

«УТВЕРЖДЕНО»

Председатель Правления  
ООО "АЛТЫНБАНК"

\_\_\_\_\_Абдуллина А.Р.

Протокол Правления №2  
от "20" января 2023г.

**Порядок выполнения процедур приема к исполнению, отзыва, возврата  
(аннулирования) и исполнения распоряжений по переводу денежных средств  
в ООО «АЛТЫНБАНК»**

**1. Общие положения**

Порядок приема, исполнения, отзыва и возврата (аннулирования) и исполнения распоряжений о переводе денежных средств (далее – распоряжения) со счетов/на счета юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и физических лиц, занимающихся в установленном законодательством Российской Федерации (далее – РФ) порядке частной практикой (далее – Клиенты), в ООО «АЛТЫНБАНК» (далее – Порядок), разработан в соответствии с действующим законодательством РФ, нормативными документами Банка России и внутрибанковским Положением «О правилах осуществления перевода денежных средств в ООО «АЛТЫНБАНК».

ООО «АЛТЫНБАНК» (далее – Банк) осуществляет прием к исполнению распоряжений о переводе денежных средств от Клиентов, получателей денежных средств, в т.ч. лиц и органов, имеющих право на основании закона предъявлять распоряжения к банковским счетам Клиентов (далее – взыскатели средств), и Банка, составленных в соответствии с требованиями Положения Банка России от 29 июня 2021 г. N 762-П «О правилах осуществления перевода денежных средств» с изменениями и дополнениями (далее - Положение №762-П), а также прием иных распоряжений о переводе денежных средств от Клиентов, взыскателей денежных средств по формам, установленным Банком, и от получателей средств по формам, согласованным с Банком.

Распоряжения – документы, составленные по принятым формам безналичных расчетов, для осуществления перевода денежных средств.

К распоряжениям в рамках настоящего Порядка относятся:

- Платежное поручение
- Аккредитив;
- Инкассовое поручение;
- Чеки;
- Платежное требование (при расчетах в форме перевода денежных средств по требованию получателя средств (прямое дебетование);
- Иные распоряжения (заявления, уведомления, извещения и т.д.) по формам, установленным Банком, и от получателей средств по формам, согласованных с Банком.

Распоряжения могут поступать в Банк как на бумажных носителях, так и в электронном виде при наличии соответствующих договоров. Распоряжение (распоряжения) могут составляться в том числе в случае, если Банк является:

- Банком плательщика для осуществления разового и (или) периодического перевода денежных средств по банковскому счету плательщика или без открытия банковского счета плательщику, в том числе использующему электронное средство платежа, в определенную дату и (или) период, при наступлении определенных Распоряжением или договором условий в сумме, определяемой плательщиком, получателю средств в Банке или иной кредитной организации (образец заявления на перевод денежных средств с текущего счета, заявления на перевод денежных средств

физических лиц без открытия счета, квитанции к Распоряжению на перевод денежных средств без открытия счета, приведены в Приложениях 7, 8, 9 к настоящему Порядку);

- Банком получателя для осуществления разового и (или) периодического предъявления распоряжений получателем средств к банковскому счету плательщика, открытому в Банке или иной кредитной организации, или в целях осуществления перевода электронных денежных средств плательщика в определенную дату и (или) период, при наступлении определенных распоряжением или договором условий в сумме, определяемой получателем средств.

Банк может осуществлять операции по переводу денежных средств от физических лиц, не связанных с осуществлением ими предпринимательской деятельности.

**Безотзывность перевода** денежных средств наступает с момента списания денежных средств с банковского счета плательщика или с момента предоставления плательщиком наличных денежных средств в целях перевода денежных средств без открытия банковского счета.

**Безусловность перевода** денежных средств наступает в момент выполнения определенных плательщиком и (или) получателем средств либо иными лицами условий осуществления перевода денежных средств, в том числе осуществления встречного перевода денежных средств в иной валюте, встречной передачи ценных бумаг, представления документов, либо при отсутствии указанных условий.

**Окончателность перевода** денежных средств наступает:

- в случае, если плательщик средств и получатель средств обслуживаются в Банке, окончательность перевода денежных средств наступает в момент зачисления денежных средств на банковский счет получателя средств или обеспечения получателю средств возможности получения наличных денежных средств.

- в случае, если плательщика средств и получателя средств обслуживают разные операторы по переводу денежных средств, окончательность перевода денежных средств наступает в момент зачисления денежных средств на банковский счет оператора по переводу денежных средств, обслуживающего получателя средств, с учетом требований статьи 25 Федерального закона N 161-ФЗ «О национальной платежной системе».

