

Утверждено:
Правлением Банка
Протокол № 144
от «26» ИЮНЯ, 2013г.
ОАО «ЧЕЛЯБИНВЕСТБАНК»
С.М.БУРЦЕВ
вступают в силу с «01» августа 2013 г.

№ 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)** – юридические лица независимо от их организационно-правовой формы или индивидуальные предприниматели, 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 (ПАРТНЕРЫ)** - **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**. **БАНКОВСКИЙ ПЛАТЕЖНЫЙ АГЕНТ** с согласия **БАНКА** вправе привлечь банковского платежного субагента в соответствии с действующим законодательством РФ. В этом случае взаимоотношения между **БАНКОВСКИМ ПЛАТЕЖНЫМ АГЕНТОМ** и банковским платежным субагентом регулируются договором, заключенным между ними с согласия **БАНКА**.

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**.

1.8. **КАРТА СИСТЕМЫ** - идентификационная карта (номер), используемая для быстрого поиска **АБОНЕНТОВ** в программном обеспечении **СИСТЕМЫ**. **КАРТА СИСТЕМЫ** содержит идентификационный номер, наносимый на нее следующими способами:

- цифровой код на лицевой стороне карты;

- штриховой код на обратной стороне карты.

Номер карты состоит из 16 цифр. Первые 6 цифр «990002» являются неизменными и означают принадлежность карты Челябинской области. Следующие 10 цифр используются для поиска услуг в **СИСТЕМЕ**, которые оплачивает **АБОНЕНТ**, и начинаются с цифр:

- «11» - если номер нанесен на бланк пластиковой карты «Социальная карта Челябинца»;
- с других цифр, если номер нанесен на специальной (отдельной) пластиковой карте или банковской карте «Золотая корона».

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. в случае положительного согласования с **БАНКОМ** заключения договора между **БАНКОВСКИМ ПЛАТЕЖНЫМ АГЕНТОМ** и **БАНКОВСКИМ ПЛАТЕЖНЫМ СУБАГЕНТОМ** (в соответствии с п. 2.1.14

настоящих **ПРАВИЛ**) обеспечить организацию и контроль за работой банковского платежного субагента в строгом соответствии с условиями договора, заключенного между **БАНКОМ** и **БАНКОВСКИМ ПЛАТЕЖНЫМ АГЕНТОМ, ПРАВИЛАМИ** работы **СИСТЕМЫ** и действующим законодательством РФ.

2.1.16. осуществлять контроль за деятельностью банковского платежного субагента и предоставлять **БАНКУ** информацию о нарушениях, выявленных в работе банковского платежного субагента, не позднее двух рабочих дней с момента выявления нарушения.

2.1.17. направлять в **БАНК** информацию о мерах, принятых по приведению деятельности банковского платежного субагента в соответствие с действующим законодательством, условиям заключенного договора, **ПРАВИЛАМ** работы **СИСТЕМЫ**, либо о расторжении договора с банковским платежным субагентом не позднее, чем через 14 календарных дней с момента предоставления в **БАНК** информации о выявленном нарушении (в соответствии с п. 2.1.16 настоящих **ПРАВИЛ**).

2.1.18. расторгать договор с банковским платежным субагентом в срок не позднее 14 календарных дней с момента предоставления в **БАНК** информации о выявлении нарушения в деятельности банковского платежного субагента в случае, если банковский платежный субагент не устранил нарушение в своей деятельности.

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

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

2.1.21. 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.

2.1.22. осуществлять работу с **КАРТАМИ СИСТЕМЫ**. Организовать работу с **КАРТАМИ СИСТЕМЫ** в соответствии с Приложением № 6 к настоящим **ПРАВИЛАМ**.

2.1.23. Не позднее 10-ти рабочих дней после заключения Договора официальным письмом предоставить в **БАНК** информацию о всех специальных банковских счетах банковского платежного агента, которые будут использоваться **БАНКОВСКИМ ПЛАТЕЖНЫМ АГЕНТОМ** в работе по Договору, а также сообщить о выполнении требований действующего законодательства РФ в части соблюдения режима использования специальных банковских счетов.

2.1.24. Предоставлять по запросам **БАНКА** документы и информацию, давать необходимые письменные пояснения, подтверждающие соответствие осуществляемых **БАНКОВСКИМ ПЛАТЕЖНЫМ АГЕНТОМ** операций требованиям законодательства Российской Федерации, регулирующего порядок приема платежей физических лиц.

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**).

2.2.3. заказывать за свой счет новые партии **КАРТ СИСТЕМЫ**, по письменному согласованию с **БАНКОМ**, в строгом соответствии с единым дизайном **КАРТ СИСТЕМЫ**, и при согласовании с **БАНКОМ** нумерации **КАРТ СИСТЕМЫ**.

2.2.4. выдавать **АБОНЕНТАМ КАРТЫ СИСТЕМЫ**, приобретенные за свой счет, по собственным тарифам.

2.2.5. в одностороннем порядке расторгнуть договор с банковским платежным субагентом в случае несоблюдения им условий заключенного договора, **ПРАВИЛ** работы **СИСТЕМЫ** и законодательства РФ.

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;

2.3.13. осуществлять работу с **КАРТАМИ СИСТЕМЫ**. Организовать работу с **КАРТАМИ СИСТЕМЫ** в соответствии с Приложением № 6 к настоящим **ПРАВИЛАМ**.

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**);

2.4.3. заказывать за свой счет новые партии **КАРТ СИСТЕМЫ**, по письменному согласованию с **БАНКОМ**, в строгом соответствии с единым дизайном **КАРТ СИСТЕМЫ**, и при согласовании с **БАНКОМ** нумерации **КАРТ СИСТЕМЫ**.

