



**ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(БАНК РОССИИ)**

П Р И К А З

29.09.2026 № ОД-1687

г. Москва

**Об утверждении Методики оценки
Банком России деятельности операторов
электронных денежных средств при
оказании клиентам услуг по переводу
денежных средств**

На основании пункта 4.1 статьи 4 Федерального закона от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», части 6 статьи 35 Федерального закона от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Методику оценки Банком России деятельности операторов электронных денежных средств при оказании клиентам услуг по переводу денежных средств (далее – Методика оценки) согласно приложению к настоящему приказу.

2. Департаменту национальной платежной системы использовать Методику оценки при осуществлении в соответствии с нормативными и иными актами Банка России наблюдения за деятельностью операторов электронных денежных средств при оказании клиентам услуг по переводу денежных средств.

3. Департаменту по связям с общественностью опубликовать настоящий приказ в «Вестнике Банка России» и разместить на официальном сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя Председателя Банка России Тулина Д.В.

Председатель Банка России

Э.С. Набиуллина

Приложение
к приказу Банка России
«Об утверждении Методики
оценки Банком России
деятельности операторов
электронных денежных средств
при оказании клиентам услуг
по переводу денежных средств»

Методика оценки Банком России деятельности
операторов электронных денежных средств
при оказании клиентам услуг по переводу денежных средств

1. Настоящая Методика оценки определяет действия при осуществлении Банком России оценки деятельности операторов электронных денежных средств (далее соответственно – оценка, ОЭДС, ЭДС) при оказании клиентам услуг по переводу денежных средств.

Оценка в соответствии с частью 5 статьи 35 Федерального закона от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» (далее – Федеральный закон № 161-ФЗ) проводится в целях определения степени соответствия деятельности ОЭДС Методическим рекомендациям Банка России по повышению качества оказания услуг по переводу денежных средств операторами электронных денежных средств от 01.10.2021 № 18-МР (далее – Рекомендации Банка России № 18-МР) для анализа качества оказания ОЭДС клиентам услуг по переводу денежных средств¹, а также подготовки при необходимости предложений по изменению деятельности ОЭДС в соответствии с пунктом 10 Указания Банка России от 22.11.2024 № 6950-У «О порядке осуществления наблюдения в национальной платежной системе» (далее соответственно – предлагаемые изменения, Указание Банка России № 6950-У).

¹ В том числе прозрачности и доступности информации об осуществлении ОЭДС операций с ЭДС по распоряжению клиентов – физических и юридических лиц, индивидуальных предпринимателей.

2. При подготовке к проведению оценки Банк России:

2.1. Определяет ОЭДС, в отношении которых будет проводиться оценка, на основании имеющейся в Банке России информации о деятельности ОЭДС, в частности:

информации о количестве электронных средств платежа для перевода ЭДС, предоставленных ОЭДС, количестве и объемах операций с электронными средствами платежа для перевода ЭДС, совершенных ОЭДС; результатов предыдущих оценок ОЭДС.

2.2. Определяет период деятельности ОЭДС, за который проводится оценка, не превышающий пяти лет, предшествующих дате начала осуществления Банком России оценки.

2.3. Систематизирует информацию, необходимую для проведения оценки, включая:

результаты анализа практики применения ОЭДС Рекомендаций Банка России № 18-МР, в том числе анализа информации, полученной при рассмотрении жалоб и обращений, поступающих в Банк России от физических и юридических лиц, индивидуальных предпринимателей по вопросам оказания ОЭДС услуг по переводу денежных средств;

правила осуществления перевода ЭДС (далее – правила ОЭДС) и документы ОЭДС, разработанные в соответствии с правилами ОЭДС;

информационные материалы, размещенные на официальном сайте ОЭДС в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») и в местах обслуживания клиентов;

дополнительные документы (их копии) и информацию о деятельности ОЭДС, необходимые для проведения оценки, в том числе полученные по запросу Банка России в соответствии с частью 3 статьи 35 Федерального закона № 161-ФЗ;

результаты предварительной оценки, проведенной ОЭДС по предложению Банка России на основании части 7 статьи 35 Федерального закона № 161-ФЗ, пункта 8 Указания Банка России № 6950-У с применением

настоящей Методики оценки, представленные по рекомендуемой к заполнению при проведении предварительной оценки форме анкеты, приведенной в приложении 1 к настоящей Методике оценки (далее – Анкета), а также документы (их копии) и информацию, с использованием которых ОЭДС провел предварительную оценку;

результаты предыдущих оценок и информацию о выполнении мероприятий по предлагаемым изменениям в деятельности ОЭДС, разработанных по результатам предыдущей оценки (в случае их разработки в соответствии с пунктом 2 части 9 статьи 35 Федерального закона № 161-ФЗ).

2.4. Определяет перечень вопросов Анкеты для проведения оценки:

2.4.1. При проведении первой оценки – учитываются все вопросы Анкеты с учетом их применимости к деятельности ОЭДС.

2.4.2. При проведении последующей оценки из перечня могут исключаться вопросы, включенные в рамках предыдущей оценки в строку 1 таблицы 2 приложения 2 к настоящей Методике оценки при отсутствии в отношении таких вопросов предлагаемых изменений, указанных в таблице 4 приложения 3 к настоящей Методике оценки.