При переводе денежных средств обязательство Банка перед плательщиком прекращается в момент наступления его окончательности.

Настоящий Порядок не распространяется на прием, исполнение, отзыв и возврат (аннулирование) распоряжений о переводе электронных денежных средств.

## **2. Процедуры приема к исполнению распоряжений.**

Процедуры приема к исполнению распоряжений включают:

- удостоверение права распоряжения денежными средствами (удостоверение права использования электронного средства платежа);

- контроль целостности распоряжений;
- структурный контроль распоряжений;
- контроль значений реквизитов распоряжений;
- контроль достаточности денежных средств.

- процедуры приема к исполнению распоряжения плательщика, требующего в соответствии с федеральным законом согласия третьего лица на распоряжение денежными средствами плательщика, включают контроль наличия такого согласия третьего лица.

- процедуры приема к исполнению распоряжения получателя средств, требующего акцепта клиента, включают контроль наличия заранее данного акцепта клиента или получение акцепта клиента.

**2.1. Удостоверение права распоряжения денежными средствами (удостоверение права использования электронного средства платежа)** осуществляется Банком:

- при приеме к исполнению распоряжения в электронном виде - посредством проверки электронной подписи, аналога собственноручной подписи и (или) кодов, паролей, иных средств, позволяющих подтвердить, что распоряжение в электронном виде составлено плательщиком или уполномоченным на это лицом (лицами). Количество электронных подписей должно соответствовать количеству подписей в карточке.

- при приеме к исполнению распоряжения на бумажном носителе, за исключением распоряжения физического лица об осуществлении перевода денежных средств по текущему счету/без открытия банковского счета на бумажном носителе, - посредством проверки наличия и соответствия собственноручной подписи (собственноручных подписей) и оттиска печати (при наличии) образцам, заявленным Банку в карточке с образцами подписей и оттиска печати (далее - карточка);

- при приеме к исполнению распоряжения физического лица об осуществлении перевода денежных средств по текущему счету/без открытия банковского счета на бумажном носителе - посредством проверки наличия собственноручной подписи.

Удостоверение права использования электронного средства платежа осуществляется кредитной организацией посредством проверки номера, кода и (или) иного идентификатора электронного средства платежа.

2.1.1. Если право клиента распоряжаться денежными средствами не удостоверено, а также если реквизиты перевода не соответствуют установленным требованиям, Банк не принимает распоряжение клиента к исполнению и направляет клиенту уведомление об этом не позднее дня, следующего за днем получения распоряжения клиента.

Банк при выявлении операции, соответствующей признакам осуществления перевода денежных средств без согласия клиента, до осуществления списания денежных средств с банковского счета клиента на срок не более двух рабочих дней приостанавливает исполнение распоряжения о совершении операции, соответствующей признакам осуществления перевода денежных средств без согласия клиента. Признаки осуществления перевода денежных средств без согласия клиента устанавливаются Банком России и размещаются на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

2.1.2. После выполнения действий, предусмотренных в п.2.1.1 настоящего Порядка Банк в порядке, установленном договором, заключенным с клиентом:

1) предоставляет клиенту информацию:

- о совершении им действий согласно п. 2.1.1 настоящего Порядка;
- о рекомендациях по снижению рисков повторного осуществления перевода денежных средств без согласия клиента;

2) незамедлительно запрашивает у клиента подтверждение возобновления исполнения распоряжения.

2.1.3. При получении от клиента подтверждения, указанного в п.п.2 п.2.1.2 Банк возобновляет исполнение распоряжения. При неполучении от клиента подтверждения, указанного в п.п.2 п.2.1.2 настоящего Порядка, Банк возобновляет исполнение распоряжения по истечении двух рабочих дней после дня совершения им действий, предусмотренных п.2.1.1 настоящего Порядка.

**2.2. Контроль целостности распоряжения** в электронном виде осуществляется Банком посредством:

- проверки неизменности реквизитов распоряжения – при предоставлении распоряжения в электронном виде;

- проверки отсутствия в распоряжении внесенных изменений (исправлений) – при предоставлении распоряжения на бумажном носителе.

**2.3.** Обязательной регистрации подлежат распоряжения взыскателей средств с указанием даты поступления распоряжения.

Регистрация распоряжений плательщиков в электронном виде, на бумажных носителях осуществляется путем указания даты поступления на самом распоряжении.

**2.4. Структурный контроль распоряжения** в электронном виде осуществляется банком посредством проверки:

- установленных реквизитов и максимального количества символов в реквизитах распоряжения – при поступлении распоряжения в электронном виде;
- соответствия распоряжения установленной форме – при поступлении распоряжения на бумажном носителе.

