

## **Процедура опротестования операций, совершенных с использованием пластиковых карт и/или реквизитов пластиковых карт АО «Солид Банк».**

**В целях обеспечения безопасного совершения операций покупок товаров или услуг с использованием карты / реквизитов карты в торговых точках / сети Интернет, а также операций снятия / внесения денежных средств настоятельно рекомендуется ознакомиться, а также придерживаться правил и рекомендаций согласно «Памятки Держателя карт АО «Солид Банк»», которая размещена на сайте Банка в разделе «Для частных лиц» ➡ «Банковские карты».**

В случае обнаружения операции, которая не совершалась держателем пластиковой карты АО «Солид Банк» (подозрение на мошенничество), необходимо незамедлительно заблокировать карту одним из следующих способов:

- через систему ДБО «SolidPay» в разделе «Все карты и счета» / «Заблокировать карту», или
- обратившись на горячую линию АО «Солид Банк» по телефонам:  
8-800-775-56-06; 8-495-232-37-23,

На основании заявления о несогласии с операцией АО «Солид Банк» инициирует процесс оспаривания операции согласно правил платежных систем.

### **Порядок действий держателя пластиковой карты при обнаружении несанкционированной операции:**

1. перед оспариванием операции необходимо:
  - проверить документы (чеки, выписки и прочее) на предмет совершение оспариваемой операции в торговой точке или банкомате, либо оформления заказа / покупки товара / услуги через Интернет / телефон;
  - получить подтверждение об отсутствии операций по дополнительным картам от их держателя / держателей;
  - убедиться в отсутствии действующих подписок на товары или услуги по основной и дополнительным картам.

(достаточно часто при оформлении какой – либо подписки поставщики услуг предлагают воспользоваться бесплатным пробным периодом, по истечении которого, с указанной / привязанной пластиковой карты будут списаны средства сразу после истечения пробного периода использования, в т.ч. при перевыпуске карты, в связи с чем, крайне важно внимательно знакомиться с условиями договора торговой точкой до момента оплаты товаров (услуг), оформления подписок, заранее оценив все возможные риски).

2. согласно «Правил выпуска и обслуживания банковских карт АО «Солид Банк» необходимо заявить в Банк о несогласии с совершенной операцией не позднее следующего дня после направления Банком уведомления об операции. Для проведения расследования по запросу держателя пластиковой карты АО «Солид Банк» обращается в платежную систему, у которой имеются четко регламентированные сроки для начала процедуры опротестования. В случае если сроки не будут соблюдены, платежная система откажет в проведении расследования (опротестования).

Оформить заявления о несогласии с операций можно в любом ближайшем офисе АО «Солид Банк», при этом важно:

- ✓ выбрать только одну причину оспаривания из предложенного списка в заявлении;

Если операций несколько, необходимо прописать отдельно по каждой, в одном заявлении возможно указать до трех операций с одинаковой причиной опротестования;

- ✓ указать номер карты, с которой произошло списание;
- ✓ указать о наличии карты лично у держателя во время совершения оспариваемой операции;
- ✓ указать актуальные контактные данные для оперативной связи: номер мобильного телефона и электронную почту, так как в ходе расследования могут возникать вопросы, требующие оперативного получения ответов / информации;
- ✓ подробно собственноручно изложить все известные обстоятельства по данной операции в графе: «Подробное описание ситуации на русском языке»;
- ✓ заявление заверить личной подписью;
- ✓ приложить к заявлению все имеющиеся документы по оспариваемой операции, в зависимости от причины оспаривания.

(Копия товарного и фискального чека / копия чека о неуспешной операции / копия договора на оказание услуг/ копия чека на возврат товара / подтверждающие документы или переписка с торговой точкой, в т.ч. через электронную почту, в которой торговая точка подтверждает готовность вернуть сумму и т.п.)

***ВАЖНО! Получив документы, Банк проверит наличие списаний по счету держателя операций, с которыми имеется несогласие.***

***Если списание еще не произошло и сумма операции только зарезервирована на счете держателя, согласно правил платежных систем расследование будет начато после списания суммы операции.***

**Сроки расследования зависят от типа оспариваемой операции:**

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

**Способы информирования о результатах расследования:**

- по результатам расследования сотрудник банка свяжется с Вами лично по телефону;
- в случае неуспешного оспаривания на почтовый адрес, указанный при оформлении карты будет выслан подробный ответ с пояснением причин отказа.