

## Порядок направления Клиентом уведомления об Утрате доступа или факте использовании Кошелька без согласия Клиента

Выдержка из Соглашения об использовании Электронного средства платежа «МОНЕТА.РУ» и о переводе электронных денежных средств (редакция № 18)  
утверждено Решением Правления НКО «МОНЕТА» (ООО) Протокол № 11-23 от 30.06.2023 года

**«Блокирование Кошелька** - наложение запрета на использование электронных денежных средств Кошелька, за исключением операций увеличения Остатка ЭДС, наложение запрета на использование Личного кабинета.

**Утрата доступа** - утрата Клиентом возможности доступа к Личному кабинету и/или Кошельку вследствие любых причин, в том числе передачи Аутентификационных данных третьим лицам или неправомерного получения третьими лицами Аутентификационных данных.

«6.16. Оператор вправе осуществить Блокирование Кошелька Клиента:

- по инициативе уполномоченных государственных органов,
- по инициативе Клиента,
- по инициативе Оператора в случаях, перечисленных в пункте 6.19. Соглашения.

6.17. По инициативе уполномоченных государственных органов Блокирование Кошелька осуществляется в случаях и порядке, установленных федеральными законами. Решения о Блокировании Кошелька, принятые в установленном порядке органами, уполномоченными принимать такие решения в соответствии с федеральным законом, исполняются Оператором незамедлительно после получения.

6.18. Блокирование Кошелька по инициативе Клиента осуществляется на основании полученного от Клиента уведомления, направленного Оператору одним из следующих способов:

6.18.1. использование функции «Заблокировать счет» в Личном кабинете;

6.18.2. обращение в Отдел сопровождения по телефону с обязательным обоснованием причины;

6.18.3. направление заявления на бумажном носителе при этом подпись Клиента на таком заявлении должна быть удостоверена нотариально;

6.18.4. направление заявления Оператору по адресу электронной почты [helpdesk.support@moneta.ru](mailto:helpdesk.support@moneta.ru) с адреса электронной почты Клиента, который был указан Клиентом в Личном кабинете;

6.18.5. посредством формы обратной связи в Личном Кабинете.

6.19. По инициативе Оператора Блокирование Кошелька осуществляется в следующих случаях:

6.19.1. при наличии оснований, позволяющих подозревать факт нарушения Клиентом порядка использования Кошелька, установленного пунктом 6.21. настоящего Соглашения;

6.19.2. при наличии оснований, позволяющих подозревать факт несанкционированного доступа к Кошельку Клиента и управления денежными средствами;

6.19.3. при наличии нестандартных или необычно сложных схем по порядку проведения расчетов, отличающихся от обычной рыночной практики, а также запутанный или необычный характер Переводов, не имеющий очевидного экономического смысла или очевидной законной цели;

6.19.4. в случае выполнения Оператором требований, установленных законодательством Российской Федерации о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма;

6.19.5. в случае Технического перерасхода остатка ЭДС;

6.19.6. в случае зачисления на Лицевой счет денежных средств, отправленных в результате несанкционированного доступа к Кошельку Клиента. При этом не имеет

значения, является ли блокируемый Кошелек на момент Блокирования конечным получателем денежных средств либо Кошелек использован в цепочке переводов. В случае наличия у идентифицированного Клиента, чей Кошелек заблокирован на основании настоящего подпункта, иных Кошельков, Оператор вправе произвести Блокирование всех Кошельков;

6.19.7. в случае оспаривания держателем банковской карты операции о предоставлении электронных денежных средств Оператору для пополнения Остатка ЭДС с использованием банковской карты.

6.19.8. при получении Оператором информации о недействительности документа, удостоверяющего личность Клиента.

В случае Блокирования Кошелька по основаниям, предусмотренным пунктом 6.19. Соглашения, Оператор вправе не сообщать Клиенту причины Блокирования Кошелька.

6.19.9. в случае реализации Оператором мероприятий по противодействию осуществлению переводов денежных средств без согласия Клиента.

6.19.10. в случаях, когда, по мнению Оператора, выполнение операции может повлечь угрозу безопасности имуществу Клиента либо любого третьего лица.»

. «9.8 .Обязанность Оператора по информированию Клиента о совершении Перевода с использованием Кошелька считается исполненной в момент отправки соответствующего уведомления. Оператор не несет ответственности за отсутствие у Клиента доступа к средствам, при помощи которых Клиент может получить уведомление, либо за несвоевременное получение уведомления, в том числе за сбои в работе сети Интернет, сетей передачи данных, возникшие по независящим от Оператора причинам и повлекшие за собой несвоевременное получение или неполучение Клиентом уведомлений Оператора.

