УТВЕРЖДЕНО

Решением Правления

ООО НКО «Яндекс.Деньги»

Протокол № 146 от 22 марта 2016 г.

Председатель Правления

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Т.А. Шабанова

**Правила осуществления перевода электронных денежных средств**

**ООО НКО «Яндекс.Деньги»**

**(редакция № 2)**

**Москва**

**2016**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящие правила осуществления перевода электронных денежных средств ООО НКО «Яндекс.Деньги» (далее – Оператор), именуемые далее «Правила», приняты в соответствии с Федеральным законом от 27 июня 2011 года № 161-ФЗ «О национальной платежной системе».

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

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

1.2. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью договоров об использовании электронного средства платежа «Яндекс.Деньги», заключенных между Оператором и его клиентами, в той части, в которой они непосредственно устанавливают права и обязанности Оператора по отношению ко всем клиентам или определенным категориям клиентов.

1.3. Первая редакция настоящих Правил утверждена общим собранием учредителей Оператора.

Изменения и дополнения к настоящим Правилам утверждаются в порядке, установленном уставом Оператора, и вступают в силу для третьих лиц с момента размещения новой редакции Правил на официальном сайте Оператора по адресу: money.yandex.ru.

1.4. Оператор обеспечивает доступность для неограниченного круга лиц всех утративших силу редакций настоящих Правил путем размещения указанных редакций на официальном сайте Оператора по адресу: money.yandex.ru.

**2. Порядок деятельности Оператора, связанной с переводами электронных денежных средств**

2.1. Заключение договора с клиентом

2.1.1. Осуществление безналичных расчетов в форме перевода электронных денежных средств осуществляется на основании заключенного с клиентом договора, который содержит в себе условия осуществления переводов электронных денежных средств, а также порядок пользования электронным средством платежа.

2.1.2. До заключения договора с клиентом - физическим лицом Оператор обязан предоставить ему следующую информацию:

1) о наименовании и месте нахождения Оператора, о номере его лицензии на осуществление банковских операций;

2) об условиях использования электронного средства платежа, в том числе в автономном режиме;

3) о способах и местах осуществления перевода электронных денежных средств;

4) о способах и местах предоставления денежных средств клиентом - физическим лицом оператору электронных денежных средств;

5) о размере и порядке взимания Оператором вознаграждения с физического лица в случае взимания вознаграждения;

6) о способах подачи претензий и порядке их рассмотрения, включая информацию для связи с оператором электронных денежных средств.

2.1.3. До заключения договора с Оператором клиент – юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, нотариус, занимающийся частной практикой, или адвокат, учредивший адвокатский кабинет, обязан предоставить Оператору документы, предусмотренные утвержденными Оператором правилами внутреннего контроля в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.

2.2. Способы увеличения остатка электронных денежных средств

2.2.1. Оператор обеспечивает клиентам – физическим лицам, использующим персонифицированные или неперсонифицированные электронные средства платежа, возможность увеличения своего остатка электронных денежных средств следующими способами:

2.2.1.1. С использованием своего банковского счета, в том числе специального карточного счета – путем направления в адрес Оператора перевода денежных средств в безналичной форме.

2.2.1.2. Без использования своего банковского счета:

2.2.1.2.1. Путем внесения наличных денежных средств в пользу Оператора привлеченному Оператором банковскому платежному агенту, а равно банковскому платежному субагенту, привлеченному таким банковским платежным агентом, в том числе с предоставлением клиентам ПИН-кодов, необходимых для активации информации о внесении денежных средств в системе учета Оператора.

2.2.1.2.2. Путем подачи своему оператору связи, при условии наличия у последнего необходимых договорных отношений с Оператором, распоряжения об увеличении остатка электронных денежных средств у Оператора за счет денежных средств клиента, являющихся авансом за услуги связи, способами и в порядке, установленными соглашением между клиентом и оператором связи.

2.2.1.2.3. Путем подачи оператору по переводу денежных средств распоряжения о совершении в пользу Оператора перевода денежных средств без открытия банковского счета с внесением такому оператору наличных денежных средств либо с предоставлением денежных средств с использованием предоплаченной банковской карты.

