|  |  |
| --- | --- |
| **Правила осуществления АО "Нурбанк" переводов по международной платежной системе денежных переводов «Золотая Корона» в Интернет-банкинге для физических лиц** | **Утверждены**  **Правлением АО "Нурбанк"**  **протокол №50**  **от «05» июня 2025 года** |

**Оглавление**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Номер главы, параграфа** | **Наименование главы, параграфа** | **Номер страницы** |
| 1. | Глава 1 | Общие положения | 2 |
| 2. | Глава 2 | Основные понятия и термины, используемые в Правилах | 3 |
| 3. | Глава 3 | Основные положения | 5 |
| 4. | § 1 | Общие условия осуществления переводов | 5 |
| 5. | § 2 | Порядок отправки переводов | 6 |
| 6. | § 3 | Порядок зачисления переводов | 8 |
| 7. | § 4 | Порядок осуществления возврата отправленных переводов | 9 |
| 8. | Глава 4 | Порядок осуществления взаиморасчетов | 10 |
| 9. | Глава 5 | Взаимодействие структурных подразделений Банка при осуществлении денежных переводов | 11 |
| 10. | Глава 6 | Порядок и способы обработки обращений Клиентов и разрешения конфликтных ситуаций | 13 |
| 11. | Глава 7 | Заключительные положения | 14 |
| 12 | Приложение 1 | Условия осуществления перевода | 15 |
| 13. | Приложение 2 | Бизнес-процесс при осуществлении переводов | 16 |

**Глава 1. Общие положения**

1. Правила осуществления переводов по международной платежной системе денежных переводов «Золотая Корона» в Интернет-банкинге для физических лиц АО «Нурбанк» (далее – Правила) разработаны в соответствии с законодательством Республики Казахстан, в том числе Правилами открытия, ведения и закрытия банковских счетов клиентов, утвержденными постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 31 августа 2016 года № 207, Правилами осуществления безналичных платежей и (или) переводов денег на территории Республики Казахстан, утвержденными постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 31 августа 2016 года № 208, Правилами оказания банками, филиалами банков-нерезидентов Республики Казахстан и организациями, осуществляющими отдельные виды банковских операций, электронных банковских услуг, утвержденными постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 31 августа 2016 года № 212, Правилами предоставления банковских услуг и рассмотрения банками, организациями, осуществляющими отдельные виды банковских операций, обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления банковских услуг, утвержденными постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 28 июля 2017 года № 136, внутренними нормативными документами АО «Нурбанк», и устанавливают порядок предоставления физическим лицам электронных банковских услуг по отправке и получению переводов по Системе денежных переводов «Золотая Корона» в Интернет-банкинге для физических лиц.

2. Целями и задачами разработки настоящих Правил является установление порядка осуществления АО «Нурбанк» переводов по Системе денежных переводов «Золотая Корона» в Интернет-банкинге для физических лиц и установление порядка взаимодействия структурных подразделений АО «Нурбанк».

3. Соблюдение настоящих Правил обязательно для всех работников Банка, задействованных в процессе оказания услуг АО «Нурбанк» по отправке, получению и возврату переводов по Системе денежных переводов «Золотая Корона».

**Глава 2. Основные понятия и сокращения,**

**используемые в Правилах**

4. В настоящих Правилах используются следующие понятия и сокращения:

1) АБИС – автоматизированная банковская информационная система «Colvir»;

2) АПП – Аппарат Председателя Правления;

3) арест – запрет на распоряжение деньгами, находящимися на банковском счете Клиента, на основании соответствующих решений уполномоченных государственных органов, должностных лиц или судебных исполнителей, обладающих правом наложения ареста на деньги Клиента;

4) банковский счет Клиента – применительно к настоящим Правилам сберегательный и текущий счет клиента (в том числе текущий счет, доступ к которому предоставляется посредством платежной карточки) физического лица, открытый в Банке;

5) Банк – АО «Нурбанк»;

6) ГОД – Главный операционный департамент;

7) ДБТ – Департамент банковских технологий;

8) ДИС – Департамент информационных систем;

9) Договор – Договор, заключенный между Банком и Платежной системой;

