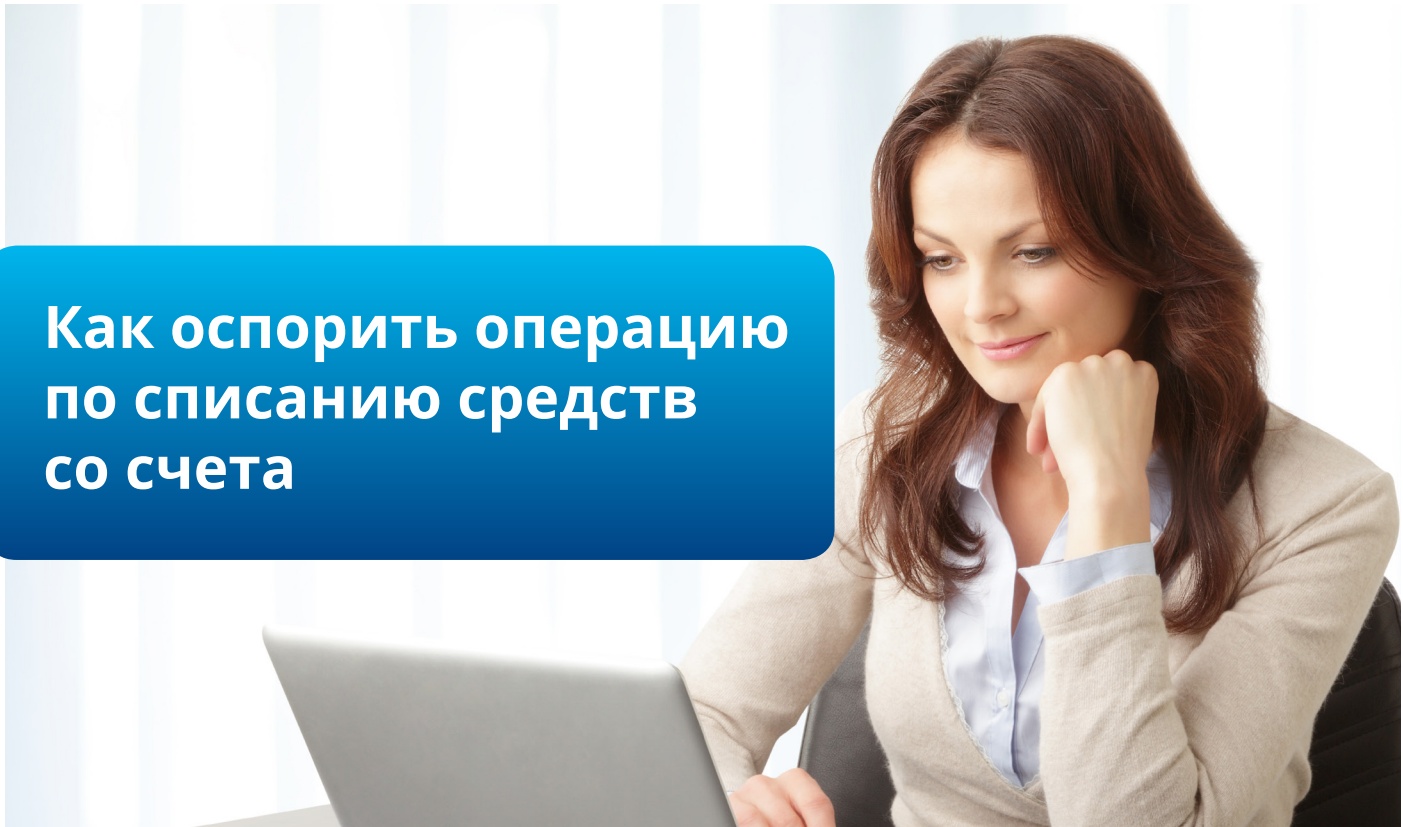


Как оспорить операцию по списанию средств со счета



Если Вы не согласны со списанием какой-либо операции по Вашей банковской карте, Ситибанк бесплатно инициирует процесс оспаривания. Мы собрали информацию, которая будет Вам полезна в данной ситуации.

	Ваши действия при обнаружении операции, с которой Вы не согласны.....	2
	Заявление о несогласии с совершенной операцией.....	2
	Копии сопроводительных документов.....	3
	Передача документов в банк.....	4
	Сроки и информирование.....	5
	Часто задаваемые вопросы.....	5

Ваши 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 Citibank Online в разделе «Блокировка и перевыпуск карты» в меню «Сервисный центр»;
- позвонить в CitiPhone и следовать инструкции автоинформатора.



Обратите внимание: по картам Visa расследование, связанное с подозрением на мошенничество, не может быть инициировано до момента перевыпуска Вами карты. Таково правило платежной системы. Поэтому одновременно с блокировкой карты сразу закажите ее перевыпуск.

