

«УТВЕРЖДЕНО»
Председателем Правления
КБ «МКБ» (ПАО)

Приказ № 61
от «24» марта 2020 года

Действуют с 28.03.2020

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

Уважаемые Держатели банковских карт!

Соблюдение рекомендаций, содержащихся в Памятке, снизит возможные риски 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.

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 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).

1. Держателю карты следует учесть, что Банк имеет возможность инициировать процедуры опротестования в рамках правил платежных систем не позднее 120 календарных дней с момента совершения операции/получения товара. Держатель/Клиент обязан лично предъявить в Банк Заявление /Претензию по форме, установленной Банком, не позднее 35 (Тридцати пяти) 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.***).
2. Опротестование операций в рамках Правил Платежных 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.
3. Существует два основных вида спорных операций, в отношении которых может осуществляться процедура опротестования:

- Диспут;
- Возвратный платеж (Chargeback).

Диспут с платежной системой (dispute)

Диспут с платежной 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.

Наиболее распространенные диспутные операции:

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 купюрами;
- заказ был отменен, но деньги не вернули.

Существует множество диспутных операций. Это лишь наиболее распространенные. 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,
- рассмотрение претензии эмитентом,
- определение обоснованности диспута эквайером.

Возвратный платеж (chargeback)

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

Когда можно инициировать чарджбэк?

Возврат денег (чарджбэк) используется в системах взаимных расчетов с помощью пластиковых банковских карт Visa и MasterCard. 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 не соответствующую описанию продукцию или некачественные услуги;
- произошло двойное списание средств со счета или возникла другая техническая ошибка при выполнении транзакции.

Инициировать процедуру возврата денег, или чарджбэк, могут все держатели пластиковых карт банков. Для успешного проведения процедуры инициатор должен располагать доказательствами недействительности транзакции и соблюдать сроки подачи запроса. В противном случае претензии плательщика не будут удовлетворены.

Особенности процедуры возврата

В процедуре выполнения возвратного платежа участвуют три стороны, как указано наглядно в схеме:

- покупатель и банк-эмитент;
- продавец и банк-эквайер;
- платежная система, с помощью которой была осуществлена операция.

В соответствии с Условиями на выпуск и обслуживание банковских карт по всем возникающим вопросам Вы можете обратиться;

в КБ «МКБ» (ПАО) по телефону: +7 (495) 748-53-53 (в рабочее время с понедельника по четверг с 9-00 до 18-00, в пятницу с 9-00 до 17-00)

или в Контакт-центр Банка-спонсора ПАО Банк ЗЕНИТ (круглосуточно) по телефонам:

*+7 (495) 967-11-11, +7 (495) 937-07-35; +7 (495) 777-57-05, либо *0667 (короткий номер*

для звонков с мобильного телефона). бесплатный телефон по России: 8-800-500-66-77,

факс: +7 (495) 933-03-66,

+7 (495) 937-07-36.

Письменное заявление с подтверждающими документами Вы можете направлять на электронный адрес: info@mcobank.ru.