

Регламент реагирования на возникновение негативных ситуаций при проведении переводов для пополнения счетов клиентов НКО «МОНЕТА.РУ» (ООО) и проведении оплат в адрес партнёров НКО.

Событие	Действие
<p>1. Поступление обращения в Отдел сопровождения от клиента, допустившего ошибку при проведении перевода.</p>	<p>1. В случае успешного поступления средств в систему (зачисление перевода на существующий и ошибочно указанный номер счёт в системе), принимает меры по временной блокировке счёта получателя до решения вопроса. Запрашивает у обратившегося клиента документальное подтверждение проведения перевода (скан чека, фото квитанции и т.п.). После получения доказательств внесения средств, производит возврат средств на правильный счёт клиента, уведомляет клиента об осуществлении перевода и восстанавливает функционирование счёта получателя ошибочного перевода.</p> <p>1.1. При наличии дополнительных параметров перевода (изменений списанных комиссий при зачислении на разные группы счетов клиентов системы, либо расхождений в курсах конвертации средств на день оплаты и на день проведения возврата, возврат проводит сотрудник отдела бухгалтерского учёта НКО.</p> <p>2. В случае не поступления средств в систему, сотрудник отдела сопровождения консультирует клиента о необходимости обращения для решения вопроса в службу поддержки компании-отправителя перевода.</p> <p>3. В случае выявления технического сбоя при проведении платежа вопрос решается взаимодействием между компанией-отправителем и НКО при содействии Технического отдела и/или Отдела бухгалтерского учёта и отчетности.</p> <p>4. В случае успешного зачисления перевода в адрес юридического лица сотрудник Коммерческого отдела НКО связывается с компанией-получателем для выяснения возможности приостановки и отзыва платежа.</p>
<p>2. Поступление обращения в Отдел сопровождения от физического лица, не являющегося клиентом НКО и пострадавшего от мошеннических действий третьего лица.</p>	<p>1. Сотрудник Отдела сопровождения выявляет факт проведения перевода в системе. При подтверждении факта проведения перевода через систему и выявлении счёта получателя, счёт блокируется до выяснения вопроса. У пострадавшего лица требуется предоставление документального доказательства проведения перевода с его счёта. Также пострадавшее лицо консультируется о необходимости обращения с заявлением о факте произошедшего в органы охраны правопорядка. Также сотрудники Отдела сопровождения связываются с получателем перевода и просят предоставления документального доказательства проведения перевода и</p>

	<p>комментариев по возникшей ситуации. При не предоставлении доказательств проведения спорного перевода получателем, счёт остаётся заблокированным, средства на счёте могут находиться вплоть до вынесения решения по данной ситуации судебными органами.</p> <p>2. В случае успешного зачисления претензионного перевода в адрес юридического лица сотрудник Коммерческого отдела НКО связывается с компанией-получателем для выяснения возможности приостановки и отзыва платежа.</p>
<p>3. Поступление обращения в систему от представителя компании-партнёра НКО о спорном платеже, отзыве перевода, либо несанкционированном переводе.</p>	<p>1. При наличии претензии только к переводу(ам) и наличии средств на счёте получателя, производится возврат перевода в адрес компании-отправителя. Возврат переводов в адрес юридических лиц проводится на основании официального запроса от компании-отправителя. Возврат производит сотрудник Отдела бухгалтерского учёта и отчетности НКО с отражением возврата по программам бухгалтерского учёта, при наличии данной необходимости.</p> <p>2. В случае наличия претензий к счёту получателя со стороны компании-партнёра, либо выявлении признаков мошеннического использования счёта в ходе проверки обращения, счёт получателя блокируется до выяснения ситуации сотрудником Отдела сопровождения.</p> <p>В случае выявления факта несанкционированных доступов о ситуации уведомляется Служба безопасности НКО. В случае зачисления претензионного перевода в адрес юридического лица сотрудник Коммерческого отдела НКО связывается с компанией-получателем для выяснения возможности приостановки и отзыва платежа.</p>
<p>4. Поступление обращения от представителя юридического лица, не являющегося партнёром НКО.</p>	<p>Сотрудник Отдела сопровождения выявляет факт проведения перевода в системе, а также наименование компании, через которую поступил перевод. При необходимости счёт получателя может быть временно заблокирован до снятия претензии по принятым средствам. Представителям обратившейся компании сообщается о необходимости обращения в компанию-отправителя перевода, являющуюся партнёром НКО, по официальному обращению которой перевод может быть возвращён.</p> <p>При отсутствии по какой-либо причине возможности обратиться в компанию-отправителя представитель компании вправе обратиться в правоохранительные органы для решения возникшего вопроса.</p>
<p>5. Поступление обращения в систему от контролирующей организации.</p>	<p>Сотрудник Отдела финансового мониторинга выявляет ситуацию по поступившему запросу и готовит официальный ответ в адрес контролирующей организации.</p> <p>При необходимости проведения возврата перевод проводит Отдел бухгалтерского учёта и отчетности с отражением возврата по программам бухгалтерского учёта, при наличии данной необходимости.</p> <p>Ответ согласовывается с Юридическим отделом НКО.</p>
<p>6. Поступление официального</p>	<p>Сотрудник Отдела сопровождения выявляет факт проведения перевода через систему и наличие остатка средств на счёте. В</p>