2.2.1.2.4. Путем подачи другому оператору электронных денежных средств, при условии наличия у последнего необходимых договорных отношений с Оператором, распоряжения о совершении в пользу Оператора перевода электронных денежных средств.

2.2.1.2.5. Путем получения электронных денежных средств, перевод которых в пользу данного клиента совершен другим клиентом Оператора либо другим лицом – клиентом другого оператора электронных денежных средств, в том числе по требованию получателя денежных средств.

2.2.1.2.6. Путем получения электронных денежных средств, переведенных клиентом Оператора путем уменьшения остатка электронных денежных средств, учтенных с использованием иного принадлежащего данному клиенту электронного средства платежа.

2.2.1.2.7. За счет денежных средств, предоставляемых Оператору в пользу данного клиента юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями.

2.2.2. Оператор обеспечивает клиентам – юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям, нотариусам, занимающимся частной практикой, или адвокатам, учредившим адвокатский кабинет, использующим корпоративные электронные средства платежа (далее – клиенты, использующие корпоративные электронные средства платежа), возможность увеличения своего остатка электронных денежных средств следующими способами:

2.2.2.1. С использованием своего банковского счета в иной, чем Оператор, кредитной организации – путем совершения безналичного платежа в пользу Оператора.

2.2.2.2. С использованием своего банковского счета, открытого у Оператора – путем подачи Оператору распоряжения о списании денежных средств со своего банковского счета и увеличении остатка электронных денежных средств.

2.2.2.3. Путем получения электронных денежных средств, перевод которых в пользу данного клиента совершен физическим лицом - клиентом Оператора либо клиентом другого оператора электронных денежных средств.

2.3. Способы использования электронных денежных средств

2.3.1. Оператор обеспечивает клиентам – физическим лицам, использующим персонифицированные электронные средства платежа, возможность использования электронных денежных средств следующими способами:

2.3.1.1. Совершение перевода электронных денежных средств в пользу другого клиента Оператора, если получатель перевода использует персонифицированное электронное средство платежа или неперсонифицированное электронное средство платежа с прохождением процедуры упрощенной идентификации.

2.3.1.2. Совершение перевода электронных денежных средств для увеличения остатка электронных денежных средств, учтенных с использованием иного электронного средства платежа, принадлежащего данному клиенту.

2.3.1.3. Совершение перевода электронных денежных средств в пользу клиента (в том числе свою собственную) другого оператора электронных денежных средств при условии наличия у такого оператора необходимых договорных отношений с Оператором, если получатель перевода использует персонифицированное электронное средство платежа или неперсонифицированное электронное средство платежа с прохождением процедуры упрощенной идентификации.

2.3.1.4. Совершение за счет остатка (его части) электронных денежных средств перевода денежных средств на банковский счет.

2.3.1.5. Совершение за счет остатка (его части) электронных денежных средств перевода денежных средств без открытия банковского счета.

2.3.1.6. Получение остатка (его части) электронных денежных средств наличными денежными средствами у банковского платежного агента Оператора, а равно банковского платежного субагента, привлеченного таким банковским платежным агентом, или привлеченного Оператором другого оператора по переводу денежных средств.

2.3.1.7. Направление остатка (его части) электронных денежных средств на исполнение обязательств клиента перед Оператором или иной кредитной организацией.

2.3.2. Оператор обеспечивает клиентам – физическим лицам, использующим неперсонифицированные электронные средства платежа, возможность использования электронных денежных средств следующими способами:

2.3.2.1. Совершение перевода электронных денежных средств в пользу другого клиента Оператора (если клиентом-плательщиком пройдена упрощенная идентификация, а клиент-получатель использует персонифицированное электронное средство платежа или неперсонифицированное электронное средство платежа с прохождением процедуры упрощенной идентификации).

2.3.2.2. Совершение перевода электронных денежных средств в пользу клиента другого оператора электронных денежных средств при условии наличия у такого оператора необходимых договорных отношений с Оператором (если клиентом-плательщиком пройдена упрощенная идентификация, а клиент-получатель использует персонифицированное электронное средство платежа или неперсонифицированное электронное средство платежа с прохождением процедуры упрощенной идентификации).

