

Утверждено
Правлением ООО НКО «Мобильная карта»
(Протокол № П-2016-12-14 от «14» декабря 2016 года)

**Правила осуществления перевода электронных денежных средств
ООО НКО «Мобильная карта»
(Версия 2)**

Санкт-Петербург,
2016

1. Термины и определения

В Правилах указанные ниже термины, написанные с заглавной буквы, будут иметь следующие значения (вне зависимости от числа либо падежа, в которых используются такие термины), если в тексте Правил прямо не оговорено иное:

- 1.1. **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.
- 1.2. **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.
- 1.3. **Банковский платежный агент (БПА)** – юридическое лицо, не являющееся кредитной организацией, или индивидуальный предприниматель, которые привлекаются НКО на основании договора для выполнения отдельных банковских операций в соответствии с условиями Правил.
- 1.4. **Договор** – соглашение между НКО и Клиентом о предоставлении и использовании ЭСП в целях осуществления переводов ЭДС.
- 1.5. **Идентификация** – совокупность мероприятий, проводимых НКО либо БПА и (или) иной кредитной организацией по поручению НКО, по установлению определенных Федеральным законом № 115-ФЗ от 07.08.2001 «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма» сведений о Клиентах, по подтверждению достоверности этих сведений с использованием оригиналов документов и (или) надлежащим образом заверенных копий.
- 1.6. **Клиент** – физическое лицо, заключившее с НКО Договор.
- 1.7. **Лимит** – максимально допустимая сумма Остатка ЭДС в любой момент времени и (или) общая сумма переводимых ЭДС в течение календарного месяца при использовании одного ЭСП.
- 1.8. **НКО** - небанковская кредитная организация (ООО НКО «Мобильная карта»), созданная в соответствии с законодательством Российской Федерации и осуществляющая переводы электронных денежных средств без открытия банковского счета (перевод электронных денежных средств).
- 1.9. **Неперсонифицированное ЭСП** – тип ЭСП, предоставляемый НКО Клиенту для осуществления перевода ЭДС в пределах Лимита на основании заключенного Договора и без проведения Идентификации такого Клиента.
- 1.10. **Операция** – осуществляемый НКО перевод ЭДС, включая переводы и кассовые операции, предусмотренные п. 3.3 Правил.
- 1.11. **Остаток ЭДС** - размер обязательств НКО перед Клиентом в сумме предоставленных Клиентом либо юридическим лицом/индивидуальным предпринимателем в пользу Клиента денежных средств.
- 1.12. **Персонифицированное ЭСП** – тип ЭСП, предоставляемый НКО Клиенту - физическому лицу для осуществления перевода ЭДС в пределах Лимита на основании Договора и при условии проведения Идентификация такого Клиента.
- 1.13. **Правила** – настоящие Правила осуществления перевода электронных денежных средств ООО НКО «Мобильная карта».
- 1.14. **Тарифы** – система ставок (размер) вознаграждения НКО за предоставление услуг Клиенту и условия их взимания, установленные НКО по соответствующему Договору.
- 1.15. **Упрощенная идентификация (УпрИд)** — осуществляемая в случаях, установленных Законом № 115-ФЗ, совокупность мероприятий по установлению в отношении Клиента фамилии, имени, отчества (если иное не вытекает из закона или национального обычая), серии и номера документа, удостоверяющего личность, и подтверждению достоверности этих сведений одним из способов, установленных Законом № 115-ФЗ.
- 1.16. **Электронные денежные средства (ЭДС)** - денежные средства, которые предварительно предоставлены Клиентом НКО, учитывающему информацию о размере предоставленных денежных средств без открытия банковского счета (обязанному лицу), для исполнения денежных обязательств Клиента перед третьими лицами и в отношении которых он имеет право передавать распоряжения

исключительно с использованием ЭСП.

- 1.17. Электронное средство платежа (ЭСП)** – средство и (или) способ, позволяющие Клиенту составлять, удостоверять и передавать распоряжения в целях перевода денежных средств, в том числе ЭДС, в рамках применяемых форм безналичных расчетов с использованием информационно-коммуникационных технологий, электронных носителей информации, в том числе платежных карт, банкоматов и иных технических устройств.
- 1.18. Стороны** – Клиент и НКО.

