

**УТВЕРЖДЕНО**

**Советом директоров**

**НКО «Премиум» (ООО)**

**Протокол № 4 от 05 марта 2013 г.**

**Правила  
осуществления перевода электронных денежных средств  
Небанковской кредитной организации «Премиум»  
(Общество с ограниченной ответственностью)**

## **Оглавление:**

### **1. Общие положения**

### **2. Порядок направления Клиентом Распоряжений и деятельность НКО по переводу ЭДС**

*2.1. Направление Распоряжений*

*2.2. Ввод ЭДС*

*2.3. Перевод ЭДС*

*2.4. Вывод ЭДС*

*2.5. Деятельность НКО при увеличении остатков ЭДС физических лиц - абонентов оператора связи*

*2.6. Порядок уведомления Клиента о приеме Распоряжения и об операциях с использованием ЭСП*

*2.7. Характеристики перевода ЭДС*

*2.8. Обязанности НКО и Клиентов по информированию при переводе ЭДС*

### **3. Порядок предоставления Клиентам ЭСП и осуществления перевода ЭДС с их использованием**

*3.1. Виды ЭСП, используемые при переводе ЭДС*

*3.2. Порядок предоставления Клиентам ЭСП и порядок его использования*

*3.3. Порядок использования Клиентом ЭСП в зависимости от проведения Идентификации Клиента*

*3.4. Автономный режим использования ЭСП*

### **4. Порядок взаимодействия НКО с Банковскими платежными агентами, Операционным центром и Платежными клиринговыми центрами**

*4.1. Порядок взаимодействия НКО с Банковскими платежными агентами (субагентами)*

*4.2. Порядок взаимодействия НКО с Операционным центром*

*4.3. Порядок взаимодействия НКО с Платежным клиринговым центром*

### **5. Порядок обеспечения бесперебойности осуществления перевода ЭДС**

### **6. Порядок рассмотрения НКО претензий и процедуры оперативного взаимодействия с Клиентами**

**7. Порядок обмена информацией при осуществлении переводов ЭДС**

**8. Деятельность НКО в качестве участника Платежной системы**

## 1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила осуществления перевода электронных денежных средств устанавливаются в соответствии с положениями и правилами Федерального закона «О национальной платежной системе» от 27.06.2011 г. № 161-ФЗ, Закона «О банках и банковской деятельности» от 02.12.1990 г. № 395-1, Федерального закона «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» от 07.08.2001 № 115-ФЗ, Положения Банка России «О правилах осуществления перевода денежных средств» от 19.06.2012 г. № 383-П, иными нормативными актами и рекомендациями Банка России и определяют порядок деятельности Небанковской кредитной организации «Премиум» (Общество с ограниченной ответственностью) (НКО «Премиум» (ООО)), связанной с переводом электронных денежных средств; порядок предоставления клиентам электронных средств платежа и осуществления перевода электронных денежных средств с их использованием; порядок деятельности оператора электронных денежных средств при привлечении банковских платежных агентов, организаций, оказывающих операционные услуги и (или) услуги платежного клиринга; порядок обеспечения бесперебойности осуществления перевода электронных денежных средств; порядок рассмотрения претензий оператором электронных денежных средств, включая процедуры оперативного взаимодействия с клиентами; порядок обмена информацией при осуществлении переводов электронных денежных средств.

1.2. В целях настоящих Правил осуществления перевода электронных денежных средств используются следующие термины и сокращения:

**НКО** – Небанковская кредитная организация «Премиум» (Общество с ограниченной ответственностью), являющаяся Оператором электронных денежных средств, имеющая право на осуществление переводов денежных средств без открытия банковских счетов и связанных с ними иных банковских операций.

**Оператор электронных денежных средств (Оператор ЭДС)** – НКО, а также иные кредитные организации, осуществляющие перевод ЭДС без открытия банковского счета.

**Электронные денежные средства (далее – 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, предоставившего 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 (далее – ЭСП)** - средство и (или) способ, позволяющие Клиенту НКО 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.

**WEB-сайт НКО** – WEB-сайт, размещенный в сети Internet.

**Кошелек** — ЭСП, которое предназначено для осуществления Клиентом переводов без открытия счета, в том числе переводов ЭДС. Представляет собой программу для ЭВМ, интерфейс которой размещен и/или доступен на WEB-сайте НКО и отображается посредством программы для просмотра интернет-сайтов (браузера), либо специального приложения (если доступ к Кошельку осуществляется с использованием мобильных устройств). Каждому Кошельку при его создании автоматически присваивается уникальный номер, совпадающий с номером соответствующего договора с Клиентом.

**Авторизационные данные** — данные, позволяющие провести аутентификацию Клиента. По умолчанию Авторизационными данными являются логин и пароль Клиента. Иные виды Авторизационных данных могут быть использованы по соглашению между Клиентом и НКО.

**Аутентификация** — удостоверение правомочности Клиента для совершения операций с ЭСП или получения информации об операциях с использованием ЭСП. Аутентификация Клиента для осуществления операций с использованием ЭСП осуществляется программными средствами НКО на основании вводимых Клиентом Авторизационных данных.

**Персонализированное электронное средство платежа (далее - Персонализированное ЭСП)** – использование Клиентом – физическим лицом, прошедшим Идентификацию в соответствии с Федеральным законом «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» от 07.08.2001 № 115-ФЗ (далее - Закон «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма»), ЭСП при условии, что остаток ЭДС в любой момент не превышает 100 тысяч рублей либо сумму в иностранной валюте, эквивалентную 100 тысячам рублей по официальному курсу Банка России.

**Неперсонализированное электронное средство платежа (далее - Неперсонализированное ЭСП)** – использование Клиентом – физическим лицом, не прошедшим Идентификацию в соответствии с Законом «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», ЭСП при условии, что остаток ЭДС в любой момент не превышает 15 тысяч рублей.

**Корпоративное электронное средство платежа (Корпоративное ЭСП)** – использование Клиентом – юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем, прошедшим Идентификацию в соответствии с Законом «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», ЭСП при условии, что остаток электронных денежных средств не превышает 100 тысяч рублей либо сумму в иностранной валюте, эквивалентную 100 тысячам рублей по официальному курсу Банка России, на конец рабочего дня НКО.

**Автономный режим использования ЭСП** – возможность использования Плательщиком – физическим лицом и Получателем средств – юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем ЭСП, когда действия по переводу ЭДС осуществляются одновременно, происходит временной разрыв между распоряжением Клиента,

уменьшением остатка ЭДС Плательщика и увеличением остатка ЭДС Получателя средств на сумму перевода ЭДС.

**Идентификация** - совокупность мероприятий, проводимых НКО в соответствии с Законом «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», направленных на установление сведений о Клиентах, их представителях, выгодоприобретателях, по подтверждению достоверности этих сведений.

**Перевод электронных денежных средств (далее - Перевод ЭДС)** - действия НКО по предоставлению Получателю средств ЭДС Плательщика.

**Трансграничный перевод электронных денежных средств (далее – Трансграничный перевод ЭДС)** – перевод ЭДС, при котором Плательщик либо Получатель средств находится за пределами Российской Федерации, и (или) перевод ЭДС, при котором Плательщика или Получателя средств обслуживает иностранный центральный (национальный) банк или иностранный банк.

