

НКО «МОНЕТА» (ООО) ИНН 1215192632, КПП 121501001 ОГРН 1121200000316, ОКПО 38024380	УТВЕРЖДЕНЫ решением Правления НКО «МОНЕТА» (ООО) Протокол № 10-24 от 27 марта 2024 года
--	--

**ПРАВИЛА
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПЕРЕВОДА ЭЛЕКТРОННЫХ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ
В НКО «МОНЕТА» (ООО)
(Версия № 7.0)**

ОГЛАВЛЕНИЕ

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.....	9
5. ПОРЯДОК РАБОТЫ ПРИ ПРИВЛЕЧЕНИИ БАНКОВСКОГО ПЛАТЕЖНОГО АГЕНТА (СУБАГЕНТА).....	13
6. ПОРЯДОК ОБЕСПЕЧЕНИЯ БЕСПЕРЕБОЙНОСТИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПЕРЕВОДА ЭЛЕКТРОННЫХ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ.....	13
7. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОПЕРАТОРОМ ПРЕТЕНЗИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПРОЦЕДУРУ ОПЕРАТИВНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТОМ	14
8. ПОРЯДОК ОБМЕНА ИНФОРМАЦИЕЙ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ПЕРЕВОДОВ ЭЛЕКТРОННЫХ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ.....	15
9. ОБЕСПЕЧЕНИЕ БАНКОВСКОЙ ТАЙНЫ	15
10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	15

Контроль версий документа

Версия	Дата	Изменения
Версия 1.0	07.05.2013	Исходная версия
Версия 2.0	06.07.2015	Переработка документа
Версия 3.0	06.05.2016	Переработка документа
Версия 4.0	03.06.2016	Переработка документа
Версия 5.0	05.07.2017	Переработка документа по замечаниям Службы внутреннего аудита
Версия 6.0	28.02.2020	Переработка документа по замечаниям Службы внутреннего аудита
Версия 7.0	27.03.2024	Плановый пересмотр документа

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила осуществления перевода электронных денежных средств (далее по тексту - Правила) разработаны в соответствии с законодательством РФ, 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» (общество с ограниченной ответственностью) (НКО «МОНЕТА» (ООО), далее – Оператор).

1.2. Данные Правила определяют порядок:

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

1.3. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью Соглашения ЭСП, заключенного между Оператором и его Клиентом, в части, где они непосредственно устанавливают права и обязанности Оператора по отношению ко всем Клиентам или определенным категориям Клиентов.

1.4. В качестве единой шкалы времени при переводе ЭДС признается московское время (UTC+3). Контрольным является время системных часов аппаратных средств Оператора.

1.5. Операционный день Оператора установлен с 00:00:00 до 23:59:59.

1.6. За совершение Переводов Оператор взимает комиссию с Клиента в соответствии с Тарифом, действующим на дату совершения Перевода, путем уменьшения Остатка ЭДС на ЭСП.

1.7. Оператор вправе установить комиссию за ведение Лицевого счета Клиента в соответствии с условиями Соглашения ЭСП.

1.8. НКО обеспечивает бесперебойность осуществления перевода ЭДС в соответствии с требованиями, установленными нормативными актами Центрального банка Российской Федерации.

1.9. Информация об адресе Оператора, размере комиссии за осуществление перевода ЭДС доступна на сайте www.moneta.ru (далее - Сайт Оператора), а также предоставляется по телефонам, указанным на Сайте Оператора.

1.10. ЭДС не подлежат страхованию на основании пункта 5 части 2 статьи 5 Федерального закона от 23.12.2003 № 177-ФЗ «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации».

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Агент - банковский платежный агент (банковский платежный субагент), юридическое лицо, за исключением кредитной организации, или индивидуальный предприниматель, которые привлекаются Оператором/банковским платежным агентом в целях осуществления деятельности по переводу ЭДС.

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

Соглашение ЭСП – Соглашение об использовании Электронного средства платежа «МОНЕТА.РУ» и о переводе электронных денежных средств, в том числе при использовании программного обеспечения для мобильных устройств, заключаемое Клиентом, для осуществления операций с ЭДС.

