


Утверждено:
Правлением Банка
Протокол № 65
от «26» мая 2012 г.
Председатель Правления
ОАО «ЧЕЛЯБИНВЕСТБАНК»
 С.М. Бурцев
вступают в силу 01 мая 2012г.

№ 29-008-П

П Р А В И Л А Работы СИСТЕМЫ «Город»

1. ТЕРМИНЫ и ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. **СИСТЕМА** - единое информационное пространство для оказания услуг по переводу денежных средств **БАНКОМ** в адрес **ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ** и обработке информации о задолженностях **АБОНЕНТОВ** перед **ПОЛУЧАТЕЛЯМИ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ** на базе программно-технического комплекса «Город». **БАНК** выступает оператором по переводу денежных средств.

1.2. **АБОНЕНТЫ** – плательщики, за счет денежных средств которых осуществляется перевод денежных средств в адрес **ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ** с использованием **СИСТЕМЫ**.

1.3. **УЧАСТНИКИ СИСТЕМЫ (УЧАСТНИКИ)** – индивидуальные предприниматели, предприятия и организации, независимо от их организационно-правовой формы, прошедшие процедуру регистрации в **СИСТЕМЕ**, целиком принимающие условия и выполняющие обязательства, предусмотренные Договором с **БАНКОМ**, действующие в соответствии с законодательством РФ.

1.4. **ПОЛУЧАТЕЛИ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ** (далее **ПОЛУЧАТЕЛИ**) - физические лица, индивидуальные предприниматели, предприятия и организации, независимо от их организационно-правовой формы, в адрес которых **БАНКОМ** осуществляется перевод денежных средств, принятых через **УЧАСТНИКОВ РАСЧЕТОВ** при помощи программно-аппаратных комплексов **СИСТЕМЫ** в соответствии с **ТЕХНОЛОГИЕЙ**. Перевод денежных средств в адрес **ПОЛУЧАТЕЛЯ** может осуществляться **БАНКОМ** через других операторов по переводу денежных средств.

1.5. **УЧАСТНИКИ РАСЧЕТОВ - БАНКОВСКИЕ ПЛАТЕЖНЫЕ АГЕНТЫ** и **БАНКИ-ОПЕРАТОРЫ ПО ПЕРЕВОДУ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ** (далее **БАНКИ-ОПЕРАТОРЫ ПО ПЕРЕВОДУ**), участвующие в оказании услуг по переводу денежных средств на основании заключенного с **БАНКОМ** Договора и в соответствии с действующим законодательством РФ.

БАНКОВСКИЕ ПЛАТЕЖНЫЕ АГЕНТЫ - юридические лица, за исключением кредитных организаций, или индивидуальные предприниматели, осуществляющие прием денежных средств **АБОНЕНТОВ** для дальнейшего их перевода **БАНКОМ** в адрес **ПОЛУЧАТЕЛЯ**. **БАНКОВСКИЕ ПЛАТЕЖНЫЕ АГЕНТЫ** действуют в соответствии с действующим законодательством РФ.

БАНКИ-ОПЕРАТОРЫ ПО ПЕРЕВОДУ - кредитные организации, оказывающие услуги по переводу денежных средств и имеющие лицензию на осуществление банковской деятельности.

В соответствии с действующим законодательством, **БАНК**, как оператор по переводу денежных средств, может осуществлять перевод денежных средств, принятых **УЧАСТНИКАМИ РАСЧЕТОВ** от **АБОНЕНТОВ**, в адрес прочих получателей денежных средств через других операторов по переводу денежных средств при помощи программно-технических комплексов этих операторов.

1.6. **ТЕХНОЛОГИЯ СИСТЕМЫ (ТЕХНОЛОГИЯ)** – единый производственный процесс, закрепленный в технической документации к программному обеспечению **СИСТЕМЫ**, в настоящих **ПРАВИЛАХ** и обязательный для исполнения всеми **УЧАСТНИКАМИ СИСТЕМЫ** и **БАНКОМ**.

1.7. **РЕЕСТР** – информация **ПОЛУЧАТЕЛЕЙ** о переводах и задолженностях его **АБОНЕНТОВ**.

2. Обязанности и права УЧАСТНИКОВ при работе в СИСТЕМЕ

2.1. Обязанности **БАНКОВСКИХ ПЛАТЕЖНЫХ АГЕНТОВ** при работе в СИСТЕМЕ:

2.1.1. организовать за свой счет рабочие места (персональные компьютеры кассиров) для оказания услуг по переводу денежных средств, установить программно-аппаратные комплексы, необходимые для работы прикладного программного обеспечения, обеспечить каналы связи для создания информационного обмена с **СИСТЕМОЙ**. Рекомендованная конфигурация оборудования для рабочего места, описана в Приложении №1 к настоящим **ПРАВИЛАМ**. При модернизации **СИСТЕМЫ** возможны изменения требований к конфигурации рабочего места;

2.1.2. организовать прием денежных средств от **АБОНЕНТОВ** для дальнейшего перевода в адрес **ПОЛУЧАТЕЛЕЙ** в строгом соответствии с «Инструкцией для кассиров системы «Город», являющейся Приложением №3 к настоящим **ПРАВИЛАМ**;

2.1.3. обеспечивать правильность и полноту введения в **СИСТЕМУ** информации, полученной при оказании услуг по переводу денежных средств от **АБОНЕНТОВ**;

2.1.4. принимать денежные средства от **АБОНЕНТОВ ПОЛУЧАТЕЛЯ**, отражая всю информацию о принятых денежных средствах от **АБОНЕНТА** в **СИСТЕМЕ** в момент приема денежных средств;

2.1.5. своевременно сообщать **БАНКУ** обо всех произошедших нарушениях работы **СИСТЕМЫ** в письменном виде;

2.1.6. обеспечить доступ к информации, полученной из **РЕЕСТРОВ**, а также к любой иной информации, полученной в рамках работы в **СИСТЕМЕ**, только тем лицам из персонала **БАНКОВСКОГО ПЛАТЕЖНОГО АГЕНТА**, которые непосредственно связаны с работой в **СИСТЕМЕ**;

2.1.7. размещать рекламные материалы с изображением логотипа **СИСТЕМЫ** во всех пунктах оказания услуг по переводу денежных средств с использованием **СИСТЕМЫ**. Внешний вид логотипа **СИСТЕМЫ** приведен в Приложении № 5 к настоящим **ПРАВИЛАМ**;

2.1.8. регулярно знакомиться с информацией о работе **СИСТЕМЫ**, обо всех изменениях в работе **СИСТЕМЫ**, направляемой **БАНКОМ БАНКОВСКОМУ ПЛАТЕЖНОМУ АГЕНТУ**, а также рассылаемой **БАНКОМ** средствами электронной почты. **БАНКОВСКИЙ ПЛАТЕЖНЫЙ АГЕНТ** обязуется уведомить **БАНК** об адресе своей электронной почты для рассылки информации по **СИСТЕМЕ**;

2.1.9. принимать от **АБОНЕНТОВ** денежные средства согласно предоставленным сведениям, размещенным **ПОЛУЧАТЕЛЕМ** в **СИСТЕМЕ**;

2.1.10. выдавать **АБОНЕНТУ** в качестве документа, подтверждающего прием денежных средств для дальнейшего перевода **БАНКОМ** в адрес **ПОЛУЧАТЕЛЯ**, кассовый чек, оформленный в соответствии с действующим законодательством РФ;

2.1.11. в соответствии с заключенным Договором между **БАНКОМ** и **БАНКОВСКИМ ПЛАТЕЖНЫМ АГЕНТОМ** осуществлять перевод денежных средств **БАНКУ** в сроки, указанные в Договоре, для дальнейшего их перевода **БАНКОМ** в адрес **ПОЛУЧАТЕЛЯ**;

2.1.12. при приеме денежных средств и дальнейшего их перевода **БАНКУ** обеспечивать идентификацию **АБОНЕНТОВ** в случаях, объеме и в порядке, предусмотренных действующим законодательством РФ;

2.1.13. ежемесячно предоставлять в **БАНК** подписанные со своей стороны Акты о выполненных работах, а также счета-фактуры в соответствии с действующим законодательством РФ;

2.1.14. заключать Договоры с банковскими платежными субагентами только после письменного согласования с **БАНКОМ**.

2.1.15. использовать специальный банковский счет для зачисления в полном объеме полученных от **АБОНЕНТОВ** наличных денежных средств.

2.1.16. перечислять **БАНКУ** денежные средства, принятые от **АБОНЕНТОВ**, только со специального банковского счета и в сроки, указанные в Договоре.

2.1.17. предоставлять **АБОНЕНТАМ** в пунктах оказания услуг по переводу денежных средств информацию в соответствии с Приложением № 4 к настоящим **ПРАВИЛАМ**. При использовании **БАНКОВСКИМ ПЛАТЕЖНЫМ АГЕНТОМ** терминала информация, предусмотренная Приложением № 4 к настоящим **ПРАВИЛАМ**, должна предоставляться **АБОНЕНТАМ** в автоматическом режиме на терминале.

2.2. Права БАНКОВСКОГО ПЛАТЕЖНОГО АГЕНТА при работе в СИСТЕМЕ:

2.2.1. **БАНКОВСКИЙ ПЛАТЕЖНЫЙ АГЕНТ** имеет право на обслуживание в **СИСТЕМЕ** в соответствии с условиями заключенного с **БАНКОМ** Договора и настоящими **ПРАВИЛАМИ**.

2.2.2. размещать и заказывать рекламные материалы с изображением логотипа **СИСТЕМЫ** (Приложение № 5 к настоящим **ПРАВИЛАМ**)

2.3. Обязанности БАНКА-ОПЕРАТОРА ПО ПЕРЕВОДУ, при работе в СИСТЕМЕ:

2.3.1. организовать за свой счет рабочие места (персональные компьютеры кассиров) для оказания услуг по переводу денежных средств, установить программно-аппаратные комплексы, необходимые для работы прикладного программного обеспечения, обеспечить каналы связи для создания информационного обмена с **СИСТЕМОЙ**. Рекомендованная конфигурация оборудования для рабочего места, описана в Приложении №1 к настоящим **ПРАВИЛАМ**. При модернизации **СИСТЕМЫ** возможны изменения требований к конфигурации рабочего места;

2.3.2. оказывать услуги по переводу денежных средств **АБОНЕНТОВ** в адрес **ПОЛУЧАТЕЛЕЙ**, в том числе в соответствии с «Инструкцией для кассиров системы «Город», являющейся Приложением №3 к настоящим **ПРАВИЛАМ**;

2.3.3. обеспечивать правильность и полноту введения в **СИСТЕМУ** информации, полученной при оказании услуг по переводу денежных средств от **АБОНЕНТОВ**;

2.3.4. в момент оказания услуг по переводу денежных средств **АБОНЕНТОВ ПОЛУЧАТЕЛЯ**, отражать всю информацию о переводе денежных средств в **СИСТЕМЕ**;

2.3.5. своевременно сообщать **БАНКУ** обо всех произошедших нарушениях работы **СИСТЕМЫ** в письменном виде;

