

**РЕГЛАМЕНТ
РАЗРЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМНЫХ СИТУАЦИЙ,
СВЯЗАННЫХ С ОШИБОЧНЫМИ ПЛАТЕЖАМИ**

Оглавление

1. Назначение документа
 2. Термины и определения
 3. Общие положения
 4. Порядок обработки заявлений в НКО
 5. Корректировка Платежа
 6. Отмена Платежа
 7. Особенности взаимодействия с ТСП
 8. Случаи, приведшие к наложению штрафов на Плательщиков
- Приложение 1. Формы заявлений и образцы их заполнения

1. Назначение документа.

1.1. Настоящий регламент устанавливает порядок взаимодействия между Клиентом и КИВИ Банк (АО) в случае возникновения необходимости внесения изменений в параметры Платежа или его отмены.

2. Термины и определения.

2.1. Банковский платежный агент (БПА) - юридическое лицо, за исключением кредитной организации, или индивидуальный предприниматель, которые привлекаются КИВИ Банк (АО) в целях осуществления деятельности, предусмотренной Федеральным законом № 161-ФЗ от 27 июня 2011 года о «национальной платежной системе».

2.2. Перевод денежных средств - действия КИВИ Банк (АО) в рамках применяемых форм безналичных расчетов по предоставлению получателю денежных средств Плательщика.

2.3. Платеж – Операция по внесению денежных средств Плательщиками для последующего перевода в адрес ТСП.

2.4. Плательщик – физическое лицо, обратившееся в ППП в целях совершения перевода денежных средств в адрес ТСП.

2.5. ППП – пункт приема платежа, место первичного ввода данных о Платежах физических лиц.

2.6. ТСП – торгово-сервисное предприятие (поставщик), организация, оказывающая услуги физическим лицам на платной основе, получатель Платежа, и ее информационно-техническая система, в том числе кредитная организация.

2.7. Партнер – Банковский платежный агент, кредитная организация или Почта России.

2.8. Клиент – Партнер или Плательщик.

2.9. Корректировка (Корректировка параметра Платежа) - изменение одного или нескольких параметров Платежа без внесения изменений в расчеты.

2.10. Отмена – аннулирование Платежа и возврат Плательщику денежных средств.

2.11. Отмена «день в день» - период времени с 00:00:00 МСК до 23:59:59 МСК дня регистрации Платежа в Учетной системе КИВИ Банк (АО).

2.12. Учетная система КИВИ Банк (АО) - информационно-технологическая система, аппаратно-программный комплекс, обеспечивающий ввод, обработку и обмен данными, в том числе о Платежах.

3. Общие положения.

3.1. КИВИ Банк (АО) принимает заявления на корректировку или отмену Платежей, перевод которых осуществлялся в одном из зарегистрированных ППП, при условии, что со дня регистрации Платежа в учетной системе КИВИ Банк (АО) прошло не более 14 (четырнадцати) дней.

3.2. Заявление на корректировку или отмену Платежа КИВИ Банк (АО) принимает от Плательщика или Партнера, осуществившего прием этого Платежа.

3.3. Заявление в КИВИ Банк (АО) может быть направлено одним из следующих способов:

- через портал самообслуживания <https://support.rapida.ru> путем создания заявки с вложением отсканированной копии заявления;
- на адрес электронной почты support@rapida.ru с вложением отсканированной копии заявления;
- по факсу (495) 380-1-543;
- почтовым отправлением;
- лично в офисе КИВИ Банк (АО);
- через Партнера, владельца ППП, в котором была произведена оплата.

3.4. В случае невозможности урегулировать ситуацию одним из способов, перечисленных в пункте 3.3 настоящего регламента, Плательщик может самостоятельно обратиться в ТСП, в адрес которого осуществлен перевод ошибочного Платежа.

3.5. Партнеры могут направлять в КИВИ Банк (АО) заявления на корректировку или отмену Платежей по электронной почте с адресов сотрудников, перечисленных в договоре и/или дополнительных соглашениях с применением согласованных средств защиты передаваемой информации.

3.6. Типовые формы заявлений приведены в Приложении №1.

4. Порядок обработки заявлений в КИВИ Банк (АО).

4.1. Клиенты могут направлять в КИВИ Банк (АО) заявления в следующих случаях:

- ошибка в параметре Платежа;
- ошибка в сумме Платежа;
- ошибка в выборе ТСП;
- технический сбой (только для Партнеров КИВИ Банк (АО)).

4.2. Заявление направляется с обязательным приложением копии чека (квитанции).

