

Меморандум

Москва
25.04.2019

Члены Ассоциации участников рынка электронных денег и денежных переводов разработали настоящий Меморандум в целях закрепления общих стандартов оказания оператором электронных денежных средств услуг по обслуживанию электронных средств платежа, по которым отсутствуют операции. Принятие настоящего Меморандума будет способствовать повышению информационной открытости рынка электронных денег в Российской Федерации, а также предупреждению недобросовестных практик взаимодействия операторов электронных денежных средств с клиентами.

Меморандум устанавливает правила, обязательные для добровольно присоединившихся к нему членом Ассоциации участников рынка электронных денег и денежных переводов, а также иных присоединившихся к нему третьих лиц (совместно далее именуемые «участники», а по-отдельности «участник»).

1. Основные понятия, используемые в Меморандуме.

Договор – договор, заключаемый между оператором электронных денежных средств и клиентом, предусматривающий предоставление клиенту ЭСП.

Неактивное ЭСП – электронное средство платежа, по которому отсутствуют операции в течение определенного периода времени.

Электронное средство платежа, ЭСП – электронное средство платежа для перевода электронных денежных средств.

Обращение – направленное клиентом или его уполномоченным представителем оператору электронных денежных средств в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме, или поданное через уполномоченный контактный центр оператора электронных денежных средств заявление, претензия или жалоба. К обращению в целях Меморандума не относится пакет документов, направляемый клиентом в ответ на запрос оператора электронных денежных средств.

Операция - совершение перевода денежных средств в адрес физических и юридических лиц с использованием ЭСП, а также внесение денежных средств в целях увеличения остатка электронных денежных средств, учитываемых на ЭСП, за исключением списания денежных средств в пользу оператора электронных денежных средств в соответствии с Договором.

Все остальные термины, используемые в настоящем Меморандуме, используются в значениях, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

2. Установление тарифов за обслуживание неактивных ЭСП

2.1. Оператор электронных денежных средств вправе взимать плату за обслуживание ЭСП в размерах, установленных Договором и указанных в тарифах оператора электронных денежных средств. Оператор электронных денежных средств также вправе устанавливать периоды обслуживания без взимания платы, устанавливать условия, при которых плата может взиматься в разном размере.

2.2. Отсутствие у клиента операций с ЭСП в течение определенного периода времени (неактивное ЭСП) может являться условием установления платы за обслуживание ЭСП (далее – вознаграждение за обслуживание неактивного ЭСП) при соблюдении положений, установленных Меморандумом.

2.3. Оператор электронных денежных средств вправе устанавливать вознаграждение за обслуживание неактивного ЭСП при отсутствии у клиента операций по использованию ЭСП в течение периода времени равного или превышающего последовательные 12 (Двенадцать) месяцев.

2.4. Сумма вознаграждения оператора электронных денежных средств за обслуживание неактивного ЭСП, установленного в соответствии с пунктами 2.2. и 2.3. Меморандума, не может превышать 10 (Десять) рублей за 1 (Один) календарный день или эквивалента указанной суммы в иной валюте.

При этом указанная в настоящем пункте максимальная сумма вознаграждения за обслуживание неактивного ЭСП может пересматриваться путем подписания соглашений к настоящему Меморандуму с учетом экономической ситуации в Российской Федерации и факторов, влияющих на формирование стоимости, в том числе в случае изменения налогового законодательства Российской Федерации.

3. Информирование клиента о тарифах за предоставление и обслуживание ЭСП.

3.1. Оператор электронных денежных средств обязан информировать клиента о тарифах за предоставление и обслуживание ЭСП до принятия клиента на обслуживание в доступной форме, позволяющей клиенту ознакомиться с краткой информацией об указанных тарифах до начала использования ЭСП, например, на отдельной странице сайта оператора электронных денежных средств, при регистрации пользователя. Рекомендуемая форма раскрытия информации о тарифах – Приложение № 1 к Меморандуму.

3.2. Рекомендуется размещать информацию о вознаграждении за обслуживание неактивного ЭСП в первых строках информации о тарифах, предусмотренной в п. 3.1. Меморандума.

4. Уведомление клиента о списании вознаграждения за обслуживание неактивных ЭСП.

4.1. Оператор электронных денежных средств обязан направлять не менее двух уведомлений о наступлении срока, по истечению которого может взиматься вознаграждение за обслуживание неактивного ЭСП: первое уведомление не позднее, чем за месяц до даты наступления указанного срока, второе уведомление не позднее чем за три дня до даты наступления указанного срока. Указанное в настоящем пункте

уведомление направляется оператором электронных денежных средств способом, предусмотренным в Договоре.