На перечень вопросов Анкеты, подлежащих оценке, могут повлиять результаты анализа информации и сведений о деятельности ОЭДС, в частности:

информации, содержащейся в документах, предусмотренных подпунктом 2.3 пункта 2 настоящей Методики оценки;

информации о деятельности ОЭДС, полученной в рамках деятельности Банка России по наблюдению, включая результаты предыдущих оценок, и (или) надзору за ним;

сведений об инновациях, разрабатываемых в целях оказания услуг по переводу ЭДС;

сведений об изменениях в системе управления рисками ОЭДС;

сведений о начале осуществления ОЭДС трансграничных переводов денежных средств, а также об изменениях в перечне иностранных

юрисдикций, на территории которых ОЭДС осуществляет трансграничные переводы денежных средств.

3. При проведении оценки Банк России осуществляет следующие мероприятия:

3.1. Проводит анализ информации, полученной в соответствии с подпунктом 2.3 пункта 2 настоящей Методики оценки.

3.2. Заполняет версию Анкеты по вопросам, на соответствие которым оценивается ОЭДС согласно подпункту 2.4 пункта 2 настоящей Методики оценки (с учетом пояснений к данным вопросам, полученных от ОЭДС²), на основании анализа информации, проведенного в соответствии с подпунктом 3.1 настоящего пункта.

3.3. Осуществляет взаимодействие с ОЭДС в случае необходимости получения дополнительной информации о деятельности ОЭДС, включая информацию о реализуемых ОЭДС мероприятиях для обеспечения соответствия Рекомендациям Банка России № 18-МР.

3.4. Определяет степень (рейтинг) соответствия ОЭДС Рекомендациям Банка России № 18-МР. Рейтинг рассчитывается с использованием балльно-весового метода в соответствии с приложением 2 к настоящей Методике оценки, содержащим также пример расчета итогового рейтинга оценки.

4. По итогам оценки Банк России подготавливает отчет об оценке, содержащий в том числе информацию о присвоенном рейтинге, выявленных недостатках³ и предлагаемых изменениях в деятельности ОЭДС, а также Анкету, заполненную Банком России. Структура отчета об оценке приведена в приложении 3 к настоящей Методике оценки.

² Вопросы Анкеты не следует рассматривать как содержащие единственно возможные решения и способы соответствия Рекомендациям Банка России № 18-МР. Если ОЭДС в целях повышения качества оказания услуг по переводу денежных средств реализует мероприятия, не отмеченные в Рекомендациях Банка России № 18-МР, то это учитывается при формировании выводов по результатам оценки, в частности учитывается, каким образом мероприятия, реализуемые ОЭДС и отмеченные им в пояснениях к ответам, обеспечивают качественное оказание услуг клиентам.

³ Под недостатками понимаются выявленные при ответе на вопросы Анкеты факты нереализации Рекомендаций Банка России № 18-МР, которые могут негативно повлиять на качество оказания ОЭДС услуг клиентам, если не будут устранены.

5. После подготовки и согласования с ОЭДС отчета об оценке Банк России может направить ОЭДС предложения о составлении ОЭДС плана мероприятий по реализации предлагаемых изменений в деятельности ОЭДС, указанных в разделе II.4 отчета об оценке согласно приложению 3 к настоящей Методике оценки.

Приложение 1
к Методике оценки Банком России деятельности
операторов электронных денежных средств при
оказании клиентам услуг по переводу денежных
средств

Анкета

При выборе ответа «Да»/«Нет» в графе «Ответ» таблиц вопросов, за исключением вопроса 2 Анкеты, в строке, соответствующей ответу, проставляется знак «V».

В случае ответа «Да» в графе «Пояснения» приводится информация, раскрывающая ответ на вопрос, в том числе указываются ссылки на места размещения информации; в случае ответа «Нет» приводится аргументация такого ответа, если иное не указано в графе «Пояснения».

Если ОЭДС в целях повышения качества оказания услуг по переводу денежных средств клиентам реализует мероприятия, не отмеченные в Рекомендациях Банка России № 18-МР и вопросах Анкеты, в том числе в виде примеров, то в графе «Пояснения» необходимо отразить информацию о таких мероприятиях, а также о том, как данные мероприятия позволяют поддерживать качество оказания услуг клиентам, при этом знак «V» не проставляется. Вопросы Анкеты распространяются также на случаи оказания ОЭДС услуг по переводу денежных средств своим клиентам в целях исполнения договоров, заключенных указанными клиентами с третьими лицами⁴.

⁴ В том числе в целях оплаты услуг по перевозке пассажиров и багажа, оплате питания в общеобразовательных организациях.

1. В какой форме предоставляется клиенту до заключения договора для ознакомления информация, указанная в пунктах 1.1–1.17 таблицы, об оказываемых услугах по переводу денежных средств ОЭДС и порядке их оказания, в том числе содержащаяся в договоре с клиентом, правилах ОЭДС и иных документах ОЭДС⁵?

