевод денежных средств подлежит аннулированию юридическим лицом - Плательщиком.

Примеры разнoвариантного написания ФИО клиентов-физических лиц:

Взаимозаменяемые буквы и буквосочетания	Примеры вариантов написания имени/фамилии/отчества
и-й	Аик-Айк
е-ё	Трухачёва-Трухачева
л-ль	Микаел-Микаель
е/э	Рафаел-Рафаэл
я/йя/йа, ю/йю/йу	Бабаян-Бабайан
Дублирование буквы	Бэлла-Бэла Иполит-Ипполит Гаврил-Гавриил
Гласная о-а/и-е в безударном слогe	Давааян-Давоян
Звонкая/глухая согласная на конце слова или перед глухой согласной	Давит-Давид
Окончание имени или фамилии: ья/ия, ея/еа а/я/и/е/э	Наталья-Наталия Карина-Каринэ
Окончание отчества: -евич/-иевич -ович/-евич -евна/-ивна -ична/-ишна	Аркадиевич-Аркадьевич Евгениевна-Евгеньевна
Окончание фамилии: -айдзе/-адзе -ашвили/-ишвили -илава/-алава -иан/ян/янц -джан/джан	Чихлаидзе-Чихладзе Маркариан-Маркарян

Разные варианты написания отчества на разных языках -ович(евич)/-и/Оглы -овна(евна)/Кызы	Альбертович/Альберти/Альберт Оглы Альбертовна/Альберт Кызы
Полный или уменьшительный вариант имени	Саша-Александр Хачик-Хачатур
Национальный вариант имени	Миша-Мушег