

## **Процедура опротестования операций, совершенных клиентами Банка – физическими лицами с использованием платежных карт**

При совершении операции оплаты в любом торгово-сервисном предприятии (ТСП), в т.ч. иностранном, клиент 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 товара (услуг), заранее оценив риски утраты денежных средств. Защиту гражданами Российской Федерации своих прав в случае недобросовестности ТСП целесообразно осуществлять в судебном порядке. Однако, в случае недобросовестности иностранных ТСП, данная защита может быть затруднительной вследствие необходимости применения норм иностранного законодательства.

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

Взаимодействие Клиента с Банком, выпустившем платежную карту, осуществляется в соответствии с Договором комплексного банковского обслуживания физических лиц – держателей платежных карт в ООО КБ «ГТ банк».

### **Действия при обнаружении операции, с которой Вы не согласны**

Если операция Вами не санкционирована (подозрение на мошенничество), необходимо сразу заблокировать Вашу карту одним из следующих способов:

- через интернет сервис «ГТБ Онлайн»;
- позвонив в Контакт-центр по телефонам 8-495-924-7500, +7(383) 363-11-58 (круглосуточно);
- обратиться в любое отделение Банка.

### **Перед тем, как оспаривать операцию**

- уточните у владельцев дополнительных карт (при их наличии), не совершали ли они данную операцию;
- проверьте документы (чеки, выписки и т.д.), чтобы уточнить, совершалась ли оспариваемая операция в данной торговой точке или банкомате;
- проверьте, нет ли у Вас открытых подписок на товары или услуги;
- проверьте, не делали ли Вы заказов на товары и услуги по телефону, почте или через интернет.

**Для инициирования процедуры оспаривания операции Вам необходимо оформить «Заявку на формирование сообщения опротестования в международной платежной системе по карте Банка», обратившись в любое отделение Банка**

- указать причину оспаривания;
- если операций несколько, нужно прописать отдельно каждую, с которой Вы не согласны;
- необходимо указать номер карты, с которой произошло списание, дату совершения операции, сумму;
- указать актуальные контактные данные для оперативной связи с Вами: номер телефона и электронную почту, так как в ходе расследования могут возникать вопросы. Заявка на формирование сообщения опротестования в международной платежной системе по карте Банка должно быть заверено Вашей подписью;
- к Заявке на формирование сообщения опротестования в международной платежной системе по карте Банка прикладываются копии документов по оспариваемой операции (в зависимости от типа операции: копии товарных чеков, копии чеков возврата/ неуспешной операции, переписка с торговой точкой и т.д.)

#### **Сроки приема Заявки на формирование сообщения опротестования в международной платежной системе по карте Банка**

Вам необходимо заявить в Банк о несогласии с совершенной операцией не позднее следующего дня после направления банком уведомления об операции. Для проведения расследования по Вашему запросу мы обращаемся в платежную систему, у которой есть свои четко регламентированные сроки для начала процедуры опротестования. Если все необходимые документы не будут предоставлены в течение 120 дней от даты операции, платежная система откажет в проведении расследования.

#### **Сроки расследования сообщения опротестования в международной платежной системе по карте Банка**

- 30 дней по оспариваемым операциям, совершенным на территории РФ;
- 60 дней по операциям, совершенным за границей.

**Правилами платежных систем, содержащими положения о процедуре опротестования их участниками операций с использованием платежных карт (Dispute или Chargeback), устанавливаются определённые ограничения на применение процедуры опротестования.**

#### **Ограничения на опротестование**

- переводы с карту на карту;
- операции, проведенные с вводом ПИН – кода, заявленные Клиентом как мошеннические;
- операции на автоматических заправках.