№ п/п	Содержание информации	Форма предоставления ⁶ информации	Пояснение (при необходимости)
1.1	Адреса официальных сайтов ОЭДС, а также сайтов, на которых клиентам предоставляются платежные услуги ОЭДС, в сети «Интернет»		
1.2	О наличии сведений об ОЭДС в Перечне операторов электронных денежных средств, публикуемом на официальном сайте Банка России в сети «Интернет»:		
1.2.1	указание прямой ссылки или ссылки на раздел официального сайта Банка России в сети «Интернет», где размещен указанный Перечень		
1.3	Виды электронных средств платежа (далее – ЭСП), предлагаемые ОЭДС клиентам для совершения операций с ЭДС		
1.4	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)		
1.5	Перечень доступных для клиента настроек по операциям с ЭДС:		
1.5.1	возможность установки ежедневного лимита на сумму и количество операций с ЭДС		

⁵ С учетом информации, предоставляемой ОЭДС клиенту в соответствии с частью 25 статьи 7 Федерального закона № 161-ФЗ.

⁶ 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».

№ п/п	Содержание информации	Форма предоставления ⁶ информации	Пояснение (при необходимости)
1.5.2	возможность формировать закрытый список получателей переводов ЭДС		
1.6	Перечень доступных для использования клиентом платежных приложений для совершения операций с ЭДС в разрезе видов ЭСП		
1.7	Сроки осуществления операций с ЭДС, в частности операций по увеличению остатка ЭДС и переводу ЭДС		
1.8	Порядок изменения условий обслуживания ОЭДС клиента, предусмотренных положениями договора с клиентом		
1.9	Основания изменения условий использования ЭСП:		
1.9.1	изменение условий использования ЭСП в связи с отсутствием у клиента операций в течение определенного периода времени (далее – неактивное ЭСП):		
1.9.1.1	указание периода времени (в днях, в месяцах), в течение которого должны отсутствовать операции у клиента для перевода ЭСП в статус неактивного		
1.9.1.2	указание перечня операций, определенных ОЭДС в качестве операций с ЭСП, отсутствие которых позволяет квалифицировать ЭСП как неактивное ЭСП		
1.10	Способы уведомления клиента об изменениях в условиях пользования ЭСП, указанных в пункте 1.9 настоящей таблицы		
1.11	Порядок возврата клиенту осуществленных переводов ЭДС (например, в рамках установленной в правилах платежных систем процедуры по возврату платежа)		
1.12	Перечень оказываемых ОЭДС дополнительных услуг при осуществлении операций с ЭДС:		

№ п/п	Содержание информации	Форма предоставления ⁶ информации	Пояснение (при необходимости)
1.12.1	перечень условий оказания указанных дополнительных услуг		
1.13	Ссылка на перечень привлеченных ОЭДС банковских платежных агентов, размещенный на официальном сайте ОЭДС в сети «Интернет», либо сам перечень		
1.14	Дополнительные сведения о валюте и сумме операций с ЭДС, а также о размерах вознаграждений, взимаемых ОЭДС с клиента:		
1.14.1	сведения о валюте расчетов по операциям с ЭДС, условиях проведения конверсионных операций, в том числе сведения об обменном курсе или способе его определения		
1.14.2	сведения о размере и порядке взимания ОЭДС и третьими лицами, с которыми ОЭДС заключен договор, вознаграждения с клиента, в том числе при обслуживании неактивного ЭСП, включая вознаграждения третьим лицам, с которыми ОЭДС заключен договор		
1.14.3	сведения о размере взимаемого ОЭДС и третьими лицами, с которыми ОЭДС заключен договор, вознаграждения с клиента за дополнительные услуги при обслуживании ЭСП и осуществлении операций с ЭДС		
1.14.4	о поступлении остатка ЭДС в доход ОЭДС при расторжении договора и необходимости клиента заранее вывести указанный остаток на свой банковский счет		
1.15	Сведения о порядке проведения идентификации (упрощенной идентификации) клиента, представителя клиента, выгодоприобретателя, бенефициарного владельца:		

№ п/п	Содержание информации	Форма предоставления ⁶ информации	Пояснение (при необходимости)
1.15.1	перечень сведений (документов), необходимых для идентификации (упрощенной идентификации) клиента		
1.16	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		
1.17	Сведения о рисках, связанных с использованием ЭДС, и необходимых мерах по их минимизации, имеющие с точки зрения ОЭДС практическую значимость для клиента		

2. Предоставляются ли клиенту сведения, указанные в пунктах 2.1–2.3 таблицы, после заключения договора в соответствии с выбранным им способом уведомления (из числа способов уведомлений, предлагаемых ОЭДС)?

При ответе «Да» проставляется знак «V», при ответе «Нет» проставляется знак «X».

№ п/п	Содержание информации	Предоставление сведений («Да»/«Нет»)	Способ уведом- ления ⁷	Способ уведомления выбран клиентом («Да»/«Нет») ⁸	Пояснение (при необходимости)
2.1	Об изменениях условий обслуживания ЭСП, предоставленного клиенту:				
2.1.1	об изменении статуса ЭСП на неактивный ЭСП				
2.1.2	о размере вознаграждения, взимаемого с клиента в связи с обслуживанием неактивного ЭСП				

⁷ Графа заполняется, если в предыдущей графе ответ «Да».

⁸ Графа заполняется, если заполнена предыдущая графа.

