

**Публичная Оферта ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ»**  
**Договор на осуществление переводов электронных денежных средств**  
**с использованием электронного средства платежа**  
(редакция от 01.12.2023г.)

**1. Общие положения.**

1.1. Настоящий документ является официальным предложением (письменной публичной Офертой) ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ» (лицензия на осуществление банковских операций № 3535-К от 30.09.2016г.) физическим лицам, достигшим четырнадцатилетнего возраста, заключить Договор на осуществление переводов электронных денежных средств с использованием электронных средств платежа (далее по тексту - Договор) в соответствии с п. 2 ст. 437 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее - ГК РФ) и содержит все его существенные условия. Заключение Договора осуществляется путем присоединения физического лица к условиям Договора в соответствии со ст. 428 ГК РФ. Все приложения к Оферте являются ее неотъемлемыми частями.

Далее по тексту ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ» именуется Кредитная организация или КО.

1.2 Оферта является официальным документом КО, действующая редакция Договора всегда размещена на официальном сайте КО [www.el-plat.ru](http://www.el-plat.ru) и в обязательном порядке предлагается для ознакомления Клиенту до момента совершения акцепта условий Договора.

1.3. Любые действия физического лица, предусмотренные настоящей Офертой, являются акцептом условий настоящей Оферты. Такой акцепт означает полное и безоговорочное принятие Клиентом всех условий настоящей Оферты без каких-либо изъятий и/или ограничений, равносильное заключению двустороннего письменного Договора (п.3 ст. 434 ГК РФ) и является достаточным для признания Договора заключенным (п. 3 ст. 438 ГК РФ) на условиях настоящей Оферты.

Срок акцепта условий настоящей Оферты не ограничен.

Акцепт условий настоящей Оферты влечет предоставление Кредитной организацией доступа Клиенту к сервису быстрых платежей платежной системы Банка России на весь срок действия Договора. Объем указанного доступа определяется КО самостоятельно. Отказ Клиента от использования сервиса быстрых платежей платежной системы Банка России осуществляется путем одностороннего отказа Клиента от исполнения Договора.

1.4. Физическое лицо с момента акцепта настоящей Оферты становится Клиентом КО.

При совместном упоминании по тексту Соглашения КО и Клиент именуются Стороны, а каждый из них по отдельности - Сторона.

1.5. В случае акцепта настоящей Оферты, Клиент, действуя своей волей и в своем интересе, дает свое согласие на обработку КО его Персональных данных (фамилия, имя, отчество, в том числе предыдущие, год, месяц, дата рождения, место рождения, адрес регистрации, почтовый адрес, данные документа, удостоверяющего личность (серия, номер, дата выдачи, орган, выдавший документ), идентификационный номер налогоплательщика (ИНН), страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС), данные, содержащиеся в водительском удостоверении, паспорте транспортного средства (ТС), свидетельстве о регистрации ТС, абонентский номер, адрес электронной почты), а именно на совершение, в том числе следующих действий: сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание,

блокирование, удаление, уничтожение персональных данных, в т.ч. в информационных системах, любой информации, относящейся к персональным данным Клиента, с целью заключения с КО Договора, исполнения заключенного Договора, а также с целью выполнения требований действующего законодательства, в том числе в части противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма. Указанные действия могут совершаться с использованием средств автоматизации. Клиент в указанных в настоящем пункте целях также дает КО свое согласие на передачу своих персональных данных третьим лицам, в том числе АО «НСПК», участникам системы (сервиса) быстрых переводов (далее – СБП), Получателям перевода денежных средств, в том числе с использованием СБП. Дополнительных условий на обработку и запретов на распространение вышеперечисленных персональных данных Клиент не устанавливает. Согласие действует с момента заключения Договора и до момента его отзыва Клиентом.

КО обязуется при обработке персональных данных в полном объеме соблюдать требования Федерального закона от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных» (с учетом изменений и дополнений), а также изданных во исполнение указанного закона нормативных правовых актов.

КО не используются информационные ресурсы, посредством которых может осуществляться предоставление доступа неограниченному кругу лиц и иные действия с персональными данными Субъекта персональных данных, в связи с чем Клиентом не предоставляется согласие на распространение персональных данных неограниченному кругу лиц.

В случае акцепта настоящей Оферты Клиент подтверждает, что он согласен с положением о том, что в случае отзыва Клиентом его согласия на обработку персональных данных ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ» вправе продолжить обработку персональных данных без согласия Клиента в соответствии с частью 2 статьи 9, пунктом 2 части 1 статьи 6 Федерального закона от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных".

1.6. Предоставлением Клиентом в Кредитную организацию путем заведения в раздел «Профиль» специального приложения (если доступ к ЭСП осуществляется с использованием мобильных устройств) таких сведений как паспортные данные и/или данные водительского удостоверения, и/или данные свидетельства о регистрации транспортного средства, а также номера единого лицевого счета Государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства (ГИС ЖКХ), Клиент выражает свое согласие на осуществление Кредитной организацией запросов соответственно в Государственную информационную систему государственных и муниципальных платежей (ГИС ГМП) или в ГИС ЖКХ с целью предоставления Клиенту путем отображения в специальном приложении информации о начислениях, содержащихся в ГИС ГМП (налоги, сборы, штрафы, др.) и/или ГИС ЖКХ (начисления в оплату за коммунальные услуги), а также информирования Клиента о начислениях путем направления push-уведомления.

1.7. В порядке, установленном законодательством РФ, КО обязуется сохранять тайну информации, полученной от Клиента в целях исполнения условий настоящего Договора.

1.8. Клиент гарантирует КО что:

- не будет использовать ЭСП в противоправных целях, а также в иных целях, нежели указанных в Оферте;

- не имеет выгодоприобретателей, сам является своим бенефициарным владельцем и действует только в своих личных интересах.

1.9. Клиент, принимая условия Договора, подтверждает, что до заключения договора и до осуществления перевода ему предоставлена следующая информация:

- о наименовании и месте нахождения КО, а также о номере её лицензии на осуществление банковских операций;

- о наименовании, ИНН и месте нахождения Банковского платежного агента, привлеченного КО (далее БПА), а также об адресе места осуществления операций БПА;

- о реквизитах договора между КО и БПА;

- о размере и порядке взимания КО и БПА вознаграждения с Клиента в случае взимания вознаграждения;

- памятка «Об электронных денежных средствах», рекомендованная информационным письмом Банка России от 26.10.2021 г. N ИН-04-45/84 «О предоставлении клиентам – физическим лицам информации об особенностях оказания услуг по переводу электронных денежных средств» (Приложение № 1 к Договору);

- об условиях использования ЭСП;

- о способах и местах осуществления перевода ЭДС;

- об ограничениях способов и мест использования ЭСП, случаях повышенного риска использования ЭСП;

- о способах и местах предоставления денежных средств Клиентом КО;

- о способах подачи претензий и заявлений и порядке их рассмотрения, включая информацию для связи с КО и БПА;

- информация в соответствии с методическими рекомендациями Банка России от 02.04.2019г. № 10-МР «По повышению прозрачности и обеспечению доступности информации о переводах денежных средств без открытия банковских счетов»;

и гарантирует КО, что все условия Договора ему понятны и он принимает их безусловно и в полном объеме.

Перечисленные сведения содержатся в Договоре, а также предоставляются Клиентам путем размещения соответствующей информации на сайте КО [www.el-plat.ru](http://www.el-plat.ru).

1.10. Соглашаясь с условиями данной Оферты Клиент дает свое согласие на получение от КО (или привлеченных им для указанной цели третьих лиц) Уведомлений, связанных с использованием ЭСП в рамках Договора, на предоставленные Клиентом при заключении Договора адрес электронной почты и/или абонентский номер, и/или Push-уведомлений и/или сообщений в Личный кабинет.

1.11. Каждая Сторона Договора гарантирует другой Стороне, что обладает необходимой право- и дееспособностью, а равно всеми правами и полномочиями, необходимыми и достаточными для заключения и исполнения Договора в соответствии с его условиями.

1.12. Все расчеты с Клиентом в рамках данного Договора осуществляются в рублях.

1.13. На ЭДС не распространяются нормы Федерального закона от 23.12.2003 № 177-ФЗ «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации».

1.14. КО вправе вносить в Оферту, Тарифы, условия дополнительных услуг, программ лояльности и сервисов КО изменения и дополнения путем утверждения текста Оферты, Тарифов, условий дополнительных услуг, программ лояльности в новой редакции, о чем обязуется извещать Клиента за 5 (пять) календарных дней до введения изменений путем размещения новой редакции соответствующего документа на сайте КО [www.el-plat.ru](http://www.el-plat.ru).

Любые изменения и дополнения с момента вступления их в силу равно распространяются на всех лиц, заключивших Договор с КО, в том числе на тех, кто заключил Договор ранее даты вступления изменений и дополнений в силу. В случае несогласия с изменениями и дополнениями Клиент вправе до вступления в силу таких изменений или дополнений произвести отказ от Договора в порядке, предусмотренном пунктами 11.3, 11.6 настоящей Оферты.

1.15. КО вправе отказать Клиенту в заключении Договора.

## **2. Предмет публичной Оферты.**

2.1. Настоящий Договор определяет условия и порядок оказания КО Клиенту следующих услуг:

2.1.1. предоставление Клиенту ЭСП;

2.1.2. прием поступающих денежных средств для увеличения остатка ЭДС на ЭСП;  
2.1.3. зачисление ЭДС на ЭСП;  
2.1.4. исполнение распоряжений Клиента о переводе ЭДС;  
2.1.5. возврат остатка ЭДС;  
2.1.6. оказание других услуг и проведение других операций с использованием ЭСП в объеме, предусмотренном настоящим Договором и действующим законодательством РФ.

2.2. КО взимает с Клиента комиссию за оказание услуг в рамках договора в соответствии с Тарифами, размещенными на официальном сайте [www.el-plat.ru](http://www.el-plat.ru).

2.3. Обслуживание Клиентов осуществляется КО 24 часа 7 дней в неделю. Действия во исполнение настоящего Договора, выполняемые не в автоматическом режиме, совершаются КО в рабочие дни, являющиеся таковыми в соответствии с законодательством Российской Федерации. Режим работы Службы технической поддержки указан в последнем разделе настоящего Договора.

2.4. Неотъемлемыми частями настоящего Договора являются размещенные на официальном сайте Кредитной организации Правила осуществления перевода электронных денежных средств в ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ», условия оказания подключенных Клиентом дополнительных услуг, программ лояльности или сервисов КО (при наличии таковых в течение всего срока пользования Клиентом соответствующими дополнительными услугами/программами/сервисами), а также Тарифы.

### **3. Термины и определения, применяемые в Договоре.**

**Авторизационные данные** - данные, позволяющие провести аутентификацию Клиента. По умолчанию Авторизационными данными являются логин и пароль (код) Клиента.

**Аутентификация** - удостоверение права Клиента на доступ к ЭСП в порядке, предусмотренном настоящим Договором. Аутентификация Клиента для осуществления операций с использованием ЭСП осуществляется программными средствами КО на основании вводимых Клиентом Авторизационных данных.

**Блокирование ЭСП** – наложение запрета на осуществление переводов денежных средств без открытия счета с использованием ЭСП по распоряжению Клиента, а в случаях, установленных Договором - также наложение запрета на увеличение остатка ЭДС, ограничение дистанционной возможности использования ЭСП.

**БПА** - банковский платежный агент, привлеченный КО для выполнения операций в рамках Договора.

**Возврат остатка ЭДС** - операция по уменьшению остатка ЭДС на ЭСП Клиента с последующим переводом денежных средств в соответствующей сумме на банковский счет, направлением указанной суммы на исполнение обязательств Клиента перед КО, переводом ее без открытия банковского счета или выдачей наличными денежными средствами (в предусмотренных Договором и действующим законодательством случаях).

**Идентификация** - специальная процедура предоставления Клиентом КО данных, установленных законодательством Российской Федерации о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма. По итогам прохождения процедуры Идентификации Клиенту присваивается статус идентифицированного. Клиент, не прошедший процедуру Идентификации, имеет статус неидентифицированного Клиента.

**Клиент** - физическое лицо, достигшее четырнадцатилетнего возраста, осуществившее акцепт Договора в соответствии с его условиями.

**Личный кабинет** - специализированный раздел на официальном сайте КО либо в специальном приложении (если доступ к ЭСП осуществляется с использованием мобильных устройств), защищенный специальными средствами защиты и содержащий данные Клиента, а также иную информацию, в том числе историю осуществленных операций с использованием ЭСП.

**Отказ от выполнения операции** — отказ от исполнения распоряжения Клиента на перевод ЭДС, на Возврат остатка ЭДС или отказ от зачисления ЭДС на ЭСП Клиента.

**Перевод** – операция по безналичному расчету в форме перевода ЭДС, осуществляемая КО в пользу Получателя на основании Распоряжения Клиента, составленного, удостоверенного и передаваемого с использованием ЭСП.

**Получатель** – конечный получатель ЭДС, в адрес которого осуществляется Перевод.

**Прекращение использования ЭСП** — необратимый полный запрет на совершение любых операций с использованием ЭСП. Прекращение использования Клиентом ЭСП является односторонним отказом инициировавшей такое прекращение стороны от заключенного Договора. Датой прекращения использования ЭСП является дата прекращения Договора и закрытия КО счета, открытого для учета остатка ЭДС Клиента.

**Приостановление операции** — приостановление исполнения распоряжения Клиента на перевод ЭДС, на Возврат остатка ЭДС или приостановление зачисления ЭДС на ЭСП Клиента.

**Распоряжение** - документ в электронной форме, содержащий поручение (заявление, распоряжение) Клиента КО на осуществление перевода ЭДС, составленное, удостоверенное и переданное Клиентом в КО с помощью Сервиса КО.

**Служба поддержки** - подразделение КО, осуществляющее взаимодействие с Клиентом по его обращению (посредством телефонной связи или электронной почты при участии оператора - сотрудника КО), в том числе совершающее по обращению Клиента блокирование ЭСП.

**Тарифы** - перечень видов и размеров вознаграждения КО за осуществление переводов ЭДС без открытия счета, использование ЭСП.

**Уведомление** – сообщение, направляемое КО Клиенту в электронной форме в виде электронного сообщения на адрес электронной почты или абонентский номер Клиента, указанный Клиентом при заключении Договора, и/или в виде Push-уведомления и/или в Личный кабинет и/или в любые коммуникационные интернет-сервисы (мессенджеры), идентификатором Клиента в которых является абонентский номер Клиента, указанный Клиентом при заключении Договора, и/или иным доступным способом..

**Упрощенная идентификация** - специальная процедура предоставления Клиентом - гражданином РФ КО данных, установленных законодательством Российской Федерации о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, и подтверждения достоверности этих сведений одним из предусмотренных законодательством способов. По итогам прохождения процедуры Упрощенной идентификации Клиенту не присваивается статус идентифицированного, он имеет статус неидентифицированного Клиента.

**Электронные денежные средства (ЭДС)** – денежные средства, которые предварительно предоставлены Клиентом КО без открытия банковского счета, для исполнения денежных обязательств Клиента перед Получателями, а также оплаты сопутствующих расходов, и в отношении которых Клиент имеет право передавать Распоряжения исключительно с использованием ЭСП.

