

Процедура опротестования операций, совершенных клиентами Банка – физическими лицами с использованием карт «АО НК Банк»

Соблюдение рекомендаций клиентом АО «НК Банк», 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, и операций перевода денежных средств в адрес иностранных организаций, которые предоставляют возможность участия в инвестиционной деятельности.

При совершении операции оплаты в любом торгово-сервисном предприятии (ТСП), в т.ч. иностранном, клиент 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.**

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 АО «НК Банк» с Банком, осуществляется в соответствии с Договором о выпуске и обслуживании банковской карты – АО «НК Банк», а также Порядком выпуска и обслуживания карт в АО «НК Банк», размещенного на Интернет-сайте Банка <http://www.nkbank.ru/>.

➤ Действия при обнаружении операции, с которой Вы не согласны

Если операция Вами не санкционирована (подозрение на мошенничество), необходимо сразу заблокировать карту, эмитентом которой является АО «НК Банк», одним из следующих способов:

- при личном присутствии в АО «НК Банк»;
- обратиться в АО «НК Банк» по телефону +7(495)411-8844 (понедельник – четверг - с 9:00 часов до 18:00 часов по московскому времени, пятница - с 9:00 часов до 17:45 часов по московскому времени (кроме субботы и воскресенья, праздничных и нерабочих дней - по законодательству РФ));
- обратиться в Службу поддержку держателей карт АО «НК Банк» - 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

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

Информационные материалы

- проверьте, не делали ли Вы заказов на товары и услуги по телефону, почте или через интернет.

➤ **Для инициирования процедуры оспаривания операции Вам необходимо оформить «Уведомление об утрате Карты и/или её использования без согласия Клиента» по форме приложения к настоящему документу (далее – «Уведомление»), обратившись в Банк:**

- если операций несколько, нужно прописать отдельно каждую, с которой Вы не согласны;
- необходимо указать номер карты, с которой произошло списание, дату совершения операции, сумму;
- указать актуальные контактные данные для оперативной связи с Вами: номер телефона и электронную почту, так как в ходе расследования могут возникать вопросы. Уведомление должно быть заверено Вашей подписью;
- к Уведомлению 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*

**) Протестование 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 протестования.*

➤ **Сроки приема Уведомления**

Вам необходимо заявить в Банк о несогласии с совершенной операцией не позднее следующего дня после направления банком уведомления об операции. Для проведения расследования по Вашему запросу мы обращаемся 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.

Платежная система Mastercard Worldwide ограничивает банки в правах на ведение процедур оспаривания в отношении операций вложения в инвестиции, валютные счета или другие схожие счета. В связи с этим, у банков нет прав на оспаривание операций, связанных с этими и другими услугами по данным счетам. Такие услуги включают, но не ограничивают, вывод средств и торговые/инвестиционные решения.

УВЕДОМЛЕНИЕ

об утрате Карты и/или её использования без согласия Клиента

ФИО Клиента:	
Паспортные данные Клиента	
Данные регистрации Клиента	
Контакты для связи с Клиентом	
№ карты:	

В соответствии с п. 11 ст. 9 Федерального закона от 27.06.2011 № 161-ФЗ
"О национальной платежной системе"

Клиент уведомляет Банк:

- об утрате Карты

Обстоятельства утраты карты:

- о совершении операции с использованием Карты без согласия Клиента

Сумма операции _____

Дата совершения операции _____

Место совершения операции _____

Назначение платежа _____

Клиент: _____

(Подпись)

(ФИО)

« ____ » _____ 20 ____ г.

Отметка Банка о приеме документа:

_____/ _____ / _____/

(Должность Ответственного сотрудника)

(Подпись)

(ФИО)

« ____ » _____ 20 ____ г.