

Утверждено:
Директор Закрытого акционерного общества
«Биллинговый центр»
_____ А. В. Баяндина
«20» июня 2022 г.

**Регламент оказания услуги «Аналитика рисков. F.Balance»
(Редакция № 12 от 20 июня 2022 года)**

1. Общие положения

- 1.1. Настоящий Регламент оказания услуги «Аналитика рисков. F.Balance» (далее – «Регламент») является документом, устанавливающим порядок и условия, в соответствии с которыми Закрытое акционерное общество «Биллинговый центр» (ИНН 5401152049, адрес в ЕГРЮЛ: 630055, Новосибирская область, г. Новосибирск, ул. Мусы Джалиля, д. 11, офис 218) (далее – «ОПЕРАТОР») оказывает услугу «Аналитика рисков. F.Balance» УЧАСТНИКАМ СЕРВИСА «ФАКТУРА.RU».

2. Термины и определения, используемые в Регламенте

В Регламенте используются термины и определения, установленные ПРАВИЛАМИ СЕРВИСА «ФАКТУРА.RU», размещёнными в сети Интернет по адресу: <https://cft.group/contracts/>. Кроме того, в Регламенте используются следующие термины и определения:

- 2.1. *FRAMOS (FRAud MOonitoring System)* – технологическая платформа, которая обеспечивает анализ ИНФОРМАЦИИ, в том числе ПРОСТЫХ ЭД, на предмет отнесения их к ПРОСТЫМ ЭД с признаками рискованных операций и ПРОСТЫМ ЭД с признаками несанкционированных операций.
- 2.2. *База данных* – база данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без согласия клиентов, формируемая Банком России в соответствии с ч. 5 ст. 27 Федерального закона от 27.06.2011 года № 161-ФЗ «О национальной платежной системе».
- 2.3. *Закон № 161* – Федеральный закон от 27.06.2011 года № 161-ФЗ «О национальной платежной системе».
- 2.4. *ЗАО «ЗОЛОТАЯ КОРОНА»* – Закрытое акционерное общество «ЗОЛОТАЯ КОРОНА», ИНН 5406119655, адрес в ЕГРЮЛ: 630102, г. Новосибирск, ул. Кирова, д. 86.
- 2.5. *ЗАО ПЦ «КАРТСТАНДАРТ»* – Закрытое акционерное общество Процессинговый Центр «КартСтандарт» (ИНН 5407192601, адрес в ЕГРЮЛ: 630102, Новосибирская область, г. Новосибирск, ул. Кирова, д. 86).
- 2.6. *Контактный номер телефона* – номер телефона КЛИЕНТА/ПРЕДСТАВИТЕЛЯ КЛИЕНТА, предоставленный УЧАСТНИКОМ ОПЕРАТОРУ в целях оказания услуги «Аналитика рисков. F.Balance».
- 2.7. *Ответственный сотрудник ОПЕРАТОРА* – работник либо ОПЕРАТОРА, либо ЗАО «ЗОЛОТАЯ КОРОНА», либо ЗАО ПЦ «КАРТСТАНДАРТ».
- 2.8. *Партнеры ОПЕРАТОРА* – ЗАО «ЗОЛОТАЯ КОРОНА» и ЗАО ПЦ «КАРТСТАНДАРТ».
- 2.9. *Подписанный запрос* – запрос, направляемый УЧАСТНИКОМ в Службу сопровождения СЕРВИСА через сайт ОПЕРАТОРА <http://bank.faktura.ru> в соответствии с Регламентом службы сопровождения, и подписанный электронной подписью уполномоченного представителя УЧАСТНИКА с СЕРТИФИКАТОМ с ролью «Ответственное лицо по настройкам».

- 2.10. *ПРОСТОЙ ЭД по СБП С2С* – ПРОСТОЙ ЭД, формирующийся в рамках осуществления КЛИЕНТОМ УЧАСТНИКА мгновенного перевода денежных средств со счета КЛИЕНТА, открытого у УЧАСТНИКА, на счет получателя (физического лица за исключением индивидуального предпринимателя) в банке-участнике СБП, произведенный по номеру телефона. К ПРОСТЫМ ЭД по СБП С2С относятся также ПРОСТЫЕ ЭД по СБП С2С, создаваемые в целях осуществления переводов Ме2Ме Pull. Под Переводом Ме2Ме Pull понимается совершаемый УЧАСТНИКОМ по инициативе КЛИЕНТА перевод денежных средств в рамках СБП со счета КЛИЕНТА, открытого у УЧАСТНИКА, на счет КЛИЕНТА в другом банке-участнике СБП по запросу КЛИЕНТА, созданному в другом банке-участнике СБП и полученному УЧАСТНИКОМ; а также совершаемый УЧАСТНИКОМ по инициативе КЛИЕНТА запрос перевода денежных средств в рамках СБП, со счета КЛИЕНТА в другом банке-участнике СБП, на счет КЛИЕНТА, открытый у УЧАСТНИКА.
- 2.11. *ПРОСТОЙ ЭД по СБП С2В* – ПРОСТОЙ ЭД, формирующийся в рамках осуществления КЛИЕНТОМ УЧАСТНИКА мгновенного перевода денежных средств со счета КЛИЕНТА, открытого у УЧАСТНИКА, на счет получателя (юридического лица или индивидуального предпринимателя) в банке-участнике СБП, произведенный по QR-коду/платежной ссылке.
- 2.12. *ПРОСТОЙ ЭД с признаками несанкционированных операций (или Несанкционированный ПРОСТОЙ ЭД)* – ПРОСТОЙ ЭД, соответствующий одному или нескольким признакам осуществления переводов денежных средств без согласия КЛИЕНТА, установленным Банком России и размещенным на его официальном сайте в сети Интернет по адресу: <https://cbr.ru/>.
- 2.13. *ПРОСТОЙ ЭД с признаками рискованных операций (или Рисковый ПРОСТОЙ ЭД)* – ПРОСТОЙ ЭД, соответствующий одному или нескольким признакам мошеннических операций, зафиксированным во FRAMOS, за исключением признаков несанкционированных операций.
- 2.14. *Регламент службы сопровождения* – Регламент службы сопровождения СЕРВИСА, размещенный ОПЕРАТОРОМ в сети Интернет по адресу: <http://bank.faktura.ru>.
- 2.15. *СБП* – сервис «Система Быстрых Платежей» платежной системы Банка России.

3. Порядок и условия оказания услуги «Аналитика рисков. F.Balance»

- 3.1. Круглосуточно во FRAMOS осуществляется анализ ИНФОРМАЦИИ, в том числе ПРОСТЫХ ЭД, на предмет отнесения их к Рисковым и Несанкционированным ПРОСТЫМ ЭД. Указанный анализ осуществляется по поступлении ПРОСТОГО ЭД ОПЕРАТОРУ. К анализу принимаются ПРОСТЫЕ ЭД, соответствующие следующим типам операций:
- Налоговый платеж, платеж в бюджет, оплата штрафов ГИБДД, взысканий, в том числе по СИСТЕМЕ «ГОРОД», через ПБС «ЗОЛОТАЯ КОРОНА»;
 - Оплата услуг, в том числе по СИСТЕМЕ «ГОРОД», через ПБС «ЗОЛОТАЯ КОРОНА»;
 - Денежный перевод в российских рублях на счет клиента другого банка;
 - Денежный перевод в российских рублях на счет КЛИЕНТА УЧАСТНИКА;
 - Денежный перевод в российских рублях между счетами одного КЛИЕНТА;
 - Денежный перевод по системе «ЗОЛОТАЯ КОРОНА»;
 - Денежный перевод в российских рублях при закрытии продукта КЛИЕНТА;
 - Закрытие продукта КЛИЕНТА без денежного перевода;
 - Денежный перевод в российских рублях между картами одного КЛИЕНТА;
 - Денежный перевод в российских рублях с карты КЛИЕНТА на карту клиента другого банка (ПРОСТОЙ ЭД P2P);
 - Денежный перевод в российских рублях с карты КЛИЕНТА на карту КЛИЕНТА УЧАСТНИКА;

- Денежный перевод по СБП С2С (ПРОСТОЙ ЭД по СБП С2С);
- Денежный перевод по СБП С2В (ПРОСТОЙ ЭД по СБП С2В);
- Событие входа КЛИЕНТА в СЕРВИС;
- Событие изменение ЛОГИНА;
- Событие изменения ПАРОЛЯ, в т. ч. в режиме восстановления ПАРОЛЯ;
- Событие саморегистрации КЛИЕНТА
- Выпуск виртуальной карты с пополнением

3.2. Формы отчетов, предоставляемых УЧАСТНИКУ, определены в Приложении № 1 к Регламенту.