2.3.2.3. Совершение за счет остатка (его части) электронных денежных средств перевода денежных средств на банковский счет в пользу юридического лица, индивидуального предпринимателя либо (если клиентом пройдена процедура упрощенной идентификации) на банковский счет такого клиента.

2.3.2.4. Направление остатка (его части) электронных денежных средств на исполнение обязательств клиента перед Оператором или иной кредитной организацией.

2.3.2.5. Получение остатка (его части) электронных денежных средств наличными денежными средствами в порядке и с ограничениями, установленными федеральным законом.

2.3.3. Оператор обеспечивает клиентам, использующим корпоративные электронные средства платежа, возможность использования электронных денежных средств следующими способами:

2.3.3.1. Совершение перевода электронных денежных средств в пользу клиента Оператора – физического лица, использующего персонифицированное электронное средство платежа или прошедшего процедуру упрощенной идентификации.

2.3.3.2. Совершение перевода электронных денежных средств в пользу клиента другого оператора электронных денежных средств - физического лица, использующего персонифицированное электронное средство платежа или прошедшего процедуру упрощенной идентификации, при условии наличия у такого оператора необходимых договорных отношений с Оператором.

2.3.3.3. Зачисление остатка (его части) электронных денежных средств на банковский счет соответствующего клиента, открытый у Оператора.

2.3.3.4. Перевод остатка (его части) электронных денежных средств на банковский счет соответствующего клиента, открытый в другой кредитной организации.

2.4. Действия Оператора при превышении лимитов, установленных для электронного средства платежа

2.4.1. В случае получения Оператором распоряжения о переводе электронных денежных средств в пользу клиента Оператора – физического лица (предоставления Оператору денежных средств в целях увеличения остатка электронных денежных средств клиента Оператора – физического лица), если исполнение такого распоряжения (увеличение такого остатка) влечет превышение установленного федеральным законом лимита остатка электронных денежных средств физического лица, Оператор отказывает в совершении соответствующей операции в порядке, предусмотренном договором с клиентом.

2.4.2. В случае получения Оператором от физического лица, использующего неперсонифицированное электронное средство платежа, распоряжения о переводе электронных денежных средств, исполнение которого влечет превышение установленной федеральным законом предельной суммы электронных денежных средств, переводимых с использованием данного неперсонифицированного электронного средства платежа в течение календарного месяца, Оператор не осуществляет перевод электронных денежных средств в календарном месяце, в течение которого им получено соответствующее распоряжение.

2.4.3. В случае, если по состоянию на конец рабочего дня Оператора остаток электронных денежных средств на корпоративном электронном средстве платежа превышает установленный федеральным законом лимит и при этом клиентом, использующим корпоративное электронное средство платежа, не дано распоряжение относительно конкретного банковского счета, на который подлежат зачислению (переводу) денежные средства этого клиента в размере превышения указанного ограничения, Оператор осуществляет такое зачисление (перевод) на любой известный Оператору банковский счет этого клиента, определенный Оператором по своему усмотрению, с одновременным уменьшением остатка электронных денежных средств на корпоративном электронном средстве платежа на сумму такого зачисления (перевода).

В смысле настоящего пункта и части 7 статьи 10 Федерального закона от 27 июня 2011 года № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» под концом рабочего дня понимается 23 часа 59 минут 59 секунд московского времени.

2.5. Уменьшение остатка электронных денежных средств без распоряжения клиента осуществляется:

2.5.1. На сумму комиссии, подлежащей уплате клиентом Оператору в соответствии с тарифами Оператора.

2.5.2. На основании требования получателя электронных денежных средств, в отношении которого клиентом дан акцепт в установленном федеральным законом порядке.

2.5.3. При обращении взыскания на остаток (его часть) электронных денежных средств в установленном федеральным законом порядке.

2.5.4. В иных случаях, предусмотренных федеральным законом или соглашением сторон.