**Электронное средство платежа (ЭСП)** - средство и (или) способ, позволяющие клиенту КО составлять, удостоверять и передавать распоряжения в целях осуществления перевода денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов с использованием информационно-коммуникационных технологий, электронных носителей информации, в том числе платежных карт, а также иных технических устройств.

В Договоре могут быть использованы термины, не определенные в настоящем разделе. В этом случае толкование такого термина производится в соответствии с текстом настоящего Договора. В случае отсутствия однозначного толкования термина в тексте настоящего Договора следует руководствоваться толкованием термина: в первую очередь - определенным на сайте КО, во вторую очередь - определенным законодательством Российской Федерации, в третью очередь -

сложившимся в сети Интернет.

#### **4. Предоставление ЭСП, условия и порядок его использования.**

4.1. Предоставление Клиенту ЭСП осуществляется в следующем порядке:

1) Клиент вводит необходимые данные в соответствующие формы на официальном сайте КО [www.el-plat.ru](http://www.el-plat.ru), в ином программном обеспечении или ресурсе КО либо в специальном приложении (если доступ к ЭСП осуществляется с использованием мобильных устройств) для регистрации КО Авторизационных данных, а именно логина и пароля (кода) для доступа к ЭСП Клиента.

2) Для подтверждения принятия условий Договора на использование ЭСП Клиент направляет КО уведомление о своем согласии посредством исполнения соответствующих инструкций КО на официальном сайте КО [www.el-plat.ru](http://www.el-plat.ru), в ином программном обеспечении или ресурсе КО либо в специальном приложении (если доступ к ЭСП осуществляется с использованием мобильных устройств).

3) На мобильный телефон Клиента, указанный при регистрации, высылаются SMS от КО, в котором находится код для входа, введение которого Клиентом подтверждает что мобильный телефон принадлежит Клиенту.

4) Код доступа (произвольная комбинация цифр либо биометрические данные Клиента в случае использования их на устройстве Клиента, с помощью которых происходит вход в специальное приложение) устанавливается Клиентом самостоятельно.

5) При успешной активации КО формирует в базе данных (Реестр Записей ЭСП) запись об ЭСП и его уникальных Авторизационных данных, после чего, при условии согласия Клиента с Офертой и предоставления Клиентом денежных средств КО, КО открывает счет по учету остатка ЭДС Клиента, предоставляя Клиенту ЭСП и право пользования ЭСП.

6) Войдя в систему КО с помощью Авторизационных данных Клиент может проводить операции с использованием ЭСП.

4.1.1. При оплате начисления на Едином портале государственных и муниципальных услуг (далее по тексту — ЕПГУ) применяется следующий порядок. Клиент после выбора начисления к оплате выбирает способ оплаты «Электронный кошелек ЭЛПЛАТ» и переходит на страницу оплаты «ЭЛПЛАТ». Совершением любого действия на странице «ЭЛПЛАТ» Клиент акцептует настоящую Оферту, ссылка на которую размещается на странице «ЭЛПЛАТ» на ЕПГУ, выражает согласие с предоставлением ему Кредитной организацией ЭСП для оплаты выбранного Клиентом начисления и одновременно дает Кредитной организации распоряжение на осуществление перевода предоставленных Клиентом денежных средств по реквизитам выбранного Клиентом на ЕПГУ начисления. Распоряжение на осуществление перевода передается Клиентом в Кредитную организацию с ЕПГУ путем считывания мобильным приложением банка Клиента на странице оплаты «ЭЛПЛАТ» QR-кода и нажатия в мобильном приложении банка Клиента кнопки «Оплатить», либо путем выбора на странице «ЭЛПЛАТ» «оплатить картой», заведения реквизитов карты и нажатия на указанной странице кнопки «Оплатить».

4.2. КО предоставляет Клиенту ЭСП следующего вида:

- неперсонифицированное ЭСП (далее НЭСП): Клиент не прошел ни процедуру Идентификации, ни процедуру Упрощенной идентификации. Для НЭСП остаток ЭДС в любой момент не может превышать 15 000,00 (Пятнадцать тысяч) рублей. Общая сумма переводимых ЭДС с использованием одного НЭСП не может превышать 40 000 (Сорок тысяч) рублей в течение календарного месяца;

- неперсонифицированное ЭСП с упрощенной идентификацией (НЭСПУИ): Клиент прошел процедуру Упрощенной идентификации, Для НЭСПУИ остаток ЭДС в любой момент не может превышать 60 000,00 (Шестьдесят тысяч) рублей, а общая сумма переводимых ЭДС с использованием такого ЭСП не превышает 200 000,00 (Двести тысяч) рублей в течение календарного месяца; (предоставляется при наличии технической возможности);

- персонифицированное ЭСП (ПЭСП) - Клиент прошел процедуру Идентификации (предоставляется при наличии технической возможности). Для персонифицированных ЭСП остаток ЭДС в любой момент не может превышать 600 000,00 (Шестьсот тысяч) рублей.

4.3. При заключении настоящего Договора Клиенту предоставляется неперсонифицированное ЭСП. Другие виды ЭСП предоставляются КО Клиенту при наличии у КО технической возможности.

#### **4.4. Условия и порядок использования ЭСП:**

4.4.1. Клиент обязан при использовании ЭСП соблюдать законодательство РФ, права и законные интересы КО и третьих лиц.

4.4.2. Клиент обязан использовать ЭСП только лично. Клиент обязан соблюдать конфиденциальность своих Авторизационных данных и не вправе сообщать или иным образом передавать свои Авторизационные данные третьим лицам.

4.4.3. Клиент обязан обеспечить хранение Авторизационных данных способом, исключающим возможность получения к ним доступа третьих лиц, в частности, не записывать Авторизационные данные таким образом, чтобы можно было определить, к чему эти Авторизационные данные относятся, не сохранять в электронном виде, в том числе, в специальных программах для хранения паролей. Клиент обязан самостоятельно предпринимать все необходимые меры по сохранению конфиденциальности, предотвращению несанкционированного использования и защите своего ЭСП от несанкционированного доступа со стороны третьих лиц.

4.4.4. Клиент обязан перед вводом пароля удостовериться, что за ним не ведется наблюдение, в том числе с использованием технических средств;

4.4.5. Клиент обязан не использовать чужие компьютеры или иные устройства для доступа к ЭСП;

4.4.6. Клиент обязан обеспечить антивирусную безопасность устройства, используемого для доступа к ЭСП;

4.4.7. Клиент не вправе использовать ЭСП для осуществления противоправных (имеющих определяемые по исключительному усмотрению КО признаки состава преступления, административного правонарушения, неисполнения гражданско-правовых обязательств перед КО или любыми третьими лицами, легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма) действий, в том числе:

4.4.7.1. для систематического аккумуляирования и дальнейшего распределения денежных средств среди нескольких получателей/систематического перевода на собственные реквизиты/получения наличных денежных средств/иных операций, имеющих признаки транзита или сомнительных операций;

4.4.7.2. для предоставления или сбора денежных средств для финансирования организованной группы, незаконного вооруженного формирования, преступного сообщества (преступной организации);

4.4.7.3. для совершения операций оплаты/получения оплаты в отношении объектов, изъятых из оборота или ограниченных в обороте;

4.4.7.4. с целью хищения/сокрытия чужих денежных средств;

4.4.7.5. для совершения любых операций, связанных с распространением информации, товаров, работ, услуг, пропагандирующих ненависть, насилие, расовую или религиозную нетерпимость, нацистскую или сходную атрибутику и/или символику, побуждающих к свержению органов власти и изменению государственного строя, к незаконному уничтожению собственности, мятежу, массовым беспорядкам, осуществлению иной экстремистской деятельности;

4.4.7.6. для совершения любых операций, прямо или косвенно связанных с финансированием терроризма;

4.4.7.7. в целях совершения любых операций, нарушающих или посягающих на нарушение любых интеллектуальных прав;

4.4.8. Клиент не вправе использовать ЭСП для финансирования оккультно-религиозных, оккультно-философских, мистических и иных подобных объединений, способствующих распространению деструктивных культов, проявлению религиозного, этнического, конфессионального экстремизма;

4.4.9. Клиент не вправе использовать ЭСП для сбора денежных средств с целью финансирования политической деятельности физических лиц, юридических лиц, в том числе некоммерческих и общественных организаций;

4.4.10. Клиент не вправе использовать ЭСП для совершения любых операций, связанных с деятельностью по привлечению денежных средств с обещанием выплаты дохода в объемах, сопоставимых с объемами привлеченных денежных средств, а также организации такой деятельности, включая организацию/распространение информации об участии в инвестиционных пирамидах и схемах, матричных программах, других аналогичных схемах быстрого обогащения или программах сетевого маркетинга, иных программах, по своему содержанию направленных на хищение чужого имущества или приобретение права на чужое имущество путем обмана или злоупотребления доверием;

4.4.11. Клиент не вправе использовать программы и применять иные меры, позволяющие Клиенту скрыть от КО технические характеристики подключения к сети Интернет для использования ЭСП; Клиент не вправе совершать действия, имеющие целью или результатом нарушение нормального функционирования оборудования и программного обеспечения КО;

4.4.12. Клиент не вправе использовать ЭСП для совершения операций, связанных с ведением предпринимательской деятельности, за исключением случаев: применения Клиентом специального налогового режима «Налог на профессиональный доход» в соответствии с ФЗ №422-ФЗ «О проведении эксперимента по установлению специального налогового режима «Налог на профессиональный доход»; осуществления Клиентом, вставшим на учет в соответствии с пунктом 7.3. ст. 83 НК РФ, деятельности по оказанию услуг физическим лицам для личных, домашних и (или) иных подобных нужд. Настоящее положение не распространяется на НЭСП;

4.4.13. Клиент не вправе использовать ЭСП любым способом и/ или для совершения операций, которые могут повлечь получение КО от любого третьего лица (лиц) жалоб на действия, обусловившие или сопутствовавшие совершению перевода денежных средств на соответствующий ЭСП, в том числе при осуществлении мошеннических действий иными третьими лицами;

4.4.14. Клиент не вправе использовать при управлении ЭСП номера телефонов, логины, программы, устройства, иные клиентские идентификаторы, связанные прямо или косвенно с Клиентами, ранее нарушавшими требования подпунктов 4.4.1., 4.4.8.–4.4.14., 4.4.16. настоящего Договора;

4.4.15. ЭСП не вправе использовать лица, поименованные в перечнях, формируемых органами государственной власти РФ и размещаемых ими в общем доступе либо направляемых в КО непосредственно, если факт включения лица в такой перечень порождает для КО обязанность по принятию любых мер дополнительного или нестандартного контроля (отчетности) за действиями такого лица по использованию ЭСП.

4.4.16. Клиент при регистрации, прохождении Упрощенной идентификации обязан указывать принадлежащие ему действительные данные.

4.4.17. Клиент обязан погасить возникшую перед КО задолженность в течение 14 (Четырнадцати) календарных дней с момента отражения задолженности в интерфейсе ЭСП.

4.4.18. Наличие в действиях Клиента признаков нарушения порядка использования ЭСП определяется по усмотрению Кредитной организации.

4.5. Моментом предоставления Клиенту ЭСП является момент получения Клиентом Авторизационных данных (получение доступа к ЭСП), ознакомления с условиями настоящего



Договора, совершения конклюдентных действий, свидетельствующих о согласии с ними, в том числе предоставление денежных средств.

4.6. Доступ к ЭДС и совершение любых операций с использованием ЭСП возможны исключительно после Аутентификации Клиента. Аутентификация Клиента при доступе к ЭСП осуществляется программным обеспечением КО с использованием Авторизационных данных Клиента.

4.7. Клиент обязан обеспечить хранение Авторизационных данных способом, исключающим возможность получения к ним доступа третьих лиц.

4.8. Клиент несет всю полноту ответственности за сохранение своих Авторизационных данных в тайне. Любые действия с ЭСП, совершенные с использованием корректных Авторизационных данных, признаются совершенными Клиентом, за исключениями, установленными федеральным законом.

4.9. В случае утраты доступа к ЭСП КО (в том числе в случае блокирования ЭСП) предоставляет Клиенту возможность восстановления доступа к ЭСП, в частности, следующими способами:

4.9.1. Путем подачи идентифицированным Клиентом соответствующего заявления по установленной КО форме в любой из офисов КО (уполномоченного КО лица) с предъявлением документа, удостоверяющего личность;

4.9.2. Путем подачи неидентифицированным Клиентом соответствующего заявления по установленной КО форме в любой из офисов КО (уполномоченного КО лица) с одновременным предоставлением документов, необходимых для Идентификации Клиента, а также предоставлением доказательств владения и пользования ЭСП, доступ к которому восстанавливается, например, предоставлением перечня последних операций с использованием ЭСП, при этом достаточность указанных доказательств определяется по исключительному усмотрению КО;

4.9.3. Путем обеспечения Клиентом получения КО заявления, указанного в подпункте 4.9.1. настоящего Договора, если подпись Клиента на таком заявлении удостоверена нотариально;

4.9.4. Путем размещения в специальном приложении (в случае, если доступ к ЭСП осуществляется с использованием мобильных устройств) скан-образа паспорта (разворот с фото и разворот с адресом регистрации), а также фотографии лица клиента (селфи) с размещенным рядом паспортом (разворот с фото) по требованию КО.

4.9.5. Иным способом, согласованным КО и Клиентом.

4.10. КО вправе устанавливать требования к способам восстановления доступа к ЭСП в зависимости от вида используемого ЭСП и дополнительных услуг, оказываемых Клиенту по соглашению Сторон.

4.11. КО вправе отказать Клиенту в восстановлении доступа к ЭСП, если:

4.11.1. Клиентом предоставлены данные для восстановления доступа к ПЭСП, отличные от имеющихся у КО данных, полученных при Идентификации Клиента;

4.11.2. По результатам рассмотрения соответствующего обращения для восстановления доступа к НЭСП/НЭСПУИ не будет подтверждена принадлежность данного ЭСП обратившемуся за восстановлением доступа лицу;

4.11.3. Сведения о личности Клиента, предоставленные при прохождении процедуры Идентификации, не совпадают с указанными сведениями, ранее предоставленными при прохождении процедуры Упрощенной идентификации в отношении того же ЭСП.

4.12. КО обязан осуществить блокирование ЭСП Клиента по инициативе уполномоченных государственных органов, по инициативе Клиента, а также вправе осуществить блокирование ЭСП Клиента по собственной инициативе в следующих случаях и порядке:

4.12.1. По инициативе уполномоченных государственных органов блокирование ЭСП осуществляется в случаях и порядке, установленном федеральными законами, на срок до получения соответствующего разрешительного документа, полученного КО от уполномоченного государственного органа.

4.12.2. По инициативе Клиента блокирование ЭСП осуществляется в любой момент на основании полученного от Клиента уведомления, направленного в Службу поддержки.

