

**УТВЕРЖДАЮ**



Председатель Правления  
НКО «Альтернатива» (ООО)

Ю. А. Тулинова

«15» марта 2021 г.

## **Памятка для клиента НКО «Альтернатива» (ООО), осуществляющего перевод денежных средств без открытия банковского счета**

Переводы денежных средств без открытия банковских счетов осуществляются в соответствии с действующим законодательством и нормативными актами Банка России в рамках применяемых форм безналичных расчетов на основании распоряжений клиента о переводе денежных средств.

Перевод денежных средств осуществляется за счет денежных средств плательщика, предоставленных им без открытия банковского счета.

Перевод денежных средств осуществляется в срок не более трех рабочих дней начиная со дня предоставления плательщиком наличных денежных средств в целях перевода денежных средств без открытия банковского счета.

За осуществление перевода денежных средств без открытия банковского счета НКО взимается вознаграждение, размер и порядок взимания которого предусмотрены «Тарифами комиссионного вознаграждения на услуги НКО «Альтернатива» (ООО)», размещенными в операционном зале НКО, около кассового узла или на информационном стенде внутреннего структурного подразделения НКО (далее ВСП), а также на сайте НКО [www.altbank.com](http://www.altbank.com).

НКО осуществляет перевод денежных средств без открытия банковских счетов посредством:

- приема наличных денежных средств, распоряжения плательщика - физического лица и зачисления денежных средств на банковский счет получателя средств;
- приема наличных денежных средств, распоряжения плательщика - физического лица и выдачи наличных денежных средств получателю средств - физическому лицу.

Для оформления распоряжения и осуществления перевода денежных средств без открытия банковского счета физическое лицо обращается к сотруднику Операционного отдела НКО или кассиру-операционисту ВСП (далее Сотрудник НКО).

Распоряжение на осуществления перевода денежных средств без открытия банковского счета оформляется на бумажном носителе.

При приеме к исполнению распоряжения физического лица об осуществлении перевода денежных средств без открытия банковского счета на бумажном носителе Сотрудник НКО проверяет наличие собственноручной подписи физического лица.

Достаточность денежных средств по принятым к исполнению распоряжениям в целях осуществления перевода денежных средств без открытия банковского счета определяется Сотрудником НКО исходя из суммы предоставленных физическим лицом денежных средств.

При положительном результате процедур приема к исполнению распоряжения Сотрудник НКО принимает распоряжение к исполнению и незамедлительно после выполнения процедур приема к исполнению распоряжения представляет отправителю распоряжения экземпляр распоряжения на бумажном носителе с проставлением даты приема и отметок НКО, включая подпись уполномоченного лица НКО.

При отрицательном результате процедур приема к исполнению распоряжения Сотрудник НКО не принимает распоряжение к исполнению и незамедлительно после выполнения процедур приема к исполнению распоряжения возвращает его отправителю распоряжения. Распоряжение считается принятым Сотрудником НКО к исполнению при положительном результате выполнения процедур приема к исполнению. Распоряжение о переводе денежных средств без открытия банковского счета плательщика - физического лица составляется в виде Заявления. В Заявлении должны быть указаны реквизиты плательщика, получателя средств, банков, сумма перевода,

назначение платежа, а также иная информация, установленная НКО или получателем средств по согласованию с Банком.

На основании Заявления о переводе денежных средств без открытия банковского счета плательщика - физического лица Сотрудник НКО в присутствии физического лица составляет платежное поручение. Исполнение Заявления подтверждается посредством представления Сотрудником НКО физическому лицу - плательщику экземпляра оформленного платежного поручения, составленного на основании Заявления клиента, на бумажном носителе с указанием даты исполнения, проставлением штампа Банка и подписи Сотрудника НКО. При этом штампом НКО подтверждается прием к исполнению распоряжения на бумажном носителе и его исполнение.

Исполнение распоряжения на бумажном носителе, переданного плательщиком в целях осуществления перевода денежных средств без открытия банковского счета с выдачей наличных денежных средств получателю средств - физическому лицу, подтверждается Банком получателю средств - физическому лицу посредством представления извещения на бумажном носителе с указанием реквизитов плательщика, получателя средств, суммы перевода, даты исполнения, отметок НКО, включая подпись Сотрудника НКО, а также с указанием иной информации, установленной НКО. При выдаче наличных денежных средств на экземпляре документа НКО проставляется собственноручная подпись получателя средств.

Отзыв распоряжения возможен до наступления безотзывности перевода денежных средств, которая наступает с момента внесения плательщиком наличных денежных средств в кассу НКО (ВСП).

Возврат денежных средств плательщику, которые не могут быть зачислены получателю средств, осуществляется при его личном обращении в офис НКО. Для получения денежных средств плательщик оформляет заявление по установленной НКО форме и прикладывает к нему оригинал Заявления.

При наличии у физического лица жалоб, претензий по порядку осуществления перевода денежных средств без открытия банковского счета оно может обратиться к Сотруднику НКО или составить обращение в письменной форме.

Обстоятельства, связанные с устной жалобой, выясняет принявший ее сотрудник, который, по возможности, находит решение вопроса сразу же в присутствии клиента. При необходимости Сотрудник НКО обращается для получения дополнительных сведений и/или указаний к непосредственному (при его отсутствии - к вышестоящему) руководителю. Если жалоба физического лица не может быть удовлетворена сразу, Сотрудник НКО обязан проинформировать физическое лицо о порядке рассмотрения жалоб в НКО и предложить ему оформить жалобу в письменном виде.

Жалоба, обращение должна содержать: наименование НКО, должностное лицо, кому направлена жалоба; наименование структурного подразделения, фамилию работника НКО действия (бездействия) которого обжалуются (при наличии такой информации); изложение сути жалобы (в т.ч. описание конфликтной ситуации, место и дата её возникновения, другие обстоятельства, необходимые для подтверждения и разрешения жалобы); фамилию, имя, отчество заявителя, адрес, по которому должен быть направлен ответ; телефон для уточнения информации; личную подпись и дату. Жалоба, обращение передается Секретарю-делопроизводителю или Начальнику ВСП для ее регистрации и дальнейшего направления на рассмотрение. При этом физическому лицу предоставляется копия жалобы, обращения с указанием даты принятия, лица, принявшего жалобу, обращение, и его подписи.

В окончательном ответе должно содержаться мотивированное, ясно изложенное решение об удовлетворении, частичном удовлетворении или отклонении жалобы со ссылкой на конкретные нормативные правовые акты Российской Федерации, документы Банка России, внутренние нормативные документы НКО или иные аргументы, в том числе подтвержденные документально. Ответ направляется по средствам связи, позволяющим фиксировать дату отправления ответа, или вручается физическому лицу лично под расписку.

Общий срок рассмотрения жалобы устанавливается в пределах 30 календарных дней от даты регистрации.