

**ПРАВИЛА**  
осуществления перевода электронных денежных средств физических лиц  
при оплате услуг пассажирского транспорта

Акционерный Банк «Кузнецкбизнесбанк»  
(акционерное общество)

## СОДЕРЖАНИЕ:

1. Общие положения.....	3
2. Термины и определения.....	3
3. Порядок деятельности оператора электронных денежных средств, связанной с переводом электронных денежных средств.....	5
4. Порядок предоставления пользователям электронных средств платежа и осуществления перевода электронных денежных средств с их использованием.....	5
5. Порядок деятельности оператора электронных денежных средств при привлечении банковских платежных агентов, организаций, оказывающих операционные услуги и (или) услуги платежного клиринга. ....	9
6. Порядок обеспечения бесперебойности осуществления перевода электронных денежных средств.....	9
7. Порядок рассмотрения претензий оператором электронных денежных средств, включая процедуры оперативного взаимодействия с пользователями.....	9
8. Порядок обмена информацией при осуществлении переводов электронных денежных средств.....	10
9. Порядок внесения изменений и дополнений в Правила.....	11

## **1. Общие положения.**

1.1 Настоящие Правила осуществления перевода электронных денежных средств (далее по тексту - Правила) разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе Федеральным законом от 27 июня 2011 года №161-ФЗ «О национальной платежной системе», нормативными актами Банка России, и определяют порядок осуществления перевода электронных денежных средств Банком, предоставленных физическими лицами в целях осуществления оплаты услуг пассажирского транспорта в г. Новокузнецке Кемеровской области.

1.2. Данные Правила определяют:

- 1) порядок деятельности Банка, связанной с переводом электронных денежных средств;
- 2) порядок предоставления Пользователям электронных средств платежа и осуществления перевода электронных денежных средств с их использованием;
- 3) порядок обеспечения бесперебойности осуществления перевода электронных денежных средств;
- 4) порядок рассмотрения претензий Банком, включая процедуры оперативного взаимодействия с Пользователями;
- 5) порядок обмена информацией при осуществлении перевода электронных денежных средств.

1.3. Правила являются неотъемлемой частью Договоров на использование электронных средств платежа, заключенных Банком с Пользователями, в той части, в которой они непосредственно устанавливают права и обязанности Банка по отношению к Пользователю.

1.4. Изменения и дополнения в Правила вносятся Банком в порядке, определенном в разделе 9 настоящих Правил.

Правила доводятся до сведения Пользователей путем размещения на информационных ресурсах Банка:

- на web-сервере сети Интернет по адресу [www.kbb.ru](http://www.kbb.ru);
- на стендах в офисах Банка.

1.5. В качестве единой шкалы времени при переводе электронных денежных средств признается местное время.

1.6. Рабочими днями Банка являются все дни с понедельника по пятницу, за исключением случаев, когда указанные дни в соответствии с законодательством РФ являются нерабочими или нерабочими праздничными днями.

1.7. За совершение операций Банк взимает вознаграждение с Пользователя в соответствии с Тарифами, действующими на дату совершения операции. Валютой денежных обязательств является рубль.

1.8. Банк обеспечивает бесперебойность осуществления перевода электронных денежных средств, в соответствии с требованиями, установленными нормативными актами Банка России.

1.9. Информация об адресе Банка, номере лицензии на осуществление банковских операций, о размере вознаграждения за осуществление перевода электронных денежных средств доступна на Web-Сайте в сети Интернет по адресу: [www.kbb.ru](http://www.kbb.ru), а также предоставляется по телефонам, указанным на Web-Сайте и стендах в офисах Банка.

1.10. Настоящие Правила, изменения/дополнения в них, Тарифы, утверждаются Банком и считаются принятыми со дня утверждения.

## **2. Термины и определения**

**Оператор** – Акционерный Банк «Кузнецкбизнесбанк» (акционерное общество), кредитная организация, созданная в соответствии с законодательством Российской Федерации и осуществляющая деятельность по переводу денежных средств без открытия банковских счетов, в том числе электронных денежных средств, на основании полученной лицензии. Оператор является организатором системы «Транспортная карта г. Новокузнецк» на территории г. Новокузнецка Кемеровской области, обеспечивает осуществление расчетов с учетом действующего законодательства как оператор электронных денежных средств.