<p>запроса от ведомственных органов о расследовании факта мошенничества.</p>	<p>случае необходимости о наличия основания, производит блокировку счёта получателя. Получатель средств в данном случае не уведомляется. Сотрудник Отдела сопровождения подготавливает официальный ответ в обратившийся орган. Ответ согласовывается с Юридическим отделом НКО.</p>
<p>7. Поступление запроса от судебных органов.</p>	<p>Сотрудник Отдела сопровождения рассматривает обращение и выявляет факт проведения перевода и наличия средств на счёте получателя. Счёт блокируется, получатель средств в данном случае не уведомляется. При наличии решения судебных органов о необходимости возврата средств и наличии остатка средств на претензионном счёте Отдел бухгалтерского учёта и отчетности осуществляет возврат средств на указанные банковские реквизиты пострадавшего лица. Счёт получателя блокируется переносится в неактивную группу сотрудником Отдела сопровождения. В случае поступления обращения касательно счёта юридического лица, с данным юридическим лицом расторгается соглашение о сотрудничестве. Сотрудник Отдела сопровождения подготавливает официальный ответ в обратившийся орган. Ответ согласовывается с юридическим отделом НКО.</p>
<p>8. Отказ от поставки товара или оказания услуги со стороны клиента.</p>	<p>Согласно правилам НКО порядок возврата денежных средств за оплаченные товары / услуги должен быть размещен на сайте партнёра в открытом доступе. Процедуру возврата платежа клиенту осуществляют представители партнёра из личного кабинета на сайте НКО. При наличии технической возможности возврат производится тем же способом, которым проводилось зачисление. В случае невозможности проведения возврата способом зачисления, возврат производится способом, согласованным с клиентом. Согласно законодательству РФ, зачисленные средства возвращаются в полном объёме, включая комиссию за перевод, если она взималась с клиента при проведении оплаты. В случае возникновения разногласий между клиентом и партнёром относительно порядка выполнения обязательств в НКО поступает обращение от клиента. Сотрудник Отдела сопровождения получает от клиента информацию о платеже, сроках, попытках связи с партнёром и наличии ответов от них. Далее вопрос переадресовывается в Отдел оценки бизнес-рисков НКО. Сотрудник Отдела оценки бизнес-рисков связывается с партнёром на предмет выявления нарушений законодательства в действиях со стороны партнёра и получения комментариев относительно возникшей ситуации и/или получения документальных доказательств поставки товара / оказания услуги. Если ситуацию не удаётся урегулировать, ставится вопрос о блокировке счёта партнёра в системе НКО и приостановке вывода средств на р\с партнёра на срок до 180 дней и/или прекращении сотрудничества с данным партнёром, в зависимости от ситуации. Решение о блокировке счёта партнёра принимает Коммерческий директор НКО, либо</p>

	<p>лицо, выполняющее его функции во время его отсутствия.</p> <p>В случаях отсутствия связи с партнёром, не предоставления доказательных документов, либо отказа партнёра в решении возникшего разногласия с клиентом, а также при обращении клиента в НКО в срок до 180 дней после проведения оплаты, средства могут быть возвращены клиенту по односторонней инициативе НКО при их наличии на счёте партнёра.</p> <p>Клиенту рекомендуется обращение в судебные и/или правоохранительные органы для дальнейшего разбирательства.</p>
<p>9. Поступление обращения клиента о не поставке товара / неоказании услуги со стороны партнёра.</p>	<p>Сотрудник Отдела сопровождения получает информацию от клиента о платеже, сроках, попытках связи с представителями компании-партнёра и наличии ответов от них. В случае превышения заявленных регламентных сроков поставки товара / оказания услуги, вопрос переадресовывается в Отдел оценки бизнес-рисков НКО. Сотрудник Отдела оценки бизнес-рисков связывается с представителями компании-партнёра для получения комментариев относительно возникшей ситуации и/или получения документальных доказательств поставки товара / оказания услуги.</p> <p>Если ситуацию не удаётся урегулировать, ставится вопрос о блокировке счёта партнёра в системе НКО и приостановке вывода средств на р\с партнёра на срок до 180 дней и/или прекращении сотрудничества с данным партнёром, в зависимости от ситуации. Решение о блокировке счёта партнёра принимает Коммерческий директор НКО, либо лицо, выполняющее его функции во время его отсутствия.</p> <p>В случаях отсутствия связи с партнёром, не предоставления доказательных документов, либо отказа партнёра в решении возникшего разногласия с клиентом, а также при обращении клиента в НКО в срок до 180 дней после проведения оплаты, средства могут быть возвращены клиенту по односторонней инициативе НКО при их наличии на счёте партнёра.</p> <p>Клиенту рекомендуется обращение в судебные и/или правоохранительные органы для дальнейшего разбирательства.</p>