



Порядок проведения претензионной работы по Операциям в АО «Тинькофф Банк»

1. Используемые термины

- 1.1 **Chargeback** — безакцептное удержание суммы оспариваемой Операции со счета Банка, инициированное Банком-эмитентом на основании Претензии Держателя карты или иных причин, в соответствии с Правилами ПС.
- 1.2 **Chargeback Reversal** — отмена Chargeback, инициированная Банком-эмитентом, либо ПС, в соответствии с Правилами ПС.
- 1.3 **CR_Chargeback** — возврат Операции возврата, выполненный Банком-эмитентом, в соответствии с правилами ПС, на основании отказа Получателя в принятии Операции возврата, либо в случае поступления Операции возврата на несуществующий номер карты.
- 1.4 **Compliance** — процедура, которая применяется в случаях, когда взаимные финансовые претензии Участников ПС на сумму Операции, в соответствии с Правилами ПС, не могут быть разрешены в рамках стандартного диспутного цикла, при этом предполагается нарушение Правил ПС одним из Участников ПС, повлекшее финансовый ущерб со стороны другого Участника ПС. Для разрешения финансового спора, один из Участников ПС обращается в Compliance комитет ПС. Решение Compliance комитета ПС о переносе финансовой ответственности на сумму Операции на одного из Участников ПС является окончательным и не подлежит дальнейшему обжалованию через ПС. ПС удерживает/зачисляет сумму/часть суммы Операции на счета Участников ПС в соответствии с решением Compliance комитета ПС.
- 1.5 **Dispute Administration Fee (Chargeback Fee)** — комиссия ПС MasterCard, которая удерживается с Банка при получении Chargeback и Second Chargeback и возвращается Банку при формировании Representment. Удержание Chargeback Fee с Клиента/Предприятия производится по курсу Банка России на день обработки Банком соответствующего Chargeback, Second Chargeback.
- 1.6 **Pre-arbitration** — процедура, установленная Правилами ПС, при которой один Участник ПС в форме письма предлагает другому Участнику ПС урегулировать финансовый спор на сумму/часть суммы Операции без обращения в Арбитражный комитет ПС. ПС удерживает/зачисляет сумму/часть суммы Операции на счета Участников ПС в соответствии с результатами завершения процедуры Pre-Arbitration.
- 1.7 **Pre-compliance** — процедура урегулирования финансового спора на сумму/часть суммы Операции между Участниками ПС, установленная Правилами ПС, связанная с предполагаемыми нарушениями Правил ПС одним из Участников ПС, при которой один Участник ПС в форме письма предлагает другому Участнику ПС урегулировать финансовый спор без обращения в Compliance комитет ПС. ПС удерживает/зачисляет сумму/часть суммы Операции на счета Участников ПС в соответствии с результатами завершения процедуры Pre-Compliance.
- 1.8 **Retrieval Request** — нефинансовое требование, инициированное Банком-эмитентом, с целью получения копий документов, подтверждающих корректное выполнение Операции и предоставление Услуг, в соответствии с Правилами ПС.
- 1.9 **Second Chargeback** — повторное удержание суммы Операции со счета Банка на сумму/часть суммы оспариваемой Операции, инициированное ПС MasterCard в результате согласия Банка с Pre-Arbitration, в соответствии с Правилами ПС MasterCard.
- 1.10 **Representment** — удержание суммы оспариваемой Операции Банком со счета Банка-эмитента в ответ на Chargeback, в соответствии с Правилами ПС.
- 1.11 **Representment Reversal** — повторное удержание суммы оспариваемой Операции со счета Банка в пользу Банка-эмитента, предусмотренное Правилами ПС Visa.
- 1.12 **Арбитражный комитет (Compliance комитет)** — орган ПС, уполномоченный принимать решение о переносе ответственности за оспариваемую Операцию на одного из участников ПС в случаях, когда претензионная работа в рамках стандартного диспутного цикла, предусмотренного правилами ПС, не привела к разрешению спора. Решение Арбитражного комитета о переносе финансовой ответственности на одного из Участников ПС является окончательным и не подлежит дальнейшему обжалованию через ПС.

