**АГЕНТСКИЙ ДОГОВОР**

**НА** **ОБЕСПЕЧЕНИЕ** **ОКАЗАНИЯ КУРЬЕРСКИХ УСЛУГ №**

**г. Москва «**\_\_\_\_**»** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**20**\_\_\_\_**­­­­­­г.**

Публичное акционерное общество «МТС-Банк» (ПАО «МТС-Банк»), именуемое в дальнейшем **«Банк»**, в лице Руководителя Кластера Дэйли Бэнкинг Стасевича Владимира Павловича, действующего на основании доверенности №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в лице Генерального директора \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем **«Исполнитель» (Агент)**, совместно именуемые в дальнейшем **«Стороны»**, заключилинастоящий договор (далее – «Договор») о нижеследующем:

# Термины и определения

**Адрес доставки –** адрес доставки Исполнителем Клиенту Клиентского пакета, согласованный с Клиентом (во время анкетирования либо заполнен Клиентом самостоятельно через Digital-каналы) и переданный Исполнителю.

**Аналог собственноручной подписи Курьера** – уникальный идентификатор Курьера, участвующего в предоставлении услуг Банку по Договору.

**Вознаграждение** **–** вознаграждение, уплачиваемое Банком Исполнителю (Агенту) за оказание Услуг, предусмотренных настоящим Договором.

**Доверенность –** документ, оформляемый(-енный) в соответствии с Регламентом, Инструкциями и Договором в целом по форме, указанной в Приложении № 7-8 к Договору.

**Заявка (заказ) –** электронный документ, содержащий обращение Банка к Агенту на оказание комплекса услуг по доставке Клиенту Клиентского пакета и возврата Клиентского досье.

**Заявление** – заявление, содержащее заявление о предоставлении потребительского кредита и/или заявление (оферту) о заключении Договора КО, оформляемое(-енное) в соответствии с Инструкциями, Регламентом, и Договором в целом и содержащее, помимо прочего, данные о Клиенте.

**Инструкция** – документ, содержащий пошаговое описание действий работников Агента при осуществлении действий, направленных на оказание Банку услуг, описанных в настоящем Договоре. Инструкции составляются и утверждаются Сторонами в письменном виде за подписью должным образом уполномоченных представителей Сторон. Инструкция (Приложение №3 к Договору) является неотъемлемой частью Договора, Исполнитель несет ответственность за ее качественное исполнение.

**Канал передачи данных –** система технических средств и среда распространения сигналов для передачи и получения данных от источника к получателю и обратно.

**Карта –** выпущенная Банком пластиковая карта, которая после заключения между Банком и Клиентом Договора становится платежной (банковской) картой (кредитной или дебетовой).

**Клиент –** физическое лицо, желающее заключить с Банком Договор на комплекс банковских услуг, а также выразивший согласие на обработку его персональных данных Банком и Агентом в пределах и для целей, определенных настоящим Договором. Перечень Клиентов и адреса доставки Клиентских пакетов определяются Банком в одностороннем порядке и направляются Банком Агенту в порядке, предусмотренном в Регламенте (Приложение № 2 к Договору).

**Клиентский пакет (КП, Отправление) –** комплект документов, упакованный в конверт и подлежащий вручению Клиенту в соответствии с Регламентом, Инструкциями и Договором. Комплект документов формируется Банком по своему усмотрению и передается Исполнителю либо формируется на стороне Исполнителя в соответствии с Регламентом и Инструкциями Банка.

**Клиентское досье (КД) –** комплект документов, необходимых для проведения Банком идентификации и заключения Банком с Клиентом Договора. Клиентское досье включает в себя:

* Заявление об открытии банковского счета и предоставлении банковской карты с условием кредитования счета – Приложение к «Общим условиям комплексного банковского обслуживания физических лиц в ПАО МТС-Банк», цифровое фото Клиента и документов Клиента в соответствии с требованиями Банка (для основных карт);
* Расписка (для перевыпущенных карт).

**КЦ Агента –** Контактный центр Исполнителя.

**Некомплект** – это Клиентское досье, не прошедшее верификацию на стороне Банка, как следствие подлежащие исправлению или переподписанию полностью на стороне Исполнителя (Агента), за счет Исполнителя и в сроки, закрепленные в Договоре согласно срокам доставки, до региона и до Клиента.

**Отправление** **–** Клиентский пакет или Клиентское досье.

**Отчетный период** **–** календарный месяц с первого числа текущего месяца по последнее число текущего месяца включительно, при этом:

* Первый отчетный период длится с даты заключения настоящего договора до последнего дня месяца, следующего за месяцем заключения Договора.
* Последний отчетный месяц, в случае расторжения Договора в любой день, кроме последнего календарного месяца, длится с первого числа месяца, в котором Договор расторгнут, по последний день месяца срока действия Договора.

**ПОД** – Пункт обработки досье/Отдел обработки досье Клиентов Банка.

**Расписка –** документ, подтверждающий получение Клиентом Карты и оформляемый(-енный) в соответствии с Регламентом, Инструкциями и Договором в целом.

**Регламент взаимодействия сторон (Регламент) -** правила, сроки и порядок действий Сторон в процессе оказания Услуг по настоящему Договору (Приложение №2 к Договору).

**Режим реального времени (on-line)** - режим передачи данных, при котороминформация об изменении состоянияобъекта передаётся в момент изменения состояния.

**Статус –** состояние заказа на момент передачи информации о нём в Банк.

**Финансовый консультант (Курьер) –** уполномоченное Банком физическое лицо, заключившее с Агентом трудовой договор или договор подряда, осуществляющее доставку Клиентам Клиентских пакетов и иные действия, указанные в Доверенности, Регламенте и Инструкции.

**Фотокопия –** копия документа Клиента и/или Клиентского досье, изготовленная Курьером в соответствии с Регламентом и Инструкциями Банка путем фотографирования любым устройством, принадлежащим Агенту, заверенная аналогом собственноручной подписи Курьера, и полученная Банком по согласованным защищённым каналам передачи данных.

# Предмет договора

Банк (Заказчик) привлекает Исполнителя в качестве банковского платежного агента (далее по тексту Договора и Приложений к нему - Агент и Исполнитель имеют одинаковое значение) для выполнения от имени и за счет Банка следующих действий:

* 1. Предоставление Клиентам Клиентских пакетов, содержащих банковские Карты, эмитированные Банком в порядке и сроки, согласованные Сторонами, установленные в Положении о тарифах, условиях оплаты, географии и сроках обслуживания (Приложение № 1 к Договору) и в Регламенте взаимодействия Сторон (Приложении №2 к Договору), и в строгом соответствии с Инструкциями, и для обеспечения возможности использования указанных Карт в соответствии с условиями, установленными Банком.
	2. Исполнитель (Агент) проводит идентификацию Клиента – физического лица в целях предоставления указанному физическому лицу Карты в соответствии с настоящим Договором и требованиями законодательства Российской Федерации о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.
	3. По заданию Банка Агент оказывает услуги по сбору у Клиентов и доставке в Банк Клиентских досье, в порядке и сроки, согласованные Сторонами, установленные в Положении о тарифах, условиях оплаты, географии и сроках обслуживания (Приложение № 1 к Договору) и в Регламенте взаимодействия Сторон (Приложении №2 к Договору), и в строгом соответствии с Инструкциями.
	4. Агент собирает сведения, необходимые для обновления Банком имеющихся у Банка сведений о Клиентах, и передает такие сведения в Банк в соответствии с Регламентом, Инструкциями и Договором в целом.
	5. По настоящему Договору Банк поручает, а Агент обязуется от своего имени, но за счет Банка совершать действия для обеспечения оказания Банку услуг по курьерской доставке Клиентских пакетов и Клиентских Досье по отдельным поручениям (Заявкам) Банка в соответствии с Регламентом, Инструкциями и Договором.
	6. За выполнение действий Исполнителя (Агента), предусмотренных Договором, и оказание услуг, указанных в Договоре, Банк обязуется выплатить Исполнителю вознаграждение в соответствии с перечнем и стоимостью, которые указаны в Приложении №1 к Договору.
	7. Каждая Заявка на доставку содержит все существенные условия, касающиеся оказания услуг по курьерской доставке Отправления.
	8. Отправление Заявки означает согласие Банка с рассчитанным размером расходов и вознаграждения, но не более стоимости услуги (согласно Приложению №1 к Договору).
	9. Принятие Заявки с помощью Программного обеспечения означает согласие Агента с указанными в Заявке условиями, а направление соответствующего сообщения по правилам настоящего Договора является надлежащим акцептом Заявки.
	10. Агент обязуется обеспечить исполнение Курьером всех условий, предусмотренных настоящим Договором в отношении порядка приема и исполнения Заявок.