2. Общие положения

- 2.1. Правила не являются публичной офертой в соответствии со статьей 437 Гражданского кодекса РФ. Правила являются неотъемлемой частью Договоров и применяются только в той части, в которой они непосредственно устанавливают права и обязанности НКО при осуществлении переводов ЭДС.
- 2.2. Правила размещаются на интернет-сайтах НКО по электронному адресу: www.lcupis.ru, www.mcplat.ru.
- 2.3. При взаимодействии с Клиентами в целях осуществления переводов ЭДС НКО выступает в качестве оператора электронных денежных средств.
- 2.4. В качестве единой шкалы времени при переводе электронных денежных средств признается московское время. Контрольным является время системных часов аппаратных средств ООО НКО «Мобильная карта».
- 2.5. Операционный день НКО - с 00:00:00 до 23:59:59.

3. Основания и способы осуществления перевода ЭДС

3.1. Заключение Договора

- 3.1.1. Осуществление НКО Операций производится на основании заключенного с Клиентом Договора (с учетом Тарифов), содержащего случаи и порядок осуществления перевода ЭДС и (или) перечисления Остатка ЭДС (его части).
- 3.1.2. НКО учитывает денежные средства, предоставленные Клиентом, а также денежные средства, предоставленные юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями в пользу Клиента, путем формирования записи, отражающей размер Остатка ЭДС.
- 3.1.3. Перевод ЭДС осуществляется НКО на основании распоряжений Клиента в пользу получателей средств. Перевод ЭДС может осуществляться на основании требований получателей средств в случаях, указанных Договором между НКО и Клиентом, а также между Клиентом и получателем средств, когда им не является НКО и в Договоре НКО с Клиентом и такая форма расчетов с третьим лицом прямо предусмотрена. Перевод на основании требований получателей средств не может осуществляться в отношении Неперсонифицированных ЭСП.
- 3.1.4. Для заключения Договора, если иное прямо не предусмотрено указанным Договором, Клиент обязан представить НКО документы, предусмотренные условиями такого Договора в целях Идентификации Клиента и подтверждении правоспособности и полномочий Клиента (его представителей) на распоряжение ЭДС в соответствии с требованиями действующего законодательства и нормативных актов Банка России, а также - информацию для связи с Клиентом (в том числе, посредством каналов дистанционного обслуживания).
- 3.1.5. Заключение Договора осуществляется в соответствии с условиями, установленными таким Договором. НКО предоставляет каждому Клиенту до момента заключения Договора следующую информацию способами, указанными в п. 10.7 Правил:
- 1) о наименовании и месте нахождения НКО, а также о номере его лицензии на осуществление банковских операций;
 - 2) об условиях использования ЭСП;
 - 3) о способах и местах осуществления перевода ЭДС;
 - 4) о способах и местах предоставления денежных средств Клиентом НКО;
 - 5) о размере и порядке взимания НКО вознаграждения с физического лица в случае взимания вознаграждения;

- 6) о способах подачи претензий и порядке их рассмотрения, включая информацию для связи с НКО;
- 7) о порядке формирования остатка электронных денежных средств, особенностях использования электронных средств платежа для перевода электронных денежных средств, а также о предоставляемых услугах по переводу электронных денежных средств. Указанная информация предоставляется в виде памятки.

3.2. Способы увеличения Остатка ЭДС

3.2.1. НКО с учетом условия, содержащегося в п. 3.2.2 Правил, может предоставить Клиентам, использующим Персонифицированные или Неперсонифицированные ЭСП, возможность увеличения своего Остатка ЭДС следующими способами, указанными в пп. 3.2.1.1 - 3.2.1.2 Правил.

3.2.1.1. С использованием банковского счета:

- 3.2.1.1.1.** путем осуществления перевода денежных средств с банковского счета Клиента, открытого в иной кредитной организации в адрес НКО в счет увеличения остатка ЭДС Клиента;
- 3.2.1.1.2.** путем осуществления перевода денежных средств с банковского счета юридического лица или индивидуального предпринимателя в счет увеличения остатка ЭДС Клиента,

3.2.1.2. Без использования своего банковского счета.

- 1) Путем предоставления наличных денежных средств БПА, привлеченного НКО.
- 2) Путем подачи своему оператору связи, при условии наличия у последнего необходимых договорных отношений с НКО, распоряжения об увеличении Остатка ЭДС у НКО за счет денежных средств Клиента, являющихся авансом за услуги связи, способами и в порядке, установленными соглашением между Клиентом и оператором связи.
- 3) Путем поступления перевода ЭДС, совершенного другим Клиентом НКО или клиентом другого оператора электронных денежных средств, в том числе по требованию получателя ЭДС, при условии наличия необходимых договорных отношений между НКО и оператором электронных денежных средств, учитывающим Остаток ЭДС такого клиента, а также с обязательным предварительным прохождением процедуры Идентификации или УпрИд Клиента в случае использования Неперсонифицированного ЭСП.