2.6. Оператор на основании заявления клиента, подаваемого через форму обратной связи на официальном сайте Оператора, обеспечивает клиенту возможность определять параметры операций, которые могут осуществляться клиентом с использованием системы Интернет-банкинга, а именно:

- устанавливать максимальную сумму перевода денежных средств с использованием системы Интернет-банкинга за одну операцию и (или) за определенный промежуток времени (календарные сутки или календарный месяц);

- устанавливать перечень возможных получателей денежных средств, в адрес которых могут быть совершены переводы денежных средств с использованием системы Интернет-банкинга.

**3. Порядок предоставления клиентам электронных средств платежа и осуществления перевода электронных денежных средств с их использованием**

3.1. Виды электронных средств платежа

3.1.1. Оператор обеспечивает клиентам – физическим лицам возможность использования:

- неперсонифицированных электронных средств платежа, в том числе с прохождением клиентом-физическим лицом процедуры упрощенной идентификации;

- персонифицированных электронных средств платежа.

3.1.2. Оператор обеспечивает клиентам – юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям, нотариусам, занимающимся частной практикой, и адвокатам, учредившим адвокатский кабинет – возможность использования корпоративных электронных средств платежа.

3.2. Моментом предоставления клиенту — физическому лицу неперсонифицированного электронного средства платежа является момент совершения таким клиентом последнего из конклюдентных действий, необходимых для заключения с клиентом договора путем акцепта клиентом оферты Оператора.

Моментом возникновения у клиента – физического лица, использующего неперсонифицированное электронное средство платежа, статуса прошедшего процедуру упрощенной идентификации является момент изменения статуса соответствующего электронного средства платежа в клиентской части интерфейса электронного средства платежа.

3.3. Моментом возникновения у неперсонифицированного электронного средства платежа статуса персонифицированного электронного средства платежа является момент подтверждения клиентом — физическим лицом с использованием программно-аппаратных средств Оператора достоверности своих идентификационных данных, ранее предоставленных этим клиентом Оператору, а при ненаправлении Оператором клиенту предложения о подтверждении достоверности его идентификационных данных– момент изменения статуса соответствующего электронного средства платежа вклиентской части интерфейса электронного средства платежа.

3.4. Моментом предоставления корпоративного электронного средства платежа клиенту, использующему корпоративное электронное средство платежа, является момент заключения соответствующего договора.

3.5. Доступ к электронному средству платежа

3.5.1. Оператор предоставляет клиентам возможность осуществления доступа к электронному средству платежа, а также возможность осуществления перевода электронных денежных средств исключительно с использованием авторизационных данных клиента. Авторизационные данные клиента – физического лица могут быть различными в зависимости от подключения клиентом дополнительных сервисов Оператора.

По умолчанию авторизация осуществляется с использованием логина и паролей (обычного и платежного) клиента – физического лица, установленных им при акцепте оферты Оператора.

Клиент – физическое лицо вправе использовать иные способы авторизации, установленные соглашением сторон.

Безусловность перевода электронных денежных средств наступает в момент выполнения определенных плательщиком и (или) получателем средств либо иными лицами условий осуществления перевода электронных денежных средств.

Безотзывность и окончательность перевода электронных денежных средств наступают в момент уменьшения Оператором на основании принятого распоряжения клиента остатка электронных денежных средств плательщика и увеличения им остатка электронных денежных средств получателя средств на сумму перевода электронных денежных средств.

3.5.2. Пароли создаются клиентом самостоятельно и могут быть изменены в любой момент и неограниченное количество раз. Изменение платежного пароля допускается только при условии корректного введения действующего платежного пароля.

Клиент несет всю полноту ответственности за сохранение своих авторизационных данных в тайне. Любые действия с электронным средством платежа, совершенные с использованием корректного платежного пароля к соответствующему электронному средству платежа (использованием иного авторизационного способа, согласованного Оператором и клиентом), признаются совершенными клиентом, за исключениями, установленными федеральным законом.

3.6. Восстановление утраченных авторизационных данных

3.6.1. Оператор предоставляет клиентам возможность восстановления утраченных авторизационных данных (платежного пароля), в частности, следующими способами:

3.6.1.1. Путем ввода корректного кода восстановления, ранее созданного клиентом для данного электронного средства платежа.

