

УТВЕРЖДЕНО  
решением Правления  
НКО «МОНЕТА.РУ» (ООО)  
Протокол № 8-15 от 06 июля 2015 года

М.П.

**ПРАВИЛА**  
осуществления перевода  
электронных денежных средств  
в Небанковской кредитной организации "МОНЕТА.РУ"  
(общество с ограниченной ответственностью)  
(НКО «МОНЕТА.РУ» ООО)

Йошкар-Ола, 2015

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....	3
2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ .....	4
3. ПОРЯДОК ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОПЕРАТОРА, СВЯЗАННОЙ С ПЕРЕВОДОМ ЭЛЕКТРОННЫХ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ.....	6
4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КЛИЕНТАМ ЭЛЕКТРОННЫХ СРЕДСТВ ПЛАТЕЖА И ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПЕРЕВОДА ЭЛЕКТРОННЫХ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ С ИХ ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ .....	10
5. ПОРЯДОК РАБОТЫ ПРИ ПРИВЛЕЧЕНИИ БАНКОВСКОГО ПЛАТЕЖНОГО АГЕНТА (СУБАГЕНТА) .....	15
6. ПОРЯДОК ОБЕСПЕЧЕНИЯ БЕСПЕРЕБОЙНОСТИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПЕРЕВОДА ЭЛЕКТРОННЫХ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ.....	17
7. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ ОПЕРАТОРОМ, ВКЛЮЧАЯ ПРОЦЕДУРУ ОПЕРАТИВНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТОМ .....	18
8. ПОРЯДОК ОБМЕНА ИНФОРМАЦИЕЙ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ПЕРЕВОДОВ ЭЛЕКТРОННЫХ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ.....	18
9. ОБЕСПЕЧЕНИЕ БАНКОВСКОЙ ТАЙНЫ .....	19
10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	19

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила осуществления перевода электронных денежных средств (далее по тексту - Правила) разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе Федеральным законом от 27 июня 2011 года №161-ФЗ «О национальной платежной системе», нормативными актами Центрального банка Российской Федерации, и определяют порядок осуществления перевода электронных денежных средств Небанковской кредитной организацией "МОНЕТА.РУ" (общество с ограниченной ответственностью) (НКО «МОНЕТА.РУ» (ООО)).

1.2. Данные Правила НКО «МОНЕТА.РУ» ООО определяют:

- 1) порядок деятельности НКО «МОНЕТА.РУ» ООО, связанной с переводом электронных денежных средств;
- 2) порядок предоставления клиентам электронных средств платежа и осуществления перевода электронных денежных средств с их использованием;
- 3) порядок деятельности НКО «МОНЕТА.РУ» ООО при привлечении банковских платежных агентов, организаций, оказывающих операционные услуги и (или) услуги платежного клиринга;
- 4) порядок обеспечения бесперебойности осуществления перевода электронных денежных средств;
- 5) порядок рассмотрения претензий НКО «МОНЕТА.РУ» ООО, включая процедуры оперативного взаимодействия с клиентами;
- 6) порядок обмена информацией при осуществлении перевода электронных денежных средств.

1.3. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью Договоров ЭСП, заключенных между НКО «МОНЕТА.РУ» (ООО) и его Клиентами, в той части, в которой они непосредственно устанавливают права и обязанности НКО «МОНЕТА.РУ» ООО по отношению ко всем Клиентам или определенным категориям Клиентов.

1.4. Изменения в Правила вносятся НКО «МОНЕТА.РУ» ООО в одностороннем порядке.

1.5. В качестве единой шкалы времени при переводе электронных денежных средств признается московское время. Контрольным является время системных часов аппаратных средств НКО «МОНЕТА.РУ» ООО.

1.6. Рабочими днями НКО «МОНЕТА.РУ» ООО в целях осуществления перевода электронных денежных средств являются все дни недели.

1.7. Операционный день НКО «МОНЕТА.РУ» ООО – с 00:00:00 до 23:59:59.

1.8. За совершение операций НКО «МОНЕТА.РУ» ООО взимает комиссию с Клиента в соответствии с Тарифами, действующими на дату совершения операции, путем уменьшения остатка ЭДС. Общий порядок расчета комиссии (в процентном выражении):

- 1) вычисляется в валюте перевода;
- 2) полученная комиссия округляется до 2-х знаков после запятой в большую сторону;
- 3) в случае отличия валюты расчетов по комиссиям от валюты перевода рассчитанные суммы комиссий умножаются на курс, используемый НКО «МОНЕТА.РУ» ООО, который может отличаться от курса Центрального банка Российской Федерации, и результат умножения округляется до 2-х знаков после запятой в большую сторону;

4) в случае если комиссионное вознаграждение помимо процентного выражения содержит и фиксированную сумму, фиксированная сумма комиссии прибавляется к процентной части, вычисленной вышеуказанным способом.

1.9. НКО «МОНЕТА.РУ» ООО обеспечивает бесперебойность осуществления перевода электронных денежных средств, в соответствии с требованиями, установленными нормативными актами Центрального банка Российской Федерации.

1.10. Информация об адресе НКО «МОНЕТА.РУ» ООО, а также о направлениях и размере комиссии за осуществление перевода электронных денежных средств доступна на Web-Сайте и Мобильном приложении НКО ООО «МОНЕТА.РУ» в сети Интернет по адресу: [www.moneta.ru](http://www.moneta.ru), а так же предоставляется по телефонам, указанным на Web-Сайте или Мобильной версии.

## 2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Оператор** – Небанковская кредитная организация (НКО «МОНЕТА.РУ» ООО), созданная в соответствии с законодательством Российской Федерации и осуществляющая деятельность по переводу денежных средств, в том числе электронных денежных средств, без открытия банковских счетов.

**Электронные денежные средства (ЭДС)** – денежные средства, которые предварительно предоставлены одним лицом (лицом, предоставившим денежные средства) другому лицу, учитывающему информацию о размере предоставленных денежных средств без открытия банковского счета (обязанному лицу), для исполнения денежных обязательств лица, представшего денежные средства, перед третьими лицами и в отношении которых лицо, предоставившее денежные средства, имеет право передавать распоряжения исключительно с использованием электронных средств платежа.

