

## **Способы подачи претензий и порядок их рассмотрения**

Претензии могут быть предъявлены Банковскому платежному агенту в письменном виде следующими способами:

- 1) По адресу электронной почты: [info@payture.com](mailto:info@payture.com)
- 2) По адресу места нахождения: 101000, г. Москва, ул. Покровка, д. 1/13/6, стр. 2, эт.3, пом. I, ком. 6, оф. 96.

При предъявлении претензии должны быть предоставлены документы и/или иные данные, подтверждающие нарушение Условий осуществления расчетов по переводам, совершаемым в сети Интернет.

Банковский платежный агент обязуется ответить на полученную претензию в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней. Этот срок может быть продлен на 10 (десять) рабочих дней, если потребуется дополнительная информация для принятия решения.

Ответ на претензию направляется по адресу электронной почты, а при его отсутствии по почтовому адресу.