Отчет по произошедшему инциденту и отчет «Информация по операциям без согласия» (формы определены в пп. 1-2 Приложения №1 к Регламенту) доступны УЧАСТНИКУ для просмотра в АРМ «Аналитика рисков» в модуле «Инциденты».

УЧАСТНИК может самостоятельно выгрузить Отчет по произошедшему инциденту (форма определена в п. 1 Приложения №1 к Регламенту) в формате Excel.

УЧАСТНИК может самостоятельно выгрузить отчет «Информация по операциям без согласия» (форма определена в п. 2 Приложения №1 к Регламенту) в формате JSON.

Просмотреть и выгрузить Отчет по произошедшему инциденту и отчет «Информация по операциям без согласия» (формы определены в пп. 1-2 Приложения №1 к Регламенту) может сотрудник УЧАСТНИКА с соответствующим правом доступа к АРМ «Аналитика рисков».

Отчеты и уведомления по результатам обработки ИНФОРМАЦИИ, в том числе ПРОСТЫХ ЭД, включающие в себя информацию о ПРОСТЫХ ЭД, которые были отправлены на контроль ответственному сотруднику ОПЕРАТОРА (формы отчетов определены в пп. 3 - 6 Приложения № 1 к Регламенту) ОПЕРАТОР отправляет УЧАСТНИКУ по электронной почте.

Предоставление ОПЕРАТОРОМ отчета УЧАСТНИКУ в порядке и по форме, указанным в настоящем пункте, не является разглашением конфиденциальной информации.

3.3. Адрес электронной почты для уведомлений УЧАСТНИКА по всем событиям и направления УЧАСТНИКУ отчетов в рамках оказания услуги «Аналитика рисков. F.Balance» определяется в соглашении между Сторонами либо в анкете «Контакты ответственных лиц». УЧАСТНИК направляет указанную анкету в Службу сопровождения СЕРВИСА в составе подписанного запроса УЧАСТНИКА. Форма анкеты «Контакты ответственных лиц» определена в Приложении № 2 к Регламенту.

Датой получения УЧАСТНИКОМ отчета и (или) уведомления считается дата отправки ОПЕРАТОРОМ отчета и (или) уведомления по электронной почте, зафиксированная сервером ОПЕРАТОРА или Партнера ОПЕРАТОРА.

3.4. В случае если на основе результатов анализа ИНФОРМАЦИИ (в том числе ПРОСТЫХ ЭД), выявлен Несанкционированный/Рисковый ПРОСТОЙ ЭД:

3.4.1. Несанкционированный/Рисковый ПРОСТОЙ ЭД, ПРОСТОЙ ЭД по СБП С2В, автоматически переводится в статус «В обработке» в рамках СЕРВИСА, не переводится автоматически в статус «Отправлен в банк» и отправляется на контроль ответственному сотруднику ОПЕРАТОРА.

Несанкционированный/Рисковый ПРОСТОЙ ЭД по СБП С2С, ПРОСТОЙ ЭД по Р2Р, автоматически переводится в статус «Отклонен»¹ и отправляется на контроль ответственному сотруднику ОПЕРАТОРА.

¹ В случае перевода ПРОСТОГО ЭД по СБП С2С и ПРОСТОГО ЭД по Р2Р в статус «Отклонен», в интерфейсе КЛИЕНТА ПРОСТОЙ ЭД по СБП С2С и ПРОСТОЙ ЭД по Р2Р не отображаются.

ПРОСТОЙ ЭД по СБП С2В остается в статусе «В обработке» в течение 3 (Трех) минут. В случае, если ПРОСТОЙ ЭД по СБП С2В не был переведен в статус «Отправлен в банк» в течение 3 (Трёх) минут с момента отправки КЛИЕНТОМ ПРОСТОГО ЭД по СБП С2В, то ПРОСТОЙ ЭД по СБП С2В автоматически переводится в статус «Отклонен».

Изменение статуса ПРОСТОГО ЭД по СБП С2С, ПРОСТОГО ЭД по СБП С2В, ПРОСТОГО ЭД по Р2Р после перевода в статус «Отклонен», невозможно.

- 3.4.2. УЧАСТНИКУ незамедлительно в автоматическом режиме на адрес электронной почты направляется уведомление о факте отправки КЛИЕНТОМ Несанкционированного/Рискового ПРОСТОГО ЭД и направлении указанного ПРОСТОГО ЭД на контроль ответственному сотруднику ОПЕРАТОРА по форме, установленной Приложением № 1 к Регламенту, а именно: «Уведомление о подозрительной операции из Фактуры».
- 3.4.3. В случае выявления Несанкционированного ПРОСТОГО ЭД, для КЛИЕНТА приостанавливается возможность отправки ПРОСТЫХ ЭД в рамках СЕРВИСА. В случае выявления Рискового ПРОСТОГО ЭД, для КЛИЕНТА не приостанавливается возможность отправки ПРОСТЫХ ЭД в рамках СЕРВИСА.
- 3.4.4. КЛИЕНТУ в автоматическом режиме от имени УЧАСТНИКА отправляется SMS/PUSH-СООБЩЕНИЕ на контактный номер телефона следующего содержания: «Платёж на сумму: (сумма) р., приостановлен согласно ст. 8 161-ФЗ. Для уточнения обратитесь в банк. Возможность совершения платежей временно приостановлена согласно ст. 9 161-ФЗ».
- 3.4.5. КЛИЕНТУ отправляется SMS/PUSH-СООБЩЕНИЕ следующего содержания: «Рассылка всех сообщений заблокирована. Для уточнения обратитесь в банк *“номер колл-центра банка”*».
- 3.4.6. Отправка SMS/PUSH-СООБЩЕНИЙ КЛИЕНТУ в рамках СЕРВИСА приостанавливается.
- 3.4.7. В случае выявления Несанкционированного ПРОСТОГО ЭД, ответственный сотрудник ОПЕРАТОРА от имени и по поручению УЧАСТНИКА связывается с КЛИЕНТОМ по контактному номеру телефона, для получения от КЛИЕНТА подтверждения/опровержения факта отправки КЛИЕНТОМ ПРОСТОГО ЭД и подтверждения/опровержения КЛИЕНТОМ возобновления исполнения УЧАСТНИКОМ ПРОСТОГО ЭД в порядке, установленном разделом 4 Регламента.