2.3.6. обеспечить доступ к информации, полученной из **РЕЕСТРОВ**, а также к любой иной информации, полученной в рамках работы в **СИСТЕМЕ**, только тем лицам из персонала **БАНКА-ОПЕРАТОРА ПО ПЕРЕВОДУ**, которые непосредственно связаны с работой в **СИСТЕМЕ**;

2.3.7. размещать рекламные материалы с изображением логотипа **СИСТЕМЫ** во всех пунктах оказания услуг по переводу денежных средств с использованием **СИСТЕМЫ**. Внешний вид логотипа **СИСТЕМЫ** приведен в Приложении № 5 к настоящим **ПРАВИЛАМ**;

2.3.8. регулярно знакомиться с информацией о работе **СИСТЕМЫ**, обо всех изменениях в работе **СИСТЕМЫ**, направляемой **БАНКОМ БАНКУ-ОПЕРАТОРУ ПО ПЕРЕВОДУ**, а также рассылаемой **БАНКОМ** средствами электронной почты. **БАНК-ОПЕРАТОР ПО ПЕРЕВОДУ**, обязуется уведомить **БАНК** об адресе своей электронной почты для рассылки информации по **СИСТЕМЕ**;

2.3.9. оказывать услуги по переводу денежных средств **АБОНЕНТОВ** в адрес **ПОЛУЧАТЕЛЕЙ** согласно предоставленным сведениям, размещенным **ПОЛУЧАТЕЛЕМ** в **СИСТЕМЕ**;

2.3.10. выдавать **АБОНЕНТУ** документ, подтверждающий перевод денежных средств в адрес **ПОЛУЧАТЕЛЯ**, оформленный в соответствии с действующим законодательством РФ;

2.3.11. в соответствии с заключенным Договором между **БАНКОМ** и **БАНКОМ-ОПЕРАТОРОМ ПО ПЕРЕВОДУ**, осуществлять перевод денежных средств **БАНКУ** в сроки, указанные в Договоре, для дальнейшего их перевода **БАНКОМ** в адрес **ПОЛУЧАТЕЛЯ**;

2.3.12. обеспечивать идентификацию **АБОНЕНТОВ** при оказании услуг по переводу денежных средств в объеме и порядке, предусмотренным действующим законодательством РФ;

2.4. Права БАНКА-ОПЕРАТОРА ПО ПЕРЕВОДУ, при работе в СИСТЕМЕ:

2.4.1. **БАНК-ОПЕРАТОР ПО ПЕРЕВОДУ**, имеет право на обслуживание в **СИСТЕМЕ** в соответствии с условиями заключенного с **БАНКОМ** Договора и настоящими **ПРАВИЛАМИ**.

2.4.2. размещать и заказывать рекламные материалы с изображением логотипа **СИСТЕМЫ** (Приложение № 5 к настоящим **ПРАВИЛАМ**);

2.5. Обязанности ПОЛУЧАТЕЛЯ при работе в СИСТЕМЕ:

2.5.1. для размещения информации в **СИСТЕМЕ** своевременно формировать и направлять в **СИСТЕМУ РЕЕСТРЫ**. Формат **РЕЕСТРА** согласуется **БАНКОМ** и **ПОЛУЧАТЕЛЕМ** дополнительно;

2.5.2. ежедневно получать и обрабатывать информацию о переводе денежных средств **АБОНЕНТОВ**, содержащуюся в **РЕЕСТРАХ**, размещенных в **СИСТЕМЕ**;

2.5.3. своевременно вносить в **РЕЕСТРЫ** изменения, произошедшие в базе данных **ПОЛУЧАТЕЛЯ**, в том числе информацию о новых **АБОНЕНТАХ**, изменения информации об уже имеющихся **АБОНЕНТАХ**, тарифах, льготах, обо всех поступивших переводах в объемах, необходимых для оказания услуг по переводу денежных средств **АБОНЕНТОВ** через **СИСТЕМУ** и дальнейшего их перевода **БАНКОМ** в адрес **ПОЛУЧАТЕЛЯ**;

2.5.4. за свой счет организовать у себя рабочее место и канал связи, необходимые для размещения **РЕЕСТРОВ** в **СИСТЕМЕ** и приема **РЕЕСТРОВ** из **СИСТЕМЫ**. Рекомендованная конфигурация оборудования для рабочего места **ПОЛУЧАТЕЛЯ** описана в Приложении №2 к настоящим **ПРАВИЛАМ**;

2.5.5. регулярно знакомиться с информацией о работе **СИСТЕМЫ**, обо всех изменениях в работе **СИСТЕМЫ**, направляемой **БАНКОМ ПОЛУЧАТЕЛЮ**, а также рассылаемой **БАНКОМ** средствами электронной почты. **ПОЛУЧАТЕЛЬ** обязуется уведомить **БАНК** об адресе электронной почты **ПОЛУЧАТЕЛЯ** для рассылки информации по **СИСТЕМЕ**.

2.6. Права ПОЛУЧАТЕЛЯ при работе в СИСТЕМЕ:

2.6.1. **ПОЛУЧАТЕЛЬ** имеет право на обслуживание в **СИСТЕМЕ** в соответствии с условиями заключенного с **БАНКОМ** Договора и настоящими **ПРАВИЛАМИ**;

2.6.2. **ПОЛУЧАТЕЛЬ** имеет право в любой момент направить **БАНКУ** уведомление с требованием о прекращении доступа любого **УЧАСТНИКА РАСЧЕТОВ** к **РЕЕСТРАМ ПОЛУЧАТЕЛЯ**.

2.6.3. **ПОЛУЧАТЕЛЬ** имеет право размещать в **СИСТЕМЕ** информацию, предоставленную им в виде **РЕЕСТРА**.

3. Обязанности и права БАНКА при работе в СИСТЕМЕ

3.1. Обязанности БАНКА при работе в СИСТЕМЕ:

3.1.1. организовать, в том числе с участием **УЧАСТНИКОВ РАСЧЕТОВ СИСТЕМЫ**, перевод денежных средств **АБОНЕНТОВ** в адрес **ПОЛУЧАТЕЛЯ** и организовать информационно-технологическое обслуживание **ПОЛУЧАТЕЛЯ** в **СИСТЕМЕ**. Оказание услуг по переводу **БАНКОМ** денежных средств в адрес **ПОЛУЧАТЕЛЯ** обеспечивается, в том числе, через других операторов по переводу денежных средств;

3.1.2. предоставить **УЧАСТНИКАМ РАСЧЕТОВ** возможность на условиях Договора и настоящих **ПРАВИЛ** участвовать в оказании услуг по переводу принятых от **АБОНЕНТОВ** денежных средств с использованием **СИСТЕМЫ** через **БАНК** в адрес **ПОЛУЧАТЕЛЯ**;

3.1.3. предоставить **ПОЛУЧАТЕЛЮ** место на носителях информации **СИСТЕМЫ** для размещения **РЕЕСТРОВ ПОЛУЧАТЕЛЯ**, а также программное обеспечение, необходимое **ПОЛУЧАТЕЛЮ** для обработки **РЕЕСТРОВ**;

3.1.4. привлекать **УЧАСТНИКОВ РАСЧЕТОВ** к работе в **СИСТЕМЕ** для оказания услуг по переводу денежных средств **АБОНЕНТОВ** через **БАНК** в адрес **ПОЛУЧАТЕЛЯ** и предоставлять им доступ к реестрам **ПОЛУЧАТЕЛЯ** на основании заключенных Договоров;

3.1.5. ежедневно, в рабочие дни, предоставлять **ПОЛУЧАТЕЛЯМ** и **УЧАСТНИКАМ РАСЧЕТОВ** доступ к электронным **РЕЕСТРАМ** переводов денежных средств **АБОНЕНТОВ** за предыдущий день;

3.1.6. прекратить доступ **УЧАСТНИКА РАСЧЕТОВ** к **РЕЕСТРАМ ПОЛУЧАТЕЛЯ** после получения от **ПОЛУЧАТЕЛЯ** уведомления с требованием о прекращении доступа **УЧАСТНИКА РАСЧЕТОВ** к **РЕЕСТРАМ ПОЛУЧАТЕЛЯ**. После получения уведомления от **ПОЛУЧАТЕЛЯ** о прекращении доступа **УЧАСТНИКА РАСЧЕТОВ** к **РЕЕСТРАМ ПОЛУЧАТЕЛЯ**, направить **УЧАСТНИКУ РАСЧЕТОВ** соответствующее уведомление о прекращении доступа;

3.1.7. вносить в **СИСТЕМУ** информацию о переводе денежных средств в адрес **ПОЛУЧАТЕЛЯ**, а именно: номера платежных документов о переводе **ПОЛУЧАТЕЛЮ** принятых от **АБОНЕНТОВ** денежных средств, сумму переведенных средств, дату перевода. Указанная информация вносится в **СИСТЕМУ** не позднее 2 (Двух) рабочих дней с момента перевода денежных средств;

3.1.8. предоставить **УЧАСТНИКУ РАСЧЕТОВ** возможность формирования ежедневной отчетности по всем переводам денежных средств **УЧАСТНИКОМ РАСЧЕТОВ** с использованием **СИСТЕМЫ**;

3.1.9. не позднее чем за 3 (Три) рабочих дня информировать **УЧАСТНИКОВ** о проводимой модернизации **СИСТЕМЫ** в случае, если такая модернизация **СИСТЕМЫ** влечет за собой изменение программного обеспечения **СИСТЕМЫ**, установленного у **УЧАСТНИКОВ**. При этом **БАНК** производит замену программного обеспечения **СИСТЕМЫ** установленного у **УЧАСТНИКОВ**;

3.1.10. произвести регистрацию **УЧАСТНИКА** в **СИСТЕМЕ** после подписания **УЧАСТНИКОМ** Договора с **БАНКОМ**;

3.1.11. производить регистрацию в **СИСТЕМЕ** рабочих мест **УЧАСТНИКА РАСЧЕТОВ** после получения **БАНКОМ** от **УЧАСТНИКА РАСЧЕТОВ** соответствующей письменной заявки;

3.1.12. обеспечить **УЧАСТНИКУ** возможность доступа к **СИСТЕМЕ** при условии надлежащего выполнения **УЧАСТНИКОМ** настоящих **ПРАВИЛ**.