# Обязанности Сторон

* 1. Банк обязан:
		1. Принимать услуги по настоящему Договору в соответствии с порядком, утвержденным в Регламенте взаимодействия сторон и настоящем Договоре;
		2. Принимать и своевременно оплачивать оказываемые Агентом услуги в соответствии с [разделом 3](#_Размер_вознаграждения_и) настоящего Договора на основании Акта сдачи-приемки оказанных услуг (Приложение №6 к Договору) и согласно Приложению №1 к Договору;
		3. Штрафовать/снижать размер вознаграждения Исполнителя в случае нарушения условий Договора и/или Соглашения об уровне предоставляемого сервиса (Приложение № 1 к Договору);
		4. В случае претензий по оказанным услугам в части своевременности, правильности доставки и обеспечения сохранности Отправления, сообщить о них Агенту в течение 10 рабочих дней с момента выявления проблемы;
		5. Сообщать ответственному сотруднику Исполнителя (Агента) о:
* некорректно заполненных КД;
* нарушениях в процессе;
* жалобах Клиента;
* прочей информации касаемо процесса доставки, а также запрашивать меры и сроки по устранению проблем и контролировать их выполнение.
	1. Банк имеет право:
		1. В одностороннем порядке определять и изменять содержание Клиентского пакета, Инструкций, Регламента и Скриптов разговоров, закрепленных в Договоре, предварительно уведомив Исполнителя за 7 (семь) календарных дней до вступления таких изменений в силу. При этом Банк вправе уведомить Исполнителя об изменении Правил любым из следующих способов, выбираемых Банком по своему усмотрению:
			+ путем направления письма с доставкой нарочным или курьерской почтой по адресу, указанному Исполнителем в Договоре;
			+ путем направления почтового отправления (заказного письма) по адресу, указанному Исполнителем в Договоре;
			+ путем направления e-mail ответственным сотрудникам Исполнителя с копией на Генерального директора;
		2. Принимать участие в мероприятиях Агента по обучению Курьеров, назначать курсы обучения и тестирования для Курьеров на стороне Банка;
		3. Направлять рекомендации Агенту по замене Курьеров;
		4. Проводить расследование причин утери и недоставки Клиентских пакетов и Клиентских досье;
		5. Банк оставляет за собой право корректировать (как расширять, так и сокращать) адресную программу (географию доставки) на любом этапе проекта в зависимости от потребностей Банка;
		6. При несоблюдении Исполнителем (Агентом) указанных в настоящем Договоре условий его привлечения, требований статьи 14 Федерального закона № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» и Федерального закона № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» отказаться в одностороннем порядке от исполнения настоящего Договора;
		7. В целях осуществления контроля за соблюдением Исполнителем (Агентом) условий настоящего Договора, требований ст.14 Федерального закона №161-ФЗ, а также требований Федерального закона № 115-ФЗ:
			1. В любое время в период действия Договора осуществлять проверку (в том числе, на территории Исполнителя) качества оказания Исполнителем услуг, предусмотренных настоящим Договором, включая соблюдение требований по сохранности документов и обеспечению конфиденциальности информации, а также исключение риска несанкционированной передачи документов и/или информации третьим лицам;
			2. Проводить проверки деятельности Исполнителя, соблюдения им требований законодательства о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма. Результаты проверки оформляются актами проверки, составленными Банком в одностороннем порядке;
			3. На основании актов проведенных проверок требовать от Агента устранения выявленных нарушений, принятия мер к недопущению повторных замечаний, устанавливать сроки для выполнения требований Банка. Требования направляются Банком Исполнителю (Агенту) по почте в письменном виде либо по электронной почте на адрес Исполнителя. К требованию должен быть приложен акт проверки;
			4. Запрашивать у Исполнителя (Агента) информацию и документы в целях подтверждения исполнения обязанностей Банковским платежным агентом по настоящему Договору.
	2. Исполнитель (Агент) обязан:
		1. Оказывать Банку Услуги на условиях и в порядке, предусмотренном Договором и Заказом, а также Соглашением об уровне предоставляемого сервиса (Приложение №1 к Договору);
		2. Обеспечивать забор конвертов и конвертов с Картами для формирования Клиентских пакетов. При этом информация о количестве таких поставок, адресах и сроке доставки определяется Банком в одностороннем порядке и передается Агенту в порядке, предусмотренном Приложением №1 к Договору;
		3. Обеспечивать наличие тестового и промышленного контуров по каждому интеграционному процессу;
		4. Обеспечивать реализацию необходимых доработок при автоматизации новых процессов и поддержку тестирования, в т.ч. регрессионного (согласно графику работ, предоставляемых Банком);
		5. Обеспечивать количество квалифицированных Финансовых консультантов (Курьеров) необходимое для исполнения условий Договора и проводить их обучение по согласованным с Банком информационным материалам;
		6. Обеспечить контроль качества каждого этапа процесса (работа операторов КЦ, Курьеров, верификации и т.д.);
		7. Осуществлять забор отправлений из Банка по согласованному с Банком графику забора отправлений с возможностью дополнительного вызова Курьера в течение рабочего дня;
		8. Обеспечивать оказание Банку услуг по передаче Клиентских пакетов Клиентам и формирования Клиентских досье Клиентов в городах, зафиксированных в Географии обслуживания (но не ограничиваясь), и в соответствии с Договором;
		9. Обеспечивать обзвон Клиентов (согласование доставки/встречи) в соответствии с часовым поясом региона доставки и соблюдение скриптов разговоров, предоставленных Банком;
		10. Обеспечивать идентификацию Клиента и проверку документов Клиентов, в том числе проверку подлинности Паспорта, предъявленного Клиентом. Не производить выдачу карты Клиенту при наличии подозрений в подделке паспорта;
		11. Обеспечивать приемку от Клиентов документов, адресованные Банку, проверять их надлежащее оформление в соответствии с Инструкциями и передавать в Банк по указанным адресам (Приложение №2 к Договору) сформированные и укомплектованные Клиентские досье. Перечень и требования к документам, передаваемым в Банк, содержатся в Инструкциях;
		12. Обеспечивать исполнение фотографирования Клиента и документов в порядке, предусмотренном Регламентом и Инструкциями, верификацию фотокопий на стороне Исполнителя и своевременную отправку качественных Фотокопий в Банк по защищённым каналам передачи данных. Перечень и требования к Фотокопиям, передаваемым в Банк, содержатся в Инструкциях (Приложение №2, Приложение №3, Приложение №4 к Договору);
		13. Обеспечивать выполнение Инструкций и Регламентов Банка;
		14. Использовать в работе новые версии Инструкций/Регламента, после внесения изменений на стороне Банка (без заключения дополнительного соглашения к Договору) и обеспечивать своевременное информирование работников по факту внесения изменений;
		15. Достоверно и корректно информировать Клиента Банка по возникающим у него вопросам, а также предоставлять актуальную и полную информацию о продуктах/услугах, предоставляемых Банком, в том числе об условиях, сроках, месте их получения/оформления;
		16. Осуществлять возврат в Банк неврученные Клиентам Клиентские пакеты и Клиентские досье в порядке и в сроки, установленные Регламентом (Приложение №2 к Договору);
		17. Уведомлять Банк о движении Отправления, Клиентских пакетов, Клиентских досье от Банка до Клиента и от Клиента в Банк или об их утере в соответствии с Регламентом (Приложение №2 к Договору) и настоящим Договором;
		18. Информировать Банк где, каким образом организована сборка, компоновка, хранение и отправка отправления в самой компании, компании субподрядчика (если применимо) с точки зрения сохранности груза;
		19. Осуществлять обработку персональных данных согласно настоящему Договору и Порядку идентификации/упрощенной идентификации Клиентов;