10) ДПИ – Департамент поддержки инфраструктуры;

11) Интернет-банкинг/ИБФЛ – система удаленного доступа, предназначенная для дистанционного предоставления электронных банковских услуг Банка посредством мобильного приложения;

12) КДЛ – лицо, осуществляющее курирование, координацию, рациональное управление, контроль за деятельностью курируемых структурных подразделений, а также ответственное за доходность, сокращение расходов, продуктивность, результативность, эффективность работы курируемых структурных подразделений согласно организационной структуре Банка и/или распорядительному документу о распределении обязанностей между руководителями Банка и делегировании права подписи, либо лицо, его заменяющее в соответствии с распорядительным документом о взаимозаменяемости;

13) Клиент – физическое лицо, получающее электронные банковские услуги;

14) КЦ - Контактный Центр, круглосуточная информационно – консультационная служба Банка, обслуживающая телефонные вызовы, электронные и письменные запросы Клиентов;

15) мобильное приложение – приложение Банка «Nur24.kz», доступное для скачивания в Google Play и App Store для платформ Android и/или iOS соответственно, и предоставляющее возможность получения услуг Банка дистанционно;

16) номер мобильного телефона – номер мобильного телефона, присвоенный оператором сотовой связи SIM-карте, и указанный Клиентом при подключении к электронным банковским услугам;

17) одноразовый код (OTP – one time password) - уникальная последовательность электронных цифровых символов, создаваемая по запросу Клиента в интернет – банкинге или в мобильном приложении, использование (ввод) которого подтверждает идентификацию Клиента и/или аутентификацию Клиента (процедура проверки подлинности клиента) и является основанием для предоставления Клиенту доступа к электронным банковским услугам;

18) Операционист – работник филиала/ЦБО, за которым закреплено проведение операций в СДП в соответствии с должностными инструкциями;

19) Оператор СДП «Золотая Корона» - РНКО «Платежный Центр»;

20) перевод – в зависимости от контекста Правил: 1) последовательное исполнение участниками платежной системы указания физического лица о передаче денег, связанного с осуществлением перевода; 2) деньги в размере операции по переводу;

21) Платежная система – совокупность отношений, обеспечивающих осуществление платежей и (или) переводов денег путем взаимодействия оператора платежной системы и (или) участников платежной системы посредством применения процедур, инфраструктуры и правил, установленных оператором данной платежной системы;

22) ПО «Золотая Корона» – программное обеспечение, предоставленное РНКО и установленное на рабочем месте работника УПС ГОД для доступа в Систему денежных переводов «Золотая Корона»;

23) получатель/отправитель перевода «Золотая Корона» – Клиент, который совершает действия по получению/отправке перевода с использованием СДП;

24) РНКО - Расчетная небанковская кредитная организация «Платежный Центр»;

25) сберегательный счет – банковский счет, открываемый Банком Клиенту на основании договора банковского вклада;

26) специальный счет – банковский счет, предназначенный для зачисления пособий и социальных выплат, выплачиваемых из государственного бюджета и (или) Государственного фонда социального страхования, материальной помощи, предоставляемой в соответствии с Социальным кодексом Республики Казахстан, или пенсий, выплачиваемых из государственного бюджета и (или) единого накопительного пенсионного фонда, и (или) добровольного накопительного пенсионного фонда, единовременных пенсионных выплат, зачисляемых из единого накопительного пенсионного фонда в целях улучшения жилищных условий и (или) оплаты лечения, а также алиментов (денег, предназначенных на содержание несовершеннолетних и нетрудоспособных совершеннолетних детей), [целевых накоплений](jl:1032460.10016.1009955857_0) и (или) [выплат целевых накоплений](jl:1032460.7060000.1009880238_0) из единого накопительного пенсионного фонда в целях улучшения жилищных условий и (или) оплаты образования;

27) Система денежных переводов (далее по тексту – СДП), Денежные переводы «Золотая Корона» – платежная система, через которую осуществляются переводы денег с использованием программного обеспечения оператора данной системы, с которым Банком заключено соглашение для осуществления переводов денег;