2.1.3	об изменении тарифов на услуги, оказываемые ОЭДС клиенту				
2.1.4	о действиях, которые клиент может совершить во избежание изменений условий обслуживания его ЭСП				
2.2	Об отказе ОЭДС в совершении клиентом операции с ЭДС с указанием причины отказа				
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				

3. Предоставляется ли клиенту информация, указанная в пункте 2.1 таблицы к вопросу 2 Анкеты, с указанием даты применения изменений заблаговременно (в разумный срок) до ее наступления?

При ответе «Да» в строке ответа «Да» приводится пояснение, конкретизирующее установленный срок уведомления клиента.

Ответ		Пояснение
Да		
Нет		

4. Присутствует ли в способах уведомлений, определенных в соответствии с пунктом 1.2 Рекомендаций Банка России № 18-МР, способ доведения информации персонально до сведения клиента (например, через СМС-уведомления, в личном кабинете, посредством телефонного звонка, по электронной почте)?

При ответе «Да» в строке ответа «Да» приводится пояснение, конкретизирующее способ доведения информации до клиента.

Ответ		Пояснение
Да		
Нет		

5. Присутствует ли в способах уведомлений, определенных в соответствии с пунктом 1.2 Рекомендаций Банка России № 18-МР, способ доведения информации (например, о тарифах, вознаграждениях, обязанностях клиента,

условиях, определяющих необходимость прохождения «полной» идентификации) в форме памятки в электронном виде или раздела правил ОЭДС, которые доводятся до сведения клиента в том числе способами, указанными в вопросе 4 Анкеты?

При ответе «Да» в строке ответа «Да» приводится пояснение, конкретизирующее способ доведения информации до сведения клиента.

Ответ		Пояснение
Да		
Нет		

6. Если ответ на вопрос 5 Анкеты «Да», то требует ли ОЭДС обязательного ознакомления и согласия клиента с указанной памяткой или разделом правил ОЭДС при обращении за получением услуги по переводу денежных средств (например, путем проставления ответов о согласии в открывающихся файлах при получении услуги дистанционно, в том числе посредством личного кабинета или мобильного приложения)?

При ответе «Да» в строке ответа «Да» приводится пояснение, конкретизирующее способ подтверждения обязательного ознакомления и согласия с указанной памяткой.

Ответ		Пояснение
Да		
Нет		

7. Поддерживается ли в актуальном состоянии информация, указанная в части 25 статьи 7 Федерального закона № 161-ФЗ и пункте 1.1 Рекомендаций Банка России № 18-МР?

Ответ		Пояснение
Да		
Нет		

8. Поддерживается ли в актуальном состоянии контактная информация службы поддержки клиентов ОЭДС (в том числе номер телефона, почтовый адрес для направления клиентами корреспонденции на бумажном носителе, электронный почтовый адрес)?

Ответ		Пояснение
Да		
Нет		

9. Предоставляется ли клиенту для ознакомления информация, указанная в вопросах 7 и 8 Анкеты, в электронной форме (например, в виде памяток), в том числе посредством прямых ссылок на информацию, размещенную на официальном сайте ОЭДС в сети «Интернет», или на раздел данного сайта, содержащий необходимую информацию?

При ответе «Да» в строке ответа «Да» приводится пояснение, конкретизирующее способ предоставления клиенту указанной информации для ознакомления.

Ответ		Пояснение
Да		
Нет		

10. Размещается ли информация, указанная в вопросах 7 и 8 Анкеты, в одном разделе на официальном сайте ОЭДС, включая личный кабинет клиента, официальных страницах ОЭДС в социальных сетях в сети «Интернет»?

При ответе «Да» в строке ответа «Да» приводится пояснение, конкретизирующее место размещения указанной информации.

Ответ		Пояснение
Да		
Нет		

11. Размещается ли информация, указанная в вопросах 7 и 8 Анкеты, в мобильном приложении ОЭДС для клиентов?

Ответ		Пояснение
Да		
Нет		

12. Размещается ли информация, указанная в вопросах 7 и 8 Анкеты, в местах обслуживания (самообслуживания) клиентов ОЭДС, в том числе посредством автоматических устройств банковских платежных агентов (субагентов)?

Ответ		Пояснение
Да		
Нет		

13. Предоставляется ли клиенту в иной форме для ознакомления информация, указанная в вопросах 7 и 8 Анкеты?

При ответе «Да» в строке ответа «Да» приводится пояснение, конкретизирующее иную форму ознакомления клиента с указанной информацией.

Ответ		Пояснение
Да		
Нет		

14. Размещается ли контактная информация службы поддержки клиентов ОЭДС на главной странице официального сайта ОЭДС, официальных страницах ОЭДС в социальных сетях в сети «Интернет», мобильного приложения ОЭДС для клиентов в целях обеспечения простоты поиска клиентами ОЭДС указанной контактной информации?

При ответе «Да» в строке ответа «Да» приводится пояснение, конкретизирующее место размещения контактной информации.

