

# ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ

Выдержка из ПРАВИЛ осуществления перевода электронных денежных средств в Небанковской кредитной организации "МОНЕТА" (общество с ограниченной ответственностью) (НКО «МОНЕТА» (ООО)) утверждены решением Правления НКО «МОНЕТА» (ООО) Протокол № 12-17 от 05 июля 2017 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. Оператор вправе по своему усмотрению направлять Клиенту любые иные уведомления (в том числе порождающие правовые последствия), ответы на заявления, претензии и прочие обращения, одним из следующих способов:

7.5.1. путем размещения на Сайте Оператора;

7.5.2. непосредственно в Личный кабинет Клиента;

7.5.3. на электронный адрес Клиента, предоставленный в соответствии с Договором ЭСП;

7.5.4. отправкой SMS-сообщения на номер телефона, предоставленный в соответствии с Договором ЭСП.

7.5.5. на почтовый адрес, предоставленный Клиентом Оператору в соответствии с Договором ЭСП посредством Личного кабинета.

7.6. При отправке уведомлений в соответствии с подпунктами 7.5.1.-7.5.4. настоящих Правил уведомление считается полученным Клиентом по истечении 24 часов с момента отправки уведомления. При отправке уведомления в соответствии с подпунктом 7.5.5. настоящих Правил уведомление считается полученным Клиентом по истечении 14 суток с момента отправки уведомления

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

7.8. 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.