		20. Оплачивать штрафы в случае нарушения условий Договора и/или Соглашения о качестве обслуживания в соответствии с Договором и Положением о тарифах, географии и сроках обслуживания (Приложение № 1 к Договору);
		21. Обеспечивать информирование[[1]](#footnote-1) (по телефону, посредством смс-сообщений и/или e-mail) Клиентов по процессу доставки банковского продукта, в том числе информирование Банка и Клиентов при возникновении задержек с доставкой на стороне Исполнителя;
		22. Передавать в Банк информацию, полученную по факту обслуживания Клиента (в случае некорректных данных Клиента в заявке направлять корректные, адрес доставки в случае его изменения, комментарии в случае выявления признаков мошенничества/подделки документов и т.д.);
		23. Предоставить выделенного консультанта на решение всех вопросов и предоставлению информации по запросам ответственных лиц Банка (постоянная поддержка в рабочее время, в т.ч. в нерабочее время при устранении проблем);
		24. Предоставить Банку возможность дистанционно осуществлять проверку качества оказания услуг, предоставленных Исполнителем по настоящему договору при помощи (но не ограничиваясь) Личного кабинета с индивидуальным доступом;
		25. Обеспечить поддержание сервиса «Личный кабинет» в работоспособном состоянии с размещением отчетности в различных разрезах по требованиям Банка, сверка актов на оплату, трекинга заказа, информация по геолокации курьеров, оформление заказов и вызов курьера, контроль отправлений);
		26. Предоставлять Банку:
			1. ежедневную статистическую отчетность по форме Банка (п. 10 настоящего Договора), включающую показатели, но не ограничиваясь, за предыдущий день до 12 часов следующего дня в т.ч. реализовать и поддерживать автоматизированную отчетность и автоматическую передачу отчетов о заказах (по форме Банка) на ежедневной основе (нарастающим итогом);
			2. отчетность по запросу Банка с формата и периода (ежедневно, еженедельно, ежемесячно), в т.ч. при необходимости реализовать и поддерживать автоматизированную отчетность и автоматическую передачу отчетов о заказах (по форме Банка) на ежедневной основе.
		27. Предоставлять детализации звонков от оператора связи по итогам коммуникаций с Клиентами на ежемесячной основе (с обозначением номера телефона, количества минут на разговор, включая неуспешные попытки соединения и т.д.);
		28. Обеспечить запись разговоров и предоставлять записи разговоров (срок – не старше 30 календарных дней от даты разговора с Клиентом) работников Исполнителя (Контакт-Центра, Курьеров) с Клиентами по запросу Банка. Файл с записью разговора при сохранении должен быть поименован, имя файла должно содержать следующие атрибуты: Дата и время записи, номер Заявки, иные данные (по договоренности);
		29. Обеспечить наличие ресурса по просушке записей разговора с Клиентом (операторы КЦ, Курьерs) и предоставление доступов сотрудникам Банка у данному ресурсу;
		30. Исправлять все недочеты (например, некорректность заполнения документов, некачественные фотокопии и т.д.). Устранение ошибок происходит за счет Исполнителя и в сроки, согласованные с Клиентом. Встречу с Клиентом необходимо согласовать в течение одного рабочего дня после получения информации о необходимости устранения недочета;
		31. Хранить все отправления в течение периода, обозначенного условиями Договора (Приложение №2 к Договору);
		32. Содействовать Банку при проведении проверки (в том числе, на территории Исполнителя) качества оказания Исполнителем услуг, предусмотренных настоящим Договором, включая соблюдение требований по сохранности документов и обеспечению конфиденциальности информации, а также исключению риска несанкционированной передачи документов и/или информации третьим лицам;
		33. Настоящим стороны понимают и соглашаются со следующим: в случае передачи Отправления Клиенту для целей исполнения Договора, корректным Клиентским досье является Клиентское досье, которое одновременно соответствует следующим условиям:
			1. Оформлено Исполнителем в соответствии с Инструкциями и Договором в целом;
			2. Получено Банком от Исполнителя в соответствии с Инструкциями и Договором в целом;
			3. Под контролем Финансового консультанта каждый лист каждого документа, входящего в такое Клиентское досье, подписан Клиентом в соответствии с Инструкциями и Договором в целом в специально предназначенных для этого полях, размещенных в каждом таком документе;
			4. Данные Клиента (фамилия, имя, отчество Клиента; дата рождения Клиента; серия и номер паспорта Клиента; наименование органа выдавшего паспорт Клиента[[2]](#footnote-2); адрес регистрации Клиента), указанные в Заявлении, входящие в такое Клиентское досье, соответствуют данным Фотокопии паспорта такого Клиента с учетом данных, указанных в Заявлении на изменение персональных данных;
			5. Документы, входящие в такое Клиентское досье, не являются поврежденными полностью или частично, не содержат исправлений, зачеркиваний, а также слов и (или) значений, вписанных и не предусмотренных Инструкциями и Договором в целом;
			6. Клиентское досье оформлено Клиенту, в отношении которого Банком получены от Исполнителя в соответствии с Инструкциями и Договором в целом с использованием ПО Фотография Клиента, Фотокопии паспорта такого Клиента, а также Фотокопия документа(-ов), направление которого(-ых) Исполнителем Банку с использованием ПО предусмотрено в Инструкциях и настоящем Договоре;
			7. Клиент не оспаривает факт подписания документов, входящих в такое Клиентское досье;
			8. Клиентское досье передано в соответствующий ПОД Банка без критических ошибок (ошибки в персональных данных, отсутствие подписи Клиента, отсутствие обязательных собственноручных рукописных записей Клиента и др.);
		34. В случае невозможности передачи Отправления Клиенту для целей исполнения Договора корректным Клиентским пакетом является Клиентский пакет, который одновременно соответствует следующим условиям:
			1. Такой Клиентский пакет получен Банком от Исполнителя в соответствии с Регламентом, Инструкциями и Договором в целом;
			2. Карта, входящая в такой Клиентский пакет, получена Банком от Исполнителя в соответствии с Инструкциями и Договором в целом;
			3. А также в отношении такого Клиентского пакета соблюдается целостность Клиентского пакета. В случае, если пакет был вскрыт при встрече с Клиентом, но не передан ему, то в Банк должно быть возвращено все содержимое конверта (состав КП описан в Инструкции по доставке отправления с банковской картой (Приложение №3).
		35. Для целей исполнения настоящего пункта Договора Стороны понимают и соглашаются, что сокращения и (или) орфографические ошибки (опечатки), не изменяющие смысл, в наименовании органа выдавшего Паспорт Клиента и (или) адресе регистрации Клиента, указанном(-ых) в Заявлении, входящем в Клиентский пакет, не учитываются в качестве несоответствий данных паспорта Клиента;
		36. Исполнитель самостоятельно и за свой счет переоформляет и передает Банку в соответствии с Правилами и Договором в целом Клиентское досье, которое оформлено с нарушением требований Правил и Договора в целом;
		37. Обеспечить предоставление Банку права (неисключительного) на использование программного обеспечения Исполнителя (далее по тексту – ПО) и аренды мобильного устройства (Приложение №1 к Договору) и поддержание его работоспособности;
		38. В случае отказов и/или иных программных сбоев оборудования и/или программного обеспечения, находящегося на обслуживании Исполнителя, руководствоваться Приложением № 1 к настоящему Договору, а также обеспечивать техническую поддержку согласно установленному уровню сервиса, определенному Договором и Приложением № 1, на основании поступающих запросов от Банка с предоставлением еженедельных и ежемесячных отчетов по решенным инцидентам и отработанным запросам, без взимания дополнительной платы с Банка;
		39. Обеспечить доступность сервиса:
			1. Время предоставления сервиса – 24/7.

