

|  |  |
|--|--|
| НКО «МОНЕТА» (ООО)<br>ИНН 1215192632, КПП 121501001<br>ОГРН 1121200000316, ОКПО 38024380 | УТВЕРЖДЕН<br>Приказом НКО «МОНЕТА» (ООО)<br>от 21.03.2024 № 89 |
|--|--|

**ПОРЯДОК НАПРАВЛЕНИЯ КЛИЕНТАМИ ПРЕТЕНЗИЙ ПО ВОПРОСАМ  
ПЕРЕВОДА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ  
НКО «МОНЕТА» (ООО)  
(Версия 3.0)**

г. Йошкар-Ола, 2024

## Оглавление

|  |   |
|--|---|
| 1. Контроль версий.....                      | 3 |
| 2. Термины и определения .....               | 3 |
| 3. Общие положения .....                     | 3 |
| 4. Способы направления Претензий.....        | 3 |
| 5. Содержание Претензии.....                 | 4 |
| 6. Ответ на Претензию.....                   | 4 |
| 7. Срок направления ответа на Претензию..... | 5 |

## 1. Контроль версий

| Версия | Дата       | Внесенные изменения          |
|--------|------------|------------------------------|
| 1.0    | 07.05.2013 | Исходная версия              |
| 2.0    | 09.12.2022 | Плановый пересмотр документа |
| 3.0    | 21.03.2024 | Переработка документа        |

## 2. Термины и 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** – претензия, заявление, жалоба Клиента по вопросам перевода денежных средств.

## 3. Общие положения

Порядок направления клиентами претензий, заявлений, жалоб по вопросам перевода денежных средств Небанковской кредитной организацией «МОНЕТА» (общество с ограниченной ответственностью) (далее – Порядок) разработан для использования Клиентами Небанковской кредитной организации «МОНЕТА» (общество с ограниченной ответственностью) (далее – НКО).

Клиент вправе направить в НКО Претензию и получить ответ в порядке и сроки, установленные настоящим Порядком.

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

## 4. Способы направления Претензий

Клиент может направить в НКО Претензию одним из следующих способов:

- в электронном виде по электронной почте;

- в электронном виде по системе OTRS;
- в электронном виде по системе СЭД;
- на бумажном носителе с помощью почтовой связи, курьерской доставки или иным способом доставки.

По электронной почте направляются сканированные копии Претензий на адрес электронной почты НКО [helpdesk.support@moneta.ru](mailto:helpdesk.support@moneta.ru).

По системе СЭД Претензия подписывается КЭП.

По системе OTRS заполняется форма, размещенная в сети Интернет по адресу: <https://www.moneta.ru/support.htm>, <https://www.payanyway.ru/backoffice/auth/support>.

Претензии на бумажном носителе направляются по адресу: 424000, Республика Марий Эл, г. Йошкар-Ола, ул. Гоголя, д. 2А.

## 5. 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 почтовой связью, курьерской доставкой или иным способом доставки.

Контактной информацией при направлении Претензии электронной почтой или по системе OTRS 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.

## 6. Ответ на Претензию

Ответ на Претензию, поступившую по системе OTRS, отправляется по этой же системе ответным сообщением.

Ответ на Претензию, поступившую на бумажном носителе, или по системе СЭД, или из Банка России, направляется в бумажном виде на фирменном бланке НКО 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 или лицо, действующее на основании доверенности, выданной Председателем Правления. В случае подписания ответа лицом, действующим на основании доверенности – к ответу прилагается копия доверенности. В случае отправки ответа по системе СЭД ответ подписывается КЭП Председателем Правления.

## 7. Срок направления ответа на Претензию

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

При наличии договорных отношений с НКО, сроки для направления ответа устанавливаются в зависимости от типа договора:

| Номер п/п | Наименование договора   | Срок ответа                                  |
|-----------|---|--|
| 1.        | Соглашение об использовании Электронного средства платежа «МОНЕТА.РУ» и о переводе электронных денежных средств   | 15 календарных дней со дня получения НКО     |
| 2.        | 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     |
| 3.        | Договор на оказание услуг Сервиса SELF.PAYANYWAY.RU   | 10 календарных дней со дня получения НКО     |
| 4.        | 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     |
| 5.        | Договор о переводах без открытия счетов в Системе МОНЕТА и осуществлении информационно-технологического взаимодействия для нерезидентов Российской Федерации.                                       | 30 календарных дней со дня получения НКО     |
| 6.        | Договор об информационно-технологическом взаимодействии НКО «МОНЕТА» (ООО) и Платформ   | 15 рабочих дней со дня получения НКО         |
| 7.        | Договор о привлечении банковского платежного агента для осуществления операций платежного агрегатора  | 15 рабочих дней с даты направления претензии |
| 8.        | Правила расчетного обслуживания юридических лиц и индивидуальных предпринимателей в НКО «МОНЕТА» (ООО)  | 30 календарных дней со дня получения НКО     |
| 9.        | Договор НКО на осуществление деятельности банковским платежным агентом  | 10 рабочих дней с даты направления претензии |
| 10.       | Соглашение об использовании Электронного средства платежа «МОНЕТА.РУ» и о переводе электронных денежных средств в Приложении «Клуб друзей»  | 15 календарных дней со дня получения НКО     |

|     |   |  |
|-----|---|--|
| 11. | Соглашение об использовании Электронного средства платежа «МОНЕТА.РУ» и о переводе электронных денежных средств в Приложении «Мой налог»  | 15 календарных дней со дня получения НКО |
| 12. | Договор о переводах без открытия счетов и осуществлении информационно-технологического взаимодействия для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей с привлечением Платформы ИП Бортник И.К.      | 30 календарных дней со дня получения НКО |
| 13. | Договор о переводах без открытия счета в Системе МОНЕТА.РУ и осуществлении информационно-технологического взаимодействия с привлечением Платформы ООО «ФОРСТ» (ИНН 5027241108, ОГРН 1165027054939)        | 30 календарных дней со дня получения НКО |
| 14. | Договор о переводах без открытия счета в Системе МОНЕТА.РУ и осуществлении информационно-технологического взаимодействия с привлечением Платформы ООО «ЯНДЕКС.ТАКСИ» (ИНН 7704340310, ОГРН 5157746192731) | 30 календарных дней со дня получения НКО |

Ответ на Претензию направляется НКО одним из следующих способов:

- в электронном виде по системе OTRS;
- в электронном виде по системе СЭД;
- на бумажном носителе с помощью почтовой связи, курьерской доставки иного способа доставки.