При приеме к исполнению распоряжения на бумажном носителе с использованием технологий кодирования (цифрового, штрихового) проверяется расположение кодов в месте, свободном от указания реквизитов.

**2.5. Контроль значений реквизитов распоряжений** осуществляется уполномоченным сотрудником визуальным путем посредством их проверки на предмет соответствия требованиям законодательства и настоящего Порядка, а именно:

- соответствие значений реквизитов платежных поручений, платежных требований, инкассовых поручений, платежных ордеров – требованиям Положения № 762-П ;
- соответствие значений реквизитов аккредитивов - требованиям Положения № 762-П и Приложений №10, №11 к настоящему Порядку;
- по чекам – в соответствии с Приложением 12 «Правила заполнения денежного чека в ООО «АЛТЫНБАНК»;

В поле «Назначение платежа» платежного поручения, инкассового поручения, платежного требования должно быть указано назначение платежа, наименование товаров, работ, услуг, номера и даты договоров, товарных документов, а также может быть указана другая необходимая информация, в т.ч. в соответствии с законодательством РФ, включая налог на добавленную стоимость.

**2.6.** При поступлении распоряжения плательщика, требующего в соответствии с федеральным законом согласия третьего лица на распоряжение денежными средствами плательщика, Банк осуществляет **контроль наличия согласия третьего лица** в порядке, установленном законодательством и договором. Согласие третьего лица на распоряжение денежными средствами плательщика может быть дано на бумажном носителе способом, предусмотренным договором, в том числе посредством составления распоряжения, заявления третьего лица, подписания третьим лицом распоряжения плательщика или в распоряжении плательщика в месте, свободном от указания реквизитов.

**2.7.** При поступлении распоряжения получателя средств, требующего акцепта плательщика, Банк осуществляет **контроль наличия заранее данного акцепта** плательщика в соответствии с **подпунктом 2.7.1** настоящего пункта или при отсутствии заранее данного акцепта плательщика получает акцепт плательщика в соответствии с **подпунктом 2.7.2** настоящего пункта.

**2.7.1. Заранее данный акцепт плательщика** может быть дан в:

- дополнительном соглашении о списании средств к договору банковского счета по форме Банка (**Приложение 1**),
- в дополнительном соглашении по форме получателя средств, согласованном с Банком,
- заявлении о заранее данном акцепте на бумажном носителе (**Приложение 2**).

Заранее данный акцепт должен быть дан до предъявления распоряжения получателя средств. Заранее данный акцепт может быть дан в отношении одного или нескольких банковских счетов плательщика, одного или нескольких получателей средств, одного или нескольких распоряжений получателя средств.

Заранее данный акцепт плательщика в виде отдельного документа оформляется собственноручной подписью (собственноручными подписями) и оттиском печати (при наличии) плательщика согласно образцам, заявленным банку в карточке с образцами подписей и оттиска печати (далее – карточка).

**При положительном результате контроля наличия заранее данного акцепта** плательщика Банк проводит **контроль достаточности денежных средств** на банковском счете плательщика. При несоответствии распоряжения получателя средств условиям заранее данного акцепта плательщика распоряжение получателя средств подлежит возврату.

**При отрицательном результате контроля наличия заранее данного акцепта** плательщика, в том числе если возможность частичного исполнения не предусмотрена условиями заранее данного акцепта плательщика, распоряжение получателя средств подлежит передаче плательщику в порядке, установленном договором, для получения акцепта плательщика банком плательщика.

**2.7.2.** Получение акцепта плательщика осуществляется Банком посредством передачи распоряжения получателя средств на бумажном носителе, в виде последнего экземпляра платежного требования, с указанием даты, по наступлении которой истекает срок акцепта платежного требования, для акцепта плательщику и получения акцепта (отказа от акцепта) плательщика с составлением **заявления об акцепте (отказе от акцепта) плательщика (Приложение 3)**. Распоряжения получателей средств помещаются в очередь ожидающих акцепта распоряжений.

Заявление об акцепте (отказе от акцепта) плательщика составляется плательщиком на бумажном носителе. Заявление об акцепте (отказе от акцепта) плательщика подписывается в порядке, предусмотренном **абзацем шестым подпункта 2.7.1** настоящего пункта.

При поступлении заявления об акцепте (отказе от акцепта) плательщика банком плательщика выполняются процедуры приема к исполнению, предусмотренные для распоряжений **пунктами 2.1 - 2.4 и 4.1** (безотзывность) настоящего Порядка.

При получении акцепта плательщика банком плательщика проводится **контроль достаточности денежных средств** на банковском счете плательщика.