3.2 Права БАНКА при работе в СИСТЕМЕ:

3.2.1. **БАНК** имеет право определять **ТЕХНОЛОГИЮ СИСТЕМЫ**, самостоятельно в одностороннем порядке изменять **ТЕХНОЛОГИЮ СИСТЕМЫ** и настоящие **ПРАВИЛА** в порядке, установленном п.7.1. настоящих **ПРАВИЛ**;

3.2.2. **БАНК** вправе осуществить модернизацию программного обеспечения **СИСТЕМЫ**, в том числе в части, установленной у **УЧАСТНИКА РАСЧЕТОВ**;

3.2.3. **БАНК** имеет право приостановить обслуживание **УЧАСТНИКА** в **СИСТЕМЕ** в случае нарушения последним условий настоящих **ПРАВИЛ**. Одновременно с приостановлением обслуживания **УЧАСТНИКА** в **СИСТЕМЕ**, **БАНК** направляет **УЧАСТНИКУ** соответствующее уведомление посредством электронной почты или факсимильной связи. Возобновление обслуживания **УЧАСТНИКА** происходит после устранения **УЧАСТНИКОМ** нарушений и исполнения всех обязательств в полном объеме;

3.2.4. **БАНК** имеет право по мере необходимости проводить в **СИСТЕМЕ** профилактические работы, связанные с поддержанием работоспособности **СИСТЕМЫ**;

3.2.5. **БАНК** имеет право в одностороннем порядке расторгнуть Договор с **БАНКОВСКИМ ПЛАТЕЖНЫМ АГЕНТОМ** в случае несоблюдения им порядка осуществления приема денежных средств от **АБОНЕНТОВ** в соответствии с правилами осуществления расчетов в РФ, установленными Банком России, законодательства о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, **ПРАВИЛ** работы **СИСТЕМЫ** и законодательства РФ.

4. Ответственность БАНКА и УЧАСТНИКОВ СИСТЕМЫ

4.1. В случае использования **УЧАСТНИКОМ** программного обеспечения **СИСТЕМЫ** в иных, кроме работы в **СИСТЕМЕ**, целях, либо при нарушении **УЧАСТНИКОМ ПРАВИЛ**, либо вводе в **СИСТЕМУ** неверной/неполной информации, нарушении авторских и/или имущественных прав **БАНКА** в отношении программного обеспечения **СИСТЕМЫ**, **БАНК** направляет такому **УЧАСТНИКУ** требование об устранении нарушений. В случае не устранения **УЧАСТНИКОМ** нарушений и непринятии соответствующих мер в срок, указанный в требовании **БАНКА**, **БАНК** имеет право в одностороннем порядке приостановить или прекратить доступ **УЧАСТНИКА** к **СИСТЕМЕ**.

4.2. Вся информация, полученная от **ПОЛУЧАТЕЛЕЙ** с целью оказания услуг по переводу денежных средств в их адрес с использованием **СИСТЕМЫ**, является конфиденциальной и не подлежит разглашению. **ПОЛУЧАТЕЛЬ**, размещающий персональные данные в **СИСТЕМЕ**, являясь оператором по обработке персональных данных, самостоятельно получает согласия и разрешения на их обработку и передачу **БАНКУ** и **УЧАСТНИКАМ РАСЧЕТОВ** в соответствии с действующим законодательством РФ.

4.3. Стороны соглашаются, что обработка **БАНКОМ** информации в **СИСТЕМЕ** не нарушает права собственности **ПОЛУЧАТЕЛЯ**, **АБОНЕНТОВ** в отношении информации, содержащейся в **РЕЕСТРАХ**, и условий конфиденциальности информации.

4.4. За ненадлежащее или несвоевременное исполнение Сторонами своих обязательств, Стороны несут ответственность в соответствии с заключенным Договором, действующим законодательством и настоящими **ПРАВИЛАМИ**.

4.5. **БАНК и УЧАСТНИКИ РАСЧЕТОВ** не несут ответственности за убытки, которые могут возникнуть у **ПОЛУЧАТЕЛЕЙ, АБОНЕНТОВ**, третьих лиц, в связи с неправильностью, неполнотой информации, содержащейся в **РЕЕСТРАХ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ**.

4.6. В случае сбоев в **СИСТЕМЕ** или наступления иных обстоятельств, повлекших неверный перевод денежных средств **ПОЛУЧАТЕЛЮ**, связанных с работой **СИСТЕМЫ, БАНК** обязуется в максимально короткие сроки устранить последствия таких сбоев или обстоятельств и обеспечить надлежащее формирование отчетности.

4.7. За перечисленные в пункте 4.6. настоящих **ПРАВИЛ** последствия **БАНК** ответственности не несет.

4.8. **БАНК и УЧАСТНИКИ СИСТЕМЫ** несут ответственность за действия по соблюдению ими принципов и правил обработки персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

4.9. **БАНК и УЧАСТНИКИ СИСТЕМЫ** соглашаются соблюдать конфиденциальность персональных данных, обеспечивать безопасность персональных данных при их обработке, а также выполнять требования к защите обрабатываемых персональных данных, в т.ч. принимать необходимые правовые, организационные и технические меры или обеспечивать их принятие для защиты персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения персональных данных, а также от иных неправомерных действий в отношении персональных данных.

4.10. **БАНК и УЧАСТНИКИ РАСЧЕТОВ**, в соответствии с Федеральным законом № 152-ФЗ от 27.07.2006г. «О персональных данных» для достижения целей, предусмотренных Федеральными законами № 395 от 02.12.1990г. «О банках и банковской деятельности», № 161 от 27.06.2011г. «О национальной платежной системе», № 115 от 07.08.2001г «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» и иными Федеральными законами, регулирующими деятельность банков и банковских платежных агентов, для осуществления и выполнения возложенных законодательством Российской Федерации на **БАНК и УЧАСТНИКОВ РАСЧЕТОВ** функций, полномочий и обязанностей, вправе осуществлять обработку персональных данных без согласия субъектов персональных данных.

5. Действие настоящих ПРАВИЛ при возникновении форс-мажорных обстоятельств

5.1. **УЧАСТНИКИ, БАНК** освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств, предусмотренных **ПРАВИЛАМИ**, в случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы, влияющих на исполнение **УЧАСТНИКОМ, БАНКОМ** своих обязательств, возникших вследствие событий чрезвычайного характера, которые не возможно было ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами.

5.2. К обстоятельствам непреодолимой силы относятся события, на которые **УЧАСТНИКИ, БАНК** не могут оказать влияния и за возникновение которых они не несут ответственности, например, землетрясения, наводнения, ураганы и другие стихийные бедствия: войны, военные действия, пожары, аварии, а также постановления или распоряжения органов государственной власти и управления.

5.3. **УЧАСТНИК**, который не в состоянии выполнить свои обязательства в силу возникновения обстоятельств непреодолимой силы, обязан немедленно информировать **БАНК** о наступлении таких обстоятельств в письменной форме и сообщить данные о характере обстоятельств, дать оценку их влияния на исполнение и возможный срок исполнения обязательств. **БАНК** в максимально короткие сроки информирует остальных **УЧАСТНИКОВ СИСТЕМЫ** о возникновении таких обстоятельств.

5.4. В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы срок исполнения обязательств отодвигается на срок действия таких обстоятельств и их последствий. В случае возникновения спора о моменте начала и окончания действия форс-мажорных обстоятельств, он разрешается путем предоставления документального подтверждения сроков этих обстоятельств, выданных соответствующими компетентными государственными органами.

6. Особые условия

6.1. **БАНКОВСКИЙ ПЛАТЕЖНЫЙ АГЕНТ**, в соответствии с Федеральным законом № 161-ФЗ «О национальной платежной системе», осуществляет свою деятельность в рамках настоящих **ПРАВИЛ** и заключенного с **БАНКОМ** договора от имени **БАНКА**, в связи с чем **БАНКОВСКИЙ ПЛАТЕЖНЫЙ АГЕНТ** приобретает право на обработку персональных данных с момента привлечения его **БАНКОМ** для осуществления данной деятельности.

6.2. **БАНК** не несет ответственности за нарушения в работе **СИСТЕМЫ**, произошедшие вследствие:

- неквалифицированного обслуживания или неисправности оборудования (в том числе каналов связи) **УЧАСТНИКОВ**, третьих лиц, предназначенных для работы в **СИСТЕМЕ**;
- неквалифицированного использования **УЧАСТНИКОМ** системного программного обеспечения, предназначенного для использования в **СИСТЕМЕ**;
- неквалифицированных действий со стороны персонала **УЧАСТНИКА**, работающих с программным обеспечением **СИСТЕМЫ**, в том числе несанкционированного доступа неуполномоченных лиц к данным **СИСТЕМЫ**;
- предоставления **ПОЛУЧАТЕЛЕМ РЕЕСТРОВ**, содержащих неверную и/или неполную информацию, либо в формате, не соответствующем **ПРАВИЛАМ** и/или **ТЕХНОЛОГИИ**;
- несогласованной с **БАНКОМ** модификацией **ПОЛУЧАТЕЛЕМ** структуры **РЕЕСТРОВ**;
- несогласованной с **БАНКОМ** установки **УЧАСТНИКОМ РАСЧЕТОВ** и/или **ПОЛУЧАТЕЛЕМ** дополнительного аппаратного и/или программного обеспечения на оборудование, применяемое в **СИСТЕМЕ**;
- ошибок **АБОНЕНТОВ**.

6.3. **УЧАСТНИК РАСЧЕТОВ** не несет ответственности за нарушения в работе **СИСТЕМЫ**, произошедшие вследствие:

- неквалифицированного обслуживания или неисправности оборудования (в том числе каналов связи) **ПОЛУЧАТЕЛЯ**, третьих лиц, предназначенного для работы в **СИСТЕМЕ**;
- неквалифицированного использования **ПОЛУЧАТЕЛЕМ** системного программного обеспечения, предназначенного для использования в **СИСТЕМЕ**;
- неквалифицированных действий со стороны персонала **ПОЛУЧАТЕЛЯ**, работающего с программным обеспечением **СИСТЕМЫ**;
- предоставления **ПОЛУЧАТЕЛЕМ РЕЕСТРОВ**, содержащих неверную и/или неполную информацию, либо в формате, не соответствующем **ТЕХНОЛОГИИ**;
- несогласованной с **БАНКОМ** модификацией **ПОЛУЧАТЕЛЕМ** структуры **РЕЕСТРОВ**;
- несогласованной с **БАНКОМ** установки **ПОЛУЧАТЕЛЕМ** дополнительного аппаратного и/или программного обеспечения на оборудование, применяемое в **СИСТЕМЕ**;
- ошибок **АБОНЕНТОВ**.

6.4. Комиссия за услуги по переводу денежных средств, выплачиваемая **БАНКОМ БАНКОВСКИМ ПЛАТЕЖНЫМ АГЕНТАМ**, включает в себя налог на добавленную стоимость в соответствии с действующим законодательством РФ.

6.5. **БАНК** уплачивает **БАНКОВСКИМ ПЛАТЕЖНЫМ АГЕНТАМ** комиссию за услуги по переводу денежных средств в течение 5 (Пяти) банковских дней с момента получения **БАНКОМ** документов в соответствии с п. 2.1.13 настоящих **ПРАВИЛ**.

7. Порядок внесения изменений и дополнений в ПРАВИЛА

7.1. **БАНК** вправе самостоятельно в одностороннем порядке вносить изменения в настоящие **ПРАВИЛА**. Новая редакция **ПРАВИЛ** с внесенными изменениями утверждается **БАНКОМ** и размещается на веб-сайте www.gorod74.ru не менее чем за 1 (Один) месяц до вступления их в силу.

7.2. С момента вступления новой редакции **ПРАВИЛ** в силу **УЧАСТНИКИ** и **БАНК** при работе в **СИСТЕМЕ** руководствуются положениями новых **ПРАВИЛ**.