- 1.13 **Банк** — АО Тинькофф Банк.
- 1.14 **Банк-эмитент** — кредитная организация, выпустившая Карту.
- 1.15 **БП** — диспутный процесс, инициированный Банком-эмитентом, в отношении Операции, совершенной в ПС Мир.
- 1.16 **Возмещение/Перечисление** — денежные средства за Операции, подлежащие переводу Банком в пользу Клиента в порядке и на условиях, установленных настоящим Договором.
- 1.17 **Держатель карты** — физическое лицо (в том числе уполномоченный представитель юридического лица), на имя которого выпущена Карта и/или заключившее с Банком договор банковского обслуживания и использующее Сервисы Банка для совершения Операций оплаты/Перевода.
- 1.18 **Документы по операции** — доказательства в форме текста или изображения, подтверждающие позицию Предприятия в отношении оспариваемой Операции и правомерность удержания Предприятием суммы Операции с Карты. Клиент передает Документы по операции в ответ на запрос Банка по электронной почте. Банк передает Документы по операции в Банк-эмитент через систему документооборота, предусмотренную правилами ПС, либо использует полученные Документы по операции для ответа на претензию Держателя карты, выпущенной Банком.
- 1.19 **Карта** — вид платежных карт ПС как инструмента безналичных расчетов, предназначенного для совершения Держателем карты операций с денежными средствами, находящимися у Банка-эмитента.
- 1.20 **Клиент/Предприятие** — юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, или физическое лицо, занимающееся частной практикой, созданное и зарегистрированное в соответствии с законодательством Российской Федерации, которое в установленном порядке заключило с Банком Универсальный договор или Договор о предоставлении услуг эквайринга, Договор об осуществлении расчетов по переводам, совершаемым в сети Интернет или иной договор, который содержит отсылку на настоящий Порядок(далее — Договор).
- 1.21 **Операция** — общее определение, включающее в себя следующие виды операций: Операцию оплаты; Операцию возврата.
- 1.22 **Операция возврата** — расчетная операция, совершаемая с использованием Карты/Токена при полном или частичном возврате денежных средств, по ранее совершенной Операции оплаты с использованием Карты/Токена по инициативе Организации на счет Держателя карты. Сумма Операции возврата не может превышать сумму исходной Операции оплаты.
- 1.23 **Операция оплаты/Перевод** — расчетная операция, осуществляемая с использованием Карты/Токена с обязательной Авторизацией, проводимая Банком по поручению Держателя карты или Плательщиком посредством использования Сервисов Банка в целях приобретения им Товаров/Услуг или перевода денежных средств.
- 1.24 **Плательщик** — физическое лицо, оформившее и предоставившее распоряжение на осуществление Банком расчетов с Клиентом в целях оплаты Услуги.
- 1.25 **ПС** — платежная система MasterCard, Visa, МИР.
- 1.26 **Распоряжение** — поручение Плательщика на осуществление Операции оплаты, полученное Банком с использованием СБП.
- 1.27 **Сервисы Банка** — программно-аппаратные комплексы Банка, позволяющих осуществлять взаимодействие Банка и Плательщика при совершении Операций оплаты через Интернет, Интернет-Банк и/или мобильное устройство Плательщика.
- 1.28 **Система быстрых платежей (СБП, SBP)** — Сервис Банка для Плательщиков, предусматривающий выполнение в режиме реального времени процедур приема к исполнению Распоряжений Плательщика и процедур исполнения Распоряжений в режиме реального времени. Оператором СБП и Расчетным Центром является Центральный банк Российской Федерации.
- 1.29 **Токен** — электронное средство платежа, содержащее уникальную комбинацию цифр, которые используются для шифрования реквизитов Карты, выпускаемое самостоятельно Держателем карты с использованием технологий Apple Pay и Google Pay, которое позволяет Клиенту совершать Операции на сайте или в приложении без ввода реквизитов карты.
- 1.30 **Участники ПС** — Банк и Банк-эмитент.
- 1.31 **Услуга/Товар** — товар, работа, услуга, результат интеллектуальной деятельности, реализуемые Клиентом или третьими лицами, с которыми у Клиента заключены договоры.

2. Общие положения

- 2.1 Настоящий документ описывает порядок взаимодействия Банка с Клиентом в следующих случаях:
- поступление опротестования Операции от Банка-эмитента через ПС;

- поступление претензии по Операции от Держателя карты, эмитированной Банком.
- поступление претензии Плательщика по Операции, совершенной с использованием Сервиса Банка.

