

## Порядок выполнения процедур приема к исполнению и исполнения, отзыва, возврата (аннулирования) распоряжений

### Порядок приема в обработку заявлений на безналичный перевод

В любой рабочий день клиент АО «РенКап Банк» (далее — Банк) может:

1. Подать заявление на осуществление перевода в валюте РФ (далее — Заявление) в дополнительном офисе АО «РенКап Банк». Документы, поданные после 15:00 по московскому времени, обрабатываются на следующий рабочий день.  
Безналичные переводы с банковских счетов типа «С» обрабатываются на следующий рабочий день после дня подачи Заявления.  
Подать Заявление на перевод причитающихся после закрытия счетов средств с конвертацией по курсу ЦБ РФ возможно до 13:00 по московскому времени. Обработка осуществляется в текущий рабочий день.
2. Подать поручение на осуществление платежа в валюте РФ, обратившись в контактный центр (за исключением переводов с банковских счетов типа «С»).

### Обработка исходящих безналичных рублевых платежей

Сотрудник Банка обязан проверить правильность занесения информации и соответствие платежа всем требованиям законодательства и внутренним требованиям Банка.

Контроль достаточности денежных средств для исполнения платежных поручений, полученных через дополнительный офис АО «РенКап Банк», осуществляется многократно в течение дня. Финальный контроль достаточности денежных средств осуществляется в 17:30 по московскому времени.

В случае отрицательного результата финального контроля достаточности денежных средств для исполнения платежных поручений, полученных через дополнительный офис АО «РенКап Банк», платежные поручения аннулируются.

В случае невозможности исполнения, отказа от исполнения или аннулирования Заявления клиент информируется посредством телефонного звонка, сообщения по электронной почте или короткого текстового сообщения СМС на следующий рабочий день.

Контроль достаточности денежных средств для исполнения платежных поручений, полученных через контактный центр, осуществляется однократно в режиме реального времени. В случае отрицательного результата финального контроля достаточности денежных средств для исполнения платежных поручений, полученных через контактный центр, клиент получает уведомление в режиме реального времени об отказе в проведении платежа ввиду нехватки денежных средств.

В случае достаточности денежных средств для исполнения платежных поручений, полученных через дополнительный офис АО «РенКап Банк», денежные средства списываются со счета клиента. В случае достаточности денежных средств для исполнения платежных поручений, полученных через контактный центр, денежные средства списываются со счета клиента.

Платательщик может подать заявление на отказ, возврат или отзыв в дополнительном офисе АО «РенКап Банк» либо через контактный центр. Заявление на отмену платежа не принимается в следующих случаях:

- в случае наступления безотзывности перевода в соответствии с п. 1.7 Положения Банка России от 29.06.2021 №762-П;
- при невозможности отменить уже поданное распоряжение о переводе заявленной суммы (после проверки валютно-финансовым департаментом Банка).

О результате клиент информируется посредством текстового сообщения СМС на следующий рабочий день.

## Прием входящих сообщений от других банков на расследование

Ответственный сотрудник Банка обрабатывает все сообщения свободного формата, поступившие в Банк посредством электронной связи (SWIFT, GCN), через ЦБ РФ и по почте («Почта России») от других банков и банков корреспондентов до 16:00. Все сообщения, поступившие в Банк после 16:00, обрабатываются на следующий рабочий день.

Если во входящем платеже указана некорректная информация или ее недостаточно для зачисления средств на счет получателя, сумма отражается на счете невыясненных сумм для последующего возврата отправителю.

В случае получения запросов от банков-получателей об уточнении реквизитов платежа, клиенту сообщают об ошибке посредством телефонного звонка и по получении от клиента письма с правильными реквизитами направляют правильные реквизиты в виде письма по почте («Почта России») в банк плательщика, в виде электронного сообщения через ЦБ РФ или посредством системы SWIFT.

Запросы банков на возврат средств доводятся до сведения клиентов, на чьи счета зачислены деньги (средства могут быть возвращены только клиентом самостоятельно). Исключения составляют запросы на отзыв сумм, ошибочно переведенных клиентам АО «РенКап Банк». В этом случае суммы списываются без уведомления клиентов на основании клиентского договора обслуживания.

## Обработка требований и инкассовых поручений

Инкассовое поручение является расчетным документом, на основании которого производится списание денежных средств со счетов плательщиков в бесспорном порядке. Порядок приема, исполнения, возврата инкассовых поручений регулируется действующим законодательством РФ и нормативно-правовыми актами Центрального банка Российской Федерации.

На инкассовых поручениях, полученных в бумажном виде по Почте России, ставится штамп с датой и временем приема, затем документы, если это необходимо, отправляются по электронной почте в юридический отдел для проверки их на соответствие требованиям законодательства. Инкассовые поручения с пометкой об отказе от исполнения возвращаются в банк отправителя или непосредственно отправителю. Инкассовые поручения с пометкой «Принять к исполнению» поступают в обработку. При недостаточности средств на счете клиента инкассовое поручение исполняется частично (в пределах имеющейся на счете клиента суммы). Документы помещаются в папку не исполненных в срок инкассовых поручений. Ежедневно ответственные сотрудники отдела проверяют соответствующие счета на наличие средств и производят списание по мере поступления денег в порядке очередности, предусмотренной законодательством.

Все инкассовые поручения заносятся в журнал регистрации инкассовых поручений. При возврате инкассовых поручений в журнале регистрации инкассовых поручений делается запись с указанием даты и причины возврата.

На основании копий исполнительных документов сотрудниками отдела оформляются инкассовые поручения, которые являются основанием для перевода средств со счета клиента. Инкассовые поручения подписываются работниками Банка, имеющими право подписи расчетных документов, на них проставляется круглая печать Банка. Затем инкассовые поручения поступают на исполнение. Оригинал инкассового поручения вместе с копией исполнительного документа, заверенной подписями бухгалтерского работника и главного бухгалтера (заместителя главного бухгалтера), хранятся в документах дня ответственного подразделения Банка.