



**Требования ЗАО «Агропромбанк» к банковским платежным агентам, заключившим агентский договор для проведения операций по принятию от физических лиц наличных денежных средств и (или) выдачи физическим лицами наличных денежных средств в приднестровских рублях посредством банковских карт физических лиц и порядок проведения проверок (далее - Требования)**

**1. Общие положения**

Настоящие Требования были разработаны в целях обеспечения соблюдения законодательства ПМР, повышения качества обслуживания физических лиц и усиления мер безопасности при проведении операций по принятию от физических лиц наличных денежных средств и (или) выдачи физическим лицами наличных денежных средств в приднестровских рублях посредством банковских карт физических лиц (далее – операции) привлеченным ЗАО «Агропромбанк» (далее – Банк) банковским платежным агентом (далее – Агент).

**2. Агенту необходимо:**

- неукоснительно соблюдать настоящие Требования и условия заключенного с Банком агентского договора;
- обеспечить возможность проведения Банком контрольных мероприятий (проверок);
- устранять выявленные Банком нарушения своевременно и в полном объеме;
- предоставлять запрашиваемые Банком документы и информацию в порядке и в сроки, установленные Банком;
- предпринять все возможные меры для обеспечения неразглашения информации, отнесенной к банковской тайне в соответствии с законодательством ПМР о банках и банковской деятельности, а также иной конфиденциальной информации, ставшей известной в связи с осуществлением операций и исполнением агентского договора.

**3. Агентом в местах осуществления операций в доступном для обозрения физическими лицами месте, в наглядной форме, должна размещаться следующая информация:**

- а) перечень осуществляемых Агентом в соответствии с агентским договором операций;
- б) наименование Банка;
- в) лимит операций, информация о которых предоставлена Банком в соответствии с условиями агентского договора;
- г) способы подачи клиентами претензий (в письменном виде или путем обращения по следующему номеру телефона Банка: +373 (533) 79930)
- д) контактный номер телефона Банка: 1661, +373 (533) 79930.

До начала проведения операций Агенту необходимо провести обучение своих работников порядку совершения операций, а также проводить обучение новых работников, принимаемых в последующем на работу. Агент обязан не допускать к совершению операций и работе с оборудованием работников, не прошедших обучение.

**4. При проведении операций Агент:**

- осуществляет операции от имени Банка;
- не вправе привлекать других (третьих) лиц к осуществлению операций (заключать субагентские и иные договоры о передаче обязанностей третьим лицам по совершению предусмотренных агентским договором операций);
- осуществляет операции при условии обязательного предъявления физическим лицом банковской карты ПС «КЛЕВЕР» (далее – карта) и ввода корректного ПИН-кода карты;
- осуществляет операции с точным отображением сумм принимаемых или выдаваемых денежных средств согласно указаниям держателя карты и с учетом лимитов, установленных Банком;
- осуществляет операции, не требующие проведения процедуры идентификации клиента - физического лица в соответствии с требованиями законодательства ПМР о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма;
- обеспечивает получение Банком информации о каждой проводимой операции в режиме онлайн с использованием специализированного оборудования, посредством которого обеспечивается совершение операций (в случае если оборудование находится в нерабочем состоянии и (или) посредством оборудования провести операции не представляется возможным и (или) невозможно передать в Банк информацию о совершенной операции, Агент не вправе совершать операции);
- выдает чеки держателю карты по окончании выполнения каждой операции;
- не вправе взимать с держателя карты какое-либо вознаграждение за совершение операций;
- не вправе устанавливать собственные лимиты проведения операций. Операции могут быть проведены в рамках лимитов, установленных Банком;

- не вправе после проведения операции проводить с использованием оборудования операции «Отмена» и «Возврат»;

- в случае обращения держателя карты или иных физических лиц к Агенту по вопросам обслуживания карты, не касающихся проведения операций, или по иным вопросам банковского обслуживания, предлагать им обратиться в отделения Банка или в Контакт-центр Банка по следующему номеру телефона: 0 (533) 79920;

- исполняет иные обязанности, оговоренные агентским договором.

#### 5. Порядок проведения Банком проверок Агентов:

Банком могут проводиться плановые (не реже одного раза в год) и внеплановые проверки Агента.

Плановые проверки проводятся уполномоченными работниками Банка, в том числе в местах проведения Агентом операций.

Предметом проводимой проверки является исполнение Агентом настоящих Требований и условий агентского договора.

При осуществлении проверок Банк вправе запрашивать, а Агент обязан предоставлять:

- документы, подтверждающие наличие трудовых правоотношений между лицом, фактически проводящим операции с использованием оборудования, и Агентом;

- документы, подтверждающие прохождение работниками Агента обучения порядку работы с оборудованием, а также порядку проведения операций;

- документы, подтверждающие обязанность работников Агента не разглашать информацию, относящуюся к банковской тайне, полученную при проведении операций и (или) исполнения иных условий агентского договора, а также условий агентского договора (за исключением предмета агентского договора) и иной конфиденциальной информации;

- иные документы и информацию по запросам Банка.

При проведении проверок Банком осуществляется контроль порядка работы Агента и его работников с оборудованием, в том числе контроль порядка проведения операций.

Агент обязан обеспечить доступ сотрудников Банка в места осуществления операций для проведения контроля.

Внеплановые проверки проводятся Банком в случае получения жалоб клиентов на работу Агента и его работников, на порядок проведения операций, а также в иных случаях по усмотрению Банка.

Банк вправе запрашивать у Агентов и вне проводимых проверок вышеуказанные документы и информацию.

В случае выявления нарушений, допущенных Агентом, Банком составляется односторонний Акт о выявленных нарушениях (далее – Акт) по форме, установленной Банком.

Акт может быть составлен на бумажном носителе и (или) в электронном виде.

В Акте указывается срок устранения Агентом допущенных нарушений. Агент обязан устранить выявленные Банком нарушения в обозначенный в Акте срок.

В случае если Агенту потребуется дополнительное время для устранения допущенных нарушений, Агент может обратиться в Банк для определения нового срока устранения выявленных нарушений.

Агент письменно уведомляет Банк о принятых мерах, направленных на устранение обозначенных в Акте нарушений и предотвращения их в будущем, не позднее следующего рабочего дня после последнего дня срока, установленного Банком для устранения выявленных нарушений.

Банк после получения такого уведомления проводит мониторинг устранения допущенных Агентом нарушений в порядке и в сроке, определённые Банком самостоятельно с фиксацией информации об устранении/неустранении Агентом выявленных нарушений.

Запросы и иные уведомления могут быть направлены Банком Агенту посредством дистанционных систем и сервисов в соответствии с Договором о комплексном банковском обслуживании корпоративных клиентов в ЗАО «Агропромбанк», а в случае, если Агентом не заключался с Банком данный договор - по адресу электронной почты Агента, известному Банку. Банком могут быть использованы также иные доступные средства и способы направления запросов Агенту. Агентом также для направления уведомлений и сообщений могут использоваться дистанционные системы и сервисы в соответствии с Договором о комплексном банковском обслуживании корпоративных клиентов в ЗАО «Агропромбанк», а в случае, если данный договор не был заключен, уведомления направляются по следующему адресу электронной почты Банка: [Partners@agroprombank.com](mailto:Partners@agroprombank.com)