|  |  |
| --- | --- |
| **Правила осуществления переводов по международной платежной системе денежных переводов «MoneyGram» в Интернет-банкинге для физических лиц АО «Нурбанк»** | **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 | 2 |
| 3. | Глава 3 | Основные положения | 5 |
| 4. | § 1 | Общие условия осуществления денежных переводов | 5 |
| 5. | § 2 | Порядок отправки переводов | 6 |
| 6. | § 3 | Порядок получения переводов | 7 |
| 7. | § 4 | Порядок осуществления возврата отправленных переводов | 9 |
| 8. | § 5 | Порядок осуществления взаиморасчетов | 10 |
| 9. | § 6 | Взаимодействие структурных подразделений Банка при осуществлении денежных переводов | 10 |
| 10. | § 7 | Порядок и способы обработки обращений Клиентов и разрешения конфликтных ситуаций | 11 |
| 11. | Глава 4 | Заключительные положения | 12 |
| 12. | Приложение 1 | Условия денежных переводов | 13 |
| 13. | Приложение 2 | Бизнес-процесс при осуществлении денежных переводов | 14 |

**Глава 1. Общие положения**

1. Правила осуществления переводов по международной платежной системе денежных переводов «MoneyGram» 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 «MoneyGram» в Интернет-банкинге для физических лиц.

2. Целями и задачами разработки настоящих Правил является установление порядка осуществления АО «Нурбанк» переводов по Системе денежных переводов «MoneyGram» 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 «MoneyGram».

**Глава 2. Понятия и сокращения**

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 текущем счете Клиента, на основании соответствующих решений уполномоченных государственных органов, должностных лиц или судебных исполнителей, обладающих правом наложения ареста на деньги Клиента;

4) Банк – АО «Нурбанк»;

5) ГОД – Главный операционный департамент;

6) ДБТ – Департамент банковских технологий;

7) ДИС – Департамент информационных систем;

8) Договор – Договор, заключенный между Банком и платежной системой;

9) ДПИ – Департамент поддержки инфраструктуры;

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

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

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

13) мобильное приложение – приложение Банка «Nur24.kz», доступное для скачивания в Google Play и App Store для платформ Android и/или iOS соответственно;

14) номер мобильного телефона – номер мобильного телефона, присвоенный оператором сотовой связи SIM-карте, указанный Клиентом при регистрации в интернет-банкинге либо при изменении телефонного номера/либо в случае утери мобильного телефона, с использованием которого предоставляется электронная банковская услуга;

15) одноразовый код (OTP – one time password) - уникальная последовательность электронных цифровых символов, создаваемая по запросу Клиента и отправляемых Банком SMS - сообщением на номер мобильного телефона Клиента в приложении «Nur24», установленном на мобильном устройстве Клиента, использование (ввод) которой подтверждает идентификацию Клиента и/или аутентификацию Клиента и является основанием для предоставления Клиенту доступа к электронным банковским услугам;

16) оператор платежной системы – MoneyGram payment systems, Inc.

17) 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;

18) 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 платежной системы;

19) Платформа «MoneyGram» – веб-сайт, который позволяет получить удаленный доступ к отчетам о расчетах и транзакциях;

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

21) РК – Республика Казахстан;

22) СДП/Система денежных переводов – платежная система «MoneyGram», через которую осуществляются переводы денег с использованием программного обеспечения оператора платежной системы, с которым Банком заключено соответствующее соглашение;

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

24) 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;

25) текущий счет – банковский счет, открываемый Банком Клиенту на основании договора банковского счета

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

27) УТБ ГОД – Управление транзакционного бизнеса Главного операционного департамента;

28) участник платежной системы - Банк, заключивший с оператором платежной системы договор об участии в платежной системе;

29) чистая позиция - значение разницы между суммой указаний всех участников платежной системы, направленных в пользу одного участника платежной системы, и суммой указаний данного участника платежной системы, направленных в пользу остальных участников платежной системы, в случае. При отрицательном значении чистой позиции участник имеет дебетовую чистую позицию, при положительном значении – кредитовую чистую позицию;

30) 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 удаленного доступа;

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

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

33) SWIFT – международная межбанковская система передачи информации и совершения платежей.

**Глава 3. Основные положения**

**§ 1. Общие условия осуществления денежных переводов**

5. Правила регламентируют основной порядок проведения операций по отправке, зачислению и возврату денежных переводов «MoneyGram», также регулируют взаимодействие подразделений Банка с СДП.

6. Денежные переводы «MoneyGram» осуществляются Банком в соответствии с Соглашением о международных денежных переводах, в рамках участия Банка в СДП, отправка/получение/возврат ранее отправленного перевода осуществляются в режиме онлайн через мобильное приложение Банка.

