



**У Т В Е Р Ж Д А Ю**

**Председатель Правления  
ООО МИБ «ДАЛЕНА»**

*(наименование должности руководителя организации)*

*(подпись)*

**О.С. Васильева**  
*(инициалы, фамилия)*

« 02 » \_\_\_\_\_ марта \_\_\_\_\_ 20 22 г.

**Процедура опротестования операций, совершенных клиентами Банка – физическими лицами с использованием карт ООО МИБ «ДАЛЕНА»**

(Информационные материалы Составлено по рекомендации ЦБ РФ  
(письмо № 04-45-4/753 от 06.02.2020))

*Соблюдение рекомендаций клиентом ООО МИБ «ДАЛЕНА», снизит возможные риски при совершении операций с использованием карт при безналичной оплате в торгово-сервисных предприятиях (далее – ТСП), находящихся как на территории Российской Федерации, так и за пределами Российской Федерации.*

При совершении операции оплаты в любом торгово-сервисном предприятии (ТСП), в т.ч. иностранном, клиент заключает договор с ТСП на поставку товара или оказание услуг. 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. Держателю карты необходимо внимательно ознакомиться с условиями договора с ТСП до момента оплаты товара (услуг), заранее оценив риски утраты денежных средств. Держателю карты следует осуществлять взаимодействие с ТСП в рамках заключенного между ними договора, в том числе в случаях, когда ТСП не была оказана и/или некачественно оказана оплаченная с использованием платежной карты услуга и/или 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. Однако в случае недобросовестности иностранных ТСП, данная защита может быть затруднительной вследствие необходимости применения норм иностранного законодательства. При наличии у держателя карты оснований полагать, что в отношении него со стороны третьих лиц под видом ТСП, в т.ч. иностранного, были осуществлены противоправные действия, держателю карты необходимо обратиться с соответствующим заявлением в правоохранительные органы. Взаимодействие держателя карты с Банком, осуществляется в соответствии с Условиями использования карт в ООО МИБ «ДАЛЕНА», размещенного на Интернет-сайте Банка <https://www.dalenabank.ru/chastnym-klientam/karty/>.

**Действия при обнаружении операции, с которой Клиент не согласен**

Если операция Клиентом не санкционирована (подозрение на мошенничество), необходимо Клиенту сразу заблокировать карту, эмитентом которой является ООО МИБ «ДАЛЕНА», одним из следующих способов:

- при личном присутствии в ООО МИБ «ДАЛЕНА»;
- обратиться в ООО МИБ «ДАЛЕНА» по телефону +7(495) 673-10-10 (понедельник – пятница - с 9:00 часов до 18:00 часов по московскому времени (кроме субботы и воскресенья, праздничных и нерабочих дней - по законодательству РФ));

- обратиться в Службу поддержки держателей карт ООО МИБ «ДАЛЕНА» - Процессинговый Центр АО «МультиКарта» по многоканальным телефонным номерам: +7 (495)785-15-15 и 8-800-200-30-22 (круглосуточно).

Перед тем, как оспаривать операцию Клиент должен:

- уточнить у владельцев дополнительных карт (при их наличии), не совершали ли они данную операцию;
- проверить документы (чеки, выписки и т.д.), чтобы уточнить, совершалась ли оспариваемая операция в данной торговой точке или банкомате;
- проверить, нет ли открытых подписок на товары или услуги;
- проверить, не совершали ли заказы на товары и услуги по телефону, почте или через интернет.

Для инициирования процедуры оспаривания операции Клиенту необходимо оформить «Заявление на опротестование» (далее – «Заявление»), обратившись в Банк:

- если операций несколько, нужно прописать отдельно каждую, с которой Клиент не согласен;
- необходимо указать номер карты, с которой произошло списание, дату совершения операции, сумму;
- указать актуальные контактные данные для оперативной связи с Клиентом: номер телефона и электронную почту, так как в ходе расследования могут возникать вопросы. Заявление должно быть заверено подписью Клиента;
- к Заявлению прикладываются копии документов по оспариваемой операции (в зависимости от типа операции: копии товарных чеков, копии чеков возврата/ неуспешной операции, переписка с торговой точкой и т.д.), а также по мере необходимости могут быть предоставлены устные и/или письменные пояснения в отношении причин оспаривания операции).

Опротестование операций в рамках правил платежных систем возможно при предоставлении держателем карты документов, подтверждающих его обращение в ТСП для урегулирования диспутной ситуации самостоятельно. Это может быть переписка с ТСП по электронной почте, в мессенджерах, и/или через личный кабинет на сайте ТСП, зафиксированный телефонный звонок. В случае если Клиент предпринял попытку урегулировать вопрос с ТСП, но безрезультатно, то следует к заявлению приложить документ, подтверждающий этот факт. Если Клиент не обращался в ТСП для разрешения диспутной ситуации, то нужно это сделать незамедлительно. Попытка Клиента разрешить спор с ТСП - это обязательное условие опротестования.

### **Сроки приема Заявления**

Клиенту необходимо заявить в Банк о несогласии с совершенной операцией не позднее следующего дня после направления Банком уведомления об операции. Для проведения расследования по запросу Клиента Банк обращается в платежную систему, у которой есть свои четко регламентированные сроки для начала процедуры опротестования. Если все необходимые документы не будут предоставлены в течение 120 дней от даты операции, платежная система откажет в проведении расследования.

Сроки расследования сообщения опротестования в международной платежной системе по карте Банка:

- 30 дней по оспариваемым операциям, совершенным на территории РФ;
- 60 дней по операциям, совершенным за границей.

Правилами платежных систем, содержащими положения о процедуре опротестования их участниками операций с использованием платежных карт (Dispute или Chargeback), устанавливаются определённые ограничения на применение процедуры опротестования.

### **Ограничения на опротестование:**

- переводы с карту на карту с вводом пароля из SMS-информирования;
- операции, проведенные с вводом ПИН – кода, заявленные Клиентом как мошеннические;
- операции на автоматических заправках.