**Безотзывность перевода электронных денежных средств (далее - Безотзывность перевода ЭДС)** - характеристика перевода ЭДС, обозначающая отсутствие или прекращение возможности отзыва распоряжения об осуществлении перевода ЭДС в определенный момент времени.

**Безусловность перевода электронных денежных средств (далее - Безусловность перевода ЭДС)** - характеристика перевода ЭДС, обозначающая отсутствие условий или выполнение всех условий для осуществления перевода ЭДС в определенный момент времени.

**Окончателность перевода электронных денежных средств (далее - Окончателность перевода ЭДС)** - характеристика перевода ЭДС, обозначающая предоставление ЭДС Получателю средств в определенный момент времени.

**Клиент** - физическое лицо, индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, находящееся на обслуживании в НКО.

**Плательщик** – физическое лицо, индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, имеющие право передавать распоряжения о переводе ЭДС Получателю средств.

**Получатель средств** - физическое лицо, индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, в адрес которых передаются распоряжения о переводе ЭДС.

**Требование Получателя средств (прямое дебетование)** – требование Получателя средств, предъявленное НКО об уменьшении Остатка (части Остатка) ЭДС Плательщика в пользу Получателя средств с согласия Плательщика (акцепт Плательщика) на основании

договора между НКО и Плательщиком и договора между Плательщиком и Получателем средств.

**Распоряжение о переводе (Распоряжение)** – информационное сообщение, направляемое Клиентом НКО в электронной форме с использованием ЭСП, содержащее информацию, позволяющую осуществить перевод ЭДС, в том числе: наименование и реквизиты Получателя средств; платежные реквизиты, позволяющие идентифицировать Клиента в системе учета Получателя средств (такие как: абонентский телефонный номер; номер и дата договора между Клиентом и Получателем средств; дата и номер иного документа, подтверждающего денежные обязательства Клиента перед Получателем средств; сумма перевода; иные реквизиты, в зависимости от того, какая информация подлежит предоставлению Клиентом в момент исполнения своего денежного обязательства перед Получателем средств); а также любая иная информация, необходимая НКО для надлежащего исполнения Распоряжения Клиента об осуществлении перевода ЭДС.

**Банковский платежный агент** - юридическое лицо, за исключением кредитной организации, или индивидуальный предприниматель, которые привлекаются НКО в целях осуществления деятельности, предусмотренной Федеральным законом «О национальной платежной системе» от 27.06.2011 г. № 161-ФЗ (далее – Закон «О национальной платежной системе»).

**Банковский платежный субагент** - юридическое лицо, за исключением кредитной организации, или индивидуальный предприниматель, которые привлекаются банковским платежным агентом в целях осуществления деятельности, предусмотренной Законом «О национальной платежной системе».

**Операционный центр** - организация, обеспечивающая доступ к услугам по переводу ЭДС, в том числе с использованием ЭСП, а также обмен электронными сообщениями (далее - операционные услуги).

**Платежный клиринговый центр** - организация, обеспечивающая прием к исполнению распоряжений об осуществлении перевода денежных средств (далее - услуги платежного клиринга).

**Платежная система** - совокупность организаций, взаимодействующих по правилам платежной системы в целях осуществления перевода денежных средств, включающая оператора платежной системы, операторов услуг платежной инфраструктуры и участников платежной системы, из которых как минимум три организации являются операторами по переводу денежных средств (включая Операторов ЭДС).

**Правила** - настоящие Правила осуществления перевода электронных денежных средств.

**2. Порядок направления Клиентом Распоряжений и деятельность НКО по переводу ЭДС.**

## *2.1. Направление Распоряжений.*

2.1.1. Клиент НКО имеет право составлять, удостоверить и передавать Распоряжения в целях осуществления перевода ЭДС.

2.1.2. Клиент имеет право передавать НКО Распоряжения о переводе ЭДС, исключительно с использованием ЭСП.

2.1.3. Распоряжение Клиента должно содержать информацию, позволяющую осуществить перевод ЭДС в рамках применяемых форм безналичных расчетов (далее - реквизиты перевода). Перечень реквизитов перевода устанавливается нормативными актами Банка России, нормативными правовыми актами федеральных органов исполнительной власти и договором, заключенным НКО с Клиентом или между Операторами ЭДС.

2.1.4. Распоряжение Клиента о переводе ЭДС может передаваться, приниматься к исполнению, исполняться и храниться в электронном виде, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России, нормативными правовыми актами Российской Федерации или договором, заключенным Оператором ЭДС с Клиентом или между Операторами ЭДС.

2.1.5. НКО вправе составить распоряжение от своего имени для исполнения Распоряжения Клиента.

2.1.6. При приеме к исполнению Распоряжения Клиента НКО обязана удостовериться в праве Клиента распоряжаться ЭДС, проверить реквизиты перевода, достаточность ЭДС для исполнения Распоряжения Клиента.

2.1.7. Если право Клиента распоряжаться ЭДС не удостоверено, а также, если реквизиты перевода не соответствуют установленным требованиям, НКО не принимает Распоряжение Клиента к исполнению и незамедлительно направляет Клиенту уведомление об этом.

2.1.8. Достаточность ЭДС для исполнения Распоряжения Клиента определяется в порядке, установленном нормативными актами Банка России. При недостаточности ЭДС НКО не принимает Распоряжение Клиента к исполнению и незамедлительно направляет Клиенту уведомление об этом.

2.1.9. Прием НКО Распоряжения Клиента к исполнению подтверждается НКО незамедлительно.

2.1.10. Распоряжение Клиента может быть отозвано Клиентом до наступления безотзывности перевода ЭДС, в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации и договором.

2.1.11. Распоряжение Клиента исполняется НКО в размере суммы, указанной в Распоряжении Клиента.

2.1.12. Исполнение Распоряжения Клиента должно подтверждаться НКО незамедлительно путем уведомления Клиента в порядке, предусмотренном настоящими Правилами и договором между Клиентом и НКО.

## *2.2. Ввод ЭДС.*

2.2.1. При осуществлении безналичных расчетов в форме перевода ЭДС Клиент предоставляет денежные средства НКО на основании заключенного с ним договора.

Предоставление физическим лицом наличных денежных средств может производиться через Банковского платежного агента НКО, в том числе с применением платежных терминалов и банкоматов.

2.2.2. Клиент - физическое лицо может предоставлять денежные средства НКО с использованием своего банковского счета, открытого в НКО или иной кредитной организации, либо без использования банковского счета.

Остаток ЭДС Клиента – Получателя средств может быть увеличен путем предоставления Плательщиком - физическим лицом наличных денежных средств НКО в соответствии с абзацем 1 настоящего пункта или по Распоряжению Плательщика, в соответствии с п. 2.3.21 Правил.

2.2.3. Клиент - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель предоставляет денежные средства НКО только с использованием своего банковского счета, открытого в НКО или иной кредитной организации.

