



"Методические рекомендации по повышению качества оказания услуг по переводу денежных средств операторами электронных ден..."

Источник публикации

"Вестник Банка России", N 69, 06.10.2021

Примечание к документу

Название документа

"Методические рекомендации по повышению качества оказания услуг по переводу денежных средств операторами электронных денежных средств"
(утв. Банком России 01.10.2021 N 18-МР)

ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

1 октября 2021 г. N 18-МР

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ПЕРЕВОДУ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ОПЕРАТОРАМИ ЭЛЕКТРОННЫХ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

Настоящие Методические рекомендации разработаны на основании [части 5 статьи 31](#) Федерального закона от 27 июня 2011 года N 161-ФЗ "О национальной платежной системе" (далее - Федеральный закон N 161-ФЗ) в целях повышения качества оказания услуг по переводу денежных средств операторами электронных денежных средств (далее - ОЭДС), а также содействия исполнению ими требований [статей 7 и 10](#) Федерального закона N 161-ФЗ.

1. Учитывая, что повышение качества оказания услуг по переводу денежных средств ОЭДС зависит в том числе от прозрачности и доступности информации об осуществлении ОЭДС операций с электронными денежными средствами (далее - ЭДС) по распоряжению клиентов - физических и юридических лиц, индивидуальных предпринимателей (далее - клиент, клиенты соответственно), Банк России рекомендует ОЭДС:

1.1. До заключения договора с клиентом предоставлять ему в доступной и удобной для ознакомления форме [<1>](#) следующую информацию об оказываемых услугах по переводу денежных средств ОЭДС и порядке их оказания, в том числе содержащуюся в договоре с клиентом, правилах осуществления перевода ЭДС и иных документах ОЭДС:

[<1>](#) На бумажном носителе (например, в виде брошюр) и (или) в электронной форме (например, в виде памяток), в том числе с учетом рекомендаций [ГОСТ Р 52872-2019](#) "Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме. Приложения для стационарных и мобильных устройств, иные пользовательские интерфейсы. Требования доступности для людей с инвалидностью и других лиц с ограничениями жизнедеятельности".

1.1.1. Сведения об ОЭДС и оказываемых ими услугах по переводу денежных средств [<2>](#), включая:

[<2>](#) С учетом информации, предоставляемой ОЭДС клиенту в соответствии с [частью 25 статьи 7](#) Федерального закона N 161-ФЗ.

адреса официальных сайтов ОЭДС, а также сайтов, на которых клиентам предоставляются платежные услуги ОЭДС, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

наличие сведений об ОЭДС в Перечне операторов электронных денежных средств, публикуемом на официальном сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети

"Интернет" (с указанием прямой ссылки или ссылки на раздел указанного сайта);

виды электронных средств платежа, предлагаемых ОЭДС клиентам для совершения операций с ЭДС (далее - ЭСП);

перечень доступных для осуществления клиентом операций с ЭДС в разрезе видов ЭСП (например, выдача наличных денежных средств, перевод ЭДС в пользу других физических лиц, включая перевод ЭДС с использованием ЭСП между клиентами нескольких ОЭДС);

перечень доступных для клиента настроек по операциям с ЭДС (например, установка ежедневного лимита на сумму и количество операций с ЭДС, возможность формировать закрытый список получателей переводов ЭДС) при наличии данных настроек;

перечень доступных для использования клиентом платежных приложений для совершения операций с ЭДС в разрезе видов ЭСП;

сроки осуществления операций с ЭДС, в частности операций по увеличению остатка ЭДС и переводу ЭДС;

порядок изменения условий обслуживания ОЭДС клиента, предусмотренных положениями договора с клиентом, включая основания изменения условий использования ЭСП (например, в связи с отсутствием у клиента операций <3> с использованием ЭСП в течение определенного <4> периода времени (далее - неактивное ЭСП), и способы уведомления клиента об указанных изменениях;

<3> С указанием перечня данных операций, определенных ОЭДС в качестве операций с ЭСП.

<4> С указанием данного периода времени (в днях, в месяцах).

порядок возврата клиенту осуществленных переводов ЭДС (при наличии такой возможности, например, в рамках установленной в правилах платежных систем процедуры по возврату платежа <5>);

<5> Для целей настоящих Методических рекомендаций под возвратом платежа понимается возврат клиенту переведенных им ЭДС по процедуре "чарджбэк" (chargeback).

перечень оказываемых ОЭДС дополнительных услуг (при наличии) при осуществлении операций с ЭДС, включая перечень условий их оказания;

ссылку на перечень привлеченных ОЭДС банковских платежных агентов, размещенный <6> на официальном сайте ОЭДС в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

<6> Размещение указанного перечня предусмотрено положениями **части 7 статьи 14.2** Федерального закона N 161-ФЗ.