4.3. При направлении заявления через Партнера, сотрудник Партнера оформляет заявление по форме Приложения 1 к настоящему регламенту. Заявление подписывается лицом, имеющим соответствующие полномочия, с указанием его ФИО и должности, даты и скрепляется печатью Партнера.

4.4. Сотрудник КИВИ Банк (АО) при получении заявления проверяет в учетной системе КИВИ Банк (АО) факт осуществления перевода указанного Платежа, его статус, корректность данных, указанных в заявлении. В зависимости от статуса Платежа в учетной системе, сотрудник КИВИ Банк (АО) осуществляет самостоятельно корректировку (отмену) Платежа или направляет в ТСП запрос по установленной форме, содержащий данные из заявления и просьбу осуществить корректировку (отмену) Платежа.

4.5. Возврат денежных средств возможен только с согласия ТСП и при наличии денежных средств на лицевых счетах абонентов в ТСП, которым ошибочно осуществлен перевод Платежа.

4.6. Денежные средства по отмененному Платежу после возврата от ТСП зачисляются на счет Партнера, в ППП которого был осуществлен перевод ошибочного Платежа, либо переводятся по указанным Плательщиком в заявлении реквизитам.

4.7. Возврат денежных средств по отмененным Платежам Плательщикам, в случае их возврата на счет Партнера, проводит Партнер, на счет которого эти денежные средства поступили.

4.8. В случае возврата денежных средств Плательщику по заявлению комиссия, удержанная за осуществление перевода Платежа, не возвращается.

4.9. В случае отмены самими ТСП ошибочных Платежей, принятых через ППП кредитных организаций возврат денежных средств осуществляется на счет кредитной организации без заявления от Клиента.

4.10. В случае перевода ошибочных Платежей в адрес Кредитной организации, работа с которой проводится в режиме «онлайн» (зачисление денежных средств производится в течение нескольких секунд), для отмены или корректировки Платежей «день в день», Плательщик должен лично обратиться в Кредитную организацию, в адрес которой был совершен Платеж.

5. Корректировка Платежа.

5.1. Корректировка параметра Платежа означает изменение одного или нескольких параметров Платежа без внесения изменений в расчеты.

5.2. Заявление на корректировку заполняется по форме №1 или форме №2 Приложения №1.

5.3. При проведении процедуры Корректировки Платеж не отменяется, денежные средства Клиенту не возвращаются.

5.4. Корректировка суммы Платежа не проводится, при ошибке в указании суммы Платежа, Платеж отменяется.

6. Отмена Платежа.

6.1. Отмена Платежа – аннулирование Платежа и возврат Плательщику денежных средств.

6.2. Заявление на отмену Платежа заполняется по форме №3 Приложения №1.

6.3. КИВИ Банк (АО) направляет в ТСП заявление на отмену ошибочного Платежа и возврате денежных средств.

6.4. Возврат денежных средств по отмененному Платежу на счет Партнера осуществляется только после возврата денежных средств со стороны ТСП, в адрес которого был направлен ошибочный Платеж.

6.5. В случае отказа ТСП в возврате денежных средств по ошибочному Платежу Плательщик самостоятельно решает вопрос с ТСП.

7. Особенности взаимодействия с ТСП.

7.1. ОАО «Мобильные ТелеСистемы» (МТС).

Претензии по Платежам, сумма перевода которых менее 1000 рублей для абонентов города Москвы и Московской области и менее 500 рублей для абонентов остальных регионов, решаются самостоятельно Плательщиком в ближайшем офисе МТС.

7.2. ОАО «Мегафон» (Мегафон).

Отмена Платежей и возврат денежных средств по ошибочным Платежам при оплате услуг Мегафон» проводится в рамках данного Регламента только в случае обращения Клиента в КИВИ Банк (АО) до 1 числа, следующего после осуществления Платежа календарного месяца, при более поздних сроках обращения, Клиент решает вопрос самостоятельно в ближайшем МегаФон.

7.3. ОАО «Вымпел-Коммуникации» (Билайн).

Отмена Платежей и возврат денежных средств по ошибочным Платежам при оплате услуг Билайн, проводится в рамках данного Регламента в случае обращения Клиента не позднее 14 рабочих дней с момента проведения Платежа. Билайн оставляет за собой решение о полном или частичном возврате средств. При положительном решении возврат средств проводится до 15 числа следующего месяца.

7.4. ОАО «Ростелеком».