2.4.4. выдавать **АБОНЕНТАМ КАРТЫ СИСТЕМЫ**, приобретенные за свой счет, по собственным тарифам.

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**.

3.1.13. передать **УЧАСТНИКУ РАСЧЕТОВ** первую партию Карт **СИСТЕМЫ** для работы в **СИСТЕМЕ** в количестве, определяемом **БАНКОМ** индивидуально для каждого **УЧАСТНИКА РАСЧЕТОВ**. Передача **КАРТ СИСТЕМЫ** производится на основании акта приема – передачи, в котором указывается количество передаваемых **КАРТ**.

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.

3.2.6. **БАНК** имеет право направлять в адрес **БАНКОВСКИХ ПЛАТЕЖНЫХ АГЕНТОВ** запросы на предоставление документов и информации, необходимых письменных пояснений, подтверждающих соответствие осуществляемых **БАНКОВСКИМ ПЛАТЕЖНЫМ АГЕНТОМ** операций требованиям законодательства Российской Федерации, регулирующего порядок приема платежей физических лиц.

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.

4.11. **БАНК** не несет ответственности за убытки, которые могут возникнуть у **ПОЛУЧАТЕЛЕЙ, АБОНЕНТОВ**, третьих лиц, в связи с изменением по распоряжению **ПОЛУЧАТЕЛЯ** реквизитов, сроков и периодичности перевода денежных средств **АБОНЕНТОВ**, в том числе в случае распоряжения **ПОЛУЧАТЕЛЯ** о переводе денежных средств в адрес третьих лиц.

4.12. В случае заключения договора между **БАНКОВСКИМ ПЛАТЕЖНЫМ АГЕНТОМ** и банковским платежным субагентом по согласованию с **БАНКОМ**, **БАНКОВСКИЙ ПЛАТЕЖНЫЙ АГЕНТ** осуществляет контроль за деятельностью привлеченного им банковского платежного субагента и несет полную ответственность за его действия в соответствии с действующим законодательством РФ.

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 01 апреля 2013 года, утвержденные протоколом Правления **БАНКА** № 52 от 27.02.2013г., 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 станции 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»

ТЕРМИНЫ, ИСПОЛЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩЕЙ ИНСТРУКЦИИ

1. 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.
2. АБОНЕНТЫ – физические лица - плательщики, предоставляющие наличные денежные средства в целях осуществления перевода денежных средств в адрес ПОЛУЧАТЕЛЕЙ.
3. КАССИР – кассовый работник пунктов оказания услуг по переводу денежных средств, оснащенных автоматизированной Системой «Город», осуществляющий оказание услуг по переводу денежных средств АБОНЕНТОВ в адрес ПОЛУЧАТЕЛЕЙ.
4. СИСТЕМА – автоматизированная система «Город».
5. КАРТА – идентификационный номер, используемый для быстрого поиска АБОНЕНТОВ.
6. ОСНОВНОЕ ОКНО – окно, в которое Вы попадаете при запуске АРМа (Окно-закладка «**Адрес**»), пример ниже:

[illegible]

7. ОКНО-ЗАКЛАДКА – окно поиска Абонентов по различным реквизитам (по адресу, ФИО, счету и т.п.) (Основное окно также является Окном-закладкой).

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

К	Адрес	ФИО	Услуга	Счёт	Долг	Коллоте
Сп	Морской проспект, 50, 15	Федотова Т Д	Интес - радио	7/25517	4.00	
Сп	Морской проспект, 50, 15	Федотова Т Д	Телефон - абонент	3017730	62.50	
Сп	Ссе-900, 31610	Федотова Т Д	За телефон, сибирс	9874002	0.00	
Сп	Флекс спс. 5252	Федотова Т Д	Пейджер - флекс сп	5252	0.00	