2.2 Взаимодействие Банка и Банка-эмитента в процессе претензионной работы определяется правилами ПС.

2.3 При проведении расчетов, предусмотренных настоящим Порядком, Стороны руководствуются условиями заключенного Договора.

3. Запрос Документов по операции

3.1 В случае поступления опротестования Операции от Банка-эмитента через ПС, а также в случае поступлении претензии от Держателя карты, эмитированной Банком, Банк направляет Клиенту запрос Документов по операции, а также информирует Клиента о причине опротестования.

3.2 Запрос документов по операции направляется по электронной почте.

3.3 Срок предоставления Клиентом ответа на запрос Документов по операции составляет 5 календарных дней с момента направления запроса Банком.

3.4 В процессе проведения претензионной работы, Банк вправе дополнительно запросить у Клиента любые документы, подтверждающие позицию Клиента в отношении оспариваемой Операции, необходимые для защиты интересов Клиента в отношении оспариваемой Операции.

3.5 Если Клиент не предоставляет ответ на запрос Документов по операции в сроки, предусмотренные в п. 4.4, 5.4, 6.4, 8.2, 9.2 настоящего Порядка, Банк в праве завершить претензионную в пользу Держателя карты, Банка-эмитента.

4. Порядок действий при опротестовании Операции в ПС MasterCard для Chargeback, инициированных Банком-эмитентом до 17.07.2020 года

4.1 При опротестовании Операции в ПС MasterCard Банк-эмитент направляет в Банк Chargeback, при этом Сумма оспариваемой Операции, а также сумма Chargeback Fee удерживаются из Возмещения или оплачивается Банку иным образом в соответствии с Договором.

4.2 При поступлении Chargeback, Банк направляет Клиенту запрос Документов по Операции.

4.3 Если Клиент сообщает о согласии с Chargeback, либо не отвечает на запрос Банка в течение 5 рабочих дней, претензионная работа считается завершенной в пользу Банка-эмитента.

4.4 Если Клиент не согласен с Chargeback, Клиент не позднее 5 рабочих дней с даты запроса Банка, предоставляет Документы по операции.

4.5 При получении Документов по операции Банк формирует Representment и передает Документы по операции Банку-эмитенту. Сумма оспариваемой Операции, а также сумма Chargeback Fee возвращаются в Возмещении или перечисляются Клиенту иным образом, в соответствии с Договором.

4.6 Если Банк-эмитент согласен с Representment, претензионная работа считается завершенной в пользу Клиента по истечении 45 календарных дней с даты формирования Банком Representment.

4.7 Если Банк-эмитент не согласен с Representment, Банк-эмитент формирует Second Chargeback, при этом Сумма оспариваемой Операции, а также сумма Chargeback Fee удерживаются из Возмещения или оплачивается Банку иным образом в соответствии с Договором

4.8 При поступлении Second Chargeback Банк информирует Клиента о продолжении опротестования Банком-эмитентом, сообщает причину продолжения опротестования и уведомляет Клиента о том, что продолжение опротестования Клиентом возможно только при формировании Arbitration.

4.9 Если Клиент сообщает о согласии с Second Chargeback, либо не отвечает на запрос Банка в течение 5 рабочих дней, претензионная работа считается завершенной в пользу Банка-эмитента.

4.10 Если Клиент сообщает о несогласии с Second Chargeback не позднее 5 рабочих дней с даты запроса Банка и согласует передачу дела в Арбитражный комитет, Банк передает дело в Арбитражный комитет. При необходимости Клиент предоставляет дополнительные документы и комментарии, подтверждающие позицию Клиента в отношении оспариваемой Операции, которые не были предоставлены ранее.

4.11 При принятии Арбитражным комитетом решения в пользу Банка, сумма оспариваемой Операции возвращается в Возмещении или перечисляется Клиенту иным образом, в соответствии с Договором. Банк информирует Клиента

о решении, принятом Арбитражным комитетом.

- 4.12 При принятии Арбитражным комитетом решения в пользу Банка-эмитента, Банк информирует Клиента. При этом сумма комиссии ПС MasterCard за рассмотрение дела в Арбитражном комитете удерживается из Возмещения или иным оплачивается Банку образом, в соответствии с Договором. Банк информирует Клиента о решении, принятом Арбитражным комитетом.