2.2.4. НКО учитывает денежные средства, предоставленные Клиентом, путем формирования записи, отражающей размер обязательств НКО перед Клиентом в сумме предоставленных им денежных средств (далее - Остаток ЭДС).

2.2.5. НКО не имеет право предоставлять Клиенту денежные средства для увеличения Остатка ЭДС Клиента, в том числе на основании Кредитного договора.

НКО не имеет права осуществлять начисление процентов на Остаток ЭДС или осуществлять выплату любого вознаграждения Клиенту.

### *2.3. Перевод ЭДС.*

2.3.1. Перевод ЭДС осуществляется на основании Распоряжений Плательщиков в пользу Получателей средств.

2.3.2. В случаях, предусмотренных договорами между Плательщиком и НКО, между Плательщиком и Получателем средств, перевод ЭДС может осуществляться на основании Требований Получателей средств.

2.3.3. Право Получателя средств предъявлять требования должно быть предусмотрено договором между обслуживающим Плательщика Оператором ЭДС и Плательщиком, а также договором между Плательщиком и Получателем средств.

2.3.4. При предъявлении НКО Требования Получателя средств, НКО имеет право принять указанное требование к исполнению в случае наличия договоров, указанных в пункте 2.3.2. настоящих Правил, а также в случае проведения Идентификации как Получателя средств, так и Плательщика.

2.3.5. В случае отсутствия Идентификации Получателя средств и Плательщика, НКО обязана предложить пройти такую Идентификацию, либо отказать в переводе ЭДС на основании Требования Получателя средств.

2.3.6. На перевод ЭДС по Требованию Получателя средств Плательщик должен дать согласие (акцепт Плательщика).

2.3.7. Акцепт Плательщика может быть дан до поступления Требования Получателя средств (заранее данный акцепт Плательщика) или после его поступления обслуживающему Плательщика Оператору ЭДС. Акцепт Плательщика может быть дан в договоре между обслуживающим Плательщика Оператором ЭДС и Плательщиком либо в виде отдельного документа или сообщения.

2.3.8. Акцепт Плательщика может быть дан в отношении одного или нескольких Получателей средств, одного или нескольких Требований Получателя средств.

2.3.9. Требование Получателя средств может направляться непосредственно обслуживающему Плательщика Оператору ЭДС или через Оператора ЭДС, обслуживающего



Получателя средств.

2.3.10. В случае отсутствия заранее данного акцепта Плательщика Оператор ЭДС передает поступившее Требование Получателя средств для акцепта Плательщику не позднее дня, следующего за днем поступления Требования Получателя средств.

2.3.11. Акцепт Плательщика должен быть дан в течение пяти рабочих дней, если более короткий срок не предусмотрен договором между Оператором ЭДС и Плательщиком.

2.3.12. При акцепте Плательщика Требование Получателя средств исполняется в сумме акцепта Плательщика путем списания Остатка ЭДС (часть остатка ЭДС) Плательщика, соответствующего сумме акцепта.

2.3.13. Допускается акцепт Плательщика в части суммы Требования Получателя средств (частичный акцепт плательщика), если иное не предусмотрено договором между Оператором ЭДС и Плательщиком.

В случае частичного акцепта Плательщика Оператор ЭДС обязан указать на это при подтверждении Получателю средств исполнения его требования.

2.3.14. При отказе Плательщика от акцепта или неполучении акцепта в установленный срок Требование Получателя средств подлежит возврату Получателю средств с указанием причины возврата.

2.3.15. При поступлении Требования Получателя средств с заранее данным акцептом Плательщика обслуживающий Плательщика Оператор ЭДС обязан проверить соответствие Требования Получателя средств условиям заранее данного акцепта Плательщика.

2.3.16. При соответствии Требования Получателя средств условиям заранее данного акцепта Плательщика оно исполняется в сумме и в срок, которые предусмотрены условиями заранее данного акцепта Плательщика.

2.3.17. При несоответствии Требования Получателя средств условиям заранее данного акцепта Плательщика или невозможности их проверки НКО обязана возвратить Требование Получателя средств без исполнения, если договором не предусмотрена обязанность обслуживающего Плательщика Оператора ЭДС запросить акцепт Плательщика.

2.3.18. В случае исполнения Требования Получателя средств НКО обязана направить Плательщику уведомление об исполнении Требования Получателя средств незамедлительно.

2.3.19. Перевод ЭДС может осуществляться между Плательщиками и Получателями средств, являющимися Клиентами НКО либо других Операторов ЭДС.

2.3.20. При переводе ЭДС юридические лица или индивидуальные предприниматели могут являться Получателями средств, а также Плательщиками в случае, если Получателем средств является физическое лицо, использующее Персонифицированное ЭСП.

2.3.21. Перевод ЭДС осуществляется путем одновременного принятия НКО распоряжения Клиента, уменьшения им остатка ЭДС Плательщика и увеличения им остатка ЭДС Получателя средств на сумму перевода ЭДС.

2.3.22. Перевод ЭДС осуществляется незамедлительно после принятия НКО распоряжения Клиента.

2.3.23. НКО обязано на постоянной основе вести учет информации об остатках ЭДС и осуществленных переводах ЭДС.

2.3.24. 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.

#### *2.4. Вывод ЭДС.*

2.4.1. Помимо осуществления перевода ЭДС остаток (часть остатка) ЭДС Клиента - физического лица, использующего Неперсонифицированное ЭСП, может быть по его распоряжению переведен только на банковский счет. Такой остаток (часть остатка) ЭДС Клиента - физического лица не может быть выдан наличными денежными средствами.

2.4.2. Помимо осуществления перевода ЭДС остаток (часть остатка) ЭДС Клиента - физического лица, использующего Персонифицированное ЭСП, может быть по его распоряжению переведен на банковский счет, переведен без открытия банковского счета или выдан наличными денежными средствами в офисе НКО или через Банковских платежных агентов НКО.

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

2.4.4. Уменьшение остатка ЭДС Плательщика может происходить путем зачисления денежных средств на банковский счет Получателя средств.

2.4.5. Уменьшение остатка ЭДС Плательщика может происходить путем выдачи наличных денежных средств Получателю средств - физическому лицу. Положения указанного пункта применяются только при использовании Персонифицированного ЭСП.

#### *2.5. Деятельность НКО при увеличении остатка ЭДС физических лиц - абонентов оператора связи.*

2.5.1. НКО на основании заключенного с оператором связи, имеющим право самостоятельно оказывать услуги радиотелефонной подвижной связи (далее - оператор связи), договора вправе увеличивать остаток ЭДС физического лица - абонента такого оператора связи за счет его денежных средств, являющихся авансом за услуги связи. Увеличение остатка ЭДС осуществляется при наличии договора, заключенного с таким физическим лицом.

2.5.2. Оператор связи не вправе предоставлять физическому лицу - абоненту денежные средства в целях увеличения НКО остатка ЭДС.

2.5.3. НКО и оператор связи осуществляют информационное и технологическое взаимодействие в целях увеличения остатков ЭДС в порядке, предусмотренном договором между ними.

2.5.4. Увеличение остатка ЭДС физического лица - абонента оператора связи осуществляется на основании его распоряжения, передаваемого оператором связи НКО, в соответствии с соглашением между физическим лицом - абонентом и оператором связи.