Идентификация – совокупность мероприятий, проводимых Оператором по установлению сведений о Клиентах, их представителях, выгодоприобретателях, бенефициарных владельцах и подтверждению достоверности этих сведений с использованием оригиналов документов и (или) надлежащим образом заверенных копий и (или) государственных и иных информационных систем.

Клиент – физическое лицо, использующее ЭСП в соответствии с Соглашением ЭСП. Клиент при исполнении обязательств перед третьими лицами может выступать Плательщиком и Получателем ЭДС.

Лицевой счет – лицевой счет Клиента в Системе МОНЕТА.РУ, открытый на балансовом счете 40903 или 40914, применяется в соответствии с Положением Банка России от 24 ноября 2022 г. № 809-П «О плане счетов бухгалтерского учета для кредитных организаций и порядке его применения», не является банковским счетом Клиента, имеет уникальный номер в Системе МОНЕТА.РУ.

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

Оператор – организация, созданная в соответствии с законодательством РФ, осуществляющая деятельность по переводу денежных средств, в том числе электронных денежных средств, без открытия банковского счета.

Остаток ЭДС – объем денежных средств, доступных Клиенту к использованию в соответствии с лимитами, установленными Федеральным законом № 161-ФЗ «О национальной платежной системе». Остаток ЭДС формируется за счет денежных средств, предварительно внесенных Клиентом в пользу Оператора в целях пополнения баланса Лицевого счета, и в каждый момент времени равен такому балансу.

Отдел сопровождения – подразделение Оператора, обеспечивающее оперативное взаимодействие Оператора с Клиентами, предоставляющее Клиенту по его обращению информацию об Операторе, об использовании ЭСП, посредством телефона или электронной почты.

Перевод – действие Оператора, включающее одновременное принятие распоряжения Клиента/Плательщика, уменьшение остатка электронных денежных средств Клиента/Плательщика, увеличение остатка электронных денежных средств Клиента/Получателя на сумму электронных денежных средств в срок не более трех рабочих дней после получения распоряжения.

Плательщик – юридическое лицо, индивидуальный предприниматель и/или физическое лицо, по распоряжению которого осуществляется Перевод ЭДС.

Получатель – юридическое лицо, индивидуальный предприниматель и/или физическое лицо, обладающие необходимой право- и дееспособностью согласно действующему законодательству РФ, в адрес которого осуществляется перевод ЭДС, а именно:

- физическое лицо, в том числе применяющее специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход» в соответствии с Федеральным законом № 422-ФЗ «О проведении эксперимента по установлению специального налогового режима «Налог на профессиональный доход», вставшее на учет в соответствии с пунктом 7.3. ст. 83 Налогового Кодекса РФ, которому Оператор на основании Распоряжения осуществляет перевод;

- юридическое лицо, за исключением кредитной организации, или физическое лицо, зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, получающее денежные средства Клиента за реализуемые товары, выполняемые работы, оказываемые услуги, распространение результатов интеллектуальной деятельности;

- юридическое лицо – некоммерческая организация, принимающая денежные средства от физических лиц на безвозмездной основе, включая благотворительные, религиозные, социальные, культурные, образовательные или иные общественно полезные цели;

- юридическое лицо или физическое лицо, зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, которому вносится плата за жилое помещение и коммунальные услуги, а также органы государственной власти и местного самоуправления, бюджетные учреждения, получающие денежные средства Клиента в рамках выполнения ими функций, установленных законодательством РФ;

- кредитная организация, получающая денежные средства Клиента в соответствии с условиями заключенного с Клиентом договора (погашение ссудной задолженности, пополнение счета банковских карт и пр.).

Распоряжение – электронный документ, содержащий поручение Клиента/Плательщика Оператору на совершение Перевода, а также информацию, позволяющую осуществить Перевод.

Реквизиты доступа – идентификационные и аутентификационные данные Клиента (логин и пароль) для доступа к ЭСП и авторизационные данные (платежный пароль) для подтверждения права использования ЭСП.

Реквизиты операции – уникальная информация о Перевод, содержащая номер операции, дату операции, наименование операции, валюту операции, сумму операции, сумму комиссии по операции, идентификационные наименования Участников перевода, наименование Оператора.

