



Общество с ограниченной ответственностью  
Небанковская кредитная организация  
«МОБИ.Деньги»

ООО НКО «МОБИ.Деньги»  
ИНН/КПП 7750005852/775001001  
ОГРН 1137711000107 ОКПО 18840388  
125009, г. Москва, Большой Гнезниковский пер., д. 7  
тел./факс +7 (495) 792-15-36 / +7 (495) 221-05-52  
e-mail: [info@nkomobi.ru](mailto:info@nkomobi.ru)

---

УТВЕРЖДЕНО

приказом Генерального директора  
ООО НКО «МОБИ.Деньги»  
№ 44 от 09.09.2021  
введено в действие 27.09.2021

**ПРАВИЛА**  
**ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПЕРЕВОДА ЭЛЕКТРОННЫХ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ**  
**ОБЩЕСТВА С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ НЕБАНКОВСКОЙ**  
**КРЕДИТНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ «МОБИ.ДЕНЬГИ»**  
**(РЕДАКЦИЯ № 7)**

1. Общие положения .....	3
2. Термины и определения .....	3
3. Порядок деятельности НКО, связанной с осуществлением Переводов .....	10
4. Порядок предоставления Плательщикам Электронных средств платежа и осуществления Перевода с их использованием, формирование и учет остатка Электронных денежных средств .....	11
5. Порядок деятельности НКО при выявлении Операций БСК .....	16
6. Порядок деятельности НКО при привлечении банковских платежных агентов и организаций, оказывающих операционные услуги и/или услуги платежного клиринга ...	17
7. Порядок обеспечения бесперебойности осуществления Переводов .....	19
8. Порядок рассмотрения претензий НКО, включая процедуры оперативного взаимодействия с Плательщиками .....	20
9. Порядок обмена информацией при осуществлении Перевода .....	21
10. Ответственность .....	21
11. Порядок изменения Правил .....	23

## 1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила осуществления перевода электронных денежных средств (далее – Правила) разработаны в соответствии с Федеральным законом от «02» декабря 1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности», Федеральным законом от «27» июня 2011 г. № 161-ФЗ «О национальной платёжной системе» (далее - Закон 161-ФЗ), Федеральным законом от «07» августа 2001 г. № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путём, и финансированию терроризма» (далее – Закон 115-ФЗ), иными федеральными законами, нормативными актами Банка России и регулируют порядок деятельности Общества с ограниченной ответственностью Небанковской кредитной организации «МОБИ.Деньги» (далее также – ООО НКО «МОБИ.Деньги», НКО) при взаимодействии с Плательщиками, банковскими платёжными агентами, получателями денежных средств и иными субъектами правоотношений, возникающих в связи с осуществлением ООО НКО «МОБИ.Деньги» деятельности по осуществлению перевода электронных денежных средств.

1.2. В рамках настоящих Правил деятельность оператора по переводу электронных денежных средств осуществляет ООО НКО «МОБИ.Деньги».

1.3. В качестве ресурса для размещения настоящих Правил НКО использует Интернет-сайт <http://www.nkomobi.ru> (далее – Сайт НКО), а также места обслуживания клиентов, в том числе ресурсы Партнёров, Банковских платёжных агентов и т.п.

## 2. Термины и определения

**Абонент** – физическое лицо, установившее договорные отношения с Оператором связи, совершающее Взнос за счёт денежных средств, находящихся на Лицевом счёте Абонента.

**Авторизация** – разрешение, предоставляемое НКО и/или Партнёром НКО для проведения Операций и порождающее обязательство НКО по исполнению Распоряжений.

**Банковская карта** – платёжная карта (в том числе карта международных платёжных систем), эмитированная кредитной организацией, являющаяся электронным средством платежа и используемая Плательщиком (держателем Банковской карты).

**Банк-партнёр** – Партнёр НКО - кредитная организация, осуществляющая перевод денежных средств по поручению Плательщика без открытия банковского счёта, привлекающая НКО для совершения Перевода в адрес Получателей в качестве кредитной организации – посредника в переводе, проводящая идентификацию Плательщика в соответствии с условиями договора с НКО или выдающая наличные денежные средства в целях возврата Остатка ЭДС.

**Банковский платёжный агент (БПА)** - Партнер НКО, не являющийся кредитной организацией, действующий от имени и по поручению НКО, на основании договора с НКО, осуществляющий приём денежных средств Плательщиков (в том числе наличных) с использованием Канала обслуживания БПА для целей последующего Перевода Получателю; проводящий идентификацию Плательщиков и/или предоставляющий ЭСП Плательщикам; осуществляющий выдачу денежных средств в целях возврата Остатка ЭДС (в том числе в результате отказа Плательщика, предоставившего НКО денежные

средства, от Перевода, если это предусмотрено правилами НКО). В зависимости от полномочий, которыми НКО наделяет БПА по условиям соответствующего договора, отдельные БПА могут выполнять все или часть функций, указанных в настоящем пункте.

**Банк-эквайер** – Партнёр НКО - кредитная организация, осуществляющая расчеты по операциям, совершаемым с использованием Банковских карт по поручению Плательщика (держателя банковской карты) для увеличения остатка ЭДС на ЭСП Плательщика в НКО (зачисления ЭДС). Банком-эквайером признаётся также кредитная организация, предоставляющая возможность Плательщикам совершать перевод денежных средств, находящихся на банковском счёте Плательщика, открытом в данной кредитной организации, посредством таких Каналов обслуживания как интернет-банк, мобильный банк, система «банк-клиент» и т.п.

**Внос** – операция по увеличению остатка Электронных денежных средств (Платёжного лимита) на ЭСП за счёт денежных средств, предоставленных Плательщиком, в том числе за счёт денежных средств, находящихся на Лицевом счёте Абонента, с использованием Банковской карты или предоставленных Предприятием НКО в пользу Плательщика в случаях и порядке, предусмотренных действующим законодательством и Договором об осуществлении перевода.

**Заявление** – электронный документ, содержащий заявление Плательщика в НКО на предоставление ЭСП, в том числе информацию о сумме первоначального остатка ЭДС, подлежащей зачислению на Счёт.

**Интернет-магазин** – программный продукт Получателя, имеющий уникальный web-адрес в сети Интернет, обеспечивающий посредством сети Интернет представление информации о реализуемых Получателем Услугах и их стоимости, приём от Плательщиков заказов на их приобретение.

**Каналы обслуживания** – аппаратно-программные комплексы или специальные технические средства НКО и/или Партнёров НКО (операционные офисы, банкоматы, терминалы самообслуживания, мобильный банкинг, интернет-банкинг, web-сайты в сети Интернет, системы дистанционного банковского обслуживания, специальные технические средства Предприятия и пр.), предоставляемые Плательщикам в целях оформления и передачи в НКО Заявлений и/или Распоряжений, а также совершения иных действий, направленных на дистанционное проведение Операций. Перечень Каналов обслуживания размещён на Сайте НКО.