Ответ		Пояснение
Да		
Нет		

15. Обеспечивается ли в целях содействия урегулированию претензий клиентов возможность доступа клиентов ко всем версиям (редакциям) информации, указанной в части 25 статьи 7 Федерального закона № 161-ФЗ и пункте 1.1 Рекомендаций Банка России № 18-МР, как минимум за последние три года с указанием периода действия указанных версий (редакций) (например, путем размещения их (ссылок на них) на ресурсах,

перечисленных в пункте 1.3 Рекомендаций Банка России № 18-МР, предоставления клиенту доступа к необходимой версии (редакции) информации по его запросу в срок, не превышающий пяти рабочих дней)?

Ответ		Пояснение
Да		
Нет		

16. Располагает ли ОЭДС подтверждением ознакомления клиента с информацией, указанной в пункте 1.1 Рекомендаций Банка России № 18-МР?

Ответ		Пояснение
Да		
Нет		

17. Поддерживается ли в актуальном состоянии в программном обеспечении ОЭДС информация о получателях переводов ЭДС, с которыми ОЭДС заключены соответствующие договоры (в случае наличия такой информации в программном обеспечении ОЭДС)?

Ответ		Пояснение
Да		
Нет		

18. Ведется ли перечень наиболее часто задаваемых клиентами вопросов о деятельности ОЭДС и оказываемых ими услугах?

При ответе «Да» в строке ответа «Да» приводится пояснение, раскрывающее классификацию вопросов в соответствии с их тематикой.

Ответ		Пояснение
Да		
Нет		

19. Размещаются ли вопросы, указанные в вопросе 18 Анкеты, а также ответы на них на официальном сайте ОЭДС в сети «Интернет», а также в мобильном приложении ОЭДС для клиентов?

Ответ		Пояснение
Да		
Нет		

20. Организована ли работа службы поддержки клиентов ОЭДС (например, контактного центра, предусматривающего в том числе возможность использования автоматизированных способов коммуникации)?

Ответ		Пояснение
Да		
Нет		

21. Поддерживается ли 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)?

Ответ		Пояснение
Да		
Нет		

22. Размещена ли актуальная форма для получения обратной связи от клиентов ОЭДС в электронном виде на официальном сайте ОЭДС в сети «Интернет» и в мобильном приложении ОЭДС?

Ответ		Пояснение
Да		
Нет		

23. Предусматривает ли форма, указанная в вопросе 22 Анкеты, установление сроков рассмотрения обращений (вопросов) клиентов?

Ответ		Пояснение
Да		
Нет		

24. Обеспечена ли возможность ввода проверочной информации для незрячих клиентов при установке (наличии) на официальном сайте ОЭДС в сети «Интернет» защиты от автоматических обращений в формате Captcha (две опции: видео Captcha и аудио Captcha)?

Ответ		Пояснение
Да		
Нет		

25. Регистрируются ли уведомления от клиентов с указанием классификационного признака, по которому можно выявить уведомления о случаях и (или) попытках переводов денежных средств без добровольного согласия клиента в общем количестве уведомлений, получаемых ОЭДС от клиентов, для их последующей обработки согласно подпункту 1.5.7 пункта 1.5 Рекомендаций Банка России № 18-МР?

Ответ		Пояснение
Да		
Нет		

26. Обеспечивается ли проведение анализа работы службы поддержки клиентов ОЭДС (например, контактного центра, предусматривающего в том числе возможность использования автоматизированных способов коммуникации)?

Ответ		Пояснение
Да		
Нет		

27. Если ответ на вопрос 26 Анкеты «Да», то проводится ли данный анализ не реже чем один раз в год?

Ответ		Пояснение
Да		
Нет		

28. Проводится ли оценка удовлетворенности клиентов ОЭДС их взаимодействием со службой поддержки клиентов ОЭДС?

Ответ		Пояснение
Да		
Нет		

29. Если ответ на вопрос 28 Анкеты «Да», то анализируется ли в ходе указанной оценки возможность связаться со службой поддержки клиентов ОЭДС, включая время ожидания соединения с оператором службы поддержки клиентов ОЭДС?

Ответ		Пояснение
Да		
Нет		

30. Если ответ на вопрос 28 Анкеты «Да», то анализируются ли в ходе указанной оценки возможность и простота направления претензии, иного обращения и получения обратной связи по ним?

Ответ		Пояснение
Да		
Нет		

31. Обеспечивается ли служба поддержки клиентов ОЭДС актуальной информацией о работе ОЭДС и услугах, оказываемых ОЭДС?

Ответ		Пояснение
Да		
Нет		

32. Проводятся ли 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?

Ответ		Пояснение
Да		
Нет		

33. Осуществляются ли иные мероприятия, направленные на повышение качества оказания услуг по переводу денежных средств?

При ответе «Да» в строке ответа «Да» приводится пояснение, конкретизирующее виды указанных мероприятий.

Ответ		Пояснение
Да		
Нет		

Приложение 2
к Методике оценки Банком России
деятельности операторов электронных
денежных средств при оказании клиентам услуг
по переводу денежных средств

Порядок расчета рейтинга соответствия деятельности ОЭДС Рекомендациям Банка России № 18-МР

1. Расчет рейтинга соответствия деятельности ОЭДС Рекомендациям Банка России № 18-МР (итогового рейтинга оценки) осуществляется с использованием балльно-весаого метода.
2. Каждому вопросу Анкеты присваивается 1 балл и вес в соответствии с таблицей 1.

