

Утверждено

Правлением Открытого акционерного общества
«Акционерный коммерческий банк «Пермь»

Протокол от 19 декабря 2012 г.

Председатель Правления

ОАО АКБ «Пермь»

_____ / Л.В. Саранская /

Регламент предоставления услуги «SMS-информирование клиентов банка»

1. Общие положения

Настоящий регламент определяет условия и правила оказания услуги **«SMS-информирование клиентов банка»**. Краткое название услуги — **SMS-информирование**.

Услуга заключается в отправке ОАО АКБ «Пермь» (далее - Банк) зарегистрированным клиентам коротких сообщений о состоянии банковского счета клиента и другой информации по договорам клиента. Клиент самостоятельно определяет перечень сообщений, которые он будет получать и указывает адресатов сообщений. Форма сообщений и условия определения наступления события информирования определены. Банк вправе изменять список услуг информирования с оповещением на web-сайте банка.

Услуга оказывается клиентам Банка, имеющим действующие договоры и подавшим соответствующие Заявки об оказании данной услуги. Подача вышеуказанной Заявки означает ознакомление клиента с настоящим Регламентом, присоединение к его условиям и принятие на себя обязанности по соблюдению условий Регламента.

Настоящий Регламент размещён в свободном доступе на web-сайте Банка: www.bankperm.ru/reglament_sms.pdf

Заявка на подключение/отключение услуги SMS-информирования, на изменение набора услуг или каналов информирования размещена на web-сайте Банка:

- в рамках договора на обслуживание в системе Банк-Клиент - www.bankperm.ru/req_sms_bc.pdf
- в рамках договора банковского счета - www.bankperm.ru/req_sms_rko.pdf

2. Глоссарий.

Код услуги информирования — двузначный код услуги информирования. Нужен для идентификации конкретной услуги сотрудниками Банка и клиентами. Коды услуг SMS-информирования приведены в Приложении 1.

Информационное сообщение (сообщение) клиенту — заранее определённый набор текстовой информации, сформированный по заранее определённому алгоритму и переданный клиенту в виде одного сообщения в одном сеансе на один адрес получателя по одному каналу.

SMS-сообщение — информационное сообщение, передаваемое через каналы GSM операторов связи на мобильные телефоны, указанные клиентом. Банк несет ответственность только за отправку SMS-сообщения в сеть оператора клиента. Может быть ситуация, когда у клиента отключён телефон или он находится вне зоны действия сети, оператор клиента пытается какое-то время передать SMS-сообщение (тайм-аут разный у разных сотовых операторов). В этом случае банк не несет ответственности за не получение клиентом сообщения.

3. Процесс информирования

Процесс информирования состоит в следующем. Программы ОбработчикиСобытий в Банке, обнаружив новое событие (например, поступление документа по системе Банк-Клиент, или списание суммы с банковского счета, или приближение срока окончания договора), формируют новое информационное сообщение. СерверПередачи передает информационные сообщения по заданным каналам.

Список услуг информирования в рамках различных договоров приведён в Приложении 1.

Список услуг информирования с шаблонами текстов сообщений приведены в Приложении 2.

Ниже описана последовательность основных действий в процессе SMS-информирования.

3.1. Ведение договоров и списка действующих услуг информирования

Юрист, обслуживая нового клиента Банка, предлагает подключиться к услуге SMS-информирования, клиент заполняет Заявку. **Юрист** заносит отмеченные клиентом услуги в список активных (действующих) услуг SMS-информирования в **АРМДоговоры**. Эта информация попадает в базу данных, которой будут пользоваться программы ОбработчикиСобытий, программы начисления платы и другие.

Для действующих клиентов Банка Заявки на SMS-информирование в рамках договоров Банковского счета и Банк-Клиент принимаются **Бухгалтером** и вводятся в систему **ЗамГлавногоБухгалтера**.

После регистрации, при изменении списка услуг или изменении списка контактных адресов на все контактные адреса клиента сотрудник Банка (по кнопке «Тест») отправляет бесплатное тестовое сообщение, содержащее коды подключённых данному клиенту услуг информирования с дополнительной информацией. Например:

SMS-информирование, подключены услуги: 01 (100000). 03, 04.

Приём клиентом данного сообщения означает, что контактные адреса введены верно, услуга подключена и клиент готов получать информационные сообщения.

3.2. Начисление платы за информирование по договорам РКО и Банк-Клиент

Стоимость одного сообщения клиенту на один адрес приведена в Тарифах Банка, а также в Заявке.

