

ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПИСЬМО

от 22 ноября 2010 г. N 154-Т

**О РЕКОМЕНДАЦИЯХ
ПО РАСКРЫТИЮ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОСНОВНЫХ УСЛОВИЯХ
ИСПОЛЬЗОВАНИЯ БАНКОВСКОЙ КАРТЫ И О ПОРЯДКЕ
УРЕГУЛИРОВАНИЯ
КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ, СВЯЗАННЫХ С ЕЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ**

Банк России в рамках работы по качественному повышению информированности клиентов о предоставляемых им розничных платежных услугах и связанных с ними рисках подготовил [рекомендации](#) для кредитных организаций по раскрытию информации об основных условиях использования банковской карты и о порядке урегулирования конфликтных ситуаций, связанных с ее использованием (далее - рекомендации).

Территориальным учреждениям Банка России предлагается провести с кредитными организациями дополнительную работу, направленную на повышение качества услуг при выпуске и обслуживании банковских карт.

Настоящее письмо Банка России подлежит опубликованию в "Вестнике Банка России".

Заместитель
председателя Банка России
Т.Н.ЧУГУНОВА

Приложение
к письму Банка России
от 22.11.2010 N 154-Т
"О рекомендациях по раскрытию
информации об основных условиях
использования банковской карты
и о порядке урегулирования
конфликтных ситуаций, связанных
с ее использованием"

**РЕКОМЕНДАЦИИ
ПО РАСКРЫТИЮ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОСНОВНЫХ УСЛОВИЯХ
ИСПОЛЬЗОВАНИЯ БАНКОВСКОЙ КАРТЫ И О ПОРЯДКЕ УРЕГУЛИРОВАНИЯ
КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ, СВЯЗАННЫХ С ЕЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ**

Информация, изложенная в настоящем приложении, носит рекомендательный характер и доводится до сведения клиента - физического лица в доступной для ознакомления форме, в том числе путем размещения информации в местах обслуживания клиентов.

1. Кредитная организация до заключения договора, предусматривающего совершение операций с использованием банковской карты, в том числе посредством публичной оферты, представляет (разъясняет) клиенту следующую информацию:

- об участии кредитной организации - эмитента в системе страхования вкладов (уведомляет клиента о том, что денежные средства на банковском счете, открытом для совершения операций с использованием банковских карт, застрахованы в соответствии с

Федеральным [законом](#) "О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации" (далее - Закон о страховании вкладов). При этом клиенту сообщается о том, что в соответствии со [статьей 5](#) Закона о страховании вкладов страхованию подлежат только денежные средства клиента, размещенные на банковских счетах, за исключением денежных средств, указанных в [части 2 статьи 5](#) Закона о страховании вкладов. Денежные средства, внесенные для расчетов с использованием предоплаченной карты или кредитной карты без использования банковского счета клиента, не подлежат обязательному страхованию в соответствии с [Законом](#) о страховании вкладов;

- о полном перечне услуг, предоставляемых кредитной организацией - эмитентом посредством банковских карт (например, осуществление на территории Российской Федерации и за ее пределами операций по выдаче (приему) наличных денежных средств и операций по оплате товаров (услуг), в том числе с использованием банкоматов, в частности для оплаты услуг операторов мобильной связи, жилищно-коммунальных услуг и т.д.), комиссиях за эти услуги, а также о мероприятиях, проводимых в целях повышения мотивации держателей банковских карт на совершение безналичных расчетов (программы лояльности);

- о местах обслуживания (приема) банковских карт (пунктах выдачи наличных денежных средств (ПВН), банкоматах кредитной организации - эмитента, устройствах кредитной организации - эмитента, предназначенных для совершения операций с использованием платежных карт и конструкция которых не предусматривает прием (выдачу) наличных денежных средств, Интернет-сайте кредитной организации - эмитента и т.д.);

- о способах пополнения банковского счета, предусматривающего совершение операций с использованием расчетных (дебетовых) карт, кредитных карт с открытием банковского счета (например, путем внесения наличных денежных средств через банкомат, путем перечисления денежных средств с банковского счета и т.д.), а также о всех комиссиях, взимаемых кредитной организацией - эмитентом при пополнении банковского счета, предусматривающего совершение операций с использованием расчетных (дебетовых) карт, кредитных карт;

- о возможной блокировке карты, происходящей по инициативе кредитной организации - эмитента, с пояснением возможных причин, а также о способах ее разблокировки;

- о размере и сроках взимания кредитной организацией - эмитентом с держателя банковской карты платы за обслуживание банковского счета, предусматривающего совершение операций с использованием расчетных (дебетовых) карт, кредитных карт, за выдачу и использование банковской карты (например, комиссии за выдачу наличных денежных средств в банкоматах кредитной организации - эмитента, платы за блокировку (разблокировку) банковской карты, перевыпуск банковской карты, за услуги мобильного банка, создание индивидуального дизайна банковской карты и т.д.);

- об ответственности сторон за неисполнение или ненадлежащее исполнение договора, предусматривающего совершение операций с использованием банковской карты.

2. Кредитная организация заблаговременно уведомляет клиентов об изменении размера комиссий путем размещения информации в местах обслуживания клиентов, на официальном Интернет-сайте кредитной организации и другими возможными способами (например, посредством рассылки сообщений на электронную почту, СМС-сообщений), в случае если изменение размера комиссий в одностороннем порядке установлено договором, предусматривающим совершение операций с использованием дебетовых (кредитных) карт.