3.2.2. Конкретные способы увеличения Остатка ЭДС, перечисленные в п. 3.2 Правил, применяются в случае, если они прямо предусмотрены Договором и Тарифами.

3.3. Способы использования ЭДС

3.3.1. НКО с учетом условия, содержащегося в п. 3.3.3 Правил может предоставить, использующим Персонифицированные ЭСП, возможность использования ЭДС одним или несколькими следующими способами:

- 3.3.1.1.** Совершение перевода ЭДС в пользу другого Клиента НКО, использующего Персонифицированное ЭСП;
- 3.3.1.2.** Совершение перевода ЭДС в пользу клиента другого оператора электронных денежных средств при условии наличия у такого оператора электронных денежных средств необходимых договорных отношений с НКО и осуществления перевода в целях увеличения Остатка ЭДС Персонифицированного ЭСП.
- 3.3.1.3.** Совершение за счет Остатка (его части) ЭДС перевода денежных средств на банковский счет.
- 3.3.1.4.** Совершение за счет Остатка (его части) ЭДС перевода денежных средств без открытия банковского счета.
- 3.3.1.5.** Получение Остатка (его части) ЭДС наличными денежными средствами.
- 3.3.1.6.** Направить остаток ЭДС на исполнение обязательств Клиента перед НКО.

3.3.2. НКО с учетом условия, указанного в п. 3.3.3 Правил, может предоставить Клиентам, использующим Неперсонифицированные ЭСП, возможность использования ЭДС одним или несколькими следующими способами.

3.3.2.1. Совершение перевода ЭДС в пользу другого Клиента НКО при условии:

- ✓ перевода ЭДС в пользу лица, использующего Персонифицированное ЭСП или прошедшего процедуру УпрИд;
- ✓ обязательного предварительного прохождения процедуры Идентификации или УпрИд Клиента.

3.3.2.2. Совершение перевода ЭДС в пользу клиента другого оператора электронных денежных средств в случае наличия у такого оператора электронных денежных средств необходимых договорных отношений с НКО, а также при условии:

- ✓ перевода ЭДС в пользу лица, использующего Персонифицированное ЭСП или прошедшего процедуру УпрИд;
- ✓ обязательного предварительного прохождения процедуры Идентификации или УпрИд Клиента.

3.3.2.3. Совершение за счет Остатка (его части) ЭДС перевода денежных средств на банковский счет Клиента, при условии предварительного прохождения процедуры УпрИд.

3.3.2.4. Направить на исполнение обязательств Клиента перед НКО.

3.3.3. Конкретные способы использования ЭДС, перечисленные в п. 3.3 Правил, применяются в случаях, если они прямо предусмотрены соответствующим Договором и Тарифами.

3.4. Превышение Лимитов, установленных для ЭСП

3.4.1. НКО устанавливает следующие Лимиты при осуществлении переводов ЭДС с использованием ЭСП:

3.4.1.1. Лимит по Неперсонифицированному ЭСП не может превышать в любой момент времени 15 000 рублей РФ или эквивалента указанной суммы в иностранной валюте.

3.4.1.2. Лимит по Неперсонифицированному ЭСП Клиента, прошедшего процедуру УпрИд не может превышать в любой момент времени 60 000 рублей РФ или эквивалента указанной суммы в иностранной валюте.

3.4.1.3. Лимит по Персонифицированному ЭСП не может превышать в любой момент времени 600 000 рублей РФ или эквивалента указанной суммы в иностранной валюте.

3.4.2. Общая сумма переводимых ЭДС с использованием одного Неперсонифицированного ЭСП не может превышать 40 000 рублей РФ в течение календарного месяца.

3.4.3. Общая сумма переводимых ЭДС с использованием одного Неперсонифицированного ЭСП Клиента, прошедшего процедуру УпрИд не может превышать 200 000 рублей РФ в течение календарного месяца.

3.4.4. В случае получения НКО распоряжения о переводе ЭДС в пользу Клиента (предоставления НКО денежных средств в целях увеличения Остатка ЭДС Клиента), если исполнение такого распоряжения повлечет превышение установленного в п. 3.4 Лимита, НКО отказывается в совершении соответствующей операции.

