**ПАМЯТКА**

о возможных рисках при совершении с использованием платежных карт операций оплаты сделок (услуг) в торгово-сервисных предприятиях (ТСП), находящихся за пределами Российской Федерации, и операций перевода денежных средств в адрес иностранных организаций, которые предоставляют возможность участия в инвестиционной деятельности.

Клиент при совершении операции оплаты в иностранном ТСП 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.

Клиенту необходимо внимательно ознакомиться с условиями договора с ТСП до момента оплаты товаров (услуг), заранее оценив риски утраты денежных средств. Защита 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 том числе в случаях, когда ТСП не была оказана либо некачественно оказана оплаченная с использованием платежной карты услуга, 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.

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

Взаимодействие гражданина с кредитной организацией, выпустившей платежную карту, должно осуществляться в соответствии с договором об использовании платежной карты.

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

Причины опротестования операций:

— товар / услуга не получены;  
— товар с дефектом, не соответствуют описанию, услуга оказана не полностью;  
— транзакция «задвоилась» - многократное списание;  
— отказ продавца в оформлении возврата (если все условия для возврата выполнены), возврат средств не поступил после оформления;  
— оплата другим способом (например, Вы вставили карту, но терминал выдал ошибку — расплатились наличными, но позднее деньги с карты списались);  
— транзакция прошла на сумму, отличающуюся от суммы покупки (у Вас есть чек на 10$, а эквайер провел транзакцию на 15$);  
— и другие.

Порядок обращения клиента:

Клиент должен подойти в банк и написать заявление об опротестовании операции. Банк запрашивает все документы, которые есть (если есть) и после банк начинает расследование.

Если клиент самолично сделал перевод, даже введенный в заблуждение мошенниками предоставил мошенникам коды подтверждения / логин и пароль от личного кабинета банка и другую информацию — опротестованию такая операция не подлежит. Для решения вопроса нужно обращаться в полицию с заявлением по факту мошенничества!

Сроки проведения расследования:  
Банку необходимо время для проведения расследования обстоятельств, приведших к списанию сумм с банковской карты. В зависимости от платёжной системы, а также от ситуации, опротестование возвратного платежа, в основном, возможно не позднее, чем за 120 дней c момента совершения транзакции (в некоторых случаях этот срок отсчитывается от даты получения товары или услуги, но не может превышать 540 дней, если эта дата отличается от даты транзакции).

Уважаемые клиенты!

Берегите реквизиты карты, не передавайте её никому, платите только в надежных и проверенных местах и помните, что банковская карта — финансовый инструмент и относиться к ней нужно настолько же внимательно, как к своему кошельку или паспорту, и тогда не придется прибегать к опротестованию операций и спорить с продавцом!