1.1.2. Дополнительные сведения о валюте и сумме операций с ЭДС, а также о размерах вознаграждений, взимаемых ОЭДС с клиента, включая сведения о:

валюте расчетов по операциям с ЭДС, условиях проведения конверсионных операций (при наличии), в том числе сведения об обменном курсе или способе его определения;

размере и порядке взимания ОЭДС вознаграждения с клиента, в том числе при обслуживании неактивного ЭСП;

размере взимаемого ОЭДС вознаграждения с клиента за дополнительные услуги при обслуживании ЭСП и осуществлении операций с ЭДС (при наличии).

1.1.3. Сведения о порядке проведения идентификации (упрощенной идентификации) клиента, представителя клиента, выгодоприобретателя, бенефициарного владельца, включая перечень сведений (документов), необходимых для идентификации (упрощенной идентификации) клиента.

1.1.4. Сведения о случаях, при наступлении которых ОЭДС приостанавливает, прекращает использование клиентом ЭСП или отказывает клиенту в совершении операций с ЭДС с учетом требований законодательства Российской Федерации.

1.1.5. Сведения о рисках, связанных с использованием ЭДС, и необходимых мерах по их минимизации, имеющие с точки зрения ОЭДС практическую значимость для клиента.

1.2. После заключения договора с клиентом предоставлять клиенту в соответствии с выбранным им способом уведомления (из числа способов уведомлений, предлагаемых ОЭДС) следующую информацию:

1.2.1. Об изменениях условий обслуживания ЭСП, предоставленного клиенту, в том числе об изменении статуса ЭСП на неактивный; о размере вознаграждения, взимаемого с клиента в связи с обслуживанием неактивного ЭСП; о действиях, которые клиент может совершить во избежание изменений условий обслуживания его ЭСП (при наличии данных изменений). Указанная информация предоставляется клиенту с указанием даты применения изменений заблаговременно (в разумный срок) до ее наступления.

1.2.2. Об отказе ОЭДС в совершении клиентом операции с ЭДС с указанием причины отказа.

1.2.3. О действиях, которые клиент может совершить (например, обратиться в службу поддержки клиентов ОЭДС) при получении от ОЭДС информации об отказе в совершении операции с ЭДС, о приостановлении или прекращении по инициативе ОЭДС использования клиентом ЭСП.

1.3. Поддерживать в актуальном состоянии и предоставлять клиенту в доступной <7> для ознакомления форме, в том числе посредством ссылок на информацию, размещенную на официальном сайте ОЭДС в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на русском и по решению ОЭДС на английском или иных языках информацию, указанную в **части 25 статьи 7**

Федерального закона N 161-ФЗ и [пункте 1.1](#) настоящих Методических рекомендаций, а также контактную <8> информацию службы поддержки клиентов ОЭДС, в том числе:

<7> На бумажном носителе (например, в виде брошюр) и (или) в электронной форме (например, в виде памяток), в том числе с учетом рекомендаций [ГОСТ Р 52872-2019](#) "Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме. Приложения для стационарных и мобильных устройств, иные пользовательские интерфейсы. Требования доступности для людей с инвалидностью и других лиц с ограничениями жизнедеятельности".

<8> К контактной информации относятся в том числе номер телефона, почтовый адрес для направления клиентами корреспонденции на бумажном носителе, электронный почтовый адрес.

по возможности в одном разделе на официальном сайте ОЭДС, включая личный кабинет клиента (при наличии), официальных страницах ОЭДС в социальных сетях (при наличии) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

в мобильном приложении ОЭДС для клиентов (при наличии);

в местах обслуживания (самообслуживания) клиентов ОЭДС, в том числе посредством автоматических устройств банковских платежных агентов (субагентов) (при наличии).

При использовании ссылок на информацию, размещенную на официальном сайте ОЭДС в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", указывать прямую ссылку (при наличии) или ссылку на раздел данного сайта, содержащий необходимую информацию.

В целях обеспечения простоты поиска клиентами ОЭДС контактной информации службы поддержки клиентов ОЭДС размещать указанную информацию на главной странице официального сайта ОЭДС, официальных страницах ОЭДС в социальных сетях (при наличии) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", мобильного приложения ОЭДС для клиентов (при наличии).

В целях содействия урегулированию претензий клиентов обеспечить возможность доступа клиентов ко всем версиям (редакциям) информации, указанной в [части 25 статьи 7](#) Федерального закона N 161-ФЗ и [пункте 1.1](#) настоящих Методических рекомендаций, как минимум за последние три года с указанием периода действия указанных версий (редакций) (например, путем их размещения (ссылок на них) на ресурсах, перечисленных в настоящем пункте, предоставления клиенту доступа к необходимой версии (редакции) информации по его запросу в срок, не превышающий пяти рабочих дней).

1.4. Располагать подтверждением ознакомления клиента с информацией, указанной в [пункте 1.1](#) настоящих Методических рекомендаций.