3.6.1.2. Путем ввода запрошенного клиентом кода восстановления, направленного Оператором в виде sms-сообщения на номер мобильного телефона, ранее привязанный клиентом к данному электронному средству платежа.

3.6.1.3. Путем подачи соответствующего заявления по установленной Оператором форме в любой из офисов Оператора (уполномоченного Оператором лица) с предъявлением документа, удостоверяющего личность.

3.6.1.4. Путем обеспечения получения Оператором соответствующего заявления по установленной Оператором форме, подпись клиента на котором должна быть удостоверена нотариально.

3.6.1.5. Иным способом, согласованным Оператором и клиентом.

3.6.2. Оператор вправе отказать физическому лицу в восстановлении платежного пароля к неперсонифицированному электронному средству платежа, если по результатам рассмотрения соответствующего обращения такого лица не сочтет подтвержденной принадлежность данного электронного средства платежа этому лицу.

3.6.3. Оператор вправе устанавливать требования к способам восстановления доступа к электронному средству платежа в зависимости от вида используемого электронного средства платежа и дополнительных услуг, оказываемых клиенту по соглашению сторон.

3.7. Приостановление операций, приостановление использования электронного средства платежа, прекращение использования электронного средства платежа

3.7.1. Приостановление операций влечет невозможность уменьшения остатка электронных денежных средств (полностью или в части), учтенных для соответствующего электронного средства платежа.

3.7.2. Операции с использованием персонифицированных либо корпоративных электронных средств платежа могут быть приостановлены в случаях и порядке, установленных федеральным законом. Решения о приостановлении операций, принятые в установленном порядке органами, уполномоченными принимать такие решения в соответствии с федеральным законом, исполняются Оператором незамедлительно по получении.

3.7.3. Использование клиентом электронного средства платежа может быть приостановлено или прекращено в любой момент на основании волеизъявления клиента путем направления Оператору соответствующего уведомления в установленном Оператором порядке.

3.7.4. Использование клиентом электронного средства платежа может быть приостановлено или прекращено по инициативе Оператора в случае нарушения клиентом порядка использования электронного средства платежа, установленного соглашением сторон, либо Оператором в одностороннем порядке в случае обеспечения Оператором сохранности остатка электронных денег клиента, доступ к котором осуществляется с использованием электронного средства платежа, в отношении которого у Оператора возникли подозрения в несанкционированном доступе. О приостановлении или прекращении использования клиентом электронного средства платежа по инициативе Оператора последним направляется клиенту уведомление.

Приостановление использования клиентом электронного средства платежа влечет прекращение Оператором всех операций, влекущих уменьшение остатка электронных денежных средств, учтенных для соответствующего электронного средства платежа, на срок, определенный периодом времени, указанный инициировавшей такое приостановление стороной, либо, в случае приостановления использования клиентом электронного средства платежа по инициативе Оператора – до момента полного устранения клиентом допущенных им нарушений порядка использования электронного средства платежа, или полной уверенности Оператора в отсутствии несанкционированного доступа к электронному средству платежа.

Прекращение использования клиентом электронного средства платежа является односторонним отказом инициировавшей такое прекращение стороны от заключенного договора.

**4. Порядок деятельности Оператора при привлечении банковских платежных агентов, организаций, оказывающих операционные услуги и (или) услуги платежного клиринга**

4.1. Оператор на основании договора привлекает банковских платежных агентов для осуществления банковским платежным агентом всех или некоторых нижеследующих функций при условии соблюдения последним всех требований к его деятельности, установленных федеральным законом:

4.1.1. Принятие от физического лица наличных денежных средств и (или) выдача физическому лицу наличных денежных средств, в том числе с применением платежных терминалов и банкоматов.

4.1.2. Предоставление клиентам электронных средств платежа и обеспечение возможности использования указанных электронных средств платежа в соответствии с установленными Оператором условиями.

4.1.3. Проведение идентификации или упрощенной идентификации клиента - физического лица в соответствии с требованиями [законодательства](consultantplus://offline/ref=2CF7E3C6ED1D3B239A4CF498254C9D7F9F4ACF3A9D4D209B3F0AB6115Ak1W1K) Российской Федерации о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, в целях осуществления таким клиентом перевода электронных денежных средств, а также предоставления ему электронного средства платежа.

