

**УТВЕРЖДАЮ**  
Директор  
НКО «Перспектива» (ООО)  
\_\_\_\_\_ А Ю. Вандышев  
«02» мая 2017 г.  
Решение дирекции  
НКО «Перспектива» (ООО)  
Протокол № 5 от «02» мая 2017 г.

**ПРАВИЛА**  
**осуществления перевода**  
**электронных денежных средств в**  
**НКО «Перспектива» (ООО)**  
**Редакция 2.**

## оглавление

1. Общие положения.....	3
2. Порядок деятельности Оператора при Переводе денежных средств.....	5
3. Порядок предоставления Клиентам Электронных средств платежа и осуществления Перевода денежных средств с их использованием.....	7
4. Порядок работы при привлечении Банковского платежного агента (субагента) .....	9
5. Порядок обеспечения бесперебойности осуществления Перевода денежных средств.....	10
6. Порядок рассмотрения претензий Оператором, включая процедуры оперативного взаимодействия с Клиентами.....	11
7. Порядок обмена информацией при осуществлении Переводов денежных средств.....	12
8. Обеспечение сохранности информации.....	12

## 1. Общие положения.

### 1.1. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

**Оператор** - Небанковская кредитная организация «Перспектива» (общество с ограниченной ответственностью), оператор по переводу электронных денежных средств, созданный в соответствии с законодательством РФ и осуществляющий деятельность по переводу денежных средств без открытия банковского счета, в том числе электронных денежных средств, на основании лицензии Банка России № 3532-К от 21.07.2015;

**Электронные денежные средства** - денежные средства, которые предварительно предоставлены Клиентом Оператору, учитывающему информацию о размере предоставленных денежных средств без открытия банковского счета (обязательства Оператора перед Клиентом), для исполнения денежных обязательств Клиента перед третьими лицами и в отношении которых Клиент, имеет право передавать распоряжения исключительно с использованием Электронного средства платежа;

**Остаток электронных денежных средств** – сформированная Оператором запись, отражающая размер обязательств Оператора перед Клиентом в сумме предоставленных денежных средств без открытия банковского счета;

**Плательщик** – лицо, предоставившее Оператору Электронные денежные средства в целях исполнения своих денежных обязательств перед Получателем средств на основании распоряжения, переданного Оператору исключительно с использованием Электронного средства платежа;

**Клиент** - физическое лицо резидент РФ, обладающее полной дееспособностью в соответствии с действующим законодательством РФ и заключившее с Оператором Договор;

**Электронное средство платежа** - средство или способ, позволяющие Плательщику составлять, удостоверять и передавать распоряжения в целях осуществления Перевода денежных средств с использованием информационно-коммуникационных технологий, электронных носителей информации, в том числе платежных карт;

**Получатель средств** – лицо, в адрес которого осуществляется Перевод денежных средств. Получатель средств может обслуживаться другой кредитной организацией;

**Договор** – договор между Оператором и Клиентом об оказании услуги по Переводу денежных средств, о предоставлении денежных средств Оператору в целях выполнения Перевода денежных средств и об использовании Электронного средства платежа, заключаемый в форме присоединения, что означает полное и безоговорочное согласие Клиента со всеми условиями Договора без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносильно заключению двухстороннего письменного соглашения. Вышеуказанное согласие подтверждается действиями Клиента по предоставлению Оператору на условиях данного Договора денежных средств в целях их перевода для исполнения обязательств Клиента перед третьими лицами (акцепт оферты). Актуальная форма Договора размещена в сети Интернет на Сайте Оператора;

**Перевод денежных средств** – действия Оператора в рамках применяемых форм безналичных расчетов по предоставлению Получателю средств денежных средств Плательщика. В целях настоящих Правил Перевод денежных средств включает Перевод электронных денежных средств и Перевод остатка электронных денежных средств;

**Перевод электронных денежных средств** – одновременные действия Оператора по уменьшению Остатка электронных денежных средств Плательщика и увеличению Остатка электронных денежных средств Получателя средств;

**Перевод остатка электронных денежных средств** – действия Оператора по уменьшению Остатка электронных денежных средств Плательщика (его части) и либо зачисление денежных средств на банковский счет Получателя средств, либо выдачи наличных денежных средств Получателю средств – физическому лицу;

**Реквизиты перевода денежных средств** – уникальная информация о переводе денежных средств, предоставленная в распоряжении Плательщика, позволяющая Оператору исполнить Перевод денежных средств;