Отмена Платежей и возврат денежных средств по ошибочным Платежам при оплате услуг ОАО «Ростелеком» проводится в рамках данного Регламента только в случае обращения Плательщика в течение 30 дней после осуществления Платежа, при более поздних сроках обращения, Плательщик самостоятельно решает вопрос в ближайшем офисе Utel.

7.5. СкайЛинк (SKYLINK).

Отмена Платежей и возврат денежных средств по ошибочным Платежам проводится только в случае обращения Плательщика до 5 числа месяца, следующего за расчетным. При более поздних сроках обращения, Плательщик самостоятельно решает вопрос в ближайшем офисе Скайлинк.

7.6. ТЕЛЕ2 Россия (ТЕЛЕ2).

Отмена Платежей и возврат денежных средств по ошибочным Платежам при оплате услуг ТЕЛЕ2, совершенных на сумму более 100 рублей проводится в случае, если Клиент обратился до конца месяца, в котором был осуществлен перевод Платежа. Если сумма перечисления не была израсходована Абонентом, на счет которого зачислен ошибочный Платеж и баланс лицевого счета Абонента в биллинговой системе ТЕЛЕ2 после списания денежных средств будет составлять не менее 5 (пяти) рублей. По Платежам на сумму менее 100 руб. обращения не рассматриваются.

8. Случаи, приведшие к наложению штрафов на Плательщиков по причине задержки в исправлении платежа.

8.1. В случае, если ошибка, допущенная Плательщиком при внесении Платежа привела к начислению штрафных санкций со стороны ТСП за несвоевременный перевод денежных средств, при этом поступившее заявление от Клиента на корректировку Платежа было обработано КИВИ Банк (АО) своевременно, то компенсация КИВИ Банк (АО) начисленных Плательщику штрафных санкций не выплачивается.

8.2. В случае, если штрафные санкции начислены Плательщику по вине КИВИ Банк (АО), их компенсация производится в установленные законодательством сроки с момента получения КИВИ Банк (АО) письменной претензии Плательщика при наличии установленной вины КИВИ Банк (АО).

Приложение 1
Формы заявлений и образцы их заполнения.

Форма №1 - заявление на корректировку от Партнера.

В КИВИ Банк (АО)

от _____

*наименование организации*_____ *ФИО, должность**ответственного лица***ЗАЯВЛЕНИЕ**

«___» _____ 20__ г. через КИВИ Банк (АО) в [наименование пункта приема платежа], был проведен платеж для последующего перечисления в [наименование организации] на сумму _____ руб. ___ коп. При этом был ошибочно указан [наименование параметра, например номер телефона, лицевого счета, договора, контракта и т.д.] [значение ошибочно указанного параметра].

Просим считать верным: [указать верное значение параметра, например номер телефона, лицевого счета, договора, контракта и т.д.], зарегистрированный на [ФИО, паспортные данные, в том числе адрес места жительства (регистрации) владельца] и внести исправления в параметры платежа.

подпись сотрудника Партнера (расшифровка подписи)

« ___ » _____ 20__ года

Контактная информация сотрудника Партнера:

телефон [номер телефона]

адрес электронной почты [адрес электронной почты]

Форма №1 - образец заполнения заявления на корректировку от Партнера.**В КИВИ Банк (АО)****от ОАО «Шишкин лес»***ст. кассира Михайловой И.М.***ЗАЯВЛЕНИЕ**

«01» января 2013г. в ОАО «Шишкин лес» через КИВИ Банк (АО) был проведен платеж в адрес получателя ОАО «Мегафон» на сумму 100 руб. 00 коп. При этом был ошибочно указан номер телефона 920-111-11-11.

Просим считать верным: 921-111-11-11, зарегистрированный на Сидорова Евгения Михайловича, место регистрации: Москва, ул. Полевая, д.1. кв.1 и внести исправления в параметры платежа.

подпись сотрудника Партнера (Михайлова И.М.)

« » _____ 20__ года

Контактная информация сотрудника Партнера:

телефон (495)111-11-11

адрес электронной почты email@gmail.com

Форма №2 - заявление на корректировку от Плательщика.

В КИВИ Банк (АО)

от _____

Фамилия Имя Отчество

Адрес места жительства (регистрации)**ЗАЯВЛЕНИЕ**

« ___ » _____ 20__ г. через КИВИ Банк (АО) в [наименование пункта приема платежа], был проведен платеж для последующего перечисления в [наименование организации] на сумму _____ руб. ___ коп. При этом был ошибочно указан [наименование параметра, например номер телефона, лицевого счета, договора, контракта и т.д.] [значение ошибочно указанного параметра].