Таблица 1. Распределение вопросов Методики оценки по весам

Номер вопроса Анкеты	Вес вопроса	Всего вопросов	Максимальная сумма баллов с учетом веса (1 балл × вес вопроса)
1, 2 ⁹ , 7, 8, 15, 20, 31, 32	5	8	40
3, 4, 5, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 18, 19, 22, 23, 25, 26, 28	2	17	34
6, 17, 21, 24, 27, 29, 30, 33	1	8	8
Всего	X	33	82

⁹ Вопросы 1 и 2 Анкеты содержат вспомогательные подвопросы (в соответствии со структурой Рекомендаций Банка России № 18-МР), которым не присваивается балл, но которые позволяют формировать экспертное мнение по вопросам 1 и 2 Анкеты в целях их комплексной оценки в рамках пункта 3 настоящего Порядка с учетом анализа влияния недостатков, выявленных при ответах на вспомогательные подвопросы, и необходимых мероприятий для их устранения. При этом наличие недостатка, влияющего на информированность хотя бы по одному вспомогательному подвопросу вопросов 1 или 2 Анкеты, определяет отнесение всего вопроса 1 или 2 Анкеты в строки 2–4 Матрицы распределения вопросов Анкеты по соответствию ответам в графах 4–7 (далее – Матрица распределения) согласно пункту 3 настоящего приложения независимо от того, отсутствуют ли недостатки по остальным вспомогательным подвопросам вопроса 1 или 2 Анкеты соответственно.

3. Каждый оцененный вопрос Анкеты с учетом рассчитанной оценки (1 балл × вес вопроса) включается в графу 2 таблицы 2 в одну из строк (1–4), определенную по соответствию данного вопроса ответам, указанным в графах 4–7 таблицы 2.

Таблица 2. Матрица распределения вопросов Анкеты по соответствию ответам в графах 4–7

№ п/п	Распределение вопросов по соответствию ответам в графах 4–7	Сумма баллов	Выявлены ли недостатки?	Влияют ли выявленные недостатки на информированность клиентов?	Требуются ли для устранения выявленных недостатков дополнительные мероприятия, не выполнимые во временных рамках текущей деятельности?	Должны ли мероприятия по устранению выявленных недостатков быть инициированы и завершены оперативно?
1	2	3	4	5	6	7
1	Номера вопросов Анкеты, включенные в строку 1	$\sum_{i=1}^n (1 \text{ балл} \times \text{вес вопроса}_i)$ где n – количество вопросов, включенных в строку 1 таблицы 2	Нет	Нет	Нет	Нет
			Да			
2	Номера вопросов Анкеты, включенные в строку 2	$\sum_{i=1}^n (1 \text{ балл} \times \text{вес вопроса}_i)$ где n – количество вопросов, включенных в строку 2 таблицы 2	Да	Да	Нет	Нет
3	Номера вопросов Анкеты, включенные в строку 3	$\sum_{i=1}^n (1 \text{ балл} \times \text{вес вопроса}_i)$ где n – количество вопросов, включенных в строку 3 таблицы 2	Да	Да	Да	Нет
4	Номера вопросов Анкеты, включенные в строку 4	$\sum_{i=1}^n (1 \text{ балл} \times \text{вес вопроса}_i)$ где n – количество вопросов, включенных в строку 4 таблицы 2	Да	Да	Да	Да

3.1. При проведении последующей оценки вопросы Анкеты, вошедшие в состав неопцениваемых¹⁰ в соответствии с подпунктом 2.4.2 пункта 2 настоящей Методики оценки, автоматически включаются в строку 1 Матрицы распределения.

4. В графе 3 таблицы 2 рассчитывается суммарный балл по каждой из строк 1–4 как сумма баллов по всем вопросам, включенным в графу 2 соответствующей строки.

5. Рассчитываются совокупный суммарный балл по строкам 1 и 2 и совокупный суммарный балл по строкам 3 и 4, которые заносятся в графу рассчитанных значений таблицы 3.

6. Осуществляются сравнение значений, рассчитанных в рамках пунктов 4 и 5, с соответствующим диапазоном таблицы 3 и определение итогового рейтинга оценки.

Таблица 3. Соотношение рассчитанного совокупного суммарного балла и итогового рейтинга оценки

Диапазон	Рассчитанное значение		Итоговый рейтинг оценки
77–82	Сумма баллов по строке 1	$\sum_{\text{строка 1}}$	Соответствует
41–82	Совокупный суммарный балл по строкам 1 и 2 (при условии, что суммарный балл по строке 1 менее 77)	$\sum_{(\text{строка 1} + \text{строка 2})}$	В основном соответствует
42–82	Совокупный суммарный балл по строкам 3 и 4 (при условии, что суммарный балл по строке 4 менее 77)	$\sum_{(\text{строка 3} + \text{строка 4})}$	Частично соответствует
77–82	Сумма баллов по строке 4	$\sum_{\text{строка 4}}$	Не соответствует

7. ОЭДС присваивается итоговый рейтинг оценки.

¹⁰ В состав неопцениваемых могут войти только вопросы, которые в ходе предыдущей оценки были включены в строку 1 Матрицы распределения. Включение вопросов в состав неопцениваемых в ходе одной из проведенных оценок не исключает возможности оценки по таким вопросам в ходе последующих оценок с учетом информации и факторов, указанных в подпункте 2.4.2 пункта 2 настоящей Методики оценки.