**Электронные денежные средства (ЭДС)** - денежные средства в валюте Российской Федерации, которые предварительно предоставлены Пользователем Оператору, с целью совершения переводов, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности и частной практики. Оператор учитывает информацию о размере предоставленных денежных средств для исполнения денежных обязательств Пользователя перед Перевозчиком, в отношении которых Пользователь имеет право передавать распоряжения исключительно с использованием Транспортной карты.

Электронные денежные средства не подлежат обязательному страхованию в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О страховании вкладов физических лиц в Российской Федерации».

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

**Неперсонифицированное ЭСП** – ЭСП, используемое Пользователем, не прошедшем процедуру идентификации, в соответствии с Федеральным законом от 7 августа 2001 года № 115-ФЗ "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма".

**Транспортная карта (предоплаченная карта)** - электронное средство платежа, используется для осуществления перевода электронных денежных средств, возврата остатка электронных денежных средств, в пределах суммы предварительно предоставленных Пользователем Оператору. Микропроцессорная бесконтактная пластиковая карта, имеет уникальный идентификационный номер, состоящий из 19-ти или 16 цифр (ПАН), однозначно определяющий Пользователя и сумму обязательств Оператора перед Пользователем в сумме предоставленных им денежных средств.

**Договор ЭСП** – договор на использование ЭСП, заключаемый Пользователем путем акцепта публичной оферты Оператора для осуществления операций с ЭДС.

**Пользователь** – физическое лицо, являющееся держателем Транспортной карты (ЭСП) и использующее ЭСП в соответствии с Договором ЭСП в целях осуществления оплаты услуг пассажирского транспорта в г. Новокузнецке Кемеровской области.

**Распоряжение** – распоряжение Пользователя на осуществление Перевода, выдаваемое Оператору в электронной форме с использованием Транспортной карты.

**Безотзывность перевода** – отсутствие или прекращение возможности отзыва распоряжения об осуществлении перевода в определенный момент времени.

**Окончателность перевода** – предоставление денежных средств Получателю средств в определенный момент времени.

**Перевозчик** – поставщик услуг перевозки, осуществляющий (оказывающий услуги) пассажирские перевозки на территории г. Новокузнецка в соответствии с действующим законодательством РФ, получатель денежных средств, принимающий к регистрации проезда в своих транспортных средствах Транспортную карту, действующий на основании заключенного договора с Оператором на осуществление расчетов по операциям, совершенным Пользователями в салонах пассажирского транспорта с использованием Транспортных карт и Транспортных терминалов.

**Web-Сайт [www.kbb.ru](http://www.kbb.ru)** - Web-Сайт Оператора.

**Офис Оператора** – в том числе Центр обслуживания Транспортных карт, офис по выдаче, пополнению Транспортной карты, для приема от Пользователя заявлений, претензий, в рамках настоящих Правил. Перечень Офисов Оператора размещен на сайте Оператора.

**Центр обслуживания Транспортных карт** – офис Оператора, по выдаче, пополнению Транспортной карты, для приема, рассмотрения и принятия решения по заявлениям, претензиям Пользователя в рамках настоящих Правил.

**Стоп – лист** - перечень утраченных (утерянных, украденных) транспортных карт, заблокированных (приостановлены действия) к обслуживанию Оператором на основании письменного заявления Пользователя либо согласно решению Оператора.

Термины, не указанные в настоящих Правилах, применяются в значении, установленном Федеральным Законом «О национальной платежной системе» № 161-ФЗ, принятыми в соответствии с ним нормативными актами Банка России либо в договоре ЭСП.

### **3. Порядок деятельности оператора электронных денежных средств, связанной с переводом электронных денежных средств.**

3.1. При осуществлении безналичных расчетов в форме перевода ЭДС Пользователи предоставляют денежные средства Оператору на основании заключенного с ним Договора ЭСП.