4.12.3. По инициативе КО Блокирование ЭСП может быть осуществлено в следующих случаях:

4.12.3.1. в случае наличия у КО подозрений в нарушении Клиентом порядка использования ЭСП в части, предусмотренной пунктом 4.4. настоящего Договора, – до момента полного устранения Клиентом допущенных им устранимых нарушений порядка использования ЭСП, либо подтверждения отсутствия в деятельности Клиента таких нарушений;

4.12.3.2. в случае необходимости обеспечения КО сохранности остатка ЭДС Клиента, доступ к которым осуществляется с использованием ЭСП, в отношении которого у КО возникли подозрения в несанкционированном доступе – до момента полной уверенности КО в отсутствии несанкционированного доступа к ЭСП Клиента;

4.12.3.3. в случае наличия нестандартных или необычно сложных схем проведения операций, отличающихся от обычного порядка операций, характерных для Клиентов КО – до момента рассмотрения КО предоставленных Клиентом разъяснений и документов о совершаемой операции, затребованных КО, если по результатам такого рассмотрения КО не принято решение об одностороннем отказе от исполнения Договора;

4.12.3.4. в случае выполнения КО требований, установленных законодательством Российской Федерации о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма – на сроки, установленные указанным в настоящем подпункте законодательством;

4.12.3.5. в случае предъявления КО Клиенту требования о прохождении Идентификации (п. 9.1.10 Оферты) – до прохождения Клиентом Идентификации;

4.12.3.6. в случае совершения операций на сумму, превышающую размер остатка ЭДС, когда это стало возможным в результате технической ошибки КО или в результате использования для возврата остатка ЭДС платежных карт, выпущенных платежными системами, если при расчетах сумма, содержащаяся в сообщении о платежном клиринге, превышает платежный лимит по карте – до момента погашения задолженности Клиента перед КО;

4.12.3.7. в случае зачисления на ЭСП денежных средств, отправленных в результате несанкционированного доступа к ЭСП плательщика. При этом не имеет значения, является ли блокируемое ЭСП на момент Блокирования финальным получателем денежных средств либо использован транзитом – до момента принятия КО решения по последствиям выявленных фактов несанкционированного доступа к ЭСП;

4.12.3.8. в случае оспаривания держателем карты операции предоставления денежных средств КО для пополнения остатка ЭДС с использованием банковской карты – на срок не более 180 (ста восемьдесят) дней с даты Блокировки ЭСП;

4.12.3.9. в случае введения арбитражным судом любой процедуры банкротства в отношении Клиента – до получения КО информации о прекращении по любому основанию производства по делу о банкротстве Клиента;

4.12.3.10. в случае наличия задолженности Клиента перед КО по любому обязательству - до момента погашения задолженности Клиента перед КО.

4.13. Положения пункта 14.12. настоящей Оферты имеют силу порядка использования ЭСП только для целей применения части 9 статьи 9 федерального закона «О национальной платежной системе» в качестве приостановления использования ЭСП по инициативе КО.

4.14. Блокирование ЭСП влечет прекращение КО всех операций, влекущих уменьшение остатка ЭДС по распоряжению Клиента. Операции, влекущие увеличение остатка ЭДС, также могут быть прекращены в случае Блокирования ЭСП по инициативе КО.

Блокирование ЭСП не прекращает обязательств Клиента и КО, возникших до момента блокирования.

4.15. Использование Авторизационных данных при направлении Клиентом КО распоряжений и уведомлений признается Сторонами надлежащим и достаточным способом Аутентификации Клиента, подтверждения подлинности и целостности направленного электронного документа.

4.16. Авторизационные данные Клиента в целях настоящего Договора являются простой электронной цифровой подписью и признаются Сторонами аналогом собственноручной подписи (далее - АСП). Стороны определили, что лицом, использующим АСП при подписании электронного сообщения (документа) в специальном приложении (если доступ к ЭСП осуществляется с использованием мобильных устройств), является Клиент (владелец ЭСП).

4.17. Стороны признают, что использование АСП в электронных сообщениях (документах), передаваемых от Клиента КО, порождает юридические последствия, аналогичные использованию собственноручных подписей в соответствии с требованиями законодательства РФ, и все документы, связанные с исполнением и прекращением Договора и удостоверенные АСП, равнозначны документам на бумажном носителе, собственноручно подписанным соответствующей Стороной.

4.18. В случае возникновения споров о наличии и/или подлинности АСП бремя доказывания лежит на Стороне, не соглашающейся с наличием АСП и/или подлинностью АСП соответственно.

4.19. В случае возникновения споров о факте внесения изменений в электронное сообщение (документ) после его подписания АСП бремя доказывания лежит на Стороне, утверждающей, что в данное сообщение были внесены изменения.

4.20. В случае возникновения споров о факте получения одной из Сторон какого-либо электронного сообщения, подписанного АСП, бремя доказывания лежит на Стороне, не соглашающейся с фактом получения электронного сообщения, подписанного АСП.

4.21. В случае возникновения между Сторонами споров, связанных с использованием АСП, КО использует программное обеспечение, которое использовалось при формировании АСП и используется для его проверки, и выносит свое решение о подлинности АСП. Клиент вправе оспорить данное решение в судебном порядке.

4.22. Отказ от выполнения операции и Приостановление операции.

4.22.1. КО вправе осуществить Приостановление операции или Отказ от выполнения операции по собственной инициативе или по инициативе уполномоченных государственных органов.

4.22.2. По инициативе КО Отказ от выполнения операции или Приостановление операции может осуществляться в следующих случаях:

- в случаях, указанных в пункте 4.12 Договора;
- в случае реализации КО мероприятий по противодействию осуществлению переводов денежных средств без согласия Клиента;
- в случаях, когда, по мнению КО, выполнение операции может повлечь угрозу безопасности имуществу Клиента либо любого третьего лица (в описанных случаях применяется только Отказ от выполнения операции).

4.22.3. В случае Приостановления операции по основаниям, указанным в пункте 4.12 Договора, КО возобновляет исполнение распоряжения Клиента в сроки, указанные в пункте 4.12 Договора.

В случае Приостановления операции в результате реализации КО мероприятий по противодействию осуществлению переводов денежных средств без согласия Клиента, КО возобновляет исполнение распоряжения Клиента по истечении сроков и/или после совершения Клиентом действий, определенных законодательством о национальной платежной системе.

4.22.4. По инициативе уполномоченных государственных органов Приостановление операции или Отказ от исполнения операции осуществляется в порядке и в случаях, установленных федеральным законом. Решения о Приостановлении операции или об Отказе от исполнения операции, принятые в установленном порядке органами, уполномоченными принимать такие решения в соответствии с федеральным законом, исполняются КО незамедлительно по получении. Исполнение операций, приостановленных по инициативе государственных органов, возобновляется в порядке и в случаях, установленных законодательством.

4.23. КО на основании заявления Клиента, предоставленного в КО с приложением (предъявлением в КО) документов, удостоверяющих личность Клиента, любым способом, позволяющим КО в соответствии с положениями действующего законодательства удостовериться в личности Клиента, в том числе в специальном приложении (в случае, если доступ к ЭСП осуществляется с использованием мобильных устройств), устанавливает в отношении операций с ЭСП, осуществляемых по поручению Клиента с использованием специального приложения через информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет", ограничения на осуществление операций Клиентом либо ограничения максимальной суммы одной операции и (или) операций за определенный период времени. При этом ограничения по операциям могут быть установлены как на все операции Клиента, так и в разрезе видов операций.

В аналогичном указанному в первом абзаце настоящего пункта порядке КО снимает установленные ранее ограничения.

## **5. Порядок и условия предоставления денежных средств.**

5.1. Клиент вправе предоставить денежные средства КО следующими способами:

5.1.1. без использования банковского счета, в том числе посредством внесения наличных денежных средств через БПА КО или кредитную организацию – партнера КО, с учетом требований и ограничений, установленных действующим законодательством РФ;

5.1.2. с использованием банковского счета, в том числе с использованием расчетных и кредитных банковских карт;

5.1.3. за счет денежных средств, предоставляемых с использованием банковских счетов иными физическими лицами в случае проведения Идентификации или Упрощенной идентификации Клиента;

5.1.4. за счет денежных средств, предоставляемых юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями в пользу Клиента. КО вправе по своему усмотрению ограничивать круг лиц, предоставляющих денежные средства в пользу Клиента в соответствии с настоящим подпунктом, а равно устанавливать и изменять ограничения (лимиты) размера денежных средств, предоставляемых в пользу Клиента данным способом.

5.2. КО, а равно БПА КО, вправе взимать вознаграждение с Клиента при предоставлении им денежных средств. Наличие и ставка вознаграждения могут зависеть от способа такого предоставления. Вознаграждение КО, предусмотренное настоящим подпунктом, устанавливается в соответствии с Тарифами. Вознаграждение БПА КО, предусмотренное настоящим подпунктом, устанавливается и взимается БПА КО самостоятельно.

5.3. Предоставление денежных средств влечет учет КО ЭДС в пользу Клиента в размере, соответствующем сумме предоставленных денежных средств за вычетом вознаграждения КО и/или БПА КО (в случае его взимания), за исключением указанных в подпункте 5.3.1. Договора случаев.

5.3.1. КО отказывает в увеличении остатка ЭДС, если такое увеличение влечет превышение установленного федеральным законом лимита остатка ЭДС, а также в случае, если КО принято решение о распространении режима Блокирования ЭСП на операции его пополнения.

5.4. Способы и условия предоставления денежных средств Клиентом могут быть ограничены. Ограничения могут быть обусловлены, в частности, использованием ПЭСП или НЭСП, подключением Клиентом дополнительных услуг КО, иными обстоятельствами.

5.5. В случае предоставления денежных средств третьими лицами все права и обязанности в отношении ЭДС, зачисленных на ЭСП, возникают у Клиента. Такие действия третьих лиц оцениваются Сторонами как совершенные соответствующим третьим лицом в интересах Клиента.

## **6. Осуществление перевода ЭДС.**

6.1. Перевод ЭДС осуществляется на основании Распоряжения Клиента, совершенного в электронном виде с использованием ЭСП.

6.2. Для передачи Распоряжения Клиент самостоятельно заполняет электронные формы, представленные на Авторизационной странице официального сайта КО или осуществляет необходимые действия в специальном приложении (если доступ к ЭСП осуществляется с использованием мобильных устройств), за исключением случаев, указанных в пунктах 6.2.1. и 6.2.2.

6.2.1. В случае обращения Клиента в КО (в т.ч. в точку присутствия БПА) для подачи распоряжения с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг (далее ЕПГУ), иных предоставляемых КО ресурсов, а также в случае самостоятельной подачи распоряжения посредством клиентского оборудования (оргтехника, доступ в телекоммуникационную сеть Интернет), организованного и предоставленного Клиенту многофункциональным центром предоставления государственных или муниципальных услуг, Клиент предоставляет КО право осуществить вход и заполнение электронных форм, представленных на ЕПГУ, иных ресурсах КО от своего имени, посредством автоматизированной системы КО, исключающей доступ третьих лиц к авторизационным данным Клиента. По окончании сеанса Клиенту предоставляется новый пароль для входа в личный кабинет на ЕПГУ или в Личный кабинет ЭСП путем отправки SMS-сообщения на номер, указанный Клиентом при регистрации.

6.2.2. При предоставлении Кредитной организацией Клиенту ЭСП в указанном в п. 4.1.1. Оферты случае, перевод денежных средств в оплату выбранного Клиентом на ЕПГУ начисления осуществляется на основании Распоряжения клиента, переданного им Кредитной организацией посредством ЕПГУ.

6.3. КО при приеме от Клиента Распоряжения на перевод проверяет право Клиента на распоряжение ЭДС на основании Аутентификации Клиента с использованием Авторизационных данных.

6.4. Перевод (исполнение Распоряжения) осуществляется КО путем одновременного принятия Распоряжения и уменьшения остатка ЭДС на ЭСП на сумму перевода, указанную Клиентом в Распоряжении, с учетом комиссий КО, предусмотренных Тарифами. При этом остаток ЭДС на ЭСП уменьшается и совершенный перевод становится безотзывным в момент блокирования суммы совершенного перевода на ЭСП. Блокировка суммы перевода производится в момент принятия КО Распоряжения от Клиента.

6.5. С момента наступления безотзывности перевода денежных средств с заявлением о возврате денежных средств Клиент должен обратиться к Получателю средств, указанному в Распоряжении на перевод.

6.6. При возврате по любым основаниям получателем перевода денежных средств Клиенту комиссия, указанная в п. 2.2. Договора, Клиенту не возвращается (не выплачивается).

6.7. Окончателюность перевода денежных средств (характеристика перевода денежных средств, обозначающая предоставление денежных средств получателю средств в определенный момент времени) наступает в момент зачисления денежных средств на банковский счет оператора по переводу денежных средств, обслуживающего Получателя средств.

6.8. Обязательство КО по переводу денежных средств перед Клиентом прекращается в момент наступления его окончательности.

6.9. Уменьшение остатка ЭДС в бесспорном порядке (без распоряжения Клиента) осуществляется:

- на сумму вознаграждения, подлежащего уплате Клиентом КО в соответствии с Тарифами.
- на сумму неустойки (штрафа, пени), предусмотренной настоящим Договором (в том числе Тарифами или условиями оказания дополнительных услуг) и/или иных документально подтвержденных расходов КО, понесенных в результате оказания Клиенту услуг по настоящему Договору.

- при обращении взыскания на остаток (его часть) ЭДС в установленном федеральным законом порядке.

- на сумму, ошибочно зачисленную КО на счет Клиента;
- на сумму задолженности Клиента, которая образовалась в результате следующих обстоятельств (включая, но не ограничиваясь):

- Использования Клиентом ошибочно зачисленной КО суммы ЭДС;

- Технического перерасхода;

- в иных случаях, предусмотренных федеральным законом или соглашением Сторон.

6.10. Если исполнение Распоряжения Клиента о переводе ЭДС приведет к увеличению установленного законом лимита остатка или лимита оборота ЭДС, КО отказывает в исполнении такого распоряжения.

6.11. КО вправе ограничить перечень получателей ЭДС для отдельных категорий Клиентов.

## **7. Особые условия и порядок предоставления и использования ЭСП в рамках Проекта DK.Park.**

Настоящий раздел Оферты содержит особые условия и порядок предоставления и использования ЭСП в рамках Проекта DK.Park. В остальном, что не предусмотрено условиями настоящего раздела Оферты, действуют общие условия Оферты.

7.1. Определения, используемые в настоящем разделе Оферты:

**Проект DK.Park** – реализуемый ООО «ДК.Проекты» (ИНН 1841104578) совместно с партнерами, в том числе КО, единый контур IT-пространства, программно-аппаратный комплекс, описание которого размещено по ссылке <https://businessculture.ru/dk-park>, предназначенный для автоматизации управления Парком (Парками) и поведением посетителей.

**Сервис DK.Park** – программное обеспечение, принадлежащее и обслуживаемое компанией ООО «ДК.Проекты» (ИНН 1841104578), предоставляемое компанией ООО «ДК.Проекты» **Паркам** для использования в целях взаимодействия с посетителями Парков (Клиентами), учета клиентской базы и оказанных посетителям услуг.

**Парк** – юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, лицо, применяющее специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход», оказывающее услуги населению по организации отдыха и развлечений (в том числе услуги аттракционов, общественного питания, иные), использующие **Сервис DK.Park**. Перечень Парков публикуется на официальном сайте КО.

7.2. В рамках **Проекта DK.Park** КО осуществляет информационно-технологическое взаимодействие с **Сервисом DK.Park**, позволяющее передавать необходимую информацию между КО, Клиентами и Парками.

7.3. Клиент, желающий воспользоваться услугами Парков посредством **Сервиса DK.Park**, использует предоставленный Клиенту Парками чат-бот либо иное программное обеспечение (далее – Чат-бот), интегрированное с программным обеспечением КО, позволяющее Клиенту завести

необходимую информацию и передать ее в КО, а также перейти на соответствующий платежный ресурс КО для пополнения ЭСП.

