ПАМЯТКА

о процедуре опротестования операций, совершенных клиентами – физическими лицами с использованием банковских карт платежной системы «Мир», эмитированных АО КБ «РУСНАРБАНК»

При совершении с использованием банковских карт операций оплаты товаров (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, существуют риски утраты денежных средств.

В Правилах платежной системы «Мир» содержатся положения о процедуре опротестования их участниками операций с использованием платежных карт. Срок опротестования составляет не более 30 (Тридцати) календарных дней, если более длительный срок не установлен законом, а если они связаны с исполнением Распоряжения на трансграничный перевод - в течение 60 (Шестидесяти) календарных дней со дня получения претензии от Клиента. Оспаривание совершения операции в целях участия в высокорисковых операциях, таких как инвестиционная деятельность, азартные игры, лотереи, операции на бирже не применимо в случае, когда предметом спора является использование данных инструментов для дальнейшего получения прибыли.

Оспаривание совершения операции в целях, связанных с пополнением электронных кошельков, не применимо, в случае если Держатель карты использовал данный вид операции с целью оплаты товаров (работ, услуг), которые в результате не были получены.

Держатель карты при совершении операции оплаты в иностранном ТСП заключает договор с ТСП на поставку товара, оказания услуг или совершения инвестиционных операций. При этом следует иметь в виду, что заключение договора может осуществляться посредством совершения, выполнения условий, указанных в оферте (например, уплата соответствующей суммы). Совершение данных действий будет считаться принятием предложения заключить договор на условиях оферты.

Держателю карты необходимо внимательно ознакомится 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.

Держателю 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.

Отношения между Держателем карты и иностранным ТСП носят гражданско-правовой характер. Защиту нарушенных или оспоренных гражданских прав целесообразно осуществлять в судебном порядке.

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

Рассмотрение обращений клиентов – держателей банковских карт АО КБ «РУСНАРБАНК», осуществляется в соответствии с Правилами предоставления и обслуживания расчетных банковских карт АО КБ «РУСНАРБАНК», являющимися неотъемлемой частью Договора комплексного банковского обслуживания физических лиц в АО КБ «РУСНАРБАНК».