**Лицевой счёт Абонента** – учётная запись в электронном регистре Оператора связи, содержащая сведения о сумме и денежном эквиваленте обязательств Оператора связи перед Абонентом, а также об операциях, совершённых Оператором связи по требованию или поручению (Распоряжению) Абонента. Денежные средства перечисляются Абонентом Оператору связи, учитываются на Лицевом счёте Абонента и используются Абонентом в соответствии с условиями договора, заключённого между Абонентом и Оператором связи.

**Личный кабинет** – Канал обслуживания, предоставляющий собой специализированный раздел на web-сайте Партнёра или НКО в сети Интернет, защищённый специальными средствами и содержащий данные Плательщика и Реквизиты ЭСП, а также иную информацию, устанавливаемую Партнёром и/или НКО, в том числе

историю Операций. Термин употребляется в случаях, требующих специального указания на использование Личного кабинета. Во всём остальном в отношении Личного кабинета применяются положения Договора об осуществлении перевода, установленные в отношении использования Каналов обслуживания.

**Логин** – уникальная последовательность алфавитно-цифровых символов, присвоенная или указываемая Плательщиком при регистрации в Личном кабинете Системы МОБИ.Деньги, позволяющая провести аутентификацию Плательщика в Системе МОБИ.Деньги.

**Максимальная сумма Платёжного лимита:**

а) в случае использования неперсонифицированного ЭСП - не превышает в любой момент времени 15 000 (пятнадцать тысяч) рублей, а общая сумма переводимых Электронных денежных средств с использованием такого неперсонифицированного ЭСП не превышает 40 (сорок) тысяч рублей в течение календарного месяца;

б) в случае проведения НКО упрощённой идентификации Плательщика в соответствии с требованиями Закона 115-ФЗ - в любой момент не превышает 60 (шестьдесят) тысяч рублей, а общая сумма переводимых Электронных денежных средств с использованием ЭСП при проведении упрощённой идентификации не превышает 200 (двести) тысяч рублей в течение календарного месяца. При проведении упрощённой идентификации Плательщика используемое им ЭСП является неперсонифицированным;

в) в случае проведения идентификации Плательщика в соответствии с требованиями Закона 115-ФЗ - в любой момент не превышает 600 (шестьсот) тысяч рублей либо сумму в иностранной валюте, эквивалентную 600 (шестистам) тысячам рублей по официальному курсу Банка России. При проведении идентификации Плательщика ЭСП считается персонифицированным.

**Некоммерческая организация** – юридическое лицо, принимающее денежные средства от физических лиц на безвозмездной основе на благотворительные, религиозные, социальные, культурные, образовательные или иные общественно полезные цели.

**НКО** – Общество с ограниченной ответственностью Небанковская кредитная организация «МОБИ.Деньги», являющееся оператором электронных денежных средств. Лицензия на осуществление банковских операций № 3523-К от «28» ноября 2016. Место нахождения: 125009, г. Москва, Большой Гнездниковский пер., д. 7.

**Операция** – операция по зачислению Электронных денежных средств на Счёт или Перевод, осуществляемые НКО на основании Распоряжения, а также операция по списанию комиссий, предусмотренных Тарифами.

**Операция БСК** – операция, соответствующая признакам осуществления перевода денежных средств без согласия клиента (Плательщика). В случае выявления такой операции НКО совершает действия, указанные в разделе 5 Правил.

**Операция возврата** – действия Получателя, направленные на возврат Перевода/части суммы Перевода Плательщику в связи с возвратом Плательщиком товаров (отказа от выполнения работ, оказания услуг) в том числе в связи с непредставлением (неоказанием) Получателем товаров (работ, услуг) Плательщику, ранее оплаченных Плательщиком с использованием ЭСП, или в связи с ошибочным указанием

Плательщиком платёжных реквизитов Получателя в Распоряжении Размер денежных средств по Операции возврата определяется в соответствии с договором, заключённым Получателем и Плательщиком, но в любом случае не может превышать сумму первоначальной Операции.

**Оператор связи** – Партнёр НКО, оказывающий Плательщикам (абонентам) услуги связи на основании соответствующей лицензии, установивший с НКО договорные отношения в целях предоставления Плательщикам возможности осуществлять Переводы в пользу Получателя за счёт денежных средств Плательщика, предоставленных им Оператору связи и учитываемых на лицевом счёте абонента у Оператора связи.

**Оператор услуг информационного обмена** – организация, оказывающая НКО на основании договора услуги обмена информацией при осуществлении операций с использованием ЭСП между НКО и Плательщиком.

**Остаток ЭДС** – один из Реквизитов ЭСП, определяющий размер денежного обязательства (требования) в пределах Платёжного лимита, которое Плательщик вправе предъявить НКО при осуществлении Операций в сумме предоставленных денежных средств и учитываемых на Счёте в качестве Электронных денежных средств. Предоставление ЭСП без первоначального остатка ЭДС, размер которого определяется на момент принятия НКО Заявления, не осуществляется.

**Партнёр** – юридическое лицо или физическое лицо, в том числе Оператор услуг информационного обмена, зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, обладающее в предусмотренных законодательством случаях необходимыми лицензиями, установившие с НКО договорные отношения, в рамках которых предоставляет возможность Плательщикам посредством Канала обслуживания, принадлежащего указанному лицу, оформить и передать в НКО через Оператора услуг информационного обмена Заявление и/или Распоряжение, в том числе организации, обеспечивающие информационное и технологическое взаимодействие между НКО и иными участниками расчётов. Список Партнёров размещён на Сайте НКО.

**Перевод** - операция по безналичному перечислению Электронных денежных средств со Счёта, осуществляемая НКО в пользу Получателя на основании Распоряжения, а также операция по безналичному перечислению денежных средств, совершаемая НКО в качестве посредника в переводе Банка-партнёра и/или за счёт денежных средств, предоставляемых НКО юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями в пользу физического лица, если Договором об осуществлении перевода предусмотрена такая возможность. В случаях, предусмотренных Договором об осуществлении перевода, договором между Плательщиком и Получателем или порядком использования соответствующего Канала обслуживания, Перевод может осуществляться на основании требований Получателей средств при условии получения НКО заранее данного акцепта Плательщика на совершение такого Перевода.

**Перечисление** – действия НКО по безналичному перечислению на банковский счёт Получателя денежных средств в валюте Российской Федерации, полученных в результате осуществления Плательщиками Переводов.

**Персональные данные Плательщика** – личные данные Плательщика, включающие в себя фамилию, имя и отчество (если иное не вытекает из закона или

национального обычая) Плательщика, реквизиты документа, удостоверяющего личность Плательщика, абонентский номер (в том числе номер телефона), выделенный Плательщику Оператором связи в момент заключения договора на предоставление услуг связи, а также иная информация, позволяющая прямо и/или косвенно установить (идентифицировать) Плательщика.

**Плательщик** - физическое лицо (резидент или нерезидент), заключившее с НКО Договор об осуществлении перевода денежных средств, в том числе перевода электронных денежных средств (далее также – Договор об осуществлении перевода).