Штатные технологические окна для установки изменений в информационных системах Банка по Московскому времени (передача информации в сервисы Банка в указанные интервалы запрещена):

* с 23-00 до 01-00 со среды на четверг;
* с 23-00 до 01-00 с воскресенья на понедельник.
	+ - 1. Время проведения плановых ремонтно-настроечных и профилактических работ должно планироваться Исполнителем в нерабочее время, не препятствуя обработке заказов и не нарушая Предмета Договора. О времени проведения таких работ Исполнитель уведомляет Банк (ответственных сотрудников) по электронной почте не менее, чем за 1 (один) рабочий день до даты начала работ. Общее время проведения ремонтно-настроечных и профилактических работ, приводящих к перерыву в обслуживании Клиентов, не может превышать 48 (сорок восемь) часов в год (4 (четырех) часов в месяц);
			2. В случае отказов или программных сбоев оборудования и/или программного обеспечения, находящегося на обслуживании Исполнителя (или арендованного Исполнителем), обеспечивать восстановление работоспособности такого оборудования и/или программного обеспечения без взимания дополнительной платы с Банка. Исполнитель обязуется предпринять все необходимые и возможные меры для скорейшего восстановления работоспособности систем Исполнителя и продолжения оказания услуг по доставке банковских продуктов. Восстановление работоспособности производится в срок, не превышающий 3 (три) часа рабочего времени с момента отказа или сбоя;
		1. Обеспечить предоставление информации по запросам Банка:
			1. Ответы на запросы в рамках регрессионного тестирования – 1 час;
			2. Ответы на запросы в рамках тестирования – 4 часа;
			3. Ответ на запрос ответственного работника Банка (вопросы по доставке) – 8 рабочих часов;
			4. Ответ на запрос по жалобе Клиента – 4 рабочих часа;
			5. Запросы по работоспособности систем - 2 рабочих часа;
			6. Согласование новых условий, изменений в Инструкции и иные документы – 16 рабочих часов;
			7. Остальные вопросы – 3 рабочих дня;
		2. Обеспечить уровень предоставляемого сервиса согласно SLA (Приложение 1);
		3. Обеспечить реализацию и выполнение всех мероприятий, направленных на предотвращение мошенничества (п. 5 Договора);
		4. Обеспечивать поддержание и укрепление репутации Банка и не предпринимать действий, наносящих или способных нанести ей ущерб;
		5. Настоящим Исполнитель понимает и соглашается со следующим:
		- Исполнитель и Финансовые консультанты (Курьеры) при общении с Клиентами должны быть вежливыми и приветливыми, не допускать выражений оскорбляющих и (или) унижающих достоинство Клиентов, а также не совершать действий, которые могут повредить деловой репутации Банка и (или) причинить Банку убытки;
		- Исполнитель и Курьеры при исполнении обязательств, определенных в Договоре, не вправе давать обещания или иным образом гарантировать Клиентам заключение между ними и Банком Договора на предоставление банковского(их) продукта(ов), а также предоставление Дополнительных услуг;
		- Исполнитель и Курьеры не вправе от имени Банка заключать какие-либо договоры (соглашения), совершать сделки, а также осуществлять какие-либо иные действия, не предусмотренные Регламентом, Инструкциями и Договором в целом;
		- Исполнитель и Финансовые консультанты (Курьеры) при исполнении обязательств, определенных в Договоре, не вправе обуславливать получение Клиентами Клиентских пакетов и (или) оформление Клиентских досье приобретением Клиентами у Исполнителя и (или) иных третьих лиц товаров, работ, услуг;
		- Исполнитель и Финансовые консультанты (Курьеры) при исполнении обязательств, определенных в Договоре, не вправе нарушать целостность упаковки Клиентских пакетов и (или) иным образом повреждать Клиентские пакеты, а также изымать и (или) повреждать содержимое Клиентских пакетов;
		- Исполнитель и (или) Финансовые консультанты (Курьеры) при исполнении обязательств, определенных в Договоре, не вправе вносить какие-либо изменения в документы, входящие в Клиентский пакет, не предусмотренные Регламентом, Инструкциями и Договором в целом;
		- Исполнитель гарантирует наличие у него согласий Финансовых консультантов (Курьеров) на обработку персональных данных Курьеров (в том числе для передачи Исполнителем персональных данных Курьеров Банку и обработки Банком персональных данных Курьеров для целей исполнения Договора).
		1. Исполнитель обязуется в рамках исполнения настоящего Договора соблюдать требования применимого антикоррупционного законодательства и не предпринимать никаких действий, которые могут нарушить нормы антикоррупционного законодательства или стать причиной такого нарушения Банком, в том числе не требовать, не получать, не предлагать, не санкционировать, не обещать и не совершать незаконные платежи напрямую, через третьих лиц или в качестве посредника, включая (но не ограничиваясь) взятки в денежной или любой иной форме, каким-либо физическим или юридическим лицам, включая (но не ограничиваясь) коммерческим организациям, органам власти и самоуправления, государственным служащим, частным компаниям и их представителям».

В случае нарушения Исполнителем изложенных выше антикоррупционных обязательств, Банк вправе в одностороннем порядке приостановить исполнение своих обязательств по настоящему Договору до устранения причин такого нарушения или отказаться от исполнения Договора, направив об этом письменное уведомление.

* 1. Исполнитель (Агент) имеет право:
		1. Изменять сроки доставки Клиентских пакетов и Клиентских досье по письменному согласованию с Банком;
		2. Запрашивать информационный материал и дополнительное обучение Курьеров силами Банка в согласованные сроки;
		3. На получение от Банка вознаграждения за оказанные услуги по настоящему Договору;
		4. Приостановить прием Заявок в следующих случаях:
		- при просрочке оплаты Банком вознаграждения на срок более 10 (десяти) рабочих дней, если иное не согласовано Сторонами;
		- при невозможности вручения Заказчику Актов сдачи-приема оказанных услуг по почтовому адресу, указанному в настоящем Договоре.
	2. Стороны обязуются:
		1. Соблюдать порядок и сроки оказания услуг, установленные Договором и Приложением №1 к настоящему Договору;
		2. Принимать и передавать Клиентские пакеты и Клиентские досье путем подписания сторонами Акта приема-передачи Клиентских пакетов/Клиентских досье (Приложение №5);
		3. Согласовать в письменном виде Инструкции, обучающие материалы и другие документы, необходимые для оказания услуг в рамках настоящего Договора.

# Размер вознаграждения, порядок расчетов и условия оплаты услуг

* 1. Для обеспечения надлежащего исполнения Сторонами платежных и связанных с ними обязательств по Договору, а также для осуществления расчетных операций по Договору в кратчайшие сроки и с минимальными транзакционными издержками, а также для минимизации риска несвоевременных платежей, неплатежей и/или утраты денежных средств Сторон, в т.ч. вследствие возможной неблагонадежности или неплатежеспособности банков-корреспондентов, все платежи и расчеты сторон по Договору должны осуществляться через банковские счета сторон, открытые в ПАО «МТС-Банк».
	2. За услуги по настоящему Договору Банк выплачивает Агенту вознаграждение на условиях и в порядке, определенном в Приложении №1 к настоящему Договору.
	3. Вознаграждение за оказание услуг по настоящему Договору подлежит уплате на основании согласованных сторонами Актов сдачи-приёма оказанных услуг (Приложение №6) за Отчетный период.
	4. Вознаграждение уплачивается путем безналичного перечисления денежных средств на счет Исполнителя (Агента), в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента подписания Актов сдачи-приёма оказанных услуг и выставленного счета. Датой выполнения обязательств Банка по уплате вознаграждения считается дата списания денежных средств со счета Банка.
	5. Услуга считается оказанной полностью и оплачивается по тарифам «Полная услуга» в случае, если был осуществлен выезд Финансового консультанта (Курьера) к Клиенту и Клиентское досье оформлено корректно, в соответствии с требованиями корректного Клиентского Досье (п.2.3.33).
	6. Услуга считается оказанной не полностью и оплачивается по тарифам «Частичная услуга» в следующих случаях:
* Выезд Курьера не осуществлялся в виду отказа Клиента на этапе звонка Курьерской службы или Курьера (должно быть подтверждено записью разговора c указанием даты и времени совершения звонка);
* Осуществлено, оговоренное в Договоре количество дозвонов до Клиента, не завершившихся успехом (должно быть подтверждено отчетом c указанием дат и времени совершения звонков);
* Осуществлено, оговоренное в Договоре количество выездов Курьера, не завершившихся успешной передачей Клиентского пакета, по причине отсутствия у Клиента необходимого комплекта документов либо по причине отсутствия Клиента в оговоренном месте встречи в случае подтверждения данного факта Банком;
* Отказа Клиента от получения Клиентского пакета (должно быть подтверждено);
* Отказа Курьера в передаче документов Клиенту при несоответствии данных в документах Клиента, данным в Клиентском пакете (т.е. фотографирование не осуществлялось) или при выявлении стоп-факторов в процессе идентификации Клиента (согласно Инструкции, Приложение 3).

Во всех перечисленных пунктах Клиентский пакет должен быть возвращен в Банк, если это предусмотрено процессом.

* 1. По окончании отчётного периода:
		1. Исполнитель направляет Банку отчет о выполненных заказах за отчетный период;
		2. Банк в течение 4 (четырех) рабочих дней с момента получения отчёта проводит предварительную проверку выполненных заказов и направляет Исполнителю результаты:
* в случае возникновения разногласий, в том числе по количеству, оценке качества и/или стоимости оказанных услуг, Исполнитель обязуется со своей стороне устранить их в течение 2 (двух) рабочих дней;
* по итогам проверки Заказчик подтверждает сумму к оплате в качестве частичного платежа в размере не более 70%-85% от суммы по отчету о выполненных заказах
* ;
* Исполнитель направляет в Банк счет на частичную оплату;
* Банк производит частичную оплату услуг в течение 10 (дести) рабочих дней с момента получения счёта;
* Банк в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с момента получения отчёта производит полную проверку оказанных услуг за отчетный период и направляет отчет Исполнителю;
* Исполнитель направляет в Банк 2 экземпляра Акта сдачи-приема оказанных услуг (Приложение №6) и счет на неоплаченный остаток за предыдущий период, в срок не позднее даты направления отчёта о выполненных заказах за следующий отчётный период. В случае, если по итогам полной проверки остаток будет отрицательным, то Исполнитель обязан вернуть сумму переплаты в течение 10 (десяти) рабочих дней (сумма переплаты может быть учтена в последующих платежах по согласованию с Банком);
* Банк производит оплату оставшейся суммы в течение 10 (десяти) рабочих дней от даты получения закрывающего счета.
	1. В течении 5 (пяти) рабочих дней с момента получения Актов сдачи-приёмки оказанных услуг, Банк обязан подписать 2 (два) экземпляра Акта сдачи-приемки оказанных услуг, полученных от Агента, либо предоставить Агенту письменный мотивированный отказ в их подписании.
	2. Банк не выплачивает Исполнителю вознаграждение в отношении Клиентского пакета, хотя и принятого Банком, но не соответствующего любому из условий корректного Клиентского пакета, указанному в пункте 2.3.34 Договора;
	3. Каждое Корректное Клиентское досье и Клиентский пакет учитываются при расчете и выплате вознаграждения по Договору один раз;
	4. Все налоги, сборы и расходы, понесенные Исполнителем при исполнении Договора, включаются в вознаграждение, уплачиваемое Банком Исполнителю, при определении размера вознаграждения данное обстоятельство было учтено Сторонами.