Плата за сообщения, отправленные в течение операционного дня, начисляется и снимается утром следующего операционного дня **Бухгалтером**, согласно Протоколу начисления платы за SMS-информирование. Протокол начисления платы за SMS-информирование формируется ежедневно после открытия операционного дня.

3.3. Приостановление и возобновление предоставления услуги SMS-информирования

В случае отсутствия средств для оплаты услуги Банка на расчётном счете клиента до 17:00 текущего дня, **Бухгалтер** помещает банковский ордер (БО) в картотеку 90902 «Расчетные документы, не оплаченные в срок» и приостанавливает предоставление услуги SMS-информирования до момента оплаты. При этом клиенту формируется сообщение о приостановлении оказания услуги SMS-информирования.

После оплаты Клиентом задолженности по данной услуге, Бухгалтер возобновляет предоставление услуги SMS-информирования. При этом клиенту формируется сообщение о возобновлении оказания услуги SMS-информирования.

3.4. Прекращение предоставления услуги SMS-информирования

Прекращение предоставления услуги SMS-информирования производится по письменной Заявке клиента.

4. Ответственность.

Банк контролирует и обеспечивает непрерывную работу элементов инфраструктуры, отвечающих за функционирование процесса.

Банк осуществляет техническую поддержку клиентов по телефону в рабочее время. Телефоны технической поддержки: 291-03-99, 291-03-92, 291-03-90. Часы работы и телефоны технической поддержки приведены на web-сайте Банка.

Все изменения в списке услуг информирования и адресатах получения сообщений производятся Банком только по письменной заявке клиента, подписанной первым лицом клиента и заверенной печатью клиента. Формы Заявок приведены на web-сайте Банка:

- в рамках договора на обслуживание в системе Банк-Клиент - www.bankperm.ru/req_sms_bc.pdf
- в рамках договора банковского счета - www.bankperm.ru/req_sms_rko.pdf

Изменения вступают в силу не позднее 2 (двух) рабочих дней после получения Заявки от клиента.

При отправке сообщений Банк несет ответственность до момента передачи сообщения в сеть провайдера услуги (оператор GSM-сети). Банк не несет ответственности за не получение клиентом сообщения по любым причинам (отсутствие средств на счете клиента и отключение его провайдером, нахождение вне зоны приема сообщений, отключение телефона клиента и подобным).

Исполнение обязательств Банка можно проконтролировать по протоколам формирования и передачи сообщений, которые ведутся Банком. Банк примет меры по урегулированию вопроса с клиентом при личном присутствии уполномоченного лица клиента в Банке. В случае неудовлетворённости клиента ответом он может обратиться в Банк с письменным запросом. Запросы от клиентов принимаются не позднее 5 (пяти) рабочих дней за днем оказания спорной услуги в письменном виде за подписью уполномоченного лица клиента. Банк примет решение в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней после получения письменного запроса клиента.

Банк вправе вводить новые услуги информирования, извещая клиентов через web-сайт Банка. Актуальная информация по услугам SMS-информирования приведена на web-сайте Банка.

Список услуг информирования клиентов

В рамках договора **Банковского счета**:

Код	Сообщение	Время реагирования, особенности
01	О списании с Р/С документов с суммой от _____ рублей	В течение 15 минут после списания суммы с Р/С
02	О поступлении на Р/С документов с суммой от _____ рублей	В течение 15 минут после зачисления суммы на Р/С
03	Общее количество поступивших на Р/С и списанных документов	В 17:30 а также если были изменения - в 20:00 и в 9:30 (за предыдущий операционный день)
04	Обороты и остаток по Р/С	В 17:30 а также если были изменения - в 20:00 и в 9:30 (за предыдущий операционный день)
05	О решении ИФНС о приостановлении операций по Р/С и об отмене указанного решения, об арестах Р/С уполномоченными государственными органами	Не позднее 1 часа после получения и обработки решения из ИФНС
06	Об окончании срока полномочий руководителя	В 11:00 за 10, 5, 1 дней до окончания срока полномочий и на 1, 5, 10 день после окончания срока полномочий (до момента ввода в АРМ Клиенты Банка новых полномочий)
07	О помещении документа в картотеку	В 17:30 а также если были изменения - в 20:00 и в 9:30 (за предыдущий операционный день)
08	О не оплате в срок услуг банка (бесплатно)	Два раза в рабочие дни 5 и 10 числа месяца, следующего за месяцем получения услуги (до момента оплаты)
11	Об операции списания и остатке Р/С документов с суммой от _____ руб.	В течение 15 минут после списания суммы с Р/С
12	Об операции зачисления и остатке Р/С документов с суммой от _____ руб.	В течение 15 минут после зачисления суммы на Р/С