ПРАВИЛА работы **СИСТЕМЫ** «Город» № 29-008-П от 29 сентября 2011 года, утвержденные протоколом Правления **БАНКА** № 160 от 19.08.2011г., утрачивают силу.

Правление Банка

**Требования к каналам связи и оборудованию для работы УЧАСТНИКА РАСЧЕТОВ.
КОНФИГУРАЦИЯ РАБОЧЕЙ СТАНЦИИ**

Hard Ware:

Стандартный персональный компьютер в конфигурации

PC Pentium xx-MHz

рекомендуется 32Mb RAM

350-450Mb IDE HDD

3,5" FDD

Оборудование для подключения к телекоммуникациям (сетевая карта, модем и т.п.)

1 Serial/1 LTP

1 Keyboard Port

1 Mouse Port

1 Video Port

Keyboard, Mouse

Color Monitor 14"-15", 800*600, 16 color

Дополнительное стандартное оборудование:

Win-95-принтер для оператора-кассира без кассы и бухгалтера

Кассовый аппарат для оператора-кассира

Специализированное оборудование:

ридер для магнитных КТ-1220 фирмы KDE (только в случае применения магнитных карт для идентификации клиентов-потребителей услуг)

Источник бесперебойного питания (желательно) должен обеспечить не менее 10 минут работы в случае пропадания питания.

Soft Ware:

ОС Windows 95/98

ПО для архитектуры «клиент-сервер»

Oracle SQL*Net V2.x (16bit)

при скорости канала 19 200

либо

ПО для работы с сервером MetaFrame

Citrix ICA Client (32bit)

при скорости канала 9 600

КАНАЛ СВЯЗИ

Для функционирования АРМа в режиме On-Line (постоянный доступ к серверу баз данных) должен быть обеспечен «прозрачный» доступ рабочей станций к серверу баз данных по протоколу TCP/IP через синхронные или асинхронные каналы связи. При этом для организации асинхронного канала может использоваться 2-х проводная выделенная или коммутируемая линия либо сеть ISDN. Для организации синхронного канала может использоваться 2-х или 4-х проводная выделенная линия.

В случае асинхронных каналов используется PPP протокол, а для синхронных каналов может использоваться более широкий спектр протоколов - PPP, Frame Relay и X.25.

**Требования к каналам связи и оборудованию для работы ПОЛУЧАТЕЛЯ.
КОНФИГУРАЦИЯ РАБОЧЕЙ СТАНЦИИ**

Hard Ware:

Стандартный персональный компьютер в конфигурации

PC Pentium xx-MHz

рекомендуется 32Mb RAM

350-450Mb IDE HDD

3,5" FDD

Оборудование для подключения к телекоммуникациям (сетевая карта, модем и т.п.)

1 Serial/1 LTP

1 Keyboard Port

1 Mouse Port

1 Video Port

Keyboard, Mouse

Color Monitor 14"-15" , 800*600, 16 color

Soft Ware:

ОС Windows 95/98

ПО для архитектуры «клиент-сервер»

Oracle SQL*Net V2.x (16bit)

при скорости канала 19 200

либо

ПО для работы с сервером MetaFrame

Citrix ICA Client (32bit)

при скорости канала 9 600

КАНАЛ СВЯЗИ

Для функционирования АРМа в режиме On-Line (постоянный доступ к серверу баз данных) должен быть обеспечен «прозрачный» доступ рабочей станций к серверу баз данных по протоколу TCP/IP через синхронные или асинхронные каналы связи. При этом для организации асинхронного канала может использоваться 2-х проводная выделенная или коммутируемая линия либо сеть ISDN. Для организации синхронного канала может использоваться 2-х или 4-х проводная выделенная линия.

Приложение № 3

к Правилам работы СИСТЕМЫ «Город»

ИНСТРУКЦИЯ ДЛЯ КАССИРОВ СИСТЕМЫ «ГОРОД»

8. ТАБЛИЦА ОКНА-ЗАКЛАДКИ – информация об Абонентах в Основном окне или других Окнах-закладках в виде таблицы следующего вида:

К	Адрес	ФИО	Услуга	Счет	Долг	К оплате
Сп	Морской проспект, 50, 15	Федотова Т Д	Нгтрс - радио	7/25517	4.00	
Сп	Морской проспект, 50, 15	Федотова Т Д	Телефон - абонемет	3017730	+62.50	
Сп	Ссс-900, 31610		За телефон, сибирс	9874002	0.00	
Сп	Флекс спс, 5252		Пейджер - флекс сп	5252	0.00	

К оплате: 0.00 Принято: 0.00 Сдача: 0.00

© оператор: ФЕДОРЧЕНКО ЕВГЕНИЙ ВЯЧЕСЛАВОВИЧ Касса № 12345john

9. ОКНО ПЕРЕВОДА – окно, в котором вводится сумма перевода. Окна перевода различаются в зависимости от вида перевода. Частным случаем является СПЕЦИАЛЬНОЕ ОКНО ПЕРЕВОДА – окно, в котором помимо перевода вводится дополнительная информация о переводе Абонента. Например:

Телефон - абонентная плата: МОРСКОЙ ПРОСПЕКТ, 50, 15 ФЕДОТОВА Т Д

Год 2001

1 янв.

2 фев.

3 мар.

4 апр.

5 май

6 июн.

7 июл.

8 авг.

9 сен.

10 окт.

11 ноя.

12 дек.

АБОН.ПЛАТА: 0.00

ДОП.УСЛУГИ: 0.00

ОПЛАТА "009": 0.00

К оплате: 0.00

10. ОКНО-ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ – окно с информацией об ошибках, на которые необходимо обратить внимание, например:

Operator

Найдено более 50 записей. Продолжить?

Да Нет

11. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОКНО – окно с информационной надписью (не содержащее редактируемых полей).

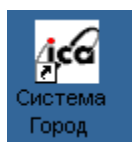
12. ПОЛЕ – ячейка в Окне, содержащая или предназначенная для ввода информации.

13. УВЕДОМЛЕНИЕ – дополнения к инструкциям по оказанию услуг перевода денежных средств, содержащих информацию по новым Получателям, информацию об изменениях в АРМе и т.д.

НАЧАЛО РАБОТЫ

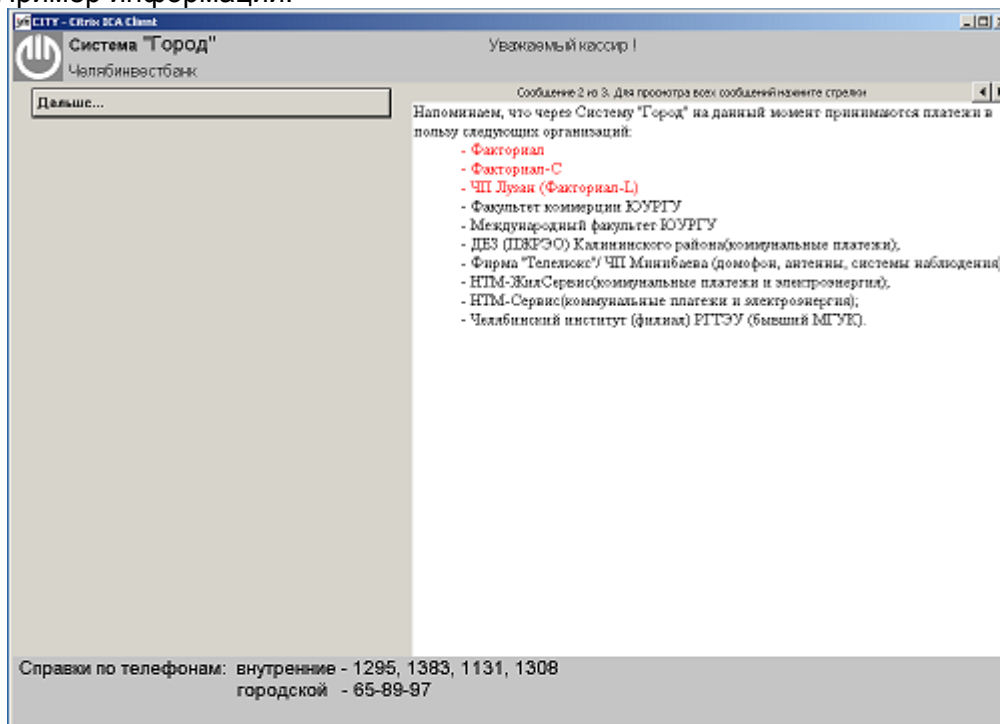
1. Включите принтер или кассовый аппарат, если одно из указанных устройств подключено к Вашему компьютеру.

2. Для запуска АРМа дважды щелкните мышью по значку на экране:

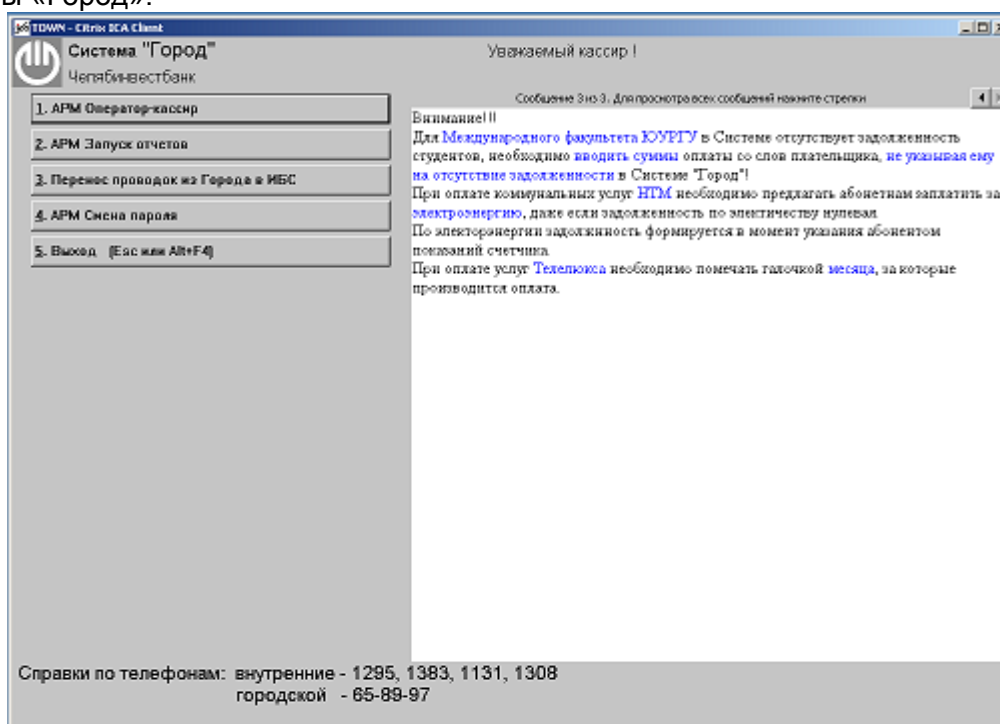


3. После запуска АРМа Вам может быть показано Информационное окно, содержащее оперативную информацию по работе Системы. Вам необходимо внимательно прочитать информацию и, если информационных сообщений несколько, нажать ENTER для продолжения.