2.5.5. НКО после получения распоряжения об увеличении остатка незамедлительно увеличивает остаток физического лица - абонента и направляет подтверждение оператору связи об увеличении остатка ЭДС.

2.5.6. НКО при превышении остатка ЭДС в размере 100 тысяч рублей, либо суммы в иностранной валюте, эквивалентной 100 тысячам рублей по официальному курсу Банка России для идентифицированного Клиента и 15 тысяч рублей для не идентифицированного

Клиента не засчитывает суммы, превышающие эти показатели, о чем незамедлительно уведомляет Клиента и оператора связи.

2.5.7. В случае не поступления НКО от оператора связи денежных средств в размере увеличения остатка ЭДС не позднее рабочего дня, следующего за днем увеличения остатков ЭДС, НКО приостанавливает увеличение остатков ЭДС до исполнения такой обязанности оператором связи. Договором между НКО и оператором связи может быть предусмотрено внесение оператором связи обеспечительного платежа в качестве аванса за увеличение остатков ЭДС Клиентов оператора связи, в таком случае положения настоящего пункта не применяются, денежные средства списываются из такого обеспечительного платежа.

*2.6. Порядок уведомления Клиента о приеме Распоряжения и об операциях с использованием ЭСП.*

2.6.1 Прием и исполнение Распоряжения Клиента при осуществлении операций с использованием ЭСП подтверждается НКО посредством направления Клиенту в порядке, установленном договором, извещения в электронном виде или на бумажном носителе, подтверждающего осуществление операции с использованием ЭСП, в котором должны быть указаны:

- ✓ наименование или иные реквизиты НКО;
- ✓ номер, код и (или) иной идентификатор ЭСП;
- ✓ вид операции;
- ✓ дата операции;
- ✓ сумма операции;
- ✓ сумма комиссионного вознаграждения в случае его взимания;
- ✓ идентификатор устройства при его применении для осуществления операции с использованием электронного средства платежа.

2.6.2. Извещение, подтверждающее осуществление операции с использованием ЭСП, может содержать дополнительную информацию, установленную НКО.

2.6.3. Указанным извещением НКО могут одновременно подтверждаться прием к исполнению Распоряжения и его исполнение.

2.6.4. Клиент обязан предоставить НКО достоверную информацию для связи с Клиентом, а в случае ее изменения своевременно предоставить обновленную информацию: номер мобильного телефона, адрес электронной почты (при наличии), иную информацию для связи с Клиентом по желанию Клиента.

Обязанность НКО по направлению Клиенту уведомлений, предусмотренных настоящими Правилами, считается исполненной при направлении уведомления в соответствии с имеющейся у НКО информацией для связи с Клиентом

2.6.5. Уведомления о приеме Распоряжения и об операциях с использованием ЭСП, направляются любым (любыми) из способов, предусмотренных соглашением сторон, по усмотрению НКО. НКО имеет право взимать плату за осуществление sms-информирования клиента в размере, согласованном сторонами. Возможность sms-информирования посредством sms-уведомлений предоставляется Клиенту на основании его заявления.

*2.7. Характеристики перевода ЭДС.*

2.7.1. Поскольку Перевод ЭДС осуществляется путем одновременного принятия НКО Распоряжения Клиента Плательщика, уменьшения НКО остатка ЭДС Клиента Плательщика и увеличения НКО остатка ЭДС Получателя средств на сумму перевода ЭДС, такой Перевод ЭДС осуществляется незамедлительно после принятия НКО Распоряжения.

2.7.2. Безотзывность и окончательность перевода ЭДС наступает при одновременном принятии распоряжения Клиента, уменьшении остатка ЭДС Плательщика и увеличении остатка ЭДС Получателя средств на сумму перевода ЭДС, кроме случаев автономного режима использования ЭСП.

2.7.3. Безусловность перевода ЭДС наступает в момент выполнения определенных Плательщиком и (или) Получателем средств либо иными лицами условий осуществления перевода ЭДС, в том числе осуществления встречного перевода ЭДС либо денежных средств в иной валюте, встречной передаче ценных бумаг, представления документов, либо при отсутствии указанных условий.

2.7.4. Обязательства НКО перед Плательщиком в части уменьшенного остатка (части остатка) ЭДС прекращаются в момент наступления его окончательности.

#### *2.8. Обязанности НКО и Клиентов по информированию при переводе ЭДС.*

2.8.1. НКО до заключения договора с Клиентом - физическим лицом обязано предоставить ему следующую информацию:

- 1) о наименовании и месте нахождения НКО, а также о номере лицензии на осуществление банковских операций;
- 2) об условиях использования ЭСП, в том числе в автономном режиме;
- 3) о способах и местах осуществления перевода ЭДС;
- 4) о способах и местах предоставления денежных средств Клиентом - физическим лицом НКО;
- 5) о размере и порядке взимания НКО вознаграждения с физического лица в случае его взимания;
- 6) о способах подачи претензий и порядке их рассмотрения, включая информацию для связи с НКО.

2.8.2. НКО до осуществления перевода ЭДС обязано предоставлять Клиентам возможность ознакомления в доступной для них форме с условиями осуществления перевода ЭДС, в том числе:

- 1) с размером вознаграждения и порядком его взимания в случае, если оно предусмотрено договором;
- 2) со способом определения обменного курса, применяемого при осуществлении перевода ЭДС в иностранной валюте (при различии валюты ЭДС, предоставленных Плательщиком, и валюты переводимых ЭДС);
- 3) с порядком предъявления претензий, включая информацию для связи с НКО;
- 4) с иной информацией, обусловленной применяемой формой перевода ЭДС.

### **3. Порядок предоставления Клиентам ЭСП и осуществление перевода ЭДС с их использованием**

#### *3.1 Виды ЭСП, используемые при переводе ЭДС.*

НКО в зависимости от прохождения или непрохождения Клиентом процедуры Идентификации предоставляет Клиенту возможность использования:

- ✓ Неперсонифицированных электронных средств платежа;
- ✓ Персонифицированных электронных средств платежа.

НКО обеспечивает Клиентам - юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям, нотариусам, занимающимся частной практикой, и адвокатам, учредившим адвокатский кабинет - возможность использования Корпоративных электронных средств платежа.

НКО предоставляет Клиенту возможность составлять, удостоверить и передавать Распоряжения в целях осуществления перевода ЭДС с использованием информационно-коммуникационных технологий, электронных носителей информации, в том числе Кошелька, платежных карт, а также иных технических устройств (включая web-интерфейсы и программно-технические комплексы различных типов, в том числе pos-терминалы (специализированные прикассовые устройства типа Point Of Sale), стационарное оборудование, мобильные устройства карманного типа, переносные терминалы и кассовые аппараты).

### *3.2. Порядок предоставления Клиентам ЭСП и порядок его использования.*

3.2.1. Предоставление и использование ЭСП осуществляется на основании договора об использовании ЭСП, заключенного между НКО и Клиентом, а также договоров, заключенных между НКО и иными операторами по переводу денежных средств.

