Стандарт платформы цифрового рубля

**«Требования операционно-технологического взаимодействия на платформе цифрового рубля»**

Версия 2.0

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Лист изменений** | | |
| **Версия** | **Дата изменения** | **Содержание изменений** |
| 1.0 | 01.03.2024 | Начальная версия документа |
| 2.0 | 01.01.2025 | Скорректированы задачи Стандарта с учетом нового функционала (прием заявлений, запросов и иных документов от пользователей платформы для их последующей передачи оператору платформы).  Актуализированы термины и перечень документов, применяемые в Стандарте.  Добавлен новый раздел «Взаимодействие с оператором платформы при передаче ему оригиналов или копий документов, полученных от пользователей платформы и иных лиц (описывает порядок получения заявлений, запросов и документов от пользователя платформы и передачу их оператору платформы)».  Раздел «Управление статусом Счета ЦР (приостановление / возобновление / прекращение доступа к ПлЦР)» переименован в раздел «Приостановление, возобновление и прекращение доступа к платформе цифрового рубля» и в нем расширена информация о правилах блокировки и разблокировки счета цифрового рубля.  Разделы «Действия, совершаемые на ПлЦР», «Заключение Договора счета ЦР и открытие Счета ЦР», «Получение пользователем ПлЦР доступа к ПлЦР», «Изменение идентификационных данных на ПлЦР», «Операции с ЦР», «Пополнение Счета ЦР и вывод средств со Счета ЦР», «С2С-переводы», «С2В-перевод (переводы по QR-коду)», «В2С-перевод (возврат средств за проданный товар / оказанную услугу)» объединены в один раздел «Взаимодействие на платформе цифрового рубля посредством электронных сообщений», скорректирован порядок совершения С2В и В2С переводов.  Разделы «Автоперевод – самоисполняемая сделка», «Запрос истории операций, баланса Счета ЦР» удалены, порядок работы с данным функционалом в полном объеме описан в документе [2].  Раздел «Работа с запросами и претензиями пользователя ПлЦР» переименован в «Порядок взаимодействия участников платформы между собой и оператором платформы по рассмотрению запросов и претензий, поступивших от пользователей платформы» и расширено описание порядка работы с поступающими от пользователей платформы запросами и претензиями.  Внесены редакционные правки по всему документу. |

**Оглавление**

[1. Общие положения 4](#_Toc182228685)

[1.1. Назначение и область применения документа 4](#_Toc182228687)

[1.2. Термины и сокращения 5](#_Toc182228690)

[1.3. Документы, используемые в Стандарте 8](#_Toc182228693)

[2. Взаимодействие с оператором платформы при передаче ему оригиналов или копий документов, полученных от пользователей платформы и иных лиц 9](#_Toc182228694)

[2.1. Передача заявлений на перевод, обращений о расторжении договора и запросов о предоставлении сведений и документов по счету цифрового рубля оператору платформы 9](#_Toc182228695)

[2.2. Передача документов, предоставленных пользователем платформы или его представителем в целях, определенных Законом № 115-ФЗ оператору платформы 12](#_Toc182228696)

[3. Взаимодействие на платформе цифрового рубля посредством электронных сообщений 14](#_Toc182228697)

[3.1. Общие положения 14](#_Toc182228698)

[3.2. Открытие счета цифрового рубля и предоставление пользователям платформы доступа к платформе цифрового рубля через приложение клиента 16](#_Toc182228701)

[3.3. Аутентификация и получение данных пользователя платформы-физического лица в ЕСИА](#_Toc182228702)

[3.4. Изменение данных на платформе цифрового рубля 19](#_Toc182228728)

[3.5. Операции с цифровыми рублями 21](#_Toc182228729)

[3.6. Перевыпуск, аннулирование сертификата пользователя ПлЦР 23](#_Toc182228730)

[4. Приостановление, возобновление и прекращение доступа к платформе цифрового рубля 23](#_Toc182228731)

[5. Порядок взаимодействия участников платформы между собой и оператором платформы при рассмотрении запросов и претензий, поступивших от пользователей платформы 25](#_Toc182228732)

[Приложение 30](#_Toc182228733)

[2.1. Отсутствие ответа на запрос 31](#_Toc182228734)

[2.2. Действия участников платформы при отсутствии уведомления об операции со Счетом ЦР 37](#_Toc182228735)

[2.3. Порядок направления ЭС cbdc.050 MessageStatusRequest 40](#_Toc182228736)

# **Общие положения**

* 1. Назначение и область применения документа

Настоящий Стандарт платформы цифрового рубля «Требования операционно-технологического взаимодействия на платформе цифрового рубля» (далее – Стандарт) является неотъемлемой частью Условий обслуживания на платформе[[1]](#footnote-2) и содержит требования к порядку осуществления действий участников платформы.

Целью Стандарта является унификация порядка взаимодействия участников платформы и оператора платформы.

Основными задачами Стандарта являются:

* описание порядка работы участников платформы с оригиналами или копиями документов, полученных от пользователей платформы и иных лиц;
* описание порядка действий участника платформы при открытии счета цифрового рубля пользователю платформы и (или) предоставлении пользователю платформы доступа к платформе цифрового рубля;
* описание порядка действий участника платформы, совершаемых на платформе цифрового рубля, при совершении пользователем платформы операций на платформе цифрового рубля;
* описание порядка приостановления, возобновления и прекращения доступа к платформе цифрового рубля пользователю платформы по инициативе пользователя платформы и участника платформы;
* описание порядка работы участников платформы с запросами и претензиями пользователей платформы.

Стандарт рекомендован для изучения специалистами следующих подразделений участников платформы:

* подразделений информационных технологий и эксплуатации, вовлеченных в проект интеграции с платформой цифрового рубля;
* подразделений информационной безопасности;
* операционных подразделений;
* подразделений, ответственных за организацию системы ПОД/ФТ и реализацию правил внутреннего контроля по ПОД/ФТ участника платформы.

Стандарт размещается на официальном сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

* 1. Термины и сокращения

В Стандарте термины и определения применяются в значениях, установленных законодательством Российской Федерации, в том числе Федеральным законом от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе», положением Банка России от 03.08.2023 № 820-П «О платформе цифрового рубля» (далее – правила платформы), Альбомом электронных сообщений, используемых для взаимодействия субъектов платформы цифрового рубля[[2]](#footnote-3), а также иными документами, указанными в пункте 1.3 настоящего Стандарта.

Применительно к Стандарту используются следующие термины и сокращения:

|  |  |
| --- | --- |
| **Термин, сокращение** | **Значение** |
| **Fingerprint** | Цифровой отпечаток устройства (Device fingerprint) – Уникальный идентификатор, сформированный в виде производного значения из значений параметров устройства, позволяющий идентифицировать устройство клиента при получении им финансовых услуг |
| **В2В** | Business-to-Business. Операция перевода цифровых рублей между юридическими лицами |
| **В2С** | Business-to-Consumer. Операция перевода цифровых рублей (возврат по ранее совершенной операции по переводу С2В) от плательщика - юридического лица в пользу получателя - физического лица |
| **C2C** | Consumer-to-Consumer. Операция перевода цифровых рублей между физическими лицами |
| **С2В** | Consumer-to-Business. Операция перевода цифровых рублей от плательщика - физического лица в пользу получателя - юридического лица |
| **PAM-фраза** | PAM (Personal Assurance Message) – фраза, сформированная оператором платформы на основе фамилии, имени и отчества (при наличии) физического лица, состоящая из полных имени и отчества (при наличии) и первой буквы фамилии с точкой |
| **TLS** | криптографический протокол, используемый для обеспечения защищенной передачи между узлами в сети Интернет |
| **ДУЛ** | документ, удостоверяющий личность |
| **ЕСИА** | Федеральная государственная информационная система «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» |
| **Закон № 115-ФЗ** | Федеральный закон от 7 августа 2001 года № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» |
| **запрос пользователя платформы** | запросы пользователя платформы, не требующие возврата денежных средств по совершенным пользователем платформы операциям, в том числе без его добровольного согласия. |
| **ИНН** | индивидуальный номер налогоплательщика |
| **инцидент ПОД/ФТ** | задача, формируемая ИТ-системой или работником оператора платформы по результату наступления (свершения) события, связанного с реализацией процессов по ПОД/ФТ |
| **личный кабинет** | используемый кредитными организациями, являющимися участниками платформы, в целях обмена документами (информацией) с Банком России личный кабинет, ссылка на который размещена на официальном сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в соответствии с порядком взаимодействия, определенным Банком России на основании частей 1 и 4 статьи 73.1 Федерального закона от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», частей 1 и 4 статьи 35.1 Федерального закона от 27.06.2011 №161-ФЗ «О национальной платежной системе» |
| **нештатная ситуация** | события, возникшие во внутренней автоматизированной (информационной) системе участника платформы, приведшие или способные привести к прекращению (приостановлению) доступа к платформе цифрового рубля или ухудшению качества совершения операций на платформе цифрового рубля, связанные с невозможностью предоставления услуг пользователям платформы по причине нарушений или сбоев в работе автоматизированных систем участника платформы |
| **ОГРН** | основной государственный регистрационный номер |
| **пакет ЭКД** | электронные образы сопроводительного письма, заявления о переводе, обращения о расторжении договора счета цифрового рубля, запроса о предоставлении сведений и документов по счету цифрового рубля с предоставленными с ними подтверждающими документами в формате «.pdf» |
| **Песочница** | стенд, предоставляемый оператором платформы участнику платформы для отладки автоматизированных систем/информационных систем участника платформы во взаимодействии с платформой цифрового рубля |
| **платежная ссылка** | представление реквизитов перевода в электронной форме в виде кода, имеющего вид графического символа, NFC-метки или текстовой строки в целях использования для оплаты товаров, работ, услуг |
| **ПОД / ФТ** | противодействие легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения |
| **ППУ** | портал поддержки участников платформы цифрового рубля |
| **претензия пользователя платформы** | запросы пользователя платформы, требующие возврата денежных средств по совершенным пользователем платформы операциям, в том числе без его добровольного согласия. |
| **самоисполняемая сделка (автоперевод)** | юридически значимый компьютерный алгоритм, полностью или частично автоматизирующий одно или несколько действий пользователя платформы, направленных на выполнение условий по оплате, имеющих установленную дату и сумму платежа, при положительном выполнении которых осуществляется перевод ЦР. Указанный алгоритм предусматривает возможность совершения разовой или повторяемой в заданный период операции по переводу ЦР, с возможностью создания, изменения даты перевода и размера суммы операции, а также удаления указанных параметров с прекращением действия алгоритма |
| **СУС** | сервис управления ссылками АО «НСПК» |
| **ССТ** | стенд совмещенного тестирования Банка России и участников платформы, использующийся в том числе для тестирования новых релизов платформы цифрового рубля совместно с участниками платформы |
| **тестовый контур платформы цифрового рубля** | предоставляемая оператором платформы среда для проведения участником платформы отладки на стенде «Песочница», а также ТИВ и пользовательского тестирования на ССТ |
| **ТИВ** | тестовые испытания взаимодействия с платформой цифрового рубля, проводимые участниками платформы на платформе цифрового рубля ССТ и имеющие целью подтвердить готовность внутренних автоматизированных систем участников платформы к интеграционному взаимодействию с платформой цифрового рубля |
| **ТСП** | торгово-сервисное предприятие – обособленное подразделение пользователя платформы-юридического лица, реализующее от его имени товары (работы, услуги) |
| **ТШ КБР** | транспортный шлюз Банка России для обмена платежными и финансовыми сообщениями с клиентами Банка России |
| **электронное сообщение** | используемое для взаимодействия субъектов платформы цифрового рубля электронное сообщение, формируемое и направляемое в соответствии с Альбомом электронных сообщений |
| **электронная подпись** | информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связана с такой информацией и которая используется для определения лица, подписывающего информацию |

Термины «ключ электронной подписи», «сертификат ключа проверки электронной подписи» используются в значениях, определенных Федеральным законом от 06.04.2011   
№ 63-ФЗ «Об электронной подписи».