Сайт Оператора – сайт, размещенный в сети Интернет по адресу www.moneta.ru, на котором размещен или доступен интерфейс ЭСП, а также размещена информация об Операторе и ЭСП.

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

Система МОНЕТА.РУ – совокупность программных и аппаратных средств, обеспечивающих информационное и технологическое взаимодействие между Оператором, Клиентом, Плательщиком, Получателем при совершении Переводов с использованием сети Интернет.

Сообщение – электронный документ, предоставляемый Оператором Клиенту/Плательщику, подтверждающий совершение Перевода ЭДС.

Трансграничный перевод ЭДС – перевод ЭДС, при осуществлении которого Платательщик либо Получатель средств находится за пределами Российской Федерации, и (или) перевод ЭДС, при осуществлении которого Платательщика или Получателей средств обслуживает иностранный центральный (национальный) банк или иностранный банк.

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.

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 средство платежа «МОНЕТА.РУ» (ЭСП) – средство и (или) способ, позволяющие Клиенту Оператора составлять, удостоверять и передавать распоряжения в целях осуществления перевода ЭДС в рамках применяемых форм безналичных расчетов с использованием информационно-коммуникационных технологий, электронных носителей информации.

Оператор предоставляет Клиенту следующие типы ЭСП:

- неперсонифицированное ЭСП, если Клиент не прошел процедуру Идентификации;
- неперсонифицированное именованное ЭСП, если Клиент прошел процедуру упрощенной Идентификации;
- персонифицированное ЭСП, если Клиент прошел процедуру Идентификации.

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 Соглашения ЭСП, который содержит в себе условия осуществления переводов ЭДС, а также порядок использования ЭСП, права и обязанности Оператора и Клиента.

3.2 Оператор учитывает денежные средства, предоставленные Клиентом для осуществления Перевода, путем формирования записи, отражающей размер обязательств Оператора перед Клиентом в сумме предоставленных ему денежных средств на Лицевом счете.

3.3 До заключения Соглашения ЭСП Оператор предоставляет Клиенту 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 Оператору;
- о размере и порядке взимания Оператором вознаграждения;

- о способах подачи претензий и порядке их рассмотрения, включая информацию для связи с Оператором;
 - о любых ограничениях способов;
 - о случаях повышенного риска использования ЭСП.
- 3.4 Оператор обеспечивает Клиентам следующие способы использования ЭСП:
- совершение Перевода ЭДС в пользу другого Клиента Оператора;
 - совершение Перевода ЭДС для увеличения Остатка ЭДС, учтенного с использованием иного ЭСП, принадлежащего данному Клиенту в Системе МОНЕТА.РУ;
 - совершение Перевода ЭДС в пользу клиента другого оператора по переводу 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 Агента, (только для Клиентов, использующих персонифицированные ЭСП).
- 3.5 Оператор не предоставляет корпоративные ЭСП юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям.
- 3.6 Оператор не предоставляет Клиенту денежные средства для увеличения Остатка ЭДС на основании договора потребительского кредита (займа).
- 3.7 Оператор не начисляет проценты на Остаток ЭДС.
- 3.8 Оператор осуществляет Перевод ЭДС на основании Распоряжений, в пользу Получателей.
- 3.9 Распоряжение должно содержать обязательные реквизиты Перевода, позволяющие осуществить Перевод, включая: реквизиты ЭСП Получателя; банковские реквизиты Получателя, в соответствии с законодательством РФ, в пользу которого осуществляется Перевод; сумму и валюту Перевода.
- 3.10 Распоряжение Клиента принимается Оператором при достаточности ЭДС для осуществления Перевода.
- 3.11 При недостаточности ЭДС Распоряжение не принимается Оператором к исполнению.
- 3.12 При приеме Распоряжения к исполнению Оператор удостоверяется в праве Клиента распоряжаться ЭДС, проверяет реквизиты Перевода, а также выполняет иные процедуры приема к исполнению Распоряжения, предусмотренные законодательством РФ.
- 3.13 Если право Клиента распоряжаться ЭДС не удостоверено или реквизиты перевода не соответствуют установленным требованиям, Оператор не принимает Распоряжение к исполнению.
- 3.14 Перевод ЭДС осуществляется путем одновременного принятия Оператором распоряжения Клиента/Плательщика, уменьшения остатка ЭДС на ЭСП Клиента/Плательщика и увеличения остатка ЭДС на ЭСП Клиента/Получателя на сумму перевода ЭДС.
- 3.15 Исполнение Распоряжения заключается в регистрации Перевода в Системе МОНЕТА.РУ и изменении Остатков ЭДС на ЭСП Клиента/Плательщика и ЭСП Клиента/Получателя.
- 3.16 Перевод ЭДС осуществляется незамедлительно после приема Оператором Распоряжения Клиента, при этом в срок не более трех рабочих дней после получения Распоряжения.