В случае заключения договора с Клиентом – физическим лицом без прохождения процедуры Идентификации такому Клиенту предоставляется неперсонифицированное ЭСП. Неперсонифицированное ЭСП предоставляется только Клиенту – физическому лицу.

В случае заключения договора с идентифицированным Клиентом - физическим лицом НКО предоставляет такому Клиенту персонифицированное ЭСП. Персонифицированное ЭСП предоставляется только Клиенту – физическому лицу.

Доступ к ЭСП и совершение любых операций с использованием ЭСП возможно исключительно после Аутентификации Клиента. Аутентификация Клиента при доступе к ЭСП осуществляется программным обеспечением НКО с использованием Авторизационных данных Клиента.

НКО предоставляет Клиентам возможность осуществления доступа к ЭСП, а также возможность осуществления перевода электронных денежных средств исключительно с использованием Авторизационных данных клиента. Авторизационные данные Клиента - физического лица могут быть различными, однако по умолчанию авторизация осуществляется с использованием логина и паролей Клиента - физического лица.

Клиент - физическое лицо вправе использовать иные способы авторизации, установленные соглашением НКО и Клиента. Авторизационные данные Клиента (логин и пароли) создаются Клиентом самостоятельно. Пароли могут быть изменены в любой момент и неограниченное количество раз.

3.2.2. До заключения с Клиентом договора об использовании ЭСП НКО обязана информировать Клиента об условиях использования ЭСП, в частности о любых

ограничениях способов и мест использования, случаях повышенного риска использования ЭСП.

### 3.2.3. Обязанности НКО при использовании Клиентом ЭСП:

- ✓ информировать Клиента о совершении каждой операции с использованием ЭСП путем направления клиенту соответствующего уведомления в порядке, установленном договором с клиентом;
- ✓ обеспечить возможность направления ему Клиентом уведомления об утрате ЭСП и (или) о его использовании без согласия Клиента;
- ✓ фиксировать направленные Клиенту и полученные от Клиента уведомления, а также хранить соответствующую информацию не менее трех лет;
- ✓ предоставлять Клиенту документы и информацию, которые связаны с использованием Клиентом его ЭСП, в порядке, установленном договором;
- ✓ рассматривать заявления Клиента, в том числе при возникновении споров, связанных с использованием Клиентом его ЭСП, а также предоставить Клиенту возможность получать информацию о результатах рассмотрения заявлений, в том числе в письменной форме по требованию Клиента, в срок, установленный договором, но не более 30 дней со дня получения таких заявлений, а также не более 60 дней со дня получения заявлений в случае использования ЭСП для осуществления трансграничного перевода денежных средств.

3.2.4. Использование Клиентом ЭСП может быть приостановлено или прекращено НКО на основании полученного от Клиента уведомления или по инициативе НКО при нарушении Клиентом порядка использования ЭСП в соответствии с договором.

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

3.2.6. В случае утраты ЭСП и (или) его использования без согласия Клиента Клиент обязан направить соответствующее уведомление НКО в предусмотренной договором форме незамедлительно после обнаружения факта утраты ЭСП и (или) его использования без согласия Клиента, но не позднее дня, следующего за днем получения от НКО уведомления о совершенной операции.

3.2.7. После получения НКО уведомления Клиента об обнаружении факта утраты ЭСП и (или) его использования без согласия Клиента, НКО обязана возместить Клиенту сумму операции, совершенной без согласия Клиента после получения указанного уведомления. Возмещению подлежит сумма операции, совершенная до момента направления Клиентом - физическим лицом уведомления. НКО обязана возместить сумму операции, совершенной без согласия Клиента, если не докажет, что Клиент нарушил порядок использования ЭСП, что повлекло совершение операции без согласия Клиента - физического лица.

При этом в случае, если НКО исполняет обязанность по информированию Клиента о совершенной операции и Клиент не направил НКО уведомление об обнаружении факта утраты ЭСП и (или) его использования без согласия Клиента, НКО не обязан возмещать Клиенту сумму операции, совершенной без согласия Клиента.

3.2.8. В случае использования Клиентом Неперсонифицированного ЭСП сумма операции, совершенная без согласия Клиента, возмещению не подлежит.

### 3.3. Порядок использования Клиентом ЭСП в зависимости от проведения

### *Идентификации Клиента.*

3.3.1. В случае проведения НКО Идентификации Клиента - физического лица в соответствии с Законом «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» Клиент осуществляет использование Персонифицированного ЭСП при условии, что остаток электронных денежных средств в любой момент не превышает 100 тысяч рублей либо сумму в иностранной валюте, эквивалентную 100 тысячам рублей по официальному курсу Банка России. Допускается превышение указанной суммы вследствие изменения официального курса иностранной валюты, устанавливаемого Банком России.

3.3.2. В случае непроведения НКО Идентификации Клиента - физического лица в соответствии с Законом «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» Клиент осуществляет использование Неперсонифицированного ЭСП при условии, что остаток электронных денежных средств в любой момент не превышает 15 тысяч рублей.

3.3.3. Общая сумма переводимых ЭДС с использованием одного Неперсонифицированного электронного средства платежа не может превышать 40 тысяч рублей в течение календарного месяца.

3.3.4. НКО не имеет право осуществлять перевод ЭДС, если в результате такого перевода будут превышены суммы в 15 тысяч рублей для Неперсонифицированных ЭСП и 100 тысяч рублей для Персонифицированных ЭСП.

При этом Клиент – физическое лицо вправе получить остаток (часть остатка) ЭДС при использовании Неперсонифицированного ЭСП только на указанный им банковский счет, при использовании Персонифицированного ЭСП – на банковский счет, переводом без открытия банковского счета либо выдан наличными.

3.3.5. Использование Клиентом - юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем Корпоративного ЭСП осуществляется с проведением его Идентификации в соответствии с Законом «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» при условии, что остаток ЭДС не превышает 100 тысяч рублей либо сумму в иностранной валюте, эквивалентную 100 тысячам рублей по официальному курсу Банка России, на конец рабочего дня НКО. Превышение указанной суммы допускается лишь вследствие изменения официального курса иностранной валюты, устанавливаемого Банком России.

В случае превышения указанной суммы НКО обязана осуществить зачисление или перевод денежных средств в размере превышения на банковский счет Клиента - юридического лица или индивидуального предпринимателя без его распоряжения.

3.3.6. Переводы ЭДС с использованием Персонифицированных и Корпоративных ЭСП могут быть приостановлены НКО в порядке и случаях, которые аналогичны порядку и случаям приостановления операций по банковскому счету, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации.

3.3.7. При переводе ЭСП с использованием Персонифицированных и Корпоративных ЭСП на остаток ЭДС может быть обращено взыскание в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.3.8. НКО обязана обеспечить невозможность использования ЭСП до ознакомления Клиента - физического лица с информацией, указанной в пункте 2.8.1. настоящих Правил.

#### *3.4. Автономный режим использования ЭСП*

3.4.1. При автономном режиме использования ЭСП Плательщиком - физическим лицом и Получателем средств - юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем, действия по переводу ЭДС осуществляются одновременно. При этом происходит временной разрыв между распоряжением Клиента, уменьшением остатка ЭДС Плательщика и увеличением остатка ЭДС Получателя средств на сумму перевода ЭДС.