К оплате: 0.00 Принято: 0.00 Сдача: 0.00

Оператор: ФЕДОРЧЕНКО ЕВГЕНИЙ ВЯЧЕСЛАВОВИЧ Касса №: 2345john

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. ☐ АБОН.ПЛАТА: 0.00

2 фев. ☐ ДОП.УСЛУГИ: 0.00

3 мар. ☒ ОПЛАТА "009": 0.00

4 апр. ☐

5 май ☐

6 июн. ☐

7 июл. ☐

8 авг. ☐

9 сен. ☐

10 окт. ☐

11 ноя. ☐

12 дек. ☐

К оплате: 0.00

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

Оператор

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

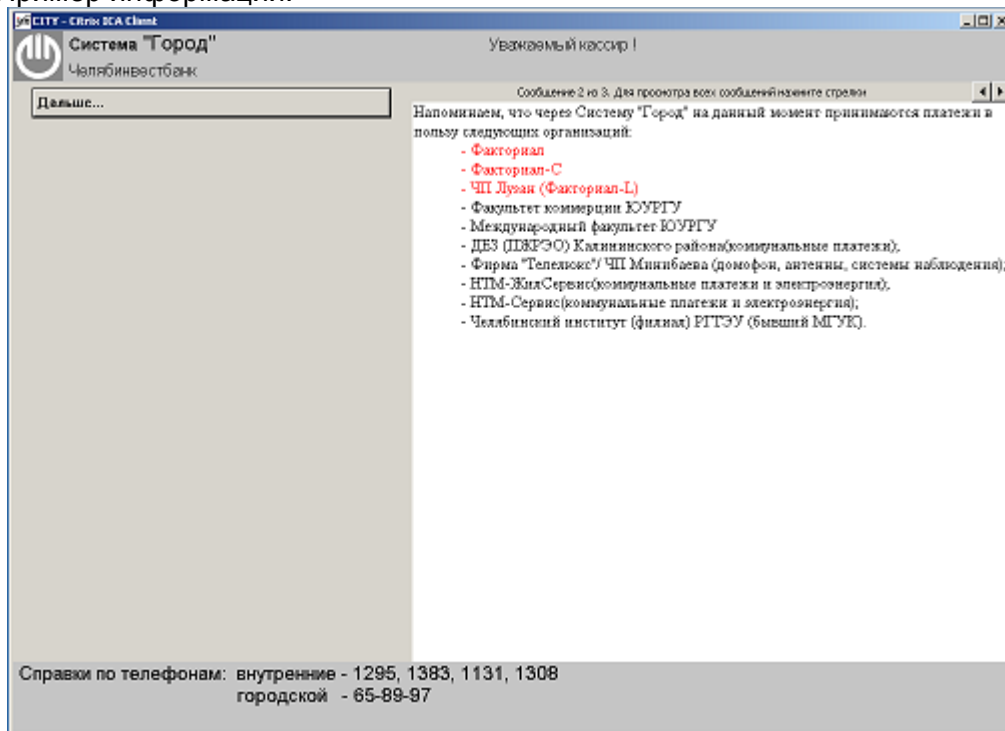
1. Включите принтер или кассовый аппарат, если одно из указанных устройств подключено к Вашему компьютеру.

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

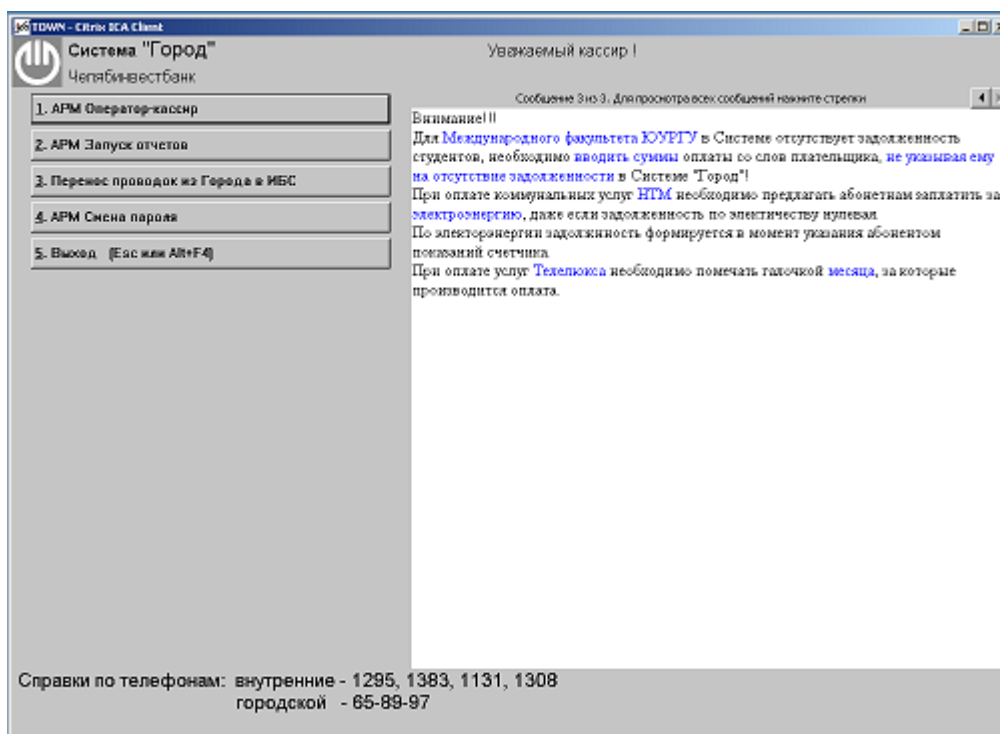


3. После запуска АРМа Вам может быть показано Информационное окно, содержащее оперативную информацию по работе Системы. Вам необходимо внимательно прочитать информацию и, если информационных сообщений несколько, нажать ENTER для продолжения.

Пример информации:

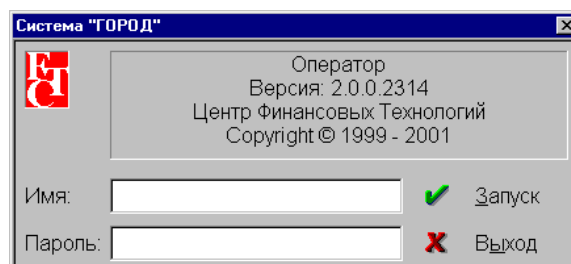


После того как все информационные сообщения будут доведены до сведения кассира, предлагается список доступных для запуска автоматизированных рабочих мест Системы «Город»:



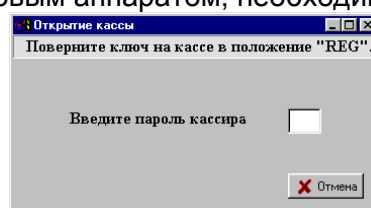
Нажмите кнопку «АРМ Оператор-Кассир».

4. Далее появляется окно ввода имени и пароля:



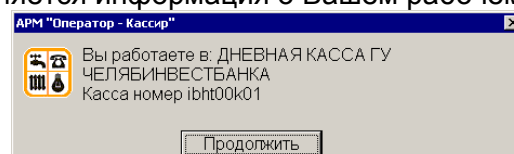
Введите свое имя и пароль.