В случае выявления Рискового ПРОСТОГО ЭД ответственный сотрудник ОПЕРАТОРА в ручном режиме (далее – «ручной разбор») производит анализ ПРОСТОГО ЭД. Если по результатам ручного разбора устанавливается, что ПРОСТОЙ ЭД не относится к Рисковому ПРОСТОМУ ЭД, то ответственный сотрудник ОПЕРАТОРА переводит ПРОСТОЙ ЭД в статус «Отправлен в банк». ПРОСТОЙ ЭД по Р2Р, ПРОСТОЙ ЭД по СБП С2С/С2В остается в статусе «Отклонен», для них в АРМ «Аналитика рисков» проставляется признак «не фрод». Если по результатам ручного разбора подтверждается, что ПРОСТОЙ ЭД относится к Рисковому ПРОСТОМУ ЭД, то ответственный сотрудник ОПЕРАТОРА от имени и по поручению УЧАСТНИКА связывается с КЛИЕНТОМ по контактному номеру телефона для получения от КЛИЕНТА подтверждения/опровержения факта отправки КЛИЕНТОМ ПРОСТОГО ЭД.

Ответственный сотрудник ОПЕРАТОРА осуществляет **одну попытку** связаться с КЛИЕНТОМ по контактному номеру телефона в целях подтверждения факта отправки КЛИЕНТОМ ПРОСТОГО ЭД и возобновления исполнения ПРОСТОГО ЭД УЧАСТНИКОМ.

4. Порядок взаимодействия ОПЕРАТОРА или Партнера ОПЕРАТОРА с КЛИЕНТОМ в целях подтверждения факта отправки КЛИЕНТОМ ПРОСТОГО ЭД и возобновления исполнения ПРОСТОГО ЭД УЧАСТНИКОМ. Порядок действий при подтверждении или опровержении КЛИЕНТОМ факта отправки ПРОСТОГО ЭД и возобновления исполнения ПРОСТОГО ЭД УЧАСТНИКОМ

- 4.1. Ответственные сотрудники ОПЕРАТОРА связываются с КЛИЕНТОМ по контактному номеру телефона для получения от КЛИЕНТА подтверждения или опровержения факта

отправки КЛИЕНТОМ ПРОСТОГО ЭД и подтверждения/опровержения КЛИЕНТОМ возобновления исполнения УЧАСТНИКОМ ПРОСТОГО ЭД круглосуточно. Указанное время может быть изменено 31 декабря и 1 января по усмотрению ОПЕРАТОРА. Сценарий общения ответственного сотрудника ОПЕРАТОРА с КЛИЕНТАМИ изложен в Приложении № 3 к данному Регламенту.

- 4.2. Связавшись по контактному номеру телефона с КЛИЕНТОМ, ответственный сотрудник ОПЕРАТОРА запрашивает у КЛИЕНТА подтверждение факта отправки КЛИЕНТОМ ПРОСТОГО ЭД и подтверждение возобновления исполнения УЧАСТНИКОМ ПРОСТОГО ЭД.
- 4.3. После получения от КЛИЕНТА подтверждения/опровержения факта отправки КЛИЕНТОМ ПРОСТОГО ЭД, а также подтверждения/опровержения возобновления исполнения УЧАСТНИКОМ ПРОСТОГО ЭД, согласно п. 4.2 Регламента, ответственный сотрудник ОПЕРАТОРА осуществляет идентификацию КЛИЕНТА в соответствии с идентификационными данными, предоставленными УЧАСТНИКОМ.

В целях идентификации каждого отдельного физического лица в качестве КЛИЕНТА используются последние две цифры номера паспорта.

Ответственный сотрудник ОПЕРАТОРА может использовать опционально следующие реквизиты, предоставленные УЧАСТНИКОМ ОПЕРАТОРУ, для дополнительной проверки: ФИО, дата рождения, дата и место регистрации КЛИЕНТА; данные документа, удостоверяющего личность КЛИЕНТА (паспорт): дата и место выдачи, номер и серия; а также иную информацию предоставленную УЧАСТНИКОМ ОПЕРАТОРУ в целях оказания услуги «Аналитика рисков. F.Balance», информацию о ПРОСТЫХ ЭД, отправленных ранее КЛИЕНТОМ.

- 4.4. **Если физическим лицом**, с которым ответственный сотрудник ОПЕРАТОРА связался по контактному номеру телефона, **не пройдена процедура идентификации в качестве КЛИЕНТА УЧАСТНИКА:**

- ответственный сотрудник ОПЕРАТОРА переводит ПРОСТОЙ ЭД в статус «Возвращен»;
- ПРОСТОЙ ЭД по СБП С2С/С2В, ПРОСТОЙ ЭД по Р2Р, переведенный в статус «Отклонен» в соответствии с п. 3.4.1 Регламента, остается в статусе «Отклонен»;
- для КЛИЕНТА блокируется доступ к СЕРВИСУ;
- ОПЕРАТОР уведомляет УЧАСТНИКА о факте перевода документа в статус «Возвращен» и блокировке доступа для КЛИЕНТА к СЕРВИСУ посредством направления уведомления на адрес электронной почты УЧАСТНИКА.

Доступ к СЕРВИСУ для КЛИЕНТА в случае его блокировки в соответствии с настоящим пунктом может быть восстановлен УЧАСТНИКОМ, либо ОПЕРАТОРОМ по подписанному запросу УЧАСТНИКА, оформленному в свободной форме с указанием ФИО и логина КЛИЕНТА. В случае получения подписанного запроса от УЧАСТНИКА ОПЕРАТОР восстанавливает доступ КЛИЕНТА к СЕРВИСУ в течение 3 (Трёх) рабочих дней, следующих за днём получения подписанного запроса ОПЕРАТОРОМ.

- 4.5. **Если физическое лицо**, с которым ответственный сотрудник ОПЕРАТОРА связался по контактному номеру телефона **отказывается от прохождения процедуры идентификации:**

- 4.5.1. **в целях подтверждения возобновления исполнения УЧАСТНИКОМ ПРОСТОГО ЭД:**

Ответственный сотрудник ОПЕРАТОРА оставляет ПРОСТОЙ ЭД в статусе «В обработке» и отправляет уведомление об этом УЧАСТНИКУ на адрес электронной почты УЧАСТНИКА.

УЧАСТНИК в течение 2 (Двух) рабочих дней, следующих за днем перевода ОПЕРАТОРОМ ПРОСТОГО ЭД в статус «В обработке», должен принять решение о переводе ПРОСТОГО ЭД из статуса «В обработке» в статус «Возвращен», либо в статус «Отправлен в банк» и сообщить о принятом решении ОПЕРАТОРУ посредством направления уведомления на адрес электронной почты ОПЕРАТОРА: f.antifraud@cft.ru.

В случае, если УЧАСТНИК не сообщает своего решения в обозначенный срок, ПРОСТОЙ ЭД автоматически переводится ОПЕРАТОРОМ в статус «Отправлен в банк» по истечении 2 (Двух) рабочих дней, следующих за днем перевода ПРОСТОГО ЭД в статус «В обработке». При этом ОПЕРАТОР в последний день указанного срока направляет на адрес электронной почты УЧАСТНИКА уведомление о предстоящем переводе данного ПРОСТОГО ЭД в статус «Отправлен в банк» по форме, установленной Приложением № 1 к Регламенту, а именно: «Оповещение о скорой разблокировке операций». «Оповещение о скорой разблокировке операций» отправляется УЧАСТНИКУ в случае наличия ПРОСТЫХ ЭД в дату отправки оповещения, которые должны быть переведены в статус «Отправлен в банк» в соответствии с настоящим пунктом.

Если ранее КЛИЕНТУ была приостановлена возможность отправки ПРОСТЫХ ЭД в СЕРВИСЕ, в соответствии с п. 3.4.3 Регламента, то возможность отправки ПРОСТЫХ ЭД в СЕРВИСЕ восстанавливается для КЛИЕНТА.