**Безотзывность перевода денежных средств** – характеристика Перевода денежных средств, обозначающая отсутствие или прекращение возможности отзыва Плательщиком распоряжения об осуществлении Перевода денежных средств в адрес Получателя средств в определенный период времени;

**Безусловность перевода денежных средств** – характеристика Перевода денежных средств, обозначающая отсутствие условий или выполнение всех условий Оператора для осуществления Перевода денежных средств в адрес Получателя средств в определенный момент времени;

**Окончателность перевода денежных средств** - характеристика Перевода денежных средств, обозначающая предоставление денежных средств Получателю средств в определенный момент времени;

**Банковский платежный агент** (далее - БПА) – банковский платежный агент - юридическое лицо, не являющееся кредитной организацией, или индивидуальный предприниматель, которые привлекаются Оператором в целях осуществления отдельных банковских операций;

**Банковский платежный субагент** (далее - БПСА) – юридическое лицо, не являющееся кредитной организацией, или индивидуальный предприниматель, которые привлекаются БПА в целях осуществления отдельных банковских операций;

**Служба поддержки клиентов** – подразделение Оператора, обеспечивающее оперативное взаимодействие Оператора с Плательщиками и/или Получателями средств, в том числе по вопросу рассмотрения претензий, поступающих от Плательщиков и Получателей средств в отношении Перевода денежных средств;

**Аутентификационные данные** – уникальный набор данных, позволяющий однозначно определить Клиента. По умолчанию Аутентификационными данными являются логин и пароль Клиента.

**Сайт Оператора** – сайт Оператора в сети Интернет, предоставляющий Плательщикам и Получателям средств в режиме реального времени доступ к информации об осуществлении Перевода денежных средств, а также содержащий форму обратной связи для Плательщиков и Получателей средств, и расположенный по электронному адресу в сети Интернет [vr.ru](http://vr.ru).

1.2. Настоящие «Правила осуществления перевода электронных денежных средств в НКО «Перспектива» (ООО)» (далее по тексту - Правила) разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе: Федеральным законом от 27.06.2011 №161-ФЗ «О национальной платежной системе», Положением Банка России от 19.06.2012 № 383-П «Положение о правилах осуществления перевода денежных средств», иными нормативными актами Банка России, и определяют порядок осуществления Перевода электронных денежных средств и Перевода остатка электронных денежных средств в Небанковской кредитной организацией «Перспектива» (общество с ограниченной ответственностью).

1.3. Оператор оказывает услугу по Переводу денежных средств и предоставлению Электронного средства платежа Клиенту, а Клиент предоставляет Электронные денежные средства на основании Договора.

1.4. До заключения Договора с Клиентом Оператор предоставляет Клиенту следующую информацию:

1.4.1. о наименовании и месте нахождения Оператора, а также о номере его лицензии на осуществление банковских операций;

1.4.2. об условиях использования Электронного средства платежа;

1.4.3. о способах и местах осуществления перевода Электронных денежных средств;

1.4.4. о способах и местах предоставления денежных средств Клиентом Оператору;

1.4.5. о размере и порядке взимания Оператором вознаграждения с Клиента в случае взимания вознаграждения;

1.4.6. о способах подачи претензий и порядке их рассмотрения, включая информацию для связи с Оператором.

1.4.7. о перечне БПА (БПСА), в котором указываются адреса всех мест осуществления операций банковских платежных агентов (субагентов) по каждому банковскому платежному агенту (субагенту).

Указанная информация размещена на Сайте Оператора. Клиент до выполнения любых действий имеет возможность с ней ознакомиться.

1.5. Оператор может оказывать услугу по Переводу денежных средств с участием иных операторов по переводу денежных средств на основании заключенных с ними договоров.

1.6. Перевод денежных средств может осуществляться с участием оператора по переводу денежных средств, не являющегося оператором, обслуживающим Получателя средств (банк-посредник).

1.7. Окончателность и безотзывность Перевода электронных денежных средств наступает сразу после осуществления Оператором действий по уменьшению Остатка электронных денежных средств Плательщика и увеличения Остатка электронных денежных средств Получателя средств.