**Электронное средства платежа (ЭСП)** – средство и (или) способ, позволяющие клиенту оператора по переводу денежных средств составлять, удостоверить и передавать распоряжения в целях осуществления перевода ЭДС в рамках применяемых форм безналичных расчетов с использованием информационно-коммуникационных технологий, электронных носителей информации, в том числе платежных карт, а также иных технических устройств.

Оператор обеспечивает при использовании ЭСП возможность их определения Клиентами как неперсонифицированных, персонифицированных или корпоративных ЭСП:

- **неперсонифицированное ЭСП** – ЭСП, используемое Клиентом — физическим лицом без прохождения идентификации или с прохождением упрощенной идентификации в соответствии с Законодательством.
- **персонифицированное ЭСП** – ЭСП, используемое Клиентом — физическим лицом, прошедшим идентификацию в соответствии с Законодательством.
- **корпоративное ЭСП** – ЭСП, используемое Клиентом — юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем, прошедшим идентификацию в соответствии с Законодательством.

**Договор ЭСП** – договор на использование ЭСП, заключаемый Клиентом, для осуществления операций с ЭДС.

**Клиент** – физическое лицо, юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, использующее ЭСП в соответствии с Договором ЭСП и заданными Реквизитами доступа.

**Плательщик** – Клиент, по распоряжению которого осуществляется Перевод ЭДС.

**Перевод** – перечисление денежных средств на основании Распоряжения Клиента с ЭСП Клиента на ЭСП Получателя или за счет остатка (его части) ЭДС в пользу Получателя.

**Получатель ЭДС** – конечный получатель ЭДС, в адрес которого осуществляется перевод ЭДС, а именно:

- физическое лицо, которому Оператор на основании Распоряжения осуществляет перевод ЭДС, не связанный с осуществлением предпринимательской деятельности или частной практики;
- юридическое лицо, за исключением кредитной организации, или физическое лицо, зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, получающее ЭДС Плательщика за реализуемые товары, выполняемые работы, оказываемые услуги, распространение результатов интеллектуальной деятельности.

**Сообщение** – электронный документ, предоставляемый Оператором Клиенту, подтверждающий совершение Операции по ЭСП Клиента.

**Участник перевода** – кредитные организации, филиалы кредитных организаций и иные юридические лица, не являющиеся кредитными организациями, а также физические лица, занимающиеся предпринимательской деятельностью без образования юридического лица - индивидуальные предприниматели, физические лица, объединенные общими правилами расчетов, установленными для них в настоящих правилах.

**Реквизиты доступа** – программные средства защиты от несанкционированного доступа к ЭСП Клиента (логин и пароль для доступа к ЭСП, платежный пароль для подтверждения правомерности использования Клиентом ЭСП).

**Секретный вопрос** – дополнительный способ идентификации Клиента Оператором. Секретный вопрос и ответ на него указывается по желанию Клиента при регистрации.

**Распоряжение** – поручение Клиента на проведение Оператором Перевода ЭДС.

**Операция** – зачисление ЭДС на ЭСП или Перевод, осуществляемый на основании Распоряжения, а также списание комиссий, предусмотренных Тарифами.

**Реквизиты операции** – уникальная информация об операции, совершенной клиентом с использованием ЭСП, содержащая: номер операции, дату операции, наименование операции, валюту операции, сумму операции, сумму комиссии по операции, идентификационные наименования Участников перевода, наименование Оператора.

**Безотзывность перевода ЭДС** – отсутствие или прекращение возможности отзыва распоряжения об осуществлении Перевода в определенный момент времени.

**Окончателность перевода ЭДС** – предоставление денежных средств Получателю ЭДС в определенный момент времени.

**Трансграничный перевод ЭДС** – перевод ЭДС, при осуществлении которого Плательщик либо Получатели средств находится за пределами Российской Федерации, и (или) перевод ЭДС, при осуществлении которого Плательщика или Получателей средств обслуживает иностранный центральный (национальный) банк или иностранный банк.

**Банковский платежный агент** – юридическое лицо, за исключением кредитной организации, или индивидуальный предприниматель, которые привлекаются Оператором в целях осуществления деятельности по переводу ЭДС.

**Банковский платежный субагент** – юридическое лицо, за исключением кредитной организации, или индивидуальный предприниматель, которые привлекаются банковским платежным агентом в целях осуществления деятельности по переводу ЭДС.

**Служба сопровождения** – подразделение Оператора, обеспечивающее оперативное взаимодействие Оператора с Клиентами и занимающееся рассмотрением претензий Клиентов.

**Web-Сайт** – автоматизированная система Оператора, предоставляющая в режиме реального времени доступ к информации об ЭСП, находящаяся по адресу moneta.ru сети Интернет.

**Мобильное приложение** – программное средство доступа к Web-Сайту Оператора, обслуживаемое Оператором.

Иные используемые в настоящих Правилах понятия, определения которых даны в нормативных правовых актах Российской Федерации, используются в значениях, определенных этими нормативными актами.

### **3. ПОРЯДОК ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОПЕРАТОРА, СВЯЗАННОЙ С ПЕРЕВОДОМ ЭЛЕКТРОННЫХ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ**

3.1 При осуществлении безналичных расчетов в форме перевода ЭДС Клиенты предоставляют денежные средства Оператору на основании заключенного с ним Договора ЭСП, который содержит в себе условия осуществления переводов ЭДС, а также порядок пользования ЭСП.

3.2 До заключения Договора ЭСП с Клиентом – физическим лицом Оператор обязан предоставить ему следующую информацию:

- о наименовании и месте нахождения Оператора, о номере его лицензии на осуществление банковских операций;
- об условиях использования ЭСП, в том числе в автономном режиме;
- о способах и местах осуществления перевода ЭДС;
- о способах и местах предоставления денежных средств клиентом - физическим лицом Оператору;
- о размере и порядке взимания Оператором вознаграждения с физического лица в случае взимания вознаграждения;
- о способах подачи претензий и порядке их рассмотрения, включая информацию для связи с оператором электронных денежных средств.