При получении отказа от акцепта плательщика или при неполучении акцепта плательщика в срок, установленный не более 5 рабочих дней или основным договором, распоряжение получателя средств подлежит возврату (аннулированию) Банком.

При отказе от акцепта плательщика или неполучении акцепта плательщика Банк направляет отправителю распоряжения в качестве уведомления:

- об отказе от акцепта плательщика - экземпляр распоряжения получателя и экземпляр заявления об отказе от акцепта плательщика,
- о неполучении акцепта плательщика - распоряжение получателя с указанием на оборотной стороне причины возврата «неполучение акцепта плательщика», даты и проставлением штампа банка и подписи уполномоченного лица Банка, не позднее рабочего дня, следующего за днем отказа от акцепта плательщика, или рабочего дня, не позднее которого должен быть получен акцепт плательщика.

Поступление заявления об акцепте (отказе от акцепта) плательщика подтверждается плательщику Банком непосредственно после поступления заявления об акцепте (отказе от акцепта) плательщика путем передачи экземпляра заявления об акцепте (отказе от акцепта) с проставлением даты, штампа банка и подписи уполномоченного лица Банка.

**2.8. Контроль достаточности денежных средств на банковском счете клиента** осуществляется Банком при приеме к исполнению каждого распоряжения на момент поступления распоряжения.

Достаточность денежных средств на банковском счете клиента определяется исходя из остатка денежных средств, находящихся на банковском счете клиента на начало дня, и с учетом:

- сумм денежных средств, списанных с банковского счета плательщика и зачисленных на банковский счет плательщика до определения достаточности денежных средств на банковском счете плательщика;

- сумм наличных денежных средств, выданных с банковского счета плательщика и зачисленных на банковский счет плательщика до определения достаточности денежных средств на банковском счете плательщика.

В случаях, предусмотренных законодательством или договором, достаточность денежных средств на банковском счете плательщика определяется с учетом:

- сумм денежных средств, подлежащих списанию с банковского счета клиента и (или) зачислению на банковский счет плательщика на основании распоряжений, принятых к исполнению и не исполненных до определения достаточности денежных средств на банковском счете клиента;

- сумм кредита, предоставляемого Банком в соответствии с договором при недостаточности денежных средств на банковском счете клиента (овердрафт);

- иных сумм денежных средств в соответствии с федеральным законом или договором.

При достаточности денежных средств на банковском счете клиента распоряжения подлежат исполнению в последовательности поступления распоряжений в банк, получения акцепта от плательщика, если законодательством или договором не предусмотрено изменение указанной последовательности. При приостановлении операций по банковскому счету плательщика указанные распоряжения помещаются в очередь распоряжений, ожидающих разрешения на проведение операций.

При недостаточности денежных средств на банковском счете после осуществления контроля достаточности денежных средств на счете (многократно или однократно) распоряжения не принимаются банком к исполнению и возвращаются (аннулируются) отправителям распоряжений не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления распоряжения либо за днем получения акцепта плательщика, за исключением:

- распоряжений четвертой и предыдущей очередности списания денежных средств с банковского счета, установленной федеральным законом;
- распоряжений взыскателей средств пятой очередности списания денежных средств с банковского счета, установленной федеральным законом;
- распоряжений, принимаемых банком к исполнению или предъявляемых банком в соответствии с законодательством или договором.

Принятые к исполнению указанные распоряжения помещаются банком в очередь не исполненных в срок распоряжений для дальнейшего осуществления контроля достаточности денежных средств на банковском счете клиента и исполнения распоряжений в срок и в порядке очередности списания денежных средств с банковского счета, которые установлены федеральным законом.

При помещении распоряжения в очередь не исполненных в срок распоряжений Банк в срок не позднее рабочего дня, следующего за днем помещения распоряжения в очередь, направляет отправителю распоряжения уведомление:

- в электронном виде при условии поступления распоряжения в Банк в электронном виде;

- на бумажном носителе по форме **Приложения 4** к настоящему Порядку по почте, в случае поступления распоряжения в Банк на бумажном носителе от получателя средств, не являющегося Клиентом Банка;

- возвращает последний экземпляр распоряжения на бумажном носителе, на котором проставляет в правом верхнем углу штамп «Картотека», Дата (в формате ДД.ММ.ГГГГ)», Клиенту Банка в порядке, аналогичном выдачи выписок по счету Клиента.

При помещении Распоряжения получателя средств, предъявленного в Банк через банк получателя средств, в очередь не исполненных в срок Распоряжений, указанное

уведомление направляется Банком банку получателя средств для передачи получателю по почте.

