

**Памятка  
о процедуре опротестования операций,  
совершенных клиентами – физическими лицами с использованием  
платежных карт**

В соответствии с рекомендациями Банка России (письмо от 06.02.2020 № 04-45-4/753) АО АКБ «НОВИКОМБАНК» (далее по тексту – 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.

2. 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.

3. 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.

4. Отношения между клиентами и иностранными ТСП носят гражданско-правовой характер. Защиту нарушенных или оспоренных гражданских прав целесообразно осуществлять в судебном порядке.

5. При совершении Клиентом оплаты по карте в целях участия в высокорисковых операциях, таких как инвестиционная деятельность, азартные игры, лотереи, операции на бирже, оспаривание указанных операций через Банк будет крайне затруднительно. Аналогичные проблемы могут возникнуть у Клиента при совершении операции в целях, связанных с пополнением электронных кошельков, а также при операциях р2р переводов с карты на карту: в случае если Клиент использовал данные виды операций с целью оплаты товаров (работ, услуг), которые в результате не были получены, вернуть переведенные таким способом денежные средства путем оспаривания данных операций через Банк будет невыполнимо.

6. При наличии у Клиента 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.

7. Взаимодействие Клиента с Банком и порядок рассмотрения обращений Клиентов, связанный с опротестованием совершенных операций, осуществляется в соответствии с условиями Договора банковского обслуживания физических лиц в АО АКБ «НОВИКОМБАНК».

8. Правилами карточных 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).

Кроме того, Банк обращает внимание, что в соответствии с Договором банковского обслуживания физических лиц в АО АКБ «НОВИКОМБАНК», в случае утраты Карты и (или) ее использования без согласия Клиента, Клиенту необходимо незамедлительно уведомить Банк любым возможным способом (по телефону, факсимильной связи, электронной почте, через систему дистанционного банковского обслуживания «Интер@актив», путем личного обращения Клиента в Банк и пр.) с последующим предоставлением письменного заявления с указанием необходимой для проведения расследования информации, но не позднее дня, следующего за днем получения от Банка уведомления 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.

В отдельных случаях в соответствии с правилами платежных систем расследование оспариваемой операции может занимать больше времени в зависимости от платежной системы и причины опротестования.