



АКЦИОНЕРНЫЙ КОММЕРЧЕСКИЙ БАНК «ПРИМОРЬЕ»

УТВЕРЖДЕНО
Правлением ПАО АКБ «Приморье»
_____, Протокол № ____

Председателя Правления

_____**А.Н. Зверев**

Правила использования услуги «Чеки сдачи»

Владивосток
2025

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Банковский платежный агент - юридическое лицо, не являющееся кредитной организацией, или индивидуальный предприниматель, которые привлекаются Банком в целях осуществления отдельных банковских операций, предусмотренных настоящими Правилами, на основании заключаемого договора. Договор об оказании услуги «Чек сдачи» / Договор – соглашение между Банком и Пользователем, определяющее порядок предоставления и использования «Чека сдачи».

ЕСИА и ЕБС – единая система идентификации и аутентификации и единая биометрическая система. Идентификация клиента - физического лица (Пользователя) - совокупность мероприятий по установлению в отношении клиента следующих данных: фамилия, имя, а также отчество (если иное не вытекает из закона или национального обычая), гражданство, дата рождения, реквизиты документа, удостоверяющего личность, данные миграционной карты, документа, подтверждающего право иностранного гражданина или лица без гражданства на пребывание (проживание) в Российской Федерации, адрес места жительства (регистрации) или места пребывания, идентификационный номер налогоплательщика (при его наличии), и подтверждению достоверности этих сведений с использованием оригиналов документов и (или) надлежащим образом заверенных копий и (или) государственных и иных информационных систем.

ИПДЛ - физическое лицо, находящееся или принимаемое на обслуживание и являющееся иностранным публичным должностным лицом, т.е. лицом которому доверены или были доверены значительные публичные функции другой страной, например, главы государств или правительства, видные политики, старшие правительственные, судебные или военные сотрудники, старшие руководители государственных корпораций, видные деятели политических партий. Определение не распространяется на руководителей среднего звена или лиц, занимающих более низкие позиции в указанной категории.

Служба поддержки клиентов – информационно-консультационный телефонный центр, организованный Банком в круглосуточном режиме, для консультирования Пользователей по вопросам получения «Чека сдачи» и совершения оплаты в терминалах Банка.

Лимиты «Чека сдачи» – ограничение в расходовании средств по чеку.

ПДЛ - публичные должностные лица, включающие в себя категории ИПДЛ, ПДЛМО и РПДЛ ПДЛМО - физическое лицо, находящееся или принимаемое на обслуживание и являющееся должностным лицом публичной международной организации¹

Платежный терминал – автоматизированный программно-технический комплекс, который позволяет Пользователям получить «Чек сдачи», и осуществлять переводы физических лиц в режиме самообслуживания в пользу юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и государственных и муниципальных органов в диалоговом режиме.

Пользователь – физическое лицо, которому Банк предоставляет услугу «Чек сдачи», и которое является владельцем «Чека сдачи».

РПДЛ - физические лица, находящиеся или принимаемые на обслуживание и замещающие (занимающие) государственные должности Российской Федерации, должности членов Совета директоров Центрального банка Российской Федерации, должности федеральной государственной службы, назначение на которые и освобождение от которых осуществляются Президентом Российской Федерации или Правительством Российской Федерации, должности в Центральном банке Российской Федерации, государственных корпорациях и иных организациях, созданных Российской Федерацией на основании федеральных законов, включенные в перечни должностей, определяемые Президентом Российской Федерации.

Система – единое информационное пространство, предназначенное для обеспечения информационного и технологического взаимодействия между участниками системы при оказании пользовательских услуг.

Тарифы – перечень комиссионных вознаграждений, стандартных лимитов Банка и платежей, взимаемых Банком с Пользователя при использовании «Чека сдачи».

Упрощенная идентификация клиента - физического лица (Пользователя) - осуществляется в случаях, установленных Федеральным законом от 07.08.2001 № 115-ФЗ², совокупность мероприятий по установлению в отношении клиента – физического лица (Пользователя) фамилии, имени, отчества (если иное не вытекает из закона или национального обычая), серии и номера документа, удостоверяющего личность, и подтверждению достоверности этих сведений одним из следующих способов: – с использованием оригиналов документов и (или) надлежащим образом заверенных копий документов; – с использованием информации из информационных систем органов государственной власти, Пенсионного фонда Российской Федерации, Федерального фонда обязательного медицинского страхования и (или) государственной информационной системы, определенной Правительством Российской Федерации; – с использованием единой системы идентификации и аутентификации при использовании усиленной квалифицированной электронной подписи или простой электронной подписи при условии, что при выдаче ключа простой электронной подписи личность физического лица установлена при личном приеме.