7.4. Предоставление Клиенту ЭСП в рамках Проекта DK.Park осуществляется в следующем порядке:

1) Клиент вводит необходимые данные в Чат-боте для регистрации в программном обеспечении КО;

2) Для подтверждения принятия условий Договора на использование ЭСП (акцепта настоящей Оферты) Клиент ознакамливается с текстом Оферты, Тарифами, которые/или ссылки на электронные образы которых размещены в Чат-боте, и в случае согласия с ними заводит в Чат-боте код из SMS, направленной по указанному Клиентом в Чат-боте абонентскому номеру телефона.

3) КО формирует в базе данных (Реестр Записей ЭСП) запись об НЭСП, после чего, при условии предоставления Клиентом денежных средств КО, КО открывает счет по учету остатка ЭДС Клиента, предоставляя Клиенту ЭСП и право пользования НЭСП.

7.5. Для пополнения ЭСП Клиент переходит по соответствующей ссылке из Чат-бота на платежный ресурс КО, предоставляющий возможность пополнить ЭСП различными способами, предусмотренными законодательством для НЭСП, по выбору Клиента.

7.6. Пополнение Клиентом предоставленного КО ЭСП в рамках Проекта DK.Park осуществляется следующим образом: Клиент в Чат-боте выбирает опцию «Пополнить карту», после чего выбирает способ пополнения – «СБП» или «Картой». Делая выбор способа пополнения и подтверждая операцию перевода денежных средств в мобильном приложении своего банка (при использовании способа «СБП») либо на платежном шлюзе Кредитной организации (при использовании способа «Картой») Клиент дает распоряжение Кредитной организации на пополнение предоставленного ему Кредитной организацией ЭСП и гарантирует, что он лично предоставляет денежные средства Кредитной организации для пополнения предоставленного КО ЭСП.

7.7. Акцептуя настоящую Оферту Клиент дает постоянное поручение Кредитной организации на осуществление перевода денежных средств с его ЭСП в пользу соответствующего Парка, подписав его в соответствии с пунктом 7.4 настоящей Оферты, по реквизитам и в сумме, указанным в электронном документе, переданном в Кредитную организацию посредством **Сервиса DK.Park** в следующем порядке:

- после выбора Клиентом в Чат-боте опции «QR-код для прохода» в Чат-боте появляется QR-код для получения услуг Парков;

- Клиент предъявляет данный QR-код сотруднику Парка или прикладывает к считывателю, установленному соответствующим Парком для получения услуги Парка, после чего информация о соответствующей сумме услуги и получателе перевода посредством программного обеспечения передается в Кредитную организацию в установленном порядке.

7.8. Кредитная организация обязуется обеспечить информационно-технологическое взаимодействие между Клиентом, Кредитной организацией и Парками.

7.9. Для использования предоставленного ЭСП Клиент обязуется установить на свое мобильное устройство Мобильное приложение ЭЛПЛАТ ОНЛАЙН. По умолчанию надлежащим способом информирования Клиента об операциях с использованием ЭСП является отправка Уведомления в виде Push-уведомления на мобильное устройство Клиента, на котором установлено Мобильное приложение ЭЛПЛАТ ОНЛАЙН.

## **8. Порядок и условия возврата остатка ЭДС.**

8.1. Клиент вправе в любой момент потребовать возврата остатка (его части) ЭДС, если соответствующее ЭСП не подвергнуто Блокированию. В случае, если на остаток ЭДС наложен арест в установленном законом порядке, Клиент вправе потребовать возврата неарестованной части

остатка.

8.2. КО вправе взимать вознаграждение за осуществление перевода денежных средств при возврате остатка ЭДС независимо от способа подачи распоряжения и/или способа возврата.

8.3. Клиент, использующий ПЭСП вправе потребовать возврата остатка Электронных денег одним из следующих способов:

- путем перевода денежных средств на любой банковский счет;
- путем перевода денежных средств без открытия банковского счета;
- путем направления денежных средств на исполнение обязательств Клиента перед КО;
- путем получения наличных денежных средств у кредитной организации – партнера КО, БПА КО, при наличии у соответствующих договорных отношений КО с указанными лицами.

8.4. Клиент, использующий НЭСП, вправе потребовать возврата остатка ЭДС одним из следующих способов:

- путем перевода денежных средств на банковский счет юридического лица или индивидуального предпринимателя;
- путем направления денежных средств на исполнение обязательств Клиента перед КО.

8.5. Клиент, прошедший процедуру Упрощенной идентификации, использующий НЭСПУИ, вправе потребовать возврата остатка ЭДС одним из следующих способов:

- путем перевода денежных средств на банковские счета физических лиц;
- путем перевода денежных средств на банковский счет юридического лица или индивидуального предпринимателя;
- путем направления денежных средств на исполнение обязательств Клиента перед КО.

8.6. Возврат остатка ЭДС осуществляется на основании распоряжения Клиента на возврат остатка ЭДС, совершенного по форме, установленной КО.

8.7. При расторжении настоящего Договора остаток ЭДС в сумме недостаточной для взимания комиссии КО за операцию возврата остатка возврату не подлежит и списывается в доход КО.

## **9. Порядок информационного взаимодействия Сторон.**

9.1. Клиент при заключении настоящего Договора обязан предоставить КО достоверную информацию для связи с Клиентом и направления ему Уведомлений в соответствии с п. 1.10. настоящего Договора. Клиент несет ответственность за обеспечение постоянного соответствия указанных данных действительности.

9.2. По умолчанию надлежащим способом информирования Клиента об операциях с использованием ЭСП является отправка Уведомления одним из следующих способов (на усмотрение КО): на адрес электронной почты или абонентский номер Клиента, указанный Клиентом при заключении Договора, и/или в виде Push-уведомления и/или в Личный кабинет, и/или в любые коммуникационные интернет-сервисы (мессенджеры), идентификатором Клиента в которых является абонентский номер Клиента, указанный Клиентом при заключении Договора, и/или иным доступным способом.

9.3. Обязанность КО по информированию Клиента о совершении операции с использованием ЭСП считается исполненной в момент отправки соответствующего уведомления. Уведомление считается полученным Клиентом в течение трех часов с момента отправки.

9.4 КО предоставляет Клиенту документы и информацию, которые связаны с использованием Клиентом его ЭСП на адрес электронной почты или абонентский номер Клиента, указанный Клиентом при заключении Договора, и/или в виде Push-уведомления и/или в Личный кабинет.

9.5. КО предоставляет Клиенту возможность направления Клиентом уведомлений об



использовании ЭСП без согласия Клиента либо в случае утраты Клиентом доступа к ЭСП следующими способами:

- Путем личного обращения;
- Путем обращения в Службу поддержки КО (телефон указан на сайте КО);
- Путем обращения в Службу поддержки КО с направлением уведомления по электронной почте [help@el-plat.ru](mailto:help@el-plat.ru);

Такое уведомление должно быть направлено в КО незамедлительно после обнаружения факта утраты доступа и/или использования ЭСП без согласия Клиента, но не позднее дня, следующего за днем получения от КО уведомления о совершенной операции.

Момент получения уведомления от Клиента определяется в зависимости от способа его отправления:

- при отправлении уведомления по телефону с использованием голосовой связи моментом получения уведомления является момент фиксации уведомления Службой поддержки КО;
- при отправлении уведомления по электронной почте моментом получения уведомления является момент получения уведомления почтовым сервером КО;
- при отправлении уведомления по почте моментом получения уведомления является дата, указанная на документе, подтверждающем вручение уведомления КО.

Дальнейшие действия КО в указанных в настоящем пункте случаях, в том числе взаимодействие с Клиентом, осуществляются в соответствии с действующим законодательством РФ, нормативными актами Банка России и внутренними документами КО.

9.6. КО не несет ответственности за отсутствие у Клиента доступа к средствам, с использованием которых Клиент может отправить уведомление, либо несвоевременную отправку уведомления, в том числе за сбои в работе Интернета, сетей связи, возникшие по не зависящим от КО причинам и повлекшие за собой несвоевременное получение или неполучение от Клиента уведомлений, указанных у пункте 9.5.

## **10. Иные права и обязанности Сторон.**

### **10.1. Права КО:**

10.1.1. Отказать в проведении операций, доступных только идентифицированным (упрощенно идентифицированным) Клиентам, если Клиент не идентифицирован (упрощенно идентифицирован);

10.1.2. Отказать в проведении операции, если Клиент не аутентифицирован в порядке, предусмотренном настоящим Договором.

10.1.3. Отказать в проведении операции, если сумма остатка ЭДС недостаточна для проведения операции и списания вознаграждений, предусмотренных Тарифами.

10.1.4. Отказать в проведении операции в случае обнаружения ошибки, допущенной Клиентом при указании платежных реквизитов, не предоставления или предоставления Клиентом неполного комплекта документов (реквизитов), необходимых КО для проведения операции, а также в случае противоречия операции законодательству Российской Федерации и условиям настоящего Договора.

10.1.5. Не исполнять распоряжения Клиента, поступающие в КО, по которым не представлены документы, необходимые для фиксирования информации, предусмотренной законодательством о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, до предоставления Клиентом запрошенных КО документов.

10.1.6. Приостановить или прекратить использование ЭСП при нарушении Клиентом порядка использования ЭСП, установленного пунктом 4.4. Договора.

10.1.7. Запрашивать у Клиента дополнительную информацию и документы об операциях с денежными средствами, в том числе подтверждающие источник происхождения денежных средств на ЭСП, основание совершения операций, а также информацию и документы, позволяющую установить выгодоприобретателей, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10.1.8. Вносить исправления в записи по операциям в случае сбоя в работе базы данных КО, а также производить все необходимые действия для восстановления информации о совершенных Клиентом операциях.

10.1.9. Устанавливать и изменять (увеличивать, уменьшать) ограничения (лимиты) на совершение операций с использованием ЭСП. Информация о таких ограничениях (лимитах) размещается на официальном сайте КО.

10.1.10. Производить модификацию интерфейсов и программного обеспечения, используемого при взаимодействии Сторон в рамках настоящего Договора.

10.1.11. Приостанавливать работу программных и/или аппаратных средств, обеспечивающих техническое взаимодействие Сторон в рамках настоящего Договора, при обнаружении существенных неисправностей, ошибок и сбоев, а также в целях проведения профилактических работ и предотвращения случаев несанкционированного доступа.

10.1.12. В любой момент запретить ранее разрешенное автоматическое обращение к ЭСП, а также прекратить прием любой информации, сформированной автоматически.

10.1.13. Во исполнение обязательства, принятого в соответствии с п. 2.1. настоящего Договора, КО имеет право заключать договоры с третьими лицами на осуществление и обеспечение действий, указанных в предмете настоящего Договора. КО несет ответственность перед Клиентом за исполнение третьими лицами обязательств, принятых ими по заключенным договорам.

## 10.2. Права Клиента:

10.2.1. Получать уведомления об операциях с использованием ЭСП в порядке, предусмотренном настоящим Договором;

10.2.2. Предъявлять КО претензии и направлять иные заявления в порядке и случаях, предусмотренных настоящим Договором.

10.2.3. Требовать от КО установления и/или снятия ранее установленных в отношении операций с ЭСП, осуществляемых по поручению Клиента с использованием специального приложения через информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет", ограничения на осуществление операций Клиентом либо ограничения максимальной суммы одной операции и (или) операций за определенный период времени. Для этого клиент направляет в КО заявление в соответствии с пунктом 4.23. настоящего Договора.

10.2.4. В одностороннем порядке отказаться от исполнения настоящего Договора в случае, если у Клиента отсутствует задолженность перед КО.

## 10.3. Обязанности КО:

10.3.1. Уведомлять Клиента о внесении изменений в настоящий Договор (включая Тарифы и/или условия оказания дополнительных услуг, программ лояльности) путем размещения новой редакции соответствующего документа на сайте КО, либо направления Клиенту уведомления иным способом, предусмотренным настоящим Договором.

10.3.2. При получении исполнительных документов или инкассового поручения уполномоченного органа блокировать соответствующее ЭСП Клиента до момента соответственно исполнения КО или отзыва требований взыскателя либо инкассового поручения уполномоченного органа.

10.3.3. Хранить банковскую тайну по операциям с использованием ЭСП и сведениям о Клиенте. Справки по операциям с использованием ЭСП и сведениям о Клиенте могут быть

предоставлены КО третьим лицам без согласия Клиента в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

10.3.4. Сообщить в порядке и сроки, предусмотренные действующим законодательством, в налоговый орган по месту своего нахождения информацию о предоставлении права или прекращении права Клиента использовать персонифицированные ЭСП для переводов электронных денежных средств, о предоставлении права или прекращении права Клиента, в отношении которого в соответствии с законодательством Российской Федерации о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма проведена упрощенная идентификация, использовать неперсонифицированные ЭСП для переводов электронных денежных средств, а также об изменении реквизитов электронных средств платежа, перечисленных в настоящем пункте.

10.3.5. Провести Идентификацию Клиента в следующих случаях:

10.3.5.1. по добровольному заявлению Клиента.

10.3.5.2. по факту подачи неидентифицированным Клиентом заявления, предусмотренного пунктом 14.1.2. настоящего Договора.

10.3.5.3. когда у КО есть основания предполагать, что Клиент нарушает условия Договора, законодательство Российской Федерации, права и законные интересы КО и/или иных третьих лиц;

10.3.5.4. когда отсутствие Идентификации Клиента влечет невозможность исполнения КО своих обязательств перед Клиентом, в том числе, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

10.3.5.5. при выполнении КО требований законодательства о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.

10.3.6. Устанавливать и/или снимать ранее установленные на основании заявления Клиента, направленного в КО в соответствии с пунктом 4.23. настоящего Договора, в отношении операций с ЭСП, осуществляемых по поручению Клиента с использованием специального приложения через информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет", ограничения на осуществление операций Клиентом либо ограничения максимальной суммы одной операции и (или) операций за определенный период времени.

**10.4. Обязанности Клиента:**

10.4.1. Предоставить КО достоверные и актуальные контактные данные.

10.4.2. При прохождении процедур Идентификации и Упрощенной идентификации предоставить КО достоверные идентификационные данные.

10.4.3. Своевременно информировать КО об изменении персональных данных, реквизитов и данных в документах, предъявляемых для Идентификации, данных для направления уведомлений. Ненаправление Клиентом КО уведомления об отсутствии этих изменений, в том числе непредоставление Клиентом информации для ежегодного обновления идентификационных данных в течение трех месяцев с момента наступления срока обновления, признается подтверждением Клиентом соответствия действительности и неизменности ранее сообщенных Клиентом данных.

10.4.4. Предоставлять КО информацию и документы, требуемые КО в рамках исполнения настоящего Договора.

10.4.5. Самостоятельно отслеживать изменения или дополнения в условия Оферты и приложений к Оферте на официальном сайте КО.

10.4.6. Исполнять иные обязанности, предусмотренные настоящим Договором.

## **11. Изменение и прекращение Договора, прекращение использования ЭСП.**

11.1. Изменения в настоящий Договор вносятся путем акцепта Клиентом соответствующей оферты КО в порядке, установленном в пункте 11.2. Оферты. КО направляет Клиенту оферту о внесении изменений в настоящий Договор путем размещения новой редакции Договора на официальном сайте КО, в соответствии с п.1.14 Оферты.