5. Порядок действий при опротестовании Операции в ПС MasterCard для Chargeback, инициированных Банком-эмитентом начиная с 17.07.2020 года

- 5.1 При опротестовании Операции в ПС MasterCard Банк-эмитент направляет в Банк Chargeback, при этом Сумма оспариваемой Операции, а также сумма Chargeback Fee удерживаются из Возмещения или оплачиваются Банку иным образом в соответствии с Договором.
- 5.2 При поступлении Chargeback, Банк направляет Клиенту запрос Документов по Операции.
- 5.3 Если Клиент сообщает о согласии с Chargeback, либо не отвечает на запрос Банка в течение 5 рабочих дней, претензионная работа считается завершённой в пользу Банка-эмитента.
- 5.4 Если Клиент не согласен с Chargeback, Клиент не позднее 5 рабочих дней с даты запроса Банка, предоставляет Документы по операции.
- 5.5 При получении Документов по операции Банк формирует Representment и передает Документы по операции Банку-эмитенту. Сумма оспариваемой Операции, а также сумма Chargeback Fee возвращаются в Возмещении или перечисляются Клиенту иным образом, в соответствии с Договором.
- 5.6 Если Банк-эмитент согласен с Representment, претензионная работа считается завершённой в пользу Клиента по истечении 45 календарных дней с даты формирования Банком Representment.
- 5.7 Если Банк-эмитент не согласен с Representment, Банк-эмитент формирует Pre-Arbitration.
- 5.8 При поступлении Pre-Arbitration, Банк информирует Клиента о продолжении опротестования Банком-эмитентом, сообщает причину продолжения опротестования.
- 5.9 Если Клиент сообщает о согласии с Pre-Arbitration, либо не отвечает на запрос Банка в течение 5 рабочих дней, Банк через ПС формирует согласие с Pre-Arbitration. ПС формирует Second Chargeback, а Банк-эмитент формирует Chargeback Fee, при этом Сумма оспариваемой Операции и сумма Chargeback Fee удерживаются из Возмещения или оплачивается Банку иным образом, в соответствии с Договором. Претензионная работа считается завершённой в пользу Банка-эмитента.
- 5.10 Если Клиент сообщает о несогласии с Pre-Arbitration не позднее 5 рабочих дней с даты запроса Банка, Банк формирует ответ на Pre-Arbitration.
- 5.11 Если Банк-эмитент согласен с ответом на Pre-Arbitration, претензионная работа считается завершённой в пользу Клиента по истечении 30 календарных дней с даты формирования Банком ответа на Pre-Arbitration.
- 5.12 Если Банк-эмитент не согласен с ответом на Pre-Arbitration, Банк-эмитент передает дело в Арбитражный комитет.
- 5.13 При принятии Арбитражным комитетом решения в пользу Банка, Банк информирует Клиента о решении, принятом Арбитражным комитетом.
- 5.14 При принятии Арбитражным комитетом решения в пользу Банка-эмитента, Банк информирует Клиента о решении, принятом Арбитражным комитетом. При этом сумма оспариваемой Операции, а также сумма комиссии ПС Visa за рассмотрение дела в Арбитражном комитете удерживается из Возмещения или оплачивается Банку иным образом, в соответствии с Договором.

6. Порядок действий при опротестовании Операции в ПС Visa

- 6.1 При опротестовании Операции в ПС Visa Банк-эмитент направляет в Банк Chargeback, при этом Сумма оспариваемой Операции удерживается из Возмещения или оплачивается Банку иным образом в соответствии с Договором.
- 6.2 При поступлении Chargeback, Банк направляет Клиенту запрос Документов по операции.
- 6.3 Если Клиент сообщает о согласии с Chargeback, либо не отвечает на запрос Банка в течение 5 рабочих дней, претензионная работа считается завершённой в пользу Банка-эмитента.
- 6.4 Если Клиент не согласен с Chargeback, Клиент не позднее 5 рабочих дней с даты запроса Банка, предоставляет

Документы по операции.

- 6.5 При получении Документов по операции, в зависимости от типа опротестования, инициированного Банком-эмитентом, Банк формирует Representment (порядок действий описан в п.5.6–5.15) либо Pre-Arbitration (порядок действий описан в п.5.16–5.22).