4.2. Оператор вправе предоставить банковскому платежному агенту право на основании договора привлекать банковского платежного субагента при условии соблюдения последним всех требований к его деятельности, установленных федеральным законом.

4.3. Оператор ведет перечень привлеченных банковских платежных агентов (субагентов) с указанием по каждому банковскому платежному агенту (субагенту) адреса всех мест осуществления ими операций по поручению Оператора. Оператор обеспечивает любому заинтересованному физическому лицу возможность ознакомления с указанным перечнем.

4.4. Оператор осуществляет в порядке, установленном нормативными актами Банка России и договором с банковским платежным агентом, систематический контроль за соблюдением каждым привлеченным банковским платежным агентом условий его привлечения, установленных федеральным законом и договором с этим банковским платежным агентом, а также законодательства о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.

Несоблюдение банковским платежным агентом условий его привлечения является основанием для одностороннего отказа Оператора от исполнения договора с таким банковским платежным агентом.

4.5. В случае принятия Оператором решения об осуществлении деятельности по переводу электронных денежных средств с использованием услуг операционного центра последний:

- обеспечивает возможность осуществления действий, связанных с использованием информационно-коммуникационных технологий, необходимых для осуществления переводов электронных денежных средств;

- обеспечивает обмен электронными сообщениями между клиентами и клиентами и Оператором;

- несет ответственность за реальный ущерб, причиненный клиентам и /или Оператору вследствие неоказания (ненадлежащего оказания) услуг;

- гарантирует уровень бесперебойности оказания услуг в течение 24 часов 7 дней в неделю.

**5. Порядок обеспечения бесперебойности осуществления переводов электронных денежных средств**

5.1. Для организации деятельности, связанной с обеспечением бесперебойности осуществления перевода электронных денежных средств, Оператором утверждаются собственные внутренние документы и (или) согласовываются документы привлеченного для оказания операционных услуг третьего лица, которые должны содержать:

- способы, объекты и показатели сбора, систематизации и накопления информации о переводах электронных денежных средств;

- перечень возможных причин нарушения функционирования операционных и технологических средств, устройств, информационных систем, влекущих прекращение осуществления перевода электронных денежных средств или его ненадлежащее осуществление, и сроки их устранения;

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

- перечень и периодичность проведения регламентных работ по обеспечению отказоустойчивости;

- порядок резервного копирования информации об осуществленном переводе электронных денежных средств, об остатках электронных денежных средств, а также хранения такой информации, в том числе сроки ее хранения;

- порядок контроля за обеспечением бесперебойности осуществления перевода электронных денежных средств.

Документы, предусмотренные настоящим пунктом, могут содержать иные положения, направленные на обеспечение бесперебойности осуществления перевода электронных денежных средств.

5.2. Оператор обеспечивает строгую конфиденциальность содержания документов, указанных в пункте 5.1 настоящих Правил. Содержание этих документов может быть раскрыто исключительно органам и должностным лицам, уполномоченным запрашивать и получать соответствующие сведения у Оператора в соответствии с федеральным законом, на основании запроса, оформленного в установленном порядке.

**6. Порядок рассмотрения Оператором претензий.**

6.1. Для целей настоящего раздела под претензией понимается письменное (в том числе в электронной форме) обращение клиента (его представителя, предъявившего надлежащим образом оформленные полномочия представлять интересы клиента в отношениях с Оператором) к Оператору, предметом которого является предъявление соответствующим клиентом к Оператору требований гражданско-правового характера в связи с имеющим место, по мнению заявителя, неисполнением (ненадлежащим исполнением) Оператором обязательств перед этим клиентом, возникших из отношений по предоставлению или использованию последним электронного средства платежа, предоставленного Оператором.

6.2. Досудебный претензионный порядок урегулирования споров между соответствующим клиентом и Оператором является обязательным, если это предусмотрено соглашением сторон.

6.3. Срок рассмотрения претензии клиента устанавливается соглашением сторон, но не может превышать предельного срока, установленного федеральным законом.