11.2. В соответствии с пунктами 2 и 3 статьи 438 Гражданского кодекса Российской Федерации в случае неполучения КО письменного уведомления от Клиента об одностороннем отказе от исполнения настоящего Договора в течение 5 календарных дней со дня размещения новой редакции Договора на сайте КО, а равно совершения Клиентом любых операций с использованием ЭСП в течение указанного срока, Клиент считается совершившим акцепт оферты КО о внесении изменений в настоящий Договор.

11.3. В случае отказа в акцепте оферты КО об изменении условий Договора, включая условия оказания дополнительных услуг, Клиент имеет право в течение 5 календарных дней с момента размещения новой редакции настоящего Договора, включая условия оказания дополнительных услуг, в одностороннем порядке отказаться от исполнения настоящего Договора с соблюдением положений пункта 11.6 Договора.

11.4. КО вправе отказаться от Договора (прекратить использование Клиентом ЭСП) в одностороннем порядке в случаях, установленных законом, а также при нарушении Клиентом порядка использования ЭСП в соответствии с Договором. О прекращении использования Клиентом ЭСП по инициативе КО последней направляется Клиенту уведомление.

11.5. Отказ от исполнения настоящего Договора, расторжение настоящего Договора, прекращение действия настоящего Договора по иным причинам влечет прекращение использования соответствующего ЭСП. В этом случае вне зависимости от основания прекращения Договора КО закрывает счет по учету остатка ЭДС не ранее следующего рабочего дня после проведения последней операции с ЭСП.

11.6. Клиент вправе в любое время отказаться от исполнения настоящего Договора одним из следующих способов:

1) Путем подачи идентифицированным Клиентом заявления по форме КО (**Приложение № 2** к Оферте) в любой из офисов КО (уполномоченного КО лица) с предъявлением документа, удостоверяющего личность либо путем подачи неидентифицированным Клиентом соответствующего заявления в любой из офисов КО (уполномоченного КО лица) с одновременным предоставлением документов, необходимых для Идентификации Клиента, а также предоставлением доказательств владения и пользования ЭСП, например, предоставлением перечня последних операций с использованием ЭСП, при этом достаточность указанных доказательств определяется по исключительному усмотрению КО.

2) Путем размещения скан-образа подписанного Клиентом заявления по форме **Приложения № 2** в Личном кабинете (специальном приложении) с приложением скан-образа паспорта (разворот с фото и разворот с адресом регистрации), а также фотографии лица клиента (селфи) с размещенным рядом паспортом (разворот с фото).

При этом распоряжение Клиента о переводе остатка ЭДС на ЭСП (при его наличии), изложенное в заявлении об отказе от Договора, исполняется КО не позднее рабочего дня следующего за днем получения КО заявления Клиента об отказе от Договора.

3) Путем заполнения Клиентом (при наличии у КО технической возможности) в специальном приложении (в случае, если доступ к ЭСП осуществляется с использованием мобильных устройств) формы для расторжения Договора и подписание электронного заявления об отказе от Договора АСП Клиента с приложением скан-образа паспорта (разворот с фото и разворот с адресом регистрации), а также фотографии лица клиента (селфи) с размещенным рядом паспортом (разворот с фото).

При этом распоряжение Клиента о переводе остатка ЭДС на ЭСП (при его наличии), изложенное в заявлении об отказе от Договора, исполняется КО не позднее рабочего дня следующего за днем получения КО заявления Клиента об отказе от Договора.

4) Путем совершения конклюдентных действий (выбора Клиентом соответствующей опции в интерфейсе специального приложения, иных действий), свидетельствующих об отказе Клиента от исполнения Договора. При этом

- в случае, если остаток на ЭСП Клиента равен 0,00 (Ноль) рублей – Договор прекращается на 31 (Тридцать первый) календарный день со дня совершения Клиентом соответствующих конклюдентных действий;

- в случае, если остаток на ЭСП более 0,00 (Ноля) рублей – КО, начиная с 31 (Тридцать первого) календарного дня, следующего за днем совершения Клиентом соответствующих конклюдентных действий, осуществляет списание остатка на ЭСП Клиента за обслуживание ЭСП в соответствии с Тарифами КО, установленными для случая, предусмотренного пунктом 11.9. настоящей Оферты и размещенными на официальном сайте [www.el-plat.ru](http://www.el-plat.ru). Если сумма остатка на день списания КО комиссии за обслуживание ЭСП менее суммы, указанной в Тарифах КО как комиссия за обслуживание ЭСП, комиссия взимается в размере остатка на ЭСП без формирования задолженности Клиента перед КО. Договор прекращается на следующий рабочий день после осуществления КО последней операции по списанию денежных средств с ЭСП Клиента за обслуживание ЭСП.

Данный способ отказа от исполнения Договора может быть недоступен Клиентам в случае Блокирования ЭСП, наличия задолженности Клиента перед КО по любому обязательству, а также в иных случаях по усмотрению КО.

11.7. Счет по учету ЭДС Клиента закрывается и право Клиента использовать ЭСП прекращается на следующий рабочий день после проведения последней операции с ЭСП (перевод остатка ЭДС), а в случае, если остаток ЭДС на ЭСП Клиента на день подачи заявления об отказе от Договора равен 0,00 (Ноль) рублей - на следующий рабочий день после дня получения КО заявления Клиента об отказе от Договора. День прекращения использования ЭСП является днем прекращения Договора.

11.8. КО вправе устанавливать дополнительные способы, а также требования к способам подачи заявления об отказе от Договора в зависимости от вида используемого ЭСП и дополнительных услуг, оказываемых Клиенту по соглашению Сторон.

11.9. В случае отсутствия операций с ЭСП по распоряжению Клиента в течение 180 (Ста восьмидесяти) календарных дней Договор прекращается в следующем порядке и сроки:

11.9.1. Остаток на ЭСП Клиента равен 0,00 (Ноль) рублей – Договор прекращается на 181 (Сто восемьдесят первый) календарный день со дня совершения Клиентом последней операции с ЭСП.

11.9.2. Остаток на ЭСП более 0,00 (Ноля) рублей – КО, начиная со 181 (Сто восемьдесят первого) календарного дня, осуществляет списание остатка на ЭСП Клиента за обслуживание ЭСП в соответствии с Тарифами КО, размещенными на официальном сайте [www.el-plat.ru](http://www.el-plat.ru). Если сумма остатка на день списания КО комиссии за обслуживание ЭСП менее суммы, указанной в Тарифах КО как комиссия за обслуживание ЭСП, комиссия взимается в размере остатка на ЭСП без формирования задолженности Клиента перед КО. Договор прекращается на следующий рабочий день после осуществления КО последней операции по списанию денежных средств с ЭСП Клиента за обслуживание ЭСП.

## **12. Ответственность Сторон.**

12.1. Ответственность Сторон за выполнение условий Оферты определяется в соответствии с действующим законодательством РФ.

12.2. КО не несет ответственности за не осуществление операций, указанных в пункте 2.1 настоящей оферты, по каким-либо независящим от нее причинам.

## **13. Срок действия договора.**

13.1. Договор считается заключенным на неопределенный срок с момента совершения Клиентом акцепта настоящей Оферты.

#### **14. Рассмотрение заявлений Клиента, разрешение споров, прочие условия.**

14.1. Клиент при исполнении Договора вправе направлять иные, кроме указанных в пункте 9.5. Договора, уведомления, запросы, претензии, заявления, жалобы и прочие обращения к КО, как предусмотренные, так и не предусмотренные настоящим Договором, одним из следующих способов (если иное не предусмотрено настоящим Договором):

14.1.1. путем подачи идентифицированным Клиентом соответствующего заявления в офис Кредитной организации (уполномоченного Кредитной организацией лица) с предъявлением документа, удостоверяющего личность;

14.1.2. путем подачи неидентифицированным Клиентом соответствующего заявления в офис Кредитной организации (уполномоченного Кредитной организацией лица) с одновременным предоставлением документов, необходимых для Идентификации Клиента;

14.1.3. иным способом, согласованным КО с Клиентом.

КО принимает к рассмотрению только обращения Клиента, составленные на русском языке.

14.2. Любой спор, возникший из Договора, подлежит разрешению, прежде всего, в претензионном порядке в соответствии с Порядком рассмотрения претензий клиентов в ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ», размещенным на сайте [www.el-plat.ru](http://www.el-plat.ru), на основании письменного Заявления (Претензии) Клиента с приложением оригиналов (скан-образов с оригиналов) подтверждающих документов. Срок ответа на претензию - 30 (Тридцать) дней. В случае если возникший спор не будет урегулирован в претензионном порядке, он подлежит разрешению в судебном порядке в соответствии с законодательством РФ.

14.3. С целью повышения доступности и качества услуг, оказываемых Клиентам в соответствии с настоящей Офертой, КО вправе привлекать третьих лиц (юридических лиц и индивидуальных предпринимателей) на договорной основе. При этом и лица оказывают Клиентам сопутствующие услуги от своего имени либо от имени КО и вправе взимать с Клиентов вознаграждение, о чем уведомляют Клиентов перед началом оказания таких услуг.

14.4. В случае изменения действующего законодательства Российской Федерации условия настоящей Оферты действуют в части, не противоречащей действующему законодательству Российской Федерации.

***В случае несогласия с условиями данной Оферты необходимо отказаться от заключения Договора и не совершать никаких действий по исполнению условий Оферты.***

#### **Информация об ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ»**

Полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью Платежная небанковская кредитная организация «Электронные платежи» (сокращенное наименование ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ»)

Адрес местонахождения: 426009, г. Ижевск, ул. Совхозная, д.34

ИНН/КПП: 1840056378 / 184001001

ОГРН: 1161832070840

БИК: 049401758

К/С 30103810822029400758 в Отделении – Национальный банк Удмуртской Республики

Телефон технической поддержки: указан на официальном сайте [www.el-plat.ru](http://www.el-plat.ru)

Режим работы службы технической поддержки: ежедневно с 8-00 час. до 20-00 час. местного времени

Адрес электронной почты: [info@el-plat.ru](mailto:info@el-plat.ru)

Режим работы ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ»: пн-пт с 8-30 до 17-30, сб, вс выходной

**Приложение к информационному письму Банка России  
от 26.10.2021 N ИН-04-45/84**

**Памятка об электронных денежных средствах**

Настоящая Памятка разработана в целях получения физическими лицами - клиентами кредитных организаций (далее - клиенты) информации об электронных денежных средствах, порядке формирования остатка электронных денежных средств, особенностях осуществления перевода электронных денежных средств и использования электронных средств платежа при переводе электронных денежных средств.

Понятие перевода электронных денежных средств, а также порядок его осуществления определяются Федеральным законом от 27.06.2011 N 161-ФЗ "О национальной платежной системе" (далее - Федеральный закон N 161-ФЗ).

**1. Общие положения об электронных денежных средствах**

1.1. Электронные денежные средства (далее - ЭДС) - это денежные средства в рублях или иностранной валюте, учитываемые кредитными организациями без открытия банковского счета, перевод которых осуществляется исключительно с использованием электронных средств платежа (далее - ЭСП) в соответствии с Федеральным законом N 161-ФЗ.

Перевод ЭДС является формой безналичных расчетов.

1.2. ЭСП, предназначенными для осуществления перевода ЭДС, являются, в частности, так называемые электронные кошельки, доступ к которым может осуществляться с использованием компьютеров, мобильных устройств, в том числе посредством устанавливаемого на этих устройствах специального программного обеспечения, а также банковские предоплаченные карты.

1.3. Оказывать услуги по переводу ЭДС вправе только кредитные организации, уведомившие Банк России в установленном им порядке о начале деятельности по осуществлению перевода ЭДС (операторы ЭДС).

1.4. Перечень операторов ЭДС доступен на официальном сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (раздел "Национальная платежная система", подраздел "Реестры и перечни", "Перечень операторов электронных денежных средств").

1.5. В соответствии с Федеральным законом N 161-ФЗ кредитная организация вправе отказать клиенту в заключении договора об использовании ЭСП, а также приостановить или прекратить использование клиентом ЭСП в соответствии с договором, в частности, при нарушении клиентом порядка использования ЭСП.

При выявлении операций, соответствующих признакам осуществления перевода денежных средств без согласия клиента, кредитная организация приостанавливает использование клиентом ЭСП.

1.6. ЭДС не подлежат страхованию на основании пункта 5 части 2 статьи 5 Федерального закона от 23.12.2003 N 177-ФЗ "О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации".

**2. Порядок использования ЭСП для перевода ЭДС**

2.1. ЭСП для перевода ЭДС используется клиентом на основании договора, заключенного с оператором ЭДС.

2.2. Использование ЭСП для перевода ЭДС может осуществляться клиентом, в отношении которого проводилась идентификация или упрощенная идентификация в соответствии с Федеральным законом от 07.08.2001 N 115-ФЗ "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма", а также клиентом, в отношении которого идентификация не проводилась.

2.3. В случае проведения оператором ЭДС процедуры идентификации клиента используемое им ЭСП для перевода ЭДС является персонифицированным. При этом остаток ЭДС клиента в любой

момент не должен превышать 600 тысяч рублей либо сумму в иностранной валюте, эквивалентную 600 тысячам рублей по официальному курсу Банка России.

2.4. В случае если процедура идентификации не проводилась, используемое клиентом ЭСП для перевода является неперсонифицированным. При этом если процедура упрощенной идентификации также не проводилась, остаток ЭДС клиента в любой момент не должен превышать 15 тысяч рублей, а общая сумма переводимых клиентом ЭДС с использованием такого ЭСП не должна превышать 40 тысяч рублей в течение календарного месяца.

В случае проведения в отношении клиента процедуры упрощенной идентификации остаток ЭДС клиента в любой момент не должен превышать 60 тысяч рублей, а общая сумма переводимых ЭДС с использованием неперсонифицированного ЭСП, предоставленного такому клиенту, не должна превышать 200 тысяч рублей в течение календарного месяца.

### **3. Порядок формирования остатка ЭДС**

3.1. Клиент предоставляет денежные средства оператору ЭДС в целях увеличения остатка ЭДС на основании договора, предусмотренного частью 1 статьи 7 Федерального закона N 161-ФЗ:

1) при использовании клиентом неперсонифицированного ЭСП в случае, если упрощенная идентификация в отношении такого клиента не проводилась:

а) путем перевода денежных средств с банковского счета, открытого такому клиенту как в кредитной организации, оказывающей ему услуги по переводу ЭДС, так и в иной кредитной организации.