**Платёжный лимит** – предельный размер остатка Электронных денежных средств на Счёте и/или размер денежных средств Плательщика, предоставленных им Банку-партнёру, Перевод которых совершается НКО в качестве посредника, в рамках которого Плательщик вправе совершать Операции.

**Платёжное средство Плательщика** – банковская карта (Visa International, MasterCard Worldwide) или иное электронное средство платежа, предоставленное Плательщику эмитентом – юридическим лицом, либо кредитной организацией (небанковской кредитной организацией) в целях осуществления расчётных операций и используемое Плательщиком в соответствии с условиями договора, заключённого между Плательщиком и указанным эмитентом.

**Получатель** – конечный получатель Электронных денежных средств или денежных средств, зачисляемых на банковский счёт, в адрес которого осуществляется Перевод, а именно:

- физическое лицо, которому НКО на основании Распоряжения осуществляет Перевод, не связанный с осуществлением предпринимательской деятельности или осуществлением адвокатом / нотариусом частной практики;

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

- Некоммерческая организация;

- органы государственной власти и местного самоуправления, бюджетные учреждения, получающие денежные средства Плательщика в рамках выполнения ими функций, установленных законодательством Российской Федерации;

- кредитная организация, получающая денежные средства Плательщика в рамках установленных с Плательщиком договорных отношений (погашение задолженности перед кредитной организацией, пополнение счёта банковских карт и пр.);

- Федеральное государственное унитарное предприятие «Почта России»;

- иные лица, которые в соответствии с действующим законодательством и договорными отношениями с НКО имеют право быть получателями Электронных денежных средств или денежных средств на банковский счёт по Распоряжениям Плательщиков.

Получатель может быть резидентом Российской Федерации или нерезидентом, определяемом в соответствии с валютным законодательством Российской Федерации.

**Предоставление ЭСП** – процедура НКО по присвоению ЭСП достаточных для совершения Операций Реквизитов ЭСП в результате получения Заявления, а в случае использования Личного кабинета – предоставление Плательщику информации о Реквизитах ЭСП в электронной форме путём направления сообщения в Личный кабинет и/или sms-сообщения на номер мобильного телефона и/или электронного сообщения на адрес электронной почты, указанные Плательщиком в Заявлении или Личном кабинете.

**Предприятие** – Партнёр НКО, предоставляющее НКО денежные средства в пользу физического лица - Плательщика в случаях и порядке, предусмотренных действующим законодательством, использующий Каналы обслуживания (специальные технические средства) для передачи НКО Заявлений и/или Распоряжений в соответствии с заключённым с НКО договором поручения или договором информационного и технологического сопровождения расчетов.

**Претензия** - письменное (в том числе в электронной форме) обращение Плательщика (его представителя, предъявившего надлежащим образом оформленные полномочия представлять интересы Плательщика в отношениях с НКО) к НКО, предметом которого является предъявление соответствующим Плательщиком к НКО требований гражданско-правового характера в связи с имеющим место, по мнению Плательщика (его представителя), неисполнением (ненадлежащим исполнением) НКО обязательств перед этим Плательщиком, возникших из отношений по предоставлению или использованию последним ЭСП, предоставленного НКО.

**Распоряжение** – электронный платёжный документ, содержащий поручение Плательщика НКО на осуществление Перевода, а также информацию, позволяющую осуществить Перевод, составленный и переданный Плательщиком в НКО с использованием Реквизитов ЭСП посредством Канала обслуживания в процессе оказания НКО услуг по информационному и технологическому взаимодействию между Участниками расчетов в соответствии с Договором об осуществлении перевода (либо по договору поручения, заключаемому НКО с Предприятием). Распоряжением признается также электронный платёжный документ, переданный НКО, действующей в качестве посредника Банка-партнёра, таким Банком-Партнёром, содержащий реквизиты, установленные договором между НКО и Банком-Партнёром НКО.

**Реквизиты ЭСП** – номер ЭСП, Срок действия ЭСП, Остаток ЭДС (в том числе первоначальный остаток ЭДС), а также иная информация, хранящаяся в базе данных НКО, необходимая для осуществления Операций. Реквизиты ЭСП являются аналогом собственноручной подписи Плательщика и используются Плательщиком в целях формирования и передачи в НКО Распоряжений.

**Сайт НКО** – web-сайт в сети Интернет <http://nkotobi.ru/>.

**Система МОВИ.Деньги** – Канал обслуживания, представляющий собой систему дистанционного банковского обслуживания, принадлежащую НКО или предоставленную НКО Партнёром на основании заключённого Договора, предоставляющую Плательщику возможность дистанционного проведения Операций посредством Канала обслуживания через Сайт НКО в порядке, предусмотренном условиями использования Системы МОВИ.Деньги и Договором об осуществлении перевода. Термин употребляется в случаях, требующих специального указания на использование Системы МОВИ.Деньги. Во всём



остальном в отношении Системы МОВИ. Деньги применяются положения Договора об осуществлении перевода, установленные в отношении использования Каналов обслуживания.

**Срок действия ЭСП** – период времени, указанный в Заявлении в течение которого Плательщик вправе совершать Операции с использованием Реквизитов ЭСП. Срок действия ЭСП начинается с момента Предоставления ЭСП.

**Счёт** – счёт, открываемый НКО в своей системе бухгалтерского учёта Плательщикам для учёта Электронных денежных средств целях Перевода и возврата остатков Электронных денежных средств при непроведении идентификации (упрощенной идентификации) Плательщиков или при проведении идентификации (упрощенной идентификации) Плательщиков.

**Тарифы** – размеры вознаграждений (комиссий) НКО за осуществление Операций и оказание иных услуг, в том числе услуг по проведению идентификации, осуществляемых соответствующими Партнёрами НКО, выдаче денежных средств Банковским платёжным агентом или Банком-Партнёром. Тарифы утверждаются НКО.

**Трансграничный перевод** – Перевод, при осуществлении которого Получатель находится за пределами Российской Федерации, и/или Перевод, при осуществлении которого Получателя обслуживает иностранный центральный (национальный) банк или иностранный банк. Термин употребляется в случаях, требующих специального указания на осуществление Трансграничного перевода. Во всём остальном в отношении Трансграничного перевода применяются порядок и условия, установленные Договором об осуществлении перевода в отношении Переводов.

**Уведомление** – сообщение, направляемое НКО Плательщику в электронной форме в виде sms-сообщения на номер мобильного телефона и/или электронного сообщения на адрес электронной почты Плательщика, указанные Плательщиком в Заявлении, и/или по Системе МОВИ. Деньги и/или в Личный кабинет. Уведомлением признаётся также сообщение, направляемое Партнёром НКО в соответствии с условиями договора между НКО и Банком-Партнёром НКО.

**Услуги** – товары (работы, услуги), реализуемые Получателем Плательщикам в порядке и на условиях, установленных заключёнными между ними договорами, в том числе деятельность Некоммерческой организации, связанная с приёмом денежных средств от физических лиц на безвозмездной основе, а также услуги, оказываемые Получателем – кредитной организацией (небанковской кредитной организацией) в целях обеспечения расчётов с Плательщиками, в том числе при осуществлении Плательщиками Переводов.