В таком случае Получатель средств обязан ежедневно передавать информацию о совершенных операциях НКО для ее учета не позднее окончания рабочего дня НКО.

3.4.2. В случае автономного режима использования ЭСП НКО направляет Плательщику и в случае, предусмотренном договором, Получателю средств подтверждения об осуществлении перевода ЭДС незамедлительно после учета НКО информации, полученной от Получателя средств в соответствии с абзацем 2 пункта 3.4.1 настоящих Правил.

3.4.3. В случае автономного режима использования ЭСП перевод ЭДС становится безотзывным в момент использования Клиентом ЭСП в соответствии с требованиями абзацем 1 пункта 3.4.1. настоящих Правил и окончательным после учета НКО информации, полученной в соответствии с абзацем 2 пункта 3.4.1 настоящих Правил.

3.4.4. В случае автономного режима использования ЭСП денежное обязательство Плательщика перед Получателем средств прекращается в момент наступления Безотзывности перевода ЭДС.

#### **4. Порядок взаимодействия НКО с Банковскими платежными агентами, Операционным центром и Платежными клиринговыми центрами.**

##### *4.1. Порядок взаимодействия НКО с Банковскими платежными агентами (субагентами).*

4.1.1. НКО вправе на основании договора привлекать Банковских платежных агентов:

1) для принятия от физического лица наличных денежных средств и (или) выдачи физическому лицу наличных денежных средств, в том числе с применением платежных терминалов и банкоматов;

2) для предоставления Клиентам ЭСП и обеспечения возможности использования указанных ЭСП;

3) для проведения идентификации Клиента - физического лица, его представителя и (или) выгодоприобретателя в целях осуществления перевода денежных средств без открытия банковского счета в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.

4.1.2. Банковский платежный агент, являющийся юридическим лицом, в случаях, предусмотренных договором с НКО, вправе привлекать Банковского платежного субагента на основании заключаемого с ним договора. При таком привлечении соответствующие полномочия Банковского платежного субагента не требуют нотариального удостоверения.

О привлечении Банковского платежного субагента Банковский платежных агент обязан уведомить НКО в день заключения договора о привлечении Банковского платежного субагента с обязательным предоставлением копии договора и всех мест осуществления операций Банковского платежного субагента.

4.1.3. Привлечение НКО Банковского платежного агента может осуществляться при



одновременном соблюдении следующих требований:

1) осуществлении указанной в пункте 4.1.1. настоящих Правил деятельности (ее части) (далее - операции Банковского платежного агента) от имени НКО;

2) проведении 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) использовании Банковским платежным агентом специального банковского счета (счетов) для зачисления в полном объеме полученных от физических лиц наличных денежных средств;

4) подтверждении Банковским платежным агентом принятия (выдачи) наличных денежных средств путем выдачи кассового чека;

5) предоставлении Банковским платежным агентом физическим лицам информации, предусмотренной настоящей главой;

6) применении Банковским платежным агентом платежных терминалов и банкоматов в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов.

4.1.4. Привлечение Банковским платежным агентом Банковского платежного субагента может осуществляться при одновременном соблюдении следующих требований:

1) осуществлении указанной в пункте 4.1.1. настоящих Правил деятельности (ее части) (далее - операции Банковского платежного субагента) от имени НКО;

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 Банковского платежного 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;

6) предоставлении Банковским платежным субагентом физическим лицам информации, предусмотренной настоящей главой;

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.

4.1.5. По специальному банковскому счету Банковского платежного агента (субагента) могут осуществляться следующие операции:

1) зачисление принятых от физических лиц наличных денежных средств;

2) зачисление денежных средств, списанных с другого специального банковского счета Банковского платежного агента (субагента);

3) списание денежных средств на банковские счета.

Осуществление иных операций по специальному банковскому счету не допускается.

4.1.6. НКО обязана выдавать налоговым органам справки о наличии у него специальных банковских счетов и (или) об остатках денежных средств на специальных банковских счетах, выписки по операциям на специальных банковских счетах организаций (индивидуальных предпринимателей), являющихся Банковскими платежными агентами (субагентами), в течение трех дней со дня получения мотивированного запроса налогового органа. Справки о наличии специальных банковских счетов и (или) об остатках денежных средств на специальных банковских счетах, а также выписки по операциям на специальных банковских счетах организаций (индивидуальных предпринимателей), являющихся Банковскими платежными агентами (субагентами) у НКО, могут быть запрошены налоговыми органами в случаях проведения контроля.

4.1.7. Контрольно-кассовая техника в составе платежного терминала, банкомата, применяемого Банковскими платежными агентами (субагентами), должна обеспечивать выдачу кассового чека, содержащего следующие обязательные реквизиты (далее – обязательные реквизиты чека):

- 1) наименование документа - кассовый чек;
- 2) общую сумму принятых (выданных) денежных средств;
- 3) наименование операции Банковского платежного агента (субагента);
- 4) размер вознаграждения, уплачиваемого физическим лицом в виде общей суммы, включающей в том числе вознаграждение Банковского платежного агента (субагента) в случае его взимания;
- 5) дату, время приема (выдачи) денежных средств;
- 6) номер кассового чека и контрольно-кассовой техники;
- 7) адрес места приема (выдачи) денежных средств;
- 8) наименование и место нахождения НКО и Банковского платежного агента (субагента), а также их идентификационные номера налогоплательщика;
- 9) номера телефонов НКО, Банковского платежного агента и Банковского платежного субагента.

4.1.8. Все реквизиты, напечатанные на кассовом чеке, должны быть четкими и легко читаемыми в течение не менее шести месяцев.

4.1.9. Кассовый чек может содержать также иные реквизиты в случаях, если это предусмотрено договором между НКО и Банковским платежным агентом.

4.1.10. Применяемые Банковским платежным агентом (субагентом) платежные терминалы или банкоматы должны обеспечивать печать на кассовом чеке своего номера и обязательных реквизитов чека в некорректируемом виде, обеспечивающем идентичность информации, зарегистрированной на кассовом чеке, контрольной ленте и в фискальной памяти контрольно-кассовой техники.

4.1.11. В случае изменения адреса места установки платежного терминала или банкомата Банковский платежный агент (субагент) обязан в день осуществления такого изменения направить соответствующее уведомление в налоговый орган и в НКО с указанием нового адреса места установки контрольно-кассовой техники, входящей в состав платежного терминала или банкомата.

4.1.12. При привлечении Банковского платежного агента (субагента) в каждом месте осуществления операций Банковского платежного агента (субагента) до начала осуществления каждой операции физическим лицам должна предоставляться следующая

информация:

- 1) адрес места осуществления операций Банковского платежного агента (субагента);
- 2) наименование и место нахождения НКО и Банковского платежного агента (субагента), а также их идентификационные номера налогоплательщика;
- 3) номер лицензии НКО на осуществление банковских операций;
- 4) реквизиты договора между НКО и Банковским платежным агентом, а также реквизиты договора между Банковским платежным агентом и Банковским платежным субагентом в случае его привлечения;
- 5) размер вознаграждения, уплачиваемого физическим лицом в виде общей суммы, включающей в том числе вознаграждение Банковского платежного агента (субагента) в случае его взимания;
- 6) способы подачи претензий и порядок их рассмотрения;
- 7) номера телефонов НКО, Банковского платежного агента и Банковского платежного субагента.