Пример информации:

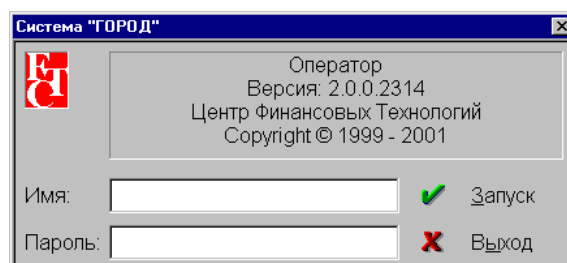


После того как все информационные сообщения будут доведены до сведения кассира, предлагается список доступных для запуска автоматизированных рабочих мест Системы «Город»:



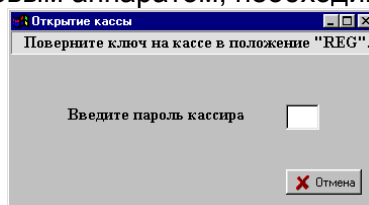
Нажмите кнопку «АРМ Оператор-Кассир» .

4. Далее появляется окно ввода имени и пароля:



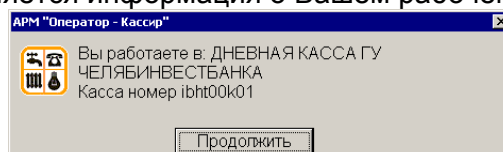
Введите свое имя и пароль.

5. Если вы работаете с кассовым аппаратом, необходимо ввести пароль кассира:



Для открытия кассы, введите пароль.

6. В окне диалога появляется информация о Вашем рабочем месте.



Убедитесь, что номер филиала и кассы верны, после чего нажмите «**Продолжить**» (ENTER).

7. После нажатия кнопки ENTER вы попадете в Основное окно (Окно-закладка «**Адрес**»). Структура Окна приведена ниже:

The screenshot shows the 'Адрес' window with the following elements and callouts:

- Окна-закладки**: Points to the 'Адрес' tab.
- Кнопка просмотра информации о переводах за день**: Points to the 'Найти' button.
- Кнопка поиска Абонента по Карте**: Points to the 'Найти' button.
- Кнопка для повтора поиска Абонента**: Points to the 'Повтор' button.
- Кнопка включения/отключения**: Points to the 'Отмеченные' button.
- Кнопка просмотра выписки счета Абонента**: Points to the 'Счет' button.
- Кнопка выхода из Основного окна**: Points to the 'Выход' button.
- Поля ввода информации для поиска Абонента**: Points to the 'Город', 'Улица', 'Дом', and 'Квартира' input fields.
- Кнопка очистки Полей в Окне**: Points to the 'Сброс' button.
- Кнопка просмотра списка Получателей**: Points to the 'Получатели' button.
- Поле, где рассчитывается сдача, которую Вы должны отдать Абоненту**: Points to the 'Сдача' field.
- Поле, где отражается сумма, которую должен передать Абонент**: Points to the 'Принято' field.
- Поле, где отражается сумма наличных денежных средств Абонента**: Points to the 'К оплате' field.
- Таблица Основного окна**: Points to the main table.

К	Адрес	ФИО	Услуга	Счёт	Долг	К оплате
Сп	Морской проспект, 50, 15	Федотова Т Д	Нгтрс - радио	7/25517	4.00	
Сп	Морской проспект, 50, 15	Федотова Т Д	Телефон - абонемент	3017730	+62.50	
Сп	Ссс-900, 31/10,		За телефон, сибирс	9874002	0.00	
Сп	Флекс спр, 5252,		Пейджер - флекс сп	5252	0.00	

ОБЩИЕ ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ АБОНЕНТОВ В СИСТЕМЕ

1. Поиск Абонента может осуществляться по адресу, по лицевому счету, а также по Карте, по ФИО. Ввод информации производится со слов Абонента, либо с бумажного носителя произвольной формы.

☝ *отсутствие квитанции, расчетной книжки и т.п. не может служить причиной для отказа в осуществлении услуг по переводу денежных средств Абонента через Систему.*

☝ *поиск Абонента в Системе рекомендуется осуществлять по адресу или лицевому счету (в том числе по № телефона, если такая информация имеется в системе).*

2. После поиска Абонента в Системе Кассир сверяет данные об Абоненте (ФИО, адрес, лицевой счет и др. информацию), имеющиеся в Системе, с информацией, сообщенной самим Абонентом.

3. В случае если информация об Абоненте в Системе имеет расхождения с данными, на которых настаивает Абонент (неверные ФИО, адрес, номер лицевого счета), **ему рекомендуется обратиться к соответствующему Получателю для исправления неверных данных. При этом Абоненту объясняется, что имеющиеся в Системе данные об Абоненте предоставляются Получателем и могут быть исправлены только в абонентском отделе Получателя. Кассир должен информировать Абонента о несоответствии информации.**

4. После того, как Абонент найден в Системе, он должен быть проинформирован об имеющихся у него задолженностях. Если у Абонента возникают вопросы о несоответствии данных задолженности в Системе его расчетам, ему рекомендуется обратиться в абонентский отдел соответствующего Получателя.

5. После выдачи Абоненту документа об оплате, Кассир обязательно должен сообщить Абоненту о необходимости убедиться в правильности его составления (ФИО, адрес, сумма и т.д.).

☞ Во избежание отказа Абонентам в оказании услуг по переводу денежных средств через Систему в адрес зарегистрированных в ней Получателей, Кассир может в любой момент посмотреть – какие услуги и в пользу каких Получателей можно осуществить перевод денежных средств через Систему «Город», нажав **«Alt+7» («7 Помощь»)**.

ОБЩИЕ ПРАВИЛА РАБОТЫ С СИСТЕМОЙ

1. Перемещаться между Окнами-закладками, активизировать кнопки в Системе, Вы можете:

- с помощью клавиш: Alt+«горячая клавиша» (подчеркнутая буква или цифра в названии);
- с помощью мышки.

ПРИМЕР: Чтобы активизировать кнопку **«Выход»**, нажмите Alt+Y, либо воспользуйтесь мышкой.



2. Перемещаться между Окнами-закладками **«Адрес»-«Фамилия»-«Счет»-«Абонент»-«Прочие»** при пустых Полях можно стрелками ВПРАВО-ВЛЕВО.

3. Переходить между Полями в пределах одного Окна-закладки можно по клавише TAB или ENTER

☞ При нажатии ENTER в последнем Поле текущего Окна-закладки автоматически запускается поиск Абонента (кроме Окон-закладок **«Абонент»** и **«Прочие»**).

ПРИМЕР: Находясь в Окне-закладке **«Абонент»**, в Поле **«Улица»**, можно перейти в следующие Поля этого Окна, нажав клавишу TAB.

4. Переходить по записям в Таблице Окна-закладки Вы можете с помощью стрелок ВВЕРХ - ВНИЗ.

5. Когда Абонент найден в Системе, необходимо курсором встать на услугу, за которую будет совершаться перевод и нажать ENTER, либо первую цифру суммы.

6. После ввода суммы перевода в Окне перевода нажатие клавиши ENTER переведет Вас в первоначальную Таблицу Окна-закладки. После чего можно выбрать другую услугу для перевода денежных средств.

7. Для отмены ввода суммы по одной услуге необходимо установить курсор на эту услугу и нажать клавишу ПРОБЕЛ.

8. После ввода всех сумм, находясь в Таблице Окна-закладки, нажатие стрелки ВПРАВО переведет Вас в Поле «**Принято**». Чтобы попасть обратно в Таблицу Окна-закладки, нажмите стрелку ВВЕРХ.

9. Вся информация вводится на русском языке. Если включен английский, Система подает звуковой сигнал и не позволяет осуществлять ввод. В этом случае необходимо переключиться на русский язык (обычно, это комбинация клавиш Ctrl + Shift).

10. Смена годов в Окне оплаты осуществляется нажатием клавиш «**Alt+Г**». Всего в Системе отражается 5 лет (текущий год и по 2 года до и после текущего). Общий порядок смены годов при нажатии клавиш «**Alt+Г**» такой:

- до 1 июля года нажатие указанной клавиши приводит к обратной смене годов (например (если текущий год 2000): 1999, 1998, 2002, 2001, 2000, и т.д.);
- после 1 июля года – к прямой смене годов: 2001, 2002, 1998, 1999, 2000, и т.д.

Автоматически высвечивается текущий год (вне зависимости от того, есть ли задолженность у Абонента за все месяцы прошлого года или нет).

11. Все переводы делятся на 3 группы:

- «основные переводы» (переводы в пользу Получателей, информация по Абонентам которых есть в Системе) – используются Окна-закладки: «**Адрес**», «**Фамилия**», «**Счет**», «**Абонент**»
- «переводы по дополнительным услугам» (когда информация об Абоненте вносится в Систему вручную) – используется Окно-закладка «**Прочие**»,
- «переводы по счетчикам кассы» - перевод денежных средств, который осуществляются по клавишам F1-F12 без ввода информации в Систему (применяется только в случае использования Вами кассового аппарата).

ПОИСК АБОНЕНТА ПО АДРЕСУ

1. Поиск Абонента по адресу осуществляется в Основном окне «**Адрес**», в которое Вы попадаете при запуске программы. Из других Окон-закладок в него можно попасть, нажав Alt+A, либо стрелки ВПРАВО-ВЛЕВО (при пустых Полях).

2. В Поле «**Улица**» введите название улицы (первые 3-4 буквы). При этом откроется список улиц, из которого можно выбрать необходимую.

☞ Улицы с порядковыми числительными (1-я, 2-я и т.п.), а также слова «переулок», «проспект» и т.д. записаны в Системе следующим образом: «Красногорский 1-й» или «Воинская 2-я», «Строителей 1-й пер.»

3. По клавише TAB (или ENTER) перейдите в Поле «**Дом**», введите номер дома с

учетом дроби или буквы, если они есть.

4. По клавише TAB (или ENTER) перейдите в Поле «**Квартира**», введите номер квартиры

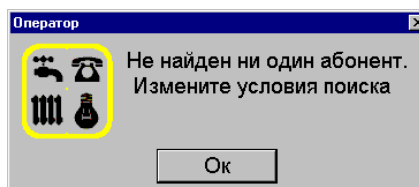
5. Нажмите ENTER

РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМ:

- Если Вы не можете найти улицу, осуществите поиск **по вхождению** - например, если не находится улица 3-я Сухарная, нужно ввести в Поле «Улица» следующую информацию: «СУХАР*». При этом Система покажет все улицы с таким вхождением:

СУХАРНАЯ
СУХАРНАЯ 1-я
СУХАРСКАЯ и т.п.