28) Текущий счет – банковский счет, открываемый Банком Клиенту на основании договора банковского счета;

29) УИБ – Управление информационной безопасности;

30) УПИРиКнИП – Управление претензионно-исковой работы и контроля над исполнительным производством;

31) УПС ГОД – Управление платежных систем Главного операционного департамента;

32) электронные банковские услуги – услуги, связанные с получением Клиентом доступа к своему банковскому счету в целях получения информации о сумме денег на банковском (-их) счете (-ах), операциях, проведенных по счету (-ам), осуществлением платежей и переводов денег, открытием и закрытием банковского (-их) счета (-ов) и/или осуществлением иных видов операций, предоставляемых Банком посредством систем удале3ного доступа;

33) Lotus Notes – система электронного документооборота;

34) Service Desk – техническая служба поддержки, ориентированная на обработку инцидентов в информационной инфраструктуре Банка;

35) SMS-уведомление – услуга, оказываемая Банком Клиенту по предоставлению уведомления о расходных/приходных операциях, осуществляемых по текущему (-им) счету (-ам).

**Глава 3. Основные положения**

**§ 1. Общие условия осуществления переводов**

5. Правила регламентируют основной порядок проведения операций по отправке, получению путем зачисления на текущие счета платежных карточек и возврату денежных переводов «Золотая Корона», также регулируют взаимодействие подразделений Банка с СДП.

6. Денежные переводы «Золотая Корона» осуществляются Банком в соответствии с Договором, в рамках участия Банка в СДП – отправка/получение/возврат ранее полученного перевода осуществляются в режиме онлайн через мобильное приложение Банка.

7. Денежные Переводы «Золотая Корона» доступны Клиентам, имеющим открытый текущий счет в Банке, по которому отсутствуют какие – либо ограничения, установленные законодательством Республики Казахстан, при условии достаточности суммы денег на банковском счете для осуществления перевода и оплаты комиссии Банка, СДП и банка получателя и отсутствия просроченной задолженности перед Банком.

8. Денежные переводы «Золотая Корона» осуществляются в казахстанских тенге (KZT), долларах США (USD), евро (EUR), российских рублях (RUB), и доступны в Интернет-банкинге круглосуточно (24/7).

9. Денежные переводы «Золотая Корона» осуществляются согласно Правилам осуществления валютных операций в Республике Казахстан, утвержденным Постановлением Правления Национальный Банк Республики Казахстан от 30 марта 2019 года №40.

Физические лица могут осуществлять денежные переводы в пользу физических лиц на сумму, не превышающую в эквиваленте 10 000 (десяти тысяч) долларов США:

а) безвозмездные переводы денег по территории Республики Казахстан, из Республики Казахстан и в Республику Казахстан;

б) иные переводы денег из Республики Казахстан и в Республику Казахстан, не связанные с осуществлением физическим лицом предпринимательской деятельности и в отношении которых не определено требование получения учетного номера контракта в соответствии с требованиями валютного законодательства Республики Казахстан.

10. После авторизации Клиента в мобильном приложении услуги по переводам «Золотая Корона» доступны в разделе «Переводы», во вкладке «Международные переводы».

**§ 2. Порядок отправки переводов**

11. Для создания перевода Клиенту необходимо заполнить форму, предназначенную для отправки перевода, в том числе:

1) выбрать банковский счет, с которого будет отправлен перевод (за исключением сберегательных счетов);

2) выбрать страну, город получателя;

3) ввести ФИО Получателя на латинице, либо на кириллице, также допускается символы – дефис, пробел и апостроф;

4) ввести номер мобильного телефона получателя денег. При этом ввод номера мобильного телефона доступен как в ручном наборе, так и при выборе из списка контактов мобильного телефона получателя;

5) выбрать валюту перевода;

6) ввести сумму перевода;

7) сумма к получению - автоматически выводится сумма, которую получатель получит;

8) комиссия, курс, итоговая сумма к оплате – передает СДП;

9) ознакомиться и согласиться с условиями перевода, путем нажатия на ссылку «Я соглашаюсь с Условиями осуществления переводов», согласно Приложению 1 к настоящим Правилам.