4.1.13. При использовании Банковским платежным агентом (субагентом) платежного терминала или банкомата информация, предусмотренная пунктом 4.1.12. настоящих Правил, должна предоставляться физическим лицам в автоматическом режиме.

4.1.14. Договором с Банковским платежным агентом может быть предусмотрено взимание с физических лиц вознаграждения. В таком случае Банковский платежный агент вправе предусмотреть в договоре с Банковским платежным субагентом также взимание вознаграждения.

4.1.15. Обязанности НКО в области привлечения Банковских платежных агентов (субагентов):

- ✓ вести перечень Банковских платежных агентов (субагентов), в котором указываются адреса всех мест осуществления операций Банковских платежных агентов (субагентов) по каждому Банковскому платежному агенту (субагенту);
- ✓ по запросу физических лиц предоставлять перечень Банковских платежных агентов (субагентов);
- ✓ предоставлять перечень Банковских платежных агентов (субагентов) налоговым органам по их запросу;
- ✓ осуществлять контроль за соблюдением Банковским платежным агентом условий его привлечения, установленных настоящими Правилами и договором между НКО и Банковским платежным агентом, а также законодательства о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.

4.1.16. НКО имеет право в одностороннем порядке расторгнуть договор с Банковским платежным агентом в случае несоблюдения последним условий его привлечения, требований настоящей главы и законодательства о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.

4.1.17. В договоре с Банковским платежным агентом должны быть условия, обязывающие Банковского платежного агента осуществлять контроль за соблюдением Банковским платежным субагентом условий его привлечения, и требований, установленных настоящей главой и договором между Банковским платежным агентом и Банковским платежным субагентом.

Несоблюдение Банковским платежным субагентом условий его привлечения и

требований настоящей главы является основанием для одностороннего отказа Банковского платежного агента от исполнения договора с таким Банковским платежным субагентом, в том числе по требованию НКО.

4.1.18. Порядок осуществления контроля НКО за деятельностью Банковских платежных агентов устанавливается нормативными актами Банка России, настоящими Правилами и договором между НКО и Банковским платежным агентом.

4.1.19. Порядок осуществления контроля Банковским платежным агентом за деятельностью Банковского платежного субагента устанавливается договором между НКО и Банковским платежным агентом, договором между Банковским платежным агентом и Банковским платежным субагентом, а также настоящими Правилами.

4.1.20. Формы контроля НКО за деятельностью Банковских платежных агентов:

- ✓ получение отчетов от Банковских платежных агентов;
- ✓ проведение плановых и внеплановых проверок;
- ✓ иные формы контроля.

4.1.21. НКО должно производить документальное фиксирование результатов контроля, а также проводить мониторинг устранения выявленных нарушений.

#### *4.2. Порядок взаимодействия НКО с Операционным центром.*

4.2.1. НКО привлекает Операционный центр на основании договора об оказании операционных услуг.

4.2.2. На основании договора об оказании операционных услуг Операционный центр обязан обеспечить обмен электронными сообщениями между НКО и Клиентами, а также иными участниками расчетов.

4.2.3. Договором об оказании операционных услуг может быть предусмотрена ответственность за реальный ущерб, причиненный Операционным центром вследствие неоказания (ненадлежащего оказания) операционных услуг. Ответственность Операционного центра за реальный ущерб может быть ограничена размером неустойки, за исключением случаев умышленного неоказания (ненадлежащего оказания) операционных услуг.

4.2.4. В случае, если договором об оказании операционных услуг предусмотрена обязанность Операционного центра обеспечить гарантированный уровень бесперебойности оказания операционных услуг в течение определенного времени, договором должна быть установлена ответственность Операционного центра за реальный ущерб и выплата неустойки.

4.2.5. НКО вправе привлекать Операционный центр, находящийся за пределами Российской Федерации, неся ответственность за оказание операционных услуг перед Клиентами и другими участниками расчетов.

4.2.6. Операционный центр обязан предоставлять НКО информацию о своей деятельности на условиях, указанных в договоре, заключенном между Операционным центром и НКО.

#### *4.3. Порядок взаимодействия НКО с Платежным клиринговым центром.*

4.3.1. НКО привлекает Платежный клиринговый центр на основании договора об оказании услуг платежного клиринга.

4.3.2. В соответствии с договором об оказании услуг платежного клиринга,

заключаемым с НКО, Платежный клиринговый центр обязуется передавать НКО от имени участников расчетов подлежащие исполнению распоряжения.

4.3.3. Договором об оказании услуг платежного клиринга может быть предусмотрена ответственность Платежного клирингового центра за убытки ограниченная размером неустойки, за исключением случаев умышленного неоказания (ненадлежащего оказания) услуг платежного клиринга.

4.3.4. Платежный клиринговый центром обязан осуществлять свою деятельность посредством:

1) выполнения процедур приема к исполнению распоряжений участников расчетов, включая проверку соответствия распоряжений участников расчетов установленным требованиям, определение достаточности денежных средств для исполнения распоряжений участников расчетов и определение платежных клиринговых позиций;

2) передачи НКО для исполнения принятых распоряжений участников расчетов;

3) направления участникам расчетов извещений (подтверждений), касающихся приема к исполнению распоряжений участников расчетов, а также передачи извещений (подтверждений), касающихся исполнения распоряжений участников расчетов.

4.3.5. Платежный клиринговый центр обязан предоставлять НКО информацию о своей деятельности на условиях, указанных в договоре, заключенном между Платежным клиринговым центром и НКО.

## **5. Порядок обеспечения бесперебойности осуществления перевода ЭДС**

5.1. НКО при оказании услуг по переводу ЭДС обязана обеспечить бесперебойность осуществления перевода ЭДС.

5.2. НКО обязана принимать следующие меры, направленные на обеспечение бесперебойности осуществления перевода ЭДС:

- ✓ проводить сбор, систематизацию, накопление информации о переводах ЭДС (далее - мониторинг), осуществляемых путем уменьшения остатка ЭДС Плательщика и увеличения остатка ЭДС Получателя средств на сумму перевода ЭДС;
- ✓ осуществлять 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 указанных нарушений осуществлять меры по их устранению;
- ✓ проводить анализ причин нарушений функционирования операционных и технологических средств, устройств, информационных систем, выработку и реализацию мер по их устранению;
- ✓ обеспечивать сохранение функциональных возможностей операционных и технологических средств, устройств, информационных систем при сбоях в их работе (далее - отказоустойчивость), осуществлять их тестирование в целях выявления недостатков функционирования, а в случае выявления указанных недостатков принимать меры по их устранению.

