

**Процедура опротестования операций, совершенных клиентами
Банка – физическими лицами с использованием
платежных карт "Русьуниверсалбанк" (ООО)**

Соблюдение рекомендаций клиентом Банка снизит возможные риски при совершении операций с использованием карт при безналичной оплате в торгово-сервисных предприятиях (далее – ТСП), находящихся как на территории Российской Федерации, так и за пределами Российской Федерации, а также операций перевода денежных средств в адрес иностранных организаций, которые предоставляют возможность участия в инвестиционной деятельности.

1. 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.

2. 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.

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

4. 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 Правилами выпуска и обслуживания расчетных банковских карт для физических лиц в «Русьуниверсалбанк» (ООО), Правилами выпуска и обслуживания расчетных банковских карт для зарплатного проекта в «Русьуниверсалбанк» (ООО), Правилами предоставления и использования банковских карт (корпоративных) в «Русьуниверсалбанк» (ООО).

• 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 систему ДБО «РУБ-онлайн»;
- позвонив в Контакт-центр по телефонам
+7 (495) 917-98-85, +7 (495) 785-15-15 и 8 (800 200-30-22 (круглосуточно);
- обратиться в 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 **Заявление о несогласии с транзакцией** обратившись в 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. **Заявление о несогласии с транзакцией** должно быть заверено Вашей подписью;
- к **Заявлению о несогласии с транзакцией** 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 Заявления о несогласии с транзакцией**

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 Банк обращается 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 платежной системе по карте Банка**

- в течении 30 (тридцати) дней с даты получения письменного Заявления о несогласии с транзакцией, если операция произведена на территории РФ;
- в течении 60 (шестидесяти) дней с даты получения письменного Заявления о несогласии с транзакцией, если операция произведена за пределами РФ.

После завершения расследования, Банк информирует Клиента о результатах рассмотрения претензии в устной или письменной форме.

Процедура опротестования операций с использованием платежных карт осуществляется Банком в соответствии с Правилами платежной системы "МИР", Федеральным законом №161-ФЗ и действующими в Банке Правилами.