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



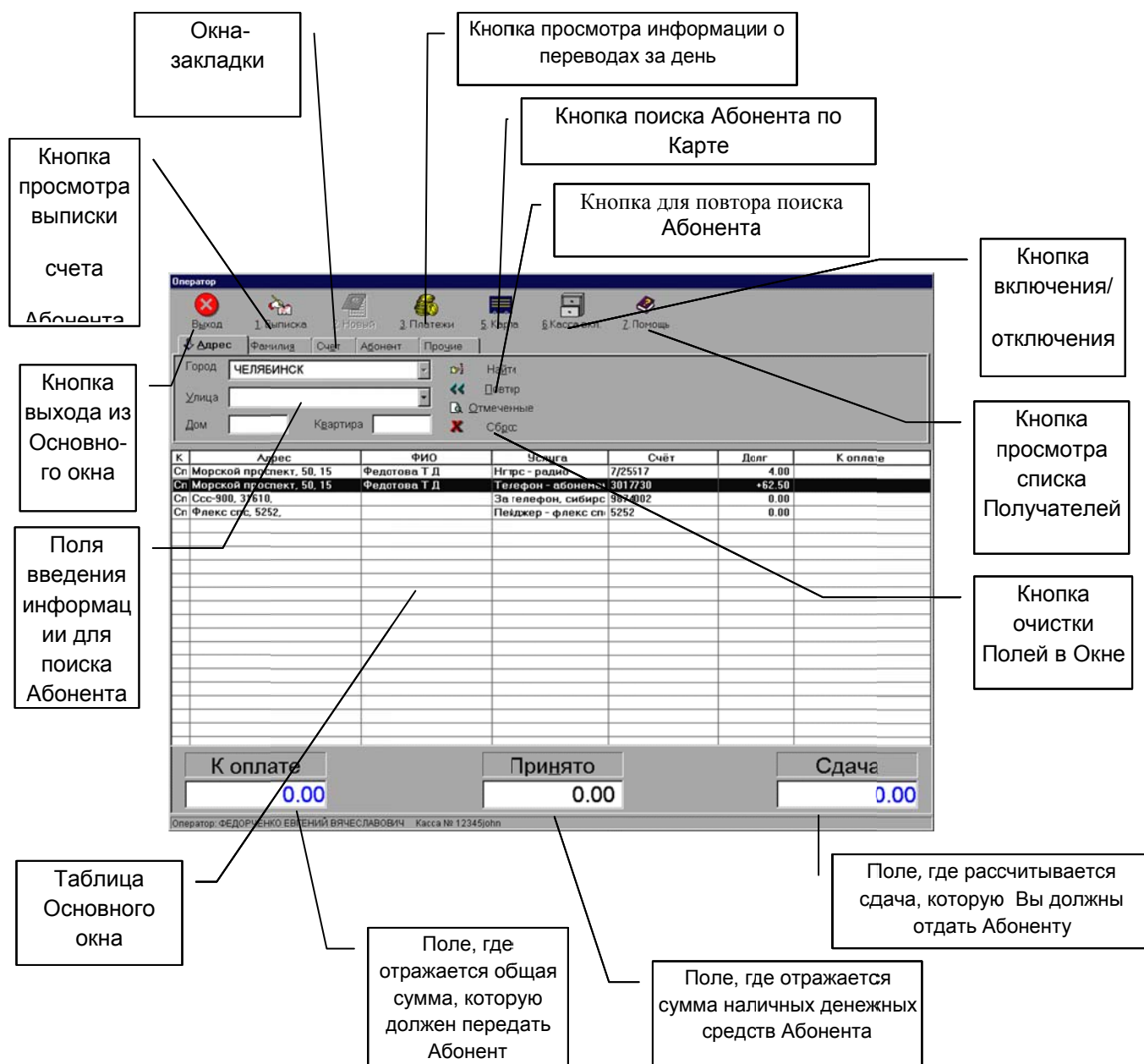
Для открытия кассы, введите пароль.

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:



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+Ы, 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

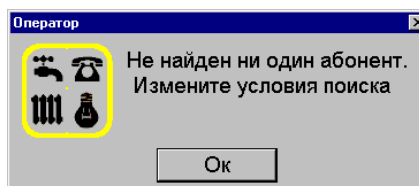
5. Нажмите ENTER

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.

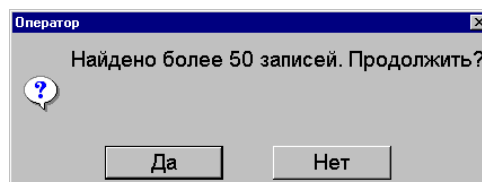
- Поиск по вхождению также полезно использовать, если по предлагаемому Абонентом адресу найдены не все услуги, за которые он хочет перевести денежные средства. Такая ситуация может возникнуть, если различные Получатели неодинаково обозначают название улицы, номер дома или квартиры (с учетом дробей или 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

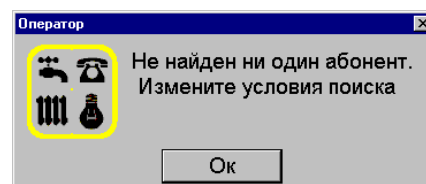
«**Имя**», введите имя Абонента *Лучше вводить только первые буквы имени и отчества, т.к. у многих Получателей информация хранится в виде: ИВАНОВ И. И.*

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

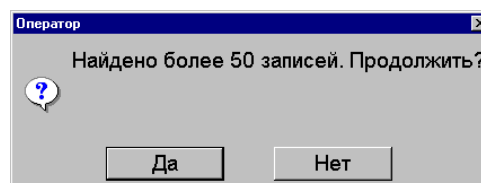
6. Нажмите ENTER

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+Р)

ПОИСК АБОНЕНТА ПО СЧЕТУ

1. Поиск Абонента по счету осуществляется в основном для таких услуг, как перевод денежных средств за телефон, за сотовую связь, за пэйджеры и т.д. Также поиск Абонента по номеру лицевого счета может осуществляться по другим услугам, если Абонент знает этот номер или этот номер указан на предлагаемом им платежном документе.