Пример расчета итогового рейтинга оценки

1. Оценивается каждый вопрос в соответствии с весами, указанными в таблице 1, и Матрицей распределения.

Каждый оцененный вопрос со своей рассчитанной оценкой (1 балл × вес вопроса) включается в графу 2 Матрицы распределения в одну из строк (1–4), определенную по соответствию данного вопроса ответам, указанным в графах 4–7 (например, как показано в графе 2).

Матрица распределения вопросов Анкеты по соответствию ответам в графах 4–7 (пример)

№ п/п	Распределение вопросов по соответствию ответам в графах 4–7	Сумма баллов	Выявлены ли недостатки?	Влияют ли выявленные недостатки на информированность клиентов?	Требуются ли для устранения выявленных недостатков дополнительные мероприятия, не выполнимые во временных рамках текущей деятельности?	Должны ли мероприятия по устранению выявленных недостатков быть инициированы и завершены оперативно?
1	2	3	4	5	6	7
1	1, 2, 3, 8, 15 (с весом 5) 4, 5, 6, 9, 10, 12 (с весом 2)	37	Нет	Нет	Нет	Нет
			Да			
2	11, 13, 26 (с весом 2) 7, 17, 21, 24 (с весом 1)	10	Да	Да	Нет	Нет
3	20, 31, 32 (с весом 5) 27, 29, 30, 33 (с весом 1)	19	Да	Да	Да	Нет
4	14, 16, 18, 19, 22, 23, 25, 28 (с весом 2)	16	Да	Да	Да	Да

2. В графе 3 Матрицы распределения рассчитывается суммарный балл по каждой из строк 1–4 как сумма баллов по всем вопросам, включенным в графу 2 соответствующей строки.

3. Рассчитываются совокупный суммарный балл по строкам 1 и 2 и совокупный суммарный балл по строкам 3 и 4.

Пример расчета (по пунктам 2 и 3).

- а) Расчет по строке 1: $5 \text{ (вопросов)} \times 5 \text{ (вес)} + 6 \text{ (вопросов)} \times 2 \text{ (вес)} = 37 \text{ баллов}$
- б) Расчет по строке 2: $3 \text{ (вопроса)} \times 2 \text{ (вес)} + 4 \text{ (вопроса)} \times 1 \text{ (вес)} = 10 \text{ баллов}$
- в) Расчет по строке 3: $3 \text{ (вопроса)} \times 5 \text{ (вес)} + 4 \text{ (вопроса)} \times 1 \text{ (вес)} = 19 \text{ баллов}$
- г) Расчет по строке 4: $8 \text{ (вопросов)} \times 2 \text{ (вес)} = 16 \text{ баллов}$
- д) Расчет по сумме строк 1 и 2: $37 + 10 = 47 \text{ баллов}$
- е) Расчет по сумме строк 3 и 4: $19 + 16 = 35 \text{ баллов}$

4. Сравнение полученных значений с диапазонами и присвоение итогового рейтинга оценки.

Диапазон	Рассчитанное значение		Итоговый рейтинг оценки
77–82	Сумма баллов по строке 1	37	Соответствует
41–82	Совокупный суммарный балл по строкам 1 и 2 (при условии, что суммарный балл по строке 1 менее 77)	47	В основном соответствует
42–82	Совокупный суммарный балл по строкам 3 и 4 (при условии, что суммарный балл по строке 4 менее 77)	35	Частично соответствует
77–82	Сумма баллов по строке 4	16	Не соответствует

Рассчитанное значение, удовлетворяющее диапазону, = 47.

Итоговый рейтинг оценки – «В основном соответствует».

Приложение 3
к Методике оценки Банком России
деятельности операторов
электронных денежных средств
при оказании клиентам услуг по
переводу денежных средств

Структура и содержание отчета об оценке

I. Пояснительная записка

Пояснительная записка включает общие сведения об ОЭДС и его деятельности и основную информацию о проведенной оценке, в том числе:

сведения об ОЭДС (наименование, место нахождения, виды деятельности, показатели деятельности ОЭДС (в том числе количество и объем операций), особенности деятельности ОЭДС (например, на территории иностранных государств) и иные сведения при необходимости);

сроки проведения оценки;

указание на период деятельности ОЭДС, подлежащий оценке;

указание на проведение оценки ОЭДС впервые или на проведение последующей оценки, а также в случае проведения последующей оценки сведения о предыдущих оценках, проведенных в отношении ОЭДС;

перечень вопросов, на соответствие которым проводится оценка (при проведении последующей оценки ОЭДС), с указанием факторов, определенных в подпункте 2.4.2 пункта 2 настоящей Методики оценки, которые повлияли на состав вопросов Анкеты, подлежащих оценке;

описание источников информации, использованных при проведении оценки, которые могут включать законодательство Российской Федерации, нормативные и иные акты Банка России, правила ОЭДС и иные документы ОЭДС, информационные материалы, размещенные на официальном

сайте ОЭДС в сети «Интернет» и местах обслуживания клиентов, дополнительные материалы и информацию о деятельности ОЭДС (в том числе полученные по запросу Банка России), необходимые для проведения оценки, результаты предварительной оценки, проведенной ОЭДС с применением настоящей Методики оценки, которые указывают на степень соответствия Рекомендациям Банка России № 18-МР, информацию о выполнении мероприятий по предлагаемым изменениям в деятельности ОЭДС, разработанных по результатам предыдущей оценки, а также результаты предыдущих оценок (при последующей оценке);

информацию о препятствиях (при наличии), возникших при проведении оценки (например, о несвоевременном представлении информации или непредставлении информации ОЭДС).