В рамках договора **Банк-Клиент**:

Код	Сообщение	Краткое описание
31	Об окончании срока действия ключей ЭП	В 11:00 за 10, 5, 1 дней до окончания срока действия ключа электронной подписи и на 1, 5, 10 день после окончания
32	О регистрации новых ключей ЭП и дополнительных ключей ЭП документов	Не позднее 15 минут после регистрации (ввода в действие) сотрудником банка нового ключа ЭП. Информация о регистрации нового ключа ЭП Банка и формировании новой Базы Сертификатов — бесплатно.
33	О запрете или разрешении передачи клиентом документов по системе Банк-Клиент	Не позднее 15 минут после изменения статуса передачи документов по Банк-Клиент сотрудником банка
34	О приёме документа по системе Банк-Клиент с суммой от _____ рублей	Не позднее 15 минут после приёма документа по системе Банк-Клиент

По договору **Банковской ячейки** (входит в стоимость услуги):

Код	Наименование услуги	Краткое описание
41	Об окончании срока действия договора	В 11:00 за 1 день до окончания срока договора и в день окончания срока договора

42	О необходимости оплаты услуги	Вручную сотрудником банка
----	-------------------------------	---------------------------

Информация об изменении списка услуг доп.соглашения к договору Банковского счета (бесплатно):

Код	Наименование услуги	Краткое описание
	Об изменении списка услуг SMS-информирования	Непосредственно после изменения списка услуг
	О приостановлении за неуплату услуги SMS-информирования и возобновлении услуги	Непосредственно после приостановления/возобновления услуги сотрудником банка

Срочное сообщение Банка в рамках договоров Банковского счета или Банк-Клиент (бесплатно):

Код	Наименование услуги	Краткое описание
10	Срочное сообщение банка	Вручную сотрудником банка

Список услуг с шаблонами текстов сообщений

Информация по состоянию **Банковских счетов**:

1. 01: 30.06.2011 списан №123 на сумму 999 999.99 руб. Р/С 99999999999999999999 -> БИК 999999999 Р/С 99999999999999999999
2. 02: 30.06.2011 зачислен №123 на сумму 999 999.99 руб. Р/С 99999999999999999999 <- БИК 999999999 Р/С 99999999999999999999
3. 03: 30.06.2011 17:30 Р/С 99999999999999999999 поступило 999 док. (+999 999.99 руб.) списано 999 док. (-999 999.99 руб.)
4. 04: 30.06.2011 17:30 Р/С 99999999999999999999 ДБ +999 999.99 руб. КР -999 999.99 руб. ОСТАТОК +999 999.99 руб.
5. 05: 30.06.2011 11:30 АРЕСТ Р/С 99999999999999999999 на сумму 999 999.99 руб. ССП
- 05: 30.06.2011 11:30 ОТМЕНА АРЕСТА Р/С 99999999999999999999 на сумму 999 999.99 руб. ИФНС
- 05: 30.06.2011 11:30 АРЕСТ Р/С 99999999999999999999 – все операции. ИФНС
6. 06: 30.06.2011 11:30 Пожалуйста, продлите полномочия руководителя
7. 07: 30.06.2011 помещён в картотеку №123 на сумму 999 999.99 руб.
8. 08: 30.06.2011 11:30 Пожалуйста, оплатите услуги банка за МАЙ 2011
10. 11: 30.06.2011 списан №123 на сумму 999 999.99 руб. 000 "XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX" ОСТАТОК 99 999.99 руб.
11. 12: 25.09.2012 зачислен №123 на сумму 9 999.99 руб. 000 "XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX" ОСТАТОК 99 999.99 руб.