2. Поиск Абонента по счету осуществляется в Окне-закладке «Счет» - по горячей клавише (Alt+E), мышкой, либо стрелкой ВПРАВО-ВЛЕВО (при пустых Полях)

3. Введите номер счета в Поле «Счет» (вводится вся информация, в том числе, где это нужно, тире и буквы).

4. Если необходимо, выберите вид услуги (для этого перейдите в Поле «Услуга» и используйте

стрелки ВВЕРХ-ВНИЗ для выбора конкретной услуги). Это удобно, если номер счета Абонента двух- или трехзначный. Если это не нужно, просто нажмите ENTER

5. В Таблице появится не только услуга с соответствующим счетом, но и все услуги, за которые можно осуществить перевод денежных средств по адресу, привязанному к данному счету.

РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМ:

- Если Абонент в Системе не найден, появляется Окно-предупреждение с надписью «**Не найден ни один абонент**». Произведите поиск Абонента по другим параметрам (ФИО, адрес). Если и в этом случае Абонент в Системе не найден, то осуществить перевод денежных средств через Систему можно только в адрес отдельных Получателей.

При поиске Абонента по номеру счета, необходимо обязательно учитывать особенности ввода счета по данному условию, указанные в инструкциях по отдельным Получателям.

4. Если поиск Абонента успешен, на экране появляется Таблица с записями. Перемещаться по ним для выбора необходимой записи можно клавишами ↑↓.

ПОЛЕЗНО:

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

ПОИСК КЛИЕНТА ПО ИДЕНТИФИКАЦИОННОЙ КАРТЕ

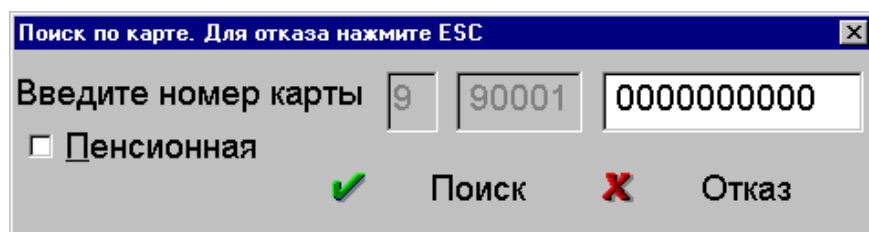
Если Абонент предъявляет Вам Карту, Вам необходимо нажать кнопку «**5Карта**» (Alt+5) или «серый +» (то есть клавишу с «плюсом», которая находится на клавиатуре справа). При этом появится Окно поиска по Карте. Если Карта стандартная (не «Пенсионная»), Вы должны ввести в Поле поиска последние значащие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

9 90001 000 005 02 5

Вы должны ввести следующий номер:

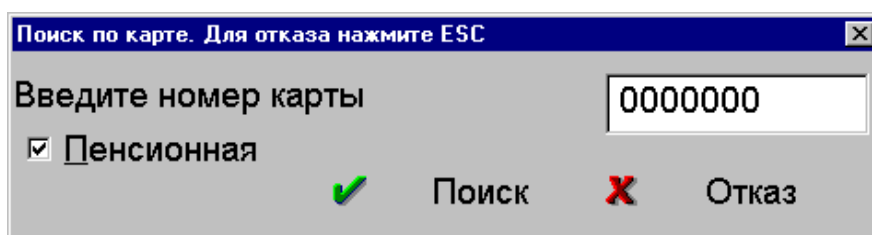
5025

Это будет выглядеть следующим образом:



The dialog box is 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 input fields is a checkbox labeled 'Пенсионная' which is unchecked. At the bottom, there is a green checkmark icon, the word 'Поиск', a red 'X' icon, and the word 'Отказ'.

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 dialog box is 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 input field is a checkbox labeled 'Пенсионная' which is checked. At the bottom, there is a green checkmark icon, the word 'Поиск', a red 'X' icon, and the word 'Отказ'.

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.

ПРИЕМ «ОСНОВНЫХ ПЕРЕВОДОВ»

1. После поиска Абонента в Системе:
 - Встать в Таблице на нужную запись курсором,

К	Адрес	ФИО	Услуга	Счёт	Долг	К оплате
И	Цветной проезд, 1, 23	Федорченко И.М.	Телефон - абонент	3416754	+65.00	
И	Цветной проезд, 1, 23	Аксенов М.З.	Узтс со ран - электр	02020100230	0.00	

- находясь на нужной записи, нажать ENTER. При этом появится Окно перевода для ввода суммы наличных денежных средств. Если у Абонента по данной услуге есть задолженность, то она автоматически будет перенесена в Поле «К оплате».