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

8. Денежные переводы «MoneyGram» осуществляются в USD и EUR, и доступны круглосуточно (24/7).

9. Денежные переводы «MoneyGram» осуществляются в соответствии с Правилами осуществления валютных операций в Республике Казахстан, утвержденными постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 30 марта 2019 г. № 40.

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

1) безвозмездные переводы денег по территории РК, из РК и в РК;

2) иные переводы денег из РК и в РК, не связанные с осуществлением физическим лицом предпринимательской деятельности и в отношении которых не распространяется требование получения учетного номера контракта в соответствии с требованиями валютного законодательства РК.

10. После авторизации Клиента в мобильном приложении услуги по переводам через СДП 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 текущий счет (в том числе текущий счет, доступ к которому предоставляется с использованием платежной карточки), с которого будет отправлен перевод (за исключением сберегательных счетов);

2) выбрать страну, город получателя;

3) ввести фамилию, имя, отчество (при наличии) получателя на латинице, также допускаются символы – слеш, апостроф, дефис;

4) выбрать Тип комиссии: с учетом комиссии, без учета комиссии;

5) выбрать Тип отправки: перевод на счет/карту, получение наличными. При выборе номера счета, отправитель вводит IBAN счета, при выборе карты вводит номер карты;

6) 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;

7) выбрать валюту перевода;

8) ввести сумму перевода;

9) ознакомиться и согласиться с комиссией, итоговой суммой к оплате (Банк получает указанную информацию от СДП);

10) 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).

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

13. В ходе выбора текущего счета в соответствующей валюте осуществляется автоматическая проверка Клиента по следующим параметрам:

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

б) отсутствие требований третьих лиц об изъятии денег с текущего счета и (или) ареста на деньги, находящиеся на текущем счете;

в) достаточности суммы денег на текущем счете, в том числе для оплаты комиссии Банка и СДП.

14. При подтверждении перевода после проведения автоматической проверки параметров, указанных в пункте 13 Правил, в отношении отправителя и получателя, банка отправителя/банка получателя Банком проводится автоматическая проверка в АБИС Colvir, модуль «AML» 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, санкционным 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 и в мобильном приложении указывается статус перевода в соответствии с п.18 настоящих Правил.

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

17. После получения уведомления Банком от СДП об успешности перевода в СДП через настроенные каналы связи Банка с СДП, в интерфейсе мобильного приложения Клиента будет отображаться квитанция с указанием статуса отправленного перевода, страны, фамилии, имени, отчества (при наличии) и номера мобильного телефона получателя денег, даты и времени осуществления перевода, суммы и валюты перевода, номера перевода, присвоенного СДП.

18. По совершенным переводам в мобильном приложении могут быть отображены следующие статусы: «Успешно», «В обработке».

По несовершенным переводам могут быть отображены следующие статусы: «Ошибка», «Недостаточно средств на счете», «Возникла техническая ошибка», «Попробуйте позже», «Для проведения данной операции необходимо обратиться в отделение Банка в рабочее время», «Ваша операция находится на рассмотрении».

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

20. Комиссия за осуществление денежного перевода через СДП устанавливается СДП в зависимости от суммы перевода. Комиссия Банка за отправку перевода признается доходом на балансе соответствующего филиала Банка.

**§ 3. Порядок получения переводов**

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

22. Для получения входящего перевода через СДП на свой текущий счет, Клиенту в мобильном приложении необходимо выбрать функцию «Получить перевод», ввести контрольный номер перевода, затем выбрать счет, согласно валюте перевода и подтвердить одноразовым кодом. Одноразовый код, который отправляется посредством SMS-уведомления для подтверждения осуществления перевода, вводится Клиентом вручную. При отсутствии счета в необходимой валюте Клиент открывает счет в установленном порядке.

23. Для получения входящего перевода из СДП на свой текущий счет, Клиенту в мобильном приложении необходимо выбрать функцию «Получить перевод», выбрать для зачисления денег текущий счет, с использованием программного обеспечения оператора данной системы.

Для получения входящих переводов из СДП на свой текущий счет, в Мобильном приложении Банка, Клиенту необходимо:

1) выбрать функцию «Получить перевод»;

2) выбрать для зачисления текущий счет 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) подтвердить способ выдачи перевода путем зачисления перевода на текущий счет посредством нажатия на кнопку «Получить перевод».

Зачисление осуществляется на текущий счет (за исключением сберегательных и специальных счетов), согласно валюте перевода. В случае несоответствия валюты счета валюте перевода зачисление осуществляется с конвертацией на стороне СДП по курсу, установленному СДП.