* 1. Документы, используемые в Стандарте

[1] Положение Банка России от 03.08.2023 № 820-П «О платформе цифрового рубля».

[2] Альбом электронных сообщений, используемых для взаимодействия субъектов платформы цифрового рубля2.

[3] Стандарт платформы цифрового рубля «Требования и рекомендации к пользовательским интерфейсам при совершении операций с цифровым рублем» 2.

[4] Инструкция по работе с Порталом поддержки участников платформы Цифрового рубля [[3]](#footnote-4).

[5] Межгосударственный стандарт ГОСТ 34.12-2018 «Информационная технология. Криптографическая защита информации. Блочные шифры».

[6] Альбом распоряжений для платформы цифрового рубля2.

[7] «ГОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов».

[8] «ГОСТ Р ИСО/МЭК 7498-1-99. Государственный стандарт Российской Федерации. Информационная технология. Взаимосвязь открытых систем. Базовая эталонная модель. Часть 1. Базовая модель».

# **Взаимодействие с оператором платформы при передаче ему оригиналов или копий документов, полученных от пользователей платформы и иных лиц**

# **Передача заявлений на перевод, обращений о расторжении договора и запросов о предоставлении сведений и документов по счету цифрового рубля оператору платформы**

* + 1. При обращении пользователя платформы, его представителя, в том числе арбитражного управляющего[[4]](#footnote-5) (при совместном упоминании в пункте 2.1. настоящего Стандарта – представитель пользователя платформы), наследников пользователя платформы или лиц, указанных в постановлении нотариуса о возмещении расходов на достойные похороны к участнику платформы с заявлением на перевод, обращением о расторжении договора счета цифрового рубля или с запросом о предоставлении сведений и документов по счету цифрового рубля или с целью оформления указанных документов, участник платформы осуществляет следующие действия[[5]](#footnote-6):

при обращении пользователя платформы – проводит удостоверение личности пользователя платформы, при необходимости обновляет информацию о пользователе платформы в соответствии с пунктом 1 статьи 7 Закона № 115-ФЗ

при обращении представителя пользователя платформы – проводит идентификацию представителя пользователя платформы в соответствии с пунктом 1 статьи 7 Закона № 115-ФЗ, если он ранее не был идентифицирован или удостоверяет его личность и при необходимости обновляет информацию о представителе пользователя платформы, если данный представитель пользователя платформы был ранее идентифицирован;

при обращении наследника пользователя платформы, лица, получившего постановление нотариуса о возмещении расходов на достойные похороны – удостоверяет личность обратившегося лица;

проверяет, реквизитный состав предоставленного документа или составляет с обратившимся лицом необходимый документ:

* **заявление на перевод** – составляется в свободной форме. При составлении заявления на перевод его реквизитный состав должен соответствовать реквизитному составу формы, утвержденной пунктом 3.5 документа [6];
* **обращение о расторжении договора счета цифрового рубля** – составляется в свободной форме. При составлении обращения о расторжении договора счета цифрового рубля его реквизитный состав должен соответствовать реквизитному составу формы, утвержденной пунктом 3.6 документа [6];
* **запрос о предоставлении сведений и документов по счету цифрового рубля** – составляется в свободной форме. При составлении запроса о предоставлении сведений и документов по счету цифрового рубля необходимо обязательно указать следующие реквизиты: полное наименование или ФИО пользователя платформы, ИНН пользователя платформы (для юридических лиц) или реквизиты ДУЛ (серия и номер, дата выдачи, кем выдан (необязательный реквизит), код подразделения (при наличии)), а также индекс и почтовый адрес для отправки сведений и документов и вид документа (извещение об операциях по счету цифрового рубля, справка о доступном остатке на счете цифрового рубля, справка о наличии счета);

в порядке, принятом у участника платформы удостоверяет подпись лица, составившего заявление на перевод, обращение о расторжении договора счета цифрового рубля или запрос о предоставлении сведений и документов по счету цифрового рубля проставлением подписи работника участника платформы с указанием фамилии, инициалов и должности и проставлением оттиска печати (штампа) (при наличии) участника платформы или внутреннего структурного подразделения участника платформы;

при обращении представителя пользователя платформы, наследника или лица, указанного в постановлении о возмещении расходов на достойные похороны, принимает от данных лиц документы, подтверждающие их право на распоряжение остатком цифровых рублей, учитываемых на счете цифрового рубля пользователя платформы, или самим счетом цифрового рубля пользователя платформы (далее – подтверждающие документы);

формирует и заверяет копии подтверждающих документов в порядке, принятом у участника платформы с соблюдением требований документа [7]. При подготовке копий документов участник платформы осуществляет визуальную оценку документа в порядке, принятом у участника платформы;

готовит сопроводительное письмо, в котором указывает заголовок «О направлении документов в рамках расчетного обслуживания на платформе цифрового рубля» и перечисляет документы, которые будут направлены с сопроводительным письмом. Каждое заявление о переводе, обращение о расторжении договора счета цифрового рубля и запрос о предоставлении сведений и документов по счету цифрового рубля с предоставленными с ними подтверждающими документами направляется оператору платформы отдельно;

при обращении представителя пользователя платформы, если сведения о них не были ранее направлены участнику платформы, формирует и направляет оператору платформы электронное сообщение в соответствии с документом [2] на изменение реквизитов пользователя платформы (направление оператору платформы информации о новом представителе пользователя платформы).

готовит пакет ЭКД [[6]](#footnote-7).

* + 1. После завершения мероприятий, указанных в пункте 2.1.1 Стандарта, оригинал сопроводительного письма, заявления о переводе, обращения о расторжении договора счета цифрового рубля, запроса о предоставлении сведений и документов по счету цифрового рубля, а также заверенные участником платформы копии подтверждающих документов, участник платформы направляет оператору платформы на бумажном носителе в Отделение по Самарской области Волго-Вятского Главного управления Банка России в срок не позднее рабочего дня, следующего за днем приема документов. На конверте в поле «получатель» указывает «Отделение по Самарской области Волго-Вятского Главного управления Банка России (для хаб «Самара»).

Не позднее рабочего дня, в котором были направлены документы в Отделение по Самарской области Волго-Вятского Главного управления Банка России, участник платформы направляет пакет ЭКД через личный кабинет. Каждый пакет ЭКД направляется оператору платформы через личный кабинет отдельно. Если участник платформы не имеет возможности представить в Банк России электронные копии документов в результате технического сбоя или временного прекращении приема электронных копий документов через личный кабинет со стороны Банка России, необходимо руководствоваться соответствующими положениями, приведенными в Указании Банка России от 03.09.2024 № 6836-У «О порядке взаимодействия Банка России с кредитными организациями, некредитными финансовыми организациями, лицами, оказывающими профессиональные услуги на финансовом рынке, и другими участниками информационного обмена при использовании ими информационных ресурсов Банка России, в том числе личного кабинета, а также о порядке и сроках направления уведомления об использовании личного кабинета и уведомления об отказе от использования личного кабинета».

При передаче электронных копий документов оператору платформы через личный кабинет, участник платформы должен выполнить следующие действия:

* выбрать тематику «Обращение (запрос)»;
* в «Адресатах» первого уровня выбрать: Территориальные учреждения;
* в «Адресатах» второго уровня выбрать: Волго-Вятское ГУ Банка России;
* в «Адресатах» третьего уровня выбрать: Центр операционной поддержки операций с цифровыми рублями «Самара»;
* в поле «Характеристика ограниченного доступа к документу» проставить отметку: Конфиденциально;
* в поле «Сопроводительное письмо» указать: Документы для оператора платформы цифрового рубля, трек-номер (иной идентификатор) направленного комплекта документов *(указывается номер)[[7]](#footnote-8)*. Тип обращения: «Взаимодействие по расчетному обслуживанию на платформе цифрового рубля».

# **Передача документов, предоставленных пользователем платформы или его представителем в целях, определенных Законом № 115-ФЗ оператору платформы[[8]](#footnote-9)**

* + 1. При обращении пользователя платформы или представителя пользователя платформы к участнику платформы, предоставившему пользователю платформы доступ к платформе цифрового рубля, по вопросам, связанным с направлением оператору платформы обращения об отсутствии оснований для принятия решения оператором платформы об отказе в совершении операции в соответствии с Законом № 115-ФЗ и (или) предоставления документов и информации в ответ на запрос оператора платформы, необходимых для реализации прав и обязанностей, установленных Законом № 115-ФЗ, участник платформы:

удостоверяет личность лица, предоставившего документы. Если документы предоставил представитель пользователя платформы, проводит его идентификацию и запрашивает документ, подтверждающий наличие у лица полномочий представителя пользователя платформы, а также формирует и направляет оператору платформы электронное сообщение в соответствии с документом [2] на изменение реквизитов пользователя (направление оператору платформы информации о новом представителе пользователя платформы);

проверяет, что в оформленном пользователем платформы или его представителем обращении[[9]](#footnote-10) указаны следующие данные пользователя платформы:

* полное наименование или ФИО пользователя платформы;
* ИНН пользователя платформы;
* ОГРН пользователя платформы – юридического лица;
* реквизиты документа, удостоверяющего личность пользователя платформы – физического лица;
* идентификатор инцидента ПОД/ФТ (если сведения и (или) документы предоставляются в связи с уведомлением, полученным от оператора платформы). Идентификатор инцидента указывается в тексте уведомления, направляемого оператором платформы пользователю платформы по событиям, связанным с Законом № 115-ФЗ.

готовит сопроводительное письмо, в котором отражает перечень документов, которые будут направлены оператору платформы с данным сопроводительным письмом, а также при предоставлении обращения представителем пользователя платформы – его реквизиты (ФИО, ИНН, реквизиты документа, удостоверяющего личность, номер телефона, сведения о документе, подтверждающие наличие у лица полномочий представителя пользователя платформы – наименование документа, дата выдачи документа, срок действия документа, номер документа), если указанные реквизиты не отражены в предоставленном обращении. Документы по каждому обращению пользователя платформы или его представителя направляются оператору платформы отдельно;

готовит электронные образы сопроводительного письма, обращения пользователя платформы или его представителя и сведений и (или) документов, предоставленных с обращением в формате «.pdf»7.

* + 1. После завершения указанных мероприятий участник платформы направляет подготовленные электронные образы сопроводительного письма, обращения пользователя платформы или его представителя и сведений и (или) документов, предоставленных с обращением оператору платформы посредством личного кабинета не позднее рабочего дня, следующего за днем приема документов.

Если участник платформы не имеет возможности представить в Банк России электронные копии документов в результате технического сбоя или временного прекращении приема электронных копий документов через личный кабинет со стороны Банка России, необходимо руководствоваться соответствующими положениями, приведенными в Указании Банка России от 03.09.2024 № 6836-У «О порядке взаимодействия Банка России с кредитными организациями, некредитными финансовыми организациями, лицами, оказывающими профессиональные услуги на финансовом рынке, и другими участниками информационного обмена при использовании ими информационных ресурсов Банка России, в том числе личного кабинета, а также о порядке и сроках направления уведомления об использовании личного кабинета и уведомления об отказе от использования личного кабинета».

