

**Памятка
о процедуре опротестования операций,
совершенных клиентами – физическими лицами с использованием
платежных карт**

В соответствии с рекомендациями Банка России (письмо от 06.02.2020 № 04-45-4/753) АО «Кошелёв-банк» (далее по тексту – Банк) доводит до сведения клиентов – держателей платежных карт Банка (далее – Клиент) информацию о возможных рисках при совершении с использованием платежных карт операций оплаты сделок (услуг) в торгово-сервисных предприятиях (далее – ТСП), находящихся за пределами Российской Федерации, и операций перевода денежных средств в адрес иностранных организаций, которые предоставляют возможность участия в инвестиционной деятельности.

Банк обращает Ваше внимание на следующие особенности указанных операций:

- Клиент при совершении операции оплаты в иностранном ТСП заключает договор с ТСП на поставку товара, оказание услуг или совершение инвестиционных операций. При этом следует иметь в виду, что заключение договора может осуществляться посредством совершения действий по выполнению условий, указанных в оферте (например, уплата соответствующей суммы). Совершение данных действий будет считаться принятием предложения заключить договор на условиях оферты.

- Клиенту необходимо внимательно ознакомиться с условиями договора с ТСП до момента оплаты товаров (услуг), в т. ч. с условиями совершения оплаты, условиями поставки товаров или услуг, порядком предъявления претензий к ТСП, заранее оценив риски утраты денежных средств. Защита гражданами Российской Федерации своих прав в случае недобросовестности иностранных ТСП может быть затруднительной вследствие необходимости применения норм иностранного законодательства.

- Клиенту следует осуществлять взаимодействие с ТСП в соответствии с договором, в том числе, в случаях, когда ТСП не была оказана, либо некачественно оказана оплаченная с использованием платежной карты услуга, не была осуществлена поставка оплаченного товара.

- Отношения между клиентами и иностранными ТСП носят гражданско-правовой характер. Защиту нарушенных или оспоренных гражданских прав целесообразно осуществлять в судебном порядке.

- При совершении Клиентом операций с применением платежной карты в целях участия в высокорисковых операциях, таких как инвестиционная деятельность, азартные игры, лотереи, операции на бирже, оспаривание указанных операций через Банк будет крайне затруднительно. Подобные проблемы могут возникать у Клиента при совершении операций пополнения электронных кошельков, а также при операциях card2card переводов с карты на карту: в случае если Клиент использовал данные виды операций с целью оплаты товаров (работ, услуг), которые в результате не

были получены. Вернуть списанные такими способами денежные средства путем оспаривания этих операций через Банк будет невозможно.

- Правилами карточных платежных систем, содержащими положения о процедуре опротестования их участниками операций с использованием платежных карт (Dispute или Chargeback), устанавливаются определенные ограничения на применение указанной процедуры: по сроку опротестования, в зависимости от цели совершенной операции (например, в случае совершения операции в целях участия в высокорисковых операциях, таких как инвестиционная деятельность, азартные игры, лотереи, операции на бирже).

- При наличии у Клиента оснований полагать, что в отношении него со стороны третьих лиц под видом иностранного ТСП были осуществлены противоправные действия, Клиенту необходимо обратиться с соответствующим заявлением в правоохранительные органы.

- Взаимодействие Клиента с Банком и порядок рассмотрения обращений Клиентов, связанный с опротестованием совершенных операций, осуществляется в соответствии с Порядком выпуска и обслуживания Платежных карт МПС MasterCard АО «КОШЕЛЕВ-БАНК». Однако следует учитывать, что Банк, как эмитент карты, обеспечивает проведение расчетов (операций оплаты) с использованием карты Клиента в ТСП, но не является стороной договора по поставке товаров, работ, услуг. Если Банк выполнил свои функции по обеспечению расчетов с использованием карт, претензия по невыполненной поставке товаров, работ, услуг не может быть адресована Банку. В этом случае Клиенту следует обратиться непосредственно в ТСП.

Кроме того, Банк обращает внимание, что в соответствии с Порядком выпуска и обслуживания Платежных карт МПС MasterCard АО «КОШЕЛЕВ-БАНК» в случае утраты Карты и (или) ее использования без согласия Клиента, Клиенту необходимо незамедлительно обратиться в Контакт-центр Банка для блокировки Карты, по которой были совершены несанкционированные операции (по рабочим дням в режиме работы), или на Горячую линию круглосуточной поддержки клиентов – держателей платежных карт Банка, либо самостоятельно заблокировать карту в личном кабинете системы ДБО с последующим предоставлением письменного заявления с указанием необходимой для проведения расследования информацией (копии сопроводительных документов: копия товарного и фискального чека, как подтверждение единоразовой оплаты; копия чека о неуспешной операции/возврат товара; описание сервиса/товара, который не был оказан/доставлен; переписка с торговой точкой по электронной почте с целью урегулирования спорной ситуации и другие имеющиеся у Клиента документы), но не позднее дня, следующего за днем получения от Банка уведомления о совершенной операции. Банк рекомендует обращаться по вопросу опротестования совершенных операций в кратчайшие сроки, а лучше непосредственно в день утраты карты и (или) обнаружение Клиентом, что операция по его карте проведена без его согласия. В зависимости от характера проведенной операции и причины опротестования МПС

MasterCard устанавливает предельно допустимые сроки опротестования, по истечении которых оспаривание операции будет невозможно. С предельно допустимыми сроками опротестования можно ознакомиться на сайте МПС MasterCard. Банк осуществляет рассмотрение заявления Клиента, а также предоставляет по запросу Клиента информацию о результатах рассмотрения заявления, в срок не более 30 (Тридцати) календарных дней со дня получения такого заявления, а в случае использования Карты для осуществления трансграничного перевода денежных средств - в течение 60 (Шестидесяти) календарных дней со дня получения такого заявления.

В отдельных случаях в соответствии с правилами МПС MasterCard расследование оспариваемой операции может занимать больше времени в зависимости от причины опротестования.