3.4.5. В случае получения НКО от Клиента, использующего Неперсонифицированное ЭСП, распоряжения о переводе ЭДС, исполнение которого повлечет превышение установленной п. 3.4.2, 3.4.3 предельной суммы ЭДС, переводимых с использованием данного Неперсонифицированного ЭСП в течение календарного месяца, НКО не осуществляет перевод ЭДС в календарном месяце, в течение которого им получено соответствующее распоряжение Клиента.

3.4.6. НКО вправе устанавливать иные ограничения (Лимиты), в том числе, но не ограничиваясь, на общую сумму или общее количество операций, или на сумму отдельной операции, на общую сумму, переводимых в адрес одного получателя денежных средств за определенный период времени.

3.5. Уменьшение Остатка ЭДС без дополнительного распоряжения Клиента осуществляется в следующих случаях

3.5.1. При перечислении ЭДС для исполнения обязательств Клиента перед НКО, в том числе, по уплате вознаграждения (комиссии) в соответствии с Тарифами;

3.5.2. На основании требования получателя ЭДС, в отношении которого Клиентом дан акцепт в установленном законом порядке и при соблюдении условий п. 3.1.3 Правил;

3.5.3. При обращении взыскания на Остаток (его часть) ЭДС в установленном законодательством порядке.

3.5.4. В иных случаях, предусмотренных федеральным законодательством или Договором.

3.6. Идентификация Клиентов.

3.6.1. НКО осуществляет Идентификацию Клиентов (или их представителей) в случаях, когда это необходимо в соответствии с законодательством о противодействии легализации (отмыванию)

доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма, в следующем порядке:

- 3.6.1.1. При личной явке Клиента (его представителя) в офис НКО и предъявления документа, удостоверяющего личность, а также доверенности (в случае заключения договора на использование ЭСП через представителя);
- 3.6.1.2. Иным способом, не запрещенным законодательством РФ и позволяющим НКО получить сведения, необходимые для Идентификации Клиента.

4. Условия использования ЭСП и осуществления перевода ЭДС

4.1. Условия использования ЭСП в целях осуществления перевода ЭДС

- 4.1.1. НКО предоставляет Клиентам возможность использования ЭСП при условии введения Клиентом корректных Авторизационных данных.
- 4.1.2. Клиент несет всю полноту ответственности за сохранение своих Авторизационных данных в тайне. Любые действия с ЭСП, совершенные с использованием корректных Авторизационных данных, признаются совершенными Клиентом, за исключением случаев, установленных федеральным законодательством.
- 4.1.3. Перевод ЭДС осуществляется в срок не более трех рабочих дней после принятия оператором электронных денежных средств распоряжения клиента, если более короткий срок не предусмотрен договором, заключенным оператором электронных денежных средств с клиентом, либо правилами платежной системы путем принятия НКО распоряжения Клиента, уменьшения им Остатка ЭДС плательщика и увеличения Остатка ЭДС получателя средств НКО (иным оператором электронных денежных средств, обслуживающим получателя) на сумму перевода ЭДС.
- 4.1.4. Безусловность перевода ЭДС наступает при отсутствии условий или выполнении всех условий для осуществления перевода ЭДС, предусмотренных Договором. Безотзывность и окончательность при переводе ЭДС наступает после совершения действий, указанных в п. 4.1.3 Правил.
- 4.1.5. Автономный режим использования ЭСП НКО не допускается.
- 4.1.6. НКО после исполнения распоряжения Клиента об осуществлении перевода ЭДС направляет в соответствии с порядком, предусмотренным конкретным Договором с Клиентом, подтверждение Клиенту (являющемуся плательщиком или получателем) об исполнении его распоряжения любыми не запрещенными способами, включая по средствам связи (в том числе, каналам дистанционного обслуживания).

4.2. Восстановление утраченных Авторизационных данных

- 4.2.1. НКО не предоставляет возможность восстановления утраченных Авторизационных данных, за исключением случаев, прямо предусмотренных Договорами. При наличии таких случаев порядок восстановления Авторизационных данных устанавливается в соответствующих Договорах или внутренних документах НКО.