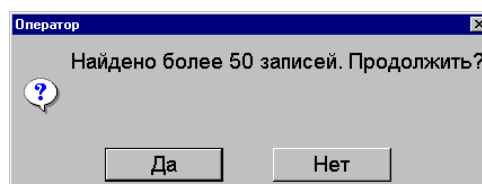
- Поиск по вхождению также полезно использовать, если по предлагаемому Абонентом адресу найдены не все услуги, за которые он хочет перевести денежные средства. Такая ситуация может возникнуть, если различные Получатели неодинаково обозначают название улицы, номер дома или квартиры (с учетом дробей или букв, если они есть) для одного и того же Абонента (например, Горская, Горский ж/м, Горский м/р и т.д.). В этом случае необходимо набрать слово «Горск*», номер дома, номер квартиры и выбрать нужного Абонента. Абоненту рекомендуется обратиться к соответствующим Получателям для исправления неправильно предоставленного адреса.



- Если Абонент в Системе не найден, появляется Окно-предупреждение с надписью «Не найдено». Произведите поиск Абонента по другим параметрам (счет, ФИО). Если и в этом случае Абонент в Системе не найден, то прием перевода через Систему с внесением информации о таком Абоненте осуществляется только в пользу определенных Получателей.

- Если по указанному адресу найдено слишком много записей, появляется Окно - предупреждение:

Уточните критерии поиска (выбрать «**Нет**»), либо просмотрите первые 50 записей в Таблице (выбрать «**Да**»).



6. Если поиск Абонента успешен, на экране появляется Таблица с записями. Перемещаться по ним можно клавишами ↑↓ (ВВЕРХ-ВНИЗ).

ПОЛЕЗНО:

- Чтобы вновь найти в Системе Абонента по тем же критериям, которые последними вносились в Систему, после очистки экрана, необходимо нажать кнопку «**Повтор**» (Alt+П),
- очистка Таблицы - кнопка «**Сброс**» (Alt+Р)

ПОИСК АБОНЕНТА ПО ФИО

1. Поиск Абонента по ФИО можно осуществлять лишь в крайних случаях, так как по данному критерию Система чаще всего предлагает слишком большое количество Абонентов, что затрудняет поиск нужного Абонента. Поэтому, если Система выдает слишком много Абонентов на введенное ФИО, рекомендуется

перейти в Окно-закладку «**Абонент**» и в Поле «**Услуга**» выбрать вид услуги.

2. Для поиска Абонента по ФИО необходимо перейти в Окно-закладку «**Фамилия**» по горячей клавише (Alt+Я), мышкой или при помощи стрелок ВПРАВО-ВЛЕВО (если Поля пустые).

3. В Поле «**Фамилия**» введите фамилию Абонента.

4. По клавише ENTER (или TAB) перейдите в Поле

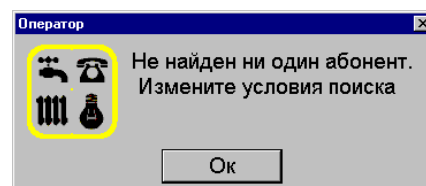
«**Имя**», введите имя Абонента *Лучше вводить только первые буквы имени и отчества, т.к. у многих Получателей информация хранится в виде: ИВАНОВ И. И.*

5. По клавише ENTER (или TAB) перейдите в Поле «**Отчество**», введите отчество

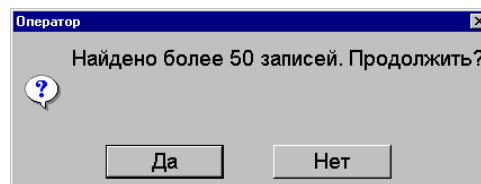
6. Нажмите ENTER

РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМ:

- Если Абонент в Системе не найден, появляется Окно-предупреждение с надписью «Не найден ни один абонент». Произведите поиск Абонента по другим параметрам (адрес, счет), либо по вхождению (например, для поиска Абонента **Суховского**, можно ввести СУХОВСК*).



- Если по указанному критерию найдено слишком много записей, появляется Окно-предупреждение: Можно либо уточнить критерии поиска (выбрать «**Нет**»), либо просмотреть 50 записей в Таблице (выбрать «**Да**»).



7. Если поиск успешен, на экране появляется Таблица с записями. Перемещаться по ним можно клавишами ↑↓.

ПОЛЕЗНО:

- повтор поиска Абонента по тем же критериям осуществляется нажатием кнопки «**Повтор**» (Alt+П),
- очистка Таблицы - кнопка «**Сброс**» (Alt+P)

ПОИСК КЛИЕНТА ПО ИДЕНТИФИКАЦИОННОЙ КАРТЕ

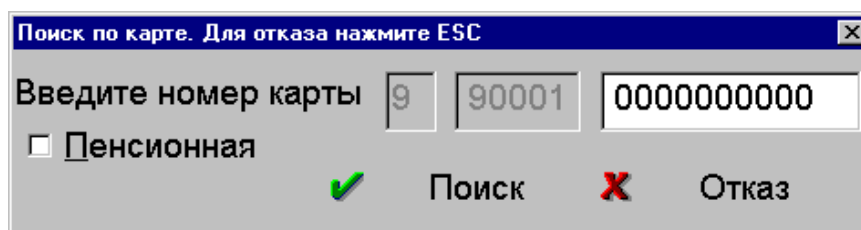
Если Абонент предъявляет Вам Карту, Вам необходимо нажать кнопку «**5Карта**» (Alt+5) или «серый +» (то есть клавишу с «плюсом», которая находится на клавиатуре справа). При этом появится Окно поиска по Карте. Если Карта стандартная (не «Пенсионная»), Вы должны ввести в Поле поиска последние значащие цифры, то есть, если Абонент предъявляет Вам Карту с номером:

9 90001 000 005 02 5

Вы должны ввести следующий номер:

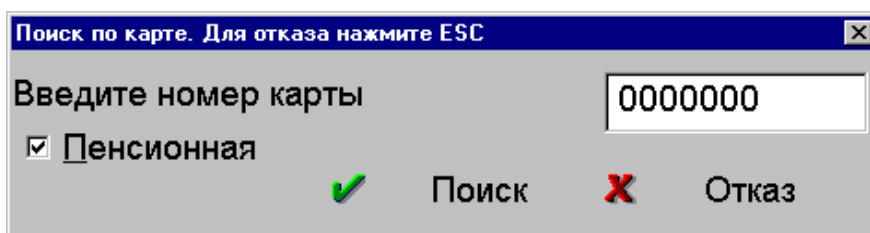
5025

Это будет выглядеть следующим образом:



The screenshot shows a dialog box titled "Поиск по карте. Для отказа нажмите ESC". It contains a label "Введите номер карты" followed by three input fields containing the digits "9", "90001", and "0000000000". Below the fields is a checkbox labeled "Пенсионная" which is unchecked. At the bottom, there is a green checkmark icon, a "Поиск" button, a red "X" icon, and an "Отказ" button.

Если Вам предъявляют Карту с надписью «Пенсионная», прежде, чем вводить номер карты, Вам необходимо нажать Alt+П (или отметить мышью) для перехода в форму ввода номеров пенсионных Карт. Форма выглядит следующим образом:



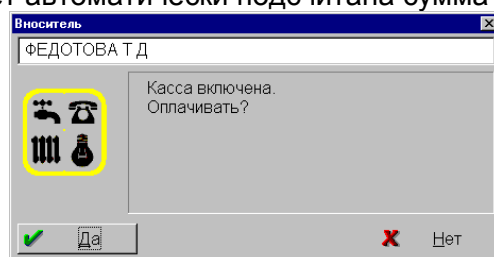
The screenshot shows a dialog box titled "Поиск по карте. Для отказа нажмите ESC". It contains a label "Введите номер карты" followed by a single input field containing the digits "0000000". Below the field is a checkbox labeled "Пенсионная" which is checked. At the bottom, there is a green checkmark icon, a "Поиск" button, a red "X" icon, and an "Отказ" button.

Введите номер карты и нажмите ENTER.

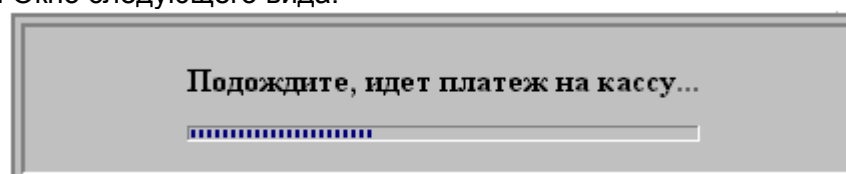
☞ Если Абонент в базе не найден, появляется Окно-предупреждение с надписью «**Карта в Системе не зарегистрирована**» или «**Не найдено**» - Карта ни к какому Абоненту не привязана.

- После ввода всех денежных переводов нажмите стрелку ВПРАВО, после чего Вы попадете в редактируемое Поле **«Принято»**. При этом в Полях **«К оплате»** и **«Принято»** будет показана сумма переводов денежных средств Абонента за все указанные услуги. Возьмите у Абонента деньги и введите сумму, внесенную Абонентом, в Поле **«Принято»**.

2. Нажмите ENTER для подтверждения осуществления денежного перевода. В Поле **«Сдача»** будет автоматически подсчитана сумма сдачи. Появится Окно:

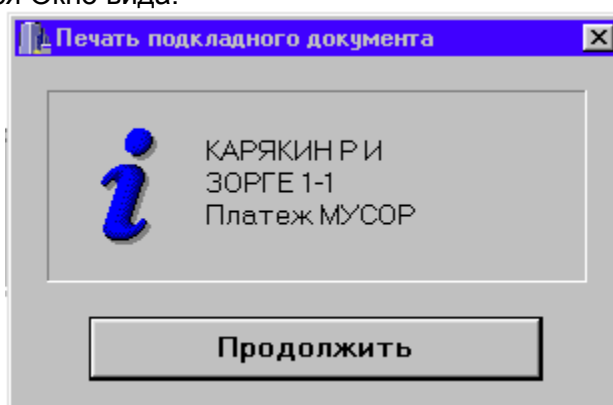


3. Нажмите **«Да»**, если операция была произведена правильно. При этом появится Окно следующего вида:



4. Распечатается документ, подтверждающий осуществление денежного перевода с указанием реквизитов Абонента, суммы и назначения перевода.

5. Если вместе с осуществлением услуг по переводу денежных средств по Системе «Город» Кассир принимает другие переводы денежных средств, не включенные в Систему «Город», с использованием подкладных платежных документов (см. раздел «Прием переводов за услуги по счетчикам»), то при печати появляется Окно вида:



Нажмите кнопку **ДОКУМЕНТ** на кассе, сделайте оттиск на подкладном документе, нажмите еще раз **ДОКУМЕНТ** и нажмите ENTER на компьютере.

ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ПЕРЕВОДА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ПО СЧЕТЧИКАМ КАССЫ

(для случая использования кассового аппарата)

1. Абонент находится в Системе по адресу, номеру счета или ФИО.
2. Вводятся данные по переводу денежных средств за основные услуги.
3. Если Абонент также хочет осуществить перевод денежных средств за другие услуги, которых нет в Системе, по расчетным книжкам (квитанциям), то Кассир может осуществлять такие переводы также через компьютер с помощью функциональных клавиш F1 – F12.

*Использование функциональных клавиш ускоряет обслуживание клиентов, а также позволяет Кассирам определять **общую сумму денежных переводов** за все услуги без калькулятора, выводить отчет по кассе по всем осуществленным переводам.*

4. Клавиши F1 – F12 соответствуют номерам счетчиков кассы с 1-го по 12-й.