3.3 До заключения договора с Оператором Клиент – юридическое лицо, индивидуальный предприниматель обязан предоставить Оператору следующие документы:

- подлинник анкеты клиента, установленный Оператором формы с собственноручной подписью клиента (единоличного исполнительного органа);
- подлинник выписки из ЕГРЮЛ (ЕГРИП), все разделы которой должны содержать сведения о клиенте, актуальные на момент предоставления выписки Оператору;
- копию свидетельства о государственной регистрации;
- копию свидетельства о постановке на налоговый учет;
- копию выписки из устава о полномочиях единоличного исполнительного органа (только для юридических лиц);
- копию документа о назначении единоличного исполнительного органа на текущий срок полномочий (только для юридических лиц).

3.4 Открытие Клиенту корпоративного ЭСП производится только в том случае, если НКО получены все предусмотренные настоящими Правилами документы, а также проведена идентификация Клиента в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.5 Оператор обязан сообщить о предоставлении юридическому лицу или индивидуальному предпринимателю права (прекращении права) использовать корпоративное ЭСП в налоговый орган по месту их учета. Срок и порядок передачи соответствующих сообщений регламентируется действующим законодательством Российской Федерации.

3.6 Клиент - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель обязан предоставить Оператору информацию о банковском счете, открытом в иной кредитной организации, на который может осуществляться перевод остатка (его части) ЭДС.

3.7 Оператор учитывает денежные средства, предоставленные Клиентом, путем формирования записи, отражающей размер обязательств Оператора, перед Клиентом в сумме предоставленных ему денежных средств (далее – остаток ЭДС).

3.8 Оператор обеспечивает Клиентам – физическим лицам следующие способы использования ЭДС:

- совершение Перевода ЭДС в пользу другого Клиента Оператора;
- совершение Перевода ЭДС для увеличения остатка ЭДС, учтенных с использованием иного ЭСП, принадлежащего данному Клиенту;
- совершение Перевода ЭДС в пользу клиента другого оператора электронных денежных средств, при условии наличия у такого оператора необходимых договорных отношений с Оператором;
- совершение за счет остатка (его части) ЭДС Перевода денежных средств на банковский счет;
- совершение за счет остатка (его части) ЭДС перевода денежных средств без открытия банковского счета;
- получение остатка (его части) ЭДС наличными денежными средствами у банковского платежного агента Оператора, или у банковского платежного субагента, привлеченного таким банковским платежным агентом (только для Клиентов – физических лиц использующих персонифицированные ЭСП).

3.9 Оператор обеспечивает Клиентам, использующим корпоративные ЭСП, возможность использования ЭДС следующими способами:

- совершение Перевода ЭДС в пользу Клиента Оператора – физического лица, использующего персонифицированное электронное средство платежа;
- совершение перевода ЭДС в пользу клиента другого оператора ЭДС – физического лица, использующего персонифицированное электронное средство платежа, при наличии у такого оператора необходимых договорных отношений с Оператором;
- зачисление остатка (его части) ЭДС на банковский счет соответствующего клиента, открытый в другой кредитной организации.

3.10 Оператор не начисляет проценты на остаток ЭДС Клиента, не осуществляет выплату вознаграждения Клиенту, не предоставляет Клиенту денежные средства для увеличения остатка ЭДС.

3.11 Распоряжение Клиента на Перевод в пользу Получателя ЭДС содержит следующие реквизиты: номер ЭСП Получателя ЭДС; сумму и валюту перевода.

3.12 Распоряжение Клиента на Перевод в Пользу Получателя должно содержать необходимую и достаточную информацию, позволяющую осуществить Перевод, включая: реквизиты ЭСП Оператора; банковские реквизиты Получателя, в соответствии с законодательством РФ, в пользу которого осуществляется перевод; сумму и валюту перевода.

3.13 Распоряжение, поступившее от Плательщика, принимается Оператором при наличии достаточных ЭДС для осуществления Перевода.

3.14 При отсутствии достаточных ЭДС у Плательщика Распоряжение Оператором к исполнению не принимается и Плательщику незамедлительно направляется в электронной форме Сообщение об этом, в соответствии с Договором ЭСП.

3.15 При приеме к исполнению Распоряжения Клиента Оператор удостоверяется в праве Клиента распоряжаться ЭДС, проверяет реквизиты перевода, а также выполняет иные процедуры приема к исполнению распоряжений Клиентов, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

3.16 Если право Клиента распоряжаться ЭДС не удостоверено, а также, если реквизиты перевода не соответствуют установленным требованиям, Оператор не принимает Распоряжение Клиента к исполнению и направляет Клиенту в электронной форме уведомление об этом, в соответствии с Договором ЭСП.

3.17 Перевод ЭДС осуществляется путем одновременного принятия Оператором распоряжения Клиента, уменьшения им остатка ЭДС Клиента и увеличения им остатка ЭДС Получателя ЭДС на сумму перевода ЭДС.

3.18 Выполнение Распоряжения по переводу ЭДС Клиента Получателю заключается в регистрации Операции и изменении остатков ЭДС Клиента и Получателя ЭДС.

3.19 Перевод ЭДС осуществляется незамедлительно после принятия Оператором Распоряжения Клиента.

3.20 Оператор вправе составить Распоряжение от своего имени для исполнения Распоряжения Клиента (например, в случае проведения регулярных платежей Клиента в соответствии с Договором ЭСП).

3.21 Оператор незамедлительно после исполнения Распоряжения Клиента об осуществлении Перевода ЭДС направляет Клиенту электронное Сообщение с указанием



Реквизитов операции об исполнении указанного Распоряжения, в соответствии с Договором ЭСП.