При этом часть 2.1 статьи 7 Федерального закона N 161-ФЗ предусматривает возможность предоставления клиентом денежных средств кредитной организации в целях формирования остатка ЭДС без использования банковского счета в случае использования таким клиентом неперсонифицированного ЭСП, предназначенного в соответствии с договором, заключенным с оператором ЭДС, исключительно для оплаты гражданами услуг по перевозке пассажиров и багажа и (или) услуг питания в общеобразовательных организациях и (или) услуг дополнительного образования, оказываемых юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями;

б) за счет денежных средств, предоставляемых в пользу такого клиента юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями. При этом в силу части 2.2 статьи 7 Федерального закона N 161-ФЗ Банком России по согласованию с Росфинмониторингом могут быть установлены случаи, когда такое предоставление денежных средств не допускается;

2) при использовании клиентом неперсонифицированного ЭСП в случае, если в отношении такого клиента проводилась упрощенная идентификация:

а) путем перевода денежных средств с собственного банковского счета, открытого такому клиенту как в кредитной организации, оказывающей клиенту услуги по переводу ЭДС, так и в иной кредитной организации;

б) за счет денежных средств, предоставляемых в пользу клиента с использованием банковских счетов иными физическими лицами;

в) за счет денежных средств, предоставляемых в пользу клиента с использованием банковских счетов юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями;

г) без использования банковского счета (например, путем внесения клиентом наличных денежных средств в банкоматы кредитных организаций или банковских платежных агентов);

3) при использовании клиентом персонифицированного ЭСП:

а) путем перевода денежных средств с собственного банковского счета, открытого такому клиенту как в кредитной организации, оказывающей клиенту услуги по переводу ЭДС, так и в иной кредитной организации;

б) за счет денежных средств, предоставляемых в пользу клиента с использованием банковских счетов иными физическими лицами;

в) за счет денежных средств, предоставляемых в пользу клиента с использованием банковских счетов юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями;

г) без использования банковского счета.

3.2. Оператор ЭДС не вправе предоставлять клиенту денежные средства для увеличения остатка ЭДС клиента на основании договора потребительского кредита (займа).

3.3. Если клиент является абонентом оператора связи, пользователем услуг связи, то в отдельных



случаях, предусмотренных статьей 13 Федерального закона N 161-ФЗ, при наличии у оператора связи договора с кредитной организацией, оказывающей клиенту услуги по переводу ЭДС, остаток ЭДС такого клиента может быть увеличен за счет денежных средств, направленных на оплату услуг связи.

3.4. Остаток ЭДС клиента возникает в момент учета оператором ЭДС предоставленных в пользу клиента денежных средств.

3.5. На остаток ЭДС клиента проценты не начисляются.

#### 4. Услуги по переводу ЭДС

4.1. Перевод ЭДС может осуществляться между плательщиками и получателями средств (физическими лицами, юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями), являющимися клиентами одного или разных операторов ЭДС, с учетом установленных законодательством Российской Федерации ограничений.

При этом клиент, использующий неперсонифицированное ЭСП, в случае если процедура упрощенной идентификации в отношении такого клиента не проводилась, может являться плательщиком только при переводе ЭДС юридическому лицу, индивидуальному предпринимателю и не может являться получателем ЭДС.

4.2. Остаток (его часть) ЭДС:

1) при использовании клиентом неперсонифицированного ЭСП в случае, если процедура упрощенной идентификации в отношении такого клиента не проводилась, может быть по распоряжению клиента:

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

2) при использовании клиентом неперсонифицированного ЭСП в случае, если в отношении такого клиента проводилась процедура упрощенной идентификации, может быть по распоряжению клиента:

а) переведен на банковский счет (как на банковский счет самого клиента, так и на банковские счета физических лиц, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей);

б) направлен на исполнение обязательств клиента перед кредитной организацией;  
в) выдан этому клиенту наличными денежными средствами в случае, если используемое им ЭСП является предоплаченной картой, при этом общая сумма выдаваемых клиенту наличных денег не может превышать 5 тысяч рублей в течение одного календарного дня и 40 тысяч рублей в течение одного календарного месяца;

3) при использовании клиентом персонифицированного ЭСП может быть по распоряжению клиента:

а) переведен на банковский счет (как на банковский счет самого клиента, так и на банковские счета физических лиц, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей);

б) направлен на исполнение обязательств клиента перед кредитной организацией;

в) переведен без открытия банковского счета;

г) выдан клиенту наличными денежными средствами.

В отношении порядка выдачи остатка (его части) ЭДС клиенту наличными деньгами (включая максимальные размеры сумм выдаваемых наличных денег) договором, заключенным клиентом с кредитной организацией, могут быть установлены дополнительные ограничения.

4.3. За оказание услуг по переводу ЭДС оператором ЭДС с клиента может взиматься вознаграждение в соответствии с заключенным с клиентом договором.

4.4. Кредитная организация обязана информировать клиента о совершении каждой операции с использованием ЭСП путем направления соответствующих уведомлений в порядке, установленном договором с клиентом.

ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ»  
ИНН 1840056378 ОГРН 1161832070840  
адрес: г. Ижевск, ул. Совхозная, д. 34  
от \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(ФИО полностью)  
адрес: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
телефон: \_\_\_\_\_  
паспорт \_\_\_\_\_

**Заявление об отказе от договора и отзыв согласия на обработку персональных данных**

В соответствии с ч. 2 ст. 9 Федерального закона "О персональных данных" от 27.07.2006 года N 152-ФЗ, отзываю согласие на обработку моих персональных данных, предоставленное мною ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ» «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. (дата предоставления ЭСП) в целях исполнения договора об осуществлении переводов электронных денежных средств с использованием ЭСП, заключенного путем присоединения к публичной оферте ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ», размещенной на официальном сайте [www.el-plat.ru](http://www.el-plat.ru) (далее – Договор).

Настоящим отказываюсь от Договора, прошу прекратить использование ЭСП, прекратить обработку моих персональных данных в соответствии с требованиями действующего законодательства и условиями Договора. Прошу уничтожить мои персональные данные в срок, не превышающий тридцати дней с даты поступления настоящего отзыва.

Подписанием настоящего заявления даю ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ» распоряжение на перевод остатка денежных средств на моем ЭСП (электронном кошельке) № \_\_\_\_\_ в размере \_\_\_\_\_ руб. после удержания комиссии ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ» по следующим реквизитам:\*

Наименование Получателя \_\_\_\_\_

р/с Получателя \_\_\_\_\_

Наименование банка Получателя \_\_\_\_\_

БИК и/или к/с банка Получателя \_\_\_\_\_

Настоящим соглашаюсь с тем, что в случае не заполнения мной реквизитов для перевода остатка денежных средств на ЭСП, сумма остатка денежных средств на ЭСП будет зачислена в доходы ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ».

Настоящим подтверждаю также, что мне известно о том, что в случае отзыва мною согласия на обработку персональных данных ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ» вправе продолжить обработку персональных данных без моего согласия в соответствии с частью 2 статьи 9, пунктом 2 части 1 статьи 6 Федерального закона от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных", для выполнения возложенных законодательством РФ на оператора (ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ») функций, полномочий и обязанностей (в том числе ст. 40.1 Федерального закона от 2 декабря 1990 г. N 395-1 "О банках и банковской деятельности», п. 4. ст. 7 Федерального закона от 07 августа 2001г. № 115-ФЗ "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, ст. 23,24 НК РФ).

\* в случае, если ЭСП неперсонифицированное *остаток может быть перечислен в пользу юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, государственных органов или органов местного самоуправления, в доходы ПНКО;* в случае если ЭСП «неперсонифицированное с проведением упрощенной идентификации» либо «персонифицированное» - *остаток может быть перечислен в пользу юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, государственных органов или органов местного самоуправления, в доходы ПНКО либо на счет физического лица).*

\_\_\_\_\_  
подпись, инициалы, фамилия Клиента - субъекта персональных данных или его представителя

\_\_\_\_\_  
число, месяц, год

**Перечень Парков,  
в пользу которых ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ» осуществляет переводы  
денежных средств физических лиц в рамках Проекта DK.Park (раздел 7 Оферты)  
(редакция от 01.12.2023г.)**

1. Акционерное общество «Парки Ижевска», ИНН 1831099449.

**ТАРИФЫ**  
**на расчетное обслуживание физических лиц при использовании**  
**мобильного платежного приложения «ЭЛПЛАТ-ОНЛАЙН»**

№	Наименование услуги	Размер комиссии
<b>1. Пополнение Электронного средства платежа — Электронного кошелька (далее ЭСП) посредством банковских карт и QR-кодов с использованием мобильных приложений сторонних банков накопительным итогом в течение одного календарного месяца</b>		
1.1	<b>При использовании неперсонифицированного ЭСП</b> - до 15 000 руб. включительно	3,0%
1.2.	<b>При использовании неперсонифицированного ЭСП с упрощенной идентификацией пользователя</b> (условия: остаток на ЭСП не превышает 60 000 руб., а общая сумма переводимых средств не превышает 200 000 руб. в течение 1 календарного месяца) - от 0 руб. до 150 000 руб. включительно (при условии совершения платежа в бюджет, и/или за услуги ЖКХ в предшествующем месяце, совокупно на сумму от 3 000 руб.) - от 0 руб. до 150 000 руб. включительно - от 150 000-01 руб.	1,5%  2,0% 5,0%
1.3	Оплата по QR-коду с использованием мобильного приложения стороннего банка: - 0,00 руб. — 100 000,00 руб. - свыше 100 000,01 руб.	1,0% 2,0%
<b>2. Операции по списанию с ЭСП платежей в бюджетную систему Российской Федерации</b>		
2.1.	Платежи в бюджетную систему Российской Федерации на соответствующий счет Федерального казначейства, в т.ч. налоговые платежи (предусмотренные налоговым законодательством Российской Федерации федеральных, региональных и местных налогов и сборов, пени и штрафов)	Комиссия не взимается
<b>3. Операции по переводу с ЭСП денежных средств в пользу физических лиц</b>		
3.1.	При использовании Системы быстрых платежей (СБП) - на счета открытые плательщиком на свое имя в других банках, участниках СБП - на счета других получателей — физических лиц, в банках - участниках СБП	Комиссия не взимается Комиссия не взимается
3.2.	На ЭСП «ЭЛПЛАТ» принадлежащем другим физическим лицам	Комиссия не взимается
<b>4. Обслуживание неиспользуемых ЭСП</b>		
4.1.	Комиссия за обслуживание ЭСП, срок бездействия которых составляет более 180 календарных дней с даты последней финансовой операции (Комиссия взимается по окончании каждого календарного дня, при условии отсутствия операций с ЭСП по распоряжению Клиента более 180 (Ста восемьдесят) дней, начиная со 181 дня. Если фактический остаток ЭСП составляет менее 10 рублей, комиссия взимается в размере фактического остатка. После обнуления остатка ЭСП закрывается).	10 руб. ежедневно
<b>5. Операции по оплате услуг коммерческих поставщиков</b>		
5.1.	Платежи за оплату услуг операторов мобильной связи на все телефонные номера, накопительно, в течение одного календарного месяца - до 3000 рублей включительно - свыше 3000,01 руб. ( комиссия взимается от суммы операции или её части, в составе общей суммы, превышающей 3000,01 руб. в календарный месяц.)	1,0% 50,0%
5.2.	<b>Платежи за оплату услуг ЖКХ</b>	Комиссия не взимается
<b>6. Подключение и обслуживание в рамках Программы лояльности при использовании мобильного приложения «ЭЛПЛАТ ОНЛАЙН»</b>		
6.1.	<b>Подключение и обслуживание в рамках Программы лояльности при использовании мобильного приложения «ЭЛПЛАТ ОНЛАЙН»</b> (поощрение плательщика в виде «кэшбэк» при совершении операций по оплате услуг ЖКХ за счет денежных средств, поступивших на ЭСП посредством Системы быстрых платежей (СБП)	Комиссия не взимается



ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ  
ПЛАТЕЖНАЯ НЕБАНКОВСКАЯ КРЕДИТНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
«ЭЛЕКТРОННЫЕ ПЛАТЕЖИ»

## ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ КЛИЕНТОВ

закрывающих с ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ» договоры на осуществление переводов денежных средств, в том числе переводов электронных денежных средств с использованием электронного средства платежа

Наименование, место нахождения, ИНН, номер Лицензии на осуществление банковских операций	<ul style="list-style-type: none"><li>• Общество с ограниченной ответственностью Платежная небанковская кредитная организация «Электронные платежи» (сокращенное наименование - ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ»)</li><li>• ИНН 1840056378</li><li>• 426009, УР, г. Ижевск, ул. Совхозная, д. 34</li><li>• Лицензия ЦБ РФ на осуществление банковских операций от 30.09.2016 г. № 3535-К. Срок действия: бессрочная</li></ul>
Наименование, ИНН, место нахождения банковского платежного агента (БПА), реквизиты договора между Кредитной организацией и БПА	<p><b>1. Общество с ограниченной ответственностью «Электронный платежный сервис»</b> ИНН 1840100676 426009, УР, г. Ижевск, ул. Совхозная, д. 34, офис 27 Договор банковского платежного агента № 25-БПА от 03.12.2020г.</p> <p><b>2. Общество с ограниченной ответственностью «ЭЛПЛАТ ПЛЮС»</b> ИНН 9303033763 286157, Донецкая Народная Республика, Г.О. Макеевка, г. Макеевка, ул. Свердлова, д. 58, офис 103 Договор банковского платежного агента № 12/07/2023-1-БПА от 12.07.2023г.</p>
Места осуществления операций БПА	Указаны на официальном сайте ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ» <a href="http://www.el-plat.ru">www.el-plat.ru</a>
Размер вознаграждения Кредитной организации	В соответствии Тарифами, размещенными на официальном сайте ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ» <a href="http://www.el-plat.ru">www.el-plat.ru</a> . О наличии и размере вознаграждения Клиент информируется также непосредственно перед осуществлением операции
Размер вознаграждения БПА	Устанавливается БПА и доводится до Клиента в месте осуществления операций БПА
Памятка «Об электронных денежных средствах»	Размещена на официальном сайте ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ» <a href="http://www.el-plat.ru">www.el-plat.ru</a> , а также является Приложением № 1 к Публичной Оферте ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ» (Договор) на осуществление переводов электронных денежных средств с использованием электронного средства платежа.
Об условиях использования ЭСП	В соответствии с Публичной Офертой ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ» (Договором) на осуществление переводов электронных денежных средств с использованием электронного средства платежа.
О способах и местах осуществления	Посредством электронного кошелька в сети Интернет на

перевода электронных денежных средств	официальном сайте ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ» или ином интернет-ресурсе ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ», а также в мобильном приложении «ЭЛПЛАТ ОНЛАЙН»
Ограничения способов и мест использования ЭСП, случаи повышенного риска использования электронного средства платежа	В соответствии с Публичной Офертой ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ» (Договором) на осуществление переводов электронных денежных средств с использованием электронного средства платежа, Публичной Офертой ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ» (Договором) об осуществлении перевода денежных средств без открытия счета с использованием СБП или банковских карт посредством эквайринга, Памяткой «О мерах безопасного использования банковских карт», размещенными на официальном сайте <a href="http://www.el-plat.ru">www.el-plat.ru</a>
Способы и места предоставления денежных средств Клиентом Кредитной организации для осуществления перевода электронных денежных средств	Наличными денежными средствами в точках присутствия БПА или в безналичном порядке, в соответствии с действующим законодательством РФ и в соответствии с Публичной Офертой ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ» (Договором) на осуществление переводов электронных денежных средств с использованием электронного средства платежа.
Способы подачи претензий и порядок их рассмотрения	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Путем заполнения клиентом формы претензии в пункте приема платежей БПА, и приложения подтверждающих документов.</li> <li>2. Путем направления почтового отправления по адресу места нахождения ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ»: 426009, г. Ижевск, ул. Совхозная, 34.</li> <li>3. В Мобильном приложении «ЭЛПЛАТ ОНЛАЙН» с приложением скан-образов претензии и подтверждающих документов.</li> <li>4. Путем личного обращения Клиента в офис ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ» по адресу 426009, г. Ижевск, ул. Совхозная, 34, с предъявлением документа, удостоверяющего личность.</li> </ol> <p>Претензии подаются клиентами и рассматриваются ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ» в соответствии с «Порядком рассмотрения претензий клиентов в ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ», размещенном на официальном сайте <a href="http://www.el-plat.ru">www.el-plat.ru</a>, и действующим законодательством.</p> <p>Для оперативного взаимодействия со Службой поддержки ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ» Клиент может позвонить по бесплатным номерам *2717, 8 800 707 07 17.</p>
Номера телефонов Кредитной организации	8(3412) 601-501 (для звонков с городских номеров) *2717 (для звонков с мобильного телефона)



## Уважаемый клиент!

ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ» в рамках Методических рекомендаций Банка России от 2 апреля 2019 г. № 10-МР «По повышению прозрачности и обеспечению доступности информации о переводах денежных средств без открытия банковских счетов» в целях повышения прозрачности и обеспечения доступности информации о переводах денежных средств по поручению клиентов - физических лиц без открытия банковских счетов доводит до Вас следующую информацию:

### ***1. Сведения о направлениях переводов денежных средств:***

1.1. Выдача наличных денежных средств при осуществлении переводов денежных средств без открытия счета через ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ») не осуществляется.