# Условия конфиденциальности. Персональные данные

# В рамках исполнения условия настоящего Договора Исполнитель (Агент) обязуется не разглашать третьим лицам сведений о Банке и Клиентах, ставших известными Исполнителю (Агенту) при оказании услуг, а также информацию об условиях настоящего Договора.

* 1. Положения и условия Договора конфиденциальны, и могут раскрываться одной из Сторон третьим лицам только:
		1. с согласия другой Стороны;
		2. без согласия другой Стороны следующим лицам и в следующих случаях:
			1. государственным органам Российской Федерации по их обоснованному запросу;
			2. аудиторам Стороны, при передаче информации о заключенных между Сторонами договорах;
			3. в случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

# Стороны обязуются соблюдать нормы действующего законодательства об использовании и охране персональных данных. Банк настоящим поручает обработку персональных данных Исполнителю (Агенту) в целях оказания услуг/выполнения работ по настоящему Договору на основании части 5 п. 1 ст. 6 Закона №152-ФЗ «О персональных данных» (для заключения договора по инициативе субъекта персональных данных). Агент обязан соблюдать принципы и правила обработки персональных данных, предусмотренные законодательством РФ о персональных данных. Банк поручает Агенту производить операции с персональными данными, необходимые для выполнения задания Банка по настоящему Договору.

# Исполнитель (Агент) обязан соблюдать конфиденциальность персональных данных и обеспечивать безопасность персональных данных при их обработке. Исполнитель (Агент) обязан 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. Такое обеспечение безопасности персональных данных должно достигаться Исполнителем (Агентом), в частности: определением угроз безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных; применением организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных, необходимых для выполнения требований к защите персональных данных, исполнение которых обеспечивает установленные Правительством Российской Федерации уровни защищенности персональных данных; применением прошедших в установленном порядке процедуру оценки соответствия средств защиты информации; оценкой эффективности принимаемых мер по обеспечению безопасности персональных данных до ввода в эксплуатацию информационной системы персональных данных; учетом машинных носителей персональных данных; обнаружением фактов несанкционированного доступа к персональным данным и принятием мер; восстановлением персональных данных, модифицированных или уничтоженных вследствие несанкционированного доступа к ним; установлением правил доступа к персональным данным, обрабатываемым в информационной системе персональных данных, а также обеспечением регистрации и учета всех действий, совершаемых с персональными данными в информационной системе персональных данных; контролем за принимаемыми мерами по обеспечению безопасности персональных данных и уровня защищенности информационных систем персональных данных. Банк в любое время вправе затребовать у Агента, а Агент обязан предоставить письменное и техническое подтверждение обеспечения вышеуказанных мер по обеспечению безопасности персональных данных.

# Исполнитель (Агент) обязуется по истечении 30(тридцати) календарных дней после прекращения действия Договора уничтожить информацию о Клиентах, ставшую известной ему в процессе исполнения Договора, что фиксируется в Акте об уничтожении персональных данных Клиентов, составленном в произвольной форме.

# В случае взыскания с Банка в судебном порядке физическими лицами убытков, морального вреда, причиненного обработкой персональных данных Исполнителем (Агентом) с нарушением ФЗ «О персональных данных», Исполнитель (Агент) в полном объеме возмещает Банку сумму прямого ущерба, в том числе расходы по привлечению представителя в суд.

# В случае, если за действия (бездействие) Исполнителя (Агента) Банк будет привлечен к административной ответственности за нарушение ФЗ «О персональных данных», то Исполнитель (Агент) в полном объеме обязан возместить Банку сумму уплаченного штрафа.

# При исполнении своих обязательств по настоящему Договору, Стороны обязуются не осуществлять действия, нарушающие требования законодательства Российской Федерации о противодействии коррупции и легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.

При исполнении своих обязательств по настоящему Договору, Стороны обязуются не производить выплаты, и не предлагать выплатить какие-либо денежные средства или иные ценности лицам для оказания влияния на действия или решения этих лиц.

В случае возникновения у одной из Сторон подозрений о нарушении первого абзаца настоящего пункта Договора, соответствующая сторона обязуется уведомить другую сторону в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты обнаружения такого нарушения в письменной форме. Сторона, направившая уведомление, вправе расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке, направив уведомление о расторжении, и требовать возмещения убытков, возникших в результате такого расторжения, в соответствии со ст. 15 ГК РФ.

Стороны обязуются обеспечить выполнение положений абзацев первого и второго настоящего пункта Договора их работниками и аффилированными лицами.

# Вся информация и документы, разработанные Банком и Исполнителем начиная с даты заключения настоящего Договора согласно договорным обязательствам с Банком, является исключительной собственностью Банка.

# Банк вправе в одностороннем порядке прекратить охрану конфиденциальности любой информации, о чем письменно уведомляет Исполнителя.

# В отношении настоящего Договора Исполнитель обязуется сохранять конфиденциальность разумным и адекватным образом в соответствии с профессиональными нормами, в частности не раскрывать третьим лицам конфиденциальность переданной Исполнителю информации, если подобное соблюдение конфиденциальности не противоречит российскому законодательству.

# Исполнитель, не обеспечивший в соответствии с условиями настоящего пункта конфиденциальность переданной ему информации, обязан выплатить Банку штраф в 10 (десятикратном) размере от полученной материальной выгоды, связанной с любым разглашением, незаконным получением или незаконным использованием конфиденциальной информации.

# Исполнитель, виновный в разглашении, незаконном получении или незаконном использовании информации, составляющей коммерческую тайну Банка в любом случае, при наличии письменного требования последнего, обязан уплатить штрафную неустойку в виде штрафа в размере суммы эквивалентной 10.000 (десяти тысячам) долларов США за каждый факт нарушения.

# Требования настоящего раздела не применяются к сведениям, являющимися общеизвестными; раскрываются Банком третьим лицам без ограничения; раскрываются в соответствии с требованиями законодательства.

# Исполнитель имеет право раскрывать конфиденциальные сведения государственным органам, уполномоченным запрашивать такие сведения в соответствии с применимым законодательством, на основании должным образом оформленного запроса на предоставление таких сведений, при этом Исполнитель не несет ответственности за такое раскрытие, но несет ответственность за ее содержание.

# Предотвращение мошенничества

# Банк по запросу Исполнителя, обеспечивает необходимыми информационными материалами для проведения мероприятий по профилактике мошенничества.

# На стороне Банка разработаны регулярные процедуры противодействия мошенничеству, на основании которых:

* + 1. Банк проводит регламентные мероприятия по выявлению случаев мошенничества или случаев нарушений сотрудниками Исполнителя правил оформления Пакета документов;

# Банк отправляет на регулярной основе информацию о выявленных фактах Исполнителю;

# В случае подозрений в мошенничестве Исполнитель обязан провести оперативное расследование, сообщить о результатах расследования Банку в течение 5 рабочих дней с даты направления Банком запроса на проведение расследования, направляемого по адресу электронной почты Исполнителя либо в письменном виде заказным письмом по почте по адресу Исполнителя;

# Исполнитель сообщает о факте мошенничества, выявленных причинах и условиях, способствовавших совершению мошеннических действий и мерах по их предотвращению;

# В случае, если выявлены нарушения, Исполнитель обязан в течение не более 10-ти рабочих дней с даты их выявления устранить нарушения и принять меры к недопущению их повторения;

# На любом из этапов Банк вправе производить запросы подразделениям Исполнителя, ответственным за расследование или контрольные мероприятия;

# Банк вправе инициировать проведение собственными силами аудита процессов работы Исполнителя на предмет надлежащего исполнения обязанностей, предусмотренных настоящим Договором. При этом Исполнитель обязан обеспечить представителей Банка всеми необходимыми материалами и доступами. Предмет проверки, время и место ее проведения согласовывается Сторонами заблаговременно;

# На время расследования Банк вправе ограничить Исполнителя по передаче Клиентам Клиентских пакетов.

# Подтверждением выявления действий, имеющих признаки мошенничества со стороны сотрудников Исполнителя или действий/бездействий, способствующих условиям возникновения мошенничества, является установление Банком следующих фактов:

# Оформление Курьером (сотрудником Исполнителя) пакета документов, без личного присутствия Клиента (получена претензия от лица, на которое был оформлен кредит, с отказом от заключения кредитного договора, при этом фотография лица, обратившегося с претензией, явно отличается от цифрового фото КЛИЕНТА, которому выдан кредит, фотография Клиента в кредитной заявке явно отличается от фотографии на скане паспорта КЛИЕНТА, рукописные записи Клиента в претензии явно отличаются от рукописных записей в Клиентском досье) и копии материалов предварительной (служебной проверки) проверки, проведенной совместно Банком и Исполнителем, свидетельствующие о неправомерных действиях сотрудника Исполнителя);

# Оформление пакета документов на поддельный паспорт (получена претензия от лица, на которое был оформлен кредит, с отказом от заключения кредитного договора, при этом фотография лица, обратившегося с претензией, явно отличается от цифрового фото КЛИЕНТА, которому выдан кредит, фотография Клиента в кредитной заявке явно отличается от фотографии на скане паспорта КЛИЕНТА, рукописные записи Клиента в претензии явно отличаются от рукописных записей в Клиентском досье и копии материалов предварительной (служебной проверки) проверки, проведенной совместно Банком и Исполнителем, свидетельствующие о неправомерных действиях сотрудника Исполнителя);

# Оформление сотрудником Исполнителя пакета документов по предъявленной Клиентом ксерокопии паспорта (копии процессуальных документов из уголовного дела, либо из материалов доследственной проверки, проводимой по заявлению Банка, направленного в полицию, копии материалов предварительной (служебной проверки) проверки, проведенной совместно Банком и Исполнителем, свидетельствующие о неправомерных действиях сотрудника Исполнителя);

# Имитация сотрудником Исполнителя подписи Клиента (судебное решение о признании кредитного договора, оформленного на конкретное лицо, недействительным, либо копия приговора суда, подтверждающая факт хищения денежных средств под видом оформления кредита с использованием чужих персональных данных);

# Работа сотрудника Исполнителя в кооперации с лицами, деятельность которых имеет признаки мошенничества (копии процессуальных документов из уголовного дела, свидетельствующие о неправомерных действиях сотрудника Исполнителя);

# Иные действия сотрудника Исполнителя, которые имеют признаки мошенничества (копии процессуальных документов из уголовного дела, свидетельствующие о неправомерных действиях сотрудника Исполнителя).

# Порядок идентификации, упрощенной идентификации Клиентов

Порядок идентификации, упрощенной идентификации Клиентов (далее - Идентификация) обязателен к применению Исполнителем (далее – Банковский платежный агент) при предоставлении последним Клиентского пакета, включающего электронное средство платежа (далее Банковская карта).

#  Права и обязанности Сторон.

# Права и обязанности Банка:

Банк несет ответственность за соблюдение требований по Идентификации, установленных Федеральным законом № 115-ФЗ и принятыми в соответствии с ним нормативно-правовыми актами;

# Банк и Банковский платёжный агент в целях применения единого подхода к проведению процесса Идентификации Клиентов обязуются осуществлять обмен информацией между собой, а также определяют порядок оказания методологической поддержки по вопросам проведения Идентификации Клиентов;

# Банк осуществляет контроль за полнотой и корректностью фиксирования Банковским платёжным агентом идентификационных сведений о Клиентах;

# Банк вправе запрашивать у Банковского платёжного агента дополнительную информацию и документы, требующиеся в рамках контроля за выполнением Банковским платёжным агентом условий Договора и требований Федерального закона № 115-ФЗ в части Идентификации;

# Банк не реже 1 раза в год предоставляет ответственному лицу Банковского платёжного агента на электронную почту по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ методологический материал, связанный с требованиями Федерального закона № 115-ФЗ по Идентификации;

# В случае изменения требований Федерального закона № 115-ФЗ по Идентификации методический материал предоставляется Банком Банковскому платежному агенту не позднее двух месяцев со дня официального опубликования изменений;

# По усмотрению Банка материал может предоставляться в виде презентаций, инструктивных материалов, учебных пособий.

#  Права и обязанности Банковского платёжного агента:

# Проводить Идентификацию Клиентов, представителей Клиентов, выгодоприобретателей в соответствии с требованиями Федерального закона № 115-ФЗ;

# Фиксировать в строгом соответствии с полученными в ходе Идентификации документами сведения о Клиентах, представителях Клиентов, выгодоприобретателях;

# Банковский платёжный агент несет ответственность за несоблюдение установленных требований по Идентификации в соответствии с настоящим Договором;

# Банковский платёжный агент обязан передавать Банку в полном объеме сведения, полученные при проведении Идентификации, незамедлительно, но не позднее трех рабочих дней со дня получения таких сведений;

# Банковский платёжный агент гарантирует тайну информации о Клиентах, к которой он получил доступ в связи с исполнением обязательств по настоящему Договору;

# При не предоставлении Клиентам информации, необходимой для его Идентификации в соответствии с положениями Федерального закона № 115-ФЗ и порядком Идентификации, Банковский платёжный агент не вправе предоставлять такому Клиенту Клиентский пакет, включающий, в том числе Банковскую карту;

# Банковский платёжный агент гарантирует неизменность и полноту передаваемой Банку информации;

# Помимо выполнения обязанности, установленной в п. 6.1.2.4, Банковский платёжный агент по запросу Банка в рамках осуществления контрольных процедур за выполнением Банковским платёжным агентом требований по Идентификации предоставляет все сведения и документы, полученные в ходе Идентификации Клиента, не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты получения запроса.

# Банковский платёжный агент доводит полученный от Банка методологический материал, связанный с требованиями Федерального закона № 115-ФЗ по Идентификации, в целях изучения до сотрудников, участвующих в процессе предоставления Клиентам Клиентского пакета, включающего Банковскую карту, и обеспечивает контроль за изучением методологического материала сотрудниками и использованием полученных знаний на практике.

# Обмен информацией по вопросам, связанным с переводом денежных средств между Сторонами, допускается только в режиме, обеспечивающем сохранение конфиденциальности.

# Порядок взаимодействия Сторон:

# При предоставлении Клиентского пакета, включающего Банковскую карту, Банковский платёжный агент проводит проверку необходимых сведений, достоверность которых подтверждена с использованием оригиналов документов;

# Объем идентификационных сведений о Клиенте, фиксируемый Банковским платёжным агентом при проведении Идентификации, определяется в соответствии с разделом 6.3;

# При предоставлении Клиенту Клиентского пакета, включающего Банковскую карту для фиксации сведений о Клиенте, предусмотренных Федеральным законом № 115-ФЗ, используется специальное программное обеспечение (далее – ПО), которое осуществляет передачу оцифрованной информации в Банк в защищенном виде;

# Полученные в ходе Идентификации Клиента сведения и документы, подтверждающие указанные сведения, хранятся в Банке не менее 5 (пяти) лет со дня прекращения отношений с Клиентом;

# Банковский платёжный агент и Банк осуществляют обмен информацией по защищенным каналам связи;

# В случае неполучения одной из Сторон электронных сообщений другая Сторона вправе направлять документы, для которых настоящим Соглашением предусмотрена электронная форма отправки, на бумажном носителе;

# Стороны при обмене электронными документами вправе использовать криптографические средства защиты информации, предварительно письменно согласованные Сторонами.

# Объем идентификационных сведений о Клиенте, фиксируемый Банковским платёжным агентом при проведении Идентификации:

* + 1. При выполнении поручения Банка по осуществлению Идентификации Клиентов, в целях предоставления Клиенту Клиентского пакета, включающего Банковскую карту, эмитированную Банком, в соответствии с требованиями Федерального закона № 115-ФЗ Банковский платёжный агент обязан установить и зафиксировать следующие сведения:
		- фамилию, имя и отчество (при наличии последнего);
		- дату и место рождения;
		- гражданство;
		- реквизиты документа, удостоверяющего личность: серия (при наличии) и номер документа, дата выдачи документа, наименование органа, выдавшего документ, и код подразделения (при наличии);
			* в соответствии с условиями настоящего Договора документом, удостоверяющими личность гражданина Российской Федерации, является паспорт гражданина Российской Федерации;
		- адрес места жительства (регистрации) или места пребывания;
		- идентификационный номер налогоплательщика (при наличии);
		- страховой номер индивидуального лицевого счета застрахованного лица в системе обязательного пенсионного страхования (при наличии). Сведения, предусмотренные настоящим подпунктом, устанавливаются в отношении Клиента в случае реализации Банком права, предусмотренного пунктом 5.4 статьи 7 Федерального закона от 7 августа 2001 года N 115-ФЗ;
			* контактная информация (например, номер телефона, факса, адрес электронной почты, почтовый адрес (при наличии);
			* принадлежность Клиента к ИПДЛ/ПДЛ родственникам ИПДЛ/ПДЛ;
			* степень родства либо статус (супруг или супруга) Клиента (по отношению к лицу, указанному в подпункте 1 пункта 1 статьи 7.3 Федерального закона N 115-ФЗ (ИПДЛ/ПДЛ)).