1.5. Осуществлять иные мероприятия, направленные на повышение качества оказания услуг по переводу денежных средств ОЭДС <9>, в том числе:

<9> Принимая во внимание рекомендации Банка России по организации обслуживания людей с инвалидностью, маломобильных групп населения и пожилого населения и обеспечению доступности финансовых услуг для данных категорий людей (информационное [письмо](#) Банка России от 23 мая 2017 года N ИН-03-59/20 "О рекомендациях по обеспечению доступности услуг кредитных организаций для людей с инвалидностью, маломобильных групп населения и пожилого населения", информационное [письмо](#) Банка России от 28 января 2019 года N ИН-01-59/5 "О рекомендациях по обслуживанию людей с инвалидностью и иных маломобильных групп населения в случае закрытия подразделений или демонтажа банкоматов", Методические [рекомендации](#) по личному и дистанционному обслуживанию людей с инвалидностью и иных маломобильных групп населения в кредитных организациях и некредитных финансовых организациях, утвержденные Банком России 26 апреля 2019 года N 12-МР, и информационное [письмо](#) Банка России от 29 декабря 2020 года N ИН-01-59/184 "О рекомендациях по доступности дистанционных (цифровых) каналов для потребителей финансовых услуг, в том числе лиц с инвалидностью и иных маломобильных групп населения, и предоставлению финансовых продуктов (услуг) населению посредством дистанционных (цифровых) каналов").

1.5.1. Поддерживать в актуальном состоянии информацию о получателях переводов ЭДС, с которыми ОЭДС заключены соответствующие договоры, при их наличии в программном обеспечении ОЭДС.

1.5.2. Вести перечень наиболее часто задаваемых клиентами вопросов о деятельности ОЭДС и оказываемых ими услугах с классификацией вопросов в соответствии с их тематикой и размещать указанные вопросы, а также ответы на них на официальном сайте ОЭДС в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также в мобильном приложении ОЭДС для клиентов (при наличии).

1.5.3. Организовать работу службы поддержки клиентов ОЭДС (например, контактного центра, предусматривающего в том числе возможность использования автоматизированных способов коммуникации), а также поддерживать круглосуточно в рабочем состоянии как минимум два способа обратной связи для клиентов (например, голосовой и письменный, в том числе с возможностью использования автоматизированных способов коммуникации).

1.5.4. Разработать (поддерживать в рабочем состоянии уже используемую ОЭДС) форму для получения обратной связи от клиентов ОЭДС в электронном виде, размещенную на официальном сайте ОЭДС в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и в мобильном приложении ОЭДС (при наличии), с указанием сроков рассмотрения обращений (вопросов) клиентов.

Обеспечить возможность ввода проверочной информации для незрячих клиентов при установке (наличии) на официальном сайте ОЭДС в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" защиты от автоматических обращений в формате Captcha (две опции: видео Captcha и аудио Captcha).

1.5.5. Обеспечивать службу поддержки клиентов ОЭДС актуальной информацией о работе ОЭДС и услугах, оказываемых ОЭДС, а также проводить обучающие мероприятия для сотрудников, занятых в службе поддержки клиентов ОЭДС, в том числе для новых сотрудников,

по вопросам работы ОЭДС и оказания им соответствующих услуг.

1.5.6. Обеспечивать проведение на регулярной основе, но не реже чем один раз в год анализа работы службы поддержки клиентов ОЭДС (например, контактного центра, предусматривающего в том числе возможность использования автоматизированных способов коммуникации) и оценки удовлетворенности клиентов ОЭДС взаимодействием со службой поддержки клиентов ОЭДС, в том числе в части:

возможности связаться со службой поддержки клиентов ОЭДС, включая время ожидания соединения с оператором службы поддержки клиентов ОЭДС;

возможности и простоты направления претензии, иного обращения и получения обратной связи по ним.

1.5.7. Регистрировать уведомления от клиентов с указанием классификационного признака, по которому можно выявить уведомления о случаях и (или) попытках переводов денежных средств без согласия клиента в общем количестве уведомлений, получаемых ОЭДС от клиентов, для их последующей обработки в целях исполнения требований [Указания](#) Банка России от 8 октября 2018 года N 4926-У "О форме и порядке направления операторами по переводу денежных средств, операторами платежных систем, операторами услуг платежной инфраструктуры в Банк России информации обо всех случаях и (или) попытках осуществления переводов денежных средств без согласия клиента и получения ими от Банка России информации, содержащейся в базе данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без согласия клиента, а также о порядке реализации операторами по переводу денежных средств, операторами платежных систем, операторами услуг платежной инфраструктуры мероприятий по противодействию осуществлению переводов денежных средств без согласия клиента".

2. Настоящие Методические рекомендации подлежат официальному опубликованию в "Вестнике Банка России".

Первый заместитель
Председателя Банка России
О.Н.СКОРОБОГАТОВА