1 «Должностное лицо публичной международной организации» - Лица, которым доверены или были доверены важные функции международной организацией. Относится к членам старшего руководства, т.е. директорам, заместителям директоров, и членам правления или эквивалентных функций. Определение не распространяется на руководителей среднего звена или лиц, занимающих более низкие позиции в указанной категории.

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

«Чек сдачи» – услуга, работающая по принципу электронного кошелька (ЭСП), позволяющая осуществлять безналичную оплату услуг Пользователя в пределах суммы, находящейся на чеке, в рамках установленных лимитов Федеральным законом № 161-ФЗ «О национальной платежной системе».

Электронные денежные средства / ЭДС - денежные средства, которые предварительно предоставлены Пользователем Банку, учитывающему информацию о размере предоставленных денежных средств без открытия банковского счета, для исполнения денежных обязательств Пользователя перед третьими лицами и в отношении которых Пользователь имеет право передавать распоряжения исключительно с использованием «Чека сдачи».

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 2.1. Настоящие Правила определяют порядок предоставления и использования услуги «Чек сдачи».
- 2.2. Услуга «Чек сдачи» предоставляется ПАО АКБ «Приморье» (далее - Банк), расположенным по адресу г. Владивосток, ул. Светланская, 47, генеральная лицензия №3001 от 11.12.2015 г.
- 2.3. «Чек сдачи» предоставляется физическим лицам, предназначен для переводов ЭДС, расчетов за услуги юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и государственных и муниципальных органов.
- 2.4. «Чеки сдачи» распространяются через терминалы ПАО АКБ «Приморье».
- 2.5. Предоставление услуги «Чек сдачи» осуществляется на основании публичного договора оферты об оказании услуги «Чек сдачи», опубликованного на официальном web-сайте Банка www.primbank.ru и размещенного на экране платежного терминала.
- 2.6. Настоящие Правила, Договор и Памятка ЦБ РФ «Об электронных денежных средствах» размещены в разделе «Помощь» на экране платежного терминала и на официальном web-сайте Банка www.primbank.ru.
- 2.7. При получении «Чека сдачи» Пользователь обязан его сохранить. «Чек сдачи» предоставляется в Банк в случае необходимости перевода ЭДС.
- 2.8. Кроме обязательных реквизитов «Чек сдачи» содержит штрих-код, в котором указывается уникальный двадцатизначный номер перевода.
- 2.9. Двадцатизначный номер перевода требуется при обращении Пользователя в Банк по вопросам использования «Чека сдачи».
- 2.10. Перед получением «Чека сдачи» Пользователь подтверждает, что в полном объеме ознакомлен с правилами использования «Чека сдачи» и обязуется их исполнять.
- 2.11. Пользователь самостоятельно знакомится на официальном web-сайте Банка www.primbank.ru с Тарифами, списком и расположением терминалов, в которых Пользователь может получить «Чек сдачи» и осуществить перевод ЭДС.
- 2.12. Настоящие Правила являются обязательными для всех лиц, которые оформляют, и/или владеют, и/или пользуются услугой «Чек сдачи».
- 2.13. Банк в одностороннем порядке имеет право вносить изменения в Правила и/или Тарифы. При этом любые изменения становятся обязательными для Пользователей услуги с момента их размещения на официальном web-сайте Банка www.primbank.ru. Пользователь обязуется самостоятельно отслеживать изменения в Правилах и/или Тарифах.
- 2.14. Совершив все указанные в п. 2.10. Правил действия, Пользователь подтверждает, что ознакомлен и согласен с настоящими Правилами и Тарифами, а также присоединяется к Договору и принимает все условия Договора в целом.

3. УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГИ «ЧЕК СДАЧИ»

- 3.1 Для получения услуги «Чек сдачи» Пользователю необходимо совершить операцию оплаты/перевода денежных средств в размере меньшем, чем сумма внесенных наличных денежных средств через платежный терминал Банка/Банковского платежного агента.
- 3.2 Остаток ЭДС на «Чеке сдачи» формируется из оставшейся суммы денежных средств, внесенных через терминал Банка, после совершения Пользователем операции оплаты/перевода.
- 3.3 Максимальная сумма остатка ЭДС на «Чеке сдачи» не должна превышать 15 000 (пятнадцать тысяч) рублей.
- 3.4 Пользователь может следующим образом распорядится остатком ЭДС на «Чеке сдачи»:
 - осуществить перевод ЭДС в пользу юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, государственных и муниципальных органов (оплата услуг) ;
 - осуществить перевод ЭДС на банковский счет Пользователя, открытый в ПАО АКБ «Приморье» или в стороннем банке (по заявлению Пользователя в отделении Банка);
 - использовать для оплаты комиссионного вознаграждения Банка согласно Тарифам Банка (оплата комиссий банка).
 - осуществить депозит ЭДС в платежном терминале на банковский счет Пользователя, открытый в ПАО АКБ «Приморье» (пополнение счета).
- 3.5 Перевод денежных средств осуществляется по распоряжению Пользователя.
- 3.6 Сумма перевода может быть как в размере всего остатка ЭДС, так и его части.
- 3.7 Перевод ЭДС в пользу юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, государственных и муниципальных органов осуществляется в соответствии со следующими условиями:
 - 3.7.1. Операции осуществляются в платежных терминалах Банка;
 - 3.7.2. Виды операций в платежном терминале доводятся до Пользователя экранными формами терминала с возможностью выбора конкретной операции функциональными клавишами, расположенными на экране терминала;
 - 3.7.3. Операция в терминале проводится путем поднесения «Чека сдачи» к считывателю штрих-кода;
 - 3.7.4. Перевод можно выполнить только в пользу юридического лица/индивидуального предпринимателя из перечня, расположенного на экране терминала.

- 3.8 Перевод ЭДС на банковский счет Пользователя, открытый в ПАО АКБ «Приморье» или в стороннем банке:
- 3.8.1. Пользователь должен обратиться с заявлением об осуществлении перевода в отделение Банка;
- 3.8.2. Сотрудник Банка должен провести идентификацию Пользователя в соответствии с требованиями Федерального закона от 07.08.2001 N 115-ФЗ "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма" в порядке, предусмотренном разделом 4 Правил.
- 3.8.3. Остаток ЭДС не может быть переведен на счет физического лица, не являющегося владельцем этого «Чека сдачи».
- 3.9 Остаток ЭДС с «Чека сдачи» не может быть выдан наличными денежными средствами.
- 3.10 «Чек сдачи» можно использовать только один раз.
- 3.11 Повторное пополнение и использование «Чека сдачи» не предусмотрено.
- 3.12 В день совершения Пользователем операции перевода ЭДС с использованием «Чека сдачи», Банк уменьшает остаток ЭДС Пользователя на сумму операции и комиссионного сбора и осуществляет перевод ЭДС в пользу Получателя по реквизитам, указанным Пользователем «Чека сдачи».
- 3.13 После частичного использования «Чека сдачи» Пользователю выдается новый «Чек сдачи» на неиспользованный остаток ЭДС.
- 3.14 После израсходования Пользователем всего остатка ЭДС на «Чеке сдачи» услуга считается оказанной Банком в полном объеме.
- 3.15 Банк вправе не исполнять распоряжение Пользователя, если:
- в ходе проведения операции выявлено несоответствие реквизитов;
 - суммы операции/перевода превышает остаток ЭДС на «Чеке сдачи»;
 - исполнение операции противоречит действующему законодательству Российской Федерации.
- 3.16 Пользователь обязан бережно обращаться с «Чеком сдачи». Пользователю запрещается:
- 3.16.1. сгибать или иным способом изменять целостность «Чека сдачи», включая все способы воздействия, приводящие к повышенному физическому износу;
- 3.16.2. подвергать термической и химической обработке;
- 3.16.3. хранить при дневном свете (подвергать воздействию ультрафиолетовых лучей).