# Ответственность Сторон и Порядок разрешения споров

* 1. Заневыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по настоящему Договору Исполнитель (Агент) несет имущественную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и заключенным Договором.

# Исполнитель несет солидарную ответственность по отсутствующим договорам (документы (Клиентские досье или Клиентские пакеты) по заказу не возвращены в Банк) в случае реализации по ним убытка Банка либо предъявления со стороны Клиента Банку судебного иска.

# Исполнитель в соответствии с заключенным Договором несет ответственность за несоблюдение требований по Идентификации (упрощенной идентификации), установленных Федеральным законом № 115-ФЗ.

При несоблюдении Банковским платежным агентом указанных в настоящем Договоре условий его привлечения, требований Федерального закона № 115-ФЗ Банк вправе принять следующие меры:

* направить Банковскому платежному агенту письменное предупреждение о необходимости приведения его деятельности в соответствие с требованиями заключенного Договора и/или Федерального закона № 115-ФЗ с указанием сроков исправления нарушений и условием недопущения нарушений в дальнейшем;
* предъявить Банковскому платежному агенту письменное требование об уплате штрафов (неустойки) в соответствии с Договором на основании выставленного Банком требования (счета) об уплате;
* отказаться от исполнения Договора в одностороннем порядке.

# Исполнитель несет полную ответственность в случае нарушения норм действующего законодательства в части обработки персональных данных. В случае взыскания с Банка в судебном порядке физическими лицами убытков, морального вреда, причиненного обработкой персональных данных Клиента Исполнителем с нарушением ФЗ «О персональных данных», Исполнитель в полном объеме обязан возместить Банку сумму уплаченного штрафа.

# В случае ненадлежащего/некачественного оказания Услуг Исполнителем, Исполнитель выплачивает Банку неустойку за каждый случай ненадлежащего/некачественного оказания Услуг по Договору в соответствии с Приложением №1 к Договору.

# Штрафные санкции применяются при направлении Исполнителю (Агенту) соответствующей письменной претензии за подписью уполномоченного лица Банка и включаются в очередной счет к оплате, выставляемый Исполнителем (Агентом) на основании сводного отчета. Банк вправе удержать суммы штрафов по настоящему Договору из всех сумм, подлежащих выплате Исполнителю (Агенту).

# Все споры и разногласия, возникающие между Сторонами по настоящему Договору или в связи с ним, разрешаются путем переговоров. Срок ответа на претензию устанавливается в 15 (пятнадцать) рабочих дней. При не достижении согласия путем переговоров, Стороны вправе обратиться в Арбитражный суд г. Москвы.

# Отношения Сторон, не урегулированные настоящим Договором, регулируются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

# Исполнитель (Агент) вправе передавать свои права и привлекать третьих лиц для исполнения своих обязательств по настоящему Договору после согласования с Банком. Исполнитель (Агент) несет ответственность за действия третьих лиц, выполняющих услуги в рамках настоящего Договора, как за собственные действия.

# Стороны освобождаются от ответственности за частичное либо полное неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если это явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажора), возникших после заключения Договора, которые стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить, такие как правительственные меры, стихийные бедствия (в том числе пожары, наводнения, землетрясения, иные природные явления), забастовки, восстания, другие массовые социальные конфликты. О возникновении и прекращении обстоятельств непреодолимой силы Стороны информируют друг друга в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента начала указанных обстоятельств. В случае несоблюдения условия об уведомлении, Сторона не может ссылаться на эти обстоятельства впоследствии.

# Электронный документооборот

* 1. Стороны при направлении в электронном виде документов, предусмотренных Договором, обязуются использовать криптографическое программное обеспечение с ГОСТ-шифрованием, при этом Стороны взаимодействуют в следующем порядке и на следующих условиях:
		1. приём и передача электронных документов Сторонами будет осуществляться посредством запросов по API, в отдельных случаях (передача фотографий и других документов значительного размера) по согласованию сторон будет использоваться SFTP сервер;
		2. Взаимодействие по API:
			1. Исполнитель предоставляет API для размещения заказов на доставку (отправка реестров) по формату Банка;
			2. Банк предоставляет API для передачи Исполнителем статусов по ранее зарегистрированным заказам на доставку.
		3. По согласованию Сторон, Банк организует работу SFTP сервера с целью реализации Сервиса отправки печатных форм и получения фотографий и предоставляет Исполнителю доступ к SFTP серверу путем предоставления логина, пароля и внешнего адреса сервера на бумажном носителе по акту;
		4. Шифрование (расшифрование) файлов, направляемых Стороной другой Стороне, осуществляется с использованием специального ПО, криптографических сертификатов безопасности и цифровых ключей (СКЗИ Крипто ПРО (ГОСТ Р 34.10-2012);
		5. Файлы (фотографии, фотокопии), подлежащие шифрованию с использованием специального ПО, должны:
			1. соответствовать формату:
* Минимальный размер – 640\*480 пикселей;
* Формат – jpeg;
* Вес пакета фотографий – не более 14МБ.
	+ - 1. быть доступны после их расшифрования с использованием Специального ПО для их обработки с использованием одного из следующих программных обеспечений: любой графический редактор или любой текстовый редактор;
		1. Зашифрованный с использованием специального ПО файл Сторона размещает в специальном разделе SFTP сервера;
		2. Банк с установленной периодичностью проверяет соответствующий раздел SFTP сервера на наличие в нем файлов, размещенных Исполнителем в соответствии с Договором;
		3. При наличии в соответствующем разделе SFTP сервера файла, размещенного другой Стороной в соответствии с Договором, Сторона с использованием специального ПО проверяет и расшифровывает такой файл с помощью соответствующего криптографического сертификата безопасности и цифрового ключа;
	1. Перечень документов, требования к фотографиям, к фотокопиям и порядок отправки указываются в Инструкциях по работе Курьера (Приложение №3).
	2. Фотокопии должны быть переданы в Банк по защищенному каналу передачи данных в зашифрованном виде.
	3. Агент обеспечивает качество фотографий, позволяющее отчетливо видеть лицо Клиента и однозначно интерпретировать всю информацию, находящуюся на каждой странице фотографируемых документов. Фотографии, не отвечающие требованиям, установленным настоящим пунктом Договора, Банком не принимаются, и Агент считается не исполнившим обязательства.
	4. В случае ненадлежащего исполнения обязательств по отправке надлежащего качества фотографий или их полного отсутствия, Банк информирует Агента о ненадлежащем качестве фотографий путем направления Агенту по согласованным каналам передачи данных реестра некомплектов в соответствии с форматом, согласованным Сторонами.

Агент обязан в срок, согласованный Банком с Клиентом, исполнить соответствующие обязательства надлежащим образом.

* 1. Настоящим Стороны понимают и соглашаются со следующим:
		1. Стороны обеспечивают наличие тестового и промышленного контуров программного обеспечения, не пересекающихся между собой;
		2. Стороны самостоятельно и за свой счет обязуются обеспечить наличие у них необходимых разрешений (лицензий) для использования программного обеспечения, необходимого для осуществления электронного документооборота в соответствии с настоящим разделом Договора;
		3. Стороны самостоятельно и за свой счет обеспечивают работоспособность программного обеспечения, оборудования и каналов связи, необходимых для осуществления электронного документооборота в соответствии с настоящим разделом Договора;
		4. при наличии технических сбоев в работе программного обеспечения, оборудования, каналов связи Сторона обязуется незамедлительно уведомить об этом другую Сторону, при этом в случае не уведомления об этом Сторона лишается права ссылаться на такие обстоятельства, как на основания невозможности надлежащего исполнения Договора в части электронного документооборота;
		5. документы, направляемые в электронном виде в соответствии с настоящим разделом Договора, имеют юридическую силу документов на бумажном носителе;
		6. в случае противоречия между документом, оформленным в электронном виде в соответствии с настоящим разделом Договора, и документом, оформленным на бумажном носителе, документ, оформленный на бумажном носителе, имеет преимущественную силу.