Банк формирует Representment

- 6.6 В результате формирования Representment Банк передает Документы по операции Банку-эмитенту, а сумма оспариваемой Операции возвращается в Возмещении или перечисляется Клиенту иным образом, в соответствии с Договором.
- 6.7 Если Банк-эмитент согласен с Representment, претензионная работа считается завершенной в пользу Клиента по истечении 30 календарных дней с даты формирования Банком Representment.
- 6.8 Если Банк-эмитент не согласен с Representment, Банк-эмитент формирует Pre-Arbitration.
- 6.9 При поступлении Pre-Arbitration Банк информирует Клиента о продолжении опротестования Банком-эмитентом, а также сообщает причину продолжения опротестования.
- 6.10 Если Клиент сообщает о согласии с Pre-Arbitration, либо не отвечает на запрос Банка в течение 5 рабочих дней, Банк формирует Representment Reversal, сумма оспариваемой Операции удерживается из Возмещения или оплачивается Банку иным образом в соответствии с Договором. При этом претензионная работа считается завершенной в пользу Банка-эмитента.
- 6.11 Если Клиент сообщает о несогласии с Pre-Arbitration не позднее 5 рабочих дней с даты запроса Банка, Банк формирует ответ на Pre-Arbitration. При необходимости, вместе с ответом о несогласии с Pre-Arbitration Клиент предоставляет дополнительные документы и комментарии, подтверждающие позицию Клиента в отношении оспариваемой Операции, которые не были предоставлены ранее.
- 6.12 Если Банк-эмитент согласен с ответом на Pre-Arbitration, претензионная работа считается завершенной в пользу Клиента по истечении 10 календарных дней с даты формирования Банком ответа на Pre-Arbitration.
- 6.13 Если Банк-эмитент не согласен с ответом на Pre-Arbitration, Банк-эмитент передает дело в Арбитражный комитет.
- 6.14 При принятии Арбитражным комитетом решения в пользу Банка, Банк информирует Клиента о решении, принятом Арбитражным комитетом.
- 6.15 При принятии Арбитражным комитетом решения в пользу Банка-эмитента, Банк информирует Клиента о решении, принятом Арбитражным комитетом. При этом сумма оспариваемой Операции, а также сумма комиссии ПС Visa за рассмотрение дела в Арбитражном комитете удерживается из Возмещения или оплачиваются Банку иным образом, в соответствии с Договором.

Банк формирует Pre-Arbitration

- 6.16 В результате формирования Банком Pre-Arbitration, Банк-эмитент получает Документы по операции.
- 6.17 Если Банк-эмитент соглашается с Pre-Arbitration, либо не отвечает на Pre-Arbitration в течение 30 календарных дней, ПС Visa формирует Representment, сумма оспариваемой Операции возвращается в Возмещении или перечисляется Клиенту иным образом, в соответствии с Договором. При этом претензионная работа по Операции считается завершенной.
- 6.18 В случае если Банк-эмитент отклоняет Pre-Arbitration, Банк информирует Клиента о продолжении опротестования Банком-эмитентом, сообщает причину продолжения опротестования, а также запрашивает согласие Клиента на передачу дела в Арбитражный комитет.
- 6.19 Если Клиент отказывается от передачи дела в Арбитражный комитет, либо не предоставляет ответ на запрос Банка в течение 5 календарных дней с даты запроса Банка, претензионная работа считается завершенной в пользу Банка-эмитента.
- 6.20 Если Клиент, не позднее в течение 5 календарных дней с даты запроса Банка, согласует передачу дела в Арбитражный комитет, Банк передает дело в Арбитражный комитет. При необходимости Клиент предоставляет дополнительные документы и комментарии, подтверждающие позицию Клиента в отношении оспариваемой Операции, которые не были предоставлены ранее.
- 6.21 При принятии Арбитражным комитетом решения в пользу Банка, сумма оспариваемой Операции возвращается в Возмещении или перечисляется Клиенту иным образом, в соответствии с Договором. Банк информирует Клиента о решении, принятом Арбитражным комитетом.
- 6.22 При принятии Арбитражным комитетом решения в пользу Банка-эмитента, Банк информирует Клиента. При этом сумма комиссии ПС Visa за рассмотрение дела в Арбитражном комитете удерживается из Возмещения, в соответствии с Договором. Банк информирует Клиента о решении, принятом Арбитражным комитетом.