3.17 Оператор вправе составить Распоряжение от своего имени для исполнения ранее предоставленного Клиентом Распоряжения (например, в случае проведения регулярных платежей Клиента в соответствии с Соглашением ЭСП).

3.18 Оператор незамедлительно после исполнения Распоряжения Клиента направляет Клиенту Сообщение с указанием Реквизитов операции, в соответствии с Соглашением ЭСП.

3.19 Сообщения направляются Оператором одним или несколькими способами, предусмотренными Соглашением ЭСП.

3.20 Оператор не предоставляет Клиентам возможность использования ЭСП в автономном режиме.

3.21 Перевод ЭДС в пользу Получателя ЭДС становится Безотзывным и Окончательным после осуществления Оператором действий, указанных в п. 3.14 настоящих Правил.

3.22 Клиент может обратиться в Отдел сопровождения Оператора для отзыва Распоряжения до наступления Безотзывности Перевода ЭДС, путем направления Распоряжения об отзыве через Сайт Оператора.

3.23 Оператор не рассматривает претензии Клиентов, связанные с Переводом ЭДС Получателю, не исполняющему или исполняющему ненадлежащим образом свои обязательства.

3.24 ЭДС, поступившие Оператору при возврате Перевода, в том числе ошибочного, зачисляются на ЭСП Клиента.

3.25 Оператор на постоянной основе осуществляет учет информации о Переводах и Остатках ЭДС.

3.26 Остаток (его часть) ЭДС Клиента, использующего неперсонифицированное ЭСП, если процедура упрощенной идентификации в отношении такого Клиента не проводилась, по Распоряжению Клиента может быть:

- переведен на банковские счета юридических лиц и индивидуальных предпринимателей;
- направлен на исполнение обязательств клиента перед кредитной организацией (в том числе на уплату вознаграждения).

3.27 Остаток (его часть) ЭДС Клиента, использующего неперсонифицированное ЭСП, если была проведена процедура упрощенной идентификации в отношении такого Клиента, по Распоряжению Клиента может быть:

- переведен на банковский счет в пользу юридических лиц, индивидуальных предпринимателей либо на банковский счет Клиента;
- направлен на исполнение обязательств Клиента перед кредитной организацией.

3.28 Остаток (его часть) ЭДС Клиента, использующего персонифицированное ЭСП, по Распоряжению Клиента может быть:

- переведен на банковский счет Клиента, физического, юридического лица и индивидуального предпринимателя;
- направлен на исполнение обязательств Клиента перед кредитной организацией;
- переведен без открытия банковского счета;
- выдан наличными денежными средствами через Агента (при наличии договоренностей Оператора и Агента о выдаче наличных денежных средств).

3.29 Распоряжение на возврат Остатка (его части) ЭДС оформляется Клиентом на Сайте Оператора, а также при личном обращении к Оператору (к уполномоченному Оператором лицу).

3.30 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 РФ, актов органов валютного регулирования и актов органов валютного контроля.

Используемые в настоящих Правилах понятия и термины применяются в том значении Федерального закона № 173-ФЗ «О валютном регулировании и валютном контроле», если иное не предусмотрено Федеральным законом № 161-ФЗ «О национальной платежной системе».

