

# ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ

Выдержка из ПРАВИЛ осуществления перевода электронных денежных средств  
в Небанковской кредитной организации "МОНЕТА.РУ" (общество с ограниченной ответственностью)  
(НКО «МОНЕТА.РУ» ООО)  
утверждены решением Совета директоров НКО «МОНЕТА.РУ» (ООО)  
Протокол № 3-13 от 07 мая 2013 года

## 7. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ ОПЕРАТОРОМ, ВКЛЮЧАЯ ПРОЦЕДУРУ ОПЕРАТИВНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТОМ

7.1. Оператор рассматривает претензии Клиента, в том числе при возникновении споров, связанных с использованием Клиентом его ЭСП, а также предоставляет Клиенту возможность получать информацию о результатах рассмотрения претензии, в том числе в письменной форме по требованию Клиента, в срок не более 30 дней со дня получения таких претензий, а также не более 60 дней со дня получения претензии в случае использования ЭДС для осуществления трансграничного перевода ЭДС.

7.2. Претензии Клиент направляет в Службу поддержки Оператора посредством:

- 1) формы обратной связи на Web-сайте и Мобильном приложении Оператора;
- 2) обращения на электронную почту [helpdesk.support@moneta.ru](mailto:helpdesk.support@moneta.ru);

7.3. Для оперативного взаимодействия со Службой сопровождения Оператора Клиент может позвонить по телефонному номеру, указанному на Web-сайте или Мобильном приложении Оператора.

7.4. Служба сопровождения Оператора работает в круглосуточном режиме без выходных.

7.5. Ответ на претензию направляется Клиенту в виде электронного письма на адрес электронной почты, указанной клиентом как адрес для получения Сообщений от оператора.

7.6. В случае принятия решения о полном удовлетворении претензии Оператор вправе совершить соответствующее действие без направления заявителю ответа об удовлетворении.

7.7. Процедуры оперативного взаимодействия Оператора с Клиентами включают:

- направление Клиенту Сообщения о совершении каждой операции с использованием ЭСП и/или отказа в ее совершении;
- получение и фиксацию Сообщений Клиента об утрате Реквизитов доступа к ЭСП и/или о его использовании без согласия Клиента;
- приостановление или прекращение использования Клиентом ЭСП на основании уведомления Клиента.