3.2. До заключения Договора ЭСП с Пользователем Оператор предоставляет Пользователю следующую информацию:

- о наименовании и месте нахождения Оператора, о номере его лицензии на осуществление банковских операций;
- об условиях использования ЭСП, в том числе в автономном режиме;
- о способах и местах осуществления перевода ЭДС;
- о способах и местах предоставления денежных средств Пользователем - физическим лицом Оператору;
- о размере и порядке взимания Оператором вознаграждения с физического лица в случае взимания вознаграждения;
- о способах подачи претензий и порядке их рассмотрения, включая информацию для связи с Оператором электронных денежных средств;

3.3. Оператор учитывает денежные средства, предоставленные Пользователем, путем формирования записи, отражающей размер обязательств Оператора, перед Пользователем в сумме предоставленных ему денежных средств (далее – остаток ЭДС).

3.4. Конкретные условия по осуществлению перевода ЭДС, совершаемого с использованием ЭСП, определяются Договором с Пользователем

3.5. Оператор не начисляет проценты на остаток ЭДС Пользователя, не осуществляет выплату вознаграждения Пользователю, не предоставляет Пользователю денежные средства для увеличения остатка ЭДС.

3.6. Оператор электронных денежных средств осуществляет на постоянной основе учет информации об остатках электронных денежных средств и осуществленных переводах электронных денежных средств.

3.7. Оператор электронных денежных средств обеспечивает при использовании электронных средств платежа возможность их определения Пользователями как неперсонифицированных ЭСП.

### **4. Порядок предоставления Пользователям электронных средств платежа и осуществления перевода электронных денежных средств с их использованием.**

4.1. Использование ЭСП осуществляется на основании Договора ЭСП, заключенного Оператором с Пользователем путем акцепта публичной оферты.

4.2. Договор ЭСП определяет обязательства Оператора и Пользователя, а так же порядок использования ЭСП и расчетов. Условия договора ЭСП доводятся до Пользователя путем размещения его на стендах в офисах и Web-Сайте Оператора.

4.3. Заключение договора ЭСП и предоставление Пользователю ЭСП осуществляется в следующем порядке:

1) Пользователь самостоятельно ознакомливается с договором ЭСП, размещенном на стендах в офисах или на Web-Сайте Оператора в разделе «Транспортная карта».

2) Пользователь получает ЭСП в пунктах выдачи ЭСП Оператора, перечень которых размещается на стендах в офисах или на Web-Сайте Оператора в разделе «Транспортная карта».

3) Пользователь акцептует условия Договора ЭСП в момент первого увеличения остатка ЭДС.

4) Активация ЭСП производится Пользователем в момент первого увеличения остатка ЭДС. Увеличение остатка ЭДС Пользователем производится в пунктах выдачи/пополнения ЭСП Оператора и в устройствах самообслуживания Оператора, перечень которых размещен на стендах в офисах или на Web-Сайте Оператора в разделе «Транспортная карта».

5) При успешной активации ЭСП Оператор добавляет в реестр записей ЭСП запись об активированном ЭСП Пользователя, после чего Пользователю предоставляется право осуществления перевода ЭДС.

4.4. В отношении Пользователя Оператором процедура идентификации не производится, за исключением рассмотрения претензий.

Оператор предоставляет Пользователю ЭСП в виде предоплаченной карты («Транспортная карта»), являющегося неперсонифицированным ЭСП, с целью получения Оператором Распоряжений от Пользователя при оплате последним услуг Перевозчика. Распоряжения выполняются Оператором в пределах предоставленных денежных средств Пользователем, не превышающих лимиты, установленные Оператором. (далее – лимит использования ЭСП).

Перевод ЭДС осуществляется без проведения идентификации Пользователя в соответствии с Федеральным законом от 7 августа 2001 года N 115-ФЗ "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма".

4.5. Осуществление перевода ЭДС.

4.5.1. Пользователь может предоставить денежные средства Оператору для увеличения остатка ЭДС на ЭСП любым способом, предусмотренным Оператором. Порядок зачисления ЭДС, лимиты, и иные параметры ЭСП указаны в договоре оферты, размещенном на стендах в офисах или на Web-Сайте Оператора в разделе «Транспортная карта», в памятке пользования Транспортной картой.