При передаче документов оператору платформы через личный кабинет, участник платформы должен выполнить следующие действия:

* выбрать тематику «Обращение (запрос)»;
* в «Адресатах» первого уровня выбрать: Территориальные учреждения;
* в «Адресатах» второго уровня выбрать: Волго-Вятское ГУ Банка России;
* в «Адресатах» третьего уровня выбрать: Центр операционной поддержки операций с цифровыми рублями «Самара»;
* в поле «Характеристика ограниченного доступа к документу» проставить отметку: Конфиденциально.
* в поле «Сопроводительное письмо» указать: Документы для оператора платформы цифрового рубля. Тип обращения: «Взаимодействие по вопросам ПОД/ФТ на платформе цифрового рубля».

При поступлении документов, отличных от описанных в пунктах 2.1 и 2.2 настоящего раздела, участник платформы отказывает в их приеме.

# **Взаимодействие между оператором платформы и участником платформы при наличии вопросов по полученным от участника платформы документам**

* + 1. Если оператором платформы получены документы на бумажном носителе, но не получены их электронные образы через личный кабинет в соответствии с пунктом 2.2 настоящего регламента, оператор платформы, не позднее рабочего дня, следующего за днем получения документов через личный кабинет, направляет участнику платформы запрос о необходимости отправки электронных образов документов. Участник платформы не позднее рабочего дня, следующего за днем получения запроса от оператора платформы направляет электронные образы документов, направленных оператору платформы на бумажном носителе.
    2. При выявлении ошибок в документах, при получении неполного пакета документов или расхождений в документах, информация об этом направляется оператором платформы пользователю платформы по каналам, определенным оператором платформы, без привлечения участника платформы.

# **Взаимодействие на платформе цифрового рубля посредством электронных сообщений**

# **Общие положения**

* + 1. Участник платформы осуществляет передачу электронных сообщений с применением приложения клиента, требования к интерфейсам приложения клиента предусмотрены в документе [3]. При этом участник платформы самостоятельно определяет способ и порядок операционно-технического взаимодействия с пользователем платформы и ТСП, а также обеспечивает его реализацию с использованием собственных систем и ресурсов.
    2. Участник платформы при передаче электронного сообщения, содержащего распоряжение пользователя платформы, оператору платформы должен:
* выбрать нужное электронное сообщение из документа [2], исходя из содержания распоряжения пользователя платформы;
* оформить электронное сообщение в соответствии с правилами оформления, формирования и проверки электронной подписи, используемыми при взаимодействии (обмене электронными сообщениями) между участниками платформы и оператором платформы в соответствии с документом [2];
* передать электронное сообщение оператору платформы в соответствии с документом [2].
  + 1. Участник платформы получает от оператора платформы информацию о результате совершения операции с цифровыми рублями и доводит полученную информацию до пользователя платформы в соответствии с документом [3], в том числе доводит полученную информацию о результате совершения операции до устройства пользователя платформы, а в отношении пользователей платформы-юридического лица – до кассового устройства (или терминала) такого пользователя платформы или его ТСП.

Схемы обмена электронными сообщениями при совершении операций с цифровыми рублями и направления информации о совершенных операциях с цифровыми рублями (успешные и неуспешные сценарии) приведены в документе [2].

* + 1. Участник платформы должен обеспечить:
* хранение информации о действиях пользователя платформы, выполняемых им при взаимодействии с участником платформы (включая действия, направленные на заключение договора счета цифрового рубля), а также о собственных действиях при взаимодействии участника платформы с пользователем платформы и с оператором платформы в течение срока действия договора счета цифрового рубля, а также в течение пяти лет с даты закрытия счета цифрового рубля;
* хранение информации о факте информирования пользователя платформы о совершенных операциях с цифровыми рублями (успешные и неуспешные сценарии) и результатах такого информирования (доставка информации до пользователя платформы) в течение срока действия договора счета цифрового рубля, а также в течение пяти лет с даты закрытия счета цифрового рубля. Если уведомление пользователя платформы осуществляется посредством PUSH сообщений, хранение PUSH сообщений, их доступность пользователю платформы для просмотра, в том числе сроки доступности пользователю платформы и форма осуществляется в соответствии с правилами, предусмотренными приложением клиента.
  + 1. При первом обращении пользователя платформы к функционалу платформы цифрового рубля участник платформы с использованием приложения клиента осуществляет сбор fingerprint на устройстве пользователя платформы и передает его на платформу цифрового рубля в соответствии с требованиями документа [2].

Участник платформы должен в соответствии с документом [2] осуществлять сбор fingerprint на устройстве пользователя платформы и его передачу на платформу цифрового рубля при осуществлении всех действий пользователя платформы, в рамках которых формируется электронное сообщение, подписываемое ключом электронной подписи пользователя платформы.

* + 1. Генерация криптографических ключей, а также формирование запросов на выпуск сертификата ключа проверки электронной подписи и сертификата безопасности, предназначенного для обеспечения защищенного соединения по протоколу TLS с поддержкой алгоритмов шифрования ГОСТ (далее – сертификат безопасности ГОСТ-TLS), осуществляется в соответствии с требованиями Положения Банка России от 07.12.2023 № 833-П «О требованиях к обеспечению защиты информации для участников платформы цифрового рубля.

Выпущенный корневым удостоверяющим центром участника платформы сертификат безопасности ГОСТ-TLS используется участником платформы для двухсторонней аутентификации и шифрования информации на уровне представления или ниже в соответствии с эталонной моделью взаимосвязи открытых систем, предусмотренной пунктом 1.7 раздела 1 документа [8]. Выпущенный удостоверяющим центром участника платформы, подчиненным удостоверяющему центру Банка России, сертификат ключа проверки электронной подписи пользователя используется для проверки подписи ЭС пользователя платформы.

# **Открытие счета цифрового рубля и предоставление пользователям платформы доступа к платформе цифрового рубля через приложение клиента**

* + 1. При открытии счета цифрового рубля и предоставлении доступа пользователю платформы к платформе цифрового рубля осуществляется его регистрация на платформе цифрового рубля.
    2. При открытии счета цифрового рубля и предоставлении доступа пользователю платформы к платформе цифрового рубля, участник платформы:
* для пользователей платформы-физических лиц формирует запрос на аутентификацию в ЕСИА, после чего пользователь платформы-физическое лицо перенаправляется на страницу авторизации ЕСИА и выполняет действия, указанные в разделе 3.3 настоящего Стандарта;
* для пользователей платформы-юридических лиц проводит проверку полномочий представителя, в т.ч. проверку наличия полномочий на совершение действий, связанных со счетом цифрового рубля (для представителей пользователя платформы, не имеющих право действовать от имени юридического лица без доверенности, в соответствии с принятыми у него процедурами).
  + 1. После завершения перечисленных в подпункте 3.2.2 настоящего Регламента процедур, участник платформы посредством информационного обмена в соответствии с документом [2] направляет оператору платформы запрос идентификатора пользователя платформы, а также передает оператору платформы сведения о пользователе платформы, о представителях пользователя платформы, его выгодоприобретателях и бенефициарных владельцах, а также один номер действующего банковского счета пользователя платформы, открытого у участника платформы по выбору участника платформы (для физических лиц – текущих банковских счетов, для юридических лиц – расчетных банковских счетов)[[10]](#footnote-11). Если у пользователя платформы действуют банковские счета, открытые в российских рублях и банковские счета, открытые в иностранной валюте, направить оператору платформы необходимо номер банковского счета, открытый в российских рублях.

Важно! Формат и состав реквизитов, передаваемых на платформу цифрового рубля, должны строго соответствовать формату и реквизитному составу, определенному в документе [2].

Важно! При получении оператором платформы от Федеральной налоговой службы в ответ на электронное сообщение об открытии счета цифрового рубля квитанции о непринятии электронного сообщения по причине непрохождения форматно-логического контроля передаваемых данных, участнику платформы необходимо направить оператору платформы электронное сообщение с корректными данными о пользователе платформы не позднее рабочего дня, в котором оператор платформы сообщит участнику платформы о получении такой квитанции. В сообщении оператора платформы будет указана следующая информация: идентификатор пользователя платформы и перечень наименований некорректных реквизитов. Взаимодействие между оператором платформы и участником платформы по указанному вопросу осуществляется посредством групповых обезличенных ящиков, информация о которых указана в разделе 5 настоящего Стандарта.

* + 1. Сведения о пользователе платформы, представителях пользователя платформы, его выгодоприобретателях и бенефициарных владельцах, необходимые для регистрации пользователя платформы на платформе цифрового рубля и открытия ему счета цифрового рубля и (или) предоставления доступа к платформе цифрового рубля, участник платформы получает из своей внутренней автоматизированной (информационной) системы в объеме, необходимом для регистрации пользователя платформы на платформе цифрового рубля.
    2. После выпуска сертификата ключа проверки электронной подписи пользователя платформы участник платформы в соответствии с документом [2] осуществляет привязку сертификата ключа проверки электронной подписи.

# **Аутентификация пользователя платформы-физического лица**

* + 1. Внутренняя автоматизированная (информационная) система каждого участника платформы должна быть зарегистрирована в ЕСИА и (или) в Цифровом профиле[[11]](#footnote-12).
    2. Участник платформы формирует запрос на аутентификацию пользователя платформы в ЕСИА. После успешной аутентификации Участник проводит проверку, что учетная запись пользователя в ЕСИА является подтвержденной. Если пользователь платформы-физическое лицо имеет упрощённую или стандартную учетную запись в ЕСИА, участник платформы приостанавливает процесс открытия счета цифрового рубля и (или) предоставления доступа к платформе цифрового рубля и уведомляет пользователя платформы-физическое лицо о необходимости подтверждения учетной записи в ЕСИА.

При неуспешной аутентификации в ЕСИА участник платформы приостанавливает процесс открытия счета цифрового рубля и (или) предоставления доступа к платформе цифрового рубля и в приложение клиента отображает уведомление о неуспешной аутентификации в ЕСИА.

# **Изменение сведений пользователей платформы на платформе цифрового рубля**

* + 1. Изменение сведений пользователя платформы, его представителя, выгодоприобретателя и бенефициарного владельца, переданных оператору платформы при открытии счета цифрового рубля или при предоставлении доступа к платформе цифрового рубля, осуществляется в случае их смены или при изменении требований к формату и (или) составу сведений пользователя платформы, утвержденных документом [2], при условии наличия счета цифрового рубля, не находящегося в статусе «ожидает регистрации», «заблокирован» или «закрыт».
    2. Участник платформы при изменении сведений пользователя платформы, его представителя, выгодоприобретателя или бенефициарного владельца, посредством информационного обмена в соответствии с документом [2], передает оператору платформы новые сведения с пометкой «изменение по инициативе участника платформы».

При направлении оператору платформы изменений адреса электронной почты пользователя платформы участнику платформы необходимо провести верификацию адреса электронной почты в порядке, принятом у участника платформы.

* + 1. По инициативе пользователя платформы с использованием приложения клиента могут быть изменены номер телефона и (или) адрес электронной почты в порядке, предусмотренном документом [3].

При добавлении пользователем платформы нового номера телефона или изменения текущего номера на новый, участнику платформы необходимо предусмотреть смс-аутентификацию: проверку в виде направления смс-кода на номер телефона (который пользователь платформы пытается добавить или на который пытается изменить текущий номер телефона) с целью подтверждения, что номер телефона принадлежит инициатору добавления / изменения номера телефона[[12]](#footnote-13).

* + 1. Проверка правильности, достоверности, действительности и корректности сведений пользователя платформы выполняется участником платформы до передачи сведений оператору платформы.