При приостановлении операций по банковскому счету клиента распоряжения, находящиеся в очереди не исполненных в срок распоряжений, на которые распространяется приостановление, помещаются в очередь распоряжений, ожидающих разрешения на проведение операций. При отмене приостановления операций по банковскому счету клиента указанные распоряжения подлежат исполнению при достаточности денежных средств на банковском счете клиента или помещаются в очередь не исполненных в срок распоряжений при недостаточности денежных средств на банковском счете клиента в последовательности помещения распоряжений в очередь до приостановления операций по банковскому счету клиента.

При недостаточности денежных средств на банковском счете клиента - физического лица распоряжения, если иное не предусмотрено законодательством или договором, не принимаются Банком к исполнению и возвращаются (аннулируются) не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления распоряжения. Очередь не исполненных в срок распоряжений к банковским счетам клиентов - физических лиц не ведется.

Достаточность денежных средств по принятым к исполнению распоряжениям в целях осуществления перевода денежных средств без открытия банковского счета определяется Банком исходя из суммы предоставленных клиентом денежных средств.

### **3. Результат процедур приема к исполнению распоряжений.**

3.1. При положительном результате процедур приема к исполнению распоряжения в электронном виде Банк принимает распоряжение к исполнению и направляет клиенту уведомление в электронном виде о приеме распоряжения к исполнению путем присвоения распоряжению в системе «Интернет-банк» статуса «Принят».

При отрицательном результате процедур приема к исполнению распоряжения по системе «Интернет-банк» банк не принимает распоряжение к исполнению и направляет клиенту уведомление в электронном виде об отказе в приеме распоряжения путем присвоения распоряжению статуса «Возвращен».

3.2. При отрицательном результате процедур приема к исполнению распоряжения получателя средств в электронном виде (в соответствии с Положением Банка России от 06.11.2014 №440-П и в рамках договора об обмене электронными документами при осуществлении расчетов через расчетную сеть Банка России) банк не принимает распоряжение к исполнению и направляет получателю уведомление в электронном виде о возврате (аннулировании) выставяемого на оплату инкассового поручения по форме и видам соответствующих электронных сообщений, либо возвращает распоряжение получателя, выведенного на бумажный носитель с отметками о причине возврата.

3.3. При положительном результате процедур приема к исполнению распоряжения на бумажном носителе, переданного в целях осуществления перевода денежных средств по банковскому счету, Банк принимает распоряжение к исполнению, подтверждает прием распоряжения к исполнению посредством проставления даты приема его к исполнению, даты помещения распоряжения в очередь не исполненных в срок распоряжений (при помещении в очередь), штампа банка и подписи и возвращает отправителю распоряжения экземпляр распоряжения в порядке и срок, которые предусмотрены договором, но не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления в банк распоряжения.

При отрицательном результате процедур приема к исполнению распоряжения на бумажном носителе, переданного в целях осуществления перевода денежных средств по банковскому счету, Банк не принимает распоряжение к исполнению и возвращает его отправителю распоряжения с проставлением даты возврата, отметки банка о причине возврата, штампа банка и подписи, не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления в банк распоряжения.

3.4. При положительном результате процедур приема к исполнению распоряжения на бумажном носителе, переданного в целях осуществления перевода денежных средств без открытия банковского счета Банк принимает распоряжение к исполнению и незамедлительно после выполнения процедур приема к исполнению распоряжения представляет отправителю распоряжения экземпляр распоряжения на бумажном носителе или документ Банка на бумажном носителе, подтверждающий прием распоряжения к исполнению, с проставлением даты приема и отметок банка, включая подпись.

При отрицательном результате процедур приема к исполнению распоряжения на бумажном носителе, переданного в целях осуществления перевода денежных средств без открытия банковского счета, Банк не принимает распоряжение к исполнению и незамедлительно после выполнения процедур приема к исполнению распоряжения возвращает его отправителю распоряжения.

3.5. Банк может однократно подтвердить положительный результат выполнения всех или нескольких процедур приема распоряжений к исполнению.

3.6. Распоряжение считается принятым банком к исполнению при положительном результате выполнения процедур приема к исполнению, предусмотренных для соответствующего вида распоряжения, в том числе при помещении распоряжения в очередь не исполненных в срок распоряжений.

3.7. При положительном результате процедур приема к исполнению распоряжения Банк предоставляет Клиенту выписки и приложения к ним в порядке и сроки, установленные договором банковского счета.

Выписка и приложения к ней являются надлежащим подтверждением исполнения Банком распоряжений Клиента.