4.5.2. Оператор учитывает денежные средства, предоставленные Пользователем, путем формирования записи, отражающей обязательства Оператора перед Пользователем в сумме предоставленных ему денежных средств (остаток ЭДС).

4.5.3. Перевод ЭДС Перевозчику осуществляется не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты получения Оператором Распоряжения Пользователя. Одновременно с принятием Распоряжения Пользователя от Перевозчика Оператор производит уменьшение остатка ЭДС Пользователя.

4.5.4. Оператор вправе составить Распоряжение от своего имени для исполнения Распоряжения Пользователя.

4.5.5. Перевод ЭДС считается безотзывным и окончательным после осуществления Оператором действий, указанных в п. 4.5.3. настоящих Правил.

4.5.6. Денежное обязательство перед Получателем средств прекращается при наступлении окончательности перевода ЭДС.

4.5.7. Оператор осуществляет учет информации об остатках ЭДС и осуществленных переводах ЭДС на постоянной основе, а также хранит данную информацию в электронном виде не менее 3 (трех) лет с момента изменения остатка ЭДС.

4.5.8. Помимо осуществления перевода ЭДС, остаток (его часть) ЭДС Пользователя, может быть по распоряжению Пользователя, прошедшего упрощенную идентификацию, переведен на его счет, на счет в пользу юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, направлен на исполнение обязательств Пользователя перед Оператором, выдан наличными не более 5000 (пяти тысяч) рублей в течение одного календарного дня.

4.6. Распоряжение Пользователя, порядок его приема к исполнению и исполнение.

4.6.1. Перевод ЭДС осуществляется на основании Распоряжения Пользователя в пользу получателя средств (Перевозчика).

4.6.2. Распоряжение Пользователя должно содержать необходимую и достаточную информацию, позволяющую осуществить перевод ЭДС в адрес получателя (Перевозчика) в рамках применяемых форм безналичных расчетов.

4.6.3. В отношении Распоряжений, предоставляемых Пользователями Оператору, производятся все виды проверок и контроля, предусмотренные требованиями Законодательства. Процедура контроля Оператором при приеме Распоряжения о переводе ЭДС к исполнению осуществляется в автоматическом режиме и состоит из ряда последовательных действий:

- целостность, неизменность и подлинность ЭСП Пользователя;
- удостоверение права Пользователя распоряжаться ЭДС;
- контроль целостности распоряжений;
- структурный контроль распоряжений;
- контроль значений реквизитов распоряжений;
- контроль достаточности денежных средств для исполнения распоряжений;
- контроль за соблюдением лимитов ЭСП.

4.6.4. Прием Распоряжения Пользователя регистрируется Оператором в электронном виде с указанием даты и времени поступления Распоряжения.

4.6.5. В случае, если хотя бы одна из вышеуказанных проверок дала отрицательный результат, Распоряжение Пользователя к исполнению не принимается, о чем Пользователь уведомляется путем направления информации Оператором на экран терминала, установленного у Перевозчика.

4.6.6. При положительном результате контроля Распоряжения Пользователя перевод ЭДС осуществляется в порядке, указанном в п.4.5.3. настоящих Правил.

4.6.7. Распоряжение Пользователя исполняется Оператором в рамках применяемых форм безналичных расчетов в размере суммы, указанной в Распоряжении Пользователя.

4.6.8. Оператор незамедлительно после исполнения Распоряжения Пользователя об осуществлении перевода ЭДС направляет Пользователю подтверждение об исполнении указанного Распоряжения в соответствии с Договором ЭСП, путем отражения соответствующей информации в чеке оплаты и на экране устройства, при помощи которого Пользователь осуществляет операцию.

4.7. Оператор информирует Пользователя о совершении каждой операции с использованием ЭСП путем направления Пользователю соответствующего сообщения в порядке, установленном Договором ЭСП.

4.8. Оператор предоставляет Пользователю информацию об использовании ЭСП за период не более 3 (трех) лет с момента отражения электронной записи по изменению остатка ЭДС по запросу в офисе Оператора.

