

Информация о порядке и условиях опротестования операций, совершенных с использованием платежных карт в ТСП России и за рубежом, а также операций по переводу денежных средств в адрес иностранных организаций, которые предоставляют возможность участия в инвестиционной деятельности через сеть Интернет.

1. До совершения операций по оплате товаров/услуг Клиенту необходимо ознакомиться с условиями оплаты и с условиями возврата товара или отмены покупки. При оказании услуг/продаже товара может проявиться недобросовестность, в том числе и иностранными ТСП и защита прав граждан России может быть затруднена по причине необходимости применения норм иностранного законодательства.

При совершении покупки в интернет-магазине необходимо проявлять особую бдительность и осмотрительность. Совершайте покупки с помощью отдельной банковской карты и только на проверенных сайтах. Не спешите подтверждать факт заключения договора. В большинстве случаев совершение действия по выполнению условий, указанных в оферте, считается принятием предложения заключить договор-оферты, поэтому подумайте, прежде чем заплатить за товар или услугу. Обращайте внимание на наличие информации о названии, юридическом адресе, ИНН поставщика услуг. В 99 % случаев платежи, которые вы делаете онлайн, отменить невозможно.

2. Оспаривание операций, совершенных с использованием платежных карт производится в соответствии с Правилами, определяющими процедуру оспаривания, соответствующих платежных систем.

Процедура оспаривания (опротестования) осуществляется банками-эмитентами (банк, выпустивший карту).

До обращения в банк-эмитент, клиенту следует предпринять меры по взаимодействию с ТСП/поставщиком услуг с целью решения проблемы самостоятельно, в том числе в порядке, предусмотренном в заключенном договоре: договориться о замене некачественного товара/поставки товара/оказания качественно услуги и пр. Эти действия будут учитываться платежными системами при решении вопроса опротестования операций по транзакции, соответственно всю документацию по урегулированию необходимо сохранять.

Для начала процедуры опротестования операций, совершенных с использованием платежных карт, клиенту необходимо подать в Банк заявление о спорной транзакции, подписанное собственноручной подписью с приложением документов¹, подтверждающих причину опротестования операции, действий, предусмотренных договором с поставщиком услуг/продажи товара совершенных клиентом самостоятельно. Заявление подается в любом дополнительном офисе (ДО) банка по работе с физическими лицами/корпоративными клиентами.

Месторасположение и режим работы ДО размещены на сайте банка www.kbb.ru / Сеть обслуживания.

3. Сроки оспаривания операций устанавливаются Платежными системами (ПС) самостоятельно и зависят от причины оспаривания². Максимальный срок оспаривания 540 дней с момента совершения операции.

MasterCard: Клиент может подать заявление об оспаривании в течение от 45 до 120 дней со дня совершения операции. В случае оспаривания по причине не полученного товара\услуги-120 дней со дня ожидаемой даты доставки/предоставления услуг.

Длительность рассмотрения заявления оспаривания составляет от 45 дней (операции на территории РФ 30 дней) со дня его получения до 135 дней.

VISA: Клиент может подать заявление об оспаривании в течение от 75 до 120 дней со дня совершения операции. В случае оспаривания по причине не полученного товара\услуги-120 дней со дня ожидаемой даты доставки/предоставления услуг.

Длительность рассмотрения заявления оспаривания составляет от 30 дней со дня его получения до 100 дней.

МИР

Клиент может подать заявление об оспаривании в течение от 60 до 180 дней со дня совершения операции. В случае оспаривания по причине не полученного товара\услуги-180 дней со дня ожидаемой даты доставки/предоставления услуг.

Длительность рассмотрения заявления оспаривания составляет от 10 дней со дня его получения до 20 дней.

4. В случае оспаривания операции, совершенной в целях участия в высокорисковых операциях, таких как инвестиционная деятельность, азартные игры, лотереи, операции на бирже необходимо учитывать ряд условий и ограничений в соответствии с требованиями Международных Платежных Систем и Платежной системы «МИР»:

MasterCard:

Клиент не имеет права на любые диспуты, связанные с возвратом инвестиций, профитом по торгам на платформах, выводом средств со счета, курсом обмена валют и аналогичными сервисами. С того момента, как средства поступили на инвестиционный, обменный или тому подобный счет, услуга считается оказанной в полном объеме.

VISA

Операции, связанные с возвратом инвестиций, профитом по торгам на платформах, курсом обмена валют и аналогичными сервисами, могут быть оспорены по причине невозможности отзыва средств с баланса. Для оспаривания необходимо предоставить сопроводительные документы: Копия инвестиционного счета владельца карты с указанием даты баланса, суммы вывода на дату формирования запроса, копию имеющегося остатка на момент подачи заявки на вывод средств.

МИР

Клиент вправе инициировать спорный бизнес-процесс по операции, связанной с оплатой услуг брокерской, инвестиционной, биржевой, конверсионной деятельности, а также азартных игр, однако спорный бизнес-процесс не применим в случае, когда предметом спора является использование данных инструментов для дальнейшего получения прибыли. Клиент имеет право инициировать спорный бизнес-процесс по таким операциям, в случае, когда денежные средства не были зачислены на счет клиента, либо организация либо банк-эквайер допустил (а) какую-либо техническую ошибку по факту обработки операции. При этом правила ПС МИР не могут регулировать отношения между клиентом и компанией, в результате которых совершаются те или иные сделки, не всегда выгодные для одной из сторон.

5. При наличии факта мошенничества рекомендуется незамедлительно подать заявление в правоохранительные органы/полицию по территории проживания. Документ, выданный вам при совершении покупки/оказании услуг, может содержать реквизиты, позволяющие определить местоположением злоумышленника.

¹ Перечень документов определяет ПС
² Определяется ПС индивидуально