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

3.32 Оператор предоставляет Клиенту возможность осуществлять перевод денежных средств с использованием Системы быстрых платежей (далее – СБП), с указанием в качестве идентификатора получателя денежных средств номер мобильного телефона Получателя, в том числе находящегося на обслуживании в сторонней кредитной организации. При этом Клиент получает возможность:

- получать денежные средства для увеличения Остатка ЭДС;
- осуществлять Перевод;
- осуществлять возврат неиспользованного Остатка ЭДС.

4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КЛИЕНТАМ ЭСП И ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПЕРЕВОДА ЭДС

4.1 Предоставление и использование ЭСП осуществляется на основании Соглашения ЭСП.

4.2 Соглашение ЭСП определяет обязательства Оператора и Клиента, а также порядок взаимодействия и расчетов при осуществлении Перевода. Условия Соглашения ЭСП доводятся до Клиента путем размещения на Сайте Оператора Соглашения ЭСП.

4.3 Проведение Идентификации, в целях получения права использования Клиентом персонифицированного ЭСП осуществляется следующими способами:

- получение Оператором подписанного заявления на Идентификацию, подлинность подписи физического лица должна быть удостоверена нотариально;
- иными способами, не запрещенными законодательством РФ и предусмотренными Правилами внутреннего контроля Оператора в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма, финансированию распространения оружия массового поражения.

4.4 Оператор вправе потребовать от Клиента, использующего персонифицированное ЭСП и не достигшего совершеннолетия, предоставления письменного согласия его законного представителя на использование ЭСП и осуществление переводов ЭДС. Согласие оформляется по установленной Оператором форме. При этом подлинность подписи законного представителя удостоверяется нотариально. Согласие законного представителя представляется в офис Оператора (уполномоченного Оператором лица).

4.5 Заключение Соглашения ЭСП и предоставление ЭСП осуществляется в следующем порядке:

1) Клиент вводит свой номер телефона, адрес электронной почты на Сайте Оператора в разделе «Регистрация пользователя», которые являются для Оператора Реквизитами доступа.

2) Клиент выбирает «Секретный вопрос» и указывает ответ на вопрос.

3) Клиент вводит код с изображения.

4) Клиент принимает условия Соглашения ЭСП с помощью проставления символа ✓ рядом с реквизитом «Я принимаю условия сервиса».

5) На адрес электронной почты или номер телефона Клиента, указанные при регистрации, высылается регистрационное письмо или смс-сообщение от Оператора, в котором находится информация о завершении регистрации и Реквизитах доступа.

6) Любая операция с использованием ЭСП подтверждается Клиентом с помощью платежного пароля - произвольная комбинация цифр. Платежный пароль устанавливается Клиентом самостоятельно или генерируется Оператором, в случае выбора такого способа Клиентом.

7) Оператор открывает Клиенту Лицевой счет и предоставляет доступ к ЭСП.

8) С Клиентом, привлечшим для информационно-технологического взаимодействия с Оператором третье лицо, заключение Соглашения ЭСП и представление ЭСП осуществляется в рамках интерфейса MONETA.MerchantAPI.

4.6 Оператор вправе отказать Клиенту в заключении Соглашения ЭСП в случае:

1) Оператору известны случаи нарушения Клиентом условий ранее заключенного Соглашения ЭСП (например, множественная регистрация с IP-адреса Клиента).

2) Клиент совершает регистрацию с использованием скомпрометированных персональных данных, то есть Оператору известны случаи нарушения Клиентом условий договоров других операторов по переводу электронных денежных средств.

4.7 Клиент предоставляет Оператору денежные средства для увеличения Остатка ЭДС любым способом, предусмотренным Соглашением ЭСП. Сроки зачисления денежных средств, размер взимаемой с Клиента комиссии за зачисление денежных средств указаны на Сайте Оператора.

4.8 Оператор информирует Клиента о совершении каждой операции с использованием ЭСП путем направления соответствующего Сообщения в порядке, установленном Соглашением ЭСП.

4.9 Информация об Остатке ЭДС, о Переводах, а также иная информация об использовании ЭСП фиксируется и хранится Оператором в течение срока действия Соглашения ЭСП, а также в течение 5 (пяти) лет после даты его расторжения. Хранение информации свыше указанного срока осуществляется по усмотрению Оператора при наличии законных оснований.