4.9. Приостановление или прекращение действия ЭСП Пользователя, влекущего за собой Блокировку Транспортной карты:

1) По инициативе Оператора, если:

- Оператору стали известны случаи мошенничества с использованием ЭСП Пользователя;
- Оператором обнаружены факты неправомерного использования ЭСП;
- Известны случаи нарушения Пользователем условий Договора ЭСП или действующего законодательства Российской Федерации;

2) По инициативе Пользователя в случае утери ЭСП Пользователя, а также в любой момент на основании волеизъявления Пользователя путем предоставления Оператору соответствующего письменного заявления в установленном Оператором порядке.

3) По окончании срока действия Транспортной карты.

4.10. Приостановление или прекращение действия ЭСП влечет прекращение Оператором всех операций и уменьшение остатка ЭСП. При приостановлении действия ЭСП, Оператор вводит ЭСП в Стоп-лист.

4.11. Срок приостановления или прекращения действия ЭСП:

1) По инициативе Оператора – на неопределенный срок до выявления обстоятельств (или до получения информации от Пользователя) и до полного устранения Пользователем нарушений, допущенных им при использовании ЭСП;

2) По инициативе Пользователя – в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента приостановления действия утерянного ЭСП, при условии обнаружения ЭСП и подачи Пользователем Оператору письменного заявления на возобновление действия ЭСП.

4.12. Процедура восстановления ЭСП, действие которого было приостановлено по основаниям, указанным в п.4.9. настоящих Правил, влечет за собой вывод ЭСП Оператором из Стоп-листа:

1) Приостановленного по инициативе Оператора – после получения Оператором от Пользователя в письменном виде мотивированной информации, опровергающей случаи выявления Оператором мошенничества/неправомерного использования ЭСП или нарушения Пользователем условия Договора ЭСП или действующего законодательства Российской Федерации.

2) Приостановленного по инициативе Пользователя – после получения Оператором от Пользователя письменного заявления о восстановлении и возобновлении действия утерянного ЭСП, в случае нахождения этого ЭСП.

4.13. Оператор вправе отказать Пользователю в возобновлении действия ЭСП и расторгнуть Договор ЭСП. В этом случае, Оператор по истечению 30 (тридцати) календарных дней с момента прекращения действия ЭСП, осуществляет выдачу остатка ЭДС Пользователю в соответствии с письменным заявлением Пользователя, оформленным Пользователем при личном обращении к Оператору, после проведения процедуры упрощенной идентификации Пользователя.

4.14. В случае неполучения Оператором по истечению 30 (тридцати) календарных дней с момента прекращения действия договора ЭСП от Пользователя письменного заявления на выдачу остатка ЭДС, востребование Пользователем указанного остатка неизрасходованных ЭДС может быть осуществлено Пользователем в течение 3 (трех) лет с даты прекращения действия договора ЭСП.

4.15. Оператор вправе отказать Пользователю в восстановлении ЭСП, если по результатам рассмотрения соответствующего обращения такого лица не сочтет подтвержденной принадлежность данного ЭСП этому лицу.

4.16. Оператор вправе устанавливать требования к способам восстановления доступа к ЭСП.

4.17. Приостановление или прекращение использования Пользователем ЭСП не прекращает обязательств Пользователя и Оператора, возникших до момента приостановления или прекращения указанного использования.

4.18. В случае утраты ЭСП и (или) его использования без согласия Пользователя, Пользователь обязан предоставить Оператору соответствующее заявление с предоставлением чека, подтверждающего первое увеличение остатка ЭДС и документа, удостоверяющего личность Пользователя, незамедлительно после обнаружения факта утраты ЭСП и (или) его использования без согласия Пользователя, но не позднее дня следующего за днем получения от Оператора уведомления о совершенной операции.

4.19. Документы, указанные в п.4.18. настоящих Правил, предоставляются в офис Оператора лично Пользователем или его законным представителем.

4.20. Оператор фиксирует информацию о полученных от Пользователей документах, указанных в п. 4.18. настоящих Правил, а также хранит данную информацию не менее 3 (трех) лет с даты получения.

4.21. Оператор возмещает Пользователю сумму операции, совершенной без согласия Пользователя после получения документов, указанных в п.4.18. настоящих Правил, в сроки, указанные в п.7.1. настоящих Правил.