4.5.2. в целях подтверждения возобновления исполнения УЧАСТНИКОМ ПРОСТОГО ЭД по СБП С2С/С2В, ПРОСТОГО ЭД по Р2Р:

Ответственный сотрудник ОПЕРАТОРА отправляет уведомление об этом УЧАСТНИКУ на адрес электронной почты УЧАСТНИКА.

ПРОСТОЙ ЭД по СБП С2С/С2В, ПРОСТОЙ ЭД по Р2Р после перевода в статус «Отклонен» в соответствии с п. 3.4.1 Регламента остаётся в статусе «Отклонен».

УЧАСТНИК в течение 2 (Двух) рабочих дней, следующих за днем перевода ПРОСТОГО ЭД по СБП С2С/С2В, ПРОСТОГО ЭД по Р2Р в статус «Отклонен», должен принять решение о возобновлении для КЛИЕНТА возможности отправки ПРОСТЫХ ЭД в СЕРВИСЕ и сообщить о принятом решении ОПЕРАТОРУ посредством направления уведомления на адрес электронной почты ОПЕРАТОРА: f.antifraud@cft.ru.

В случае, если УЧАСТНИК не сообщает своего решения в обозначенный срок, по истечении 2 (Двух) рабочих дней после дня перевода ПРОСТОГО ЭД по СБП С2С/С2В, ПРОСТОГО ЭД по Р2Р в статус «Отклонен», КЛИЕНТУ восстанавливается возможность отправки ПРОСТЫХ ЭД в СЕРВИСЕ. При этом ОПЕРАТОР в последний день указанного срока направляет на адрес электронной почты УЧАСТНИКА уведомление о том, что для КЛИЕНТА возобновится возможность отправки ПРОСТЫХ ЭД в СЕРВИСЕ. Уведомление направляется УЧАСТНИКУ по форме, установленной Приложением № 1 к Регламенту: «Оповещение о скорой разблокировке операций».

4.6. Если физическое лицо, с которым ответственный сотрудник ОПЕРАТОРА связался по контактному номеру телефона отказывается от прохождения процедуры идентификации и при этом опровергает факт отправки ПРОСТОГО ЭД и возобновление исполнения ПРОСТОГО ЭД УЧАСТНИКОМ, то:

- ответственный сотрудник ОПЕРАТОРА переводит ПРОСТОЙ ЭД в статус «Возвращен»;
- ПРОСТОЙ ЭД по СБП С2С/С2В, ПРОСТОЙ ЭД по Р2Р переведенный в статус «Отклонен» в соответствии с п. 3.4.1 Регламента, остается в статусе «Отклонен»;
- для КЛИЕНТА блокируется доступ к СЕРВИСУ;
- ОПЕРАТОР уведомляет УЧАСТНИКА о факте перевода документа в статус «Возвращен» посредством направления уведомления на адрес электронной почты УЧАСТНИКА.

Доступ к СЕРВИСУ для КЛИЕНТА в случае его блокировки в соответствии с настоящим пунктом может быть восстановлен УЧАСТНИКОМ либо ОПЕРАТОРОМ по подписанному запросу УЧАСТНИКА, оформленному в свободной форме с указанием ФИО и ЛОГИНА КЛИЕНТА. В случае получения подписанного запроса от УЧАСТНИКА ОПЕРАТОР восстанавливает доступ к СЕРВИСУ для КЛИЕНТА в течение 3 (Трёх) рабочих дней, следующих за днём получения подписанного запроса ОПЕРАТОРОМ.

4.7. При невозможности связаться с КЛИЕНТОМ УЧАСТНИКА в целях подтверждения/опровержения факта отправки КЛИЕНТОМ ПРОСТОГО ЭД

ответственный сотрудник ОПЕРАТОРА оставляет ПРОСТОЙ ЭД в статусе «В обработке» и отправляет уведомление об этом УЧАСТНИКУ на адрес электронной почты УЧАСТНИКА.

УЧАСТНИК в течение 2 (Двух) рабочих дней, следующих за днем перевода ОПЕРАТОРОМ ПРОСТОГО ЭД в статус «В обработке», должен принять решение о переводе ПРОСТОГО ЭД из статуса «В обработке» в статус «Возвращен», либо в статус «Отправлен в банк» и сообщить о принятом решении ОПЕРАТОРУ посредством направления уведомления на адрес электронной почты ОПЕРАТОРА: f.antifraud@cft.ru. ПРОСТОЙ ЭД находится в статусе «В обработке» в течение 2 (Двух) рабочих дней, следующих за днем перевода в статус «В обработке». По истечении 2 (Двух) рабочих дней ПРОСТОЙ ЭД автоматически переводится в статус «Отправлен в банк».

Если ранее КЛИЕНТУ была приостановлена возможность отправки ПРОСТЫХ ЭД в СЕРВИСЕ в соответствии с п. 3.4.3 Регламента, то возможность отправки ПРОСТЫХ ЭД в СЕРВИСЕ восстанавливается. При этом ОПЕРАТОР в последний день указанного срока направляет на адрес электронной почты УЧАСТНИКА уведомление о предстоящем переводе данного ПРОСТОГО ЭД в статус «Отправлен в банк» по форме, установленной Приложением № 1 к Регламенту, а именно: «Оповещение о скорой разблокировке операций». «Оповещение о скорой разблокировке операций» отправляется УЧАСТНИКУ в случае наличия ПРОСТЫХ ЭД в дату отправки оповещения, которые должны быть переведены в статус «Отправлен в банк» в соответствии с настоящим пунктом.

При невозможности связаться с КЛИЕНТОМ УЧАСТНИКА ответственный сотрудник ОПЕРАТОРА переводит ПРОСТОЙ ЭД по СБП С2С/С2В, ПРОСТОЙ ЭД по Р2Р в статус «Отклонен». По истечении 2 (Двух) рабочих дней возможность отправки ПРОСТЫХ ЭД в СЕРВИСЕ восстанавливается. При этом ОПЕРАТОР в последний день указанного срока направляет на адрес электронной почты УЧАСТНИКА уведомление о том, что для КЛИЕНТА возобновится возможность отправки ПРОСТЫХ ЭД в СЕРВИСЕ. Уведомление направляется УЧАСТНИКУ по форме, установленной Приложением № 1 к Регламенту: «Оповещение о скорой разблокировке операций».

4.8. При опровержении КЛИЕНТОМ УЧАСТНИКА факта отправки ПРОСТОГО ЭД и возобновления исполнения ПРОСТОГО ЭД УЧАСТНИКОМ:

- ответственный сотрудник ОПЕРАТОРА переводит ПРОСТОЙ ЭД в статус «Возвращен».
- ПРОСТОЙ ЭД по СБП С2С/С2В, ПРОСТОГО ЭД по Р2Р, переведенный в статус «Отклонен» в соответствии с п. 3.4.1 Регламента, остается в статусе «Отклонен»;
- для КЛИЕНТА ОПЕРАТОРОМ блокируется доступ к СЕРВИСУ;
- ответственный сотрудник ОПЕРАТОРА предоставляет КЛИЕНТУ рекомендации по снижению рисков повторного осуществления перевода денежных средств без согласия клиента;
- ОПЕРАТОР уведомляет УЧАСТНИКА о факте перевода документа в статус «Возвращен» посредством направления уведомления на адрес электронной почты УЧАСТНИКА.