II. Отчет об оценке

II.1. Информация о присвоенном рейтинге соответствия по всем вопросам Анкеты, о рейтинге, присвоенном в ходе предыдущей оценки (при ее проведении), а также о том, выявлены ли недостатки, которые могут привести к снижению качества оказания услуг клиентам, приводится по форме таблицы 1.

Таблица 1. Итоговые результаты оценки

Текущий рейтинг	[Указывается рейтинг]
Рейтинг, присвоенный в ходе предыдущей оценки (в случае ее проведения)	[Указывается рейтинг]
Выявлены ли недостатки, которые могут привести к снижению качества оказания услуг клиентам	«Да»/«Нет» При ответе «Да» указывается общая тематика ¹¹ , к которой относятся выявленные недостатки

¹¹ В случае возможности обобщения (например, предоставление информации до заключения договора, после заключения договора, способы доведения информации до сведения клиента, работа службы поддержки клиентов ОЭДС, размещение информации в разных информационных ресурсах).

II.2. Информация о включении вопросов Анкеты в Матрицу распределения в соответствии с пунктом 3 приложения 2 к настоящей Методике оценки приводится по форме таблицы 2.

Таблица 2. Распределение вопросов с учетом выявленных недостатков в деятельности ОЭДС

№ п/п	Распределение вопросов по соответствию ответам в графах 4–7	Сумма баллов	Выявлены ли недостатки?	Влияют ли выявленные недостатки на информированность клиентов?	Требуются ли для устранения выявленных недостатков дополнительные мероприятия, не выполнимые во временных рамках текущей деятельности?	Должны ли мероприятия по устранению выявленных недостатков быть инициированы и завершены оперативно?
1	2	3	4	5	6	7
1	Номера вопросов Анкеты, включенные в строку 1	[Указывается значение]	Нет	Нет	Нет	Нет
			Да			
2	Номера вопросов Анкеты, включенные в строку 2	[Указывается значение]	Да	Да	Нет	Нет
3	Номера вопросов Анкеты, включенные в строку 3	[Указывается значение]	Да	Да	Да	Нет
4	Номера вопросов Анкеты, включенные в строку 4	[Указывается значение]	Да	Да	Да	Да

II.3. Информация о значении суммарного балла и итоговом рейтинге оценки, определенных в соответствии с пунктами 5 и 6 приложения 2 к настоящей Методике оценки, приводится по форме таблицы 3.

Таблица 3. Определение итогового рейтинга оценки

Диапазон	Рассчитанное значение		Итоговый рейтинг оценки
77–82	Сумма баллов по строке 1	[Указывается значение]	Соответствует
41–82	Совокупный суммарный балл по строкам 1 и 2 (при условии, что суммарный балл по строке 1 менее 77)	[Указывается значение]	В основном соответствует
42–82	Совокупный суммарный балл по строкам 3 и 4 при условии, что суммарный балл по строке 4 менее 77)	[Указывается значение]	Частично соответствует
77–82	Сумма баллов по строке 4	[Указывается значение]	Не соответствует

II.4. При наличии информации о выявленных недостатках в деятельности ОЭДС предлагаемые изменения и рекомендуемые сроки¹² их реализации составляются по форме согласно таблице 2.

Таблица 4. Предлагаемые Банком России изменения с учетом выявленных недостатков в деятельности ОЭДС

№ п/п	Вопрос Анкеты	Выявленные недостатки ¹³	Компенсируется ли выявленный недостаток мероприятием, реализуемым ОЭДС, но не отраженным в Рекомендациях Банка России № 18-МР («Да»/«Нет»)? При ответе «Да» указать данное мероприятие ¹⁴	Предлагаемые изменения (при наличии) ¹⁵	Рекомендуемый срок реализации
1	2	3	4	5	6
1	1				
2	2				
...	...				
33	33				

¹² Конкретные сроки устанавливаются ОЭДС совместно с Банком России при разработке плана мероприятий по реализации предлагаемых изменений.

¹³ Проставляется «Нет», если недостаток по вопросу не выявлен.

¹⁴ В графу 4 могут быть включены также иные полученные комментарии (пояснения) ОЭДС, комментарии (пояснения) Банка России, учтенные при формулировании предлагаемого изменения, отражаемого в графе 5 настоящей таблицы.

¹⁵ Графы 5 и 6 заполняются, если при заполнении графы 4 проставлен ответ «Нет». При ответе «Да» в графе 4 графы 5 и 6 могут заполняться при наличии предлагаемого изменения.

Приложение
к отчету об оценке

Включается Анкета, заполненная Банком России в соответствии с приложением 1 к настоящей Методике оценки.