

## РЕГЛАМЕНТ ПРЕТЕНЗИОННОЙ РАБОТЫ

1. Если принятые Денежные средства, о которых в Системе имеется информация, не были учтены в реестре Переводов или были учтены в реестре Переводов, но Перевод не был перечислен на банковский счет Поставщика, то Поставщик вправе направить ПНКО соответствующую претензию. Претензия направляется по адресу электронной почты ПНКО support@inescobank.ru и должна содержать следующую информацию (отдельно по каждому Переводу денежных средств, если спорных Переводов было несколько):

- содержание претензии - указание о не включении принятых ПНКО или ее Агентом Денежных средств в Реестр или о не зачислении Перевода на банковский счет Поставщика;
- номер транзакции;
- идентификатор клиента (номер договора/телефона/лицевого счета);
- дата/время Перевода денежных средств;
- Сумма Перевода;
- наименование и идентификатор Поставщика.

2. ПНКО, получив указанную в п.1 настоящего Приложения претензию, обязан рассмотреть ее в срок не позднее пяти дней с момента получения.

3. По итогам рассмотрения претензии ПНКО обязана:

- По претензии о не включении принятых денежных средств в Реестр: указать причину их не включения в реестр, либо указать номер реестра, в который они были включены, и осуществить перечисление Перевода и предоставить Поставщику данные платежного поручения, либо
- предоставить Поставщику письменный обоснованный отказ в исполнении претензии в случае, если ПНКО на момент принятия претензии уже перечислило Перевод и незачисление суммы Перевода на банковский счет Поставщика произошло не по вине ПНКО, и предоставить Поставщику данные платежного поручения.

4. Обмен документами при реализации предусмотренной настоящим Приложением процедуры (если иное не предусмотрено настоящим Приложением или Договором) осуществляется с использованием электронной почты.