



# ТКБ

## КАК ОСПОРИТЬ ОПЕРАЦИЮ ПО СПИСАНИЮ СРЕДСТВ СО СЧЕТА

Если Вы не согласны со списанием какой-либо операции по Вашей банковской карте, на основании поданного заявления об опротестовании операций ТКБ БАНК ПАО инициирует процесс ее оспаривания, при наличии объективных оснований.

## ДЕЙСТВИЯ ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ ОПЕРАЦИИ, С КОТОРОЙ ВЫ НЕ СОГЛАСНЫ

### ЕСЛИ ОПЕРАЦИЯ ВАМИ НЕ САНКЦИОНИРОВАНА (ПОДОЗРЕНИЕ НА МОШЕННИЧЕСТВО), НЕОБХОДИМО СРАЗУ ЗАБЛОКИРОВАТЬ КАРТУ ОДНИМ ИЗ СЛЕДУЮЩИХ СПОСОБОВ:

- через Интернет-банк «ТКБ Express»;
- позвонив в Контакт-центр по телефонам:  
+7 495 777 41 50 (для звонков из Москвы),  
+7 800 100 32 00 (звонок по России бесплатный);
- обратиться в любое отделение ТКБ БАНК ПАО.

### ПЕРЕД ТЕМ, КАК ОСПАРИВАТЬ ОПЕРАЦИЮ:

- уточните у владельцев дополнительных карт, 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 ОБ ОПРОТЕСТОВАНИИ ОПЕРАЦИЙ

Распечатайте и заполните форму «Заявление об опротестовании операций».

Заявление об опротестовании операций есть на нашем сайте [www.tkbbank.ru](http://www.tkbbank.ru), раздел «Банковские карты», вкладка «Безопасность».

#### Основные правила заполнения:

- Выбрать только одну причину оспаривания из предложенного списка в заявлении об опротестовании операций.
- Если операций несколько, нужно прописать отдельно каждую, с которой Вы не согласны.
- Необходимо указать номер карты, с которой произошло списание.
- Необходимо указать наличие карты у Вас на руках во время совершения оспариваемой операции.
- Указать актуальные контактные данные для оперативной связи с Вами: номер телефона и электронную почту, так как в ходе расследования могут возникать вопросы, а также мы будем информировать Вас о ходе расследования по SMS.
- Заявление об опротестовании операций должно быть заверено Вашей подписью.
- К заявлению об опротестовании операций 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.)

## ПЕРЕДАЧА ДОКУМЕНТОВ В БАНК

Заявление об опротестовании операций и собранные документы по оспариваемой операции, Вы можете передать их одним из следующих способов:

- обратиться в любое отделение ТКБ БАНК ПАО
- обратиться в Контакт-центр:  
+7 495 777 41 50 (для звонков из Москвы);  
+7 800 100 32 00 (звонок по России бесплатный).

## СРОКИ И ИНФОРМИРОВАНИЕ

О ходе процесса оспаривания и сроках ТКБ БАНК ПАО информирует клиента по SMS, сразу после отправки документов в работу. В случае возникновения вопросов, мы свяжемся с Вами по телефону или электронной почте.

**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:**

- через SMS, если средства возвращены;
- сотрудник банка позвонит Вам лично или направит Вам электронное письмо с подробностями, если ситуация решится не в Вашу пользу.

## ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ

**В случае возврата товара, в какие сроки нужно ожидать возврат средств от торговой точки?**

Возврат должен произойти в течение 15 календарных дней с даты оформления возврата/отмены транзакции. Если по истечении 15 календарных дней средства не были зачислены на карту, необходимо инициировать процесс оспаривания.

**Можно ли подать заявление о несогласии с совершенной операцией, если она зарезервирована на счете, но еще не списана?**

Процесс оспаривания может быть инициирован только после списания операции. Заявить о своем несогласии необходимо сразу, если транзакция была не санкционирована.

**В какие сроки после обнаружения несанкционированной операции можно инициировать процесс оспаривания?**

По договору банковского обслуживания 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.

**Сколько времени занимает процесс оспаривания?**

В соответствии с законодательством РФ сроки расследования составляют 30-60 дней. В соответствии с правилами платежных систем расследование может занимать больше времени в зависимости от платежной системы и причины опротестования.

**Если оспариваемая операция совершена по дополнительной карте, кого Банк будет информировать о ходе расследования?**

Банк будет информировать о ходе и результатах расследования держателя основной карты, так как он несет обязательства по заключенному договору с Банком.