1.8. Безотзывность Перевода остатка электронных денежных средств наступает с момента уменьшения Остатка электронных денежных средств Плательщика. Окончателность Перевода остатка электронных денежных средств наступает в момент зачисления денежных средств на банковский счет оператора по переводу денежных средств, обслуживающего Получателя, или обеспечения Получателю средств – физическому лицу возможности получения наличных денежных средств. Перевод остатка электронных денежных средств осуществляется Оператором в срок не более трех рабочих дней со дня уменьшения Остатка электронных денежных средств Плательщика.

1.9. Обязательство Оператора перед Плательщиком по Переводу денежных средств прекращается в момент наступления окончательности перевода.

1.10. Оператор не вмешивается в договорные отношения между Плательщиком и Получателем средств. Взаимные претензии между Плательщиком и Получателем средств, кроме возникших по вине Оператора, решаются в установленном законом порядке без участия Оператора.

## **2. Порядок деятельности Оператора при Переводе денежных средств.**

2.1. Клиент может предоставить денежные средства Оператору в целях увеличения Остатка электронных денежных средств следующими способами:

2.1.1. в рамках форм безналичных расчетов с использованием банковского счета или без использования банковского счета;

2.1.2. за счет денежных средств, предоставленных юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями Оператору в пользу такого Клиента.

2.2. Оператор не предоставляет денежные средства Клиенту в целях увеличения Остатка электронных денежных средств на основании договора потребительского кредита (займа).

2.3. Оператор не увеличивает Остаток электронных денежных средств Клиента в случае, если за счет такого увеличения будут нарушены установленные законами ограничения. В случае невозможности увеличить Остаток электронных денежных средств Клиента в течение дня, сумма предоставленных Клиентом денежных средств, на которую не может быть увеличен Остаток электронных денежных средств Клиента, подлежит возврату отправителю не позднее следующего рабочего дня.

2.4. Оператор не осуществляет начисление процентов на Остаток электронных денежных средств Клиента.

2.5. Перевод денежных средств осуществляется на основании распоряжений Плательщиков, предоставленных Оператору в электронном виде и удостоверяемых с использованием Электронных средств платежа.

2.6. Распоряжение составляется Плательщиком посредством заполнения на Сайте Оператора Реквизитов перевода денежных средств.

2.7. Оператор обеспечивает возможность воспроизведения, в том числе по запросу, в электронном виде и на бумажных носителях (в том числе в формах, установленных для соответствующих распоряжений) принятых к исполнению и исполненных в электронном виде распоряжений. При воспроизведении распоряжений в электронном виде обеспечиваться возможность установления Плательщика, удостоверившего распоряжение.

2.8. В случае, если Получатель средств обслуживается другим оператором по переводу денежных средств, для исполнения распоряжения Плательщика Оператор составляет платежное поручение на перевод денежных средств посредством национальной платежной системы от своего имени.

2.9. На основании распоряжений Плательщиков Оператор может составить платежное поручение на перевод денежных средств от своего имени на общую сумму с направлением Получателю средств согласованным с Получателем средств способом реестра или распоряжений Плательщиков.

2.10. Удостоверение права распоряжения денежными средствами при приеме к исполнению распоряжения в электронном виде осуществляется посредством программной проверки Аутентификационных данных, позволяющих подтвердить, что распоряжение в электронном виде подписано Клиентом.

2.11. Контроль целостности распоряжения в электронном виде осуществляется посредством программной проверки неизменности реквизитов распоряжения.

2.12. Структурный контроль распоряжений в электронном виде осуществляется посредством программной проверки Реквизитов перевода денежных средств, в том числе максимального количества символов в реквизитах распоряжения, проверки соответствия ключа счета БИКу банка, предоставления обязательных реквизитов для определенных видов Перевода денежных средств и иных видов проверки.

2.13. Контроль достаточности остатка Электронных денежных средств Плательщика (суммы внесенных денежных средств для осуществления перевода без открытия счета) осуществляется однократно в процессе приема распоряжения к исполнению и определяется исходя из суммы предоставленных Плательщиком денежных средств. При этом достаточность предоставленных денежных средств до момента их фактического поступления Оператору может быть подтверждена:

- иным оператором по переводу денежных средств, с которым Оператор заключил соглашение о переводе денежных средств Плательщиков;
- банковским платежным агентом, с которым Оператор заключил соглашение о приеме наличных денежных средств от Плательщиков.

2.14. При положительном результате всех процедур приема к исполнению распоряжения, распоряжение принимается к исполнению и Плательщику незамедлительно предоставляется квитанция в электронном виде, подтверждающая прием распоряжения к исполнению, с проставлением даты приема и отметок Оператора.