4.2. В Договоре оператор электронных денежных средств обязан предусмотреть порядок направления уведомлений, указанных в п. 4.1. Меморандума. Указанные уведомления могут быть направлены путем направления SMS-сообщения и (или) push-сообщения, и (или) сообщения на адрес электронной почты, и(или) иным способом.

При этом оператор электронных денежных средств обязан обеспечить клиенту возможность выбора не менее чем одного способа получения указанного уведомления, который предоставляется без взимания оператором электронных денежных средств комиссии с клиента за использование такого способа информирования.

5. Порядок работы оператора электронных денежных средств с обращениями клиентов по вопросам взимания вознаграждения за обслуживание неактивных ЭСП.

5.1. При рассмотрении обращений оператор электронных денежных средств руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими оперативное, обоснованное принятие решения по обозначенной клиентом проблеме.

5.2. Поступившие обращения клиентов подлежат обязательной регистрации в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации и внутренними документами и правилами оператора электронных денежных средств.

5.3. Оператор электронных денежных средств может информировать клиента о поступлении его обращения (при поступлении обращения в бумажной форме такое информирование осуществляется по запросу клиента).

5.4. Ответ на обращение клиента оператор электронных денежных средств направляет по предоставленному клиентом адресу, либо вручает клиенту лично в офисе оператора электронных денежных средств, либо направляет иным способом в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации и внутренними правилами документооборота оператора электронных денежных средств в зависимости от выбранного клиентом способа направления обращения, в том числе оператор электронных денежных средств вправе дать незамедлительный устный ответ на обращение клиента через уполномоченный контактный центр оператора электронных денежных средств.

5.5. Оператор электронных денежных средств обязуется рассматривать все поступающие обращения клиента по вопросу взимания вознаграждения за обслуживание неактивного ЭСП в срок, не превышающий 15 (Пятнадцать) рабочих дней с даты получения соответствующего обращения от клиента.

5.6. В ответе на обращение клиента по поводу взимания вознаграждения за обслуживание неактивного ЭСП, оператору электронных денежных средств рекомендуется указывать причины списания указанного вознаграждения, информацию о действиях, которые необходимо предпринять клиенту, чтобы избежать взимания указанного вознаграждения в будущем, а также наличие или отсутствие возможности урегулирования путем возврата клиенту ранее списанной суммы.

6. Заключительные положения.

6.1. Дата вступления в силу настоящего Меморандума – 01 октября 2019 года.

6.2. Меморандум применяется к отношениям оператора электронных денежных средств и клиента, возникающим после даты вступления в силу Меморандума и только к электронным средствам платежа, ставшим неактивными ЭСП после даты вступления в силу Меморандума, но в любом случае в отношении конкретного оператора электронных денежных средств не ранее даты его присоединения к Меморандуму.

6.3. Изменения в Меморандум разрабатываются присоединившимися к Меморандуму участниками и оформляются в виду отдельных соглашений к настоящему Меморандуму.

6.4. Присоединение к Меморандуму оформляется путем подписи Меморандума соответствующим участником или путем направления письменного подтверждения присоединения к Меморандуму от соответствующего участника в адрес Ассоциации участников рынка электронных денег и денежных переводов.

Настоящим подтверждаем присоединение к Меморандуму:

ООО НКО «Яндекс.Деньги»

Председатель Правления

Шабанова Т.А.

КИВИ Банк (АО)

Председатель Правления

Чиликина Е.В.

АО Банк «ККБ»

Председатель Правления

Коновалов С.П.

ООО РНКО «Единая касса»

Председатель Правления

Черкасова Н.В.

Приложение № 1
к Меморандуму
от _____

Информация о тарифах

Наименование кредитной организации: _____

Дата утверждения тарифов: _____

Указанные ниже тарифы применяются к клиентам - физическим лицам при предоставлении электронного кошелька. Комиссии могут быть также установлены в рамках отдельных услуг и продуктов, не указанных ниже. Полную информацию о таких комиссиях возможно получить в разделе Тарифы: */адрес в сети Интернет/*.

Наименование услуги, операции	Сумма комиссии	Время списания комиссии
Выпуск и обслуживание ЭСП	Бесплатно за исключением случаев, указанных ниже	-
	10 рублей в день при отсутствии в течение 12 месяцев операций пополнения Баланса Учетной записи и(или) операций с Электронными деньгами по распоряжению Клиента	Списание комиссии осуществляется в последний день календарного месяца