Доступ к СЕРВИСУ для КЛИЕНТА в случае его блокировки в соответствии с настоящим пунктом может быть восстановлен только УЧАСТНИКОМ, либо ОПЕРАТОРОМ по подписанному запросу УЧАСТНИКА, оформленному в свободной форме с указанием ФИО и логина КЛИЕНТА. В случае запроса от УЧАСТНИКА ОПЕРАТОР восстанавливает доступ к СЕРВИСУ для КЛИЕНТА в течение 3 (Трёх) рабочих дней, следующих за днём получения подписанного запроса ОПЕРАТОРОМ.

4.9. При получении ОПЕРАТОРОМ подтверждения факта отправки КЛИЕНТОМ ПРОСТОГО ЭД, но в случае опровержения КЛИЕНТОМ возобновления исполнения ПРОСТОГО ЭД УЧАСТНИКОМ ответственный сотрудник ОПЕРАТОРА переводит ПРОСТОЙ ЭД в статус «Возвращен».

При получении ОПЕРАТОРОМ подтверждения факта отправки КЛИЕНТОМ ПРОСТОГО ЭД по СБП С2С/С2В, ПРОСТОГО ЭД по Р2Р, но в случае опровержения КЛИЕНТОМ возобновления исполнения ПРОСТОГО ЭД по СБП С2С/С2В,

ПРОСТОГО ЭД по Р2Р, ПРОСТОЙ ЭД по СБП С2С/С2В, ПРОСТОЙ ЭД по Р2Р переведенный в статус «Отклонен» в соответствии с п. 3.4.1 Регламента, остается в статусе «Отклонен».

Если ранее КЛИЕНТУ была приостановлена возможность отправки ПРОСТЫХ ЭД/ПРОСТЫХ ЭД по СБП С2С/С2В/ПРОСТЫХ ЭД по Р2Р в СЕРВИСЕ в соответствии с п. 3.4.3 настоящего Регламента, то возможность отправки ПРОСТЫХ ЭД/ПРОСТЫХ ЭД по СБП С2С/С2В/ПРОСТЫХ ЭД по Р2Р в СЕРВИСЕ восстанавливается.

- 4.10. **При получении ОПЕРАТОРОМ от КЛИЕНТА подтверждения факта отправки КЛИЕНТОМ ПРОСТОГО ЭД и возобновления исполнения ПРОСТОГО ЭД, но при наличии у уполномоченного сотрудника ОПЕРАТОРА подозрения, что ПРОСТОЙ ЭД отправлен без согласия КЛИЕНТА** (например, злоумышленники ввели КЛИЕНТА в заблуждение) ответственный сотрудник ОПЕРАТОРА оставляет ПРОСТОЙ ЭД в статусе «В обработке» и уведомляет об этом УЧАСТНИКА посредством направления уведомления на адрес электронной почты УЧАСТНИКА.

УЧАСТНИК в течение 2 (Двух) рабочих дней с момента перевода ПРОСТОГО ЭД в статус «В обработке» должен принять решение о переводе ПРОСТОГО ЭД из статуса «В обработке» в статус «Возвращен», либо в статус «Отправлен в банк» и сообщить о принятом решении ОПЕРАТОРУ посредством направления уведомления на адрес электронной почты ОПЕРАТОРА: f.antifraud@cft.ru.

В случае, если УЧАСТНИК не сообщает своего решения в обозначенный срок, ПРОСТОЙ ЭД переводится ОПЕРАТОРОМ в статус «Отправлен в банк». При этом ОПЕРАТОР в последний день указанного срока направляет на адрес электронной почты УЧАСТНИКА уведомление о предстоящем переводе данного ПРОСТОГО ЭД в статус «Отправлен в банк» по форме, установленной Приложением № 1 к Регламенту, а именно: «Оповещение о скорой разблокировке операций». Оповещение о скорой разблокировке операций отправляется УЧАСТНИКУ в случае наличия ПРОСТЫХ ЭД в дату отправки оповещения, которые должны быть переведены в статус «Отправлен в банк» в соответствии с настоящим пунктом.

Если ранее КЛИЕНТУ была приостановлена возможность отправки ПРОСТЫХ ЭД в СЕРВИСЕ в соответствии с п. 3.4.3 настоящего Регламента, то возможность отправки ПРОСТЫХ ЭД в СЕРВИСЕ восстанавливается.

При получении ОПЕРАТОРОМ от КЛИЕНТА подтверждения факта отправки КЛИЕНТОМ ПРОСТОГО ЭД по СБП С2С/С2В, ПРОСТОГО ЭД по Р2Р и возобновления исполнения ПРОСТОГО ЭД по СБП С2С/С2В, ПРОСТОГО ЭД по Р2Р, но при наличии у уполномоченного сотрудника ОПЕРАТОРА подозрения, что ПРОСТОЙ ЭД по СБП С2С/С2В, ПРОСТОГО ЭД по Р2Р отправлен без согласия КЛИЕНТА (например, злоумышленники ввели КЛИЕНТА в заблуждение) ответственный сотрудник ОПЕРАТОРА уведомляет об этом УЧАСТНИКА посредством направления уведомления на адрес электронной почты УЧАСТНИКА.

УЧАСТНИК в течение 2 (Двух) рабочих дней, следующих за днем перевода ПРОСТОГО ЭД по СБП С2С/С2В, ПРОСТОГО ЭД по Р2Р в статус «Отклонен», должен принять решение о возобновлении возможности для КЛИЕНТА отправки ПРОСТЫХ ЭД в СЕРВИСЕ и сообщить о принятом решении ОПЕРАТОРУ путем направления уведомления на адрес электронной почты ОПЕРАТОРА: f.antifraud@cft.ru.

В случае, если УЧАСТНИК не сообщает своего решения в обозначенный срок, возможность отправки ПРОСТЫХ ЭД в СЕРВИСЕ для КЛИЕНТА восстанавливается. При этом ОПЕРАТОР в последний день указанного срока направляет на адрес электронной почты УЧАСТНИКА уведомление о том, что для КЛИЕНТА возобновится возможность отправки ПРОСТЫХ ЭД в СЕРВИСЕ. Уведомление направляется УЧАСТНИКУ по форме, установленной Приложением № 1 к Регламенту: «Оповещение о скорой разблокировке операций».

- 4.11. **При получении ОПЕРАТОРОМ от КЛИЕНТА подтверждения факта отправки КЛИЕНТОМ ПРОСТОГО ЭД и подтверждения возобновления исполнения ПРОСТОГО**

ЭД ответственный сотрудник ОПЕРАТОРА переводит ПРОСТОЙ ЭД в статус «Отправлен в банк».

Если ранее КЛИЕНТУ была приостановлена возможность отправки ПРОСТЫХ ЭД в СЕРВИСЕ, в соответствии с п. 3.4.3 настоящего Регламента, то возможность отправки ПРОСТЫХ ЭД в СЕРВИСЕ восстанавливается для КЛИЕНТА.

При получении ОПЕРАТОРОМ от КЛИЕНТА подтверждения факта отправки КЛИЕНТОМ ПРОСТОГО ЭД по СБП С2С/С2В, ПРОСТОГО ЭД по Р2Р возможность отправки ПРОСТЫХ ЭД в СЕРВИСЕ восстанавливается для КЛИЕНТА.

