

<p>Небанковская кредитная организация «МОНЕТА» (общество с ограниченной ответственностью) 424000, г. Йошкар-Ола, ул. Гоголя, д.2 «А», тел. (8362) 45-43-83 ОГРН 1121200000316 ИНН/КПП 1215192632/121501001 БИК 048860734</p>	<p>Утверждено: Приказом № 345 от 09 декабря 2022 г. Председатель Правления НКО «МОНЕТА» (ООО)</p>
--	---

**ПОРЯДОК НАПРАВЛЕНИЯ КЛИЕНТАМИ ПРЕТЕНЗИЙ, ЗАЯВЛЕНИЙ, ЖАЛОБ
ПО ВОПРОСАМ ПЕРЕВОДА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ
НЕБАНКОВСКОЙ КРЕДИТНОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ
«МОНЕТА» (ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ)
версия 2.0**

Настоящий Порядок направления Клиентами претензий, заявлений, жалоб по вопросам перевода денежных средств Небанковской кредитной организации «МОНЕТА» (общество с ограниченной ответственностью) предназначен для Клиентов НКО «МОНЕТА» (ООО).

Определения.

Клиент - физическое лицо, юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, физическое лицо, зарегистрированное в ФНС в соответствии с ФЗ № 422-ФЗ от 27.11.2018 года «О проведении эксперимента по установлению специального налогового режима «Налог на профессиональный доход» в качестве плательщика налога на профессиональный доход.

Доверенное лицо Клиента (Доверенное лицо) – лицо, действующее от имени и в интересах Клиента на основании доверенности или на основании указания закона Российской Федерации либо акта уполномоченного на то государственного органа или органа местного самоуправления.

Система контроля и обработки обращений OTRS - многопользовательская компьютерная программа (программное обеспечение, система), позволяющая работать с входящей и исходящей электронной почтой.

Система электронного документооборота (СЭД) - компьютерная программа (программное обеспечение, система), позволяющая организовать работу с электронными документами (отправка, приём, хранение) с обязательной идентификацией отправителя.

Квалифицированная Электронная Подпись (КЭП) - разновидность электронной подписи, которая может быть получена в аккредитованном удостоверяющем центре. КЭП подтверждается сертификатом от аккредитованного удостоверяющего центра. Документ, подписанный КЭП приравнивается к бумажному документу, подписанному собственноручной подписью.

Претензия, Претензии - претензия, заявление, жалоба Клиента по вопросам перевода денежных средств.

1. Общие положения

Клиент НКО «МОНЕТА» (ООО) (далее – НКО), вправе направить в НКО Претензии по вопросам перевода денежных средств Небанковской кредитной организацией «МОНЕТА» (общество с ограниченной ответственностью) в установленном порядке и сроки, способом, получить ответ на Претензию.

Настоящий порядок является документом, обобщающим претензионный порядок, предусмотренный договорами, заключенными между НКО и Клиентами.

2. Способы получения НКО Претензий

Претензии могут быть инициированы Клиентом при помощи сообщения, отправленного с использованием электронной почты, СЭД, либо на бумажном носителе:

- сканированные копии Претензии, отправленные по электронной почте в систему контроля и обработки обращений OTRS;
- Претензии, отправленные в систему контроля и обработки обращений OTRS;
- оригинал Претензии на бумажном носителе, отправленные посредством почтовой связи, курьерской доставки, иным способом доставки;
- Претензии, отправленные через СЭД, подписанные КЭП.

Претензии в электронном виде могут быть направлены в НКО на адрес электронной почты НКО helpdesk.support@moneta.ru или отправленные в систему OTRS посредством заполнения формы по адресу в сети Интернет <https://www.moneta.ru/support.htm>, <https://www.payanyway.ru/backoffice/auth/support>.

Претензии на бумажном носителе могут быть направлены в НКО посредством почтовой связи, курьерской доставки или иным способом доставки по адресу: 424000, Республика Марий Эл, г. Йошкар-Ола, ул. Гоголя, д. 2А.

3. Содержание Претензии

НКО рассматривает Претензии при наличии признаков, указывающих на:

- дееспособность Клиента - физического лица;
- правоспособность Клиента - юридического лица или индивидуального предпринимателя;
- наличие полномочий Доверенного лица Клиента;
- наличие контактной информации Клиента;
- обоснованность требований, фактов, обстоятельств, свидетельствующих о возникновении спорной ситуации.

Дееспособность физического лица подтверждается достижением совершеннолетнего возраста (18 лет), за исключением установленных Гражданским Кодексом РФ случаев приобретения дееспособности до наступления совершеннолетия.