4.3. Приостановление Операций, приостановление использования ЭСП, прекращение использования ЭСП

- 4.3.1. Приостановление операций влечет невозможность совершения Операций, уменьшение или увеличение Остатка ЭДС по соответствующему ЭСП.
- 4.3.2. Операции с использованием ЭСП могут быть приостановлены в случаях и порядке, предусмотренных федеральным законодательством и (или) Договором.
- 4.3.3. Использование Клиентом ЭСП может быть приостановлено или прекращено в любой момент на основании волеизъявления Клиента путем направления НКО соответствующего уведомления в порядке и в случаях, установленном Договором.
- 4.3.4. Использование Клиентом ЭСП может быть приостановлено или прекращено по инициативе НКО в случае нарушения Клиентом порядка использования ЭСП, установленного Договором.
- 4.3.5. Использование Клиентом ЭСП может быть приостановлено или прекращено по инициативе НКО в целях обеспечения НКО сохранности Остатка ЭДС Клиента, доступ к которому осуществляется с использованием ЭСП, в отношении которого у НКО возникли подозрения в несанкционированном доступе. При приостановлении или прекращении использования клиентом ЭСП по инициативе НКО последний информирует Клиента в порядке, предусмотренном

Договором. Последствия приостановления или прекращения использования ЭСП устанавливаются соответствующим Договором.

4.4. Ограничения при осуществлении переводов ЭДС

4.4.1. НКО вправе отказать в осуществлении Операции в случаях:

- если в результате совершения Операции произойдет одновременное превышение Лимита либо общая сумма переводов ЭДС по Неперсонифицированному ЭСП в течение календарного месяца превысит установленное п.п. 3.4.2 - 3.4.3 Правил ограничения;
 - в НКО не поступил документ, необходимый для проведения Операции согласно требованиям действующего законодательства Российской Федерации либо распоряжение Клиента оформлено или передано с нарушением требований действующего законодательства Российской Федерации или Договора;
 - для проведения Операции недостаточно Остатка ЭДС, в том числе с учетом вознаграждения (комиссии), взимаемого НКО за данную операцию;
 - операция, проводимая на основании распоряжения Клиента, противоречит требованиям действующего законодательства Российской Федерации, условиям Договора или порядку осуществления данной операции, установленному НКО;
 - у НКО возникли сомнения в том, что распоряжение поступило от Клиента;
 - права Клиента по распоряжению ЭДС ограничены в порядке и случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации или соответствующим Договором.
- 4.5. Перевод ЭДС в иностранной валюте между резидентами, перевод ЭДС в иностранной валюте и валюте Российской Федерации между резидентами и нерезидентами, а также перевод ЭДС в иностранной валюте и валюте Российской Федерации между нерезидентами осуществляется в соответствии с требованиями валютного законодательства Российской Федерации, актов органов валютного регулирования и актов органов валютного контроля.**

5. Взаимодействие НКО с Банковскими платежными агентами

5.1. НКО вправе на основании договора привлекать БПА для осуществления любых из нижеуказанных функций:

- 1) для принятия от физического лица наличных денежных средств в целях пополнения Остатка ЭДС, учитываемого НКО, и (или) выдачи физическому лицу такого Остатка ЭДС наличными денежными средствами, в том числе с применением платежных терминалов и банкоматов, в случаях, предусмотренных действующим законодательством и соответствующим Договором между НКО и Клиентом;
 - 2) для предоставления Клиентам ЭСП и обеспечения возможности использования ЭСП в соответствии с условиями, установленными НКО;
 - 3) для проведения УпрИд, Идентификации Клиента в целях осуществления перевода денежных средств без открытия банковского счета, в том числе ЭДС в соответствии с требованиями законодательства РФ о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.
- 5.2. НКО на основании заключенного договора вправе предоставить БПА право привлекать банковского платежного субагента при условии соблюдения последним всех требований к его деятельности, установленных законодательством и договором между НКО и БПА.**
- 5.3. В случае привлечения БПА НКО ведет их перечень с указанием адресов всех мест осуществления ими операций по поручению НКО, с которым можно ознакомиться по запросу физических лиц.**
- 5.4. НКО осуществляет в порядке, установленном законодательством и договором с БПА, систематический контроль за соблюдением каждым привлеченным БПА условий его привлечения, установленных Федеральным законом от 27.06.2011 №-161 «О национальной платежной системе» и соответствующим договором между НКО и БПА, а также Федерального закона от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» (далее – Закон № 115-ФЗ).**
- Несоблюдение БПА условий его привлечения является основанием для одностороннего отказа НКО от исполнения договора с таким БПА.
- 5.5. БПА доводит информацию до Клиентов о выполняемых им функциях по поручению НКО в**

соответствии с требованиями Федерального закона от 27.06.2011 №-161 «О национальной платежной системе».