**Участники Перевода** – при совместном упоминании НКО, Плательщик, Получатель, Партнёр, Банк-партнёр, Банк-эквайрер, Банковский платёжный агент (субагент), Оператор связи, Предприятие, а также иные лица, вступающие в договорные отношения с НКО по поводу совершения Переводов или обеспечению безналичных расчётов.

**Электронные денежные средства (ЭДС)** – денежные средства, предварительно предоставленные Плательщиком (или предоставленные Предприятием в пользу Плательщика в случаях и порядке, предусмотренных действующим законодательством)

НКО для последующего исполнения НКО денежных обязательств Плательщика перед Получателем без открытия банковского счета на основании Распоряжений.

**ЭСП** – электронное средство платежа без материального носителя, не являющееся платежной Банковской картой, оформляемое НКО на основании Заявления, предоставляющее Плательщику возможность составлять, удостоверить и передавать в НКО Распоряжения в целях осуществления Операций. В соглашениях (договорах) с Партнёрами, в справочниках Банка России (в том числе справочнике платежных систем), в Тарифах, внутренних документах НКО в целях обозначения термина ЭСП могут применяться термины «Электронный кошелёк», «Локальный кошелёк», «Кошелёк», «Электронное средство платежа» и иные, аналогичные по смыслу.

Используемые в настоящих Правилах термины и определения, которые даны в Федеральном законе от 27 июня 2011 года № 161-ФЗ «О национальной платежной системе», используются в значениях, определенных указанным федеральным законом.

Используемые в настоящих Правилах термины и определения, которые даны в иных нормативных правовых актах Российской Федерации, используются в значениях, определенных этими нормативными правовыми актами.

### **3. Порядок деятельности НКО, связанной с осуществлением Переводов**

3.1. НКО осуществляет Переводы по Распоряжениям Плательщиков на основании Договора об осуществлении перевода, заключаемого путём присоединения Плательщика к публичной оферте, размещённой на Сайте НКО, в порядке и на условиях, отражённых в данной оферте.

До заключения Договора об осуществлении перевода НКО предоставляет Плательщику следующую информацию:

- 1) о наименовании и месте нахождения НКО, 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 Плательщиком НКО;
- 5) о размере и порядке взимания НКО вознаграждения с Плательщика в случае взимания вознаграждения;
- 6) о способах подачи претензий и порядке их рассмотрения, включая информацию для связи с НКО.

3.2. Перевод в пользу конкретного Получателя может сопровождаться заключением НКО с таким Получателем Договора об оказании услуг, направленных на обеспечение расчётов по Переводам в пользу Получателей (далее также – Договор с Получателем).

3.3. НКО не является посредником и/или стороной какого-либо договора (каких-либо договоров) между Плательщиком и Получателем; договора между Предприятием и Плательщиком; договора между Абонентом и Оператором связи; Плательщиком и иными Участниками Перевода, не несёт ответственности для НКО за неисполнение/ненадлежащее исполнение условий таких договоров, а также за недействительность такого договора (таких договоров).

3.4. НКО в целях осуществления Переводов обязуется:

а) обеспечить функционирование Системы МОВИ.Деньги в круглосуточном режиме, а также бесперебойность и непрерывность совершения Переводов при условии соблюдения Плательщиком Договора об осуществлении переводов;

б) обеспечить конфиденциальность сведений о Переводах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации;

в) обеспечить поддержку Плательщиков и Получателей по вопросам, связанным с использованием Системы МОВИ.Деньги;

г) проводить идентификацию и/или упрощённую идентификацию Плательщиков, Получателей, клиентов или иных лиц, в случаях и порядке, установленных Законом 115-ФЗ, иными нормативно-правовыми актами, нормативными актами Банка России,

3.5. НКО в целях осуществления Переводов вправе:

а) производить модификацию, адаптацию, доработку любого программного обеспечения Системы МОВИ.Деньги и иных Каналов обслуживания, изменять интерфейсы Личного кабинета, и т.п.;

б) изменять технологические процессы функционирования Системы МОВИ.Деньги в целях улучшения эффективности и безопасности информационного обмена электронными документами с учётом требований Договора с получателем, Договора об осуществлении переводов;

в) приостанавливать работу программных и/или аппаратных средств, обеспечивающих функционирование Каналов обслуживания, при обнаружении существенных неисправностей, ошибок и сбоев, а также в целях проведения профилактических работ и предотвращения случаев несанкционированного доступа к Каналам обслуживания, в частности к Системе МОВИ.Деньги, ЭСП, Личным кабинетам и т.д.;

г) не обслуживать запросы к Системе МОВИ.Деньги с анонимных прокси-серверов;

д) привлекать третьих лиц для оказания операционных, клиринговых, расчётных и иных услуг;

е) привлекать Банковских платёжных агентов для целей, предусмотренных Правилами;

ж) взимать с Плательщиков вознаграждение (комиссию) в порядке и размере, предусмотренных Договором об осуществлении перевода и тарифами НКО (далее также - Тарифы).

#### **4. Порядок предоставления Плательщикам Электронных средств платежа и осуществления Перевода с их использованием, формирование и учёт остатка Электронных денежных средств**

4.1. Предоставление Плательщиком денежных средств для увеличения Платёжного лимита и совершение Переводов производится исключительно на основании Договора об осуществлении перевода, заключённого Плательщиком с НКО путём присоединения к оферте, размещённой на Сайте НКО, способами, указанными в данной оферте.

4.2. НКО обеспечивает Плательщикам возможность использования:

- неперсонифицированных ЭСП, в том числе с прохождением Плательщиком упрощенной идентификации;

- персонифицированных ЭСП.

4.3. НКО предоставляет Плательщикам ЭСП со Сроком действия:

- 30 (тридцать) календарных дней;

- на неопределенный срок.

4.4. Предоставление ЭСП осуществляется НКО на основании Заявления, составленного и переданного Плательщиком в НКО посредством Канала обслуживания. Предоставление ЭСП осуществляется НКО исключительно в электронной форме на срок, указанный в Заявлении, путём присвоения ЭСП достаточных для совершения Операций Реквизитов ЭСП в результате получения Заявления, а случае использования Личного кабинета – предоставление Плательщику информации о Реквизитах ЭСП в электронной форме путем направления Реквизитов ЭСП sms-сообщением на номер мобильного телефона и/или электронным сообщением на адрес электронной почты, указанные Плательщиком в Заявлении, и/или в Личный кабинет.

4.5. НКО предоставляет ЭСП в валюте, указанной Плательщиком в Заявлении. Перечень валют, в которых может быть предоставлен ЭСП, устанавливается Тарифами.

4.6. Реквизиты ЭСП могут использоваться только Плательщиком. Передача ЭСП и/или Реквизитов ЭСП третьим лицам не допускается. Ответственность за использование Реквизитов ЭСП несёт Плательщик.