Важно! При получении оператором платформы от Федеральной налоговой службы в ответ на электронное сообщение об изменении реквизитов счета цифрового рубля квитанции о непринятии электронного сообщения по причине не прохождения форматно-логического контроля передаваемых данных, участнику платформы необходимо направить оператору платформы электронное сообщение с корректными сведениями о пользователе платформы не позднее рабочего дня, в котором оператор платформы сообщит участнику платформы о получении такой квитанции. В сообщении оператора платформы будет указана следующая информация: идентификатор пользователя платформы и перечень наименований некорректных сведений. Взаимодействие между оператором платформы и участником платформы по указанному вопросу осуществляется посредством групповых обезличенных ящиков, информация о которых указана в разделе 5 настоящего Стандарта.

* + 1. В случае получения сообщения от оператора платформы об изменении сведений пользователя платформы, участники платформы, через которых пользователям платформы предоставляется доступ к платформе цифрового рубля, за исключением участника платформы, направившего распоряжение с пометкой «изменение по инициативе участника платформы», принимают полученную информацию и при необходимости обновляют сведения о пользователе платформы в целях выполнения обязанностей участника платформы, установленными требованиями Закона № 115-ФЗ[[13]](#footnote-14).

# **Операции с цифровыми рублями**

* + 1. Наплатформе цифрового рубля осуществляются следующие виды операций с цифровыми рублями:
* пополнение счета цифрового рубля;
* вывод средств со счета цифрового рубля;
* перевод цифровых рублей, к которому относятся С2С, С2В, В2С, В2В.
  + 1. Операции с цифровыми рублями совершаются с учетом следующих особенностей:
       1. **Пополнение счета цифрового рубля**

Для обеспечения пользователям платформы возможности круглосуточного пополнения счета цифрового рубля участник платформы должен обеспечить достаточный остаток цифровых рублей на своем счете цифрового рубля на период времени, когда счет цифрового рубля участника платформы не может быть оперативно пополнен в соответствии с графиком работы платежной системы Банка России. Достаточность остатка цифровых рублей на счете цифрового рубля участника платформы в указанный в настоящем абзаце период времени участник платформы определяет самостоятельно, исходя из объемов совершения пополнений счета цифрового рубля пользователями платформы, которым данный участник платформы предоставляет доступ.

Если при пополнении счета цифрового рубля пользователя платформы произошла ошибка и денежные средства не были зачислены на счет цифрового рубля пользователя, то участник платформы обеспечивает возврат денежных средств на банковский счет пользователя платформы или увеличение его остатка электронных денежных средств, для совершения операций с которым предоставлены персонифицированные или корпоративные электронные средства платежа, с которых денежные средства были списаны для их зачисления на счет цифрового рубля.

* + - 1. **В2С**

Участник платформы обеспечивает выполнение В2С для возврата цифровых рублей по ранее совершенной операции независимо от того, через него была проведена оригинальная операция С2В или через другого участника платформы каждым из следующих способов:

* через приложение клиента, когда операцию инициирует и подписывает распоряжение пользователь платформы – юридическое лицо;
* через автоматизированные системы пользователя платформы- юридического лица, когда возврат инициирует пользователь платформы-юридическое лицо, передавая участнику платформы сумму возврата и идентификатор оригинальной операции С2В. Данный способ участник платформы предоставляет пользователю платформы-юридическому лицу, если между ними достигнута юридически значимая договоренность о формировании участником платформы от имени пользователя платформы электронного сообщения, содержащего соответствующее распоряжение пользователя платформы. Участник платформы должен получить согласие пользователя платформы на указанное действие в соответствии с документом [2] и передать его оператору платформы посредством информационного обмена в соответствии с документом [2]. Указанное в настоящем пункте согласие оформляется пользователем платформы посредством выбора соответствующего шаблона и создания самоисполняемой сделки[[14]](#footnote-15).
  + - 1. **С2В (переводы по платежной ссылке).**
* Для осуществления С2В участник платформы должен обеспечить:
  + взаимодействие с СУС в соответствии с требованиями Операционного бюллетеня АО «НСПК» для передачи реквизитов, необходимых для формирования электронного сообщения по C2B от участника платформы, предоставившего доступ к платформе цифрового рубля пользователю платформы-юридическому лицу (далее – получатель перевода) к участнику платформы, предоставившему доступ к платформе цифрового рубля пользователю платформы-физическому лицу (далее – плательщик);
  + регистрацию в СУС получателя перевода на основании его обращения;
  + регистрацию в СУС ТСП на основании его обращения;
  + регистрацию платежной ссылки C2B, содержащую реквизиты для оплаты товаров (работ, услуг), в том числе по цифровому рублю;
  + запрос данных платежной ссылки C2B в целях получения реквизитов для оплаты товаров (работ, услуг) в том числе цифровыми рублями от СУС (для участника платформы, предоставившего доступ к платформе цифрового рубля плательщику).
* Участник платформы обязан проинформировать получателя перевода, который реализует товар (работы, услуги) и которому данный участник платформы предоставляет доступ к платформе цифрового рубля, о том, что в случае, когда плательщик изъявляет желание осуществить оплату товаров (работ, услуг) путем перевода цифровых рублей, работнику получателя перевода необходимо инициировать штатную процедуру (сценарий) «Оплата с использованием СБП».
* Участник платформы в приложении клиента отражает для плательщика информацию о получателе перевода, сумме операции и назначении платежа.

# **Перевыпуск, аннулирование сертификата пользователя ПлЦР**

* + 1. Участник платформы цифрового рубля должен обеспечить возможность аннулирования сертификата ключа проверки электронной подписи, а также обеспечить возможность возобновления доступа к платформе цифрового рубля путем получения нового сертификата ключа проверки электронной подписи.
    2. Для планового перевыпуска сертификата ключа проверки электронной подписи участник платформы должен заблаговременно обеспечить информирование пользователя платформы о необходимости перевыпуска сертификата ключа проверки электронной подписи и обеспечить возможность пользователю платформы отправить запрос на выпуск нового сертификата ключа проверки электронной подписи, выпустить новый сертификат ключа проверки электронной подписи, а также обеспечить доступ пользователю платформы к платформе цифрового рубля с использованием нового сертификата ключа проверки электронной подписи.

# **Приостановление, возобновление и прекращение доступа к платформе цифрового рубля**

* 1. Приостановление доступа к платформе цифрового рубля через всех участников платформы осуществляется путем установки по счету цифрового рубля статуса «Заблокирован» (далее – блокировка счета цифрового рубля), возобновление доступа к платформе цифрового рубля осуществляется путем перевода счета цифрового рубля из статуса «Заблокирован» в статус «Активен» (далее – разблокировка счета цифрового рубля). Возможность совершения указанных операций участник платформы предоставляет пользователю платформы через следующие каналы:
* Приложение клиента. В этом случае пользователь платформы самостоятельно инициирует блокировку и разблокировку счета цифрового рубля, формирует и подписывает электронное сообщение, содержащее распоряжение о блокировке или разблокировке счета цифрового рубля. Если счет цифрового рубля был заблокирован через приложение клиента, то его разблокировка может быть выполнена через приложение клиента любого участника платформы, не только через приложение клиента, через которое счет цифрового рубля был заблокирован;
* Иной канал, определенный участником платформы и позволяющий пользователю платформы заблокировать или разблокировать счет цифрового рубля, если приложение клиента пользователю платформы недоступно (далее – альтернативный канал). Выбранный канал должен позволять пользователю платформы обратиться к участнику платформы в любое время работы выбранного канала. В этом случае пользователь платформы инициирует блокировку или разблокировку счета цифрового рубля, а участник платформы формирует и подписывает электронное сообщение, содержащее распоряжение о блокировке или разблокировке счета цифрового рубля пользователя платформы. Если счет цифрового рубля был заблокирован через альтернативный канал участника платформы, то участник платформы должен обеспечить возможность его разблокировки через альтернативный канал. Информация об обращении пользователя платформы должна фиксироваться и храниться у участника платформы в течение срока, в форме и порядке, утвержденном участником платформы для выбранного канала. Участник платформы по запросу Оператора платформы должен предоставить данную информацию.
  + 1. После получения от оператора платформы сведений о исполнении распоряжения о блокировке или разблокировке счета цифрового рубля, участник платформы сообщает об этом пользователю платформы посредством информационного обмена в соответствии с документом [2] вне зависимости от канала, по которому была инициирована операция пользователем платформы.
    2. Через каналы участника платформы, указанные в пункте 4.1 настоящего Стандарта, не может быть разблокирован счет цифрового рубля, если блокировку установил оператор платформы в рамках исполнения законодательства Российской Федерации. В этом случае разблокировку счета цифрового рубля осуществляет оператор платформы после устранения причин, повлекших его блокировку.
  1. Если участнику платформы необходимо приостановить доступ пользователю платформы к платформе цифрового рубля через свое приложение клиента (при выявлении операции, соответствующей признакам осуществления перевода денежных средств без добровольного согласия клиента, или нарушений пользователем платформы целостности приложения клиента, предоставленного данным участником платформы), он приостанавливает совершение операций с цифровыми рублями с использованием приложения клиента в порядке, предусмотренном участником платформы. При этом доступ к платформе цифрового рубля через других участников платформы должен предоставляться.
  2. Прекращение доступа к платформе цифрового рубля для пользователя платформы осуществляется путем закрытия счета цифрового рубля. Участник платформы предоставляет возможность пользователю платформы закрыть счет цифрового рубля через приложение клиента или посредством предоставленного участнику платформы на бумажном носителе обращения о расторжении договора счета цифрового рубля (порядок действий с обращениями о расторжении договора счета цифрового рубля, предоставленными на бумажном носителе, указан в разделе 2.1 настоящего Стандарта).

# **Порядок взаимодействия участников платформы между собой и оператором платформы при рассмотрении запросов и претензий, поступивших от пользователей платформы**

* 1. **Канал взаимодействия участников платформы и оператора платформы**
     1. Взаимодействие участников платформы с оператором платформы при поступлении от пользователей платформы запросов и претензий, связанных с платформой цифрового рубля, осуществляется через следующие каналы (указаны в порядке приоритета):
* ППУ

**Важно!** Не допускается передача через ППУ персональных данных, сведений, составляющих банковскую тайну или иную информацию ограниченного доступа.

* личный кабинет (используется при направлении информации или документов, содержащих персональные данные или банковскую тайну, а также при недоступности ППУ);
* групповые обезличенные почтовые ящики участников платформы и оператора платформы[[15]](#footnote-16) (используется для взаимодействия между участниками платформы и (или) оператором платформы при обработке претензий пользователей платформы). Адреса обезличенных почтовых ящиков оператора платформы размещаются на ППУ.

**Важно!** Не допускается передача через электронную почту персональных данных, сведений, составляющих банковскую тайну или иную информацию ограниченного доступа.