4.22. Если Оператор не исполняет обязанность по информированию Пользователя о совершенной операции в соответствии с п. 4.7. настоящих Правил, то Оператор обязан



возместить Пользователю сумму операции, о которой Пользователь не был проинформирован, и которая была совершена без согласия Пользователя.

4.23. Если Оператор исполняет обязанность по информированию Пользователя о совершенной операции в соответствии с п. 4.7. настоящих Правил и Пользователь не направил Оператору уведомление в соответствии с частью 4.18. настоящих Правил, то Оператор не обязан возмещать Пользователю сумму операции, совершенной без согласия Пользователя.

4.24. Общая сумма переводимых ЭДС с использованием одного неперсонифицированного ЭСП не может превышать 40 тысяч рублей в течение календарного месяца.

4.25. Оператор не осуществляет перевод ЭДС, если в результате такого перевода будут превышены суммы лимитов, указанные в настоящих Правилах. При этом Пользователь вправе получить остаток (его часть) ЭДС. Остаток (его часть) ЭДС в этом случае может быть востребован Пользователем в порядке, предусмотренном п. 4.13. настоящих Правил.

## **5. Порядок деятельности оператора электронных денежных средств при привлечении банковских платежных агентов, организаций, оказывающих операционные услуги и (или) услуги платежного клиринга.**

5.1. Оператор вправе заключать договоры с банковским платежным агентом, с другими организациями, по условиям которых эти организации оказывают услуги Банку в рамках Федерального Закона «О национальной платежной системе» № 161-ФЗ при осуществлении перевода электронных денежных средств.

В этом случае, в настоящие Правила вносятся дополнения, определяющие порядок деятельности данных организаций.

## **6. Порядок обеспечения бесперебойности осуществления перевода электронных денежных средств.**

6.1. Оператор производит сбор, систематизацию, накопление информации о переводах ЭДС (далее - мониторинг). Мониторинг производится с использованием информационных систем Оператора либо третьих лиц, привлекаемых Оператором на условиях договоров на информационно-технологическое обслуживание.

6.2. Оператор осуществляет меры, направленные на недопущение нарушений функционирования операционных и технологических средств, устройств, информационных систем, обеспечивающих учет информации об остатках ЭДС и перевод ЭДС, а в случае возникновения указанных нарушений осуществляет меры по их устранению.

6.3. Оператор проводит анализ причин указанных нарушений, выработку и реализацию мер по их устранению.

6.4. Оператор обеспечивает сохранение функциональных возможностей операционных и технологических средств, устройств, информационных систем при сбоях в их работе (далее - отказоустойчивость), осуществляет их тестирование в целях выявления недостатков функционирования, а в случае выявления указанных недостатков принимает меры по их устранению.

## **7. Порядок рассмотрения претензий Оператором электронных денежных средств, включая процедуры оперативного взаимодействия с Пользователями.**

7.1. Оператор рассматривает претензии Пользователя, в том числе при возникновении споров, связанных с использованием Пользователем его ЭСП, а также предоставляет Пользователю возможность получать информацию о результатах рассмотрения претензии, в том числе в письменной форме по требованию Пользователя, в срок не более 30 дней со дня получения таких претензий.

7.2. Претензии предоставляются Пользователем или его законным представителем только на бумажном носителе при личном обращении в офис Оператора, при наличии документов, указанных в п.4.18. настоящих Правил и ЭСП (при наличии).

7.3. При предоставлении Пользователем документов, указанных в п.7.2. настоящих Правил, Оператор проводит процедуру упрощенной идентификации Пользователя, в соответствии с требованиями Закона №115-ФЗ. Пользователь дает согласие на обработку Оператором его персональных данных (фамилии, имени, отчества, адреса, данных документа удостоверяющего личность). Целью обработки Оператором персональных данных Пользователя является исполнение условий настоящего договора. Обработка вышеуказанных персональных данных Оператором будет осуществляться путем их смешанной обработки (сбор, систематизация, накопление, хранение, уточнение, обновление, распространение, передача, блокирование, уничтожение). Согласие на обработку персональных данных действует в течение срока действия договора ЭСП, а в случае прекращения действия договора ЭСП - в течение 3 (трех) лет с даты прекращения действия, если иное не установлено федеральным законом, и может быть отозвано Пользователем путем подачи заявления в письменном виде.

