



Личный кабинет

**ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(Банк России)**

Кредитным организациям

107016, Москва, ул. Неглинная, 12

www.cbr.ru

тел. (499) 300-30-00

От 06.02.2020 № 04-45-4/753

О направлении рекомендаций

В последнее время участились случаи обращения граждан в Банк России в связи с отказом кредитных организаций осуществлять процедуру опротестования операций оплаты сделок (услуг), совершенных с использованием платежных карт в торгово-сервисных предприятиях, находящихся за пределами Российской Федерации, и операций перевода денежных средств в адрес иностранных организаций, предоставляющих возможность участия в инвестиционной деятельности.

Банк России в целях обеспечения защиты интересов граждан и предупреждения конфликтных ситуаций в случаях неисполнения торгово-сервисным предприятием принятых перед гражданами обязательств (поставка товара, оказание услуг) направляет рекомендации кредитным организациям по отдельным вопросам оказания клиентам – физическим лицам услуг с использованием платежных карт.

Приложение: 1 файл.

Первый заместитель
Председателя Банка России

О.Н. Скоробогатова

О процедуре опротестования операций,
совершенных клиентами – физическими лицами с использованием
платежных карт

Кредитным организациям рекомендуется доводить до сведения клиентов 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. При этом следует обращать внимание клиентов на следующие особенности указанных операций.

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 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, кредитным организациям рекомендуется:

информировать клиентов о порядке и условиях опротестования операций с использованием платежных карт в соответствии с правилами карточных платежных систем (например, о сроках опротестования и необходимых документах);

заблаговременно доводить до сведения клиентов информацию об ограничениях на применение процедуры опротестования совершенных операций;

разработать информационные материалы по данной тематике и разместить их на сайте кредитной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в разделе, содержащем информацию об условиях выпуска и обслуживания платежных карт.