2.15. При отрицательном результате процедур приема к исполнению распоряжения, распоряжение не принимается к исполнению, отправителю распоряжения не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления распоряжения, направляется уведомление в электронном виде об аннулировании распоряжения с указанием информации, позволяющей отправителю распоряжения идентифицировать аннулируемое распоряжение, дату его аннулирования, а также причину аннулирования.

2.16. Оператор не позднее одного рабочего дня после приема распоряжения к исполнению имеет право проводить дополнительный структурный контроль принятого распоряжения посредством проверки возможности перевода указанной в распоряжении суммы денежных средств для данного Плательщика в пользу указанного в распоряжении Получателя с учетом

заявленного в распоряжении назначения платежа и требований законодательства, а также условий Договора. При отрицательном результате процедуры дополнительного структурного контроля распоряжения Оператор выполняет действия, описанные в п.2.15. настоящих Правил.

2.17. Распоряжение может быть отозвано Плательщиком до наступления безотзывности перевода денежных средств согласно законодательству и Договору в согласованном в Договоре порядке. В случае получения Оператором заявления Плательщика об отзыве распоряжения, Оператор не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления заявления об отзыве, направляет отправителю распоряжения уведомление в электронном виде об отзыве с указанием даты, возможности (невозможности в связи с наступлением безотзывности перевода денежных средств) отзыва распоряжения.

2.18. Оператор исполняет распоряжение Плательщика посредством перевода денежных средств в пользу Получателя, в том числе зачислением денежных средств на счет Получателя, увеличением остатка Электронных денежных средств Получателя.

2.19. Исполнение распоряжения Плательщика при осуществлении Перевода денежных средств подтверждается Оператором посредством отображения на Сайте Оператора в личном кабинете Клиента информации о статусе Перевода денежных средств.

### **3. Порядок предоставления Клиентам Электронных средств платежа и осуществления Перевода денежных средств с их использованием.**

3.1. В целях осуществления Перевода денежных средств Оператор предоставляет Плательщику Электронное средство платежа.

3.2. Оператор предоставляет Плательщикам Электронное средство платежа на основании Договора, содержащего порядок предоставления и использования Электронного средства платежа. Оператор вправе отказать Плательщику в заключении Договора.

3.3. Для получения права использования Электронного средства платежа Плательщик осуществляет регистрацию на Сайте Оператора, получая при этом Аутентификационные данные. В случае отказа Плательщика осуществить регистрацию на Сайте Оператора Электронное средство платежа предоставляется Плательщику исключительно на время использования Сервиса Оператора и прекращается после окончания такого использования.

3.4. Оператор информирует Плательщика о совершении каждой операции, совершенной с использованием Электронного средства платежа, путем направления Плательщику уведомления в порядке, установленном Договором.

3.5. Оператор фиксирует направленные Плательщику и полученные от Плательщика уведомления и хранит соответствующую информацию не менее пяти лет.

3.6. Оператор предоставляет по запросу Плательщика документы и информацию, которые связаны с использованием Плательщиком его Электронного средства платежа за предшествующий период в 5 (Пять) лет.

3.7. Оператор рассматривает заявления Плательщика, в том числе при возникновении споров, связанных с использованием Плательщиком его Электронного средства платежа, а также предоставляет Плательщику возможность получать информацию о результатах рассмотрения заявлений, в том числе в письменной форме по требованию Плательщика, в срок, не более 30 дней со дня получения таких заявлений.

3.8. Использование Электронного средства платежа может быть приостановлено или прекращено Оператором в случаях предусмотренных Договором использования Электронного средства платежа, а также может быть приостановлено или прекращено Плательщиком на основании полученного от Плательщика уведомления.

3.9. В случае утраты Электронного средства платежа и (или) его использования без согласия Плательщика Плательщик должен направить соответствующее уведомление Оператору в предусмотренной Договором форме незамедлительно после обнаружения факта утраты Электронного средства платежа и (или) его использования без согласия

Плательщика, но не позднее дня, следующего за днем получения от Оператора уведомления о совершенной операции.

3.10. Особенности осуществления Перевода денежных средств с использованием Электронных средств платежа:

3.10.1. Оператор осуществляет Перевод денежных средств с проведением идентификации Клиента, упрощенной идентификации Клиента или без проведения идентификации в соответствии с Федеральным законом от 7 августа 2001 года № 115-ФЗ "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма".

