

Оспаривание операций по кредитной карте

Обновлено 16.09.2026

Если Вы заметили операцию по кредитной карте, которую Вы не совершали и не подтверждали, сообщите об этом банку как можно скорее. При необходимости мы заблокируем карту, чтобы предотвратить её возможное дальнейшее неправомерное использование.

Неавторизованная операция по кредитной карте

Если Вы не совершали операцию и не давали согласия на её совершение, Вы можете сообщить об этом банку, подав заявление на оспаривание операций по кредитной карте.

О неавторизованной операции необходимо сообщить банку незамедлительно после того, как Вы о ней узнали, но не позднее чем в течение 13 месяцев с даты списания средств со счёта.

После получения заявления банк передаёт его AS Wallester, который проверяет обстоятельства операции и наличие её авторизации и при необходимости инициирует процедуру *chargeback* в соответствии с правилами платёжной системы.

Chargeback представляет собой основанную на правилах платёжной системы процедуру, которая используется для оспаривания операции и возможного востребования возврата денежных средств. Эту процедуру следует отличать от предусмотренного законом права клиента сообщить о неавторизованной платёжной операции.

Другие случаи оспаривания операций по кредитной карте

Основанием для оспаривания операции может быть и ситуация, когда Вы совершили операцию самостоятельно, но возникла проблема с продавцом. В таких случаях просим Вас по возможности сначала обратиться к продавцу или поставщику услуг. Например:

- если товар или услуга имеют недостатки, не соответствуют договорённости или товар не был доставлен в обещанный срок, сначала постарайтесь решить проблему с продавцом;
- в случае повторного платежа (*recurring payment*) сначала прекратите заказанную услугу у поставщика услуг. Если после прекращения услуги с Вашей карты продолжают списываться платежи, сохраните документы и переписку, подтверждающие прекращение услуги;
- в случае операций, связанных с гостиницами и арендой автомобилей, перед оспариванием проверьте, не является ли операция согласованной дополнительной платой, например счётом за мини-бар, дорожным сбором, штрафом за нарушение правил дорожного движения или платой за неявку (*no-show*). При необходимости запросите у поставщика услуг дополнительную информацию об операции.

Сохраните переписку с продавцом или поставщиком услуг, чеки по операциям и другие документы, связанные с операцией. Просим Вас по возможности предоставить их банку вместе с заявлением на оспаривание.

В зависимости от обстоятельств оспаривания AS Wallester может применить процедуру *chargeback* в соответствии с правилами платёжной системы. Рассмотрение дела в рамках процедуры *chargeback* может занять до двух месяцев.

Плата, связанная с оспариванием

Подача заявления на оспаривание и уведомление о возможной неавторизованной платёжной операции осуществляются бесплатно.

Прейскурантом банка предусмотрена плата в размере 20 евро за необоснованное востребование возврата денежных средств. Плата может применяться только в том случае, если с учётом результата рассмотрения дела и всех его обстоятельств выяснится, что востребование возврата денежных средств было необоснованным.

Добросовестное уведомление клиента об операции, которую, по его мнению, он не авторизовал, само по себе не является необоснованным востребованием возврата денежных средств. Плата также не применяется автоматически только потому, что оспаривание или востребование возврата денежных средств не было разрешено в пользу клиента.

Более подробная информация о плате за услуги приведена в [прейскуранте банка](#).

Как оспорить операцию?

Заполните заявление на оспаривание операций по кредитной карте и укажите каждую оспариваемую операцию в отдельной строке. Если количество операций превышает количество строк в заявлении, Вы можете подать несколько заявлений.

Просим Вас подписать заявление цифровой подписью и отправить его банку.

Заявление об оспаривании карточной операции [находится здесь](#).