

## **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 на платформе ТУТУ.РУ (ООО «НТТ», ИНН 7724929270, ОГРН 1147746826468) (редакция № 1.0)  
Утверждено Решением Правления НКО «МОНЕТА» (ООО) Протокол № 32-24 от 05.09.2024 года

**«Блокирование Кошелька** - наложение запрета на использование электронных денежных средств Кошелька, наложение запрета на использование Личного кабинета. В соответствии со ст. 11 Федерального закона № 161-ФЗ от 27.06.2011 г. «О национальной платежной системе» Блокирование кошелька является приостановлением использования ЭСП.

«6.7. Оператор вправе осуществить Блокирование Кошелька Клиента:

- по инициативе уполномоченных государственных органов,
- по инициативе Клиента,
- по инициативе Оператора в случаях, перечисленных в пункте 6.10. Соглашения,
- по инициативе Платформы.

6.8. По инициативе уполномоченных государственных органов Блокирование Кошелька осуществляется в случаях и порядке, установленных федеральными законами. Решения о Блокировании Кошелька исполняются Оператором незамедлительно после получения.

6.9. Блокирование Кошелька по инициативе Клиента осуществляется на основании полученного от Клиента уведомления, направленного Оператору с адреса электронной почты Клиента, адрес которой был указан Клиентом на Платформе, на адрес электронной почты [helpdesk.support@moneta.ru](mailto:helpdesk.support@moneta.ru) или посредством обращения в Отдел сопровождения по телефону, указанному на Сайте Оператора.

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

6.10.1. при наличии оснований, позволяющих подозревать факт нарушения Клиентом порядка использования Кошелька, установленного пунктом 6.12. настоящего Соглашения;

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

6.10.3. 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;

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

6.10.5. 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;

6.10.6. в случае оспаривания держателем банковской карты операции о предоставлении ЭДС Оператору для пополнения Остатка ЭДС с использованием банковской карты;

6.10.7. при получении Оператором информации о недействительности документа, удостоверяющего личность Клиента, при этом Оператор вправе не сообщать Клиенту причины Блокирования Кошелька;

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

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

6.10.10 при получении информации от Банка России, содержащейся в базе данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента, которая содержит сведения, относящиеся к клиенту и (или) его электронному средству платежа.»

«9.3. Оператор при исполнении Соглашения обязан направлять Клиенту уведомления:

- о совершении каждого Перевода посредством Платформы Туту.ру;
- о Блокировке кошелька, в случае, предусмотренном п. 6.10.10 Соглашения, на адрес электронной почты Клиента, предоставленный Платформе.

Оператор фиксирует информацию о направленных Клиенту уведомлениях, хранит данную информацию в течение срока действия настоящего Соглашения, а также в течение 5 (пяти) лет после даты расторжения Соглашения.

9.4. Обязанность Оператора по направлению уведомлений, предусмотренных п. 9.3. Соглашения, 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, за несвоевременное получение уведомления, в том числе за сбои в работе сети Интернет/ сетей передачи данных/ Приложения, возникшие по независящим от Оператора причинам и повлекшие за собой несвоевременное получение или неполучение Клиентом уведомлений Оператора.

9.5. Оператор предоставляет Клиенту возможность направления Оператору уведомления (заявления в свободной форме) о факте использовании Кошелька без согласия Клиента согласно пункту 6.9 настоящего Соглашения. Такое уведомление должно быть направлено Оператору незамедлительно после обнаружения факта 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.

9.6. 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 о регистрации/использовании Кошелька без согласия Клиента Оператор осуществляет Блокирование Кошелька в соответствии с пунктом 6.9. Соглашения.

После получения Оператором от Клиента уведомления о регистрации/использовании Кошелька или после исполнения Оператором заявления на Блокирование Кошелька в соответствии с пунктом 6.9. 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 использовании Кошелька без согласия Клиента определяется в зависимости от способа его отправления:

- 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 9.5. настоящего Соглашения Оператор возмещает Клиенту сумму Операции, совершенной без согласия Клиента после получения указанного уведомления.

9.7. 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.

9.8. Оператор и Платформа 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:

9.8.1. путем размещения на Сайте Оператора и/или Платформы;

9.8.2. посредством Платформы Туту.ру;

9.8.3. отправкой смс-сообщения на номер телефона;

9.8.4. способом, определенным Клиентом в заявлении. При отправке уведомлений в соответствии с настоящим пунктом уведомление считается полученным Клиентом по истечении 24 часов с момента отправки уведомления.»