4.10 Оператор предоставляет Клиенту информацию об использовании ЭСП в режиме реального времени за последние 6 (шесть) месяцев и за произвольный период по запросу.

4.11 Приостановление или прекращение использования ЭСП Клиентом происходит в случаях:

1) По инициативе Оператора, если:

- стали известны случаи мошенничества с использованием ЭСП Клиента;

- обнаружены факты неправомерного использования ЭСП;

- стали известны случаи нарушения Клиентом условий Соглашения ЭСП или действующего законодательства РФ;

- выявлены нестандартные или необычно сложные схемы 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;

- Оператором реализуются требования, установленные законодательством РФ о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма;

- совершены Переводы на сумму, превышающую лимит Остатка ЭДС, в результате технической ошибки Оператора;

- на Лицевой счет зачислены денежные средства, в результате несанкционированного доступа к ЭСП;

- держатель банковской карты оспаривает операции о предоставлении электронных денежных средств Оператору для увеличения Остатка ЭДС с использованием банковской карты;

- получена информация о недействительности документа, удостоверяющего личность Клиента;

- Оператором реализуются мероприятия по противодействию осуществлению переводов денежных средств без согласия Клиента;

- выполнение операции может повлечь угрозу безопасности имуществу Клиента либо любого третьего лица.

2) По инициативе Клиента, если:

- произошла утеря или компрометация Реквизитов доступа;

- на основании волеизъявления Клиента путем направления Оператору соответствующего уведомления в установленном Соглашением ЭСП порядке.

3) По инициативе уполномоченных государственных органов, если:

- Оператором получены документы на приостановление действий с использованием ЭСП (решения, постановления).

4.12 Приостановление использования ЭСП влечет прекращение Оператором Переводов и уменьшение Остатка ЭДС.

4.13 Допускаются следующие сроки приостановления использования ЭСП:

1) по инициативе Оператора:

- до даты полного устранения Клиентом допущенных им нарушений порядка использования ЭСП;

- до даты, когда Оператор будет иметь все основания считать, что отсутствует несанкционированный доступ к ЭСП;

- до даты окончания анализа предварительно предоставленных Клиентом разъяснений и документов, затребованных Оператором;

- на срок в соответствии с требованиями, установленными Федеральным законом № 161-ФЗ «О национальной платежной системе»;

- до даты пополнения Клиентом Остатка ЭДС в сумме, достаточной для возмещения убытков Оператора при осуществлении Перевода в результате технической ошибки, но не превышающей установленные лимиты;

- до даты принятия Оператором решения о возобновлении использования ЭСП после реализации несанкционированного доступа, но не более 3 (трех) месяцев со дня прекращения использования ЭСП;

- 180 (сто восемьдесят) календарных дней с даты прекращения использования ЭСП и оспаривания операции по банковской карте.

2) По инициативе Клиента:

- до даты подачи Клиентом распоряжения на возобновление использования ЭСП.

3) По инициативе уполномоченных государственных органов:

- до даты получения соответствующего разрешительного документа, полученного Оператором от уполномоченного государственного органа.

4.14 Процедура приостановления использования ЭСП, способы восстановления доступа к ЭСП устанавливаются Соглашением ЭСП, размещенном на Сайте Оператора.

4.15 Оператор вправе отказать Клиенту в возобновлении использования ЭСП и расторгнуть Соглашение ЭСП.

4.16 В случае утраты Реквизитов доступа, Оператор предоставляет возможность восстановления утраченных Реквизитов доступа, следующими способами:

- ввод на Сайте Оператора корректных данных для восстановления утраченных Реквизитов доступа;

- прохождение Идентификации в соответствии с п. 4.3. настоящих Правил;

- ввод ответа на Секретный вопрос, согласованный Оператором и Клиентом.

4.17 Оператор вправе отказать Клиенту в восстановлении Реквизитов доступа и возобновлении использования неперсонифицированного ЭСП, если в результате рассмотрения обращения Клиента, Оператор сочтет не подтвержденной принадлежность ЭСП Клиенту. Также Оператор вправе отказать Клиенту в восстановлении Реквизитов доступа и возобновлении использования, персонифицированного ЭСП, если предоставлены данные, отличные от имеющихся у Оператора данных, полученных при Идентификации Клиента.