Прошу считать верным: [указать верное значение параметра, например номер телефона, лицевого счета, договора, контракта и т.д.], **зарегистрированный на [ФИО, паспортные данные, в том числе адрес места жительства (регистрации) владельца] и внести исправления в параметры платежа.**

Копия чека (квитанции) прилагается.

Подпись Плательщика (расшифровка подписи)

« ___ » _____ 20__ года

Контактная информация Плательщика:

телефон [номер телефона]

адрес электронной почты [адрес электронной почты]

Форма №2 – образец заполнения заявления на корректировку от Плательщика.

В КИВИ Банк (АО)

от Петрова Ивана

Сергеевича

г. Москва, ул. Полевая д. 1, кв. 1

ЗАЯВЛЕНИЕ

«01» января 2013г. в ОАО «Шишкин лес» через КИВИ Банк (АО) был проведен платеж в адрес получателя ОАО «Мегафон» на сумму 100 руб. 00 коп. При этом был ошибочно указан номер телефона 920-111-11-11.

Прошу считать верным: 921-111-11-11, зарегистрированном на Петрова Ивана Сергеевича, место регистрации: г. Москва, ул. Полевая, д.1. кв.1 и внести исправления в параметры платежа.

Копия чека (квитанции) прилагается.

Подпись Плательщика (И. Петров)

« 02 » января 2013 года

Контактная информация Плательщика:

телефон (916)100-00-00

адрес электронной почты ivan@mail.ru

Форма №3 - заявление на отмену от Партнера.

В КИВИ Банк (АО)

ОТ _____

*наименование организации*_____
*ФИО, должность ответственного лица***ЗАЯВЛЕНИЕ**

«__» _____ 20__ г. через КИВИ Банк (АО) в [наименование пункта приема платежа], был проведен платеж для последующего перечисления в [наименование организации] на сумму _____ руб. __ коп., с параметром [наименование параметра, например номер телефона, лицевого счета, договора, контракта и т.д.] [значение указанного параметра].

Просим аннулировать данный платеж по причине [указать причину].

подпись сотрудника Партнера

(расшифровка подписи)

«__» _____ 20__ года

Контактная информация сотрудника Партнера:

телефон [номер телефона]

адрес электронной почты [адрес электронной почты]

Форма №3 образец заполнения заявления на отмену от Партнера.**В КИВИ Банк (АО)****от ОАО «Шишкин лес»***ст. кассира Михайловой И.М.***ЗАЯВЛЕНИЕ**

«01» января 2013г. в ОАО «Шишкин лес» через КИВИ Банк (АО) был проведен платеж в адрес получателя ОАО «Мегафон» на сумму 100 руб. 00 коп., на номер телефона 920-111-11-11

Просим аннулировать данный платеж, по причине неверных реквизитов.

подпись сотрудника Партнера (Михайлова И.М.)

«02» января 2013года

Контактная информация сотрудника Партнера:

телефон (495)111-11-11

адрес электронной почты email@gmail.com

Форма №4 - заявление на отмену платежа по продукту «Переводы в банк» от Плательщика.

В КИВИ Банк (АО)

от _____

Фамилия Имя Отчество

Адрес места жительства (регистрации)**ЗАЯВЛЕНИЕ**

«__» _____ в [наименование пункта приема платежа] был ошибочно проведен платеж.

Данные о платеже:

номер карты (ППК) _____

сумма платежа: _____ руб. _____ коп.,

Наименование Банка: _____

БИК Банка: _____

Получатель платежа (ФИО полностью): _____

Номер счета (20 цифр): _____

Номер договора (если имеется): _____

Прошу данный платеж отменить и вернуть мне денежные средства по причине:

Копия чека прилагается.

Подпись Плательщика (расшифровка подписи)

«__» _____ 201__ г.

Контактная информация Плательщика:

телефон [номер телефона]

адрес электронной почты [адрес электронной почты]

Платежный Агент [наименование организации]

Должность _____

ФИО ответственного лица _____

Подпись _____

**Форма №4 - образец заполнения заявления на отмену платежа по продукту
«Переводы в банк» от Плательщика.**

В КИВИ Банк (АО)

от Петрова Ивана

Сергеевича

г. Москва, ул. Полевая д. 1, кв. 1

ЗАЯВЛЕНИЕ

«01» января 2013г в ОАО «Шихин лес» был ошибочно проведен платеж. Данные о платеже:

номер карты (ППК) 211111111

сумма платежа: 1000 руб. 00 коп.,

Наименование Банка: *ОАО «Орион»*

БИК Банка: 040000000

Получатель платежа (ФИО полностью): Петров Иван Сергеевич

Номер счета (20 цифр): 40817810000000000000

Номер договора (если имеется): 1111111111

Прошу отменить данный платеж и вернуть мне денежные средства по причине:
дублирования.