12. В случае правильного заполнения формы перевода Клиенту необходимо подтвердить, путем нажатия кнопки «Подтвердить» в интерфейсе мобильного приложения.

13. В ходе выбора текущего счета производится автоматическая проверка Клиента по следующим параметрам:

1) отсутствие предъявленных к банковскому счету Клиента решений и (или) распоряжений уполномоченных государственных органов и должностных лиц о приостановлении расходных операций по банковскому счету, отсутствие установления временного ограничения на распоряжение имуществом, ограничений на совершение сделок и иных операций с имуществом;

2) отсутствие требований третьих лиц об изъятии денег с банковского счета и (или) наложение ареста на деньги, находящиеся на банковском счете, при условии недостаточности на банковском счете суммы денег, на которую налагается арест;

3) достаточности суммы денег на банковском счете, в том числе для оплаты комиссии Банка, СДП и банка получателя.

14. После проведения автоматической проверки параметров, указанных в пункте 13 Правил, в отношении Отправителя и Получателя Банком проводится проверка в соответствии с требованиями Закона Республики Казахстан «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», в том числе осуществление проверки по “черным” и “серым” спискам, проверки на предмет совершения Клиентом операций, подлежащих финансовому мониторингу, также согласно Политики АО «Нурбанк» о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, утвержденной Советом директоров Банка.

15. При успешном прохождении Клиентом проверки Клиент подтверждает перевод одноразовым кодом, при этом Клиент вручную вводит одноразовый код, который отправляется посредством SMS-уведомления для подтверждения осуществления перевода.

На этапе подтверждения операции СДП может отказать в переводе, например, в случае возникновения технических неполадок, либо по результатам проверок, проводимых СДП. В таких ситуациях, сформированные проводки автоматически сторнируются, в мобильном приложении указывается статус в соответствии с пунктом 18 настоящих Правил.

16. При не прохождении Клиентом проверки на экран выводится информация о невозможности осуществления перевода в пользу получателя денежного перевода через СДП в виде уведомления в интерфейсе мобильного приложения.

17. После получения Банком от СДП уведомления об успешности перевода в СДП через настроенные каналы связи Банка с СДП, в интерфейсе мобильного приложения Клиента отображается квитанция с указанием статуса отправленного перевода, страны, города, ФИО и номер мобильного телефона получателя денег, дата и время осуществления перевода, сумма и валюта перевода, номер перевода, присвоенный СДП.

18. По совершенным переводам в мобильном приложении отображается один из следующих статусов: «Успешно», «В обработке».

По несовершенным переводам отображаются следующие статусы: «Ошибка», «Недостаточно средств на счете».

19. Квитанции по ранее отправленным переводам доступны Клиенту в разделе «История», в пределах установленного Клиентом периода формирования выписки по банковскому счету.

20. Комиссия за осуществление перевода устанавливается СДП в зависимости от суммы перевода.

**§ 3. Порядок получения переводов**

21. При отправке в СДП перевода в пользу Клиента СДП направляет СМС-сообщение на номер телефона получателя о том, что перевод можно получить в отделениях Банка наличными или с использованием мобильного приложения Банка на текущий счет, доступ к которому предоставляется с использованием платежной карточки.

22. Переводы, ожидающие получения, отражаются в СДП до тех пор, пока получатель не совершит действия для их получения.

23. Получение входящих переводов по СДП в отделениях Банка наличными деньгами регламентируются Инструкцией по работе с денежными переводами в системе денежных переводов «Золотая Корона» в филиалах АО «Нурбанк», утвержденной Правлением Банка.

24. Для получения входящего перевода из СДП на свой банковский счет, Клиенту в мобильном приложении необходимо выбрать функцию «Получить перевод», выбрать для зачисления денег текущий счет, доступ к которому предоставляется с использованием платежной карточки, с использованием программного обеспечения оператора данной системы.