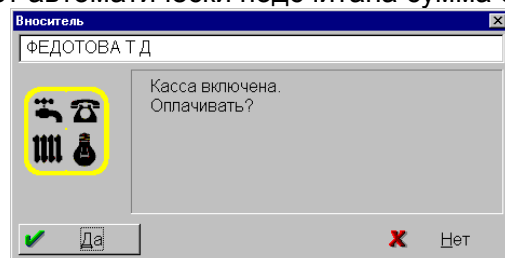
Попасть в Окно перевода из Основного окна можно также нажатием первой цифры суммы наличных денежных средств. Т.е. если, находясь на услуге «Пейджер» нажать цифру 1, автоматически откроется Окно перевода, а цифра 1 перенесется в Поле «К оплате» следующим образом:

То есть, можно, не нажимая ENTER, сразу вводить сумму наличных денежных средств, находясь курсором на выбранной в Таблице услуге.

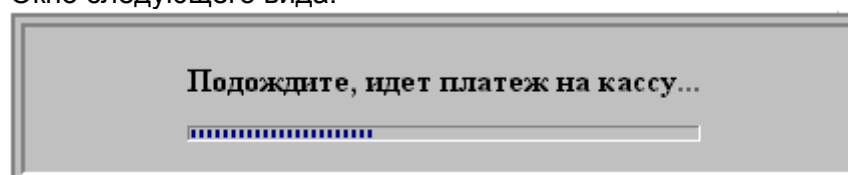
- сообщите Абоненту сумму его задолженности и уточните сумму наличных денежных средств, которую он желает перевести.
- При согласии Абонента перевести денежные средства в сумме начисленной Получателем суммы задолженности нажмите ENTER. В противном случае введите другую сумму, нажмите ENTER
- если для осуществления перевода требуется введение дополнительной информации, появляется Специальное окно перевода. Например, по электроэнергии, телефону и др. (смотри «Инструкцию по отдельным Получателям»),
- после ввода суммы денежных средств и другой необходимой информации в Окне переводов нажмите ENTER. После этого Вы опять попадете в Окно-закладку с Таблицей-списком оплачиваемых Абонентом услуг.
- Если Абонент желает перевести денежные средства также и за другую услугу, необходимо перейти к ней курсором, нажать ENTER, ввести информацию о осуществлении перевода и т.д.

• 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:

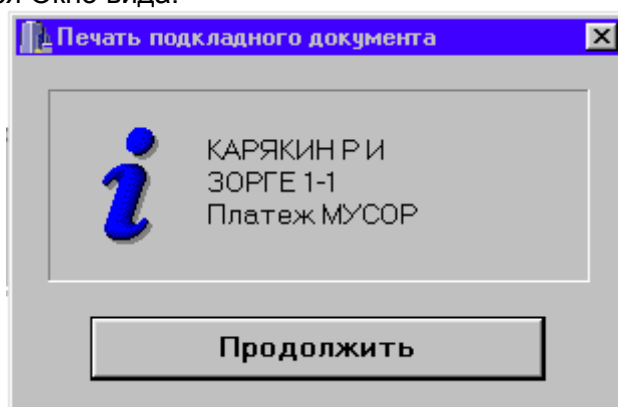


3. Нажмите **«Да»**, если операция была произведена правильно. При этом появится Окно следующего вида:



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.

6. Отдайте Абоненту чеки и подкладные документы.

ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ПЕРЕВОДА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ЗА «ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ»

В адрес некоторых Получателей при отсутствии Абонента в Системе нужно вводить информацию о данном Абоненте. Перевод денежных средств осуществляется в Окне-закладке **«Прочие»**:

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.*

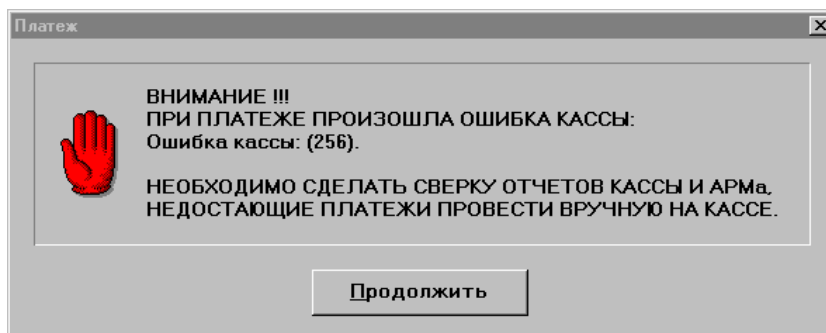
5. Если необходимо принять несколько денежных переводов на один счетчик, необходимо **НЕСКОЛЬКО** раз нажать одну и ту же функциональную клавишу.
6. После того, как вся информация о денежных переводах введена, необходимо перейти в Поле «**Принято**» и ввести сумму наличных, переданную Кассиру Абонентом. 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):

[illegible]

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:

[illegible]

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	

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
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	55.00
ДОП.УСЛУГИ	0.00
ОПЛАТА "009"	0.00

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:

[illegible]

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:

Дата платежа	Номер квитанции	Адрес	ФИО	Услуга	Сумма
15/02/2001 16:23:30	85762994	Морской проспект, 50, 15	Федотова Т.Д.	Интес - 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	Ссс-900, 31610		За телефон, сибирск	800.00
15/02/2001 16:23:30	85762994	Фликс спс. 9252		Платеж - фликс спс.	320.01

Итого: 1129.46 Возврат: 0.00 Всего: 1129.46

Оператор: ФЕДОРЧЕНКО ЕВГЕНИЙ ВЯЧЕСЛАВОВИЧ Касса № 1391226 Залпесей: 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:

[illegible]

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

Введите номер счёта

 Искать  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»



ИНСТРУКЦИЯ
ПО РАБОТЕ С КАРТАМИ СИСТЕМЫ «ГОРОД»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

- 1.1.** Настоящая Инструкция устанавливает правила выдачи и порядок применения карт системы «Город», а также определяет обязанности и ответственность должностных лиц Участников расчетов, работающих в системе «Город».
- 1.2.** Система «Город» - 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 Системы.
- 1.3.** Абоненты – физические лица - плательщики, предоставляющие наличные денежные средства в целях осуществления перевода денежных средств в адрес Получателей денежных средств с использованием Системы.
- 1.4.** Карта системы «Город» - идентификационная карта (номер), используемая для быстрого поиска Абонентов в программном обеспечении системы «Город». Карта системы «Город» содержит идентификационный номер, наносимый на нее следующими способами:

- цифровой код на лицевой стороне карты;
- штриховой код на обратной стороне карты.