* официальная переписка на бумажном носителе (используется при недоступности ППУ, личного кабинета, электронной почты).
  1. **Исполнение участниками платформы запросов, полученных от пользователя платформы**
     1. Участник платформы принимает и исполняет запросы пользователей платформы, которым предоставляет доступ к платформе цифрового рубля. Если участник платформы еще не предоставляет доступ к платформе цифрового рубля клиенту, но клиент через его приложение клиента не смог открыть счет цифрового рубля или получить доступ к платформе цифрового рубля, то запрос, связанный с невозможностью открыть счет цифрового рубля или невозможностью получить доступ к платформе цифрового рубля по каким-либо причинам, принимает участник платформы, через приложение клиента которого осуществлялись попытки открыть счет цифрового рубля или получить доступ к платформе цифрового рубля, по остальным запросам такой участник платформы вправе отказать в их приеме и исполнении и направить пользователя платформы к участнику платформы, который ему предоставляет доступ к платформе цифрового рубля.
     2. Прием и исполнение запросов от пользователей платформы осуществляется участником платформы самостоятельно в порядке, установленном участником платформы.
     3. Если в процессе рассмотрения запроса участнику платформы требуется информация от оператора платформы, участник платформы направляет запрос оператору платформы через ППУ или личный кабинет, в зависимости от необходимости передачи персональных данных и сведений, относящихся к банковской тайне пользователя платформы. Если запрос связан с совершением операции без добровольного согласия пользователя платформы, то запрос всегда направляется через личный кабинет в соответствии с подпунктом 5.5.1 пункта 5.1. настоящего Стандарта.
        1. Участник платформы получает ответ от оператора платформы на его запрос информации в рамках рассмотрения запроса пользователя платформы в течение 10 (десяти) рабочих дней по одному из каналов взаимодействия, предусмотренных настоящим Стандартом. Если для предоставления запрошенной информации оператору платформы потребуется больше времени, информация об этом будет доведена до участника платформы через один из каналов взаимодействия, указанных в подпункте 5.1.1 пункта 5.1 настоящего Стандарта.
     4. Участник платформы предоставляет ответ пользователю платформы на его запрос в срок, не превышающий 30 (тридцати) календарных дней.
  2. **Рассмотрение участником платформы претензий, полученных от пользователя платформы**
     1. Участник платформы принимает и рассматривает претензии пользователя платформы, если они связаны с операцией, которая совершалась с участием этого участника платформы (была выполнена в его приложении клиента или участником платформы была сгенерирована платежная ссылка по С2В и В2С, по которой была совершена операция, в рамках которой поступила претензия пользователя платформы). По остальным претензиям участник платформы вправе отказать в их приеме и исполнении и направить пользователя платформы к участнику платформы, с участием которого совершалась операция.
     2. Прием и рассмотрение претензий от пользователей платформы осуществляется участником платформы самостоятельно в порядке, установленном участником платформы.
     3. Претензии, связанные с успешно выполненными операциями, которые при этом требуют доплаты денежных средств от плательщика или возврата денежных средств от получателя перевода, рассматриваются на основе взаимных договоренностей в порядке доброй воли (применимо в С2В и В2С).
     4. По неуспешным операциям, когда денежные средства со счета плательщика были списаны, а на счет получателя перевода не зачислены, участник платформы обязан вернуть денежные средства на счет плательщика, если ошибка произошла на его стороне, или обратиться к оператору платформы, если ошибка на стороне участника платформы не выявлена.
     5. Участник платформы при рассмотрении претензии пользователя платформы, указанной в пункте 5.3.3. настоящего Стандарта, самостоятельно осуществляет взаимодействие с другим участником платформы, который участвовал в совершении операции, по которой получена претензия.

Важно! Участникам платформы рекомендуется оказывать содействие в принятии решений по запросам или претензиям, полученным от другого участника платформы или оператора платформы.

* + 1. Если для рассмотрения претензии участнику платформы необходимо получить информацию от оператора платформы, участник платформы направляет запрос оператору платформы в порядке, описанном в пункте 5.2.3 настоящего Стандарта.
    2. Участник платформы взаимодействует с пользователем платформы, от которого получена претензия или от которого требуется возврат денежных средств по совершенной операции с цифровыми рублями, в порядке, предусмотренном участником платформы.
    3. Если участник платформы, взаимодействующий с пользователем платформы, к которому предъявляются требования о возврате денежных средств, принял решение о необоснованности претензии, связанной с совершением операции C2B или B2C, данный участник платформы предоставляет участнику платформы, получившему претензию пользователя платформы, информацию и документы (при наличии), подтверждающие необоснованность претензии:
* доказательства ранее проведенного возврата денежных средств, в том числе иным способом, чем возврат цифровыми рублями; или
* свидетельства получения товара или услуги в полном объеме; или
* факты нарушения пользователем платформы договора о предоставляемых услугах или товарах.
  + 1. При принятии положительного решения по возврату денег по претензиям, указанным в пункте 5.3.3 настоящего Стандарта (если участником платформы установлена правомерность претензии пользователя платформы, т.е. выявлены факты, свидетельствующие о нарушении получателем перевода законодательства РФ), участник платформы рекомендует пользователю платформы – получателю перевода сформировать распоряжение на возврат денежных средств пользователю платформы – плательщику. Возврат денежных средств может осуществляться в удобной для пользователя платформы – получателя перевода форме (в безналичной форме, в том числе цифровыми рублями или наличными денежными средствами).
    2. Участник платформы предоставляет ответ пользователю платформы на его претензию в срок, не превышающий 30 (тридцати) календарных дней.
  1. **Предоставление оператору платформы информации по запросам и претензиям пользователей платформы**
     1. Если запрос или претензия направлена пользователем платформы напрямую оператору платформы[[16]](#footnote-17), и оператору платформы для исполнения запроса или претензии необходима информация от участника платформы, участник платформы получает запрос от оператора платформы через личный кабинет или на групповой обезличенный почтовый ящик. В запросе участнику платформы обязательно указывается регистрационный номер запроса или претензии пользователя платформы.
     2. Участник платформы принимает запрос информации от оператора платформы в работу и в срок, не превышающий 10 (десяти) рабочих дней, проводит расследование и предоставляет ответ оператору платформы по каналу, через который был получен запрос информации от оператора платформы. В ответе участника платформы обязательно должен быть указан регистрационный номер запроса или претензии пользователя платформы, указанный в запросе информации оператора платформы.
     3. Если запрос информации получен в рамках рассмотрения претензии, то участник платформы выполняет действия, указанные в пунктах 5.3.7-5.3.9 настоящего Стандарта.
     4. Если при исполнении претензии пользователя платформы возврат денежных средств был осуществлен не на счет цифрового рубля, участник платформы в ответе оператору платформы на его запрос информации сообщает информацию о способе, форме и сроке такого возврата.

Важно! Участникам платформы рекомендуется оказывать содействие в принятии решений по запросам или претензиям, полученным от другого участника платформы или оператора платформы.

* + 1. Участник платформы обязан ежемесячно, не позднее 10 (десятого) числа месяца, следующего за отчетным месяцем, направлять оператору платформы информацию о количестве запросов и претензий пользователей платформы, рассмотренных им без привлечения оператора платформы, в разрезе сегмента пользователей платформы и результатах их рассмотрения.

Информация направляется в форме отчета (таблица 1) с использованием ППУ.

**Таблица 1**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование участника платформы** | | **Решения, принятые участником платформы (шт.)** | | | |
| Пользователь платформы-физическое лицо | | Пользователь платформы-юридическое лицо | |
| **№ п/п** | **Суть запроса / претензии** | положительно | отрицательно | положительно | отрицательно |
| **1** | ошибки при открытии Счета ЦР / заключении Договора счета ЦР |  |  |  |  |
| **2** | финансовые претензии (возврат не получен, оплачено другим способом и т.п.) из них: |  |  |  |  |
| **2.1** | без привлечения других участников платформы |  |  |  |  |
| **2.2** | с привлечением других участников платформы |  |  |  |  |
| **2.3** | неполучение ответа от привлеченных участников платформы |  |  |  |  |
| **3** | ошибки по операциям с ЦР |  |  |  |  |
| **4** | любые иные ошибки |  |  |  |  |
|  | **Всего** |  |  |  |  |

* 1. **Взаимодействие участников платформы с оператором платформы при поступлении от пользователей платформы запросов и претензий, связанных с платформой цифрового рубля, осуществляется через личный кабинет**
     1. При необходимости обращения к оператору платформы по запросу или претензии, связанной с совершением переводов без добровольного согласия пользователя платформы через личный кабинет, участник платформы должен выполнить следующие действия:
* выбрать тематику «Обращение (запрос)»;
* в «Адресатах» первого уровня выбрать: Банк России;
* в «Адресатах» второго уровня выбрать: Банк России;
* в «Адресатах» третьего уровня ничего не заполнять;
* в поле «Характеристика ограниченного доступа к документу» проставить отметку: Конфиденциально.
* в поле «Сопроводительное письмо» указать: Взаимодействие по запросам и претензиям пользователей платформы, связанным с операциями, совершенными без добровольного согласия клиента».

В одном запросе может содержаться информация только по одному пользователю платформы.

В описательной части запроса должна содержаться информация о событии, действиях пользователя платформы, послуживших причиной инициирования запроса с типом обращения «Взаимодействие по запросам и претензиям пользователей платформы цифрового рубля связанные с операциями, совершенным без добровольного согласия пользователя платформы». При направлении запроса к нему должна быть направлена информация по форме, определенной в таблице 2 настоящего Стандарта.

**Таблица 2**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование реквизита** | **Формат** | **Обязательность заполнения** |
| 1. | Автор обращения | Физическое лицо или юридическое лицо | Обязательно |
| 2. | Наименование Участника ПлЦР – кредитной организации, через которую осуществлялось обслуживание клиента | Буквенный | Обязательно |
| 3. | Тип операции | С2С, В2С, В2В, В2С | Обязательно |
| 4. | Тип плательщика | Физическое лицо или юридическое лицо | Обязательно |
| 5. | Серии и номера паспорта плательщика | Серия и номер паспорта указываются слитно без пробелов и каких-либо других разделителей | Обязательно для физического лица |
| 6. | ИНН плательщика | Числовой | Обязательно для юридического лица |
| 7. | ОГРН | Числовой | Обязательно для юридического лица |
| 8. | Идентификатор счета цифрового рубля плательщика | 63 символа | Обязательно |
| 9. | Номер телефона плательщика | Числовой | Обязательно |
| 10. | Наименование организации | Буквенно-числовой | Обязательно для юридического лица |
| 11. | ФИО пользователя платформы | Буквенный | Обязательно для физического лица |
| 12. | Идентификатор счета цифрового рубля получателя | 63 символа | При наличии. Одно из полей должно быть заполнено обязательно |
| 13. | Номер телефона получателя | Числовой |
| 14. | ИНН получателя | Числовой |
| 15. | Сумма | Числовой | Обязательно |
| 16. | Дата и время операции | Дата/ Числовой | Обязательно |
| 17. | Текст обращения | Буквенно-числовой | Обязательно |

* + 1. При необходимости обращения к оператору платформы по запросу или претензии, не связанной с совершением перевода без добровольного согласия пользователя платформы цифрового рубля через личный кабинет, участник платформы должен выполнить следующие действия:
* выбрать тематику «Обращение (запрос)»;
* в «Адресатах» первого уровня выбрать: Банк России;
* в «Адресатах» второго уровня выбрать: Банк России;
* в «Адресатах» третьего уровня ничего не заполнять;
* в поле «Характеристика ограниченного доступа к документу» проставить отметку: Конфиденциально.
* в поле «Сопроводительное письмо» указать: Запросы и претензии пользователя платформы. Тип обращения: «Взаимодействие по запросам и претензиям пользователей платформы цифрового рубля».
  + 1. Если запрос или претензия пользователя платформы связана как с выполнением операции без добровольного согласия пользователя платформы, так и с иными вопросами обслуживания на платформе цифрового рубля и участнику платформы необходимо обратиться к оператору платформы через личный кабинет, тогда такое обращение оформляется по порядку, указанному в подпункте 5.5.2 настоящего Стандарта, при этом обязательно необходимо заполнить и направить вместе с запросом или претензией информацию по форме, определенной в таблице 2 настоящего Стандарта.
    2. Если у пользователя платформы несколько запросов и претензий (каждое из которых не связан с операциями без добровольного согласия пользователя платформы) и по каждому из них нужно обращение к оператору платформы через личный кабинет, то все вопросы могут быть включены в одно обращение, но при условии, что в соответствии с подпунктом 5.5.1 настоящего Стандарта, каждый запрос по операциям, совершенным без добровольного согласия пользователя платформы содержит информацию только по одному пользователю платформы.