3.10.2. В случае не проведения идентификации Клиента или проведения упрощенной идентификации Клиента предоставленное Электронное средство платежа является неперсонифицированным. В случае проведения идентификации Клиента предоставленное Электронное средство платежа является персонифицированным.

3.10.3. При использовании неперсонифицированного Электронного средства платежа Остаток электронных денежных средств в любой момент времени не может превышать 15 тысяч рублей, за исключением случая, предусмотренного п.3.10.4. настоящих Правил. Общая сумма Переводов денежных средств с использованием одного неперсонифицированного Электронного средства платежа не может превышать 40 тысяч рублей в течение календарного месяца, за исключением случая, предусмотренного п.3.10.4. настоящих Правил.

3.10.4. В случае проведения Оператором упрощенной идентификации Клиента в соответствии с Федеральным законом от 7 августа 2001 года № 115-ФЗ "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма" использование неперсонифицированного Электронного средства платежа может осуществляться Клиентом для Перевода денежных средств в пользу юридических лиц, индивидуальных предпринимателей при условии, что остаток Электронных денежных средств в любой момент не превышает 60 тысяч рублей, а общая сумма Переводов денежных средств с использованием такого неперсонифицированного Электронного средства платежа не превышает 200 тысяч рублей в течение календарного месяца.

3.10.5. Неперсонифицированное Электронное средство платежа не может использоваться Клиентом, не прошедшим упрощенную идентификацию, для осуществления Перевода денежных средств другому физическому лицу либо для получения Перевода денежных средств от другого физического лица.

3.10.6. При использовании персонифицированного Электронного средства платежа Остаток электронных денежных средств в любой момент времени не может превышать 600 тысяч рублей.

3.10.7. Оператор не осуществляет перевод Электронных денежных средств, если в результате такого перевода будут превышены суммы, указанные в п.п. 3.10.3-3.10.6 настоящих Правил.

3.10.8. При использовании неперсонифицированного Электронного средства платежа Клиент может совершить Перевод остатка электронных денежных средств на банковский счет в пользу юридических лиц, индивидуальных предпринимателей либо на банковский счет такого Клиента, в случае, если указанный Клиент прошел процедуру упрощенной идентификации, либо направить Остаток электронных денежных средств на исполнение обязательств Плательщика перед кредитной организацией. Остаток электронных денежных средств указанного Клиента не может быть выдан наличными денежными средствами.

3.10.9. При использовании персонифицированного Электронного средства платежа Клиент может совершить Перевод остатка электронных денежных средств на банковский счет либо направить Остаток электронных денежных средств на исполнение обязательств Плательщика перед кредитной организацией. Остаток электронных денежных средств указанного Клиента не может быть выдан наличными денежными средствами.



#### **4. Порядок работы при привлечении Банковского платежного агента (субагента).**

4.1. Правоотношения между Оператором и БПА (БПСА) регулируются Федеральным законом от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» и договором между Оператором и БПА (БПСА).

4.2. Оператор привлекает БПА:

4.2.1. для принятия от Плательщика, по распоряжению которого осуществляется перевод денежных средств, наличных денежных средств в целях увеличения Остатка электронных денежных средств, в том числе с применением платежных терминалов и банкоматов;

4.2.2. для проведения идентификации Плательщика, по распоряжению которого осуществляется перевод денежных средств, его представителя и (или) выгодоприобретателя в целях осуществления операции по Переводу денежных средств с использованием Электронного средства платежа;

4.2.3. для предоставления Клиентам Электронных средств платежа и обеспечения возможности использования указанных Электронных средств платежа в соответствии с условиями, установленными Оператором.

4.3. БПА, являющийся юридическим лицом, в случаях, предусмотренных договором с Оператором, вправе привлекать БПСА на основании заключаемого с ним договора для осуществления деятельности (ее части), указанной в п.4.2 настоящих Правил.

4.4. Привлечение Оператором БПА возможно при одновременном соблюдении следующих требований:

4.4.1. осуществление указанной в п. 4.2 настоящих Правил деятельности (ее части) от имени Оператора;

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

4.4.3. использование БПА специального банковского счета (счетов), открываемого в любой кредитной организации, имеющей лицензию на осуществление соответствующих операций, выданную Банком России для зачисления в полном объеме полученных от физических лиц наличных денежных средств;

4.4.4. подтверждение БПА принятия (выдачи) наличных денежных средств путем выдачи кассового чека, соответствующего требованиям п. 4.6 настоящих Правил;

4.4.5. предоставление БПА физическим лицам необходимой информации для совершения перевода денежных средств;

4.4.6. применение БПА платежных терминалов и банкоматов в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов.

