

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

АО «АБ «РОССИЯ» (далее – Банк) в целях предотвращения возникновения финансовых потерь у держателя банковской карты (далее – карта и Клиент, соответственно) доводит до сведения Клиентов информацию о возможных рисках при совершении с использованием карт операций оплаты товаров, работ, услуг в торгово-сервисных предприятиях (далее – ТСП), находящихся как на территории Российской Федерации, так и за её пределами, и операций перевода денежных средств в адрес организаций (в т. ч. иностранных), которые предоставляют возможность участия в инвестиционной деятельности.

Клиент при совершении операции оплаты в ТСП (в т.ч. иностранном) 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 публичном договоре - оферте (например, уплата соответствующей суммы). Совершение данных действий (фактическая оплата) будет означать присоединение Клиента к такому публичному договору – оферте.

Клиенту необходимо внимательно ознакомиться с условиями договора с ТСП до момента оплаты товаров (услуг), в т. ч. с

- условиями совершения оплаты,
- условиями поставки товаров, услуг,
- порядком предъявления претензий к ТСП,

заранее оценив риски утраты денежных средств. Обращаем внимание, что защита Клиентами - 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 т. ч. в случаях, когда оплаченная с использованием карты услуга не была оказана ТСП, либо была оказана некачественно, либо не была осуществлена поставка оплаченного товара.

Отношения между Клиентом и ТСП (в т. ч. иностранными) носят гражданско-правовой характер. Защиту нарушенных или оспоренных гражданских прав целесообразно осуществлять в судебном порядке.

Взаимодействие гражданина (клиента) с Банком, эмитировавшим карту, осуществляется в соответствии с договором об использовании карты. 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. В случае подачи Клиентом заявления о несогласии с операцией Банк осуществляет рассмотрение заявления в сроки, установленные договором, с учетом правил, установленных карточными платежными системами. Однако если Банк выполнил свои функции по обеспечению расчетов с использованием карт, претензия по невыполненной поставке товаров, работ, услуг не может быть ему адресована.

Банк рассматривает письменное заявление Клиента о несогласии с операцией, проведенной с использованием карты и (или) реквизитов карты, и предоставляет Клиенту информацию о результатах рассмотрения в сроки, установленные в договоре о выпуске и использовании банковской карты.

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

Банк, как кредитная организация, в рамках своих полномочий оказывает содействие Клиенту в предоставлении подтверждающих документов в процедурах опротестования по проведенным Клиентом с использованием карты операциям оплаты товаров, работ, услуг.