# Использование аналога собственноручной подписи

* 1. В целях использования аналога собственноручной подписи при передаче Курьером документов (фотокопий документов) и информации Заказчику во исполнение настоящего Договора, Исполнитель обязуется присвоить уникальный идентификатор каждому Курьеру, участвующему в предоставлении услуг Заказчику по Договору, организует процедуры, обеспечивающие уникальность каждого такого идентификатора, конфиденциальность информации о таком идентификаторе как Исполнителем, так и Курьером, которому присвоен идентификатор.
	2. Исполнитель обязуется обеспечить однозначное соответствие присвоенного уникального идентификатора Курьера, а также использование каждым Курьером присвоенного ему идентификатора в процессе исполнения обязательств Исполнителя по Договору в части передачи документов (фотокопий документов), полученных от Клиентов, Заказчику.
	3. Документы (фотокопии документов), заверенные Курьером с использованием присвоенного Курьеру идентификатора, направляемые Заказчику в соответствии с Договором, считаются подписанными аналогом собственноручной подписи Курьера и признаются Сторонами равнозначными документам на бумажных носителях, подписанным собственноручной подписью.
	4. В целях надлежащего использования Курьером присвоенного ему идентификатора Исполнитель обязуется заключить с каждым Курьером соглашение об использовании аналога собственноручной подписи до начала работы Курьера по Договору по форме Приложения №10 к настоящему Договору.
	5. Исполнитель передает Заказчику информацию о Курьере, заверившем документы аналогом собственноручной подписи, путем передачи hash-функции, сформированной на основании идентификатора Курьера, вместе с каждым пакетом документов (фотокопий документов), направляемым Исполнителю по Договору.
	6. Исполнитель обязуется предоставить Заказчику протокол системы, маршрутные листы, отчеты и иные документы, которые позволяют установить соответствие аналога собственноручной подписи Курьера личности такого Курьера и документам (фотокопиям документов), направленным Заказчику, в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения запроса Заказчика (письменного или направленного по электронной почте).
	7. Заказчик вправе в любое время проверить надлежащее исполнение обязательств Исполнителем, предусмотренных настоящим разделом Договора, при этом Исполнитель обязуется предоставить информацию о ходе исполнения соответствующих обязательств в течение 1 (одного) дня с момента получения устного / письменного запроса Заказчика.

# Отчетность

Исполнитель (Агент) реализует автоматическую передачу:

* 1. Отчёта о выполненных Заказах в Отчётный период не позднее 10 (десяти) часов утра рабочего дня, следующего за последним рабочим днём отчётного периода. Канал связи для передач: SFTP-сервер, электронная почта или Личный кабинет Банка на веб-ресурсе Исполнителя.
	2. Отчет должен содержать следующие данные (все итерации внутри заказа):
* Номер заказа
* ИКН
* Регион
* Город получатель
* ФИО Клиента (в маскированном виде)
* Адрес Клиента (согласованный Банком)
* Фактический адрес доставки (адрес, который согласовали с Клиентом, в т.ч. если он находится «вне географии»);
* Контактный телефон (в маскированном виде)
* Согласованная дата доставки (передана из Банка)
* Дата передачи заказа из Банка в КС
* Прозвон КЦ (был/не был на прозвоне)
* Все результаты прозвона, по каждой попытке фиксируется следующая информация:
* номер телефона (в маскированном виде)
* дата и длительность звонка
* согласованная дата доставки
* кем осуществлен звонок (оператор КЦ, Курьер, Отдел контроля качества)
* в случае переноса доставки новые дата/адрес
* Отказ по заказу на стороне КС:
* Клиента на прозвоне КЦ с указанием причины отказа (детализация причин предоставляется Банком) и комментария (при наличии)
* Отказ Клиента на звонке Курьера с указанием причины отказа (детализация причин предоставляется Банком) и комментария (при наличии)
* Отказ Клиента на встрече с указанием причины отказа (детализация причин предоставляется Банком) и комментария (при наличии)
* Стоп-фактор на встрече (с указанием причины) и комментария (при наличии)
* ФИО Курьера(ов) (всех, кто был участником доставки по заказу)
* Тип Курьера (собственный, подрядчик)
* Выезды Курьера (дата и время всех выездов, ~~геолокация места встречи по возможности~~)
* Причина недоставки
* Количество выездов Курьеров
* Возврат КД/КП
* Тип (КД/КП)
* Дата возврата в ПОД
* Название ПОДа
* № Акта
* Признак Некомплекта
* Фактическая дата доставки
* Дата доставки Некомплекта
* Дата и время передачи фотографий в Банк
* Количество переданных фотографий
	1. Иных Отчетов по форме Банка, направляемых на ежедневной основе и согласованных в рабочем порядке.

# Действие Договора

# Договор вступает в силу с момента его подписания последней из Сторон и действует в течение 1 (одного) года. В случае если за 30 (тридцать) календарных дней до даты окончания срока действия Договора ни одна из Сторон не уведомит письменно другую Сторону о своем намерении расторгнуть Договор, Договор автоматически продлевается на каждый последующий год.

# Стороны вправе расторгнуть настоящий Договор в любое время по взаимному соглашению, оформленному в письменном виде, либо в одностороннем порядке путем предварительного письменного уведомления другой стороны. Исполнитель (Агент) уведомляет Банк за 30 (тридцать) дней до даты расторжения Договора, а Банк за 30 (тридцать) дней до даты расторжения Договора. До момента расторжения Договора Стороны должны провести все взаиморасчёты.

# В случае несоблюдения Исполнителем (Агентом) условий его привлечения, предусмотренных настоящим Договором, требований статьи 14 Федерального закона №161-ФЗ и законодательства о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма Банк вправе в одностороннем порядке отказаться от Договора (исполнения Договора). Банк уведомляет Исполнителя (Агента) об одностороннем отказе от Договора (исполнения Договора) путем направления ему соответствующего письменного уведомления в электронной форме на почтовый адрес организации и на бумажном носителе курьером либо заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу организации. Договор в данном случае прекращается с даты, указанной в уведомлении Банка.

# Все уведомления и сообщения, касающиеся исполнения обязательств по настоящему Договору, должны направляться в письменной форме и быть подписаны уполномоченными представителями Сторон. Сообщения будут считаться доставленными надлежащим образом, если они посланы заказным письмом, или доставлены лично по юридическим адресам Сторон с получением под расписку соответствующими должным образом уполномоченными документально либо в силу обстановки лицами.

# Стороны Договора признают юридическую силу документов, направленных посредством факсимильной (факсовой) связи, электронных документов (сообщений), направленных в порядке, установленном в настоящем Договоре, и позволяющих определить, что документ исходит от стороны по Договору, при условии последующего направления оригиналов документов заказным письмом или лично по юридическим (почтовым) адресам Сторон с получением под расписку соответствующими должным образом уполномоченными документально либо в силу обстановки лицами.

# С даты заключения настоящего Договора вся предшествующая переписка и переговоры между сторонами по вопросам, являющимся предметом настоящего Договора, теряют силу.

# Дополнения и изменения к настоящему Договору должны согласовываться между Сторонами и оформляться Дополнительными соглашениями к настоящему Договору, являющимися его неотъемлемой частью, подписываемых уполномоченными представителями Сторон.

# Настоящий Договор составлен и подписан в двух подлинных экземплярах, имеющих одинаковую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

# Приложения к Договору

Приложение №1. Тарифы и условия оплаты, география обслуживания

Приложение №2. Регламент взаимодействия Сторон;

Приложение №3. Инструкция для Курьера по доставке отправления с Банковской картой ПАО «МТС-Банк»

Приложение №4. Инструкция по проверке (верификации) фотографий Клиента и фотокопий документов Клиента

Приложение №5. Акт приема-передачи Клиентских пакетов/Клиентских досье;

Приложение №6. Акт сдачи-приема оказанных услуг.

Приложение №7. Доверенность

Приложение №8. Доверенность

Приложение №9. Скрипты Контакт-центра Курьерской службы

Приложение №10. Форма Соглашения об использовании аналога собственноручной подписи

# Реквизиты и подписи Сторон

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **БАНК** | **ПАО «МТС-БАНК»** | **АГЕНТ** |  |
| Юридический адрес | 115432, Москва, Андропова пр-т, д. 18, корп. 1 | Юридический адрес |  |
| Фактический адрес | 115432, Москва, Андропова пр-т, д. 18, корп. 1 | Фактический адрес |  |
| Кор/с | 30101810600000000232 | Кор/с |  |
| в | ГУ Банка России по Центральному федеральному округу | в |  |
| БИК | 044525232 | БИК |  |
|  |  | Р/с |  |
| ИНН | 7702045051 | ИНН |  |
| КПП | 772501001 | КПП |  |
| ОГРН | 1027739053704 | ОГРН |  |
| E-mail |  | E-mail |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Руководитель Кластера Дэйли Бэнкинг****ПАО «МТС-Банк»**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/**Стасевич В.П.**/«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.М.П. | **Генеральный директор**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.М.П. |

1. Звонки и смс-информирование осуществляется по алгоритмам, согласованным с Банком. Скрипт разговора с Клиентом, тексты смс-сообщений и этапы на которых необходимо отправлять сообщение. [↑](#footnote-ref-1)
2. При этом допускается наличие не меняющих смысл сокращений и орфографических ошибок (опечаток) в наименовании органа выдавшего паспорт Клиента и адресе регистрации [↑](#footnote-ref-2)