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

4.19 Прекращение использования Клиентом ЭСП не прекращает обязательств Клиента и Оператора, возникших до момента приостановления или прекращения использования ЭСП.

4.20 В случае утраты Реквизитов доступа и (или) использования ЭСП без согласия Клиента, Клиент обязан направить соответствующее уведомление Оператору незамедлительно после обнаружения факта утраты ЭСП и (или) его использования без согласия Клиента, но не позднее дня, следующего за днем получения от Оператора уведомления о совершенной Операции.

4.21 Уведомление об утрате Реквизитов доступа и (или) использования ЭСП без согласия Клиента, направляется Клиентом способом, установленным в Соглашении ЭСП.

4.22 Оператор фиксирует и хранит направленные Клиентами уведомления в соответствии с п. 4.21 Правил, в течение срока действия Соглашения ЭСП, а также в течение 5 (пяти) лет после даты его расторжения.

4.23 После получения Оператором уведомления Клиента об использовании ЭСП без его согласия Оператор возмещает Клиенту сумму операции, совершенной без согласия Клиента после получения указанного уведомления.

4.24 Если Оператор не исполняет обязанность по информированию Клиента о совершенной операции в соответствии с п. 4.8 настоящих Правил, то Оператор обязан возместить Клиенту сумму операции, о которой клиент не был проинформирован и которая была совершена без согласия Клиента.

4.25 Если Оператор исполняет обязанность по информированию Клиента о совершенной операции в соответствии с п. 4.8 настоящих Правил и Клиент не направил Оператору уведомление в соответствии с п. 4.20 настоящих Правил, то Оператор не обязан возмещать Клиенту сумму операции, совершенной без согласия Клиента.

4.26 Если Оператор исполняет обязанность по информированию Клиента о совершенной операции в соответствии с п. 4.8 настоящих Правил и Клиент направил Оператору уведомление в соответствии с п. 4.20 настоящих Правил, то Оператор должен возместить Клиенту сумму операции, совершенной без согласия Клиента до момента направления Клиентом уведомления. Оператор должен возместить сумму операции, совершенной без согласия Клиента, если не докажет что Клиент нарушил порядок использования ЭСП, что повлекло совершение операции без согласия Клиента.

4.27 Положения п. 4.23, 4.26 настоящих Правил в части обязанности Оператора возместить сумму операции, совершенной без согласия Клиента, не применяются в случае совершения операции с использованием неперсонифицированного ЭСП.

4.28 Перевод ЭДС осуществляется с проведением Идентификации Клиента или без проведения Идентификации в соответствии с Федеральным законом от №115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма».

4.29 Оператор не осуществляет Перевод ЭДС, если в результате такого Перевода будут превышены суммы - лимиты, установленные законодательством РФ и Оператором,

опубликованные на Сайте Оператора. При этом Клиент вправе получить Остаток (его часть) ЭДС.

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

5. ПОРЯДОК РАБОТЫ ПРИ ПРИВЛЕЧЕНИИ АГЕНТА

5.1 Взаимоотношения между Оператором и Агентом регулируются Федеральным законом «О национальной платежной системе» и заключенным договором.

5.2 Оператор привлекает Агента:

- 1) для принятия от Клиента наличных денежных средств для увеличения Остатка ЭДС, в том числе с применением платежных терминалов и банкоматов;
- 2) для выдачи Клиенту наличных денежных средств в целях возврата Остатка ЭДС через кассу или с применением платежных терминалов и банкоматов;
- 3) для проведения идентификации Клиента, его представителя и (или) выгодоприобретателя в целях осуществления Перевода.

5.3. Привлечение Оператором Агента осуществляется на основании договора, в соответствии со внутренними документами Оператора и законодательством РФ.

5.4 Порядок информационного взаимодействия с Агентом определен заключенным договором.

5.5 Оператор в порядке, установленном нормативными актами Банка России, осуществляет систематический контроль за соблюдением привлеченным Агентом условий его привлечения, установленных Федеральным законом № 161-ФЗ «О национальной платежной системе», заключенным договором и законодательством о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения.