1.2. ПНКО не осуществляет трансграничные переводы денежных средств.

### ***2. Сведения о возможности осуществить перевод денежных средств в рамках платежных систем, иностранных платежных систем или вне рамок платежных систем, в том числе перечень платежных систем и иностранных платежных систем, в рамках которых может быть осуществлен перевод денежных средств:***

2.1. Перевод денежных средств возможен с использованием Платежной системы Банка России, платежных систем Visa, MasterCard, МИР, UnionPay.

### ***3. Сведения о возможных способах получения переводимых денежных средств:***

Посредством зачисления денежных средств на банковский счет или электронное средство платежа (ЭСП) получателя.

### ***4. Перечень документов (сведений), представляемых клиентом при осуществлении перевода денежных средств, включая перечень документов (сведений) для целей идентификации клиента, представителя клиента, выгодоприобретателей, бенефициарных владельцев, упрощенной идентификации клиента в соответствии с Федеральным законом от 07.08.2001 N 115-ФЗ "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма" (далее – Федеральный закон №115-ФЗ):***

При осуществлении перевода денежных средств без открытия счета ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ» в зависимости от вида ЭСП и/или суммы перевода:

4.1. не проводит идентификацию клиент: если сумма разового перевода не превышает 15 000 руб., а также при предоставлении клиенту и использовании клиентом неперсонифицированного ЭСП;

4.2. проводит упрощенную идентификацию клиента: при предоставлении клиенту и использовании клиентом неперсонифицированным ЭСП с упрощенной идентификацией, а также при одновременном наличии следующих условий:

- операция не подлежит обязательному контролю и в отношении клиента - физического лица отсутствуют полученные в установленном порядке сведения о его причастности к экстремистской деятельности или терроризму;

- в отношении клиента, выгодоприобретателя или операции у ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ» не возникают подозрения в том, что они связаны с легализацией (отмыванием) доходов, полученных преступным путем, или финансированием терроризма;

- операция не имеет запутанного или необычного характера, свидетельствующего об отсутствии очевидного экономического смысла или очевидной законной цели, и совершение указанной операции не дает оснований полагать, что целью ее осуществления является уклонение от процедур обязательного контроля, предусмотренных Федеральным законом №115-ФЗ.

Упрощенная идентификация проводится в ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ» одним из следующих способов:

1) посредством личного представления клиентом - физическим лицом оригиналов документов и (или) надлежащим образом заверенных копий документов;

2) посредством направления клиентом - физическим лицом, в том числе в электронном виде (в том числе посредством мобильного приложения «ЭЛПЛАТ ОНЛАЙН») в ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ» следующих сведений о себе:

- фамилии, имени, отчества (если иное не вытекает из закона или национального обычая),

- серии и номера документа, удостоверяющего личность,

- страхового номера индивидуального лицевого счета застрахованного лица в системе персонифицированного учета Пенсионного фонда Российской Федерации, и (или) идентификационного номера налогоплательщика, и (или) номера полиса обязательного медицинского страхования застрахованного лица, и (или) номера водительского удостоверения,

- абонентского номера клиента - физического лица, пользующегося услугами подвижной радиотелефонной связи,

Клиент - физическое лицо считается прошедшим процедуру упрощенной идентификации в целях осуществления перевода денежных средств без открытия банковского счета после подтверждения совпадения предоставленных клиентом сведений со сведениями, содержащимися в государственной информационной системе, а также при подтверждении клиентом - физическим лицом получения на указанный им абонентский номер подвижной радиотелефонной связи информации, обеспечивающей прохождение упрощенной идентификации.

3) Посредством прохождения клиентом - физическим лицом авторизации в единой системе идентификации и аутентификации при использовании усиленной квалифицированной электронной подписи или простой электронной подписи при условии, что при выдаче ключа простой электронной подписи личность физического лица установлена при личном приеме, с указанием следующих сведений о себе: фамилии, имени, отчества (если иное не вытекает из закона или национального обычая), страхового номера индивидуального лицевого счета застрахованного лица в системе персонифицированного учета Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации.

4.3. при заявлении клиента о желании использовать персонифицированное ЭСП (предоставляется при наличии технической возможности), несоблюдении указанных в пункте 4.2. условий, а также в случае возникновения сомнений в достоверности сведений, представленных клиентом - физическим лицом в рамках проведения упрощенной идентификации, а равно в случае возникновения подозрений в том, что операция осуществляется в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма, не осуществляет перевод, а клиенту предлагается обратиться в офис ООО «ПНКО «ЭЛПЛАТ» либо к уполномоченному им в соответствии с действующим законодательством РФ лицу для целей проведения процедуры идентификации указанного клиента.

Сведения, получаемые в целях идентификации клиентов - физических лиц, представителей клиента - физических лиц, выгодоприобретателей - физических лиц и бенефициарных владельцев:

- Фамилия, имя, отчество (при наличии последнего).

- Дата рождения.



- Гражданство.
- Реквизиты документа, удостоверяющего личность: серия (при наличии) и номер документа, дата выдачи документа, наименование органа, выдавшего документ (при наличии кода подразделения может не устанавливаться), и код подразделения (при наличии);
- Данные документа, подтверждающего право иностранного гражданина или лица без гражданства на пребывание (проживание) в Российской Федерации (данные миграционной карты в случае отсутствия иных документов): серия (если имеется) и номер документа, дата начала срока действия права пребывания (проживания), дата окончания срока действия права пребывания (проживания) (устанавливаются если необходимость наличия таких документов предусмотрена международными договорами Российской Федерации и законодательством Российской Федерации)
- Адрес места жительства (регистрации) или места пребывания.
- Идентификационный номер налогоплательщика (при наличии).
- Информация о страховом номере индивидуального лицевого счета застрахованного лица в системе обязательного пенсионного страхования (при наличии).
- Контактная информация (например, номер телефона, факса, адрес электронной почты, почтовый адрес (при наличии)).
- Должность клиента, являющегося лицом, указанным в подпункте 1 пункта 1 статьи 7.3 Федерального закона от 7 августа 2001 года № 115-ФЗ, наименование и адрес его работодателя.
- Степень родства либо статус (супруг или супруга) клиента (по отношению к лицу, указанному в подпункте 1 пункта 1 статьи 7.3 Федерального закона от 7 августа 2001 года № 115-ФЗ).
- Сведения о целях установления и предполагаемом характере деловых отношений с кредитной организацией, сведения о целях финансово-хозяйственной деятельности.
- Сведения о финансовом положении.
- Сведения о деловой репутации.
- Сведения об источниках происхождения денежных средств и (или) иного имущества клиента.
- Сведения о бенефициарном владельце клиента, включая решение кредитной организации о признании бенефициарным владельцем клиента иного физического лица с обоснованием принятого решения (в случае выявления такого бенефициарного владельца).
- Сведения, подтверждающие наличие у лица полномочий представителя клиента, - наименование, дата выдачи, срок действия, номер документа, на котором основаны полномочия представителя клиента.

Указанные выше сведения подтверждаются оригиналами или заверенными в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ копиями соответствующих документов.

В указанных в абзаце первом настоящего пункта 4.3. случаях ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ» осуществляет перевод только после осуществления процедуры идентификации клиента.

## **5. Общие сведения об осуществлении перевода денежных средств:**

**5.1. Сроки осуществления перевода денежных средств:** Перевод денежных средств осуществляется в срок не более трех рабочих дней, начиная со дня списания денежных средств с банковского счета плательщика или со дня предоставления плательщиком наличных денежных средств в целях перевода денежных средств без открытия банковского счета.

**5.2. Ограничения, связанные с получением перевода денежных средств на территории иностранного государства:** Перевод денежных средств без открытия счета через ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ» на территорию иностранного государства не осуществляется.

**5.3. Перечень сведений, которые Плательщик должен сообщить Получателю в целях получения перевода денежных средств:** Выдача наличных денежных средств при

осуществлении переводов денежных средств без открытия счета через ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ») не осуществляется.

**5.4. Условия предоставления дополнительных услуг при осуществлении перевода денежных средств, включая информацию об их платности (бесплатности):** ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ» при осуществлении перевода денежных средств не предоставляет дополнительных услуг.

**5.5. Порядок отзыва Плательщиком распоряжения на перевод денежных средств:**

Плательщик вправе отозвать распоряжение на перевод до момента списания денежных средств с банковского счета плательщика или до момента предоставления Плательщиком наличных денежных средств в целях перевода денежных средств без открытия банковского счета.

**5.6. Порядок возврата Плательщику денежных средств в случаях неокказания или ненадлежащего оказания услуги по переводу денежных средств:** Возврат плательщику денежных средств в случаях неокказания или ненадлежащего оказания услуги по переводу денежных средств осуществляется тем же способом, которым указанные денежные средства были предоставлены для осуществления перевода в соответствии с порядком, принятым в ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ».

**5.7. Порядок предъявления клиентами претензий:**

1. Путем заполнения клиентом формы претензии в пункте приема платежей банковского платежного агента, заключившего соответствующий договор с ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ», и подписания претензии с предъявлением документа, удостоверяющего личность, а также оригиналов документов, подтверждающих обстоятельства, изложенные в Претензии.

2. Путем направления почтового отправления по адресу места нахождения ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ»: 426009, г. Ижевск, ул. Совхозная, 34.

В этом случае клиент направляет претензию, в которой указаны реквизиты документа, удостоверяющего личность клиента (серия, номер, дата выдачи, орган, выдавший документ, адрес регистрации), с нотариально засвидетельствованной подписью клиента, либо подписанную клиентом претензию и нотариально заверенную копию документа, удостоверяющего личность клиента;

3. В Мобильном приложении «ЭЛПЛАТ ОНЛАЙН». В этом случае клиент вкладывает в специальном разделе Мобильного приложения «ЭЛПЛАТ ОНЛАЙН» скан-образы либо фотографии с оригиналов следующих документов: претензии, паспорта (разворот с фото и разворот с адресом регистрации), а также фотографию лица клиента (селфи) с размещенным рядом паспортом (разворот с фото).

4. Путем личного обращения Клиента в офис ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ» по адресу 426009, г. Ижевск, ул. Совхозная, 34, с предъявлением документа, удостоверяющего личность.

Претензии рассматриваются в соответствии с «Порядком рассмотрения претензий клиентов в ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ», размещенном на официальном сайте [www.el-plat.ru](http://www.el-plat.ru), и действующим законодательством.

Для оперативного взаимодействия со Службой поддержки ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ» Клиент может позвонить по бесплатным номерам \*2717, 8 800 707 07 17.

**5.8. Информация о возможных рисках получения несанкционированного доступа к сведениям, предоставляемым плательщиком получателю в целях получения перевода денежных средств, и рекомендуемых мерах по их снижению:** Рекомендации по соблюдению требований безопасности в целях недопущения несанкционированного доступа к сведениям, предоставляемым плательщиком получателю в целях получения перевода денежных средств, содержатся в Публичной Оферте ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ» (Договор) на осуществление переводов электронных денежных средств с использованием электронного средства платежа, Публичной Оферте ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ» (Договор) об осуществлении перевода денежных средств без открытия счета с использованием СБП или банковских карт посредством

эквайринга, Памятке «О мерах безопасного использования банковских карт», размещенными на официальном сайте [www.el-plat.ru](http://www.el-plat.ru).

**6. Сведения о кредитных организациях, об отделениях и филиалах кредитных организаций и (или) привлеченных банковских платежных агентах (субагентах), в которых (которыми) могут быть выданы получателю наличные денежные средства, включая адрес и режим работы, а также номер лицензии и адрес головной кредитной организации:**

Выдача наличных денежных средств при осуществлении переводов денежных средств без открытия счета через ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ» невозможна.

**7. Сведения о сумме перевода денежных средств и размерах взимаемых вознаграждений:**  
Условия осуществления перевода денежных средств и размер взимаемых комиссий устанавливаются в соответствующих договорах на осуществление перевода денежных средств без открытия счета, а также в Тарифах, размещенных на официальном сайте ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ» [www.el-plat.ru](http://www.el-plat.ru).

**8. Сведения об ограничениях в части осуществления перевода денежных средств в соответствии с требованиями законодательства РФ.**

Информация об ограничениях содержится в соответствующих договорах на осуществление перевода денежных средств без открытия счета, Сумма разового перевода денежных средств, в том числе электронных денежных средств, не должна превышать 15 000 руб.

**9. Контактная информация Службы поддержки клиентов ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ»:**

Телефон: \*2717, \*2717, 8 800 707 07 17 (для звонков с мобильных номеров) (3412) 601-501 (для звонков с городских номеров)

Адрес электронной почты: [help@el-plat.ru](mailto:help@el-plat.ru)

Режим работы: ежедневно с 8-00 час. до 20-00 час. местного времени

## Порядок рассмотрения обращений клиентов в ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ»

### 1. Термины и определения.

1.1. В настоящем Порядке рассмотрения обращений Клиентов в ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ» (далее – Порядок) используются следующие термины и определения:

**Кредитная организация** – Общество с ограниченной ответственностью Платежная небанковская кредитная организация «Электронные платежи».

**Жалоба** – требование к Кредитной организации об устранении или защите его нарушенных прав или законных интересов либо прав или законных интересов других лиц.

**Запрос** – требование Клиента по предоставлению разъяснения каких-либо сведений по видам деятельности Кредитной организации (за исключением предоставления выписок и справок по счетам, а также за исключением сведений, составляющих банковскую и иную охраняемую законом тайну).

**Клиент** – юридическое лицо, индивидуальный предприниматель или физическое лицо, имеющее договорные отношения с Кредитной организацией, пользующееся услугами Кредитной организации или имеющее намерение заключить договорные отношения с Кредитной организацией, воспользоваться услугами Кредитной организацией (потенциальный клиент).

**Обращение** – направленное Клиентом в Кредитную организацию в письменной форме или в форме электронного документа Запрос, Претензия или Жалоба. Применение настоящего Порядка также обязательно для обработки Обращений, поступивших в Кредитную организацию из Банка России в рамках положений статьи 79.3. главы XI.2 Федерального закона от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О центральном банке Российской Федерации (Банке России)», статьи 30.1. Федерального закона № 395-1 «О банках и банковской деятельности».