4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ИДЕНТИФИКАЦИИ /УПРОЩЕННОЙ ИДЕНТИФИКАЦИИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

- 4.1 Упрощенная идентификация Пользователя осуществляется следующими способами:
- 4.1.1. с использованием оригиналов документов и (или) надлежащим образом заверенных копий документов Пользователя;
- 4.1.2. с использованием информации из информационных систем органов государственной власти, Пенсионного фонда Российской Федерации, Федерального фонда обязательного медицинского страхования и (или) государственной информационной системы, определенной Правительством Российской Федерации;
- 4.1.3. с использованием единой системы идентификации и аутентификации при использовании усиленной квалифицированной электронной подписи или простой электронной подписи при условии, что при выдаче ключа простой электронной подписи личность физического лица установлена при личном приеме. После процедуры проведения Банком Упрощенной идентификации Пользователя посредством методов, указанных в п.4.1 в целях исполнения требований статьи 7.3 Федерального закона от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», у Пользователя устанавливаются дополнительные сведения о его принадлежности к статусу ПДЛ.
- 4.2 В случае возникновения подозрений в том, что операция осуществляется в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, финансирования терроризма и/или распространения оружия массового уничтожения, сотрудник Банка обязан провести идентификацию указанного Клиента в полном объеме в соответствии с Федеральным законом от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма».
- 4.3 Пользователь, в отношении которого ранее была проведена идентификация (упрощенная идентификация), при обращении в Банк для осуществления операций обязан предоставить сведения в случае их изменения до совершения операции.

5. СПОСОБЫ ПОДАЧИ ПРЕТЕНЗИЙ И ПОРЯДОК ИХ РАССМОТРЕНИЯ

- 5.1 Пользователь имеет право выставить претензии по обслуживанию «Чека сдачи» обратившись в Службу поддержки клиентов Банка круглосуточно по телефону,енному на официальном web-сайте Банка www.primbank.ru
- 5.2 В случае обнаружения неполадок при использовании «Чека сдачи», при отказе от «Чека сдачи» необходимо обратиться в отделение Банка: заполнить заявление, приложить неисправный «Чек сдачи», копию документа, удостоверяющего личность, для проведения Банком идентификации или упрощенной идентификации клиента.
- 5.3 По истечении 10 рабочих дней (в срочном порядке 1-3 рабочих дня) с момента поступления неисправного «Чека сдачи» в ответственное подразделение Банка сотрудник Службы поддержки клиентов Банка связывается с Пользователем и сообщает ему о результатах проведенной работы.
- 5.4 В случае принятия решения об удовлетворении изложенных в претензии требований Банк совершает соответствующие действия для удовлетворения требований и направляет заявителю ответ об удовлетворении претензии.
- 5.5 При не урегулировании разногласий между Банком и Пользователем споры, вытекающие из Договора или касающиеся его нарушения, прекращения или недействительности, передаются на разрешение суда в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.6 Банк не несет ответственность за убытки, понесенные Пользователем, не прошедшим Упрощенную идентификацию, вследствие исполнения Банком распоряжения о переводе ЭДС, выданного неуполномоченным лицом с использованием корректных Авторизационных данных, если несанкционированная операция была совершена до получения Банком уведомления Пользователя, предусмотренного п. 6.8 Правил.

6. ПРОЦЕДУРЫ ОПЕРАТИВНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ БАНКА С ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ

6.1 Процедуры оперативного взаимодействия Банка с Пользователем включают:

6.1.1. направление Пользователю подтверждения о приеме к исполнению и исполнении распоряжения о переводе ЭДС с использованием «Чека сдачи»;

6.1.2. уведомление Пользователя о недостаточности ЭДС для осуществления перевода;

6.1.3. получение и фиксация уведомлений Пользователя об утрате «Чека сдачи» и/или об использовании «Чека сдачи» без согласия Пользователя, в том числе по телефону Службы поддержки клиентов Банка (круглосуточно);

6.1.4. приостановление или прекращение использования Пользователем «Чека сдачи» на основании уведомления Пользователя или по усмотрению Банка в случаях и в порядке, предусмотренных Договором.

6.2 Уведомления, предусмотренные п. 6.1.1 Правил, направляются Банком Пользователю незамедлительно после совершения каждой операции любыми из способов, предусмотренных Договором.

6.3 Банк, получивший уведомление Пользователя об утрате «Чека сдачи» и/или об его использовании без согласия Пользователя, в порядке, установленном в Договоре, приостанавливает возможность использования «Чека сдачи».

6.4 Обязанность Банка по направлению Пользователю уведомлений по операциям с использованием «Чека сдачи» считается исполненной по факту формирования платежным терминалом чека о совершенной операции с использованием «Чека сдачи», а также путем информирования Пользователя через Службу поддержки клиентов при условии самостоятельного обращения Пользователя в Службу поддержки клиентов.