3.22 Сообщение, в соответствии с условиями Договором ЭСП, может направляться одним из следующих способов:

- письмо по электронной почте на e-mail адрес, указанный при регистрации;
- SMS на номер телефона, указанный при регистрации или в персональных данных ЭСП;
- сообщение по протоколу XMPP на адрес, указанный в персональных данных ЭСП;
- размещение уведомления в личном кабинете Клиента на Web-Сайте.

3.23 По умолчанию Сообщения направляются Клиенту на адрес электронной почты по e-mail адрес, указанному Клиентом при регистрации. Смена способа направления Сообщения может быть проведена Клиентам на Web-Сайте самостоятельно с подтверждением выбора способа направления Сообщения вводом Реквизитов доступа.

3.24 Договором, заключенным с Клиентом, может быть предусмотрена возможность использования плательщиком - физическим лицом и получателем средств - юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем ЭСП, когда действия, указанные в п. 3.17 настоящих Правил, осуществляются одновременно (далее - автономный режим использования электронного средства платежа). В таком случае получатель ежедневно передает информацию о совершенных операциях Оператору для ее учета не позднее окончания рабочего дня Оператора.

При автономном режиме использования ЭСП, Оператор перед совершением Клиентом Перевода доводит до сведений Клиентов, информацию о том, что ЭДС будут зачислены на счет Получателя ЭДС в срок, определенный Получателем ЭДС.

3.25 В случае автономного режима использования ЭСП Оператор направляет плательщику и в случае, предусмотренном договором, получателю средств подтверждения об осуществлении перевода ЭДС незамедлительно после учета Оператором информации, полученной в соответствии с п. 3.24 настоящих Правил.

3.26 Перевод ЭДС в Пользу Получателя ЭДС становится безотзывным и окончательным после осуществления Оператором действий, указанных в п.3.17 настоящих Правил.

3.27 В случае автономного режима использования ЭСП Перевод ЭДС становится безотзывным в момент исполнения Оператором Перевода ЭДС в соответствии с требованиями п. 3.24 настоящих Правил и окончательным после учета Оператором информации, полученной в соответствии с п.3.25 настоящих Правил.

3.28 Денежное обязательство Клиента перед Получателем ЭДС прекращается при наступлении окончательности Перевода ЭДС;

3.29 В случае автономного режима использования ЭСП денежное обязательство Клиента перед Получателем ЭДС прекращается в момент наступления безотзывности перевода ЭДС.

3.30 Клиент может обратиться в Службу сопровождения Оператора для отзыва Распоряжения до наступления безотзывности Перевода ЭДС, путем направления Распоряжения об отзыве через Web-Сайт.

3.31 Оператор не рассматривает претензии Клиентов связанные с ошибочным Переводом ЭДС Получателям, касающиеся неисполнения или ненадлежащего исполнения Получателями средств их обязательств.

3.32 Поступившие к Оператору ЭДС по Операциям возврата Перевода, в том числе ошибочного, инициированным Получателями, зачисляются на ЭСП Клиента.

3.33 Оператор осуществляет на постоянной основе учет информации об остатках ЭДС и осуществленных переводах ЭДС;

3.34 Помимо осуществления перевода ЭДС остаток (его часть) ЭДС Клиента - физического лица, использующего неперсонифицированное ЭСП, могут быть по его распоряжению переведены на банковский счет в пользу юридических лиц, индивидуальных предпринимателей либо на банковский счет такого Клиента в случае, если указанный Клиент прошел процедуру упрощенной идентификации, направлены на исполнение обязательств Клиента перед кредитной организацией или выданы наличными денежными средствами в случае использования prepaid карты при условии, что общая сумма выдаваемых наличных денежных средств не превышает 5 тысяч рублей в течение одного календарного дня и 40 тысяч рублей в течение одного календарного месяца.

3.35 Помимо осуществления перевода ЭДС остаток (его часть) ЭДС Клиента - физического лица, использующего персонифицированное ЭСП, может быть по его распоряжению переведены на банковский счет, направлены на исполнение обязательств Клиента перед кредитной организацией, переведены без открытия банковского счета или выданы наличными денежными средствами.

3.36 Помимо осуществления перевода ЭДС остаток (его часть) ЭДС Клиента - юридического лица или индивидуального предпринимателя может быть по его распоряжению зачислен или переведен только на его банковский счет, открытый в кредитной организации.

3.37 Распоряжение на возврат остатка (его части) ЭДС оформляется Клиентом посредством Web-сайта или Мобильного приложения, а также при личном обращении в НКО (к уполномоченному Оператором лицу).

3.38 На переводы ЭДС в иностранной валюте между резидентами, на переводы ЭДС в иностранной валюте и валюте Российской Федерации между резидентами и нерезидентами, а также на переводы ЭДС в иностранной валюте и валюте Российской Федерации между нерезидентами распространяются требования валютного законодательства Российской Федерации, актов органов валютного регулирования и актов органов валютного контроля. Используемые в настоящих Правилах понятия и термины применяются в том значении, в каком они используются в Федеральном законе от 10 декабря 2003 года № 173-ФЗ "О валютном регулировании и валютном контроле", если иное не предусмотрено Федеральным законом от 27 июня 2011 года № 161-ФЗ «О национальной платежной системе».

3.39 Оператор вправе заключать договоры с другими организациями, по условиям которых эти организации вправе оказывать Оператору операционные услуги и (или) услуги платежного клиринга при осуществлении перевода ЭДС.

#### **4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КЛИЕНТАМ ЭЛЕКТРОННЫХ СРЕДСТВ ПЛАТЕЖА И ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПЕРЕВОДА ЭЛЕКТРОННЫХ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ С ИХ ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ**

4.1 Использование ЭСП осуществляется на основании Договора ЭСП, заключенного Оператором с Клиентом, а также договоров, заключенных между операторами по переводу денежных средств и Оператором.

4.2 Договор ЭСП определяет обязательства Оператора и Клиента, а так же порядок взаимодействия и расчетов при осуществлении операций. Условия договора доводятся до Клиента путем размещения его на Web-Сайте Оператора.