3.8. Совершенная по счету операция считается подтвержденной Клиентом, если в течение 10 (десяти) рабочих дней после совершения операции (исполнения распоряжения) Клиент не предоставит в Банк письменных возражений с указанием ошибочно списанных или зачисленных сумм денежных средств.

Клиент принимает на себя все риски несвоевременного получения/неполучения указанных документов.

#### **4. Отзыв Распоряжения.**

4.1. Отзыв распоряжения осуществляется до наступления безотзывности перевода денежных средств.

4.2. Отзыв распоряжения, переданного в целях осуществления перевода денежных средств по банковскому счету Клиента Банка - отправителем распоряжения, осуществляется на основании заявления об отзыве на бумажном носителе в 2-х экземплярах по форме **Приложения 5** к настоящему Порядку или в электронном виде в одном экземпляре.

Банк уведомляет Клиента о результатах приема Заявления об отзыве, поступившего в электронном виде, путем присвоения ему в системе «Интернет-банк» соответствующего состояния («Оплачен»/ «Возвращен»).

Банк уведомляет Клиента о результатах приема Заявления об отзыве, поступившего на бумажном носителе, путем проставления на экземпляре данного Заявления, принадлежащем Клиенту, даты, отметки о невозможности отзыва (при необходимости в связи с наступлением безотзывности перевода денежных средств), штампа Банка и подписи уполномоченного лица Банка не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления Заявления об отзыве.

4.3. Отзыв распоряжения Клиента-получателя средств осуществляется путем представления им в Банк Заявления об отзыве в свободной форме на бумажном носителе. Банк осуществляет отзыв распоряжения Клиента - получателя средств путем направления в банк плательщика заявления об отзыве, составленного Банком на основании заявления об отзыве Клиента - получателя средств, с проставлением даты поступления заявления Клиента - получателя средств, штампа Банка и подписи уполномоченного лица Банка.



4.4. Банк уведомляет получателя средств о возможности отзыва его распоряжения путем возврата распоряжения с указанием даты, отметки о невозможности исполнения (в связи с получением заявления об отзыве), штампа Банка и подписи уполномоченного лица Банка.

Банк уведомляет получателя средств о невозможности отзыва его распоряжения путем направления ему уведомления на бумажном носителе по форме **Приложения 6** настоящего Положения с указанием даты, указанием на невозможность отзыва (в связи с наступлением безотзывности перевода денежных средств), штампа Банка и подписи уполномоченного лица Банка.

4.5. Заявление об отзыве служит основанием для возврата (аннулирования) Банком распоряжения, в соответствии с **п.5 настоящего Порядка**.

4.6. Банк уведомляет Клиента об исполнении отзыва распоряжения, поступившего в электронном виде, путем присвоения распоряжению в системе «Интернет-банк» состояния «Возвратить клиенту» с указанием причины возврата.

4.7. При исполнении отзыва распоряжения, поступившего на бумажном носителе, Банк возвращает его Клиенту с указанием даты возврата, отметки о причине возврата, штампа Банка и подписи уполномоченного лица Банка не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления заявления об отзыве.

## **5. Возврат (аннулирование) Распоряжений.**

5.1. Возврат (аннулирование) неисполненных распоряжений осуществляется банком не позднее рабочего дня, следующего за днем, в который возникло основание для возврата (аннулирования) распоряжения, включая поступление заявления об отзыве.

При возврате (аннулировании) распоряжений банком выполняются процедуры, предусмотренные пунктом 3 настоящего Положения при отрицательном результате процедур приема к исполнению распоряжения. Возврат (аннулирование) распоряжения может осуществляться при первом отрицательном результате выполняемых процедур приема к исполнению распоряжения.

Аннулируемые распоряжения взыскателей средств подлежат обязательной регистрации в соответствующих журналах регистрации, которые находятся в операционном отделе (дополнительном офисе) Банка.

## **6. Процедуры исполнения распоряжений и порядок их выполнения.**

6.1. Процедуры исполнения распоряжений включают:

- исполнение распоряжений, посредством списания денежных средств с банковского счета клиента;
- исполнение распоряжений, посредством зачисления денежных средств на банковский счет клиента средств;
- исполнение распоряжений, посредством выдачи наличных денежных средств клиенту;
- частичное исполнение распоряжений;
- подтверждение исполнения распоряжений;
- уточнение реквизитов распоряжений;
- возврата денежных средств, которые не могут быть зачислены (выданы) на банковский счет клиента.

6.2. Прием к исполнению и исполнение распоряжений клиентов осуществляется Банком в операционное время.