Для получения входящих переводов из СДП на свой банковский счет, доступ к которому предоставляется с использованием платежной карточки, в Мобильном приложении Банка, Клиенту необходимо:

1) выбрать функцию «Получить перевод»;

2) выбрать для зачисления текущий счет, доступ к которому предоставляется с использованием платежной карточки, за исключением сберегательных и специальных счетов;

3) ознакомиться с Условиями осуществления перевода и подтвердить ознакомление с Условиями и согласие на раскрытие информации согласно требованиям валютного законодательства Республики Казахстан (Приложение 1 к настоящим Правилам);

4) выбрать опцию «перевод к получению»;

5) подтвердить способ выдачи перевода путем зачисления перевода на банковский счет посредством нажатия на кнопку «Получить перевод».

25. Для получения списка доступных к получению переводов, Банк передает в СДП данные получателя: ФИО, номер телефона, номер и валюту платежной карточки в зашифрованном виде посредством программного обеспечения.

26. В случае несоответствия валюты счета, доступ к которому предоставляется с использованием платежной карточки, валюте перевода зачисление осуществляется с конвертацией на стороне СДП по курсу, установленному СДП.

27. По полученным данным получателя, СДП проверяет наличие перевода и готовность к выплате. При наличии переводов СДП посредством программного обеспечения передает в Банк информацию о доступных Клиенту переводах.

28. Банк отображает Клиенту в мобильном приложении список доступных переводов к получению.

29. Далее клиент подтверждает в качестве способа получения зачисление перевода на банковский счет. При подтверждении Клиентом зачисления перевода, Банком проводится автоматическая проверка в АБИС Colvir, модуль «AML», в отношении получателя и отправителя в соответствии с требованиями Закона Республики Казахстан «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», в том числе осуществление проверки по “черным” и “серым” спискам, проверки на предмет совершения Клиентом операций, подлежащих финансовому мониторингу.

30. При успешном прохождении проверки зачисление перевода подтверждается одноразовым кодом, при этом Клиент вводит одноразовый код для подтверждения осуществления перевода.

31. При не прохождении Клиентом проверки выводится информация о невозможности осуществления перевода в интерфейсе мобильного приложения в виде уведомления о том, что Клиенту необходимо обратиться в отделение Банка в рабочее время.

32. После совершения Клиентом действий, указанных в пункте 24 СДП направляет в Банк требование о зачислении перевода.

33. После получения требования от СДП Банк не позднее следующего рабочего дня зачисляет перевод на текущий счет, доступ к которому предоставляется с использованием платежной карточки получателя.

**§4. Порядок осуществления возврата отправленных переводов**

34. В мобильном приложении Клиенту доступна функция возврата перевода. Данная услуга доступна для переводов, которые не были выплачены/зачислены банком получателя на банковский счет получателя, в связи с неявкой/неуказанием получателем реквизитов банковского счета для зачисления. Для возврата отправленного перевода Клиент переходит в раздел «История», выбирает функцию «Возврат перевода». Далее Клиенту необходимо подтвердить возврат перевода путем нажатия в интерфейсе мобильного приложения кнопки «Подтвердить». Возврат перевода подтверждается одноразовым кодом, который вводится Клиентом вручную для подтверждения осуществления возврата перевода. Сумма возврата перевода зачисляется на счет, с которого был отправлен перевод.

35. Возврат перевода возможен в случаях, когда перевод не был зачислен на банковский счет получателя. У Отправителя имеется возможность возврата перевода, который не был зачислен Банком на счет получателя, в связи с неподтверждением получателя в течение 3 (трех) лет с момента отправки перевода, путем нажатия на кнопку «Возврат перевода» в мобильном приложении.

По истечении 3 (трех) лет с момента отправки перевода перевод переходит в архив СДП. По данным переводам при нажатии на функцию «Возврат перевода» Клиенту отображается уведомление: «Перевод не найден, обратитесь в отделение Банка».

36. Для возврата перевода, который не был зачислен банком получателя на банковский счет получателя, в течение более 3 (трех) лет с момента отправки перевода, Клиенту необходимо написать Заявление на возврат из архива СДП в произвольной форме и передать Операционисту СДП. Операционист направляет служебную записку по системе Lotus Notes в адрес УПС ГОД, с вложением следующих документов:

1) копия заявления Отправителя на возврат перевода;

2) копия документа, удостоверяющего личность Отправителя.