6. Порядок обеспечения бесперебойности при переводе ЭДС

- 6.1.** НКО принимает следующие меры, направленные на обеспечение бесперебойности осуществления перевода ЭДС:
- 1) Проводит сбор, систематизацию, накопление информации о переводах ЭДС (далее — мониторинг);
 - 2) Осуществляет меры, направленные на недопущение нарушений функционирования операционных и технологических средств, устройств, информационных систем, обеспечивающих учет информации об остатках ЭДС и их перевод. А в случае возникновения нарушений, осуществляет меры по их устранению;
 - 3) Проводит анализ причин нарушений функционирования операционных и технологических средств, устройств, информационных систем, выработку и реализацию мер по их устранению;
 - 4) Обеспечивает сохранение функциональных возможностей операционных и технологических средств, устройств, информационных систем при сбоях в их работе (далее — отказоустойчивость), осуществляет их тестирование в целях выявления недостатков функционирования, а в случае выявления недостатков принимает меры по их устранению;
 - 5) Обеспечивает сохранение физических возможностей вычислительных мощностей;
 - 6) Поддерживает резервные вычислительные мощности, достаточные для обеспечения бесперебойности осуществления перевода ЭДС НКО в случае выхода из строя основных мощностей.
- 6.2.** Для организации деятельности, связанной с обеспечением бесперебойности осуществления переводов ЭДС, НКО подготовлены и поддерживаются в актуальном состоянии следующие внутренние документы:
- 1) перечень способов, объектов и показателей мониторинга;
 - 2) 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;
 - 3) 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;
 - 4) перечень и периодичность проведения регламентных работ по обеспечению отказоустойчивости;
 - 5) порядок резервного копирования информации о переводах ЭДС, об остатках ЭДС, а также порядок и сроки хранения такой информации;
 - 6) порядок контроля за обеспечением бесперебойности осуществления перевода ЭДС.

7. Порядок рассмотрения претензий клиентов и ответственность НКО

- 7.1.** Споры и разногласия, связанные с переводом ЭДС на условиях Договоров, подлежат урегулированию путем переговоров и рассматриваются в соответствии с порядком, установленным настоящим разделом Правил, если иное не предусмотрено соответствующим Договором.
Все отношения между Сторонами будут регулироваться и толковаться в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 7.2.** Клиент вправе подать претензию в письменном виде лично в НКО, либо с использованием средств связи, предусмотренных Договором и (или) действующим законодательством и позволяющих установить, что претензия исходит от Клиента.
- 7.3.** Если НКО установлена специальная форма претензии, о чем до Клиента доводится информация любыми не запрещенными способами, Клиент использует соответствующую форму при подаче претензии. В иных случаях, когда НКО не предусмотрены специальные формы претензии, Клиент может подать претензию, составленную в произвольной форме.
- 7.4.** НКО рассматривает претензии Клиентов в течение 30 (Тридцати) календарных дней со дня их

получения. При необходимости получения дополнительной информации от третьих лиц для надлежащего рассмотрения претензии срок рассмотрения претензии может быть продлен с учетом срока, необходимого для получения ответа от таких лиц, о чем Клиент уведомляется НКО.

В случае предъявления Клиентом претензии по Операции, связанной с проведением трансграничных расчетов, НКО рассматривает такую претензию в течение 60 (Шестидесяти) календарных дней с даты ее получения.