9.9. Оператор предоставляет Клиенту возможность направления Оператору уведомления (заявления в свободной форме) об Утрате доступа и/или факте использовании Кошелька без согласия Клиента только способами, указанными в пункте 6.18.3, 6.18.4. настоящего Соглашения. Такое уведомление должно быть направлено Оператору незамедлительно после обнаружения факта

Утраты доступа и/или использования Кошелька без согласия Клиента, но не позднее дня, следующего за днем получения от Оператора уведомления о совершенной Операции.

Оператор не несет ответственности за отсутствие у Клиента доступа к средствам, при помощи которых Клиент может отправить уведомление, либо несвоевременную отправку уведомления, в том числе за сбои в работе сети Интернет, сетей передачи данных, возникшие по независящим от Оператора причинам и повлекшие за собой несвоевременное получение или неполучение от Клиента указанных в настоящем пункте уведомлений.

9.10. Клиент несет ответственность за все Переводы, совершаемые третьими лицами с

использованием Кошелька с ведома или без ведома Клиента до момента получения Оператором уведомления об утрате доступа и/или использования Кошелька без согласия Клиента.

При получении уведомления об Утрате доступа и/или регистрации/использования Кошелька без согласия Клиента Оператор осуществляет Блокирование Кошелька в соответствии с пунктом 6.18. Соглашения. После получения Оператором от Клиента уведомления об утрате доступа и/или регистрации/использовании Кошелька или после исполнения Оператором заявления на Блокирование Кошелька в соответствии с пунктом 6.18. Соглашения, ответственность Клиента за дальнейшее использование Кошелька прекращается, за исключением случаев, когда Оператору стало известно, что незаконное использование Кошелька имело место с согласия Клиента.

Момент получения Оператором уведомления об утрате доступа и/или использования Кошелька без согласия Клиента определяется в зависимости от способа его

отправления:

- при отправке уведомления в Личном кабинете с использованием функции «Заблокировать счет» моментом получения уведомления является время Блокирования Кошелька;

- при отправке уведомления по телефону с использованием голосовой связи моментом получения уведомления является момент фиксации уведомления Отделом сопровождения Оператора;

- при отправке заявления на бумажном носителе моментом получения уведомления является момент получения, зафиксированный почтовой службой.

После получения Оператором уведомления Клиента в соответствии с пунктом 9.9. настоящего Соглашения Оператор возмещает Клиенту сумму Операции, совершенной без согласия Клиента после получения указанного уведомления.

9.11. При получении заявления о регистрации/использовании Кошелька без согласия Клиента Оператор осуществляет возврат ЭДС в адрес Плательщика в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения заявления Клиента.

При невозможности осуществления возврата ЭДС в адрес Плательщика в течение установленного срока, Оператор по истечении указанного срока вправе списать невостребованный Остаток ЭДС в доход Оператора и применить Прекращение использования Кошелька.

Оператор направляет уведомление о Прекращении использования Кошелька Клиенту способом, указанным Клиентом в заявлении.

Течение срока исковой давности начинается со дня Прекращения использования Кошелька.

9.12. Кроме предусмотренных пунктом 9.7. настоящего Соглашения Оператор вправе по своему усмотрению направлять Клиенту любые иные уведомления (в том числе порождающие правовые последствия), ответы на заявления, претензии и прочие обращения, одним из следующих способов:

- 9.12.1. путем размещения на Сайте Оператора;

- 9.12.2. непосредственно в Личный кабинет Клиента;

- 9.12.3. на электронный адрес Клиента, предоставленный в соответствии с пунктами 9.1. или 9.4. настоящего Соглашения;

- 9.12.4. отправкой смс-сообщения на номер телефона, предоставленный в соответствии с пунктами 9.1. или 9.4. настоящего Соглашения;

- 9.12.5. на почтовый адрес, предоставленный Клиентом Оператору посредством Личного кабинета;

- 9.12.6. способом, определенным Клиентом в заявлении.

При отправке уведомлений в соответствии с подпунктами 9.12.1.-9.12.4. настоящего

Соглашения уведомление считается полученным Клиентом по истечении 24 часов с момента отправки уведомления. При отправке уведомления в соответствии с подпунктом 9.12.5. настоящего Соглашения уведомление считается полученным Клиентом по истечении 7 (семи) календарных дней с момента отправки уведомления.