6.4. Ответ на претензию направляется клиенту:

- на бумажном носителе по указанному заявителем почтовому адресу – в случае получения Оператором претензии на бумажном носителе и наличия в полученной претензии прямого указания на данную форму ответа;

- в виде электронного письма на адрес электронной почты, указанный клиентом как адрес для получения любых уведомлений от Оператора – в случаях получения Оператором претензии на бумажном носителе без указания почтового адреса заявителя, либо без прямого указания на иную форму ответа, в виде электронного письма либо в иной электронной форме (например, на сайте Оператора).

6.5. В случае принятия решения о полном удовлетворении претензии Оператор вправе совершить соответствующие действия без направления заявителю ответа об удовлетворении претензии.

**7. Процедуры оперативного взаимодействия Оператора с клиентами**

7.1. Процедуры оперативного взаимодействия Оператора с клиентами включают:

- направление клиенту уведомления о совершении каждой операции с использованием электронного средства платежа и /или отказе в ее совершении;

- получение и фиксацию уведомлений клиента об утрате электронного средства платежа и (или) о его использовании без согласия клиента;

- приостановление или прекращение использования клиентом электронного средства платежа «Яндекс.Деньги» на основании уведомления клиента, предусмотренного предыдущим абзацем.

7.2. Уведомления Оператором клиента, предусмотренные пунктом 7.1 настоящих Правил, направляются любым (любыми) из способов, предусмотренных соглашением сторон, по усмотрению Оператора.

7.3. Оператор не несет ответственности за любые последствия непредоставления клиентом контактных данных клиента в целях получения уведомлений Оператора, предусмотренных пунктом 7.1 настоящих Правил.

7.4. Оператор не несет ответственности за любые последствия несоответствия действительности (прекращения соответствия действительности) контактных данных клиента, указанных последним в целях получения уведомлений Оператора, предусмотренных пунктом 7.1 настоящих Правил.

7.6. Способы направления клиентом Оператору уведомления об утрате электронного средства платежа и (или) о его использовании без согласия клиента перечисляются на официальном сайте Оператора по адресу: money.yandex.ru. Оператор обеспечивает прием и фиксацию уведомлений, направленных любым из этих способов.

7.7. Оператор, получивший уведомление клиента об утрате электронного средства платежа и (или) о его использовании без согласия клиента, в порядке, установленном договором с клиентом, приостанавливает его использование клиентом, если в соответствующем уведомлении клиента не содержится просьбы о прекращении использования этого электронного средства платежа. В противном случае Оператор прекращает использование клиентом электронного средства платежа.

**8. Порядок обмена информацией при осуществлении переводов электронных денежных средств**

8.1. Оператор предоставляет каждому клиенту – физическому лицу до момента акцепта последним оферты Оператора информацию об Операторе, а также о порядке и условиях использования электронного средства платежа, предусмотренную федеральным законом.

8.2. Информация, указанная в пункте 8.1 настоящих Правил, предоставляется в виде текста адресованной клиентам – физическим лицам оферты Оператора, текста настоящих Правил, а также, при необходимости, иных текстов, содержащих остальные предусмотренные федеральным законом сведения, подлежащие предоставлению клиенту – физическому лицу.

8.3. Информация, указанная в пункте 8.1 настоящих Правил, предоставляется путем ее размещения на Сайте Оператора по адресу: money.yandex.ru.

Оператор обеспечивает невозможность акцепта клиентом – физическим лицом оферты Оператора без подтверждения клиентом – физическим лицом своего ознакомления с указанной информацией путем нажатия кнопки «Ознакомлен» на странице ее размещения.

8.4. Предоставление Оператором информации, предусмотренной разделом 7 настоящих Правил, осуществляется по умолчанию с использованием клиентского интерфейса электронного средства платежа и использования e-mail уведомления.

8.5. Дополнительные способы предоставления информации используются Оператором исключительно по требованию клиента.

8.6. К дополнительным способам информирования относятся, в частности, sms-уведомления. Оператор вправе взимать плату за осуществление sms-информирования клиента в размере, согласованном сторонами.