4.3 До заключения с Клиентом договора об использовании ЭСП Оператор информирует Клиента об условиях использования ЭСП, в частности о любых ограничениях способов и мест использования, случаях повышенного риска использования ЭСП.

4.4 В случае, если в отношении Клиента не была проведена процедура идентификации, либо была проведена процедура упрощённой идентификации, Оператор выпускает Клиенту ЭСП, являющееся неперсонифицированным ЭСП. В случае, если в отношении Клиента была проведена процедура Идентификации, Оператор выпускает Клиенту ЭСП, являющееся персонифицированным ЭСП.

4.5 Проведение идентификации в соответствии с законодательством о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, в целях получения права использования персонифицированного ЭСП физическим лицом осуществляется следующими способами:

- Личная явка в любой из офисов Оператора (уполномоченного Оператором лица) с предъявлением удостоверяющего личность документа и подписанием заявления на идентификацию по установленной Оператором форме.
- Обеспечение получения Оператором собственноручно подписанного заявления на идентификацию, подлинность подписи физического лица под которым должна быть удостоверена нотариально.
- Иные способы, не запрещенные законодательством и предусмотренные Правилами внутреннего контроля Оператора в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.

4.6 Оператор вправе потребовать от Клиента – физического лица, использующего персонифицированное ЭСП и не достигшего совершеннолетия, предоставления письменного согласия своего законного представителя по установленной Оператором форме на использование ЭСП, предоставленного оператором, и осуществление переводов ЭДС этим Клиентом. Такое письмо согласие должно быть лично предоставлено законным представителем соответствующего Клиента в любой из офисов Оператора (уполномоченного Оператором лица) с предъявлением удостоверяющего личность документа и подлинника документа, подтверждающего статус законного представителя в отношении данного Клиента, либо направлено в адрес Оператора при условии нотариального удостоверения подлинности подписи законного представителя под заявления.

4.7 Для проведения идентификации в соответствии с законодательством о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, в целях получения возможности использования корпоративного ЭСП юридическое лицо или индивидуальный предприниматель предоставляет Оператору документы и сведения, указанные в п. 3.3 настоящих Правил.

4.8 Заключение договора ЭСП и предоставление Клиенту ЭСП осуществляется в следующем порядке:

- 1) Клиент вводит свои персональные данные на Web-Сайте Оператора или в Мобильном приложении Оператора в разделе «Регистрация» для регистрации Оператором Реквизитов доступа, а именно, логина и пароля для доступа к ЭСП Клиента.
- 2) Для подтверждения принятия условий Договора Клиент направляет Оператору уведомление о своем согласии посредством установки «Признака» рядом с надписью - «Я принимаю условия сервиса».
- 3) На электронную почту или мобильный телефон Клиента, указанную при регистрации, высылается регистрационное письмо или SMS от Оператора, в котором находится информация об активации, завершении регистрации и Реквизитах доступа.
- 4) Платежный пароль (произвольная комбинация цифр, с помощью которых происходит подтверждение любой операции с использованием ЭСП) устанавливается Клиентом самостоятельно либо генерируется Оператором (по желанию Клиента).
- 5) При успешной активации Оператор добавляет в базу данных (реестр записей ЭСП) запись об ЭСП и его уникальных Реквизитах доступа, и Клиенту предоставляется ЭСП.
- 6) Войдя в систему Оператора с помощью Реквизитов доступа Клиент узнает номер своего ЭСП и может проводить операции с его использованием.

4.9 Оператор вправе отказать Клиенту в заключение договора об использовании ЭСП если:

- 1) Оператору известны случаи нарушения Клиентом условий договора Оператора (например, множественная регистрация с IP-адреса Клиента).
- 2) Клиент совершает регистрацию с использованием скомпрометированных персональных данных, то есть Оператору известны случаи нарушения данным Клиентом условий договоров других операторов по переводу электронных денежных средств.

4.10 Клиент может предоставить денежные средства Оператору для увеличения остатка ЭДС на своем ЭСП любым способом предусмотренным Оператором. Сроки зачисления, размер взимаемой с Клиента комиссии за зачисление указаны на Web-сайте Оператора.

4.11 Оператор информирует Клиента о совершении каждой операции с использованием ЭСП путем направления Клиенту соответствующего Сообщения в порядке, установленном Договором ЭСП.

4.12 Оператор фиксирует информацию о совершенных операциях с ЭСП и направленных Клиенту Сообщениях, а также хранит данную информацию не менее трех лет.

4.13 Оператор предоставляет информацию об использовании ЭСП Клиенту в режиме реального времени за последние 6 месяцев и за произвольный период по запросу в Службу поддержки Оператора.

4.14 Возможно приостановление или прекращение действия ЭСП Клиента:

- 1) По инициативе Оператора, если:
  - Оператору стали известны случаи мошенничества с использованием ЭСП Клиента;
  - Оператором обнаружены факты неправомерного использования ЭСП;
  - Известны случаи нарушения Клиентом условий Договора ЭСП Оператора или действующего законодательства Российской Федерации;
- 2) По инициативе Клиента в случае потери или компрометации Реквизитов доступа к ЭСП Клиента или платежного пароля, а также в любой момент на основании волеизъявления

Клиента путем направления Оператору соответствующего уведомления в установленном Оператором порядке.

3) По инициативе уполномоченных государственных органов при получении Оператором документов на приостановление действия ЭСП (решения, постановления).

4.15 Приостановление действия ЭСП влечет прекращение Оператором всех операций, влекущих уменьшение остатка ЭСП.

4.16 Срок приостановления действия ЭСП:

1) По инициативе Оператора – на неопределенный срок до выявления обстоятельств (или до получения информации от Клиента).

2) По инициативе Клиента – до подачи Клиентом распоряжения на возобновление действия ЭСП.

3) По инициативе уполномоченных государственных органов – получения соответствующего разрешительного документа, полученного Оператором от уполномоченного государственного органа.