**Претензия** – требование Клиента к Кредитной организации об урегулировании спора, связанного с нарушением имущественных прав и законных интересов Клиента, установленных договорными обязательствами с Банком и/или законодательством Российской Федерации.

**Представитель Клиента** – лицо, действующее от имени Клиента в силу полномочий, основанных на доверенности, договоре, указании закона либо акте уполномоченного на то государственного органа или органа местного самоуправления.

**Сайт Кредитной организации** – официальный сайт Кредитной организации в сети «Интернет» по адресу <https://www.el-plat.ru>.

**Мобильное приложение «ЭЛПЛАТ ОНЛАЙН»** - программное обеспечение ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ», установленное на мобильном устройстве Клиента, позволяющее Клиенту осуществлять переводы денежных средств посредством электронного средства платежа (Электронного кошелька), взаимодействовать с ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ», в том числе путем направления электронных сообщений, направления (вложения) скан-образов или фотографий документов, заполнения соответствующих форм, получения уведомлений от ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ».

### 2. Общие положения

2.1. Настоящий Порядок определяет основные условия и порядок предъявления Клиентами и рассмотрения Кредитной организацией Обращений.

Настоящий Порядок не регламентирует работу по рассмотрению обращений, имеющих вопросы технического, рекламного характера, по предоставлению консультаций, а также рассмотрение устных обращений.

2.2. Настоящий Порядок является для Клиента и Кредитной организации обязательными при разрешении споров, касающихся деятельности Кредитной организации. Обращения, поданные Клиентом в Кредитную организацию в установленном порядке, подлежат обязательному рассмотрению Банком.

2.3. Основной целью рассмотрения Обращений является устранение недостатков и нарушений, явившихся основанием для Обращений Клиентов, улучшение качества клиентского сервиса.

2.4. Обращения, поданные в установленном порядке, подлежат обязательному рассмотрению Кредитной организацией. Отказ в приеме Обращений не допускается, за исключением случаев, установленных действующим законодательством.

2.5. Данный Порядок является документом публичного характера и подлежит обязательному размещению во всех подразделениях ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ», обслуживающих клиентов, в уголках потребителей банковского платежного агента, заключившего соответствующий договор с ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ», а также на официальном сайте ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ» <https://www.el-plat.ru>.

2.6. При рассмотрении Кредитной организацией Обращения Клиент имеет право:

2.6.1. представлять дополнительные документы и материалы;

2.6.2. знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения Обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

2.6.3. получать письменный ответ по существу поставленных в Обращении вопросов, за исключением случаев, если это не противоречит действующему законодательству и не нарушает прав и законных интересов других лиц;

2.6.4. обращаться с жалобой на принятое по Обращению решение или на действие (бездействие) работников Кредитной организации в связи с рассмотрением обращения в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

2.6.5. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения Обращения.

### **3. Способы подачи обращений в Кредитную организацию и порядок приема обращений.**

3.1. Кредитная организация, получив Обращение, предпринимает все меры по скорейшему выявлению и устранению (в случае наличия) всех недостатков и ошибок, допущенных в своей деятельности.

3.2. Кредитная организация рассматривает Обращения, поступившие:

3.2.1. на бумажном носителе:

- направленные на почтовый адрес Кредитной организации: 426009, г. Ижевск, ул. Совхозная, 34;

- переданные лично Клиентом либо Представителем Клиента в офисе Кредитной организации.

3.2.2. в электронном виде:

- направленные на электронную почту Кредитной организации [info@el-plat.ru](mailto:info@el-plat.ru);

- направленные через Мобильное приложение «ЭЛПЛАТ ОНЛАЙН»;

- направленные на сайте Кредитной организации <https://www.el-plat.ru> путем заполнения формы «Обратная связь».

3.2.3. в запросах от Банка России.

3.3. Обращения, поступившие в устной форме, Кредитной организацией не рассматриваются.

При получении сообщения по телефону или высказанного непосредственно сотруднику Кредитной организации Клиент извещается о необходимости направления обращения на бумажном носителе либо в электронном виде способами, указанными в пунктах 3.2.1, 3.2.2 Порядка.

3.4. Обращение в Кредитную организацию должно содержать следующую обязательную информацию:

- фамилию, имя и отчество физического лица / полное наименование, ИНН юридического лица/индивидуального предпринимателя Клиента (при предъявлении Обращения Представителем – Клиента и Представителя);

- вид документа, удостоверяющего личность Клиента (при предъявлении Обращения Представителем – Клиента и Представителя), серия, номер, наименование органа, выдавшего документ, дата выдачи, срок действия, при наличии (для физических лиц);

- адрес для направления ответа - почтовый адрес, адрес электронной почты, телефон Клиента (при предъявлении Обращения Представителем – Клиента и Представителя);

- текст обращения. Текст обращения должен быть написан разборчиво, содержать дату и время возникновения обстоятельств, относительно которых направлено Обращение, условия возникновения таких обстоятельств, суть требований;

- дату Обращения;

- личную подпись Клиента – физического лица / его Представителя (в тех случаях, когда обращение передается в Кредитную организацию на бумажном носителе Клиентом/его Представителем, по желанию);

- подпись лица, действующего от имени юридического лица без доверенности, и оттиск печати (при ее наличии) или подпись лица, уполномоченного на подачу Обращений и оттиск печати (при ее наличии) – для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей. В случае, если документы, подтверждающие полномочия такого лица/лиц ранее не предоставлялись в Кредитную организацию, они должны быть представлены совместно с Обращением.

- копии документов (при необходимости) Для подтверждения правомерности направляемого в Кредитную организацию Обращения Клиент/Представитель Клиента может одновременно с подачей Обращения представить документы (копии документов), подтверждающие предъявленные Клиентом требования.

3.5. К Обращению прилагаются документы, удостоверяющие личность Клиента, в зависимости от способа направления Обращения, а именно:

3.5.1. при направлении Обращения на бумажном носителе Клиент направляет Обращение, в котором указаны реквизиты документа, удостоверяющего личность Клиента (серия, номер, дата выдачи, орган, выдавший документ, адрес регистрации), с нотариально засвидетельствованной подписью Клиента,

либо

подписанное Клиентом Обращение и нотариально заверенную копию документа, удостоверяющего личность Клиента;

3.5.2. при направлении Обращения в Мобильном приложении «ЭЛПЛАТ ОНЛАЙН» Клиент вкладывает в специальном разделе Мобильного приложения «ЭЛПЛАТ ОНЛАЙН» скан-образы либо фотографии с оригиналов следующих документов: Обращения, паспорта (разворот с фото и разворот с адресом регистрации), а также фотографию лица Клиента (селфи) с размещенным рядом паспортом (разворот с фото). Обращение может быть направлено Клиентом путем заполнения соответствующей электронной формы в Мобильном приложении «ЭЛПЛАТ ОНЛАЙН» (при наличии в Кредитной организации технической возможности) с обязательным приложением скан-образа или фотографии паспорта (разворот с фото и разворот с адресом регистрации), а также фотографии лица Клиента (селфи) с размещенным рядом паспортом (разворот с фото).

3.5.3. при подаче Обращения путем личного обращения Клиента в офис ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ» по адресу 426009, г. Ижевск, ул. Совхозная, 34, Клиент предъявляет сотруднику Кредитной организации документ, удостоверяющий личность.

3.6. Обращение от имени Клиента - физического лица может быть подано в ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ» Представителем Клиента только при наличии у него нотариально удостоверенной доверенности на подачу Обращений от имени физического лица и представлении такой доверенности в Кредитную организацию.

Обращение от имени Клиента – юридического лица может быть подано в ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ» Представителем при наличии у него полномочий, основанных на доверенности, договоре, указании закона либо акте уполномоченного на то государственного органа или органа местного самоуправления и представления документа, подтверждающего полномочия Представителя в Кредитную организацию.

#### **4. Процедура рассмотрения обращений**

4.1. Поступившее Обращение независимо от способа поступления (почтой, нарочным, электронной почтой, на сайте Кредитной организации, посредством Мобильного приложения, посредством личного кабинета Банка России) должно быть зарегистрировано не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления обращения в Кредитную организацию.

4.2. При поступлении Обращения в форме электронного документа Кредитная организация направляет Клиенту уведомление о регистрации электронного обращения в зависимости от способа получения, определенного в пункте 3.2.2 настоящего Порядка, не позднее дня регистрации указанного Обращения.

4.3. В случае, если Обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Кредитной организацией нарушенного права Клиента и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление Обращения в соответствии с требованиями настоящего Порядка является соблюдением Клиентом обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 04.06.2018г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», и рассматривается Кредитной организацией в порядке, установленном указанным федеральным законом в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня получения Обращения в электронной форме либо в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня получения Обращения в иных случаях. Если последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

4.4. В случае необходимости Кредитная организация имеет право запрашивать у Клиента дополнительные документы, необходимые для рассмотрения Обращения, с указанием срока предоставления документов. В случае непредставления запрошенных документов в указанные сроки, Кредитная организация принимает решение по Обращению на основании имеющихся документов либо направляет Клиенту обоснованный отказ в рассмотрении Обращения в связи с невозможностью его рассмотрения.

4.5. Кредитная организация обязана объективно и всесторонне рассмотреть Обращение, подготовить обоснованный ответ, включая ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в Обращении вопросу требования законодательства и (или) сведения, фактические обстоятельства рассматриваемого в Обращении вопроса (при необходимости).

4.6. Ответ на Обращение Клиента направляется в зависимости от способа поступления Обращения в письменной форме по указанным в Обращении адресу электронной почты или почтовому адресу, способом, предусмотренным договором либо способом, указанным Клиентом в Обращении (при наличии). В случае, если Обращение направлено на бумажном носителе либо Клиент указал на приоритет получения ответа в письменной форме по почтовому адресу, ответ оформляется на бланке Кредитной организации, подписывается уполномоченным лицом Кредитной организации.



4.7. Срок направления ответа на Обращение составляет не более 15 (пятнадцати) рабочих дней с момента регистрации Обращения, если иные сроки не установлены федеральными законами Российской Федерации.

4.8. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов для объективного принятия решения по Обращению, установленного пунктом 4.4 настоящего Порядка, по решению Кредитной организации срок ответа на Обращение может быть продлен, но не более чем на 10 (десять) рабочих дней. О принятом решении о продлении срока рассмотрения Обращения Кредитная организация уведомляет Клиента, указывая срок такого продления, в зависимости от способа поступления Обращения в письменной форме в соответствии с пунктом 3.2 настоящего Порядка.

4.9. Кредитная организация вправе не давать ответ на Обращения по существу в следующих случаях:

4.9.1. в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;

4.9.2. в обращении не указана фамилия (наименование) Клиента/Представителя Клиента либо наименование Клиента/Представителя Клиента (фамилия, имя, отчество физического лица / наименование юридического лица) указаны в Обращении неразборчиво или содержание Обращения не позволяет однозначно идентифицировать лицо, подавшее Обращение;

4.9.3. в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные фразы и выражения, порочащие честь и достоинство Кредитной организации и/или работников Кредитной организации, содержащие угрозы имуществу Кредитной организации, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Кредитной организации, а также членам его семьи, или сообщения, содержащие информацию провокационного характера;

4.9.4. текст Обращения не поддается прочтению;

4.9.5. текст обращения не позволяет определить его суть.

4.9.6. Обращение оформлено от лица, не являющегося Клиентом/Представителем Клиента;

4.9.7. передача Обращения была осуществлена через третье лицо, не являющееся Представителем Клиента;

4.9.8. По данному вопросу уже принято решение судом или рассмотрение дела по существу, предметом которого является Обращение, уже было начато в суде.

4.10. В случаях, указанных в пунктах 4.9.2-4.9.7 настоящего Порядка, Кредитная организация направляет Клиенту уведомление о решении оставить Обращение без ответа по существу в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации Обращения способом, указанным в разделе 3 настоящего Порядка, с указанием причины невозможности рассмотрения по существу обращения.

4.11. Если обращение содержит вопрос, на который Клиенту ранее неоднократно предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Кредитная организация вправе принять решение о безосновательности Обращения и прекращении переписки с Клиентом по данному вопросу, о чем уведомляется лицо, направившее Обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней.

4.12. В случае поступления Обращения Клиента из Банка России посредством Личного кабинета участника информационного обмена (Кредитной организации), ведение которого осуществляется Банком России (далее – Личный кабинет), одновременно (в день направления) с ответом Клиенту направляет в Банк России копию ответа и копию уведомлений (при наличии) посредством Личного кабинета.

## **5. Конфиденциальность информации, полученной в связи с рассмотрением обращений.**

5.1. Вся информация, полученная работниками Кредитной организации в связи с рассмотрением Обращений Клиентов, в том числе в виде ответов на запросы в органы государственной власти, местного самоуправления или иных организаций в ходе рассмотрения обращения, является служебной и признается конфиденциальной информацией.



5.2. Кредитная организация, работники Кредитной организации не вправе разглашать и незаконным образом использовать информацию, полученную при рассмотрении Обращения, персональные данные Клиента, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну.

5.3. Кредитная организация не предоставляет сведения, составляющие банковскую тайну и иную охраняемую законом тайну, по незащищенным каналам связи.

В случае, если ответ на обращение, поступившее в Кредитную организацию по электронной почте, либо посредством написания Обращения в разделе «Обратная связь» на сайте Кредитной организации требует использования сведений, содержащих конфиденциальную информацию, Клиенту предлагается направить в Кредитную организацию письменное обращение со всеми реквизитами, указанными в п. 3.4 настоящего Порядка, или обратиться в Кредитную организацию лично.

Отношения Кредитной организации с Клиентом - юридическим лицом/индивидуальным предпринимателем по направлению друг другу сведений, содержащих конфиденциальную информацию, регулируются договором между Кредитной организацией и Клиентом – юридическим лицом/индивидуальным предпринимателем и действующим законодательством РФ.

## **6. Заключительные положения.**

6.1. Настоящий Порядок вступает в силу с момента его утверждения Председателем правления Кредитной организации.

6.2. Все изменения и дополнения к настоящему Порядку утверждаются Председателем правления Кредитной организации.

6.3. Обращения, копии ответов на Обращения, копии уведомлений хранятся Кредитной организацией в течение 3 (трех) лет с момента регистрации Обращений.

6.4. С момента утверждения настоящего Порядка утрачивает силу «Порядок рассмотрения претензий клиентов в ООО «ПНКО» ЭЛПЛАТ», утвержденный приказом Председателя Правления № 19 от 30.05.2022г.

6.5. Для оперативного взаимодействия со Службой поддержки ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ» Клиент может позвонить по бесплатным номерам \*2717, 8 800 707 07 17.

## **Информация о Кредитной организации:**

Наименование: ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ»

Адрес местонахождения/Почтовый адрес: 426009, г. Ижевск, ул. Совхозная, д.34

ИНН/КПП: 1840056378 / 184001001

ОГРН: 1161832070840

БИК: 049401758

К/С 30103810822029400758 в Отделении - Национальный банк Удмуртской Республики

Телефон технической поддержки: \*2717, а также указан на официальном сайте [www.el-plat.ru](http://www.el-plat.ru)

Адрес электронной почты: [info@el-plat.ru](mailto:info@el-plat.ru)

Режим работы службы технической поддержки: ежедневно с 8-00 час. до 20-00 час. местного времени

Официальный сайт [www.el-plat.ru](http://www.el-plat.ru)