Номер карты состоит из 16 цифр. Первые 6 цифр «990002» являются неизменными и означают принадлежность карты Челябинской области. Следующие 10 цифр используются для поиска услуг в системе «Город», которые оплачивает Абонент, и начинаются с цифр:

- «11» - если номер нанесен на бланк пластиковой карты «Социальная карта Челябинца»;

с других цифр, если номер нанесен на специальной (отдельной) пластиковой карте или банковской карте «Золотая корона».

Интернет-карта системы «Город» - виртуальная Карта с номером, фамилией Абонента и 4-х значным цифровым паролем, выдаваемая в обязательном порядке к Карте. Интернет-карта позволяет просматривать задолженность Абонента в банкоматах, информационных киосках, через Интернет-сайт системы «Город» Банка, а также оплачивать услуги через банкоматы, электронные устройства, оборудованные купюроприемниками и через Интернет-сайт при помощи интернет-банка Faktura.ru или с использованием карт международных платежных систем MasterCard, Visa.

- 1.5.** В настоящей Инструкции используются следующие определения работников, обеспечивающих работу с картами системы «Город»:
- а) Кассир – кассовый работник Участника расчетов, принимающий переводы от Абонентов и осуществляющий операции с использованием карты системы «Город»;
 - в) Ответственный работник Участника расчетов – специалист Участника расчетов, на которого возложены обязанности по осуществлению контроля за движением карт системы «Город» в подразделениях Участника расчетов.

2. ОПЕРАЦИИ С КАРТАМИ СИСТЕМЫ.

2.1. Перечень операций и условия их совершения.

Все операции доступны из АРМ «Оператор-Кассир» пункт меню «5 Карта».

- 1.1.1. В системе «Город» предусмотрены следующие операции с картой системы «Город»:
- выдача карты (Интернет-карты) Абоненту;
 - «привязка» услуг Абонента к карте Абонента;
 - исключение услуги из списка услуг, «привязанных» к карте;
 - перевод по карте в кассе Банка;
 - блокировка / разблокировка карты.
- 1.1.2. Все операции, кроме поиска услуг абонента, «привязанных» к карте системы «Город», осуществляются только при наличии двух условий:
- по предъявлению абонентом своего паспорта или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации;
 - после подписания абонентом соответствующего заявления.

2.2. Выдача карт системы «Город», Интернет-карт системы «Город» Абонентам.

Для выдачи карты кассир или экономист обязан:

- 2.4.1. Найти в системе «Город» с помощью программного обеспечения АРМ «Оператор-кассир» хотя бы одну услугу, предоставляемую Абоненту одним из Получателей, заведенных в системе.
- 2.4.2. Выполнить операцию «Выдача карты» в АРМе «Оператор–кассир», при этом в обязательном порядке указать следующие реквизиты:
- фамилия, имя, отчество Абонента;
 - данные документа, удостоверяющего личность Абонента;
 - адрес регистрации (прописки) Абонента;
 - номер выдаваемой Абоненту карты.

Эти данные Абонента хранятся в системе «Город».

- 2.4.3. Распечатать Абоненту:
- заявление на получение карты системы «Город» из АРМа «Оператор-кассир» (Приложение №1);
- Дополнительно, при желании Абонента получить Интернет-карту, из АРМа «Оператор-кассир» распечатать:
- заявление на получение Интернет-карты системы «Город» (Приложение №2);
 - данные Интернет-карты с проставлением подписи и печати кассира.
- 2.2.4. В соответствии с тарифами УЧАСТНИКА РАСЧЕТОВ удерживать с абонента стоимость услуги за выдачу карты системы «Город».

2.2.5. Получить от Абонента подпись на заявлениях.

2.2.6. Передать карту системы «Город» абоненту (если у абонента уже имеются в наличии «Социальная карта Челябинца» или карта «Золотая корона», то для работы в системе используется номер, нанесенный на этих картах и Специальная пластиковая карта Системы «Город» не выдается).

2.2. «Привязка» услуг к карте.

«Привязка» к номеру карты услуг различных организаций, которые оказывают эти услуги абоненту, производится кассиром. При этом кассир обязан:

- идентифицировать Абонента по удостоверяющему личность документу;
- произвести операцию «привязки» указанных Абонентом услуг к номеру карты в АРМе «Оператор-кассир»;
- распечатать заявление для «привязки» услуги (Приложение №1) в АРМе «Оператор-кассир»;
- получить от Абонента подпись на заявлении и заверить заявление собственной подписью.

После выполнения операции «привязки» услуги, при осуществлении кассиром поиска по номеру карты на экране монитора в АРМе «Оператор-кассир» отображается список тех услуг, для которых была выполнена операция «привязки».

2.3. Исключение услуги.