4.17 Процедура приостановления действия ЭСП и способы восстановления доступа к ЭСП устанавливаются отдельным документом, и доводятся до Клиента путем размещения на Web-сайте.

4.18 Оператор вправе отказать Клиенту в возобновлении действия ЭСП и расторгнуть Договор ЭСП. В этом случае, Оператор по истечению 30 (тридцати) календарных дней с момента прекращения действия ЭСП, осуществляет безналичное перечисление остатка ЭДС на банковский счет Клиента на основании распоряжения, составленного Оператором от своего имени в соответствии с письменным заявлением Клиента, оформленным Клиентом при личном обращении к Оператору (уполномоченному Оператором лицу).

4.19 В случае неполучения Оператором по истечению 30 (тридцати) календарных дней с момента прекращения действия договора ЭСП от Клиента письменного заявления на перечисление остатка ЭДС на банковский счет Клиента, востребование Клиентом указанного остатка неизрасходованных ЭДС может быть осуществлено Клиентом в течении 3 (трех) лет с даты прекращения действия договора ЭСП.

4.20 В случае утраты Реквизитов доступа к ЭСП, Оператор предоставляет возможность восстановления утраченных Реквизитов доступа, в частности, следующими способами:

- Через Web-сайт путем ввода корректных данных для восстановления утраченных Реквизитов доступа.
- Путем прохождения процедуры идентификации в соответствии с п. 4.5. настоящих Правил.
- Иным способом, согласованным Оператором с Клиентом.

4.21 Оператор вправе отказать физическому лицу в восстановлении Реквизитов доступа и возобновлении доступа к неперсонифицированному ЭСП, если по результатам рассмотрения соответствующего обращения такого лица не сочтет подтвержденной принадлежность данного ЭСП этому лицу.

4.22 Оператор вправе устанавливать требования к способам восстановления доступа к ЭСП в зависимости от вида используемого ЭСП.

4.23 Приостановление или прекращение использования Клиентом ЭСП не прекращает обязательств Клиента и Оператора, возникших до момента приостановления или прекращения указанного использования.

4.24 В случае утраты реквизитов доступа к ЭСП и (или) его использования без согласия Клиента, Клиент обязан направить соответствующее уведомление Оператору в незамедлительно после обнаружения факта утраты ЭСП и (или) его использования без согласия Клиента, но не позднее 24 часов, с момента получения от Оператора Сообщения.

4.25 Уведомление об утрате Реквизитов доступа к ЭСП и (или) его использования без согласия Клиента, направляется Клиентом через личный кабинет на Web-Сайте.

4.26 Оператор фиксирует информацию о направленных Клиентами в соответствии с п. 4.25 сообщениях, а также хранит данную информацию не менее трех лет.

4.27 Обязанность Клиента по уведомлению об утрате Реквизитов доступа и (или) его использования без согласия Клиента считается исполненной Клиентом в момент проставления соответствующей отметки в личном кабинете.

4.28 После получения Оператором уведомления Клиента в соответствии с п. 4.24 настоящих правил Оператор возмещает Клиенту сумму операции, совершенной без согласия клиента после получения указанного уведомления.

4.29 Если Оператор не исполняет обязанность по информированию Клиента о совершенной операции в соответствии с п. 4.11 настоящих Правил, то Оператор обязан возместить Клиенту сумму операции, о которой клиент не был проинформирован и которая была совершена без согласия клиента.

4.30 Если Оператор исполняет обязанность по информированию Клиента о совершенной операции в соответствии с п. 4.11 настоящих Правил и Клиент не направил Оператору уведомление в соответствии с частью 4.24 настоящих Правил, то Оператор не обязан возместить клиенту сумму операции, совершенной без согласия Клиента.

4.31 Если Оператор исполняет обязанность по уведомлению Клиента - физического лица о совершенной операции в соответствии с 4.11 настоящих Правил и клиент - физическое лицо направил Оператору уведомление в соответствии с п. 4.24 настоящих Правил, то Оператор возмещает Клиенту сумму указанной операции, совершенной без согласия клиента до момента направления Клиентом - физическим лицом уведомления. В указанном случае Оператор возмещает сумму операции, совершенной без согласия Клиента, если не докажет, что клиент нарушил порядок использования ЭСП, что повлекло совершение операции без согласия Клиента - физического лица.

4.32 Положения п. 4.31 настоящих Правил в части обязанности Оператора возместить сумму операции, совершенной без согласия Клиента до момента направления Клиентом - физическим лицом уведомления, не применяются в случае совершения операции с использованием Клиентом - физическим лицом неперсонифицированного ЭСП.

4.33 Перевод ЭДС осуществляется с проведением идентификации Клиента или без проведения идентификации в соответствии с Федеральным законом от 7 августа 2001 года N 115-ФЗ "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма".

4.34 Общая сумма переводимых ЭДС с использованием одного неперсонифицированного ЭСП не может превышать 40 тысяч рублей в течение календарного месяца.

4.35 Оператор не осуществляет перевод ЭДС, если в результате такого перевода будут превышены суммы лимитов, указанные в настоящих Правилах. При этом физическое лицо вправе получить остаток (его часть) ЭДС. Остатка (его часть) ЭДС в этом случае может быть востребован Клиентом в порядке, предусмотренном п. 4.18 настоящих Правил.

4.36 НКО осуществляет учет сумм денежных средств превышающих максимальный остаток электронных денежных средств.

4.37 Использование корпоративного ЭСП осуществляется при условии, что остаток ЭДС не превышает 100 тысяч рублей либо сумму в иностранной валюте, эквивалентную 100 тысячам рублей по официальному курсу Центрального банка Российской Федерации, на конец рабочего дня оператора ЭДС.

4.38 В случае превышения суммы, указанной в п. 4.37 настоящих Правил, Оператор осуществляет перевод ЭДС, в размере превышения указанного ограничения на банковский счет юридического лица или индивидуального предпринимателя без его распоряжения.

4.39 Переводы ЭДС с использованием персонифицированных ЭСП, корпоративных ЭСП могут быть приостановлены в порядке и случаях, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации.