***Например**, если на 3-й счетчик кассы бьются суммы за антенну, то для осуществления перевода за данную услугу Кассир нажимает клавишу F3 и вводит необходимую сумму.*

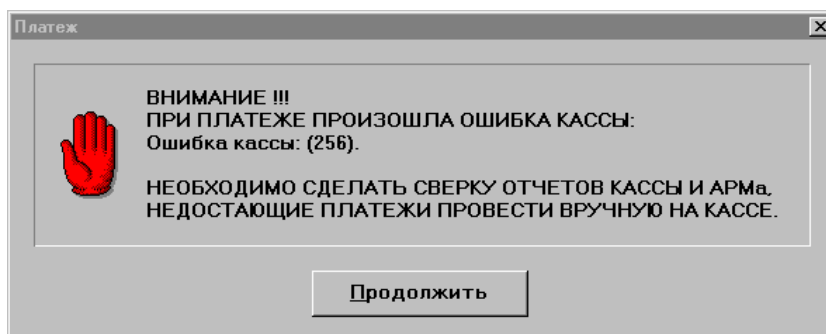
5. Если необходимо принять несколько денежных переводов на один счетчик, необходимо **НЕСКОЛЬКО** раз нажать одну и ту же функциональную клавишу.
6. После того, как вся информация о денежных переводах введена, необходимо перейти в Поле «**Принято**» и ввести сумму наличных, переданную Кассиру Абонентом. После подтверждения перевода в Поле «**Сдача**» будет отражена сумма сдачи, которую Кассир должен передать Абоненту.
7. Для услуг, которые зарегистрированы в Системе, на кассе распечатывается чек, для остальных услуг (которых нет в Системе) появляется Окно для печати подкладного документа. Нажмите кнопку **ДОКУМЕНТ на кассе**, сделайте оттиск на подкладном документе, нажмите еще раз **ДОКУМЕНТ** и нажмите ENTER на компьютере.

☞ Осуществление денежного перевода через F1-F12 производится С **ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ РАСЧЕТНЫХ КНИЖЕК И КВИТАНЦИЙ.**

РАБОТА С КАССОЙ

(для случая использования кассового аппарата)

1. При начале работы (запуске АРМа) обязательно должна произойти инициализация кассы, т.е. установлена связь компьютера с кассой.
2. При оказании услуг по переводу денежных средств через Систему может возникнуть следующее Окно-предупреждение:



При появлении такого Окна, обязательно проверьте соответствие переводов на чековой ленте и в Системе (Окно «**3 Платежи**» - Alt+3).

- если Вы обнаружили, что перевод, проведенный через Систему, не попал на кассу (для этого необходимо войти в Окно «**3 Платежи**» (Alt+3), то для проведения его через кассу необходимо встать курсором на нужный перевод, нажать «**3 Квитанция**» (Alt+3) и выбрать «**Чек**».
- если Вы обнаружили, что перевод прошел по кассе, но не был проведен через Систему, необходимо нажать кнопку «**6 Касса вкл.**» (Alt+6) и провести перевод через Систему.

☞ *Не забудьте после проведения такой операции включить кассу.*

3. В конце дня Вы должны обязательно свести кассу, то есть проверить соответствие наличных денежных средств с информацией в АРМе. См. п. «Завершение дня».

ВЫДАЧА АБОНЕНТУ ИНФОРМАЦИИ О ПЕРЕВОДАХ И ЗАДОЛЖЕННОСТЯХ

Если у Абонента имеются задолженности, они отражаются в графе «Долг» в Таблице Основного окна (или Окна-закладки):

The screenshot shows the 'Оператор' (Operator) software interface. At the top, there is a menu bar with icons for 'Выход' (Exit), '1. Выписка' (Statement), '2. Новый' (New), '3. Платежи' (Payments), '5. Карта' (Map), '6. Касса вкл.' (Cash on), and '7. Помощь' (Help). Below the menu bar, there are search fields for 'Адрес' (Address), 'Фамилия' (Surname), 'Счет' (Account), and 'Абонент' (Subscriber). The search results show 'Город: ЧЕЛЯБИНСК', 'Улица: ЗОРГЕ', and 'Дом: 13, Квартира: 1'. Below the search fields is a table with columns: 'К' (Account), 'Адрес', 'ФИО' (Full Name), 'Услуга' (Service), 'Счет' (Account), 'Долг' (Debt), and 'К оплате' (Payment). The table contains one row: 'Зорге, 13, 1', 'Свайнина Галина Ива', 'Электроэнергия', '508770012', and '101.05'. At the bottom of the window, there are three buttons: 'К оплате' (0.00), 'Принято' (0.00), and 'Сдача' (0.00). The status bar at the bottom indicates 'Оператор: ФЕДОРЧЕНКО ЕВГЕНИЙ ВЯЧЕСЛАВОВИЧ Касса № 1391226'.

Если сумма отражается со знаком «+», то это переплата.

Если Абонент хочет получить более подробную информацию о начислениях и переводах, Вам необходимо нажать кнопку «**1 Выписка**» (Alt+1), при этом откроется следующее Окно:

The screenshot shows the 'Выписка по абоненту: ФЕДОТОВА 1 Д. Услуга: Телефон - абонентская плата' (Statement for subscriber: FEDOTOVA 1 D. Service: Telephone - subscriber fee) window. The table has columns: 'Дата' (Date), 'Нач' (Start), 'Опла' (Paid), 'Долг' (Debt), 'Операция' (Operation), 'Создан' (Created), and 'На проводку' (To debit). The table contains the following data:

Дата	Нач	Опла	Долг	Операция	Создан	На проводку
18/09/2000 10:05:32		30.00	11.00	Наличный платеж	18/09/2000 10:05:27	18/09/2000 10:05:32
30/09/2000 08:56:13	27.50		38.50	Начисление	30/09/2000 08:45:04	30/09/2000 08:56:13
17/10/2000 11:53:28	90.00		+51.50	Наличный платеж	17/10/2000 11:53:26	17/10/2000 11:53:28
08/11/2000 17:36:40	38.50		+90.00	Гашение задолженности	08/11/2000 17:36:13	08/11/2000 17:36:40
22/11/2000 10:31:46	27.50		+62.50	Начисление	22/11/2000 10:31:19	22/11/2000 10:31:46
28/12/2000 08:43:40	27.50		+35.00	Начисление	28/12/2000 08:43:19	28/12/2000 08:43:40
17/01/2001 11:58:39		55.00	+90.00	Наличный платеж	17/01/2001 11:58:37	17/01/2001 11:58:39
30/01/2001 22:22:01	27.50		+62.50	Начисление	30/01/2001 22:21:40	30/01/2001 22:22:01

At the bottom of the window, there is a status bar with the text: 'Обоснование: Создан на основании реестра E000015/575.. Документ номер 82439517. Записей: 8'.

В столбце «Дата» отражаются даты операций: зачисления задолженности или перевод денежных средств.

В столбцах «Начислено» и «Оплачено» отражается, соответственно, информация о сумме начисленной задолженности или о сумме совершенного Абонентом перевода.

В столбце «Долг» отражается сумма долга (переплаты), числящаяся за Абонентом на дату операции.

В столбце «**Операция**» расшифровывается характер операции:

- «Зачисление задолженности» - информация о зачислении задолженности Получателем на указанную дату. (При нахождении курсора на данной операции в нижнем окне «Основание» может быть указан период, за который начисляется задолженность);
- «Гашение задолженности» – информация о переводе денежных средств Абонентом за услуги (на указанную дату) через Систему;
- «Гашение задолженности по реестру извещений» – информация о переводе денежных средств Абонентом за услуги не через Систему. Дата операции соответствует дате внесения Получателем в Систему реестра гашения задолженности.
- «Аннулирование задолженности (переплаты) по счету» - информация об аннулировании задолженности или переплаты за услугу Получателем на дату внесения реестра в Систему.

Помимо этого, Кассир может дать Абоненту следующую информацию:

- 1) **Дополнительную информацию о начислении задолженности:** о льготах Абонента, расчете задолженности, тарифах и т.д. Для этого необходимо (находясь курсором на соответствующей операции «Зачисление») нажать кнопку «**1 Дополнения**» (Alt+1) или ENTER. Откроется Информационное окно следующего вида:

СТАВРОВА Е А	✕
ЖИЛЬЦОВ	4
Льготники 20%	
Льготники 30%	
Льготники 50%	1
Льготники 100%	
К оплате <input type="text"/>	

Если никаких дополнений нет, то появится надпись «Дополнений нет».

2) **Дополнительную информацию о проведенных через Систему переводах:** за какой период, какую сумму и за какую подслужу Абонент переводил денежные средства на дату операции. Для этого необходимо (находясь курсором на соответствующей операции «Гашение задолженности») нажать кнопку «**1 Дополнения**» (Alt+1) или просто нажать ENTER. Откроется Информационное окно следующего вида:

Год	2001	АБОН.ПЛАТА	55.00
1 янв.	<input checked="" type="checkbox"/>	ДОП.УСЛУГИ	0.00
2 фев.	<input checked="" type="checkbox"/>	ОПЛАТА "009"	0.00
3 мар.	<input type="checkbox"/>		
4 апр.	<input type="checkbox"/>		
5 май	<input type="checkbox"/>		
6 июн.	<input type="checkbox"/>		
7 июл.	<input type="checkbox"/>		
8 авг.	<input type="checkbox"/>		
9 сен.	<input type="checkbox"/>		
10 окт.	<input type="checkbox"/>		
11 ноя.	<input type="checkbox"/>		
12 дек.	<input type="checkbox"/>		

Оплачено 55.00

Из данного рисунка видно, что Абонент на дату совершения операции (см. в столбце «**Дата**») произвел перевод денежных средств (*абонентскую плату*) в размере 55 руб. 00 коп. за январь-февраль 2000 г.

Для удобства Кассиров последний месяц за который Абонент осуществлял перевод, отражается в Окне оплаты **ЗЕЛЕНЫМ** цветом.

