

## ПАМЯТКА О ПОРЯДКЕ ДЕЙСТВИЙ КЛИЕНТА В СЛУЧАЕ ВОЗНИКНОВЕНИЯ РИСКА НЕСАНКЦИОНИРОВАННОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ КАРТЫ

### 1. ВАШИ ДЕЙСТВИЯ ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ ОПЕРАЦИИ, С КОТОРОЙ ВЫ НЕ СОГЛАСНЫ.

Если Вы получили SMS-сообщение, уведомление о совершении операции с использованием Вашей банковской карты и/или если в выписке по счёту Вашей банковской карты Вы обнаружили несоответствие списаний Вашим распоряжениям, а также в случае утраты или кражи банковской карты или возникновения у Вас подозрений, что карта могла быть утрачена/похищена или возникновения риска несанкционированного использования карты, Вам необходимо:

1. Немедленно **заблокировать карту** любым способом:

- обратиться в Контакт-центр Банка по телефонам 8 800 200-81-30 (бесплатно по России) или 8 812 347-87-87;
- самостоятельно осуществить блокировку карты в мобильном или интернет-банке.

2. Обратиться в Банк для составления **Заявления о несогласии с операцией** (далее - заявление).

С момента получения Банком информации о краже/утере/изъятии/несанкционированных списаниях по карте, Банк вправе осуществить блокировку карты для предотвращения возможности дальнейшего несанкционированного списания денежных средств. Блокировка карты не влечет за собой ограничений совершения операций по счёту иными способами.

### 2. ПЕРЕД ТЕМ, КАК ЗАПОЛНИТЬ ЗАЯВЛЕНИЕ, ПРОВЕРЬТЕ:

- имеющиеся у Вас документы: чеки, выписки и т. д., чтобы уточнить, совершалась ли оспариваемая операция в данной торговой точке или банкомате;
- не оформляли ли Вы заказы на товары и услуги через интернет, по телефону и т.д.;
- нет ли у Вас платных подписок на сайтах или на услуги онлайн-сервисов;
- не совершалась ли оспариваемая операция владельцами дополнительных карт (в случае их выпуска).

Если Вы не можете идентифицировать операцию, Вам необходимо оформить заявление. При наличии возможности Вы можете запросить у торгово-сервисного предприятия дополнительную информацию и документы, относящиеся к оспариваемой операции.

В случае появления дополнительных сведений или уточнения ранее переданной в Банк информации, просим Вас обратиться в Банк для ускорения расследования по заявлению или для его прекращения любым удобным для Вас способом.

### 3. КАК ОФОРМИТЬ И НАПРАВИТЬ ЗАЯВЛЕНИЕ В БАНК?

Заявление можно оформить и направить в Банк одним из способов:

- в офисе Банка (форму заявления Вам предоставит операционист);
- с помощью мобильного или интернет-банка, а также электронной почты Банка [info@finstarbank.ru](mailto:info@finstarbank.ru) (скачайте форму заявления на официальном сайте Банка [www.finstarbank.ru](http://www.finstarbank.ru) в разделе «Тарифы и документы», распечатайте, заполните его, отправьте в Банк скан или фото в хорошем качестве);
- почтовым отправлением или посредством курьерской службы;
- по электронной почте с электронного адреса, информация о котором была ранее Вами предоставлена Банку.

Заполните все необходимые поля в заявлении; выберите из предложенного перечня один или несколько пунктов, наиболее соответствующих Вашей ситуации, либо опишите ситуацию. При необходимости для

изложения сведений Вы можете воспользоваться дополнительным листом. В подтверждение изложенной в заявлении информации Вы можете приложить дополнительные документы.

После заполнения заявления Вам необходимо подписать его (поставить подпись и расшифровку подписи) и передать в Банк любым из перечисленных способов.

#### 4. КАКИЕ ДОКУМЕНТЫ НЕОБХОДИМО ПРИЛОЖИТЬ К ЗАЯВЛЕНИЮ?

Покупка (товар, услуга) оплачена, но не получена	Подтверждение оплаты товара; Переписка с продавцом о неполучении товара и необходимости вернуть денежные средства
Покупка (товар, услуга) была возвращена, но денежные средства не были возвращены	Переписка с продавцом о намерении осуществить возврат товара; Переписка с продавцом о несоответствии качества или описания товара/услуги и необходимости вернуть денежные средства; Подтверждение факта возврата товара; Подтверждающие документы об отказе от услуги с указанием номера и даты
При оплате списана дополнительная сумма	Копия кассового чека с корректной суммой
Покупка оплачена другими средствами	Копия кассового чека или выписка по другой карте, счёту.
Бронирование отеля или рейса отменено	Подтверждающие документы о бронировании с условиями его отмены; Подтверждающие документы об отмене бронирования с указанием даты отмены; Переписка с отелем или компанией-перевозчиком о подтверждении отмены и намерении вернуть денежные средства/отказе от возврата денежных средств

#### 5. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВЛЕНИЯ О НЕСОГЛАСИИ С ОПЕРАЦИЕЙ.

Банк рассматривает заявления, а также предоставляет клиенту возможность получать информацию о результатах рассмотрения заявлений в срок не более 30 (тридцати) дней со дня получения таких заявлений, а также не более 60 (шестидесяти) дней со дня получения заявлений в случае использования карты для осуществления расходных операций за пределами Российской Федерации.

При этом датой получения заявления клиента о факте использования карты без его согласия или об утрате карты считается:

- при личном обращении клиента в отделение Банка – дата принятия Банком заявления;
- при направлении клиентом уведомления письмом с использованием почтовой связи – дата получения Банком письма;
- при направлении заявления с помощью мобильного или интернет-банка или на электронную почту [info@finstarbank.ru](mailto:info@finstarbank.ru) – дата поступления в Банк заявления.

На основании Вашего заявления Банком может быть инициировано дополнительное расследование в соответствии с правилами платежной системы. Подобное расследование может занять до 180 календарных дней, так как к расследованию могут быть привлечены международные платежные системы и иные участники платежных систем.