- 4.12. В целях исполнения УЧАСТНИКОМ установленной Законом № 161 обязанности по возобновлению исполнения ПРОСТОГО ЭД по СБП С2С/С2В, ПРОСТОГО ЭД по Р2Р КЛИЕНТУ предоставляется возможность отправить ПРОСТОЙ ЭД по СБП С2С/С2В, ПРОСТОЙ ЭД по Р2Р, аналогичный по сумме, валюте, получателю и назначению ПРОСТОМУ ЭД по СБП С2С/С2В, ПРОСТОГО ЭД по Р2Р, ранее переведенному в статус «Отклонен», в случае отсутствия у данного ПРОСТОГО ЭД новых признаков несанкционированных и рискованных операций. Такая возможность предоставляется КЛИЕНТУ УЧАСТНИКОМ в течение 2 (Двух) рабочих дней, следующих за днем восстановления КЛИЕНТУ возможности отправки ПРОСТЫХ ЭД, и при условии, что УЧАСТНИК не опроверг восстановление КЛИЕНТУ возможности отправки ПРОСТЫХ ЭД.
- 4.13. При необходимости ответственный сотрудник УЧАСТНИКА может самостоятельно переводить ПРОСТЫЕ ЭД (за исключением ПРОСТЫХ ЭД по СБП С2С/С2В и ПРОСТЫХ ЭД по Р2Р) из статуса «В обработке» в статусы «Отправлен в банк» и «Возвращен», используя АРМ «Аналитика рисков».
- 4.14. При переводе УЧАСТНИКОМ ПРОСТОГО ЭД в статус «Отправлен в банк», отправка УЧАСТНИКОМ SMS/PUSH-СООБЩЕНИЙ КЛИЕНТУ в рамках СЕРВИСА восстанавливается. КЛИЕНТУ отправляется SMS/PUSH-СООБЩЕНИЕ следующего содержания: «Рассылка сообщений восстановлена».
- 4.15. При восстановлении возможности отправки ПРОСТЫХ ЭД по Р2Р, ПРОСТОГО ЭД по СБП С2С/С2В в СЕРВИСЕ для КЛИЕНТА, отправка УЧАСТНИКОМ SMS/PUSH-СООБЩЕНИЙ КЛИЕНТУ в рамках СЕРВИСА восстанавливается. КЛИЕНТУ отправляется SMS/PUSH-СООБЩЕНИЕ следующего содержания: «Рассылка сообщений восстановлена».
- 4.16. Отправка КЛИЕНТУ SMS/PUSH-СООБЩЕНИЙ, указанных в Регламенте, осуществляется при условии предварительного предоставления УЧАСТНИКОМ ОПЕРАТОРУ подписанного запроса на отправку SMS/PUSH-СООБЩЕНИЙ КЛИЕНТАМ УЧАСТНИКА при оказании услуги «Аналитика рисков. F.Balance».
- 4.17. Отправка КЛИЕНТАМ SMS/PUSH-СООБЩЕНИЙ, указанных в Регламенте, производится и оплачивается УЧАСТНИКОМ в рамках услуги «Инфосервис ФАКТУРА.RU» в соответствии с ПРАВИЛАМИ СЕРВИСА «ФАКТУРА.RU».
- 4.18. Отправка КЛИЕНТАМ SMS/PUSH-СООБЩЕНИЙ, указанных в Регламенте, производится в автоматическом режиме от имени УЧАСТНИКА на контактные номера телефонов.

5. Анализ ПРОСТЫХ ЭД на соответствие признакам несанкционированных и рискованных операций

- 5.1. ОПЕРАТОР и Партнеры ОПЕРАТОРА самостоятельно отслеживают изменение Банком России, согласно Закону № 161, признаков несанкционированных операций и в соответствии с ними изменяют критерии для определения Несанкционированных ПРОСТЫХ ЭД во FRAMOS. ОПЕРАТОР и Партнеры ОПЕРАТОРА самостоятельно определяют критерии для выявления Рисковых ПРОСТЫХ ЭД во FRAMOS.
- 5.2. Соответствие ПРОСТОГО ЭД признакам несанкционированных операций устанавливается на основании:
 - совпадения информации о получателе денежных средств с информацией из Базы данных;

- совпадения параметров устройств, используемых КЛИЕНТОМ для АВТОРИЗАЦИИ и действий в СЕРВИСЕ, с параметрами устройств из Базы данных;

Установление соответствия с Базой данных для параметра IMEI возможно только при одновременном соблюдении следующих условий: отправка ПРОСТОГО ЭД осуществляется с использованием мобильного устройства с операционной системой ANDROID; КЛИЕНТ установил соответствующее разрешение на сбор информации о параметре IMEI при работе с мобильным приложением.

Установление соответствия с Базой данных для параметра IMSI возможно только при одновременном соблюдении следующих условий: наличия технической возможности получать и сравнивать данный параметр с параметрами из Базы данных; КЛИЕНТ установил соответствующее разрешение на сбор информации о параметре IMSI при работе с мобильным приложением.

- встроенных алгоритмов поиска нетипичного поведения КЛИЕНТОВ.

При анализе ПРОСТЫХ ЭД учитываются характеристики ПРОСТОГО ЭД и особенности поведения КЛИЕНТА, а именно: сумма, указанная в ПРОСТОМ ЭД; время отправки ПРОСТОГО ЭД; количество ПРОСТЫХ ЭД; типы ПРОСТЫХ ЭД; уровень риска ПРОСТЫХ ЭД; история операций КЛИЕНТА; история и параметры предыдущих АВТОРИЗАЦИЙ КЛИЕНТА в СЕРВИСЕ (IP-адрес, IMEI и другие); изменения критичных данных (пароль, логин, канал подтверждения, канал получения информации).

- 5.3. Перечень правил, установленных во FRAMOS для анализа ПРОСТЫХ ЭД на соответствие признакам несанкционированных операций, размещается в АРМ «Аналитика рисков» и доступен УЧАСТНИКУ для ознакомления в АРМ «Аналитика рисков».

Для получения доступа к перечню правил в АРМ «Аналитика рисков» УЧАСТНИК обязан получить доступ к АРМ «Аналитика рисков» в порядке, указанном в разделе 8 Регламента.

- 5.4. Соответствие ПРОСТОГО ЭД признакам рискованных операций устанавливается на основании опыта известных случаев мошенничества.

ПРОСТЫЕ ЭД разделяются по типу операции на разные категории по уровню риска. Уровень риска определяется исходя из статистики выявленных мошеннических ПРОСТЫХ ЭД и потенциальной возможности дальнейшего быстрого вывода денежных средств. В список наиболее рискованных операций ОПЕРАТОР относит отправки денежных средств на мобильные телефоны, на платежные карты и на электронные кошельки.

6. Запись телефонного разговора с КЛИЕНТОМ УЧАСТНИКА

- 6.1. УЧАСТНИК поручает ОПЕРАТОРУ и (или) Партнерам ОПЕРАТОРА производить запись телефонного разговора с КЛИЕНТОМ, осуществляемого в соответствии с разделом 4 Регламента (далее – «запись телефонного разговора»).
- 6.2. УЧАСТНИК гарантирует, что им получено согласие КЛИЕНТА на осуществление указанной записи телефонного разговора и её хранение.
- 6.3. ОПЕРАТОР и Партнеры ОПЕРАТОРА обеспечивают хранение записи телефонного разговора на защищенных носителях информации в течение 3 (Трех) лет.
- 6.4. УЧАСТНИК вправе запросить запись телефонного разговора путем направления в Службу сопровождения СЕРВИСА запроса, подписанного электронной подписью уполномоченного представителя УЧАСТНИКА с СЕРТИФИКАТОМ с ролью «Офицер безопасности», в соответствии с Регламентом службы сопровождения. ОПЕРАТОР обязан предоставить запись телефонного разговора в течение 5 (Пяти) рабочих дней, следующих за днем получения запроса от УЧАСТНИКА, если срок хранения записи телефонного разговора не истек на дату направления ответа УЧАСТНИКУ.