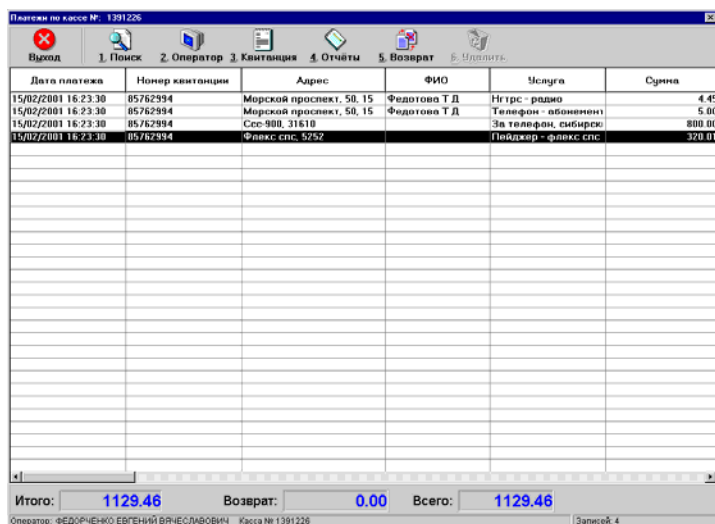
ВОЗВРАТ ПЕРЕВОДА

При работе в Системе может возникнуть необходимость осуществить возврат перевода денежных средств в случае, если:

- оплачена задолженность другого Абонента,
- сумма ошибочно переведена на счет другого Получателя

При этом Вам необходимо совершить возврат перевода денежных средств следующим образом:

1. Нажмите кнопку «**3 Платежи**» (Alt+3). Появится Таблица с перечнем переводов денежных средств по данной кассе:

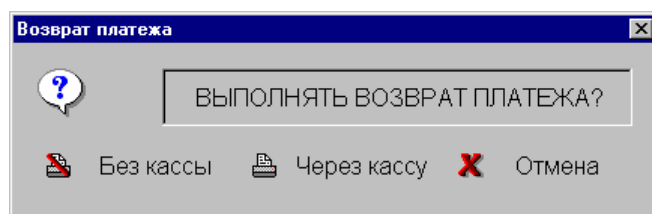


Дата платежа	Номер квитанции	Адрес	ФИО	Услуга	Сумма
15/02/2001 16:23:30	05762994	Морской проспект, 50, 15	Федотова Т.Д.	Нг трс - радио	4.45
15/02/2001 16:23:30	05762994	Морской проспект, 50, 15	Федотова Т.Д.	Телефон - абонмент	5.00
15/02/2001 16:23:30	05762994	Ссс-900, 31610		За телефон, сибирск	800.00
15/02/2001 16:23:30	05762994	Флякс.спс. 5252		Платеж - флякс.спс	370.00

Итого: 1129.46 Возврат: 0.00 Всего: 1129.46

Оператор: ФЕДОРИЧЕНКО ЕВГЕНИЙ ВЯЧЕСЛАВОВИЧ Касса № 1391226 Записей: 4

2. Выберите нужный перевод курсором
3. Нажмите кнопку «**5 Возврат**» (Alt+5). Появляется Окно следующего вида:



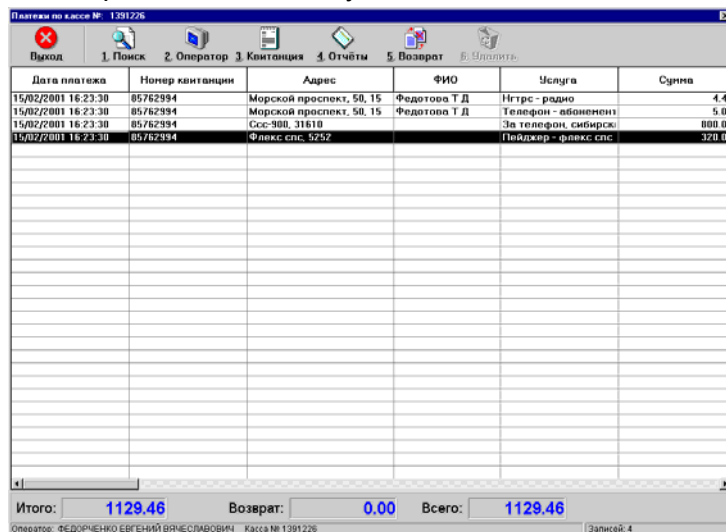
4. Выберите нужную кнопку. После этого соответствующий перевод отмечается синим цветом, а в Таблице Окна-закладки появляется соответствующий возврат (красного цвета).

☞ **Возврат через кассу** делается в случае, когда перевод совершен как через Систему, так и через кассу. Если перевод прошел только по Системе, а на кассе не прошел, делается возврат **без кассы**.

ЗАВЕРШЕНИЕ ДНЯ. ПРОВЕРКА СОВЕРШЕННЫХ ПЕРЕВОДОВ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ.

Для проверки всех переводов денежных средств в течение дня:

1. Нажмите кнопку «**3 Платежи**» (мышью или Alt+3)
2. Откроется Окно следующего вида:



The screenshot shows a window titled "Платежи по кассе № 1391226". The window has a menu bar with options: Выход, 1. Поиск, 2. Оператор, 3. Квитанция, 4. Отчеты, 5. Возврат, and В. Вспомогательные. Below the menu is a table with the following columns: Дата платежа, Номер квитанции, Адрес, ФИО, Услуга, and Сумма. The table contains three rows of data:

Дата платежа	Номер квитанции	Адрес	ФИО	Услуга	Сумма
15/02/2001 16:23:30	85762994	Морской пр-спект, 50, 15	Федотова Т.Д.	Интрс - радио	4.45
15/02/2001 16:23:30	85762994	Морской пр-спект, 50, 15	Федотова Т.Д.	Телефон - абонемнт	5.00
15/02/2001 16:23:30	85762994	Ссс-900, 31610		За телефон, сибирск	800.00

At the bottom of the window, there is a summary bar with the following values: Итого: 1129.46, Возврат: 0.00, Всего: 1129.46. Below the summary bar, it says: Оператор: ФЕДОРЧЕНКО ЕВГЕНИЙ ВЯЧЕСЛАВОВИЧ Касса № 1391226 Залпсий: 4.

3. Для просмотра информации по отдельному совершенному переводу, выберите его курсором и нажмите ENTER

4. Для просмотра переводов, отдельным Кассиром, нажмите «**2 Оператор**» (Alt+2) (если на одной кассе в течение дня работали разные Кассиры).

5. Для сверки переводов, прошедших по кассе и через Систему в течение дня:

1. нажмите «**4 Отчеты**» (Alt+4)
2. выберите отчет «**По кассе-услугам**»,
3. сверьте прошедшие по кассе и через Систему суммы. При несовпадении сумм внесите исправления (см. раздел «Работа с кассой»).

☞ *Сверку сумм необходимо проводить до гашения кассового аппарата.*

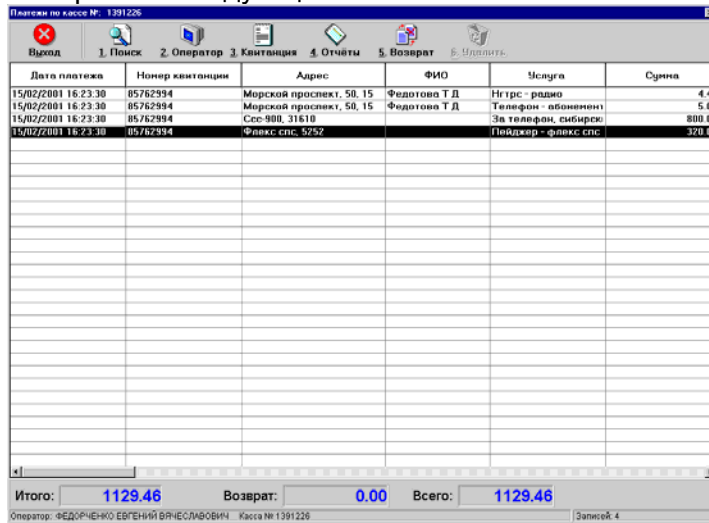
- ☞ Если Кассир не может свести кассу самостоятельно, он должен обязательно связаться со службой сопровождения СИСТЕМЫ.

☞ Нельзя завершать день, не сведя переводы денежных средств, прошедшие по кассе и по Системе.

4. Если используется кассовый аппарат, выключите его.

ПОИСК СОВЕРШЕННОГО ПЕРЕВОДА

1. Если в течение рабочего дня необходимо найти осуществленный Кассиром перевод по определенному направлению, необходимо из Окна-Закладки нажать кнопку «**3 Платежи**». При этом откроется следующее Окно:

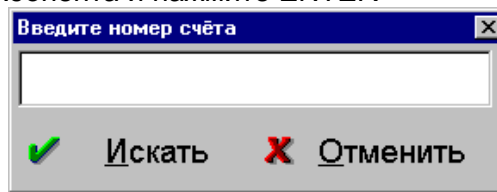


The screenshot shows a software window titled "Платежи по кассе № 1391226". The window has a menu bar with options: Выход, 1 Поиск, 2 Оператор, 3 Квитанция, 4 Отчеты, 5 Возврат, 6 Провалить. Below the menu is a table with the following data:

Дата платежа	Номер квитанции	Адрес	ФИО	Услуга	Сумма
15/02/2001 16:23:30	85762994	Морской проспект, 50, 15	Федотова Т Д	Нгрс - радио	4.45
15/02/2001 16:23:30	85762994	Морской проспект, 50, 15	Федотова Т Д	Телефон - абонент	5.00
15/02/2001 16:23:30	85762994	Ссе-900, 31610		За телефон, сибирск	800.00
15/02/2001 16:23:30	03787934	Фликс-спс, 5252		Подъезд - фликс-спс	320.00

At the bottom of the window, there are summary fields: Итого: 1129.46, Возврат: 0.00, Всего: 1129.46. The status bar at the very bottom reads: Оператор: ФЕДОРИЧЕНКО ЕВГЕНИЙ ВЯЧЕСЛАВОВИЧ, Касса №1391226, Залпкой: 4.

2. Для поиска перевода нажмите кнопку «**1 Поиск**» (мышкой или Alt+1).
3. Введите номер счета Абонента и нажмите ENTER



The screenshot shows a dialog box titled "Введите номер счёта". It contains a text input field for entering the account number. Below the input field are two buttons: a green checkmark icon followed by the text "Искать" and a red 'X' icon followed by the text "Отменить".

4. На экране появится соответствующий перевод
5. Для просмотра информации об этом переводе нажмите ENTER
6. Для выхода нажмите «**Выход**» (или Esc).

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ АБОНЕНТОВ (ПЛАТЕЛЬЩИКОВ)

Прием денежных средств осуществляет _____
(наименование банковского платежного агента)

ИНН _____

Юридический адрес _____

Телефон: _____

Адрес пункта приема денежных средств:

(адрес, по которому расположен пункт приема денежных средств)

Прием осуществляется на основании Договора № 29К/_____КОМ-65000_____/493 от
«___»_____20__ г. с оператором по переводу денежных средств
ОАО «ЧЕЛЯБИНВЕСТБАНК»

ИНН 7421000200

Юридический адрес: 454113, г. Челябинск, пл. Революции, 8

Телефон: (351) 266-44-88

Номер лицензии на осуществление банковской деятельности: 493

_____ вправе взимать с Абонентов комиссию в соответствии с

вышеуказанным договором. Размер комиссии сообщается кассиром в устной форме
плательщику до принятия денежных средств.

Способы подачи претензий и порядок их рассмотрения:

Претензии принимаются банковским платежным агентом _____
(наименование банковского платежного агента)

по адресу:

(адрес офиса банковского платежного агента, принимающего претензии плательщиков)

Телефон:

Для подачи претензии необходимо с собой иметь паспорт и оригинал кассового чека,
подтверждающего проведение денежного перевода. Претензия оформляется в письменном
виде.

Дополнительную информацию о пунктах перевода денежных средств системы «Город» вы
можете узнать на сайте системы www.gorod74.ru

Логотип системы «Город»