7. Порядок действий при опротестовании Операции в ПС Мир

7.1 При опротестовании Операции в ПС Мир, Банк-эмитент направляет в Банк БП.

При формировании Банком-эмитентом БП, ПС Мир автоматически определяет ответственного за оспариваемую Операцию. В случае определения Банка ответственным за оспариваемую Операцию, ПС Мир формирует Chargeback автоматически, одновременно с запуском БП. В случае определения ответственным Банка-эмитента, ПС Мир формирует Chargeback только после завершения претензионной работы в пользу Банка-эмитента, либо при согласии Клиента с опротестованием. Сумма оспариваемой операции удерживается из возмещения или оплачивается Банку иным способом не позднее 2х рабочих дней с даты получения Банком операции Chargeback от ПС в соответствии с условиями Договора.

7.2 При поступлении БП, Банк направляет Клиенту запрос Документов по операции.

7.3 Если Клиент сообщает о согласии с БП, либо не отвечает на запрос Банка в течение 5 календарных дней, претензионная работа считается завершенной в пользу Банка-эмитента. В случаях, когда правилами ПС Мир предусмотрена комиссия за не предоставление ответа на БП, Банк удерживает из Возмещения комиссию или комиссия оплачивается Банку иным способом в соответствии с Договором.

7.4 Если Клиент не согласен с БП, Клиент не позднее 5 календарных дней с даты запроса Банка, предоставляет Документы по операции.

7.5 При получении Документов по операции Банк формирует ответ на БП и передает Документы по операции в Банк-эмитент.

7.6 Если Банк-эмитент согласен с ответом на БП, претензионная работа завершается в пользу Банка. При этом, в соответствии с правилами ПС Мир, возможны два варианта завершения претензионной работы:

- Если Chargeback был сформирован ПС Мир одновременно с запуском БП, ПС Мир автоматически формирует Representment и сумма оспариваемой Операции возвращается в Возмещении или перечисляется Клиенту иным образом, в соответствии с Договором.
- Если Chargeback не был сформирован ПС Мир одновременно с запуском БП, никаких зачислений/списаний в Возмещении не производится.

7.7 В случае если Банк-эмитент не согласен с ответом на БП, Банк-эмитент продолжает опротестование одним из способов, предусмотренных правилами ПС Мир, в зависимости от типа опротестования:

Если Chargeback был сформирован ПС Мир одновременно с запуском БП, Банк-эмитент отклоняет ответ на БП (порядок действий описан п. 6.8–6.12);

Если Chargeback не был сформирован ПС Мир одновременно с запуском БП, Банк-эмитент передает дело в Арбитражный комитет ПС Мир. (порядок действий описан в п. 6.13–6.16).

Банк-эмитент отклонил ответ на БП

7.8 В случае если Банк-эмитент отклонил ответ на БП, Банк информирует Клиента о продолжении опротестования Банком-эмитентом, сообщает причину продолжения опротестования, а также запрашивает согласие Клиента на передачу дела в Арбитражный комитет.

7.9 Если Клиент отказывается от передачи дела в Арбитражный комитет, либо не предоставляет ответ на запрос Банка в течение 2 календарных дней с даты запроса Банка, претензионная работа считается завершенной в пользу Банка-эмитента.

7.10 Если Клиент, не позднее в течение 2 рабочих дней с даты запроса Банка, согласует передачу дела в Арбитражный комитет, Банк передает дело в Арбитражный комитет. При необходимости Клиент предоставляет дополнительные документы и комментарии, подтверждающие позицию Клиента в отношении оспариваемой Операции, которые не были предоставлены ранее.

7.11 При принятии Арбитражным комитетом решения в пользу Банка, ПС Мир формирует Representment, сумма оспариваемой Операции возвращается в Возмещении или перечисляется Клиенту иным образом, в соответствии с Договором. Банк информирует Клиента о решении, принятом Арбитражным комитетом.

7.12 При принятии Арбитражным комитетом решения в пользу Банка-эмитента, сумма комиссии ПС Мир за рассмотрение дела в Арбитражном комитете удерживается с Клиента в соответствии с Договором. Банк информирует Клиента о решении, принятом Арбитражным комитетом.