Комиссия Банка за зачисление перевода признается доходом на балансе соответствующего филиала Банка, которая возмещается СДП на следующий рабочий день.

24. При подтверждении Клиентом зачисления перевода, Банком проводится автоматическая проверка в АБИС Colvir, модуль «AML» в отношении отправителя и получателя, банка отправителя/банка 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, санкционным спискам, проверки на предмет совершения Клиентом операций, подлежащих финансовому мониторингу.

25. При успешном прохождении проверки зачисление перевода подтверждается одноразовым кодом, при этом Клиент вводит одноразовый код, который отправляется посредством SMS-уведомления для подтверждения осуществления перевода.

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

27. После совершения Клиентом действий, указанных в пункте 23 СДП подтверждает зачисление перевода Клиенту.

28. После подтверждения СДП Банк не позднее следующего рабочего дня зачисляет перевод на текущий счет Клиента.

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

29. В мобильном приложении Клиенту доступна функция возврата перевода. Данная услуга доступна для переводов, которые не были выплачены/зачислены банком получателя, в связи с не подтверждением получателем перевода. Для возврата отправленного перевода Клиент переходит в раздел «История», находит перевод к возврату, 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.

30. Возврат перевода может быть осуществлен отправителем в течение 90 (девяносто) дней с момента отправки перевода, путем нажатия на кнопку «Возврат перевода» в мобильном приложении, при условии, что перевод не был зачислен на счет получателя.

По истечении 90 (девяносто) дней 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».

31. Для возврата перевода, который не был зачислен банком получателя со сроком более 90 (девяносто) дней с момента отправки перевода, Клиенту необходимо написать Заявление на возврат перевода из архива СДП в произвольной форме с указанием номера перевода, даты отправки, суммы и валюты перевода и передать работнику филиала/ЦБО.

Работник филиала/ЦБО проверяет соответствие данных клиента, направляет служебную записку за визой Начальника операционного подразделения и Заместителя директора по операционной деятельности/Директора филиала по системе Lotus Notes в адрес УПС ГОД, со следующей информацией:

1) копия заявления отправителя на возврат перевода, зарегистрированного в соответствии с Правилами документирования и управления документацией в АО «Нурбанк», утвержденными Правлением Банка;

2) копия документа, удостоверяющего личность отправителя.

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

33. После восстановления из архива сведений о переводе сроком более 90 (девяносто) дней с момента отправки, перевод возвращается на счет Клиента, при этом Клиент получает уведомление о возврате средств в мобильном приложении.

**§ 5. Порядок осуществления взаиморасчетов**

34. Ежедневно ответственный работник УПС ГОД формирует на Платформе «MoneyGram» «Отчет о расчетах» за прошедший операционный день и загружает в АБИС.

35. После загрузки отчета в АБИС запускается процесс автоматической сверки по операциям: прием/выплата/возврат переводов, проведенным через СДП, который сопоставляет данные между Банком и СДП за прошедший операционный день.

36. После завершения автоматической сверки ответственный работник УПС ГОД определяет сумму чистой позиции для завершения расчетов.

37. Сумма чистой позиции передается Банком СДП, либо СДП Банку в зависимости от результатов сверки одной суммой через систему SWIFT в формате МТ200 на следующий рабочий день.

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

39. В случае выявления расхождений сумм переводов, УПС ГОД формирует запрос в ServiceCenter СДП «Money Gram».

40. 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.

41. По отправленным переводам вознаграждение Банка автоматически удерживается с суммы перевода и относится на доход соответствующего филиала Банка.

По выплаченным переводам вознаграждение Банка СДП возмещает Банку на следующий рабочий день в ходе проведения взаиморасчетов.

**§ 6. Взаимодействие структурных подразделений Банка при осуществлении переводов**

42. 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;

б) своевременное уведомление СДП 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 ошибок 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 Oracle);

4) 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 филиала или ЦБО (при необходимости).

5) 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.

**§ 7. Порядок и способы обработки обращений Клиентов и разрешения**

**конфликтных ситуаций**

43. 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, либо при непосредственном посещении Клиентом Банка обращения принимаются работниками филиалов в соответствии с Порядком рассмотрения обращений физических и юридических лиц в АО «Нурбанк», утвержденным Советом директоров Банка.

44. 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 текущего счета Клиента;

3) ошибочное списание денег с текущего счета Клиента;

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

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

6) иные обращения Клиентов.

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

**Глава 4. Заключительные положения**

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

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

48. Вопросы, не урегулированные настоящими Правилами, подлежат разрешению в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными документами Банка.