7.4. В случае отсутствия у Пользователя чека, подтверждающего первое увеличение остатка Пользователем ЭДС или Транспортной карты, Оператор вправе отказать в удовлетворении претензии, если по результатам рассмотрения соответствующего обращения такого лица не сочтет подтвержденной принадлежность данного ЭСП этому лицу.

7.5. Принятые претензии регистрируются Оператором в журнале регистрации заявлений по Транспортным картам, который ведется в электронном виде, вводя все существенные данные, указанные в заявлении (ФИО Пользователя, номер ЭСП, дата принятия претензии, сумма претензии, дата принятия решения по претензии, способ урегулирования претензии).

7.6. Письменный ответ на претензию Оператор предоставляет Пользователю, если об этом указано в претензии Пользователя Оператору, либо в офисе Оператора, либо направляет по почте на указанный в претензии адрес.

7.7. В случае, если претензия не будет разрешена в соответствии с настоящим порядком, она подлежит разрешению в соответствии с Законодательством.

7.8. О факте потери, кражи или несанкционированного использования ЭСП, Пользователь обязан незамедлительно сообщить Оператору в порядке, указанном в п.п.4.18.,4.19. настоящих Правил.

7.9. Процедуры оперативного взаимодействия Оператора с Пользователями включают:

- направление Пользователю сообщения о совершении каждой операции с использованием ЭСП и/или отказа в ее совершении;
- получение и фиксацию заявлений Пользователя об утрате ЭСП или о его несанкционированном использовании;
- приостановление или прекращение использования Пользователем ЭСП на основании заявления Пользователя.

7.10. Подробный порядок по претензионной работе с Пользователями, изложен во внутреннем порядке Оператора.

## **8. Порядок обмена информацией при осуществлении переводов ЭДС**

8.1. Обмен информацией при осуществлении перевода ЭДС осуществляется в рамках Договора ЭСП, заключенным Пользователем путем акцепта публичной оферты Оператора для осуществления операций с ЭСП.

8.2. При утрате/краже ЭСП обмен информацией производится в соответствии с п. 7.8. настоящих Правил.

8.3. После получения Оператором от Пользователя документов, предоставленных Пользователем в соответствии с п.4.18. настоящих Правил, ЭСП заносится в Стоп-лист.

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

## **9. Порядок внесения изменений и дополнений в Правила.**

9.1. Настоящие Правила могут быть изменены по инициативе Оператора путем внесения изменений и/или дополнений, либо путем утверждения новой редакции Правил.

9.2. Текст изменений/дополнений, либо новой редакции Правил, тарифов Оператора с целью ознакомления с ним Пользователей размещается Оператором на стендах в офисах и Web-Сайте Оператора.

По истечении 5 календарных дней с даты размещения, изменений/дополнений, либо новой редакции Правил, тарифов Оператора, указанные изменения вступают в силу и распространяются на всех лиц, присоединившихся к Правилам.

9.3. В случае изменения законодательства, регулирующего перевод ЭДС, настоящие Правила до момента их изменения Оператором, действуют в части, не противоречащей действующему законодательству.

9.4. В случае несогласия Пользователя с изменениями/дополнениями, новой редакцией Правил и/или тарифами Оператора, Пользователь вправе в течение 5 календарных дней со дня размещения информации об изменениях/дополнениях условий Правил, тарифов Оператора отказаться от исполнения взятых обязательств, установленных Правилами, путем подачи Оператору заявления о расторжении договора ЭСП и возврате остатка ЭДС. В случае, если последний день срока подачи заявления попадает на выходной, нерабочий или нерабочий праздничный день, заявление может быть подано в ближайший следующий за ним рабочий день.

Если в течение установленного срока Оператор не получил от Пользователя указанного заявления, стороны признают, что указанные изменения/дополнения в Правила, тарифы Оператора приняты Пользователем.

9.5. Оператор не несет ответственности, если текст Правил, информация об изменениях/дополнениях в условия Правил, тарифы Оператора, опубликованные в порядке и сроки, установленные настоящими Правилами, не были получены и/или изучены, и/или правильно истолкованы Пользователем.