Копия чека прилагается.

Подпись Плательщика (И. Петров)

«05» января.2013г.

Контактная информация Плательщика:

телефон: 921-111-11-11, адрес

электронной почты: *aaa@mail.ru*

Платежный Агент: ОАО «Шихин лес»»

Должность: *Старший. кассир*

ФИО ответственного лица: *Михайлова И.М.*

Подпись «от руки»

Форма №5 - заявление на корректировку платежа по продукту «Переводы в банк» от Плательщика.

В КИВИ Банк (АО)

от _____

Фамилия Имя Отчество

Адрес места жительства (регистрации)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу произвести корректировку реквизитов Заявления на регистрацию и исполнение требования. Код требования, полученный при регистрации _____, зарегистрированный на номер мобильного телефона _____, № Карты (№ ППК)* _____ от «__» _____ 20__ г, и считать верными реквизиты, указанные ниже:

Наименование Банка:

БИК Банка:

--	--

Получатель:

Фамилия

Имя

Отчество

№ счета, 20 цифр:

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

№ договора (если имеется)

С оплатой комиссии за корректировку по тарифам КИВИ Банк (АО) согласен (на)

Чек, подтверждающий оплату, прилагаю

Дата:

Подпись Плательщика:

* данные с чека

**Форма №5 - образец заполнения заявления на корректировку по продукту
«Переводы в банк» от Плательщика.**

В КИВИ Банк (АО)

от Петрова Ивана

Сергеевича

г. Москва, ул. Полевая д. 1, кв. 1

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу произвести корректировку реквизитов Заявления на регистрацию и исполнение требования. Код требования, полученный при регистрации **0123456789**, зарегистрированный на номер мобильного телефона

(911)095-47-88. № Карты (№ ППК)* 5555555555

от «01» января 2013 г., и считать верными реквизиты, указанные ниже:

Наименование Банка:

ОАО «Орион»

БИК Банка:

040000000

Получатель:

Фамилия

Сидров

Имя

Евгений

Отчество

Михайлович

№ счета, 20 цифр:

4	0	8	1	7	8	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

№ договора (если имеется)

11111111

С оплатой комиссии за корректировку по тарифам КИВИ Банк (АО) согласна (ен)

Чек, подтверждающий оплату, прилагаю

Дата:

05.01.2012

Подпись Плательщика от руки:

**Форма №6 - заявление на отмену платежа по продукту «Переводы в банк» от
Партнера.**

В КИВИ Банк (АО)

от _____

наименование организации

_____ *ФИО, должность*

ответственного лица

Заявление

«__» _____ в «_____» был ошибочно проведен платеж. Данные

платежа: номер платежа: _____ сумма платежа _____ руб. _____ коп.,

Наименование Банка: _____

БИК Банка: _____

Получатель платежа (ФИО полностью): _____

Номер счета (20 цифр): _____

Номер договора (если имеется): _____

Просим данный платеж аннулировать по причине: _____

подпись сотрудника Партнера

(расшифровка подписи)

«__» _____ 20__ года

Контактная информация сотрудника Партнера:

телефон [номер телефона]

адрес электронной почты [адрес электронной почты]

**Форма №6 - образец заполнения заявления на отмену платежа по продукту
«Переводы в банк» от Партнера.**

В КИВИ Банк (АО)
от ОАО «Шишкин лес»
ст. кассира Михайловой И.М.

Заявление

«01» января 2012г. в ОАО «Шишкин лес» был ошибочно проведен платеж.

Данные платежа:

номер платежа: 211111111 сумма

платежа: 1000 руб.00 коп.,

наименование Банка: _ОАО «Орион»

БИК Банка: 040000000

Получатель платежа (ФИО полностью): Сидоров Евгений Михайлович

Номер счета (20 цифр): 40817810000000000000

Номер договора (если имеется): 111111111

Просим данный платеж аннулировать по причине: *неверно указанных реквизитов.*

подпись сотрудника Партнера (Михайлова И.М.)

« » _____ 20__ года

Контактная информация сотрудника Партнера:

телефон (495)111-11-11 адрес электронной

почты email@gmail.com