4.7. НКО имеет право блокировать ЭСП (временно запретить совершение Операций) в случае обнаружения НКО неправомерных Операций с использованием Реквизитов ЭСП, а также в случае предоставления Партнёрами информации о неправомерном использовании ЭСП.

4.8. При прекращении действия Договора об осуществлении переводов ЭСП прекращает свое действие.

4.9. Порядок совершения Вноса:

4.9.1. Электронные денежные средства для последующего зачисления на Счёт и увеличения Платёжного лимита могут быть предоставлены Плательщиком НКО:

- путём безналичного перечисления денежных средств с банковского счёта Плательщика посредством Канала обслуживания Банка-эквайрера и иных Каналов обслуживания, позволяющих предоставлять денежные средства с банковского счёта;

- путем безналичного перечисления денежных средств (электронных денежных средств), предоставленных Плательщиком без открытия банковского счёта посредством Канала обслуживания Банковского платёжного агента и иных Каналов обслуживания, предоставляющих Плательщику возможность предоставления денежных средств без открытия банковского счёта;

- за счёт денежных средств на лицевом счёте Плательщика – Абонента Оператора связи в порядке, предусмотренном соответствующими договорами между Оператором связи и Плательщиком, а также Оператором связи и НКО, с использованием Каналов обслуживания таких Операторов связи;

- иным способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации, в том числе за счёт денежных средств, предоставляемых НКО Предприятием в пользу Плательщика в порядке и на основаниях, установленных действующим законодательством, а также договорами (соглашениями) между НКО, Предприятиями и Плательщиком;

4.9.2.НКО, Банковский платёжный агент, Оператор связи не вправе предоставлять денежные средства Плательщику для увеличения остатка Электронных денежных средств (Платёжного лимита) или совершения Перевода без увеличения Платёжного лимита по Распоряжениям Плательщика за счёт таких денежных средств.

4.9.3.НКО не вправе начислять проценты на остаток Электронных денежных средств (средства Платёжного лимита). НКО осуществляет учёт информации об остатках Электронных денежных средств Плательщиков на постоянной основе. Учёт информации об остатках Электронных денежных средств, а также проведении иных Операций производится в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и нормативными актами Банка России. Порядок учёта устанавливается внутренними положениями (документами) НКО в соответствии с требованиями и рекомендациями Центрального банка Российской Федерации.

4.10.По факту совершения Взноса и зачисления Электронных денежных средств на Счёт Платёжный лимит увеличивается на сумму такого зачисления.

4.11.При совершении НКО Перевода в качестве посредника Банка-партнёра ЭСП не оформляется, Платёжный лимит на Счёте не увеличивается.

4.12.При поступлении в НКО денежных средств для последующего зачисления на Счёт в валюте, отличной от валюты, в которой был предоставлен Плательщику ЭСП, в целях увеличения Платёжного лимита НКО конвертирует сумму поступивших денежных средств (электронных денежных средств) в валюту ЭСП по официальному курсу Банка России, установленному на день поступления Распоряжения по такой операции в НКО.

4.13.При поступлении в НКО денежных средств в размере, превышающем Максимальную сумму Платёжного лимита, сумма такой Операции на Счёт не зачисляется.

4.14.Востребование Плательщиком указанных электронных денежных средств может быть осуществлено в течение 3 (трёх) лет с даты поступления в НКО. Возврат Плательщику электронных денежных средств осуществляется НКО на основании соответствующего заявления, оформленного Плательщиком при личном обращении в НКО либо посредством Системы МОВИ.Деньги, и только путём безналичного перечисления указанных денежных средств на банковский счёт Плательщика, а также прохождения необходимых процедур по идентификации, установленных действующим законодательством и документами НКО.

4.15.Возврат наличных денежных средств может быть осуществлён в случаях привлечения НКО Банковского платёжного агента, если договором между НКО и Банковским платёжным агентом будет предусмотрена такая возможность. Возврат наличных денежных средств осуществляется в порядке и на основаниях, установленных действующим законодательством.

4.16. За совершение Операций НКО вправе взимать с Плательщика вознаграждение (комиссию) в соответствии с Тарифами, действующими на дату совершения Операции сверх суммы Перевода, указанной в Распоряжении Плательщика.

4.17. Плательщик поручает НКО:

- составлять и подписывать расчётные документы от имени Плательщика, необходимые для осуществления Перевода на основании Распоряжения;
- составлять от имени НКО Распоряжения на основании соответствующих заявлений Плательщика, оформленных Плательщиком при личном обращении в НКО, посредством Системы МОБИ.Деньги.

4.18. При оформлении и передачи Заявления и/или Распоряжения через Личный кабинет, Плательщик поручает НКО передавать данные о проведённых Операциях Партнёру, включая Реквизиты ЭСП, для размещения их в Личном кабинете.

4.19. НКО осуществляет Перевод в пределах и/или при условии достаточности Остатка ЭДС для осуществления Перевода и удержания комиссий, предусмотренных Тарифами.

4.20. НКО осуществляет Перевод на основании Распоряжения одним из следующих способов:

4.20.21. через Систему МОБИ.Деньги. В данном случае Перевод осуществляется на основании Распоряжения в соответствии с Условиями использования Системы МОБИ.Деньги;

4.20.22. через иные Каналы обслуживания. В данном случае Перевод осуществляется на основании Распоряжения, составленного по формам, размещённым в Каналах обслуживания, с учётом требований, предусмотренных Договором об осуществлении перевода;

4.20.23. путем совершения действий на программно-аппаратных средствах Получателя, в частности, активации Каналов обслуживания Партнеров НКО посредством подтверждения соответствующего Распоряжения направлением sms-сообщения, либо инициированием Операции с браузера мобильного устройства, используемого Абонентом Оператора связи, либо иным способом, позволяющим установить факт поступления Распоряжения от Плательщика;

4.20.24. по требованию Получателя, в том числе НКО, при условии получения НКО заранее данного акцепта Плательщика посредством использования Канала обслуживания в виде явным образом выраженного действия по заказу и потреблению услуг Получателя (формирования Распоряжения посредством нажатия кнопки «Оплатить» или иной, аналогичной по смыслу, размещенной на витрине Получателя) либо иным способом, позволяющим НКО достоверно установить наличие заранее данного акцепта Плательщика на совершение Перевода.

4.21. В Распоряжении указывается следующая информация:

- Реквизиты ЭСП;
- платёжные реквизиты Получателя, в пользу которого осуществляется Перевод;
- сумма и валюта Перевода;

Отдельные параметры Распоряжений, необходимые для совершения Перевода, согласовываются НКО с Партнёрами и Получателями в соответствующих договорах и, при необходимости, доводятся до сведения Плательщика.

4.22. НКО осуществляет Перевод незамедлительно после поступления Распоряжения в НКО, за исключением:

4.22.1 случаев поступления Распоряжения, содержащего поручение Плательщика на осуществление Перевода без открытия банковского счёта посредством уменьшения Остатка ЭДС и безналичного перечисления денежных средств на банковский счёт Получателя, открытый в сторонней кредитной организации;

4.22.2 случаев поступления Распоряжения на осуществление Перевода, который может быть квалифицирован как Операция БСК.