Правоспособность юридического лица или индивидуального предпринимателя возникает с момента внесения в единый государственный реестр юридических лиц сведений о его создании и прекращается в момент внесения в указанный реестр сведений о его прекращении.

Документом, подтверждающим полномочия Доверенного лица, может являться:

- доверенность от имени Клиента, удостоверенная нотариально,
- доверенность от имени Клиента - юридического лица подписанная его руководителем или иным лицом, уполномоченным на это в соответствии с законом и учредительными документами,
- акт государственного органа или органа местного самоуправления.

Контактная информация Клиента отражается в Претензии или на почтовом конверте, в случае поступления Претензии посредством почтовой связи, курьерской доставки или иного способа доставки.

Контактной информацией при направлении Претензии на адрес электронной почты НКО или посредством заполнения формы на сайте НКО в сети Интернет является адрес электронной почты Клиента.

Обоснованность требований, фактов, обстоятельств, свидетельствующих о возникновении спорной ситуации, дает возможность НКО и Клиенту заключить соглашение или урегулировать спор в досудебном порядке.

4. Ответ на Претензии.

Ответ на Претензию, направленную Клиентом в систему контроля и обработки обращений OTRS отправляется в электронном виде.

Ответ на Претензию, поступившую в НКО на бумажном носителе/через СЭД/ из Банка России, направляется на бумажном носителе - фирменном бланке НКО «МОНЕТА» (ООО), с указанием Ф.И.О./ наименования ООО, адреса по месту регистрации (жительства) или иного адреса указанного Клиентом в Претензии, адреса электронной почты Клиента (при наличии).

Ответ на Претензию от имени НКО подписывает уполномоченное лицо – Председатель Правления НКО или лицо, действующее на основании доверенности, выданной Председателем Правления НКО. В случае подписания ответа лицом, действующим на основании доверенности – копия доверенности прилагается к ответу. В случае отправки ответа посредством СЭД, ответ подписывается КЭП Председателем Правления НКО.

5. Срок направления ответа на Претензии.

Срок для направления ответа на Претензию в отсутствие договорных отношений с НКО, составляет не более 30 (тридцати) календарных дней.

Срок для направления ответа на Претензию при наличии договорных отношений с НКО устанавливается условиями договора.

При наличии договора с НКО, заключенного посредством направления оферты Клиента в НКО или иными предусмотренными договорами способами (<https://www.moneta.ru/info/d/ru/public/users/nko-documents.htm>), установлены следующие сроки для направления ответа на Претензию:

Номер п/п	Наименование договора	Срок ответа
1.	Соглашение об использовании Электронного средства платежа «МОНЕТА.РУ» и о переводе электронных денежных средств	30 календарных дней или 60 календарных дней (трансграничный перевод денежных средств) со дня получения НКО
2.	Оферта на оказание услуг Сервиса WISEWALLET	10 календарных дней со дня получения НКО
3.	Оферта на оказание услуг Сервиса WISEWAITER	10 календарных дней со дня получения НКО
4.	Договор об условиях и порядке предоставления НКО услуги по обслуживанию эмитированных сторонними банками банковских карт физических лиц и других способов оплаты с применением Интернет-ресурса НКО	30 календарных дней со дня получения НКО
5.	Договор на оказание услуг Сервиса SELF.PAYANYWAY.RU	10 календарных дней со дня получения НКО
6.	Договор о переводах без открытия счетов в Системе МОНЕТА.РУ и осуществлении информационно-технологического взаимодействия для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей —резидентов РФ	30 календарных дней со дня получения НКО
7.	Договор о переводах без открытия счетов в Системе МОНЕТА и осуществлении информационно-технологического взаимодействия для нерезидентов Российской Федерации.	20 рабочих дней со дня отправления
8.	Договор об информационно-технологическом	15 рабочих дней

	взаимодействии НКО «МОНЕТА» (ООО) и Платформ	со дня получения НКО
9.	Договор о привлечении банковского платежного агента для осуществления операций платежного агрегатора	15 рабочих дней с даты направления
10.	Правила расчетного обслуживания юридических лиц и индивидуальных предпринимателей в НКО «МОНЕТА» (ООО)	30 календарных дней со дня получения НКО

Отправка (сообщение) ответа на Претензию осуществляется НКО следующими видами и способами:

- в электронном виде посредством электронной почты через систему контроля и обработки обращений OTRS;
- посредством почтовой связи, курьерской доставки иным способом доставки направляется оригинал ответа на бумажном носителе;
- через СЭД.