6.2.1. Операционное время для клиентов – юридических лиц / индивидуальных предпринимателей, физических лиц, занимающиеся в установленном законодательством Российской Федерации порядке частной практикой, физических лиц с открытием банковского счета, в банке установлено:

- для безналичных платежей с 9 часов 00 минут до 16 часов 00 минут в рабочие дни.
- для операций с наличными денежными средствами с 9 часов 00 минут до 16 часов 00 минут в рабочие дни.

В банке при обслуживании клиентов – юридических лиц/ индивидуальных предпринимателей, физических лиц, занимающиеся в установленном законодательством Российской Федерации порядке частной практикой, физических лиц с открытием банковского счета устанавливаются следующие требования к организации документооборота:

- расчетно-денежные документы, поступившие в банк в операционное время, обрабатываются и исполняются не позднее следующего операционного дня после получения соответствующего платежного документа, если иное не установлено федеральным законом, договором или платежным документом,
- распоряжения, поступившие от клиентов – в послеоперационное время, обрабатываются и исполняются Банком на следующий операционный день, либо по согласованию с клиентом проведение платежей клиентов в послеоперационное время в подразделениях банка производится в соответствии с тарифным планом.

6.2.2. Операционное время для клиентов – физических лиц, без открытия банковского счета, в банке установлено с 8 часов 00 минут до 20 часов 00 минут в рабочие дни.

6.2.3. При кассовом обслуживании физических лиц распоряжения, поступившие в операционное время, исполняются Банком в текущий операционный день.

Кассовые операции, совершаемые клиентами в нерабочие дни (выходные и праздничные дни), обрабатываются Банком датой поступления распоряжения от клиента, а исполняются в операционном дне, следующим за выходным (праздничным) днем.

6.2.4. Все переводы денежных средств, полученные Банком по каналам связи из банков-плательщиков текущего операционного дня, исполняются путем зачисления на счета клиентов этим же операционным днем. Все поступления, полученные после окончания операционного дня, зачисляются на счета получателей следующим операционным днем.

6.2.5. В предпраздничный день операционное время укорачивается на 1 час.

6.3. Банк производит зачисление денежных средств на банковский счет Клиента по номеру банковского счета и одному из следующих реквизитов: наименование Клиента или ИНН/КИО.

Банк вправе производить уточнение недостаточных или неточных реквизитов распоряжений в соответствии с требованиями действующего законодательства и нормативных актов Банка России и исполнять распоряжения или возвращать денежные средства отправителям распоряжений в срок, не превышающий 5 (Пяти) рабочих дней, следующих за днем получения распоряжения.

6.4. Юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям, за каждый операционный день, в котором были исполнены распоряжения плательщика (получателя) по переводу денежных средств (в том числе снятия и зачисления наличных денежных средств) Банком формируется выписка из лицевого счета клиента. Выдача выписок из лицевых счетов и приложений к ним осуществляется в порядке, определенном в Договоре банковского счета.

При осуществлении распоряжения денежными средствами с использованием системы электронного документооборота (система Интернет-Банк) клиент обязан ежедневно (по окончании операционного времени текущего операционного дня) производить получение электронных документов и электронных сообщений, направленных Банком.

6.5. Совершенная по счету операция считается подтвержденной клиентом, если в течение 10 (десяти) рабочих дней после совершения операции (исполнения

распоряжения) клиент не предоставит в Банк письменных возражений с указанием ошибочно списанных или зачисленных сумм денежных средств.

6.6. Частичное исполнение распоряжений плательщиков, получателей средств, включая распоряжения, по которым дан частичный акцепт плательщика, взыскателей средств осуществляется банком в случаях, предусмотренных законодательством, платежным ордером в электронном виде или на бумажном носителе.

6.7. Частичное исполнение распоряжения плательщика (получателя средств) в электронном виде или на бумажном носителе, переданного в целях осуществления перевода денежных средств по банковскому счету, подтверждается посредством:

- направления плательщику (получателю средств) направления платежного ордера в электронном виде с указанием даты исполнения;
- представления плательщику (получателю средств) экземпляра исполненного платежного ордера на бумажном носителе с указанием даты исполнения, проставлением штампа банка и подписи уполномоченного лица банка.

6.8. Исполнение распоряжения в электронном виде, направленного плательщиком в Банк по системе «Интернет-Банк» подтверждается выпиской, сформированной в электронном виде и присвоением распоряжению статуса «Исполнен».

6.9. Исполнение распоряжения на бумажном носителе в целях осуществления перевода денежных средств по банковскому счету подтверждается:

- банком плательщика посредством представления плательщику выписки по счету с приложением экземпляра исполненного распоряжения на бумажном носителе с указанием даты исполнения, проставлением штампа банка и подписи уполномоченного лица банка. При этом штампом банка плательщика может одновременно подтверждаться прием к исполнению распоряжения на бумажном носителе и его исполнение;
- банком получателя средств посредством представления получателю средств выписки по счету с приложением экземпляра исполненного распоряжения на бумажном носителе с указанием даты исполнения, проставлением штампа банка и подписи уполномоченного лица банка.