4.23. Распоряжение, содержащее поручение Плательщика в НКО на осуществление Перевода без открытия банковского счёта посредством уменьшения Остатка ЭДС и безналичного перечисления денежных средств на банковский счёт Получателя, открытый в сторонней кредитной организации, исполняется НКО в день приёма НКО такого Распоряжения к исполнению, за исключением случая, указанного в п.4.22.2 настоящих Правил.

4.24. Перевод (исполнение Распоряжения) осуществляется НКО путём одновременного принятия Распоряжения и уменьшения Остатка ЭДС на сумму Перевода, указанную в Распоряжении, с учётом комиссий, предусмотренных Тарифами, в пользу Получателя. При этом Остаток ЭДС уменьшается и совершённый Перевод становится безотзывным в момент блокирования НКО суммы Перевода. Блокировка суммы Перевода производится в момент принятия НКО Распоряжения с проведением Авторизации. При проведении Авторизации НКО уменьшает Остаток ЭДС на сумму Перевода с учетом комиссий, предусмотренных Тарифами, на срок до 30 (Тридцати) календарных дней.

4.25. Для совершения Операций, направленных на совершение Перевода в пользу конкретного Получателя, заключающихся в единовременном Предоставлении ЭСП, увеличении Остатка ЭДС (зачислении ЭДС) и исполнении Распоряжения, Плательщик использует ЭДС в упрощённом порядке (без создания Личного кабинета). В этом случае Заявление на Предоставление ЭСП без создания Личного кабинета и Распоряжение на Перевод формируются посредством одного Канала обслуживания, а Реквизиты ЭСП Плательщику не направляются.

4.26. При осуществлении Трансграничного перевода НКО осуществляет конвертацию электронных денежных средств, предоставленных Плательщиком, в валюту Трансграничного перевода, указанную Плательщиком в Распоряжении, в соответствии с Тарифами. За оказание услуг в целях осуществления Трансграничного перевода НКО взимает с Плательщика комиссию в соответствии с Тарифами.

4.27. По факту исполнения Распоряжения НКО направляет Плательщику Уведомление. Информирование Плательщика об Операции осуществляется путем направления НКО Плательщику Уведомления в электронной форме в виде sms-сообщения на номер мобильного телефона и/или электронного сообщения на адрес электронной почты Плательщика, указанные Плательщиком в Заявлении, и/или по Системе МОВИ. Деньги и/или в Личный кабинет. Уведомление Плательщику так же может

направляться Партнёром НКО в соответствии с условиями и в порядке, определенными в договоре между НКО и банком Партнёром НКО.

4.28. Общая сумма осуществляемых Переводов с учётом комиссий, предусмотренных Тарифами, в течение календарного месяца не может превышать Максимальную сумму Платежного лимита.

4.29. При недостаточности Платёжного лимита для осуществления Перевода с учётом комиссий, предусмотренных Тарифами, либо если общая сумма осуществляемых Переводов с учётом комиссий, предусмотренных Тарифами, в течение календарного месяца превышает Максимальную сумму Платежного лимита, Распоряжение к исполнению НКО не принимается. О неосуществлении Перевода НКО направляет Плательщику Уведомление.

4.30. Операция возврата денежных средств по совершённому Переводу производится в соответствии с Договором об осуществлении перевода, Договора с Получателем, а также договорами с иными Участниками Перевода.

4.31. По совершённым в пользу Получателей Переводам НКО формирует реестры Переводов и Операций возврата за отчётный день и направляет Получателю информационное сообщение, содержащее сформированный Реестр. Форма Реестра, порядок его направления и сверки с Получателем согласовывается в Договоре с получателем.

4.32. По принятым и исполненным Переводам НКО осуществляет перечисления денежных средств на банковский счёт Получателя на основании Реестра, в порядке и на условиях, указанных в Договоре с получателем.

4.33. НКО вправе устанавливать лимиты (дневные, месячные и т.д.) на осуществление Переводов, а также вносить изменения в ранее установленные лимиты, о чём уведомить Получателя за 2 (два) рабочих дня до момента вступления их в действие путём направления соответствующего информационного сообщения Получателю.

## **5. Порядок деятельности НКО при выявлении Операций БСК**

5.1. При выявлении Операций БСК НКО:

5.1.1. Приостанавливает исполнение Распоряжения о совершении такой операции и блокирует ЭСП на срок не более 2 (двух) рабочих дней;

5.1.2. Предоставляет Плательщику по его адресу электронной почты сообщение или на мобильный телефонный номер Плательщика - смс-сообщение с информацией:

5.1.2.1. о приостановлении Операции и блокировке ЭСП;

5.1.2.2. о рекомендациях НКО по снижению рисков повторного осуществления перевода денежных средств (электронных денежных средств) без согласия Плательщика;

5.1.3. Незамедлительно запрашивает у Плательщика подтверждение возобновления исполнения Распоряжения по каналам связи, предусмотренным в Договоре об осуществлении перевода.

5.1.4. Возобновляет исполнение Распоряжения:

5.1.4.1. при получении от Плательщика подтверждения на проведение Операции – незамедлительно после получения соответствующего подтверждения;



5.1.4.2. при неполучении от Плательщика запрошенного подтверждения – по истечении двух рабочих дней после совершения НКО действий, предусмотренных п.5.1.1-5.1.3 Правил.

5.2. При поступлении в НКО уведомления от оператора по переводу денежных средств, обслуживающего плательщика – юридическое лицо, об утрате таким плательщиком его ЭСП или совершения операции без согласия клиента, НКО:

5.2.1. приостанавливает пополнение остатка ЭДС физического лица, заключившего с НКО Договор об осуществлении перевода, на сумму поступившего перевода на срок до 5 (пяти) рабочих дней;

5.2.2. незамедлительно уведомляет физическое лицо, заключившее с НКО Договор об осуществлении перевода, по доступным средствам связи (при наличии у НКО контактных данных клиента) о приостановлении увеличения остатка ЭДС и необходимости представления в пределах указанного срока документов, подтверждающих обоснованность получения переведенных ЭДС.

5.3. В случае представления физическим лицом, заключившим с НКО Договор об осуществлении перевода, в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня совершения НКО действий, указанных в пп.5.2.2 Правил, документов, подтверждающих обоснованность получения ЭДС, НКО осуществляет увеличение остатка ЭДС физического лица.

5.4. В случае непредставления физическим лицом, заключившим с НКО Договор об осуществлении перевода, в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня совершения НКО действий, указанных в пп.5.2.2 Правил, документов, подтверждающих обоснованность получения ЭДС, НКО осуществляет возврат ЭДС оператору по переводу денежных средств, обслуживающего плательщика – юридическое лицо, не позднее 2 (двух) рабочих дней после истечения указанного пятидневного срока.