4.40 При переводе ЭДС с использованием персонифицированных ЭСП и корпоративных ЭСП на остаток ЭДС может быть обращено взыскание в соответствии с действующим законодательством и нормативными актами Российской Федерации.

## **5. ПОРЯДОК РАБОТЫ ПРИ ПРИВЛЕЧЕНИИ БАНКОВСКОГО ПЛАТЕЖНОГО АГЕНТА (СУБАГЕНТА)**

5.1 Взаимоотношения между Оператором и банковским платежным агентом (субагентом) регулируются Федеральным законом «О национальной платежной системе», договором между оператором и банковским платежным агентом (субагентом) и настоящими Правилами.

5.2 Оператор привлекает банковского платежного агента:

- 1) для принятия от Клиента - физического лица наличных денежных средств для увеличения остатка ЭДС Клиента, в том числе с применением платежных терминалов и банкоматов;
- 2) для выдачи Клиенту - физическому лицу наличных денежных средств в целях возврата остатков ЭДС, находящихся на ЭСП, через кассу или с применением платежных терминалов и банкоматов;
- 3) для проведения идентификации Клиента - физического лица, его представителя и (или) выгодоприобретателя в целях осуществления операции по переводу ЭДС.

5.3 Привлечение Оператором банковского платежного агента осуществляется при одновременном соблюдении следующих требований:

- 1) осуществление указанной в п. 5.2 настоящих Правил деятельности (ее части) (далее - операции банковского платежного агента) от имени Оператора;
- 2) проведение банковским платежным агентом в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о противодействии легализации

(отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма идентификации клиента - физического лица, его представителя и (или) выгодоприобретателя в целях осуществления перевода денежных средств без открытия банковского счета;

- 3) использование банковским платежным агентом специального банковского счета (счетов) для зачисления в полном объеме полученных от физических лиц наличных денежных средств.;
- 4) подтверждение банковским платежным агентом принятия (выдачи) наличных денежных средств путем выдачи кассового чека, соответствующего требованиям Федерального закона 161-ФЗ;
- 5) предоставление банковским платежным агентом физическим лицам необходимой информации для совершения платежа;
- 6) применение банковским платежным агентом платежных терминалов и банкоматов в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов.

5.4 Привлечение банковским платежным агентом банковского платежного субагента может осуществляться при одновременном соблюдении следующих требований:

- 1) осуществлении указанной в п.5.2 настоящих Правил деятельности (ее части) (далее - операции банковского платежного субагента) от имени Оператора;
- 2) осуществлении операций банковского платежного субагента, не требующих идентификации физического лица в соответствии с законодательством о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма;
- 3) запрете для платежного банковского субагента на привлечение других лиц к осуществлению операций банковского платежного субагента;
- 4) использовании банковским платежным субагентом специального банковского счета (счетов) для зачисления в полном объеме полученных от физических лиц наличных денежных средств;
- 5) подтверждении банковским платежным субагентом принятия (выдачи) наличных денежных средств путем выдачи кассового чека, соответствующего требованиям Федерального закона 161-ФЗ;
- 6) предоставлении банковским платежным субагентом физическим лицам необходимой информации для совершения платежа;
- 7) применении банковским платежным субагентом платежных терминалов и банкоматов в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов.

5.5 Оператор ведет перечень привлеченных банковских платежных агентов (субагентов) с указанием по каждому банковскому платежному агенту (субагенту) адреса всех мест осуществления ими операций по поручению Оператора.

5.6 Порядок информационного взаимодействия с банковскими платежными агентами (субагентами) определяется заключаемыми с ними договорами.

5.7 Оператор осуществляет в порядке, установленном нормативными актами Банка России, Оператора и договором с банковским платежным агентом, систематический



контроль за соблюдением каждым привлеченным банковским платежным агентом условий его привлечения, установленных федеральным законом и договором с этим банковским платежным агентом, а также законодательства о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.

5.8 Несоблюдение банковским платежным агентом условий привлечения является основанием для одностороннего отказа Оператора от исполнения договора с таким банковским платежным агентом.

## **6. ПОРЯДОК ОБЕСПЕЧЕНИЯ БЕСПЕРЕБОЙНОСТИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПЕРЕВОДА ЭЛЕКТРОННЫХ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ**

6.1. Оператор принимает следующие меры, направленные на обеспечение бесперебойности осуществления перевода ЭДС:

- 1) проводит сбор, систематизацию, накопление информации о переводах ЭДС (далее – мониторинг);
- 2) осуществляет меры, направленные на недопущение нарушений функционирования операционных и технологических средств, устройств, информационных систем, обеспечивающих учет информации об остатках ЭДС и их перевод. А в случае возникновения нарушений, осуществляет меры по их устранению по заранее утвержденному регламенту согласно инструкции;
- 3) проводит анализ причин нарушений функционирования операционных и технологических средств, устройств, информационных систем, выработку и реализацию мер по их устранению;
- 4) обеспечивает сохранение функциональных возможностей операционных и технологических средств, устройств, информационных систем при сбоях в их работе (далее - отказоустойчивость), осуществляет их тестирование в целях выявления недостатков функционирования, а в случае выявления недостатков принимает меры по их устранению;
- 5) обеспечивает сохранения физических возможностей вычислительных мощностей;
- 6) проводит круглосуточное наблюдение сотрудниками Технического отдела за функционированием операционных и технологических средств, устройств, информационных систем Оператора;
- 7) поддерживает резервные вычислительные мощности, достаточные для обеспечения бесперебойности осуществления перевода ЭДС Оператора в случае выхода из строя основных мощностей.

6.2. Для организации деятельности, связанной с обеспечением бесперебойности осуществления перевода ЭДС, Оператора подготовлены и поддерживаются в актуальном состоянии следующие внутренние документы:

- 1) План обеспечения непрерывности и восстановления деятельности НКО «МОНЕТА.РУ» (ООО) (ПЛАН ОНИВД);
- 2) Положение об обеспечении отказоустойчивости информационной системы.