- 7.5. Претензия может быть оставлена без рассмотрения, если она является повторной, не содержит новых данных, а все изложенные в ней доводы ранее полно и объективно рассматривались, и заявителю был дан ответ. Одновременно заявителю направляется извещение об оставлении повторной Претензии без рассмотрения со ссылкой на данный ранее ответ.
- 7.6. В случае принятия решения об удовлетворении изложенных в Претензии требований НКО вправе совершить соответствующие действия без направления заявителю ответа об удовлетворении Претензии.
- 7.7. При не урегулировании разногласий между НКО и Клиентом споры, вытекающие из Договоров или касающиеся его нарушения, прекращения или недействительности, передаются на разрешение суда в соответствии с гражданско-процессуальным законодательством Российской Федерации. Если в соответствии с гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации спор, вытекающий из Договора или касающийся его нарушения, прекращения или недействительности, будет подсуден мировому судье, такой спор передается на разрешение в судебный участок.
- 7.8. НКО не несет ответственность за убытки, понесенные Клиентом, с которым заключено соглашение о предоставлении и использовании Неперсонифицированного ЭСП, вследствие исполнения НКО распоряжения о переводе ЭДС, выданного неуполномоченными лицами с использованием корректных Авторизационных данных, если несанкционированная Операция была совершена до получения НКО уведомления Клиента, предусмотренного п. 8.4 Правил.
- 7.9. При использовании Клиентом Персонифицированного ЭСП НКО не несет ответственность за убытки, понесенные Клиентом вследствие исполнения распоряжения Клиента, выданного неуполномоченными лицами, если иное прямо не предусмотрено действующим законодательством и НКО согласно условиям Договора не мог установить факт выдачи распоряжения неуполномоченными лицами.
- 7.10. НКО не возмещает Клиенту упущенную выгоду в случаях, когда действующим законодательством Российской Федерации на НКО возлагается обязанность возмещения Клиенту только реального ущерба.
- 7.11. При нарушении условий перевода ЭДС, предусмотренных законодательством и Договором, НКО несет ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и условиями соответствующего Договора с Клиентом.
- 7.12. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств по Договору, если неисполнение будет являться следствием обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, возникших после вступления в силу Договора. Действие обстоятельств непреодолимой силы Стороны должны подтверждать документами компетентных органов. К таким обстоятельствам будут относиться, в том числе, военные действия, массовые беспорядки, стихийные бедствия, отключение электроэнергии, забастовки, решения органов государственной власти и местного самоуправления, делающие невозможным исполнение обязательств, предусмотренных Договором с учетом Правил.

8. Процедуры оперативного взаимодействия НКО с Клиентами

- 8.1. Процедуры оперативного взаимодействия НКО с Клиентами включают:
 - 8.1.1. направление Клиенту подтверждения о приеме к исполнению и исполнении распоряжения об осуществлении перевода ЭДС с использованием ЭСП;
 - 8.1.2. получение и фиксация уведомлений Клиента об утрате ЭСП и/или об использовании ЭСП без согласия Клиента, в том числе по каналам дистанционного обслуживания Клиентов и по телефону службы поддержки Клиентов (круглосуточно);
 - 8.1.3. приостановление или прекращение использования Клиентом ЭСП на основании уведомления

Клиента или по усмотрению НКО в случаях и в порядке, предусмотренным Договором с Клиентом (с учетом Правил).

- 8.2. Уведомления НКО Клиента, предусмотренные п. 8.1.1 Правил, направляются НКО Клиенту незамедлительно после совершения каждой Операции любыми из способов, предусмотренных Договором, в том числе, указанным в п. 8.6 Правил. При этом если Сторонами согласовано несколько способов уведомления, конкретный способ уведомления Клиента определяется НКО самостоятельно.
- 8.3. НКО не несет ответственности за любые последствия несоответствия действительности (прекращение соответствия действительности) контактных данных, предоставленных Клиентом в НКО.
- 8.4. 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 срока, предусмотренного действующим законодательством и (или) Договором.
- 8.5. НКО, получившая уведомление Клиента об утрате ЭСП и (или) об использовании ЭСП без согласия Клиента, в порядке, установленном в Договоре с Клиентом, приостанавливает возможность использования такого ЭСП, если в соответствующем уведомлении Клиента не содержится просьба о прекращении использования ЭСП.
- 8.6. Обязанность направления Клиенту уведомлений по Операциям считается исполненной надлежащим образом при направлении уведомления в соответствии с имеющейся в НКО информацией о средствах связи с Клиентом, а именно: в личную область по каналу дистанционного обслуживания каждого Клиента, при предоставлении Клиентом данных своего номера телефона оператора подвижной радиотелефонной связи (оператора сотовой связи) и (или) адреса электронной почты для таких уведомлений – на указанный Клиентом адрес электронной почты и (или) номер телефона, при предоставлении Клиенту документов, формируемых по Операциям с использованием устройства самообслуживания, а также может осуществляться иными способами, согласованными Сторонами в соответствии с условиями Правил. При этом Клиент обязуется не реже чем 1 (Один) раз в день самостоятельно проверять полученные уведомления по вышеуказанным и предусмотренным соответствующим Договором средствам связи (каналам обслуживания Клиентов).

При осуществлении уведомления о каждой Операции с использованием ЭСП несколькими способами НКО считается выполнившим требование законодательства с момента направления (предоставления) Клиенту уведомления о соответствующей Операции с использованием ЭСП хотя бы одним из согласованных Сторонами способов. При этом если Сторонами согласовано несколько способов уведомления, конкретный способ уведомления Клиента определяется НКО самостоятельно.