5.5. В случае получения от оператора по переводу денежных средств, обслуживающего плательщика – юридическое лицо, уведомления о приостановлении после осуществления увеличения остатка ЭДС физического лица, заключившего с НКО Договор об осуществлении перевода, НКО направляет оператору по переводу денежных средств, обслуживающего плательщика – юридическое лицо уведомление о невозможности приостановления увеличения остатка ЭДС физического лица.

## **6. Порядок деятельности НКО при привлечении Банковских платёжных агентов и организаций, оказывающих операционные услуги и/или услуги платёжного клиринга**

6.1. НКО на основании договора вправе привлекать Банковских платёжных агентов:

а) для принятия от Плательщика наличных денежных средств и (или) выдачи Плательщику наличных денежных средств в целях возврата Остатка ЭДС Плательщикам, прошедшим идентификацию, в том числе с применением платёжных терминалов и банкоматов;

б) для предоставления Плательщикам ЭСП, в том числе путём организации доступа к соответствующим Каналам обслуживания и обеспечения возможности использования ЭСП в соответствии с условиями, установленными НКО;

в) для проведения идентификации или упрощённой идентификации Плательщика в соответствии с Законом 115-ФЗ, принятыми в его исполнение подзаконными нормативно-правовыми актами и нормативными актами Банка России;

д) в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

6.2. Банковские платёжные агенты должны подтверждать факт принятия (выдачи) наличных денежных средств Плательщика (Плательщику) путём выдачи кассового чека с отображением на нём информации, установленной действующим законодательством Российской Федерации. Все реквизиты, напечатанные на кассовом чеке, должны быть чёткими и легко читаемыми в течение не менее шести месяцев.

6.3. Перед приёмом (выдачей) денежных средств Банковский платёжный агент обязан ознакомить Плательщика с размером своего вознаграждения (в случае его взимания), а также с иной информацией, в соответствии с требованиями действующего законодательства.

6.4. Банковский платёжный агент обязан осуществлять приём (выдачу) денежных средств Плательщика только после указания последним необходимой информации, позволяющей идентифицировать Плательщика либо позволяющей установить необходимые сведения о целевом характере принимаемых денежных средств.

6.5. Банковский платёжный агент обязан ознакомить Плательщика о последствиях неправильного указания информации, указанной в п. 5.4 Правил.

6.6. Банковский платёжный агент вправе привлекать банковских платёжных субагентов на условиях договора, заключённого с НКО.

6.7. НКО ведёт перечень привлечённых Банковских платёжных агентов (субагентов) с указанием по каждому Банковскому платёжному агенту (субагенту) адреса всех мест осуществления ими Операций по поручению НКО. Сведения о привлечённых НКО Банковских платёжных агентах подлежат размещению на Сайте НКО.

6.8. НКО осуществляет систематический контроль за соблюдением каждым привлечённым Банковским платёжным агентом условий его привлечения, установленных законодательством и договором с таким Банковским платёжным агентом, в том числе путём получения отчётов от Банковских платёжных агентов; проведения плановых и внеплановых проверок; применения иных форм контроля с документальной фиксацией результатов контроля и мониторингом выявленных нарушений.

6.9. НКО вправе привлекать организации, оказывающие операционные услуги и/или услуги платёжного клиринга, в порядке и для целей, предусмотренных Законом 161-ФЗ. При этом НКО обязана в договорах, заключаемых с такими организациями, предусматривать:

а) условие об обязанности привлекаемой организации соблюдать конфиденциальность в отношении сведений, получаемых при работе с Системой МОВИ.Деньги или иными Каналами обслуживания;

б) условие о порядке предоставления привлекаемой организацией НКО регулярной отчётности об исполнении договора с НКО и/или условие о праве проведения НКО проверок с целью установления порядка исполнения такого договора;

в) условие об ответственности привлекаемой организации в случае неисполнения/ненадлежащего исполнения договора, заключаемого с НКО.

## **7. Порядок обеспечения бесперебойности осуществления Переводов**

7.1. Порядок обеспечения бесперебойности осуществления Переводов регламентируется Законом 161-ФЗ, Указанием Банка России от 14.09.2011 г. № 2695-У «О требованиях к обеспечению бесперебойности осуществления перевода электронных денежных средств» иными нормативными актами.

7.2. НКО обеспечивает бесперебойность Переводов в соответствии с требованиями нормативных актов Банка России с учётом рекомендуемых стандартов ISO и успешных практик управления сервисами и приложениями информационной системы НКО.

7.3. В целях обеспечения бесперебойности осуществления Переводов НКО:

7.3.1. проводит сбор, систематизацию, накопление информации о Переводах;

7.3.2. осуществляет меры, направленные на недопущение нарушений функционирования операционных и технологических средств, устройств, информационных систем, обеспечивающих учёт информации об остатках Электронных денежных средств и их Переводах, а в случае возникновения указанных нарушений, осуществляет меры по их устранению в соответствии с внутренними регламентами;

7.3.3. проводит анализ причин нарушений функционирования операционных и технологических средств, устройств, информационных систем, которые обеспечивают работоспособность Системы МОБИ.Деньги, выработку и реализацию мер по их устранению;

7.3.4. обеспечивает сохранение функциональных возможностей операционных и технологических средств, устройств, информационных систем при сбоях в их работе, осуществляет их тестирование в целях выявления недостатков функционирования, а в случае выявления указанных недостатков принимает меры по их устранению.

7.3.5. принимает иные меры, направленные на обеспечение бесперебойности осуществления Переводов.

7.4. Для организации деятельности, связанной с обеспечением бесперебойности осуществления перевода Электронных денежных средств, НКО утверждает внутренние документы (регламенты), которые содержат:

7.4.1. способы, объекты и показатели мониторинга;

7.4.2. перечень возможных причин нарушения функционирования операционных и технологических средств, устройств, информационных систем, влекущих прекращение осуществления Переводов или их ненадлежащее осуществление, и сроки устранения таких причин;

7.4.3. план действий в случае нарушения функционирования операционных и технологических средств, устройств, информационных систем, направленный на восстановление их функционирования, в том числе путём применения резервных операционных и технологических средств, устройств, информационных систем, а также сроки проведения мероприятий в рамках применяемого плана;

7.4.4. перечень и периодичность проведения регламентных работ по обеспечению отказоустойчивости;

7.4.5. порядок резервного копирования информации об осуществлённом Переводе, об остатках Электронных денежных средств (Платёжных лимитах), а также хранения такой информации, в том числе сроки её хранения (не менее 3 лет с даты последней операции);

7.4.6. порядок контроля за обеспечением бесперебойности осуществления Переводов.

## **8. Порядок рассмотрения претензий НКО, включая процедуры оперативного взаимодействия с Плательщиками**

8.1. Оперативное взаимодействие с Плательщиками осуществляется через структурное подразделение (службу клиентской поддержки). Контактные телефоны службы клиентской поддержки указаны на Сайте НКО. Контактные адреса электронной почты: support@mobi-money.ru; support@mbmn.ru.