37. При получении служебной записки Ответственный работник УПС ГОД незамедлительно направляет заявление Отправителя на возврат перевода из архива на электронный адрес СДП «[support@perevod-korona.com](mailto:support@perevod-korona.com)» для восстановления сведений о переводе из архива работниками службы поддержки СДП.

38. После восстановления из архива сведений о переводе сроком более 3 (трех) лет с момента отправки, перевод возвращается на счет Клиента, при этом Клиент получает уведомление о возврате средств в мобильном приложении.

**Глава 4. Порядок осуществления взаиморасчетов**

39. Ежедневно ответственный работник УПС ГОД формирует на платформе СДП «Подробный отчет по операциям» за прошедший операционный день и загружает в АБИС.

40. После загрузки отчета в АБИС осуществляется автоматическая сверка по проведенным операциям: прием/выплата/возврат переводов, которая сопоставляет данные между Банком и СДП, проведенных за прошедший операционный день.

41. После завершения автоматической сверки ответственный работник УПС ГОД осуществляет взаиморасчет путем формирования проводок по взаиморасчетам. По завершении расчета проводится сверка остатков на корреспондентских счетах.

42. В случае наличия расхождений в процессе сверки ответственный работник УПС ГОД выявляет причину расхождения и принимает меры по их устранению.

43. В случае выявления расхождений сумм переводов, УПС ГОД формирует запрос в ServiceCenter СДП.

44. В случае выявления расхождений сумм переводов, не зачисленных на клиентские счета, либо не списанных с клиентского счета ответственный работник УПС ГОД, незамедлительно формирует запрос в Service Desk в соответствии с порядком, определенным Инструкцией по регистрации и обработке инцидентов в Service Desk АО «Нурбанк», утвержденной Правлением Банка.

45. Ответственный работник УПС ГОД в течение операционного дня контролирует и обеспечивает остатки на корреспондентских счетах Банка, согласно оборотов проводимых операций.

46. По отправленным переводам вознаграждение Банка автоматически удерживается и относится на доход Банка.

По выплаченным переводам вознаграждение Банка зачисляется СДП в момент выплаты перевода и автоматически относится на доход Банка.

47. После завершения взаиморасчетов остаток на корреспондентских счетах, а также сумма дебетовой/кредитовой чистой позиции должны соответствовать с остатками выписки по счету, полученной из портала СДП.

**Глава 5. Взаимодействие структурных подразделений Банка при осуществлении переводов**

48. В рамках осуществления переводов структурные подразделения Банка выполняют следующие функции в соответствии с приложением 2 к настоящим Правилам:

1) УТБ ГОД осуществляет:

а) поддержку актуальности условий, отраженных в Договоре, заключенном между Банком и СДП, путем подписания дополнительных соглашений к Договору;

б) своевременное уведомление Платежной системой об имеющихся проблемах при осуществлении переводов;

в) своевременную актуализацию Правил в соответствии порядком осуществления переводов;

г) рассмотрение спорных ситуаций, связанных с осуществлением переводов.

2) ДИС, ДБТ, ДПИ осуществляют:

а) регулярный мониторинг доступности систем (сервера, базы данных, каналы связи), с целью обеспечения работоспособности информационных систем Банка, включая АБИС;

б) мониторинг программного обеспечения информационной системы с целью выявления/предотвращения возможных технических сбоев и функционального соответствия;

в) в случае выявления технических сбоев в системе функционирования/осуществления переводов, принятие своевременных и соответствующих мер по их устранению в соответствии с Инструкцией по управлению проблемами в информационной системе АО «Нурбанк»;

г) предоставление в течение 2 (двух) часов ответа структурному подразделению Банка, инициирующему обращение о причинах возникновения расхождений, при поступлении обращений посредством Service Desk об имеющихся расхождениях;

д) техническое сопровождение функционирования информационных систем Банка для осуществления переводов (в части серверного оборудования, операционных систем, работающих на данных серверах и базы данных.

3) КЦ осуществляет:

а) консультационную поддержку Клиентов по вопросам переводов, в том числе по обращениям, поступившим по телефону;

б) переадресацию звонков в соответствующие структурные подразделения Банка, в том числе в структурные подразделения Банка.