6.3. Содержание документов, указанных в пункте 6.2 настоящих Правил, является конфиденциальным и может быть раскрыто исключительно органам и должностным лицам, уполномоченным запрашивать и получать соответствующие сведения у Оператора, на основании запроса, оформленного в установленной форме.

## **7. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ ОПЕРАТОРОМ, ВКЛЮЧАЯ ПРОЦЕДУРУ ОПЕРАТИВНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТОМ**

7.1. Оператор рассматривает претензии Клиента, в том числе при возникновении споров, связанных с использованием Клиентом его ЭСП, а также предоставляет Клиенту возможность получать информацию о результатах рассмотрения претензии, в том числе в письменной форме по требованию Клиента, в срок не более 30 дней со дня получения таких претензий, а также не более 60 дней со дня получения претензии в случае использования ЭДС для осуществления трансграничного перевода ЭДС.

7.2. Претензии Клиент направляет в Службу поддержки Оператора посредством:

- 1) формы обратной связи на Web-сайте и Мобильном приложении Оператора;
- 2) обращения на электронную почту [helpdesk.support@moneta.ru](mailto:helpdesk.support@moneta.ru);

7.3. Для оперативного взаимодействия со Службой сопровождения Оператора Клиент может позвонить по телефонному номеру, указанному на Web-сайте или Мобильном приложении Оператора.

7.4. Служба сопровождения Оператора работает в круглосуточном режиме без выходных.

7.5. Ответ на претензию направляется Клиенту в виде электронного письма на адрес электронной почты, указанной клиентом как адрес для получения Сообщений от оператора.

7.6. В случае принятия решения о полном удовлетворении претензии Оператор вправе совершить соответствующее действие без направления заявителю ответа об удовлетворении.

7.7. Процедуры оперативного взаимодействия Оператора с Клиентами включают:

- направление Клиенту Сообщения о совершении каждой операции с использованием ЭСП и/или отказа в ее совершении;
- получение и фиксацию Сообщений Клиента об утрате Реквизитов доступа к ЭСП и/или о его использовании без согласия Клиента;
- приостановление или прекращение использования Клиентом ЭСП на основании уведомления Клиента.

## **8. ПОРЯДОК ОБМЕНА ИНФОРМАЦИЕЙ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ПЕРЕВОДОВ ЭЛЕКТРОННЫХ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ**

8.1. Обмен информацией при осуществлении перевода ЭДС осуществляется согласно договорам, заключенным Оператором с Участниками перевода.

8.2. При обмене информацией соблюдаются требования законодательства, в том числе Федерального закона от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных».

8.3. Клиент обязан предоставить Оператору достоверную информацию для связи с Клиентом, а в случае ее изменения своевременно предоставить обновленную информацию. Обязанность Оператора по направлению Клиенту Сообщений считается исполненной при направлении Сообщения в соответствии с имеющейся у Оператора информацией для связи с Клиентом.

8.4. Надлежащим уведомлением об исполнении распоряжений Клиента с использованием ЭСП является отражение такой информации в личном кабинете Клиента на Web-Сайте. Сообщения об исполнении распоряжений Клиента с использованием ЭСП

могут быть направлены Оператором в адрес Клиента способами, приведенными в п. 3.20 настоящих Правил.

8.5. Тарифами Оператора может быть предусмотрено вознаграждение за направление Клиенту уведомлений об операциях с использованием ЭСП.

8.6. В случае обнаружения Утраты Реквизитов доступа к ЭСП или незаконного использования Реквизитов доступа к ЭСП, а также в случае, если Клиент подозревает возможность возникновения подобных ситуаций, Клиент обязан незамедлительно уведомить об этом Оператора по телефонам, указанным на Web-Сайте, или путем направления с использованием Мобильного приложения соответствующего электронного заявления на приостановление действия ЭСП.

8.7. После получения Оператором от Клиента устного сообщения об Утрате Реквизитов доступа к ЭСП или после исполнения Оператором электронного заявления на приостановление действия ЭСП, ответственность Клиента за дальнейшее использование Реквизитов доступа к ЭСП прекращается, за исключением случаев, когда Оператору стало известно, что незаконное использование Реквизитов доступа к ЭСП имело место с согласия Клиента.

8.8. Обязанность Оператора по информированию Клиента о совершении операции с использованием Реквизитов доступа к ЭСП считается исполненной в момент отправки соответствующего Сообщения. Сообщение считается полученным Клиентом в течение одного часа с момента отправки.

8.9. Оператор не несет ответственности за отсутствие у Клиента доступа к средствам, с использованием которых Клиент может получить Сообщение, либо несвоевременное получение Сообщения, в том числе за сбои в работе Интернета, сетей связи, возникшие по независящим от Оператора причинам и повлекшие за собой несвоевременное получение или неполучение Клиентом уведомлений Оператора.

## **9. ОБЕСПЕЧЕНИЕ БАНКОВСКОЙ ТАЙНЫ**

9.1. Оператор гарантирует банковскую тайну в отношении информации о переводах ЭДС в соответствии с законодательством Российской Федерации о банках и банковской деятельности

## **10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

10.1. Настоящие Правила регулируются законодательством РФ и являются внутренним документом Оператора.

10.2. Все изменения и дополнения данных Правил вносятся только в соответствии с Приказом Председателя Правления Оператора.

10.3. Ответственным подразделением за поддержание данных правил в актуальном виде является юридический отдел Оператора.

10.4. В случае изменения действующего законодательства Российской Федерации настоящие Правила действуют в части, не противоречащей действующему законодательству Российской Федерации.

10.5. С момента утверждения и введения в действие настоящих Правил, считать утратившими силу Правила осуществления перевода электронных денежных средств в Небанковской кредитной организации "МОНЕТА.РУ" (общество с ограниченной ответственностью), утвержденные решением Совета директоров НКО «МОНЕТА.РУ» (ООО) Протокол № 3-13 от 07 мая 2013 года