Банк-эмитент передал дело в Арбитражный комитет

7.13 Если Банк-эмитент передал дело в Арбитражный комитет, Банк информирует Клиента о продолжении опротестования Банком-эмитентом, сообщает причину продолжения опротестования, а также запрашивает согласие Клиента на рассмотрение дела в Арбитражном комитете.

- 7.14 В ответ на запрос Банка Клиент имеет право отказаться от продолжения опротестования не позднее 2 календарных дней с даты отправки запроса Банком. В этом случае БП завершается в пользу Банка-эмитента, ПС Мир формирует Chargeback, сумма оспариваемой Операции удерживается из Возмещения или перечисляется Банку иным образом в соответствии с Договором.
- 7.15 В случае неполучения ответа на запрос Банка в течение 2 календарных дней, либо при получении Банком согласия на рассмотрение дела в Арбитражный комитет, решение о результате опротестования принимает Арбитражный комитет.
- 7.16 При принятии Арбитражным комитетом решения в пользу Банка, Банк информирует Клиента о решении, принятом Арбитражным комитетом.
- 7.17 При принятии Арбитражным комитетом решения в пользу Банка-эмитента, сумма оспариваемой Операции, а также сумма комиссии ПС за рассмотрение дела в Арбитражном комитете удерживается из Возмещения или перечисляется Банку иным образом в соответствии с Договором. Банк информирует Клиента о решении, принятом Арбитражным комитетом.

8. Порядок действий при поступлении запроса Retrieval Request

- 8.1 При поступлении Retrieval Request, Банк направляет Клиенту запрос Документов по операции.
- 8.2 В случае предоставления Клиентом ответа на запрос, Банк передает Документ по операции Банку-эмитенту, в соответствии с Правилами ПС.
- 8.3 В случае не предоставления Клиентом ответа на запрос в течение 5 рабочих дней с даты с даты запроса Банка, Банк сообщает Банку-эмитенту о невозможности предоставить Документ по операции, в соответствии с Правилами ПС.

9. Порядок действий при поступлении Pre-Compliance, Compliance

- 9.1 При поступлении Pre-Compliance, Compliance, Банк направляет Клиенту запрос Документов по операции с указанием причин поступления Pre-Compliance, Compliance и деталей оспариваемой операции.
- 9.2 При получении от Клиента Документов по операции не позднее 5 рабочих дней с даты с даты запроса Банка, Банк формирует ответ на Pre-Compliance, Compliance.
- 9.3 В случае если Правила ПС не позволяют отклонить Pre-Compliance, а нарушение Правил ПС, повлекшее поступление Pre-Compliance, совершено по вине Организации, Банк признает Операцию Недействительной и удерживает сумму Операции с Клиента.
- 9.4 В случае если процедура Compliance, завершена в пользу Банка-эмитента, а нарушение Правил ПС, повлекшее поступление Compliance, совершено по вине Клиента, Банк удерживает с Клиента сумму Операции, а также комиссию за рассмотрение дела в Compliance комитете ПС.
- 9.5 В случае завершения процедуры Compliance, в пользу Банка, а также в случае если нарушение Правил ПС, повлекшее поступление Pre-Compliance, Compliance, совершено по вине Банка, Банк не производит удержаний с Клиента.

10. Порядок действий при поступлении претензии Держателя карты, эмитированной Банком

- 10.1 При поступлении претензии Держателя карты, эмитированной Банком, Банк не производит удержаний с Клиента, однако оставляет за собой право произвести удержание в соответствии с Договором по результатам расследования.
- 10.2 При поступлении претензии Держателя карты, эмитированной Банком, Банк направляет Клиенту запрос Документов по операции. Срок ответа на запрос Банка — 10 календарных дней.
- 10.3 Если Клиент сообщает о согласии с претензией Держателя карты, эмитированной Банком, Банк удерживает сумму оспариваемой Операции с Клиента.
- 10.4 Если Клиент не отвечает на запрос Банка в течение 10 календарных дней с даты запроса Банка, Банк завершает претензионную в пользу Держателя карты и удерживает сумму оспариваемой Операции из Возмещения или иным образом в соответствии с Договором.
- 10.5 Если предоставленный Клиентом Документ по операции не может обосновать правоту Клиента в отношении оспариваемой Операции, в соответствии с правилами ПС, Банк по результатам расследования завершает претензионную работу в пользу Держателя карты и удерживает сумму оспариваемой Операции из Возмещения.

