

Утверждено
Правлением
Акционерного общества Банк «Пермь»
Протокол от 06 июня 2019 г.

Председатель Правления
Акционерного общества Банк «Пермь»
_____ / Саранская Л.В. /

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 информационной системой Банк Пермь (АО) (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 об этом на web-сайте банка.

Услуга оказывается клиентам Банка, имеющим действующие договоры Банковского счета или договоры на обслуживание в системе Банк-Клиент и подавшим соответствующие Заявки об оказании услуги sms-информирования. Подача вышеуказанной Заявки означает ознакомление клиента с настоящим Регламентом, присоединение к его условиям и принятие на себя обязанности по соблюдению условий Регламента.

Заявка заверяется подписью руководителя (ИП) и печатью.

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 сотовой связи 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 и считается, что услуга банком выполнена.

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. СерверПередачи передает текст сообщения длиной более 70 символов в транслитерации (заменяет русские буквы на сходные по написанию латинские) для уменьшения стоимости сообщения, т. к. сообщения на русском языке длиной более 70 символов тарифицируются сотовыми операторами как два сообщения.

Клиент может указать в Заявке признак отправки ему sms-сообщений без транслитерации, только на русском языке, в этом случае для сообщений длиной более 70 символов применяется удвоенный тариф.

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

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

Новым клиентам банка подключиться к услуге SMS-информирования предлагает **Юрист**. 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.

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 подключенных 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 указана в Заявке.

Если клиент указал в Заявке признак отправки сообщений только на русском языке (запрет транслитерации) и длина сообщения превышает 70 символов, то применяется удвоенный тариф.

Плата начисляется независимо от того, получил ли Клиент данное сообщение на свой телефон, по факту отправки Банком сообщения в сеть сотового оператора.

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 очередь не исполненных в

срок распоряжений 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.

В случае, если клиент не получил отправленные ему сообщения в течение 3 (Трех) дней подряд, **МенеджерУслуги** в праве приостановить предоставление услуги SMS-информирования до момента получения от клиента информации о готовности продолжить получение данной услуги. Такая информация может быть передана клиентом лично или по телефону. После получения данной информации **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 по инициативе Клиента производится по его письменной Заявке.

Банк в одностороннем порядке приостанавливает (а не прекращает предоставление) услуги SMS-информирования в случае окончания сроков полномочий руководителя (ИП) и возобновляет действие услуги при продлении полномочий.

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, отсутствие свободной памяти для сообщений 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. Предварительно Клиент обязан запросить у своего оператора сотовой связи детализацию разговоров (сообщений) за спорный период.

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 18:00 а также если были изменения — в 19:00, 20:00 и в 9:00 (за предыдущий операционный день)
04	Обороты и остаток по Р/С	В 18:00 а также если были изменения — в 19:00, 20:00 и в 9:00 (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 (до момента ввода в АРМ Клиенты Банка новых полномочий юристом банка)
07	О помещении документа в очередь не исполненных в срок распоряжений	В 18:00, а также если были изменения — в 19:00, 20:00 и в 9:00 (за предыдущий операционный день)
08	О не оплате в срок услуг банка (бесплатно)	В рабочие дни 5, 7, 9 в 11:00 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 7 дней до окончания срока договора

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

3. SMS-услуги XXXXX: возобновлены

Срочное сообщение Банка:

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

Требования протокола sms-сообщений — длина одного сообщения не более 70 символов русского текста или 140 символов латинского. Если длина сообщения превышает эту длину (70 и более символов), то оно будет перекодировано в транслитерацию (с заменой русских букв на сходные по написанию латинские), если в Заявке не установлен признак запрета транслитерации.

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 Банк Пермь (АО): _____

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	2,20 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	2,20 руб
<input type="checkbox"/>	03	Общее количество поступивших на Р/С и списанных документов	В 18:00 а также если были изменения - в 19:00, 20:00 и в 9:00 (за предыдущий операционный день)	2,20 руб
<input type="checkbox"/>	04	Обороты и остаток по Р/С	В 18:00 а также если были изменения - в 19:00, 20:00 и в 9:00 (за предыдущий операционный день)	2,20 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	2,20 руб
<input type="checkbox"/>	06	Об окончании срока полномочий руководителя	В 11:00 за 10, 5, 1 дней до окончания срока полномочий	2,20 руб
<input type="checkbox"/>	07	О помещении документа в очередь не исполненных в срок распоряжений	В 18:00 а также если были изменения - в 20:00 и в 9:30 (за предыдущий операционный день)	2,20 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	2,20 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	2,20 руб
<input type="checkbox"/>	РУС	Передавать все сообщения на русском языке, запрет транслитерации сообщений длиной более 70 символов		4,00 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 https://www.bankperm.ru/reglament_sms.pdf

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

Я даю свое согласие Банк Пермь (АО) 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 Банк Пермь (АО).

Настоящая Заявка является неотъемлемой частью вышеуказанного Договора банковского счета."

Руководитель (ИП) _____ / _____ /

Дата _____

М.П.

Банк Пермь (АО)

Заместитель Председателя Правления

_____ / _____ /

М.П.

ОТМЕТКИ БАНКА:

заполняется БАНКОМ

Этап:	Должность	Подпись	ФИО	Дата исполнения
Заявка принята	Бухгалтер, Юрист НачальникОО			
Услуга подключена Тестовое сообщение отправлено	Юрист НачальникОО			

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 Банк Пермь (АО): _____

Контактный телефон: _____

Прошу подключить / отключить следующие услуги SMS-информирования:

Х	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	2,20 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.	2,20 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	2,20 руб
<input type="checkbox"/>	РУС	Передавать все сообщения на русском языке, запрет транслитерации сообщений длиной более 70 символов		4,00 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 https://www.bankperm.ru/reglament_sms.pdf

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

Я даю свое согласие Банк Пермь (АО) 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 Банк Пермь (АО).

Настоящая Заявка является неотъемлемой частью вышеуказанного Договора банковского счета."

Руководитель (ИП) _____ / _____ /

Дата _____

М.П.

Банк Пермь (АО)

Заместитель Председателя Правления

_____ / _____ /

М.П.

ОТМЕТКИ БАНКА:

заполняется БАНКОМ

Этап:	Должность	Подпись	ФИО	Дата исполнения
Заявка принята	Бухгалтер, Юрист НачальникОО			
Услуга подключена Тестовое сообщение отправлено	Юрист НачальникОО			