Приложение

к документу Банка России

«Стандарт платформы цифрового рубля

«Требования операционно-технологического

взаимодействия на платформе цифрового рубля» версия 2.0»

1. Порядок обработки нештатных ситуаций и проведения регламентных работ

В рамках данного приложения описываются:

- процессы автоматизированной и ручной обработки участниками платформы нештатных ситуаций, возникших при обмене электронными сообщениями,

- время доступности платформы цифрового рубля.

1. Процессы автоматизированной и ручной обработки участниками платформы нештатных ситуаций, возникших при обмене электронными сообщениями

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Общие случаи обработки участниками платформы нештатных ситуаций** | | |
| **№ п/п** | **Получено ЭС от оператора платформы** | **Мероприятия / действия** |
|  | с нарушением структуры xml | 1.Зафиксировать сообщение целиком в оперативном журнале и хранить его не менее одних суток, не обрабатывать данное сообщение.  2.Направить запрос с описанием ошибки через ППУ (раздел: Техническая поддержка, форма запроса: Вопросы по прохождению ЭС, САС) в соответствии с документом [4]. |
|  | не соответствующее ни одной xml схеме CBDC |
|  | с неверным идентификатором участника платформы |
|  | невозможно расшифровать |
|  | с неверно сформированной (некорректной) ЭП |
|  | в отношении пользователя платформы, не обслуживающегося у данного участника платформы |
|  | дубликат сообщения | Направить запрос с описанием ошибки через ППУ (раздел: Техническая поддержка, форма запроса: Вопросы по прохождению ЭС, САС) в соответствии с документом [4], далее не обрабатывать данное сообщение. |
|  | неожидаемое сообщение |

* 1. Отсутствие ответа на запрос

Участник платформы должен считать, что ответное сообщение отсутствует, если время ожидания ответа превысило значения, описанные в разделе 3 настоящего приложения.

| **Электронное сообщение** | **Действие участника платформы при отсутствии ответного ЭС** |
| --- | --- |
| Заявка ФП на пополнение СЦР (cbdc.002 FIDCBuyingRequest) | Направить «Запрос статуса ЭС» (cbdc.050 MessageStatusRequest). Если в ответном cbdc.051 MessageStatusResponse указан статус по результатам обработки ЭС «PRCD», можно выполнить «Запрос информации о СЦР ФП» (cbdc.010 GetFIWalletInfo). |
| Запрос возможности вывода средств с СЦР Клиента-ФЛ (cbdc.012 CustomerDCSellingPossibilityRequest) | Признать запрос неуспешным. Рекомендовать выполнить новый запрос. |
| Запрос возможности пополнения СЦР Клиента-ЮЛ (cbdc.012 CustomerDCBuyingFIPossibilityRequest) |
| Запрос возможности вывода средств с СЦР Клиента-ЮЛ (cbdc.012 OrganisationDCSellingPossibilityRequest) |
| Запрос возможности пополнения СЦР Клиента-ЮЛ (cbdc.012 OrganisationDCBuyingFIPossibilityRequest) |
| Распоряжение на вывод средств с СЦР Клиента-ФЛ (cbdc.002 CustomerDCSellingRequest) | Направить «Запрос статуса ЭС» (cbdc.050 MessageStatusRequest). Если в ответном cbdc.051 MessageStatusResponse указан статус по результатам обработки ЭС «PRCD» (обработано), то можно уведомить пользователя платформы об успешном исполнении без указания итогового баланса Счета ЦР. |
| Распоряжение о пополнении СЦР Клиента-ФЛ (cbdc.002 CustomerDCBuyingOrder) |
| Распоряжение на вывод средств с СЦР Клиента-ЮЛ (cbdc.002 OrganisationDCSellingRequest) |
| Распоряжение о пополнении СЦР Клиента-ЮЛ (cbdc.002 OrganisationDCBuyingOrder) |
| Заявка ФП на вывод средств с СЦР (cbdc.002 FIDCSellingRequest) | Направить «Запрос статуса ЭС» (cbdc.050 MessageStatusRequest). Если в ответном cbdc.051 MessageStatusResponse указан статус по результатам обработки ЭС «PRCD», можно направить «Запрос информации о СЦР ФП» (cbdc.010 GetFIWalletInfo). |
| Запрос информации о СЦР Клиента-ФЛ (cbdc.010 GetCustomerWalletInfo) | Признать запрос неуспешным. Рекомендовать выполнить новый запрос. |
| Запрос информации о СЦР Клиента-ЮЛ (cbdc.010 GetOrganisationWalletInfo) |
| Запрос информации о СЦР ФП (cbdc.010 GetFIWalletInfo) |
| Запрос возможности управления СЦР Клиента-ФЛ (cbdc.012 CustomerWalletManagementPossibilityRequest) | Признать запрос неуспешным. Рекомендовать выполнить новый запрос. |
| Запрос возможности управления СЦР Клиента-ЮЛ (cbdc.012 OrganisationWalletManagementPossibilityRequest) |
| Запрос ФП возможности управления СЦР Клиента-ФЛ (cbdc.012 CustomerWalletFIManagementPossibilityRequest) |
| Запрос ФП возможности управления СЦР Клиента-ЮЛ (cbdc.012 OrganisationWalletFIManagementPossibilityRequest) |
| Запрос возможности управления СЦР ФП (cbdc.012 FIWalletManagementPossibilityRequest) |
| Запрос на изменение статуса СЦР Клиента-ФЛ (cbdc.022 CustomerWalletManagementRequest) | Направить «Запрос статуса ЭС» (cbdc.050 MessageStatusRequest). Если в ответном cbdc.051 MessageStatusResponse указан статус по результатам обработки ЭС «PRCD», то можно уведомить пользователя платформы об изменении статуса Счета ЦР. |
| Запрос на изменение статуса СЦР Клиента-ЮЛ (cbdc.022 OrganisationWalletManagementRequest) |
| Запрос ФП на изменение статуса СЦР Клиента-ФЛ (cbdc.022 CustomerWalletFIManagementRequest) |
| Запрос ФП на изменение статуса СЦР Клиента-ЮЛ (cbdc.022 OrganisationWalletFIManagementRequest) |
| Запрос на изменение статуса СЦР ФП (cbdc.022 FIWalletManagementRequest) |
| Запрос возможности привязки СКПЭП к СЦР Клиента-ФЛ (cbdc.012 CustomerCertRegistrationPossibilityRequest) | Признать запрос неуспешным. Рекомендовать повторить запрос. |
| Запрос возможности привязки СКПЭП к СЦР Клиента-ЮЛ (cbdc.012 OrganisationCertRegistrationPossibilityRequest) |
| Запрос на привязку СКПЭП к СЦР Клиента-ФЛ (cbdc.022 CustomerCertRegistrationRequest) | Направить «Запрос статуса ЭС» (cbdc.050 MessageStatusRequest). Если в ответном cbdc.051 MessageStatusResponse указан статус по результатам обработки ЭС «PRCD», то уведомить пользователя платформы об открытии Счета ЦР. |
| Запрос на привязку СКПЭП к СЦР Клиента-ЮЛ (cbdc.022 OrganisationCertRegistrationRequest) |
| Запрос возможности C2C перевода ЦР (cbdc.012 C2CPossibilityRequest) | Признать запрос неуспешным. Рекомендовать выполнить новый запрос. |
| Распоряжение Клиента на перевод ЦР (С2С) (cbdc.003 CustomerDCTransferC2C) | Направить «Запрос статуса ЭС» (cbdc.050 MessageStatusRequest). Если в ответном cbdc.051 MessageStatusResponse указан статус по результатам обработки ЭС «PRCD» (обработано), то можно уведомить пользователя платформы об успешном исполнении без указания итогового баланса Счета ЦР. |
| Запрос возможности C2B перевода ЦР (cbdc.012 C2BPossibilityRequest) | Признать запрос неуспешным. Рекомендовать выполнить новый запрос. |
| Распоряжение Клиента на перевод ЦР (С2B) (cbdc.004 C2B) | Направить «Запрос статуса ЭС» (cbdc.050 MessageStatusRequest). Если в ответном cbdc.051 MessageStatusResponse указан статус по результатам обработки ЭС «PRCD» (обработано), то можно уведомить пользователя платформы об успешном исполнении без указания итогового баланса Счета ЦР. |
| Запрос возможности возврата ЦР (B2C) (cbdc.012 B2CRefundPossibilityRequest) | Признать запрос неуспешным. Рекомендовать выполнить новый запрос. |
| Распоряжение на возврат ЦР (B2C) (cbdc.005 B2CRefund) | Направить «Запрос статуса» ЭС (cbdc.050 MessageStatusRequest). Если в ответном cbdc.051 MessageStatusResponse указан статус по результатам обработки ЭС «PRCD» (обработано), то можно уведомить пользователя платформы об успешном исполнении без указания итогового баланса Счета ЦР. |
| Запрос возможности В2B перевода ЦР (cbdc.012 В2BPossibilityRequest) | Признать запрос неуспешным. Рекомендовать выполнить новый запрос. |
| Распоряжение Клиента на перевод ЦР (В2B) (cbdc.006 В2B) | Направить «Запрос статуса ЭС» (cbdc.050 MessageStatusRequest). Если в ответном cbdc.051 MessageStatusResponse указан статус по результатам обработки ЭС «PRCD» (обработано), то можно уведомить пользователя платформы об успешном исполнении без указания итогового баланса Счета ЦР. |
| Зонд (cbdc.999 Probe) | Признать запрос неуспешным. Повторить запрос на другой узел ТШ КБР. В случае многократных отказов и отсутствия проблем на стороне участника платформы обратиться к оператору платформы для ручного разбора. |
| Запрос идентификаторов Клиента-ФЛ на ПлЦР (cbdc.020 CustomerIdentifiersRequest) | Признать запрос неуспешным.  Участник платформы может выполнить новый запрос для получения идентификаторов. |
| Запрос идентификаторов Клиента-ЮЛ на ПлЦР (cbdc.020 OrganisationIdentifiersRequest) |
| Запрос на управление данными Клиента-ФЛ (cbdc.020 CustomerDataAdministrationRequest) | Признать запрос неуспешным. Рекомендовать выполнить новый запрос. |
| Запрос ФП на управление данными Клиента-ФЛ (cbdc.020 CustomerDataFIAdministrationRequest) |
| Запрос на управление данными Клиента-ЮЛ (cbdc.020 OrganisationDataAdministrationRequest) |
| Запрос ФП на управление данными Клиента-ЮЛ (cbdc.020 OrganisationDataFIAdministrationRequest) |
| Запрос статуса ЭС (cbdc.050 MessageStatusRequest) | Повторить отправку на другой узел ТШ КБР.  Если доступные узлы ТШ КБР исчерпаны, либо исчерпано время на обработку операции, признать операцию неуспешной по технической причине. В зависимости от типа оригинальной операции рекомендовать запросить статус Счета ЦР и его баланс, историю операций. |
| Запрос списка шаблонов самоисполняемых сделок (cbdc.100 SETTemplateListRequest) | Признать запрос неуспешным. Рекомендовать выполнить новый запрос. |
| Запрос распоряжения на заключение самоисполняемой сделки (cbdc.102 SETOrderRequest) | Признать запрос неуспешным. Рекомендовать выполнить новый запрос. |
| Распоряжение на заключение самоисполняемой сделки (cbdc.104 SETOrder) | Направить «Запрос статуса ЭС» (cbdc.050 MessageStatusRequest). Если в ответном cbdc.051 MessageStatusResponse указан статус по результатам обработки ЭС «PRCD» (обработано), то можно уведомить пользователя платформы об успешном заключении сделки. |
| Запрос перечня самоисполняемых сделок (cbdc.106 SETListRequest) | Признать запрос неуспешным. Рекомендовать выполнить новый запрос. |
| Запрос распоряжения на проведение операции над самоисполняемой сделкой (cbdc.108 SETOperationRequest) | Признать запрос неуспешным. Рекомендовать выполнить новый запрос. |
| Распоряжение на совершение операции над самоисполняемой сделкой (cbdc.110 SETOperation) | Направить «Запрос статуса ЭС» (cbdc.050 MessageStatusRequest). Если в ответном cbdc.051 MessageStatusResponse указан статус по результатам обработки ЭС «PRCD» (обработано), то можно уведомить пользователя платформы об успешном совершении операции. |
| Список аннулированных сертификатов ФП (cbdc.040 FICertificateRevocationList) | Направить «Запрос статуса ЭС» (cbdc.050 MessageStatusRequest). При необходимости повторно направить список аннулированных сертификатов. |