Для исключения услуги из списка привязанных к карте услуг кассир обязан:

- идентифицировать Абонента по удостоверяющему личность документу;
- произвести операцию исключения указанных Абонентом услуг из списка услуг, привязанных к номеру карты Абонента в АРМе «Оператор-кассир»;
- распечатать заявление для исключения услуги (Приложение №1) в АРМе «Оператор-кассир»;
- получить от Абонента подпись на заявлении и заверить заявление собственной подписью.

2.4. Блокировка/разблокировка карты.

2.4.1. Блокировка – временное приостановление возможности осуществления всех операций с картой, кроме операции «Разблокировка карты».

2.4.2. Разблокировка карты – восстановление возможности осуществления всех операций с картой.

2.4.3. Для проведения операции Блокировки/разблокировки карты кассир обязан.

- идентифицировать Абонента по удостоверяющему личность документу;
- произвести операцию Блокировки/разблокировки карты в АРМе «Оператор-кассир»;
- распечатать заявление на операцию Блокировки/разблокировки карты (Приложение №1) в АРМе «Оператор-кассир»;
- получить от Абонента подпись на заявлении и заверить заявление собственной подписью.

2.4. Перевод по карте системы «Город» в кассе УЧАСТНИКА РАСЧЕТОВ.

Для осуществления перевода за коммунальные и иные услуги по карте системы «Город» Абонент передает карту кассиру. В АРМе «Оператор-кассир» системы «Город» кассир набирает номер карты, после чего в системе в автоматическом режиме производится поиск всех услуг, закрепленных за этой картой.

В случае если рабочее место кассира системы «Город» оборудовано устройством чтения штрихового кода, поиск услуг в АРМе «Оператор-кассир» происходит автоматически при считывании штрих-кода кассиром с карты системы «Город».

После завершения поиска кассир обязан принять от клиента денежную наличность в оплату всех услуг, «привязанных» к карте или только тех услуг, которые Абонент желает оплатить. После оплаты кассир распечатывает кассовый чек и передает Абоненту документ о переводе с просьбой проверить правильность оплаты услуг (Ф.И.О., адрес Абонента, наименование Получателя).

После совершения операции кассир возвращает карту Абоненту.

3. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ.

- 3.1 Заявления, полученные кассирами от абонентов, по завершении рабочего дня передаются ответственному работнику Участника расчетов, который формирует и подписывает отчет из системы о количестве выданных карт за день. Количество выданных карт по отчету должно точно соответствовать количеству заявлений от абонентов на выдачу карт.
- 3.2 Участник расчетов обеспечивает сохранность полученных от Абонентов заявлений.

ЗАЯВЛЕНИЕ

«___» _____ 20__ г.

Я, _____
(Ф.И.О. получателя карты)
паспорт _____ выдан _____
(серия, номер) (где и когда выдан)

адрес регистрации _____
Прошу:

☐ Выдать мне карту Системы «Город».

Карту Системы «Город» № 990002 □□□□ □□□□□□ получил.

_____/_____
подпись ФИО

☐ «Привязать» к моей карте Системы «Город» № 990002 □□□□ □□□□□□ следующие услуги:

Вид услуги (телефон, квартплата и т.д.)	Получатель (ЖЭК, телефонная компания и т.д.)	№ лицевого счета, адрес, № телефона и т.д.

☐ исключить следующие услуги из списка услуг, «привязанных» к моей карте Системы «Город» №990002 □□□□ □□□□□□:

Вид услуги (телефон, квартплата и т.д.)	Получатель (ЖЭК, телефонная компания и т.д.)	№ лицевого счета, адрес, № телефона и т.д.

☐ Блокировать мою карту Системы «Город» № 990002 □□□□ □□□□□□.

☐ Разблокировать мою карту Системы «Город» № 990002 □□□□ □□□□□□.

Согласен на обработку моих персональных данных _____, являющимся обработчиком персональных данных в соответствии с Федеральным Законом № 152-ФЗ «О персональных данных». Не возражаю против истребования необходимых сведений (персональных данных обо мне) у любых третьих лиц, а также предоставления персональных данных в отношении меня третьим лицам в рамках действующего законодательства. С моими правами, предусмотренными гл. 3 ФЗ № 152-ФЗ, ознакомлен.

_____/_____
подпись ФИО

Заявление принял кассир:

_____/_____
подпись ФИО

В _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

« ____ » _____ 20 ____ г.

Я, _____

(Ф.И.О. получателя карты)

паспорт _____ выдан _____
(серия, номер) (где и когда выдан)

адрес регистрации _____

Прошу:

- ☐ присвоить моей карте Системы «Город» № 990002 _____ тип «Интернет – карта Системы «Город»» и выдать к ней пароль для просмотра и оплаты через Интернет задолженностей, «привязанных» к моей карте Системы «Город».

_____/_____
подпись ФИО

- ☐ для моей «Интернет – карты Системы «Город»» № 990002 _____ выдать новый пароль.

_____/_____
подпись ФИО

Пароль для «Интернет – карты Системы «Город»» получил:

_____/_____
подпись ФИО

Согласен на обработку моих персональных данных _____, являющимся обработчиком персональных данных в соответствии с Федеральным Законом № 152-ФЗ «О персональных данных». Не возражаю против истребования необходимых сведений (персональных данных обо мне) у любых третьих лиц, а также предоставления персональных данных в отношении меня третьим лицам в рамках действующего законодательства. С моими правами, предусмотренными гл. 3 ФЗ № 152-ФЗ, ознакомлен.

_____/_____
подпись ФИО

Заявление принял к исполнению кассир:

_____/_____
подпись ФИО