6.10. Исполнение распоряжения на бумажном носителе, переданного плательщиком в целях осуществления перевода денежных средств без открытия банковского счета на банковский счет получателя средств, подтверждается Банком плательщику и получателю средств в порядке, установленном пунктом 6.9. настоящего Положения (без предоставления выписки). При этом экземпляр исполненного распоряжения на бумажном носителе одновременно подтверждает прием к исполнению распоряжения на бумажном носителе и его исполнение.

Исполнение распоряжения на бумажном носителе, переданного плательщиком в целях осуществления перевода денежных средств без открытия банковского счета с выдачей наличных денежных средств получателю средств - физическому лицу, подтверждается Банком:

- плательщику в порядке, установленном **пунктом 6.9.** (без предоставления выписки) настоящего Положения;
- получателю средств - физическому лицу посредством представления извещения на бумажном носителе с указанием реквизитов плательщика, получателя средств, суммы перевода, даты исполнения, отметок банка, включая подпись уполномоченного лица Банка. При выдаче наличных денежных средств на экземпляре документа Банка проставляется собственноручная подпись получателя средств.

6.11. Исполнение распоряжения клиента при осуществлении операции с использованием устройства самообслуживания подтверждается посредством предоставления чека, сформированного устройством самообслуживания.

6.12. Исполнение распоряжений, в том числе частичное исполнение распоряжений, подтверждается не позднее рабочего дня, следующего за днем исполнения распоряжения.

## **7. Комиссионное вознаграждение Банка за осуществление перевода денежных средств по счетам Клиентов**

7.1. Перевод денежных средств является платной услугой Банка. За совершение перевода, оказание дополнительных услуг, связанных с переводом денежных средств, Банк взимает с плательщика комиссию в соответствии с действующими тарифами Банка. Информацию о тарифах Банка Плательщик может получить на информационных стендах Банка и на официальном сайте Банка в сети Интернет [www.altunbank.com](http://www.altunbank.com) (далее – сайт Банка).

7.2. Банк не возвращает плательщику комиссию за перевод денежных средств в случае не зачисления их на счет получателя вследствие ошибочно указанных плательщиком данных получателя, нарушения плательщиком требований законодательства Российской Федерации, а также в других случаях, когда по независящим от Банка причинам денежные средства не могут быть зачислены на счет получателя. При невозможности зачисления суммы перевода на счет получателя, денежные средства возвращаются на счет плательщика.

## **8. Способ определения обменного курса**

8.1. При различии валюты денежных средств, находящихся на счете плательщика, и валюты переводимых денежных средств на счета получателей - обменный курс устанавливается распоряжением по Банку для операций с безналичной иностранной валютой для физических/юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, действующим в день осуществления перевода.

8.2. Информация о курсе обмена иностранной валюты размещается в клиентских залах структурных подразделений Банка и на официальном сайте Банка.

## **9. Порядок предъявления претензий**

9.1. Клиент имеет право предъявить претензию в случае несогласия с какой-либо операцией, совершенной по счету.

9.2. Совершенная по счету операция считается подтвержденной клиентом, если в течение 10 (десяти) рабочих дней после совершения операции (исполнения распоряжения) клиент не предоставит в Банк письменных возражений с указанием ошибочно списанных или зачисленных сумм денежных средств.

9.3. Основанием для инициирования Банком претензионной работы является заявление Клиента о несогласии с операцией (-ями), совершенной (-ыми) по счету.

9.4. Заявление в Банк Клиент может предоставить лично, посредством системы дистанционного банковского обслуживания, а также посредством почтовой связи.

9.5. Банк направляет Клиенту уведомление о результатах рассмотрения претензии в срок не более 30 дней.

## **10. Контактная информация**

ООО «АЛТЫНБАНК»

Место нахождения: Республика Татарстан, г. Казань, ул. Фатыха Амирхана, д. 15.

Почтовый адрес: 420124, Республика Татарстан, г. Казань, а/я 23.

Лицензия № 2070 от 29.11.2018г.

Корреспондентский счет № 30101810200000000919 в Отделении - Национальный банк по Республике Татарстан Волго-Вятского главного управления Центрального банка Российской Федерации, БИК 049205919, ИНН/КПП 1657190840/165701001, ОГРН 1151600000100

Телефон: 8(843) 520-51-00 – по режиму работы Банка