8.2. Плательщики вправе направлять НКО Претензии, путём направления обращений по адресу НКО, указанному на Сайте НКО.

8.3. Письменные обращения Плательщиков, указанные в п. 8.2 Правил, подлежат рассмотрению НКО в сроки, установленные в Договоре об осуществлении перевода, но не могут превышать предельного срока, установленного действующим законодательством. При необходимости получения дополнительной информации от третьих лиц (Получателей, Операторов связи и иных Участников Перевода) для надлежащего рассмотрения Претензии срок рассмотрения Претензии может быть продлён с учётом срока, необходимого для получения ответа от таких лиц, о чём Плательщик уведомляется НКО с указанием предполагаемых сроков рассмотрения.

Порядок рассмотрения претензий НКО определен в Порядке работы с обращениями, поступающими в ООО НКО «МОБИ.Деньги».

8.4. Все споры и разногласия, возникшие или способные возникнуть в связи с использованием Системы МОБИ.Деньги по инициативе Плательщика, подлежат разрешению с соблюдением претензионного порядка в срок, не превышающий 30 (тридцать) календарных дней (или 60 (шестьдесят) календарных дней в случае осуществления Трансграничного перевода) с момента получения соответствующего заявления (Претензии) Плательщика. В случае если возникший спор не будет разрешён в указанные в настоящем пункте сроки, любая из сторон спора вправе обратиться за разрешением спора в суд по месту нахождения НКО.

8.5. Ответ на Претензию направляется Плательщику (его уполномоченному представителю):

- на бумажном носителе по указанному Плательщиком почтовому адресу – в случае получения НКО Претензии на бумажном носителе и наличия в полученной Претензии прямого указания на данную форму ответа;
- в виде электронного письма на адрес электронной почты, указанный Плательщиком как адрес для получения любых уведомлений от НКО – в случаях получения НКО Претензии на бумажном носителе без указания почтового адреса Плательщика, либо без прямого указания на иную форму ответа, в виде электронного письма либо в иной электронной форме (например, на сайте НКО).

8.6. В случае принятия решения о полном удовлетворении Претензии НКО вправе совершить соответствующие действия без направления Плательщику ответа об удовлетворении Претензии.

8.7. Процедуры оперативного взаимодействия НКО с Плательщиками включают:

- направление Плательщику Уведомления о совершении каждой Операции с использованием ЭСП и /или отказе в ее совершении;
- получение и фиксацию уведомлений Плательщика об утрате ЭСП и (или) о его использовании без согласия Плательщика;
- приостановление или прекращение использования Плательщиком ЭСП на основании уведомления Плательщика, предусмотренного предыдущим абзацем.

8.8. Уведомления НКО Плательщика о совершении каждой Операции с использованием ЭСП и /или отказе в ее совершении направляются любым (любыми) из способов, предусмотренных в Договоре об осуществлении перевода, по усмотрению НКО.

## **9. Порядок обмена информацией при осуществлении Переводов**

9.1. Порядок информационного и технологического взаимодействия НКО и Участников Перевода, включая порядок обмена информацией, направления Информационных сообщений и Уведомлений, права и обязанности Участников Перевода, определяются условиями соответствующих договоров, включающих положения об электронном документообороте и способы передачи информации. При этом информация и электронные документы могут приравниваться к документам, составленным в письменной форме согласно нормам действующего законодательства Российской Федерации.

9.2. Обмен информацией осуществляется по защищённым каналам связи с использованием сертифицированных средств безопасности.

9.3. Операторы связи, помимо прочего, обеспечивают информационное и технологическое взаимодействие между НКО и Абонентом такого Оператора связи, включая оказание услуг по сбору, обработке и рассылке информации в режиме реального времени с использованием сетей связи (информационной системы) Оператора связи при совершении Вноса за счёт денежных средств Абонента, являющихся авансом за услуги связи. При совершении каждой Операции Оператор связи обязан незамедлительно передавать Абоненту соответствующее уведомление, а также информировать НКО об исполнении каждого распоряжения Абонента.

## **10. Ответственность**

10.1. При нарушении порядка Перевода, НКО несёт ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ и условиями Договора об осуществлении перевода.

10.2. НКО несёт ответственность перед Плательщиком в размере, не превышающем суммы остатка Электронных денежных средств данного Плательщика на соответствующем Счёте, с учётом изменения этой суммы на соответствующий момент времени.

10.3. Ответственность НКО ограничивается исключительно суммой причинённого реального документально подтвержденного ущерба.

10.4. НКО не несёт ответственности за какие-либо косвенные/непрямые убытки и/или упущенную выгоду Плательщика и/или третьих лиц, утрату информации в результате использования или невозможности использования Каналов обслуживания.

10.5. НКО не отвечает за неисправности, ошибки и сбои в работе программных и/или аппаратных средств, обеспечивающих функционирование Каналов обслуживания, возникшие по причинам, не зависящим от НКО, а также не возмещает связанные с этим убытки Плательщика.

10.6. НКО не несёт ответственности за сбои в работе сетей связи и/или за иные обстоятельства, возникшие по независящим от НКО причинам, при наличии которых Плательщик лишился доступа к Каналам обслуживания, программным и/или аппаратным средствам, обеспечивающим функционирование Системы МОВИ.Деньги, а также не возмещает связанные с этим убытки Плательщика.

10.7. НКО не отвечает за убытки Плательщика, возникшие в результате неправомерных действий третьих лиц, в том числе связанных с использованием ЭСП, Каналов обслуживания или Платёжных средств Плательщика.

10.8. НКО не отвечает за убытки Плательщика, возникшие в результате:

a) внесения Плательщиком или третьими лицами изменений в программные средства Системы МОВИ.Деньги, ЭСП, Платёжное средство и т.д., а также в результате наличия «вирусов» и иных вредоносных программ в оборудовании и программном обеспечении, используемом Плательщиком при формировании Распоряжения на совершение Перевода;

b) неправильного заполнения реквизитов при формировании Распоряжений;

c) нарушения Плательщиком Правил, Договора об осуществлении перевода и/или иных договоров и соглашений, а также рекомендаций по использованию Каналов связи, размещённых на Сайтах НКО или доводимых до сведения Плательщика Участниками Перевода;

d) нарушения Плательщиком установленного порядка предоставления денежных средств для увеличения Платёжного лимита или совершения Перевода.

10.9. Плательщик несёт всю ответственность за достоверность сведений, указанных им при заключении Договора об осуществлении перевода или его исполнении. В случае если Плательщик не указал или неверно указал данные, НКО не отвечает за убытки Плательщика, понесённые в связи с этим.

10.10. 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.

10.11. 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 учётом Правил.

## **11. Порядок изменения Правил**

11.1. Правила изменяются НКО в одностороннем порядке.

11.2. О внесении изменений в Правила НКО уведомляет Участников Перевода и третьих лиц не менее, чем за 15 (пятнадцать) календарных дней до вступления их в силу посредством размещения новой редакции Правил на Сайте НКО.