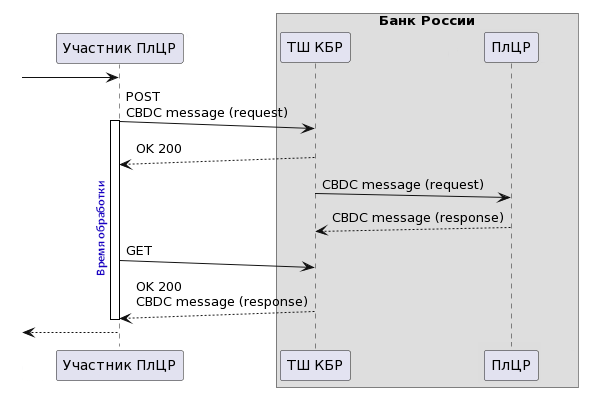
* 1. Действия участников платформы при отсутствии уведомления об операции со Счетом ЦР

| **Электронное сообщение участнику платформы** | **Способ обнаружения неактуального статуса** | **Действия участника платформы** |
| --- | --- | --- |
| Извещение ФП об исполнении заявки ФП на пополнение СЦР ФП (cbdc.777 FIDCBuyingNotification) | Получено ЭС Извещение о проведении транзакции по СЦР ФП в рамках пополнения СЦР (cbdc.777 FIDCBuyingTransferNotification), но не получено ЭС Извещение об исполнении заявки ФП на пополнение СЦР ФП (cbdc.777 FIDCBuyingNotification) | Отправить Запрос статуса ЭС (cbdc.050 MessageStatusRequest) |
| Уведомление ФП об изменении статуса СЦР Клиента по запросу иных субъектов ПлЦР (cbdc.023 ClientWalletManagementFINotification) | В случае перехода из активного статуса – неуспешная попытка выполнить операцию | Рекомендовать пользователю платформы выполнить запрос баланса Счета ЦР и отобразить статус в приложении клиента |
| Уведомление об изменении статуса СЦР Клиента-ФЛ (cbdc.023 CustomerWalletManagementNotification) |
| Уведомление об изменении статуса СЦР Клиента-ЮЛ (cbdc.023 OrganisationWalletManagementNotification) |
| Уведомление ФП об изменении статуса СЦР Клиента-ФЛ (cbdc.023 CustomerWalletFIManagementNotification) |
| Уведомление ФП об изменении статуса СЦР Клиента-ЮЛ  (cbdc.023 OrganisationWalletFIManagementNotification) |
| Уведомление ФП об изменении статуса СЦР ФП на основании ограничений ПС БР (cbdc.023 FIWalletManagementFINotificatio) | В случае изменения статуса Счета ЦР (активный -заблокирован/закрыт – неуспешная попытка выполнить операцию) | Выполнить запрос баланса Счета ЦР и актуализировать статус из ответа |
| Извещение ФП об исполнении заявки ФП на вывод средств с СЦР (cbdc.777 FIDCSellingNotification) | Получено ЭС Извещение о проведении транзакции по СЦР ФП в рамках вывода средств с СЦР (cbdc.777 FIDCSellingTransferNotification), но не получено ЭС Извещение об исполнении заявки ФП на вывод средств с СЦР (cbdc.777 FIDCSellingNotification) | Отправить «Запрос статуса ЭС» (cbdc.050 MessageStatusRequest) |
| Результат контроля Эмитентом (cbdc.666 IssStatusReport) | Получено ЭС Извещение об исполнении Возврата по Заявке ФП на вывод средств с СЦР (cbdc.777 FIRefundNotification), но не получено ЭС Результат контроля Эмитентом (cbdc.666 IssStatusReport) | Отправить «Запрос статуса ЭС» (cbdc.050 MessageStatusRequest) |
| Извещение Клиента-отправителя о выводе средств Оператором» (cbdc.777 OpTransferToBankSenderNotification) | Сообщение Клиентом Участнику о получении ЭС «Извещение Клиента-отправителя о возврате ЦР при выводе средств Оператором» (cbdc.777 OpTransferToBankRefundSenderNotification), не понятно, о каком возврате речь. | Рекомендовать запросить историю операций |
| Извещение Клиента - получателя об исполнении перевода ЦР (С2С) (cbdc.777 DCTransferC2CRecipientNotification) | Сообщение плательщиком получателю о совершённом переводе способом отличным, от уведомления через платформу цифрового рубля. Обращение получателя в поддержку участника платформы. | Рекомендовать запросить баланс или историю операций.  В случае неактуального баланса – обратиться к участнику платформы.  Передать данные для ручного разбора оператору платформы через ППУ |
| Извещение Клиента - получателя об исполнении перевода ЦР (С2B) (cbdc.777 C2BBusinessNotification) | Сообщение плательщиком получателю о совершённом переводе способом, отличным от уведомления через платформу цифрового рубля. Обращение получателя или плательщика в поддержку участника платформы. | Операция признаётся неуспешной, плательщик не обслуживается.  Передать данные для ручного разбора оператору платформы через ППУ |
| Извещение Клиента- плательщика об исполнении возврата ЦР (B2C) (cbdc.777 B2CRefundBusinessNotification) | Сообщение плательщиком получателю о совершённом переводе способом отличным, от уведомления через оператора платформы. Обращение получателя или плательщика в поддержку участника платформы. | Рекомендовать запросить баланс или историю операций.  В случае неактуального баланса – обратиться к участнику платформы.  Передать данные для ручного разбора оператору платформы через ППУ |
| Извещение Клиента - получателя об исполнении перевода ЦР (B2B) (cbdc.777 B2BRecipientNotification) | Сообщение плательщиком получателю о совершённом переводе способом отличным, от уведомления через платформу цифрового рубля. Обращение получателя в поддержку участника платформы. | Рекомендовать запросить баланс или историю операций.  В случае неактуального баланса – обратиться к участнику платформы.  Передать данные для ручного разбора оператору платформы через ППУ |
| Извещение о выполнении операции над самоисполняемой сделкой (cbdc.111 SETOperationNotification) | Попытка выполнить операцию над неактуальной самоисполняемой сделкой | Рекомендовать отправить запрос перечня самоисполняемых сделок (cbdc.106 SETListRequest) |

* 1. Порядок направления ЭС cbdc.050 MessageStatusRequest
     1. В случае если участник платформы не получил ответ на направленное ЭС в один из узлов ТШ КБР (далее – Узел A) в течение интервала времени, указанного в разделе 3 настоящего приложения, он должен направить на платформу цифрового рубля ЭС cbdc.050 MessageStatusRequest через любой доступный[[17]](#footnote-18)узел ТШ КБР, отличный от Узла A (далее – Узел B). При этом участник платформы может продолжать обмен через Узел A в рамках проведения других операций. Например, отсутствие ответа[[18]](#footnote-19) от одного из узлов ТШ КБР на направленное ЭС cbdc.003 CustomerDCTransferC2C или cbdc.050 MessageStatusRequest не влияет на возможность отправки cbdc.003 CustomerDCTransferC2C от другого пользователя платформы или cbdc.050 MessageStatusRequest в этот же узел ТШ КБР.
     2. При неполучении ЭС cbdc.051 MessageStatusResponse или cbdc.666 StatusReport в ответ на cbdc.050 MessageStatusRequest участник платформы должен направить ЭС cbdc.050 MessageStatusRequest в любой доступный узел ТШ КБР, отличный от Узла A и Узла B.
     3. В случае повторного неполучения ЭС cbdc.051 MessageStatusResponse или cbdc.666 StatusReport в ответ на cbdc.050 MessageStatusRequest участник платформы может повторить отправку ЭС cbdc.050 MessageStatusRequest. При каждой последующей попытке отправить cbdc.050 MessageStatusRequest ЭС должно направляться в любой доступный узел ТШ КБР, за исключением узлов ТШ КБР, в которые ранее в рамках данной операции направлялись исходное ЭС или cbdc.050 MessageStatusRequest.
     4. В случае если доступные узлы ТШ КБР были использованы, участник платформы должен признать данную операцию выполненной неуспешно по техническим причинам и направить соответствующее уведомление пользователю платформы. Участник платформы может уточнить итоговый статус операции путём обращения к оператору платформы в соответствии с настоящим Порядком.
     5. При получении ЭС cbdc.051 MessageStatusResponse, содержащего значение реквизита «Status» - «Processed» (ЭС исполнено) или «Status» - «Rejected» (ЭС забраковано) в ответ на направленное cbdc.050 MessageStatusRequest, участник платформы устанавливает на своей стороне статус операции – «успешно» или «RJCT» (ЭС забраковано) и направляет пользователям платформы нотификации о статусе операции, по форме, принятой у участника платформы.
     6. При получении ЭС cbdc.051 MessageStatusResponse, содержащего значение реквизита «Status» - «NotFound» (ЭС не найдено), в ответ на направленное cbdc.050 MessageStatusRequest, участник платформы должен повторно направить исходное ЭС в тот узел ТШ КБР, из которого было получено cbdc.051 MessageStatusResponse, содержащее значение реквизита «Status» - «NotFound» (ЭС не найдено).

1. **Тайм-ауты (время ожидания)**

Для определения статуса запроса участник платформы должен контролировать время, прошедшее после отправки ЭС из своей системы. В случае, если время ожидания ответа после отправки ЭС превысило время, указанное в таблице ниже, ответ считается неполученным.



