



РЕКОМЕНДАЦИИ

по процедуре опротестования операций,

совершенных клиентами – физическими лицами с использованием платежных карт

В соответствии с рекомендациями Банка России (от 06.02.2020 № 04-45-4/753) ООО Инбанк (далее – Банк) доводит до сведения клиентов – держателей платежных карт Банка (далее – Клиент) информацию о возможных рисках при совершении с использованием платежных карт операций оплаты сделок (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.

Банк обращает Ваше внимание на следующие особенности указанных операций:

- 1) 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.

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.

- 2) 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.



- 3) Отношения между клиентами и иностранными ТСП носят гражданско-правовой характер. Защиту нарушенных или оспоренных гражданских прав целесообразно осуществлять в судебном порядке. **При наличии оснований** полагать, что со стороны третьих лиц под видом иностранного ТСП были осуществлены противоправные действия, гражданину необходимо обратиться с соответствующим заявлением в правоохранительные органы.
- 4) Взаимодействие Клиента с Банком и порядок рассмотрения обращений Клиентов, связанный с опротестованием совершенных операций, осуществляется в соответствии с Положением «Условия договора банковского счета физического лица».
- 5) В случае несогласия Клиента с операциями по его счету, осуществленным с использованием платежной карты, необходимо информировать Банк, не позднее пяти рабочих дней с даты получения выписки по счету способом, определенным в Положении «Условия договора банковского счета физического лица».

Кроме того, Банк обращает внимание, что в соответствии с Положением «Условия договора банковского счета физического лица» в случае утраты (хищения) платежной карты, возникновения подозрений в утрате (хищении) карты или о возможности несанкционированного её использования без согласия Клиента, Клиенту необходимо незамедлительно, после обнаружения данного факта, сообщить об этом по круглосуточному контактному номеру телефона Банка, указанному на официальном интернет-сайте Банка, для блокирования Карты, но не позднее дня следующего за днем получения от Банка SMS-информирования о совершенной операции.

Банк осуществляет рассмотрение заявления Клиента, а также предоставление по запросу Клиента информации о результатах рассмотрения заявления, в срок не более 30 (тридцати) дней со дня получения такого заявления, а в случае использования Карты для осуществления трансграничного перевода денежных средств - в течение 60 (шестидесяти) дней со дня получения такого заявления.