6. ПОРЯДОК ОБЕСПЕЧЕНИЯ БЕСПЕРЕБОЙНОСТИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПЕРЕВОДА ЭЛЕКТРОННЫХ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

6.1. Оператор обеспечивает бесперебойность осуществления Перевода ЭДС, в том числе с использованием следующих мер:

- 1) проводит сбор, систематизацию, накопление информации о переводах ЭДС (далее – мониторинг);
- 2) контролирует недопущение нарушений функционирования операционных и технологических средств, устройств, информационных систем, обеспечивающих учет информации о Переводах и Остатках ЭДС. В случае возникновения нарушений, оперативно принимает меры по их устранению;
- 3) проводит анализ причин нарушений функционирования операционных и технологических средств, устройств, информационных систем, осуществляет разработку 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 за функционированием операционных и технологических средств, устройств, информационных систем;

7) поддерживает резервные вычислительные мощности, достаточные для обеспечения бесперебойности осуществления Перевода ЭДС в случае выхода из строя основных мощностей.

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

1) План обеспечения непрерывности и восстановления деятельности Оператора (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 И ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТОМ

7.1. Оператор рассматривает претензии Клиента, в том числе при возникновении споров, связанных с использованием ЭСП. Оператор предоставляет Клиенту возможность получать информацию о результатах рассмотрения претензии, в том числе в письменной форме в срок не более 15 календарных дней со дня получения претензий. В случае использования ЭСП для осуществления Трансграничного перевода ЭДС – в срок не более 60 календарных дней со дня получения претензии.

7.2. Способы направления Клиентом Претензии:

1) форма обратной связи на Сайте Оператора;

2) по электронной почте на адрес helpdesk.support@moneta.ru;

3) на бумажном носителе почтовой (курьерской) связью;

4) связаться с Оператором по номеру телефона, указанному на Сайте Оператора.

7.3. Оператор принимает претензии в течении Операционного дня.

7.4. 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:

- размещение на Сайте Оператора;

- способом, определенным Клиентом в заявлении;

- по электронной почте, указанной в соответствии с Соглашением ЭСП;

- СМС-сообщением на номер телефона, указанный в соответствии с Соглашением ЭСП;

- письмом на почтовый адрес, указанный в соответствии с Соглашением ЭСП.

7.5. При отправке уведомлений в соответствии с пунктом 7.4. настоящих Правил уведомление считается полученным Клиентом по истечении 24 часов с момента отправки уведомления за исключением уведомления, отправленного на почтовый адрес. При отправке уведомления письмом на почтовый адрес, уведомление считается полученным Клиентом по истечении 7 (семи) календарных дней с момента его отправки.

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

7.7. Процедуры 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 и/или об использовании ЭСП без согласия Клиента;

– направление Клиентом Оператору уведомления о приостановлении или прекращении использования ЭСП.

8. ПОРЯДОК ОБМЕНА ИНФОРМАЦИЕЙ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ПЕРЕВОДОВ ЭДС

8.1. Обмен информацией при осуществлении Перевода ЭДС осуществляется в соответствии с договором, заключенным между Оператором и Участниками перевода.

8.2. Обмен информацией осуществляется с соблюдением требований законодательства, в том числе Федерального закона от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных».

8.3. Клиент обязан предоставить Оператору достоверную контактную информацию для связи. 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 контактной информацией.

8.4. Тарифом Оператора может быть предусмотрено вознаграждение за направление Клиенту Сообщений.

8.5. Оператор не несет ответственности за отсутствие у Клиента доступа к средствам, с помощью которых Клиент может получить Сообщение, либо несвоевременное получение Сообщения из-за сбоев в работе Интернета и 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 РФ о банках и банковской деятельности

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

10.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с законодательством РФ и являются внутренним документом Оператора.

10.2. Все изменения и дополнения в данные Правила вносятся решением Правления.

10.3. В случае изменения действующего законодательства РФ настоящие Правила действуют в части, не противоречащей действующему законодательству РФ.

10.4. С момента утверждения и введения в действие настоящих Правил, считать утратившими силу Правила в предыдущей редакции.