11. Порядок действий при поступлении претензии Плательщика по Операции с использованием СБП

- 11.1 При обращении Плательщика с претензией по Операции, совершенной через сервис СБП, Банк направляет Клиенту запрос на возврат суммы Операции. Запрос содержит:
- Order_ID Операции;
 - Дата Операции;
 - Сумма Операции;
 - Причина обращения Плательщика.
- 11.2 В случае принятия решения об удовлетворении претензии Плательщика, Клиент производит возврат средств самостоятельно в соответствии с условиями Договора и информирует Банк о проведении возврата не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты осуществления возврата.
- 11.3 В случае принятия решения об отказе в удовлетворении претензии Плательщика, Клиент в ответ на запрос Банка, предоставляет документы, подтверждающие предоставление оплаченной услуги Плательщику, в т.ч. ссылки на пункты оферты, принятой Плательщиком, подтверждение получения Плательщиком оплаченного товара или услуги и прочие документы, подтверждающие позицию Клиента в отношении Операции. Срок предоставления ответа Клиентом не должен превышать 10 рабочих дней с даты направления запроса Банком.
- 11.4 В случае не предоставления Клиентом ответа на запрос Банка в течение 10 дней с даты направления запроса Банком, а также в случае если предоставленный Клиентом Документ по операции не может обосновать правоту Клиента в отношении оспариваемой Операции, Банк оставляет за собой право удержать сумму оспариваемой Операции с Предприятия.

12. Порядок и сроки расчетов Банка с Клиентом/Предприятием при проведении претензионной работы

- 12.1 Банк удерживает из Возмещения суммы Chargeback, Representment Reversal, Second Chargeback, Chargeback Fee, Credit Correction (удержание суммы Оспариваемой операции с Клиента/Предприятия в результате принятия решения Арбитражного комитета, в пользу Банка-эмитента, а также удержание комиссий ПС, подлежащих удержанию в соответствии с Договором), CreditClientCorrection (удержание суммы Оспариваемой операции, при завершении претензионной работы в пользу Держателя карты, эмитированной Банком, либо в пользу Плательщика, при опротестовании Операции с использованием СБП).
- 12.2 Суммы, подлежащие удержанию, удерживаются не позднее 2-го рабочего дня с даты получения Банком соответствующих операций опротестования от Платежной Системы, либо не позднее 2-го рабочего дня с даты принятия решения Банком о завершении.
- 12.3 Банк перечисляет суммы Representment, Representment_Fee, CR_Chargeback, Chargeback Reversal (отмена Chargeback по инициативе Банка-эмитента), Debit Correction (возврат суммы Оспариваемой операции Клиенту/Предприятию в результате принятия решения Арбитражного комитета в пользу Банка).
- 12.4 Суммы, подлежащие зачислению, зачисляются не позднее 10-го рабочего дня с даты получения Банком соответствующих операций опротестования от Платежной Системы.
- 12.5 Сумма Chargeback Fee удерживается из Возмещения по курсу Банка России на день получения соответствующего Chargeback, Second Chargeback.
- 12.6 В случае если по оспариваемой операции ПС проводит расчеты с Банком в валюте отличной от Российского рубля (RUR), Банк производит зачисления и удержания в Российских рублях по следующей логике:
- Если опротестование Операции Банком-эмитентом проводится на полную сумму Операции, Банк удерживает, либо зачисляет, полную сумму Операции в Российских Рублях, перечисленную Банком при совершении Операции.
 - Если опротестование Операции Банком-эмитентом проводится на часть суммы Операции, Банк удерживает из Возмещения или сумма опротестования оплачивается Клиентом иным способом в размере суммы Chargeback, Representment Reversal, Second Chargeback, Credit Correction, пересчитанной по курсу Банка России на день обработки Банком соответствующего Chargeback, Representment Reversal, Second Chargeback, Credit Correction или Банк зачисляет в Возмещение или иным способом в соответствии с Договором сумму Representment, CR_Chargeback, Chargeback Reversal, пересчитанную по курсу Банка России на день обработки Банком соответствующего Representment, CR_Chargeback, Chargeback Reversal.