4.5. Привлечение БПА БПСА возможно при одновременном соблюдении следующих требований:

4.5.1. осуществлении указанной в п.4.2 настоящих Правил деятельности (ее части) от имени Оператора;

4.5.2. осуществлении операций БПСА, не требующих идентификации физического лица в соответствии с законодательством о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма;

4.5.3. запрете для БПСА на привлечение других лиц к осуществлению операций БПСА;

4.5.4. использовании БПСА специального банковского счета (счетов), открываемого в любой кредитной организации, имеющей лицензию на осуществление соответствующих операций, выданную Банком России для зачисления в полном объеме полученных от физических лиц наличных денежных средств;

4.5.5. подтверждении БПСА принятия (выдачи) наличных денежных средств путем выдачи кассового чека, соответствующего требованиям п. 4.6 настоящих Правил;

- 4.5.6. предоставлении БПСА физическим лицам необходимой информации для совершения перевода денежных средств;
- 4.5.7. применении БПСА платежных терминалов и банкоматов в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов.
- 4.6. Контрольно-кассовая техника в составе платежного терминала, банкомата, применяемого БПА (БПСА), должна обеспечивать выдачу кассового чека, содержащего следующие обязательные реквизиты:
- 4.6.1. наименование документа - кассовый чек;
  - 4.6.2. общую сумму принятых (выданных) денежных средств;
  - 4.6.3. наименование операции БПА (БПСА);
  - 4.6.4. размер вознаграждения, уплачиваемого физическим лицом в виде общей суммы, включающей вознаграждение БПА (БПСА) в случае его взимания;
  - 4.6.5. дату, время приема (выдачи) денежных средств;
  - 4.6.6. номер кассового чека и контрольно-кассовой техники;
  - 4.6.7. адрес места приема (выдачи) денежных средств;
  - 4.6.8. другие реквизиты перевода, устанавливаемые Получателем средств;
  - 4.6.9. наименование и место нахождения Оператора и БПА (БПСА), а также их идентификационные номера налогоплательщика;
  - 4.6.10. номера телефонов Оператора, БПА и БПСА.
- 4.7. Все реквизиты, напечатанные на кассовом чеке, должны быть четкими и легко читаемыми в течение не менее шести месяцев.
- 4.8. Кассовый чек может содержать также иные реквизиты в случаях, если это предусмотрено договором между Оператором и БПА.
- 4.9. Применяемые БПА (БПСА) платежные терминалы или банкоматы должны обеспечивать печать на кассовом чеке своего номера и реквизитов, однозначно позволяющим идентифицировать принадлежность данного платежного терминала (банкомата) конкретному БПА (БПСА), предусмотренных п. 4.6 настоящих Правил, в некорректируемом виде, обеспечивающем идентичность информации, зарегистрированной на кассовом чеке, контрольной ленте и в фискальной памяти контрольно-кассовой техники.

## **5. Порядок обеспечения бесперебойности осуществления Перевода денежных средств.**

- 5.1. Оператор принимает следующие меры, направленные на обеспечение бесперебойности осуществления Перевода денежных средств:
- 5.1.1. проводит мониторинг Переводов денежных средств, включая сбор, систематизацию, накопление информации о переводах;
  - 5.1.2. осуществляет меры, направленные на недопущение нарушений функционирования операционных и технологических средств, устройств, информационных систем, обеспечивающих учет информации об Остатках электронных денежных средств и их перевод. В случае возникновения нарушений, осуществляет меры по их устранению;
  - 5.1.3. проводит анализ причин нарушений функционирования операционных и технологических средств, устройств, информационных систем, выработку и реализацию мер по их устранению;
  - 5.1.4. обеспечивает сохранение функциональных возможностей операционных и технологических средств, устройств, информационных систем при сбоях в их работе (отказоустойчивость), осуществляет их тестирование в целях выявления недостатков функционирования, в случае выявления недостатков принимает меры по их устранению;
  - 5.1.5. обеспечивает сохранение физических возможностей вычислительных мощностей;
  - 5.1.6. проводит круглосуточное наблюдение за функционированием операционных и технологических средств, устройств, информационных систем;

5.1.7. поддерживает резервные вычислительные мощности, достаточные для обеспечения бесперебойности осуществления Перевода денежных средств в случае выхода из строя основных мощностей.