- 7. Хранение и предоставление информации об оказании услуги «Аналитика рисков. F.Balance»**
- 7.1. ОПЕРАТОР обеспечивает безопасное хранение ИНФОРМАЦИИ, используемой в рамках оказания услуги «Аналитика рисков F.Balance», и предоставляет доступ к ней только уполномоченным лицам.
- 7.2. Положения, касающиеся фиксирования, хранения и порядка предоставления ИНФОРМАЦИИ из ЖУРНАЛА СЕРВИСА определены в пунктах 1.8.34, 3.3.9, 3.4.2.3 и 3.4.2.7 ПРАВИЛ СЕРВИСА.
- 7.3. Дополнительно к ЖУРНАЛУ СЕРВИСА ОПЕРАТОР обеспечивает безопасное хранение информации, касающейся:
- причин соответствия ПРОСТОГО ЭД признакам несанкционированных и рискованных операций;
 - логирования действий УЧАСТНИКА и ОПЕРАТОРА в АРМ «Аналитика рисков».
- 7.4. ОПЕРАТОР обеспечивает хранение информации, указанной в п. 7.3 Регламента, в течение 180 (Ста восемьдесят) календарных дней.
- 7.5. УЧАСТНИК вправе запросить информацию, указанную в п. 7.3 Регламента, путем направления в Службу сопровождения СЕРВИСА запроса, подписанного электронной подписью уполномоченного представителя УЧАСТНИКА с СЕРТИФИКАТОМ с ролью «Офицер безопасности», в соответствии с Регламентом службы сопровождения.
- 7.6. ОПЕРАТОР обязан предоставить УЧАСТНИКУ информацию, указанную в п. 8.3 Регламента, в течение 5 (Пяти) рабочих дней, следующих за днем получения запроса от УЧАСТНИКА, если срок хранения такой информации не истёк на дату направления ответа УЧАСТНИКУ.
- 8. АРМ «Аналитика рисков» (АРМ «Skeeper»)**
- 8.1. Под АРМ «Аналитика рисков» понимается раздел сайта, расположенного в сети Интернет по адресу: <https://fm.cft.ru>, ограниченного доступа, позволяющий УЧАСТНИКУ в режиме реального времени получать информацию о ПРОСТЫХ ЭД КЛИЕНТОВ, которые отправлены на контроль по результатам проведенного анализа, брать такие ПРОСТЫЕ ЭД в обработку на стороне УЧАСТНИКА.
- 8.2. Использование АРМ «Аналитика рисков» и доступ к нему осуществляется УЧАСТНИКОМ в порядке и на условиях, определённых Правилами электронного документооборота корпоративной информационной Системы «ЦФТ ID» (Далее – «Система «ЦФТ ID»).
- Система «ЦФТ ID – корпоративная информационная система, организованная для обеспечения договорных и технологических условий формирования и развития финансового и информационного электронного обслуживания, представляющая собой совокупность программного, информационного и аппаратного обеспечения, реализующая электронный документооборот в соответствии с правилами электронного документооборота корпоративной информационной Системы «ЦФТ ID», организованной Закрытым акционерным обществом «Центр Цифровых Сертификатов» (<https://cft.group/contracts/>).
- 8.3. Для использования АРМ «Аналитика рисков» в рамках СЕРВИСА и получения услуги «Аналитика рисков. F.Balance» УЧАСТНИКУ необходимо присоединиться к Системе «ЦФТ ID» и подать ЗАЯВКУ НА РЕГИСТРАЦИЮ РАБОТНИКА КЛИЕНТА СИСТЕМЫ В КАЧЕСТВЕ АДМИНИСТРАТОРА в соответствии с Правилам электронного документооборота корпоративной информационной системы ЦФТ ID. Скан-копию ЗАЯВКИ НА РЕГИСТРАЦИЮ РАБОТНИКА КЛИЕНТА СИСТЕМЫ В КАЧЕСТВЕ АДМИНИСТРАТОРА УЧАСТНИКУ необходимо направить в Службу сопровождения СЕРВИСА в составе подписанного запроса УЧАСТНИКА.
- 8.4. При получении доступа к АРМ «Аналитика рисков» для каждого сотрудника УЧАСТНИК может определить права доступа:

- просмотр ПРОСТЫХ ЭД КЛИЕНТОВ, которые были отправлены на контроль;
- возможность брать ПРОСТЫЕ ЭД КЛИЕНТОВ в обработку/изменять статус ПРОСТОГО ЭД;
- просмотр перечня правил, установленных во FRAMOS для анализа ПРОСТЫХ ЭД на соответствие признакам несанкционированных операций,
- просмотр и выгрузка отчетов по форме, определенной в п.п. 1-2 Приложения № 1 к Регламенту (доступ к модулю «Инциденты»).

Необходимое право доступа указывается УЧАСТНИКОМ в теле подписанного запроса в Службу сопровождения, в составе которого УЧАСТНИК направляет скан-копию ЗАЯВКИ НА РЕГИСТРАЦИЮ РАБОТНИКА КЛИЕНТА СИСТЕМЫ В КАЧЕСТВЕ АДМИНИСТРАТОРА УЧАСТНИКУ.

9. Прочие условия

9.1. К настоящему Регламенту прилагаются и являются его неотъемлемой частью:

- Приложение № 1: Формы отчетов и уведомлений;
- Приложение № 2: Форма анкеты «Контакты ответственных лиц»;
- Приложение № 3: Сценарий общения с КЛИЕНТАМИ УЧАСТНИКА.

Формы отчетов и уведомлений

1. Форма отчета ОПЕРАТОРА «Отчет по произошедшему инциденту»:

«Отчет по произошедшему инциденту

Агент	Дата создания (ДД.ММ. ГГГГ)	Тема	Описание инцидента	Тип клиента	Предотвращенный ущерб, руб.	Понесенный ущерб, руб.	Номера операций
УЧАСТНИК		Дата происшествия Тип инцидента		Юр. лицо			

».

2. Форма отчета ОПЕРАТОРА «Информация по операциям без согласия»:

«Информация по операциям без согласия

Дата отправки ПРОСТО ЭД (ДД.ММ.ГГГГ)	Сумма	Валюта	Способ реализации ПРОСТОГО ЭД	Идентификатор дополнительного подтверждение ПРОСТО ЭД	Хэш номера паспорта плательщика	Информация об устройстве
			Карта Телефон Счет в банке Электронный кошелек Иной идентификатор	операция подтверждена с использованием 3D Secure операция без подтверждения подтверждение операции выполнено с применением коротких текстовых сообщений (СМС-сообщений) операция выполнена в соответствии со списком доверенных получателей операция подтверждена по телефону иной способ подтверждения		IP-адрес, IMEI (при наличии и технической возможности)

».

3. Форма отчета ОПЕРАТОРА «Еженедельный отчет по эффективности обработки операций из Фактуры»:

«Еженедельный отчет по эффективности обработки операций из Фактуры»

Агент	Тип операции	Среднее время обработки (час:мин)	Всего блокировок	Доля Просрочки (%)
УЧАСТНИК	Наименование операции	X:XX	XXXX	XX

».

4. Форма отчета ОПЕРАТОРА «Еженедельный отчет по времени обработки операций из Фактуры»:

«Еженедельный отчет по времени обработки операций из Фактуры»:

Номер операции	Тип операции	Статус платежа	Сумма	Валюта	Агент	Дата постановления на контроль, МСК	Дата снятия с контроля, МСК	Время на контроле (минуты)	Класс причины блокировки	Справочная информация
XXX XXX X	Наименование операции	[Текст]	XX XX		НАИМЕНОВАНИЕ УЧАСТНИКА	XX.XX. XXXX	XX.X X.XX XX	XX		

».