6.5 При осуществлении уведомления о каждой операции с использованием «Чека сдачи» несколькими способами Банк считается выполнившим требование законодательства Российской Федерации с момента направления (предоставления) Пользователю уведомления о соответствующей операции с использованием «Чека сдачи» хотя бы одним из согласованных Сторонами способов. При этом если Сторонами согласовано несколько способов уведомления, конкретный способ уведомления Пользователя определяется Банком самостоятельно.

6.6 Пользователь обязуется предоставлять Банку информацию, необходимую для исполнения Банком законодательства Российской Федерации в области противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.

6.7 Банк не несет ответственности за любые последствия несоответствия действительности (прекращение соответствия действительности, нарушение срока уведомления об изменении) контактных данных, предоставленных Пользователем в Банк.

7. ДОКУМЕНТЫ ПО ОПЕРАЦИЯМ, СОВЕРШАЕМЫМ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ «ЧЕКА СДАЧИ»

7.1 При совершении операции с использованием «Чека сдачи» в платежном терминале Пользователю выдаются документы на бумажном носителе (Чек платежного терминала). Указанный Чек служит подтверждением осуществления Банком операции.

7.2 При совершении операции перевода остатка с «Чека сдачи» на счет Пользователя:

- на банковский счет Пользователя, открытый в ПАО АКБ «Приморье» - Пользователю отправляется смс-сообщение о зачислении денежных средств;
- на банковский счет Пользователя, открытый в стороннем банке - Пользователь информируется банком-эмитентом, способом обозначенным в договоре клиента с банком эмитентом.

7.3 Банк хранит в электронном виде сведения об операциях с использованием «Чека сдачи» не менее 3-х лет. В случае необходимости, эти сведения могут быть предоставлены Пользователю по его запросу.

8. ПОРЯДОК ОБМЕНА ИНФОРМАЦИЕЙ, ЕЕ СОХРАННОСТЬ

8.1 Обмен информацией между Банком и Клиентом при осуществлении перевода ЭДС с «Чека сдачи» осуществляется на основании Договора.

8.2 Обмен информацией осуществляется по согласованным протоколам, предусматривающим шифрование, по защищенным каналам связи с использованием сертифицированных средств безопасности.

8.3 При обмене информацией соблюдаются требования законодательства Российской Федерации, в том числе Федерального закона от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных».

8.4 Вся информация (как на электронном, так и на бумажном носителе) хранится в архивах в течение срока, определенного действующим законодательством Российской Федерации.

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

8.6 Сохранность информации в электронном виде обеспечивается набором технических и организационных мер безопасности Банка. К этим мерам относятся как стандартные технологические приемы по защите аппаратуры от сбоев и потерь информации, так и меры внутренней безопасности. Данные меры регламентированы внутренними документами и приказами Банка.

9. ПОРЯДОК ОБЕСПЕЧЕНИЯ БЕСПЕРЕБОЙНОСТИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПЕРЕВОДА ЭДС

9.1. Банк принимает следующие меры, направленные на обеспечение бесперебойности осуществления перевода ЭДС:

9.1.1. проводит сбор, систематизацию, накопление информации о переводах ЭДС;

- 9.1.2. осуществляет меры, направленные на недопущение нарушений функционирования операционных и технологических средств, устройств, информационных систем, обеспечивающих учет информации об Остатках ЭДС и их перевод. В случае возникновения нарушений, реализует меры по их устранению;
- 9.1.3. проводит анализ причин нарушений функционирования операционных и технологических средств, устройств, информационных систем, выработку и реализацию мер по их устранению;
- 9.1.4. обеспечивает сохранение функциональных возможностей операционных и технологических средств, устройств, информационных систем при сбоях в их работе, осуществляет их тестирование в целях выявления недостатков функционирования, а в случае выявления недостатков принимает меры по их устранению;
- 9.1.5. обеспечивает сохранение физических возможностей вычислительных мощностей;
- 9.1.6. поддерживает резервные вычислительные мощности, достаточные для обеспечения бесперебойности осуществления перевода ЭДС Банком в случае выхода из строя основных мощностей.

Правила вступает в юридическую силу на третий рабочий день после утверждения на заседании Правления ПАО АКБ «Приморье».

Список рассылки:

1. Бушкова Ю.А.
2. Ставрова Л.В.
3. Абдуллаев С.С.
4. Хромовских М.В.
5. Лукаш Л.В.
6. группа рассылки «ПЦ»
7. группа рассылки «Отдел эквайринга»
8. группа рассылки «ОУКО»