Информация по **Банк-Клиент**:

1. 31: Б-К 99999 ЭП действуют до 01.07.11, владелец Иванов И.И
 - 31: Б-К 99999 ЭПдок не действует с 01.07.11, владелец Иванов И.И
 2. 32: 30.06.11 Б-К 99999 новый ключ ЭП: Ивановский И.И.
 - 32: 30.06.11 Б-К 99999 База Регистрации ЭПдок: подписей 1
 - 32: 30.06.11 Б-К 99999 новый ключ ЭПдок: Ивановский И.И.
 3. 33: 30.06.11 Б-К 99999 запрет передачи документов по Банк-Клиент
 - 33: 30.06.11 Б-К 99999 разрешена передача документов Банк-Клиент
 4. 34: Б-К принят №12345, 999 999.99 руб. на Р/С 99999999999999999999
- здесь 99999 — код клиента (10 и 17-20 разряды расчетного счета клиента Банка без лидирующих нулей)

По договору **Банковской ячейки** (входит в стоимость услуги):

1. 41: 30.06.2011 окончание срока договора №1234
2. 42: до 30.06.2011 просим оплатить банковскую ячейку договор №1234

Информация об изменении списка услуг доп.соглашения:

1. SMS-услуги XXXXX: 01, 02, 03, 05, 06, 07, 08, 09, 04, 10
2. SMS-услуги XXXXX: приостановлены за неуплату

3. SMS-услуги XXXXX: возобновлены

Срочное сообщение Банка:

1. 10: XXXXX: просим позвонить в банк
2. 10: XXXXX: возврат суммы 10000 – неверный получатель

Длина текстов сообщений для SMS - до 70 символов. Если сообщение превысило эту длину, то оно будет автоматически разбито на два SMS-сообщения. При этом оплата пропорционально увеличивается.

Форма заявки на SMS-информирование в рамках договора Банковского счета

заполняется КЛИЕНТОМ

Клиент: _____ полное название организации (ФИО индивидуального предпринимателя)

договор банковского счета № _____ от _____

№ банковского счета в ОАО АКБ "Пермь": _____

Контактный телефон: _____

Прошу подключить / отключить следующие услуги SMS-информирования:

Х	Код	Сообщение	Краткое описание	Тариф за сообщение
<input type="checkbox"/>	01	О списании с Р/С документов с суммой от _____ рублей	В течение 15 минут после списания суммы с Р/С	1 руб.
<input type="checkbox"/>	02	О поступлении на Р/С документов с суммой от _____ рублей	В течение 15 минут после зачисления суммы на Р/С	1 руб.
<input type="checkbox"/>	03	Общее количество поступивших на Р/С и списанных документов	В 17:30 а также если были изменения - в 20:00 и в 9:30 (за предыдущий операционный день)	1 руб.
<input type="checkbox"/>	04	Обороты и остаток по Р/С	В 17:30 а также если были изменения - в 20:00 и в 9:30 (за предыдущий операционный день)	1 руб.
<input type="checkbox"/>	05	О решении ИФНС о приостановлении операций по Р/С и об отмене указанного решения, об арестах Р/С уполномоченными государственными органами	Не позднее 1 часа после получения и обработки решения из ИФНС или введения ограничения по счету в связи с арестом уполномоченного государственного органа	1 руб.
<input type="checkbox"/>	06	Об окончании срока полномочий руководителя	В 11:00 за 10, 5, 1 дней до окончания срока полномочий	1 руб.
<input type="checkbox"/>	07	О помещении документа в картотеку	В 17:30 а также если были изменения - в 20:00 и в 9:30 (за предыдущий операционный день)	1 руб.
<input checked="" type="checkbox"/>	08	О не оплате в срок услуг банка	В 11:00 5 и 10 числа месяца, следующего за месяцем получения услуги (до момента оплаты)	0,00 руб.
<input checked="" type="checkbox"/>	10	Срочное сообщение из банка	Текст сообщения от сотрудника Банка, обслуживающего клиента	0,00 руб.
<input type="checkbox"/>	11	Об операции списания и остатке на Р/С для документов с суммой от _____ рублей	В течение 15 минут после списания суммы с Р/С	1 руб.
<input type="checkbox"/>	12	Об операции зачисления и остатке на Р/С для документов с суммой от _____ рублей	В течение 15 минут после зачисления суммы на Р/С	1 руб.

по следующим каналам информирования:

Фамилия Имя Отчество владельца номера	Номер телефона для получения информационных SMS									
	+7									

Я ознакомлен и согласен с Регламентом предоставления и отключения услуги «SMS-информирование клиентов банка», размещённом на сайте банка http://www.bankperm.ru/reglament_sms.pdf

Я согласен с правом Банка на списание со счета платы за услуги SMS-информирования. Данное согласие является предварительным акцептом.