|  |  |
| --- | --- |
| **Время обработки ЭС в секундах** | |
| **Электронное сообщение** | **Максимальное время обработки ЭС в секундах** |
| Заявка ФП на пополнение СЦР (cbdc.002 FIDCBuyingRequest) | 13[[19]](#footnote-20) |
| Запрос возможности вывода средств с СЦР Клиента-ФЛ (cbdc.012 CustomerDCSellingPossibilityRequest);  Запрос возможности пополнения СЦР Клиента-ФЛ (cbdc.012 CustomerDCBuyingFIPossibilityRequest);  Запрос возможности вывода средств с СЦР Клиента-ЮЛ (cbdc.012 OrganisationDCSellingPossibilityRequest);  Запрос возможности пополнения СЦР Клиента-ЮЛ (cbdc.012 OrganisationDCBuyingFIPossibilityRequest) | 5 |
| Распоряжение на вывод средств с СЦР Клиента-ФЛ (cbdc.002 CustomerDCSellingRequest);  Распоряжение о пополнении СЦР Клиента-ФЛ (cbdc.002 CustomerDCBuyingOrder);  Распоряжение на вывод средств с СЦР Клиента-ЮЛ (cbdc.002 OrganisationDCSellingRequest);  Распоряжение о пополнении СЦР Клиента-ЮЛ (cbdc.002 OrganisationDCBuyingOrder) | 5 |
| Заявка ФП на вывод средств с СЦР (cbdc.002 FIDCSellingRequest) | 1319 |
| Запрос информации о СЦР Клиента-ФЛ (cbdc.010 GetCustomerWalletInfo);  Запрос информации о СЦР Клиента-ЮЛ (cbdc.010 GetOrganisationWalletInfo);  Запрос информации о СЦР ФП (cbdc.010 GetFIWalletInfo) | 600 |
| Запрос возможности управления СЦР Клиента-ФЛ (cbdc.012 CustomerWalletFIManagementPossibilityRequest);  Запрос возможности управления СЦР Клиента-ЮЛ (cbdc.012 OrganisationWalletManagementPossibilityRequest);  Запрос ФП возможности управления СЦР Клиента-ФЛ (cbdc.012 CustomerWalletFIManagementPossibilityRequest);  Запрос ФП возможности управления СЦР Клиента-ЮЛ (cbdc.012 OrganisationWalletFIManagementPossibilityRequest);  Запрос возможности управления СЦР ФП (cbdc.012 FIWalletManagementPossibilityRequest) | 5 |
| Запрос на изменение статуса СЦР Клиента-ФЛ (cbdc.022 CustomerWalletManagementRequest);  Запрос на изменение статуса СЦР Клиента-ЮЛ (cbdc.022 OrganisationWalletManagementRequest);  Запрос на изменение статуса СЦР Клиента-ФЛ (cbdc.022 CustomerWalletFIManagementRequest);  Запрос ФП на изменение статуса СЦР Клиента-ФЛ (cbdc.022 OrganisationWalletFIManagementRequest);  Запрос на изменение статуса СЦР ФП (cbdc.022 FIWalletManagementRequest) | 5 |
| Запрос возможности привязки СКПЭП к СЦР Клиента-ФЛ (cbdc.012 CustomerCertRegistrationPossibilityRequest);  Запрос возможности привязки СКПЭП к СЦР Клиента-ЮЛ (cbdc.012 OrganisationCertRegistrationPossibilityRequest) | 5 |
| Запрос на привязку СКПЭП к СЦР Клиента-ФЛ (cbdc.022 CustomerCertRegistrationRequest);  Запрос на привязку СКПЭП к СЦР Клиента-ЮЛ (cbdc.022 OrganisationCertRegistrationRequest) | 5 |
| Запрос возможности C2C перевода ЦР (cbdc.012 C2CPossibilityRequest) | 5 |
| Распоряжение на перевод ЦР (С2С) (cbdc.003 CustomerDCTransferC2C) | 5 |
| Запрос возможности C2B перевода ЦР (cbdc.012 C2BPossibilityRequest) | 5 |
| Распоряжение на перевод ЦР (С2B) (cbdc.004 C2B) | 5 |
| Запрос возможности возврата ЦР (B2C) (cbdc.012 BB2CRefundPossibilityRequest) | 5 |
| Распоряжение на возврат ЦР (B2C) (cbdc.005 B2CRefund) | 5 |
| Запрос возможности В2B перевода ЦР (cbdc.012 В2BPossibilityRequest) | 5 |
| Распоряжение Клиента на перевод ЦР (В2B) (cbdc.006 В2B); | 5 |
| Зонд (cbdc.999 Probe) | 3 |
| Запрос идентификаторов Клиента-ФЛ на ПлЦР (cbdc.020 CustomerIdentifiersRequest);  Запрос идентификаторов Клиента-ЮЛ на ПлЦР (cbdc.020 OrganisationIdentifiersRequest) | 15 |
| Запрос на управление данными Клиента-ФЛ (cbdc.020 CustomerDataAdministrationRequest);  Запрос ФП на управление данными Клиента-ФЛ (cbdc.020 CustomerDataFIAdministrationRequest);  Запрос на управление данными Клиента-ЮЛ (cbdc.020 OrganisationDataAdministrationRequest);  Запрос ФП на управление данными Клиента-ЮЛ (cbdc.020 OrganisationDataFIAdministrationRequest) | 15 |
| Запрос статуса ЭС (cbdc.050 MessageStatusRequest) | 7 |
| Запрос списка шаблонов самоисполняемых сделок (cbdc.100 SETTemplateListRequest) | 7 |
| Запрос распоряжения на заключение самоисполняемой сделки (cbdc.102 SETOrderRequest) | 5 |
| Распоряжение на заключение самоисполняемой сделки (cbdc.104 SETOrder) | 5 |
| Запрос перечня самоисполняемых сделок (cbdc.106 SETListRequest) | 7 |
| Запрос распоряжения на проведение операции над самоисполняемой сделкой (cbdc.108 SETOperationRequest) | 5 |
| Распоряжение на совершение операции над самоисполняемой сделкой (cbdc.110 SETOperation) | 5 |
| Список аннулированных сертификатов ФП (cbdc.040 FICertificateRevocationList) | 30 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Уровень доступности платформы цифрового рубля и регламенты для тестового и промышленного контуров платформы цифрового рубля** | | | |
| **Параметр/**  **Среда** | **Тестовый контур. «Песочница»** | **Тестовый контур.**  **ССТ** | **Промышленный контур** |
| **Доступность платформы цифрового рубля** | 24х7[[20]](#footnote-21) | | |
| **Поддержка платформы цифрового рубля** | В рабочие дни в период с 8:00 до 21:00 МСК | | 24х7[[21]](#footnote-22) |
| **Технологическое окно недоступности** | **Еженедельно, в предпоследний рабочий день недели с 12:00 до 15:00 осуществляется смена операционного дня в тестовом экземпляре платежной системы Банка России стенда платформы цифрового рубля «Песочница». В качестве операционного дня устанавливается текущая календарная дата.** | **В соответствии с регламентом работы ССТ, регулярно обновляемом оператором платформы в сети Интернет по адресу** [**http://www.cbr.ru/development/mcirabis/regl/**](http://www.cbr.ru/development/mcirabis/regl/) | Отсутствует |

1. **Информирование о работах на стороне участника платформы**

В случае если у участника платформы появляется необходимость в проведении технических работ, не связанных с операционным сбоями, при которых возможность открытия и (или) закрытия Счета ЦР и (или) доступ пользователей платформы к платформе цифрового рубля будут временно недоступны, участник платформы должен информировать оператора платформы о планируемых и фактических датах и времени начала и окончания таких работ.

При этом если информация направляется оператору платформы позже, чем за три рабочих дня до плановой даты проведения работ, работы считаются внеплановыми (в остальных случаях плановыми).

В случае возникновения нештатных ситуаций, при которых пользователям платформы недоступна возможность открытия и (или) закрытия Счета ЦР и (или) не предоставляется доступ к платформе цифрового рубля (далее – инцидент), участник платформы информирует об этом оператора платформы незамедлительно по факту возникновения инцидента (а также об ориентировочных сроках восстановления штатного режима предоставления услуг пользователям платформы) и устранения инцидента.

Информирование оператора платформы о проведении технических работ и возникновении нештатных ситуаций на стороне участника платформы производится посредством отправки запроса через ППУ в соответствии с документом [4].

1. Условия обеспечения обслуживания пользователей платформы цифрового рубля на платформе цифрового рубля [↑](#footnote-ref-2)
2. Размещен на сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: http://www.cbr.ru/fintech/dr/doc\_dr/albums\_r/. [↑](#footnote-ref-3)
3. Размещено на сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://support-dr.cbr.ru>. [↑](#footnote-ref-4)
4. Арбитражный управляющий в соответствии с Федеральным законом от 26.10.2002 № 127-ФЗ   
   «О несостоятельности (банкротстве)» может предоставить обращение о расторжении договора или запрос о предоставлении сведений и документов по счету цифрового рубля [↑](#footnote-ref-5)
5. Пользователи платформы и их представители могут обращаться к участнику платформы, предоставляющему пользователю платформы доступ к платформе цифрового рубля, иные лица могут обратиться к любому участнику платформы, список которых опубликован на сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», вне зависимости является он клиентом данного участника платформы или нет. [↑](#footnote-ref-6)
6. Документы формируются в архивный файл формата ZIP либо RAR размером, не превышающим 2 Гб (в случае если размер архивного файла превышает 2 Гб, необходимо сформировать несколько архивных файлов размером не более 2 Гб, при этом направление каждого архивного файла должно сопровождаться отдельным сопроводительным письмом Банка). [↑](#footnote-ref-7)
7. При направлении пакета электронных копий документов в нескольких частях необходимо указывать общее количество частей и номер направляемой части. [↑](#footnote-ref-8)
8. Указанные в данном пункте действия необходимо выполнять после вступления в силу изменений в Закон № 115-ФЗ касающихся платформы цифрового рубля. [↑](#footnote-ref-9)
9. Обращение может быть оформлено в виде письма, заявления или в иной свободной форме. [↑](#footnote-ref-10)
10. Положение Банка России от 24.11.2022 №809-П «О Плане счетов бухгалтерского учета для кредитных организаций и порядке его применения». [↑](#footnote-ref-11)
11. Для получения участником платформы сведений о физическом лице посредством Цифрового профиля следует использовать мнемонику типа согласия DIGITAL\_RUBLE в соответствии со Сценариями использования инфраструктуры Цифрового профиля. Для интеграции с ЕСИА и Цифровым профилем необходимо руководствоваться методическими рекомендациями, размещенными на сайте Минцифры России. [↑](#footnote-ref-12)
12. В случае, если вновь регистрируемый номер телефона ранее был зарегистрирован за другим пользователем платформы, более ранняя регистрация будет отменена как утратившая актуальность. Предыдущему владельцу номера телефона направляется уведомление об отмене регистрации указанного номера телефона на платформе цифрового рубля. [↑](#footnote-ref-13)
13. Указанные в данном пункте действия необходимо выполнять после вступления в силу изменений в Закон № 115-ФЗ в части счетов цифрового рубля. [↑](#footnote-ref-14)
14. Функционал будет доступен после его технической реализации. [↑](#footnote-ref-15)
15. Информацию об обезличенном адресе электронной почты для взаимодействия между участниками платформы и (или) оператором платформы и участниками платформы) участник платформы должен направить через личный кабинет в адрес Департамента национальной платежной системы не позднее рабочего дня, следующего за днем открытия счета цифрового рубля участнику платформы. [↑](#footnote-ref-16)
16. После публикации такого канала на сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [↑](#footnote-ref-17)
17. Доступность узла ТШ КБР определяется по сетевой видимости прикладного порта взаимодействия и ответа, возвращаемого сервисом проверки статуса узла ТШ КБР (nodestate) в соответствии с документом Стандарт платформы цифрового рубля «Порядок подключения участника платформы к платформе цифрового рубля». [↑](#footnote-ref-18)
18. Здесь и далее под «отсутствием (неполучением) ответа от узла ТШ КБР» понимается как отсутствие ответного ЭС, так и отсутствие подтверждения о доставке сообщения в ТШ КБР (Отсутствие ответа HTTP-response на направленный POST-запрос). [↑](#footnote-ref-19)
19. Указанное время не включает в себя время на исполнение соответствующей операции в платежной системе Банка России. При этом операции пополнения Счета ЦР участника платформы и вывода средств со Счета ЦР участника платформы могут осуществляться только в рамках стандартного периода регулярного сеанса платежной системы Банка России. [↑](#footnote-ref-20)
20. Уровень доступности платформы цифрового рубля в промышленном контуре не менее 98% (включающий плановый простой для проведения работ на платформе цифрового рубля). Требования к уровню доступности платформы цифрового рубля в тестовом контуре не предъявляются. При этом операции пополнения Счета ЦР участника платформы и вывода средств со Счета ЦР участника платформы могут осуществляться только в рамках стандартного периода регулярного сеанса платежной системы Банка России. [↑](#footnote-ref-21)
21. При возникновении нештатных ситуаций на промышленном контуре, требующих немедленного реагирования, запросы на обслуживание необходимо размещать в разделе ППУ «Техническая поддержка». [↑](#footnote-ref-22)