## **6. Порядок рассмотрения претензий Оператором, включая процедуры оперативного взаимодействия с Клиентами.**

- 6.1. Прием заявлений от Клиентов осуществляется Оператором следующими способами:
- 6.1.1. при личном обращении Клиента в офис Оператора;
  - 6.1.2. при помощи обращения на электронную почту [abon@vr.ru](mailto:abon@vr.ru);
  - 6.1.3. при помощи формы обратной связи на Сайте Оператора;
  - 6.1.4. при направлении заявления Клиентом в письменном виде путем почтового отправления.
- 6.2. Заявление должно содержать следующую информацию:
- 6.2.1. фамилия, имя, 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;
  - 6.2.2. дату и место составления;
  - 6.2.3. предмет, суть, обстоятельства, подтверждающие обращение;
- 6.3. Клиент прикладывает к заявлению копии необходимых документов (платежных поручений, выписок, чеков и др.), на которые он ссылается в заявлении.
- 6.5. Оператор рассматривает заявление Клиента и выдает либо отправляет на указанный Клиентом адрес ответ на заявление в срок не более 30 дней со дня получения заявления. К ответу Оператора могут быть приложены необходимые документы.
- 6.4. В случае направления заявления Клиентом, не прошедшим регистрацию на Сайте Оператора, Оператор направляет ответ Клиенту исключительно на адрес электронной почты Клиента в случае его указания Клиентом во время использования Сервиса Оператора.
- 6.6. По вопросу возврата денежных средств в случаях ошибочного перевода денежных средств, Плательщику необходимо обратиться к Оператору в течение одного рабочего дня со дня оплаты.
- 6.7. В случае обращения Плательщика за возвратом перевода денежных средств после наступления безотзывности перевода, Оператор имеет право отказать в возврате денежных средств и рекомендует обратиться непосредственно к Получателю перевода. В данном случае возврат суммы перевода осуществляется в соответствии с условиями, установленными Получателем перевода.
- 6.8. Для обеспечения оперативного взаимодействия с Клиентами у Оператора действует Служба поддержки клиентов, которая осуществляет оперативное реагирование на технические, юридические вопросы и проблемы, связанные с использованием услуг Оператора.
- 6.9. Для связи со специалистами Службы поддержки клиентов Клиент может воспользоваться:
- 6.9.1. услугой «8-800», которая заключается в возможности Оператора принимать вызовы от абонентов сетей общего пользования и мобильных сетей связи на номер 8-800-700-08-38 из любой точки РФ;
  - 6.9.2. направить сообщение на адрес электронной почты, указанной на информационном ресурсе Оператора.
- 6.10. В случае, если претензия Клиента была признана обоснованной, выявленные недостатки подлежат устранению в разумный срок.
- 6.11. В случае получения отказа в рассмотрении заявления, Клиент имеет право обратиться в суд за защитой своих законных прав и интересов. Все иски рассматриваются судом по месту регистрации Оператора.

## **7. Порядок обмена информацией при осуществлении Переводов денежных средств.**

7.1. Обмен информацией при осуществлении Перевода денежных средств осуществляется согласно Договорам, заключенным Оператором с Клиентами.

7.2. Обмен информацией, осуществляется по согласованным протоколам, предусматривающим шифрование, и защищенным каналам связи с использованием сертифицированных средств безопасности.

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

## **8. Обеспечение сохранности информации.**

8.1. Информация о действиях клиента при осуществлении Переводов денежных средств с использованием автоматизированной системы, программного обеспечения, хранится не менее 5 (пяти) лет.

8.2. Сохранность информации в электронном виде обеспечивается набором технических и организационных мер безопасности Оператора. К этим мерам относятся как стандартные технологические приемы по защите аппаратуры от сбоев и потерь информации, так и меры внутренней безопасности Оператора по обеспечению контроля доступа персонала к сохраняемой информации. Эти меры регламентированы внутренними положениями и приказами Оператора.

8.3. Оператор обеспечивают защиту информации при осуществлении переводов денежных средств в соответствии с требованиями к обеспечению защиты информации при осуществлении переводов денежных средств, установленными Центральным Банком Российской Федерации.