

Памятка

«Об условиях обслуживания с использованием банковских карт и процедуре опротестования операций, совершенных клиентами - физическими лицами в иностранных предприятиях торговли/услуг»

В соответствии с рекомендациями Банка России (письмо от 06.02.2020г. № 04-45-4/753) КБ «Новый Век» (ООО) (далее, Банк) доводит до сведения Клиентов – держателей банковских карт (далее, Держатель) 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.

Общие рекомендации

1. При совершении операции оплаты в иностранном ТСП Держатель банковской карты 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.
2. Держателю банковской карты необходимо внимательно ознакомиться с условиями договора с ТСП до момента оплаты товаров (услуг), заранее оценить риски утраты денежных средств. Защита гражданами Российской Федерации своих прав в случае недобросовестности иностранных ТСП может быть затруднительной вследствие необходимости применения норм иностранного законодательства.
3. Держателю банковской карты 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.
4. Отношения между Держателями банковских карт и иностранными ТСП носят гражданско-правовой характер. Защиту нарушенных или оспоренных гражданских прав целесообразно осуществлять в судебном порядке.
5. При совершении Держателем оплаты по карте в целях участия в высокорисковых операциях, таких как инвестиционная деятельность, азартные игры, лотереи, операции на бирже, оспаривание операций через Банк будет затруднительно. Аналогичные проблемы могут возникнуть у Клиента при совершении операций в целях пополнения электронных кошельков, а также при операциях P2P переводов с карты на карту: в случае если Держатель использовал данные виды операций с целью оплаты товаров (работ, услуг), которые в

результате не были получены, вернуть переведенные таким образом денежные средства путем оспаривания данных операций через Банк будет невозможно.

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

Условия опротестования

Правилами 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 операций в целях участия в высокорисковых операциях, таких как инвестиционная деятельность, азартные игры, лотереи, операции на бирже).

1. Взаимодействие Держателя карты с Банком и порядок рассмотрения обращений, связанный с опротестованием совершенных операций, осуществляется в соответствии с условиями Договора выдачи и обслуживания банковских карт физических лиц в КБ «Новый Век» (ООО) в валюте РФ/иностранной валюте.
2. Держатель/Клиент обязан лично предъявить в Банк Заявление/Претензию по форме, установленной Банком, не позднее 10(Десяти) календарных дней с даты совершения операции, а также документы, которые были оформлены при совершении оспариваемых операций (чеки, счета, гарантии оплаты, документы, подтверждающие оплату другой картой, чек с кодом отказа, с кодом отмены операции, чек по оплате наличными и т.д.).
3. Опротестование операций в рамках правил Платёжных систем возможно при предоставлении Держателем документов, подтверждающих его обращение в ТСП для урегулирования спорных операций. Это может быть переписка с ТСП по электронной почте, в мессенджерах, и/или через личный кабинет, специальное приложение. Если Держатель предпринял попытку урегулировать вопрос с ТСП, но безрезультатно, то следует к Заявлению/Претензии приложить документ, подтверждающий этот факт. Если Держатель не обращался в ТСП для разрешения спорной операции, то нужно это сделать незамедлительно. Попытка Держателя разрешить спор в ТСП – это обязательное условие процедуры опротестования.
4. Существуют два основных вида спорных операций, в отношении которых может осуществляться процедура опротестования:
 - Диспут;
 - Возвратный платеж (Chargeback).

Диспут с Платежной системой (dispute)

Диспут с Платёжной системой – досудебное урегулирование споров. Этот процесс позволяет отменять некоторые расчеты и возвращать денежные средства. Оперативная обработка диспутных операций сводит к минимуму риск мошенничества и обеспечивает высокое качество обслуживания.

Возможные причины диспутов с Платежными системами:

- банкомат не выдал наличные, а средства со счета списались;
- банк дважды снял деньги за проведение одной транзакции;
- продавец получил платеж, но не отправил продукцию;
- покупатель получил товар ненадлежащего качества/либо товар заменили другой позицией;
- оплата по карте не прошла сразу, клиент воспользовался наличными денежными средствами;
- заказ был отменен, но деньги не вернули.

Существуют множество диспутных операций. Это лишь наиболее распространённые. Чаще всего держателям пластиковых карт приходится сталкиваться с некорректным поведением со стороны ТСП и неисправностями банковского оборудования.

Модель диспутного цикла

Диспутный цикл включает следующие этапы:

- спорная операция по карте, сумма произведенного платежа при чарджбеке
- рассмотрение претензии эмитентом,
- определение обоснованности диспута эквайером.

Возвратный платеж (chargeback)

Возвратный платеж, или чарджбэк – это процедура, суть которой заключается в принудительной отмене платежа банком-эмитентом, действующим в интересах плательщика. Сумма произведённого платежа при чарджбэке безакцептно списывается с банка-эквайера, происходит возврат денег на счет плательщика.

Возврат денег (чарджбэк) используется в системах взаимных расчетов с помощью банковских карт Master Card. Воспользоваться возвратным платежом можно, если:

- средства со счета были списаны без проведения авторизации;
- заранее оплаченные товары и/или услуги не были получены;
- магазин отказывается добровольно возвращать деньги за несоответствующую списанию продукцию или некачественные услуги;
- произошло двойное списание средств со счета или возникла другая техническая ошибка при выполнении транзакции.

Кроме того, Банк обращает внимание, что в соответствии с Договором выдачи и обслуживания банковских карт физических лиц в КБ «Новый Век» (ООО) в валюте РФ/иностранной валюте, в случае утраты карты и (или) ее использования без согласия Держателя, Держателю необходимо незамедлительно уведомить Банк любым возможным способом (по телефону, электронной почте, путем личного обращения в Банк и пр.) с последующим предоставлением письменного заявления, но не позднее дня, следующего за днем получения от Банка уведомления о совершении операции. Банк рассматривает заявления (претензии) Клиента либо иного Держателя, представленные в Банк в письменном виде по любым спорам и инцидентам, в срок не превышающего 30 (Тридцати) рабочих дней со дня получения таких заявлений (претензий), а также в течение 60 (Шестидесяти) рабочих дней в случае использования банковской карты для осуществления трансграничного перевода денежных средств.

По всем возникающим вопросам Вы можете обратиться в КБ «Новый Век» (ООО) по телефону +7 (495) 223-0063 или направив письмо на адрес электронной почты info@newbank.ru