4) АПП осуществляет регистрацию обращений Клиентов, поступивших на адрес электронной почты Банка, и направляет их для исполнения в соответствующие структурные подразделения Банка согласно Порядку рассмотрения обращений физических и юридических лиц в АО «Нурбанк», утвержденному Советом директоров Банка.

49. В случае форс-мажорных обстоятельств у СДП, в том числе применения ограниченных мер воздействия или санкций на СДП третьими лицами, или отзыве лицензии у СДП Центральным Банком:

1) УТБ ГОД незамедлительно:

а) проверяет официальные источники на предмет наличия форс-мажорных обстоятельств у СДП;

б) уведомляет КДЛ;

в) направляет запрос на получение экспертного заключения от структурных подразделений - УФМ, УФР ДР и СКК.

2) УФМ, УФР ДР и СКК в течение 3-х рабочих дней проводят надлежащую проверку в соответствии с полномочиями каждого структурного подразделения.

3) УТБ ГОД направляет на рассмотрение Правления материалы по результатам экспертизы, также информацию по суммам оплаченных обеспечительных взносов, учитываемых на счетах дебиторской задолженности, информацию по суммам незавершённых расчетов с СДП (в том числе взаиморасчеты по безналичным и наличным операциям, согласно Инструкции по работе с денежными переводами в СДП «Золотая Корона» в филиалах АО «Нурбанк»), утвержденной Правлением Банка), оплаченных обеспечительных взносов, учитываемых на счетах дебиторской/кредиторской задолженности.

50. В случае временного прекращения взаимодействия с СДП до выяснения обстоятельств, либо дальнейшего прекращения сотрудничества с СДП осуществляются следующие мероприятия:

1) ДБТ проводит мероприятия по отключению осуществления переводов в АБИС;

2) ДМPR размещает соответствующую информацию на сайте Банка;

3) УТБ ГОД направляет в НБРК письмо о временном, либо полном прекращении сотрудничества с СДП;

4) УПС ГОД направляет письмо в СДП о возмещении обеспечительных взносов.

5) При необходимости УПИРиКнИП осуществляет претензионно-исковые работы.

**Глава 6. Порядок и способы обработки обращений Клиентов**

**и разрешения конфликтных ситуаций**

51. Рассмотрение Банком обращений Клиентов осуществляется в порядке, установленном Правилами предоставления банковских услуг и рассмотрения банками, организациями, осуществляющими отдельные виды банковских операций, обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления банковских услуг, утвержденными постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 28 июля 2017 года № 136.

Обращения Клиентов по вопросам осуществления переводов принимаются работниками КЦ в соответствии с порядком, установленным Инструкцией по работе Контактного Центра Департамента безопасности АО «Нурбанк», утвержденной Правлением Банка.

52. Обращения Клиентов могут поступать в Банк по следующим вопросам:

1) несвоевременное исполнение и/или неисполнение указания Клиента о переводе денег;

2) несанкционированное списание денег с банковского счета Клиента;

3) ошибочное списание денег с банковского счета Клиента;

4) не завершение исполнения указания Клиента о переводе денег, в результате чего деньги с банковского счета Клиента списаны, но до получателя не поступили;

5) ожидаемая сумма перевода не поступила на банковский счет получателя;

6) иные обращения Клиентов.

53. Разрешение спорных ситуаций, связанных с осуществлением переводов осуществляется ГОД, в соответствии с настоящими Правилами.

**Глава 7. Заключительные положения**

54. Ответственность за надлежащее исполнение требований настоящих Правил возлагается на руководителей и работников самостоятельных подразделений Банка, задействованных в процессе осуществления отправки/получения переводов.

55. Контроль за надлежащим исполнением работниками Банка требований настоящих Правил возлагается на КДЛ, руководителей соответствующих структурных подразделений Банка, задействованных в процессе осуществления отправки/получения переводов.

55. Вопросы, не урегулированные настоящими Правилами, подлежат разрешению в соответствии с внутренними нормативными документами Банка.