5.3. Обеспечение бесперебойности осуществления перевода ЭДС производится на основании внутреннего документа НКО - Положения об обеспечении бесперебойности

осуществления перевода ЭДС. Указанное положение должно содержать:

- ✓ способы, объекты и показатели мониторинга;
- ✓ перечень возможных причин нарушения функционирования операционных и технологических средств, устройств, информационных систем, влекущих прекращение осуществления перевода ЭДС или его ненадлежащее осуществление, и сроки их устранения;
- ✓ план действий в случае нарушения функционирования операционных и технологических средств, устройств, информационных систем, направленный на восстановление их функционирования, в том числе путем применения резервных операционных и технологических средств, устройств, информационных систем, а также сроки проведения мероприятий в рамках применяемого плана;
- ✓ перечень и периодичность проведения регламентных работ по обеспечению отказоустойчивости;
- ✓ порядок резервного копирования информации об осуществленном переводе ЭДС, об остатках ЭДС, а также хранения такой информации, в том числе сроки ее хранения;
- ✓ порядок контроля за обеспечением бесперебойности осуществления перевода ЭДС.

Положение об обеспечении бесперебойности осуществления перевода ЭДС может содержать иные положения, направленные на обеспечение бесперебойности осуществления перевода ЭДС.

5.4. НКО обеспечивает строгую конфиденциальность содержания Положения об обеспечении бесперебойности осуществления перевода ЭДС. Содержание этого документа может быть раскрыто исключительно органам и должностным лицам, уполномоченным запрашивать и получать соответствующие сведения у НКО в соответствии с законодательством, на основании запроса, оформленного в установленном порядке.

5.5. НКО обязана обеспечить бесперебойность осуществления перевода ЭДС в случае оказания ему операционных услуг и (или) услуг платежного клиринга при переводе ЭДС организацией, оказывающей соответствующие услуги. Лицо, не являющееся Оператором ЭДС, не вправе становиться обязанным по ЭДС и осуществлять перевод ЭДС.

## **6. Порядок рассмотрения НКО претензий и процедуры оперативного взаимодействия с Клиентами**

6.1. Прием претензий от Клиентов осуществляется НКО двумя способами:

6.1.1. При личном обращении Клиента в офис НКО;

6.1.2. При направлении претензии Клиентом в письменном виде путем почтового отправления.

6.2. Клиент имеет право предъявить претензию в срок, указанный в договоре между НКО и Клиентом.

6.3. Претензия Клиента должна содержать следующую информацию:

6.3.1. Для физического лица – имя, фамилию, отчество, адрес регистрации по месту жительства, а также адрес регистрации по месту пребывания, если он не совпадает с адресом местожительства, на который должен быть отправлен ответ, контактный телефон;

для юридического лица – наименование, юридический адрес, а также почтовый адрес для отправления корреспонденции, подпись руководителя или лицо по доверенности, контактный телефон;

6.3.2. Дату и место составления;

6.3.3. Предмет, суть, обстоятельства, подтверждающие обращение.

6.4. Клиент прилагает к претензии копии необходимых документов (платежных поручений, выписок, чеков и др.), на которые он ссылается в претензии.

6.5. НКО рассматривает претензию и отправляет на указанный Клиентом адрес ответ на претензию

- ✓ в срок не более 30 дней со дня получения претензии,
- ✓ в срок не более 60 дней со дня получения претензии в случае использования ЭСП для осуществления трансграничного перевода денежных средств.

НКО предоставляет клиенту информацию о результатах рассмотрения претензии в письменной форме, а также размещает эту информацию в электронном Личном кабинете клиента на WEB-сайте НКО.

6.6. В случае если претензия была признана обоснованной, выявленные недостатки подлежат устранению в разумный срок.

6.7. В случае получения отказа в рассмотрении претензии Клиент имеет право обратиться в суд за защитой своих законных прав и интересов.

6.8. Для обеспечения оперативного взаимодействия с Клиентами НКО действует Служба клиентской поддержки, которая осуществляет оперативное реагирование на технические, юридические вопросы и проблемы, связанные с использованием услуг НКО.

Персонал Службы клиентской поддержки обеспечивает полный цикл обслуживания, используя необходимые процедуры и технические средства:

- ✓ оперативное взаимодействие с Клиентами по всем вопросам качества услуг;
- ✓ координация процесса устранения проблем, контроль их решения, информирование Клиентов о проделанной работе;
- ✓ круглосуточный мониторинг и служба для устранения технических неисправностей;
- ✓ консультационная поддержка Клиента;
- ✓ документирование решения проблемы;
- ✓ система эскалации (организация информирования руководства НКО о проблемах в процессе оказания услуг по переводу ЭДС).

6.9. Для связи со специалистами Службы клиентской поддержки Клиент может воспользоваться:

бесплатным звонком с WEB-сайта размещенным в сети Internet;

Услугой «8-800», которая заключается в возможности НКО принимать вызовы от абонентов сетей общего пользования и мобильных сетей связи на номер (800)-xxx-xxxx из любой точки РФ.

электронным Личным кабинетом.

6.10. Для удобства Клиентов и их оперативного взаимодействия со специалистами Службы клиентской поддержки в НКО внедрён многофункциональный клиентский интерфейс — электронный Личный кабинет на WEB-сайте НКО. Личный кабинет обладает многоуровневой системой защиты и обеспечивает достоверность, сохранность и конфиденциальность хранящейся и передаваемой информации.

## **7. Порядок обмена информацией при осуществлении переводов ЭДС**

7.1. НКО, а также привлеченные им к деятельности по осуществлению переводов ЭДС банковские платежные агенты, и организации, выполняющие функции Операционного центра и Платежного клирингового центра производят обмен информацией, необходимой в ходе совершения переводов электронных денежных средств в электронной форме по защищенным каналам связи.

7.2. НКО, а также привлеченные им организации указанные в п.7.1. настоящих Правил, обеспечивают защиту информации о средствах и методах обеспечения информационной безопасности, персональных данных и об иной информации, подлежащей обязательной защите в соответствии с законодательством Российской Федерации, которая может стать им известной в ходе осуществления деятельности по переводу ЭДС, в соответствии с требованиями, установленными нормативными актами Правительства Российской Федерации и Центрального Банка Российской Федерации.

7.3. Информационный обмен с Клиентами при переводе ЭДС осуществляется при помощи web-интерфейса, который размещен на WEB-сайте НКО в сети Internet. Правила использования указанного web-интерфейса и другие способы обмена информацией между НКО и Клиентом устанавливаются договором между Клиентом и НКО.

7.4. Передача информации в электронной форме, осуществляется в согласованных форматах, с использованием согласованных средств и сетей передачи данных.

## **8. Деятельность НКО в качестве участника Платежной системы.**

8.1. НКО, являясь оператором ЭДС, в соответствии с законодательством РФ, имеет право стать участником какой-либо Платежной системы при условии присоединения к правилам Платежной системы в порядке, установленном правилами Платежной системы.

8.2. В случае участия НКО в Платежной системе, порядок взаимодействия с участниками Платежной системы и операторами услуг платежной инфраструктуры будет определяться правилами Платежной системы.

8.3. Указанные правила Платежной системы, в соответствии с действующим законодательством, будут определять весь комплекс правоотношений, связанных с участием в Платежной системе и с деятельностью Платежной системы.