Я даю свое согласие ОАО АКБ «Пермь» на получение мною информации о банковских продуктах, услугах, проводимых акциях и мероприятиях в Банке способами по выбору Банка, в том числе по электронной почте и

SMS-сообщениями.

Стороны договорились дополнить договор банковского счета № _____ от _____ пунктом 2.1.15.:

"2.1.15. Согласно оформленной Заявке Клиента и на условиях действующего в Банке Регламента предоставлять Клиенту доступ к услуге: "SMS-информирование клиента о состоянии банковского счета".

Клиент осуществляет оплату в соответствии с порядком, указанным в Перечне тарифов на оказываемые услуги ОАО АКБ "Пермь".

Настоящая Заявка является неотъемлемой частью вышеуказанного Договора банковского счета."

Руководитель (ИП) _____ / _____ /

Дата _____

М.П.

Заместитель Председателя Правления

ОАО АКБ "Пермь" _____ / _____ /

М.П.

ОТМЕТКИ БАНКА:

заполняется БАНКОМ

Этап:	Должность	Подпись	ФИО	Дата исполнения
Заявка принята	Бухгалтер, Юрист Зам.главного бухгалтера			
Услуга подключена Тестовое сообщение отправлено	Юрист Зам.главного бухгалтера			

Форма заявки на SMS-информирование в рамках договора Банк-Клиент

заполняется КЛИЕНТОМ

Клиент: _____ полное название организации (ФИО индивидуального предпринимателя)

договор банковского счета № _____ от _____

№ банковского счета в ОАО АКБ "Пермь": _____

Контактный телефон: _____

Прошу подключить / отключить следующие услуги SMS-информирования:

X	Код	Сообщение	Краткое описание	Тариф за сообщение
<input type="checkbox"/>	31	Об окончании срока действия ключей ЭП	В 11:00 за 10, 5, 1 дней до окончания срока действия ключа ЭП	1 руб.
<input type="checkbox"/>	32	О регистрации новых ключей ЭП и дополнительных ключей ЭП документов	Не позднее 15 минут после регистрации (ввода в действие) сотрудником банка нового ключа ЭП. Информация о регистрации нового ключа ЭП Банка и формировании новой Базы Сертификатов — бесплатно.	1 руб.
<input checked="" type="checkbox"/>	33	О запрете или разрешении передачи документов по системе Банк-Клиент	Не позднее 15 минут после изменения статуса передачи документов по Банк-Клиент сотрудником банка	0,00 руб.
<input type="checkbox"/>	34	О приёме документа по системе Банк-Клиент с суммой от _____ рублей	Не позднее 15 минут после приёма документа по системе Банк-Клиент	1 руб.

по следующим каналам информирования:

Фамилия Имя Отчество владельца номера	Номер телефона для получения информационных SMS									
	+7									

Я ознакомлен и согласен с Регламентом предоставления и отключения услуги «SMS-информирование клиентов банка», размещённом на сайте банка http://www.bankperm.ru/reglament_sms.pdf

Я согласен с правом Банка на списание со счета платы за услуги SMS-информирования. Данное согласие является предварительным акцептом.

Я даю свое согласие ОАО АКБ «Пермь» на получение мною информации о банковских продуктах, услугах, проводимых акциях и мероприятиях в Банке способами по выбору Банка, в том числе по электронной почте и SMS-сообщениями.

Стороны договорились дополнить договор на обслуживание в системе Банк-Клиент № _____ от _____ пунктом 9.2.:

"9.2. Согласно оформленной Заявке Клиента и на условиях действующего в Банке Регламента Банк предоставляет Клиенту доступ к услуге: " SMS-информирование клиента о проведении документов через систему Банк-Клиент и ключах электронной подписи в системе Банк-Клиент". Клиент осуществляет оплату услуг в соответствии с порядком, указанным в Перечне тарифов на оказываемые услуги ОАО АКБ "Пермь".

Настоящая Заявка является неотъемлемой частью вышеуказанного Договора банковского счета."

Руководитель (ИП) _____ / _____ /

Дата _____

М.П.

Заместитель Председателя Правления

ОАО АКБ "Пермь" _____ / _____ /

М.П.

ОТМЕТКИ БАНКА:

заполняется БАНКОМ

Этап:	Должность	Подпись	ФИО	Дата исполнения
Заявка принята	Бухгалтер, Юрист Зам.главного бухгалтера			
Услуга подключена Тестовое сообщение отправлено	Юрист Зам.главного бухгалтера			