5. Форма уведомления «Ежедневное оповещение о скорой разблокировке операций»:

«Ежедневное оповещение о скорой разблокировке операций»:

Номер операции	Тип операции	Дата постановления на контроль, МСК	Сумма	Валюта	Наименование УЧАСТНИКА	Комментарий

».

6. Форма уведомления «Уведомление о подозрительной операции из Фактуры»:

«Уведомление о подозрительной операции из Фактуры»

Номер операции	Тип операции	Агент	Сумма	Валюта	Справочная информация	Дата приостановления, МСК	Причина приостановления
XXXX XXX	Наименование операции	УЧАСТНИК	XX XX	XXX	XXXXXXXXXX XX	XX.XX.X XXX	

».

Контакты ответственных лиц

Контакты ОПЕРАТОРА:

Групповая почта службы информационной безопасности f.antifraud@cft.ru

Телефон Контакт-Центра +7(495) 925-95-00

Контакты УЧАСТНИКА:

Адрес электронной почты для направления УЧАСТНИКУ оповещений и уведомлений, форма которых определена в п.п. 3-6 Приложения № 1 к Регламенту оказания услуги «Аналитика рисков. «F.Balance» (УЧАСТНИК может указать только один адрес электронной почты):

Ответственные лица со стороны банка (ФИО, электронный адрес и телефон):

Сценарий общения с КЛИЕНТАМИ УЧАСТНИКА

Далее по тексту «ФМ» - ответственный сотрудник ОПЕРАТОРА.

ФМ: Добрый день! Это %ФИО%?

– «нет»

ФМ: Могу ли я услышать %ФИО%? Правильно ли я набираю номер?

- «такого нет/не туда попали»

ФМ: Прошу прощения, всего доброго!" *Информация передается УЧАСТНИКУ о невозможности связаться с КЛИЕНТОМ по предоставленному номеру телефона.*

– «номер набрали верно, но КЛИЕНТ сейчас ответить не может»

ФМ: Вы не могли бы подсказать в какое время я могу связаться с %ФИО%? *Информация фиксируется в комментариях.*

– «ответ клиента»

ФМ: %ФИО%, вас беспокоит служба мониторинга операций, осуществляемых через интернет-банк %НАИМЕНОВАНИЕ БАНКА%. Мы занимаемся предотвращением и выявлением мошеннических атак. Вам удобно сейчас говорить?

– «нет»

ФМ: В какое удобное время я могу перезвонить вам? *Полученная информация фиксируется в комментариях и далее осуществляется последующий звонок с учетом пожеланий КЛИЕНТА.*

ФМ: Спасибо, всего доброго!

- «Да»

ФМ: В целях повышения качества обслуживания разговор будет - записан. Подскажите, вы сегодня совершали ряд операций через Интернет-банк %НАИМЕНОВАНИЕ БАНКА% на сумму... Сообщается количество операций, сумма, наименование услуги, в пользу которой идут платежи

Вариант 1:

– Да, совершал операции

ФМ: Данные операции проходят дополнительную проверку. Для подтверждения, что вы самостоятельно совершили операции и являетесь владельцем счета, прошу вас ответить на несколько вопросов:

Проводится идентификация КЛИЕНТА

ФМ: Назовите, пожалуйста, дату вашего рождения и место рождения.

– «ответ КЛИЕНТА»

ФМ: Спасибо

ФМ: Назовите, пожалуйста, последние цифры номера вашего паспорта.

– «ответ КЛИЕНТА»

ФМ: Знаете ли вы лично получателя денежных средств?

– «ответ КЛИЕНТА»

ФМ: По возможности уточните с какой целью совершаете данные операции?

– «ответ КЛИЕНТА»

Дополнительные вопросы, если потребуется:

ФМ: Назовите, пожалуйста, адрес регистрации?

ФМ: Какой платеж был совершен Вами в интернет-банке последним/предпоследним?

Если есть подозрения, что клиента ввели в заблуждение, и он переводит деньги мошенникам задаются дополнительные вопросы:

ФМ: Вы уверены, что вас не пытаются ввести в заблуждение?

ФМ: Мы рекомендуем вам посоветоваться по данному вопросу с родными и ещё раз проверить информацию о данном получателе. Мы можем перезвонить вам позднее и т.д.

ФМ: Если целью перевода является оплата товара/услуги, задается вопрос: есть ли у вас гарантии, что получатель действительно предоставит вам услугу или товар?

ФМ: Вы осознаете риски невозможности возврата денежных средств, т.к. данный перевод осуществляется физ. лицу?

Если ответы клиента не вызывают подозрений, то ФМ прощается с КЛИЕНТОМ и разблокирует операцию:

ФМ: Спасибо за предоставленную информацию, платеж будет проведен в ближайшее время. Всего доброго!

Если Клиент задает вопрос про Восстановление возможности отправки ПРОСТЫХ ЭД (Если возможность блокировалась в связи с пунктом 3.4.3. Настоящего Регламента):

Да, возможность отправки платежей будет восстановлена в ближайшее время.

Для ПРОСТОГО ЭД по СБП С2С/С2В и ПРОСТОГО ЭД по Р2Р:

ФМ: Спасибо за предоставленную информацию. Данный платеж в связи с проводимой проверкой был отменен. Вы можете совершить аналогичный платеж на те же реквизиты, на такую же сумму. Всего доброго!

Если Клиент задает вопрос про Восстановление возможности отправки ПРОСТЫХ ЭД (Если возможность блокировалась в связи с пунктом 3.4.3. Настоящего Регламента):

Да, возможность отправки платежей будет восстановлена в ближайшее время.

Вариант 2:

– «НЕТ, не совершал операции»

Устанавливается факт разглашения данных карты:

ФМ: Уточните, сообщали ли вы третьим лицам данные для входа в Интернет-банк, одноразовые коды для подтверждения операций, пароль от Интернет-банк, номер карты/счета и т.д.?

ФМ: Мог ли кто-то из родных/близких совершить операции без вашего ведома? Имеется ли у кого-нибудь доступ к вашему Интернет-банку/к вашему телефону?

ФМ: Не приходили ли вам подозрительные смс-сообщения, не пытались ли с вами связаться сотрудники банка?

Если клиент признает мошенничество, выясняется вся возможная информация:

ФМ: Каким образом мошенники вышли на КЛИЕНТА;

ФМ: С какой целью просили делать оплаты, отправлять переводы;

ФМ: По каким номерам телефона мошенники общались с КЛИЕНТОМ и т.д.

Информирование клиента о дальнейших действиях и рекомендации по защите от несанкционированного доступа к Интернет-банку:

ФМ: У нас имеется возможность осуществить отмену данных операций, если вы действительно не совершали их – платежи будут отменены.

ФМ: Также в связи с тем, что данные для входа в ваш Интернет-банк были скомпрометированы, доступ к нему будет заблокирован. Вам необходимо обратиться в Контакт-центр вашего банка для решения вопроса о разблокировке.

ФМ: С целью предотвращения мошеннических действий по карте/счету/Интернет-банку необходимо соблюдать следующие рекомендации:

- в случае получения любых запросов по электронной почте, SMS или звонку с целью подтверждения действий по Вашей карте или счету, даже если обращается сотрудник Банка, не передавайте контрольную информацию по вашей карте/счету такую как логин/пароль для входа в Интернет-банк, ПИН-код, срок окончания действия карты, одноразовый sms-пароль для подтверждения операций и т.д. Не совершайте операций по карте под диктовку.

- в случае возникновения подозрений, прервите разговор с неизвестными и перезвоните по официальному номеру телефона контакт-центра, который указан на обороте вашей карты или на официальном сайте банка.

-не рассчитывайтесь картой в организациях торговли и услуг, а также на интернет-сайтах, не вызывающих доверия.