3. Кредитная организация предлагает держателю банковской карты услугу оповещения об операциях, совершенных с использованием банковской карты (например, посредством телефонной связи, СМС-сообщений, электронной почты, почтовой связи и

т.д.), в случае если данная услуга является платной, то клиент уведомляется об этом до ее подключения.

4. Кредитная организация информирует клиента о моменте исполнения перед кредитной организацией обязательств по кредиту (уплате процентов по кредиту), предоставленному с использованием банковской карты, а также доводит до сведения клиента оптимальные сроки совершения операций по погашению кредита (процентов по кредиту) с использованием банковской карты (в ПВН, посредством банкоматов, платежных терминалов, устройств, предназначенных для совершения операций с использованием платежных карт и конструкция которых не предусматривает прием (выдачу) наличных денежных средств) во избежание возникновения просроченной задолженности по кредиту и процентам по нему.

5. С целью предотвращения неправомерных действий по списанию всей суммы денежных средств с банковского счета клиента кредитная организация по согласованию с клиентом устанавливает предельный лимит либо запрет на совершение в торговой сети операций с неперсонифицированной банковской картой (на которой отсутствуют реквизиты держателя банковской карты) без использования персонального идентификационного номера (ПИН).

6. В целях снижения риска несанкционированного использования банковской карты третьими лицами, а также в целях информирования держателя банковской карты о порядке взаимодействия с кредитной организацией при возникновении факторов риска (незаконные действия третьих лиц) кредитная организация выдает клиенту памятку о мерах безопасного использования банковских карт (например, данная памятка может быть подготовлена по материалам памятки "О мерах безопасного использования банковских карт", являющейся приложением к письму Банка России от 02.10.2009 N 120-Т "О памятке "О мерах безопасного использования банковских карт").

7. Кредитная организация предоставляет держателю банковской карты необходимую контактную информацию, обеспечивающую возможность оперативной связи держателя банковской карты с кредитной организацией в целях предотвращения незаконных действий с утраченной банковской картой (например, номер телефона, факса, адрес электронной почты контактного центра кредитной организации и т.д.).

8. Кредитная организация обеспечивает возможность круглосуточного доступа клиентов к контактному центру кредитной организации.

9. В целях снижения риска предъявления жалоб, судебных исков со стороны клиентов кредитная организация - эмитент определяет во внутрибанковских правилах механизмы, позволяющие эффективно разрешать конфликтные ситуации между клиентом и кредитной организацией - эмитентом.

10. Кредитная организация сообщает клиенту о необходимости обеспечения сохранности переданных ему экземпляров договора и приложений (дополнений) к нему в течение всего срока действия данного договора, а также не менее 3 лет со дня его прекращения.

11. Кредитная организация - эмитент рассматривает заявления клиента данной кредитной организации по операциям, совершенным с использованием банковской карты в банкоматах, терминалах, устройствах кредитной организации - эмитента, предназначенных для совершения операций с использованием платежных карт, в течение 30 календарных дней с даты подачи заявлений в письменном виде.

Кредитная организация - эмитент рассматривает заявления клиента данной кредитной организации по операциям, совершенным с использованием банковской карты в банкоматах, терминалах, устройствах кредитной организации - эквайера, предназначенных для совершения операций с использованием платежных карт, в течение 45 календарных дней с даты подачи заявлений в письменном виде.

При этом если кредитной организации требуется получение дополнительной информации из международной или российской платежной системы, то срок

рассмотрения заявлений клиента увеличивается, но не более чем на срок рассмотрения заявлений, предусмотренный правилами международной или российской платежной системой. В случае если по заявлению клиента кредитная организация направила запрос в международную или российскую платежную систему, то кредитная организация сообщает клиенту о продлении срока рассмотрения заявления в форме, определенной договором.

12. При заключении договора, предусматривающего совершение операций с использованием предоплаченной карты, кредитная организация уведомляет клиента о возможности (отсутствии возможности) возмещения остатка денежных средств в случае утраты клиентом данной карты.

13. Кредитная организация доводит до сведения клиента в доступной для ознакомления форме, в том числе в местах обслуживания клиентов, информацию о возможном несоответствии суммы операции, совершаемой с использованием банковской карты, и суммы денежных средств, списанных с банковского счета клиента по данной операции (например, в случае если операция с использованием банковской карты совершалась в валюте отличной от валюты банковского счета). Клиенту сообщается о том, что отражение операций по банковскому счету осуществляется на основании подтверждающих операции документов, день поступления которых в кредитную организацию может не совпадать с днем совершения клиентом операций. При этом за счет изменения курсов валют (кросс-курсов) возможно изменение размера суммы денежных средств, подлежащих списанию с банковского счета по операции, совершенной в валюте, отличной от валюты банковского счета.

По запросу клиента кредитная организация разъясняет ему порядок осуществления расчетов между кредитной организацией - эквайером, платежной системой и кредитной организацией - эмитентом, приведший к списанию суммы денежных средств с банковского счета клиента, предусматривающего совершение операций с использованием расчетных (дебетовых) карт, кредитных карт, в валюте, отличной от валюты совершенной операции.