9. Порядок обмена информацией, ее сохранность

- 9.1. Обмен информацией при осуществлении перевода ЭДС осуществляется согласно договорам, заключенным НКО с участниками перевода.
- 9.2. Обмен информацией осуществляется по согласованным протоколам, предусматривающим шифрование, защищенным каналам связи с использованием сертифицированных средств безопасности.
- 9.3. При обмене информацией соблюдаются требования законодательства, в том числе Федерального закона от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных».
- 9.4. Вся информация (как на электронном, так и на бумажном носителе) хранится в архивах в течение срока, определенного действующим законодательством.
- 9.5. НКО обеспечивает безопасность хранения и обработки информации о средствах и методах обеспечения информационной безопасности, персональных данных и иной информации, подлежащей обязательной защите в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 9.6. Сохранность информации в электронном виде обеспечивается набором технических и организационных мер безопасности НКО. К этим мерам относятся как стандартные технологические приемы по защите аппаратуры от сбоев и потерь информации, так и меры внутренней безопасности. Данные меры регламентированы внутренними документами и

приказами НКО.

- 9.7. НКО обеспечивает защиту информации при осуществлении переводов ЭДС в соответствии с требованиями, установленными Банком России, согласованными с федеральными органами исполнительной власти.

10. Порядок внесения изменений и дополнений в Правила

- 10.1. Внесение изменений и/или дополнений в Правила производится в порядке, предусмотренном Договором между НКО и Клиентом для внесения в Договор (включая, Тарифы) изменений и дополнений, а также настоящим разделом Правил, если иное не урегулировано условиями Договора.
- 10.2. НКО информирует Клиента о планируемых изменениях и/или дополнениях в Правила, в том числе, об утверждении новой редакции Правил, не менее чем за 10 (Десять) календарных дней до даты вступления их в силу любым из способов, указанных в п. 10.7 Правил.
- 10.3. Клиент вправе согласиться (акцептовать) предложенные(-ую) НКО изменения и (или) дополнения к Правилам (оферту) любым из следующих способов:
- 10.3.1. путем совершения Клиентом по истечении 5 (Пяти) календарных дней с даты направления НКО указанного предложения (оферты) следующих действий:
- направление в НКО распоряжений на осуществление Операций, а также совершение иных действий, свидетельствующих о намерении Клиента продолжать исполнение условий Правил;
 - выражение воли Клиента на согласие с указанным предложением (офертой) НКО в виде молчания (бездействия) Клиента, под которым понимается непредставление НКО письменного отказа от таких изменений и/или дополнений либо письменного сообщения Клиента о расторжении Договора в связи с отказом от изменений и/или дополнений Правил.
- 10.4. С целью обеспечения гарантированного получения Клиентом предложения (оферты) НКО, указанной в п. 10.2 Правил, Клиент обязуется не реже чем один раз в 5 (Пять) календарных дней самостоятельно обращаться в НКО (на интернет-сайтах НКО, указанных в п. 2.2 Правил) за сведениями об изменениях и дополнениях, которые планируется внести в Правила.
- 10.5. НКО не несет ответственности за возможные убытки Клиента, причиненные неосведомленностью Клиента, в случае, если НКО надлежащим образом выполнил свои обязательства по предварительному раскрытию информации о планируемых изменениях и/или дополнениях в Правила.
- 10.6. Правила считаются измененными по соглашению Сторон по истечении 10 (Десяти) дней после первого опубликования предложения (оферты) НКО, указанной в п. 10.2 Правил, при условии, что в течение этого срока НКО не получит от Клиента сообщение о расторжении (отказе от изменения) Договора.
- 10.7. Под опубликованием информации, указанной в п. 10.2 Правил, понимается размещение НКО информации в местах и одним из следующих способов:
- размещение информации на интернет-сайте НКО, указанном в Договоре;
 - рассылка информационных сообщений по электронной почте;
 - иными способами, позволяющими Клиенту получить информацию и установить, что она исходит от НКО.
- 10.8. Моментом первого опубликования Правил, а также Тарифов, считается момент их первого размещения на интернет-сайте НКО, указанном в п. 2.2 Правил. Моментом ознакомления Клиента с опубликованными Правилами считается истечение срока, в течение которого Клиент обязан знакомиться с опубликованной информацией в соответствии с п. 10.4 Правил.