Перед тем, как оспаривать операцию:

- проверьте документы (чеки, выписки и т. д.), чтобы уточнить, совершалась ли оспариваемая операция в данной торговой точке или банкомате;
- проверьте, не делали ли Вы заказов на товары и услуги по телефону, почте или через интернет, нет ли у Вас открытых подписок на товары или услуги;
- уточните у владельцев дополнительных карт, не совершали ли они данную операцию.



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.

Подготовка документов:

Распечатайте и заполните форму [«Заявление о несогласии с совершенной операцией»](#).
Заявление есть на нашем сайте, раздел «Информация», вкладка «Формы Заявлений».



Заявление о несогласии с совершенной операцией

Очень важно правильно заполнить заявление:

- Выбрать только одну причину оспаривания из предложенного списка в заявлении.
- Если операций несколько, нужно прописать отдельно каждую, с которой Вы не согласны. В одном заявлении можно указать до трех операций с одинаковой причиной опротестования.
- 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 мобильного телефона и электронную почту, так как в ходе расследования могут возникать вопросы, а также мы будем информировать Вас о ходе расследования по СМС.
- Заявление должно быть заверено Вашей подписью.



Копии сопроводительных документов

Перечень необходимых копий сопроводительных документов, в зависимости от выбранной причины опротестования операции по счету.

Причина опротестования:	Вид сопроводительного документа:
Сумма одной и той же операции была списана со счета несколько раз (укажите количество).	<ul style="list-style-type: none">• Копия товарного и фискального чека как подтверждение единоразовой оплаты.• Копия чека о неуспешной операции.
Товары не были доставлены / услуги не были оказаны на оговоренную дату.	<ul style="list-style-type: none">• Описание сервиса\товара, который не был оказан\доставлен.• Дата покупки\оплаты, копия договора\чека.• Переписка с торговой точкой по электронной почте с целью урегулирования спорной ситуации или информация о звонке в торговую точку.
Средства по чеку на возврат не были зачислены на мой счет по истечении 15 дней со дня оформления возврата.	<ul style="list-style-type: none">• Копия чека на возврат товара.• Подтверждающие документы от торговой точки о готовности вернуть указанную сумму.• Переписка с торговой точкой по электронной почте, в которой торговая точка подтверждает готовность вернуть сумму.
Сумма, списанная с Вашего счета, отличается от суммы, указанной в чеке.	<ul style="list-style-type: none">• Копия чека с корректной суммой.• Копия подтверждения заказа (print screen) в формате Word, если заказ был оформлен через интернет.
Бронирование номера отеля или рейса было отменено.	<ul style="list-style-type: none">• Подтверждающие документы о бронировании с условиями его отмены.• Подтверждающие документы об отмене бронирования с указанием даты.• Переписка с торговой точкой по электронной почте, в которой есть подтверждение отмены брони отелем/компанией перевозчиком.
Подписка или членство были отменены.	<ul style="list-style-type: none">• Подтверждающие документы о подписке или членстве с условиями их отмены.• Подтверждающие документы об отмене подписки/членства с указанием номера и даты.• Переписка с торговой точкой электронной почте, в которой есть подтверждение отмены подписки сайтом, торговой точкой.
Операция была оплачена другим способом (перевод, наличные, другая карта).	<ul style="list-style-type: none">• Копия чека оплаты другим способом (картой, наличными, переводом).• Копия выписки со счета другой карты.

Причина опротестования:

Я не совершал(а) указанную выше операцию, но совершал(а) другую операцию, в этой же торговой точке. (Относится к дополнительным списаниям от отелей и компаний, предоставляющих услуги аренды автомобилей).

Вид сопроводительного документа:

- Ваучер на аренду автомобиля\отеля.
- Договор на аренду автомобиля\отеля.
- Переписка с торговой точкой по электронной почте.

Я утверждаю, что не санкционировал(а) вышеуказанную операцию, а также не делал(а) заказов по телефону, почте или интернету для получения товаров или услуг (при неоднократном списании суммы одной и той же операции, напоминающей взнос за подписку или членство, пожалуйста, предоставьте подробности в пункте «Другое»).

Убедитесь, что Ваша карта перевыпущена, и Вы заполнили рукописное заявление по форме «О несогласии с совершенной операцией» — это основные критерии для начала расследования!

Если операция совершена в иностранной валюте, обязательно потребуется копия загранпаспорта со всеми штампами.

Также Вам необходимо написать заявление в полицию и предоставить в банк копию или талон-уведомление при первой возможности. Отсутствие заявления не является препятствием к началу расследования, оно может быть передано в банк позже.

Особенности:

- Талон-уведомление из полиции или (если возможно) копия заявления из полиции запрашивается всегда, если оспариваемые операции были совершены с прямой прокаткой (физическим предъявлением) карты, и карта не была потеряна/украдена.
- Если оспариваемые операции были совершены без прямой прокатки (без физического предъявления), то талон-уведомление из полиции может запрашиваться в качестве дополнительного документа только в том случае, если это потребуется банку в ходе расследования.



Если оспариваемая операция была осуществлена за границей, то необходима копия загранпаспорта со всеми штампами.



Передача документов в банк

Оформив заявление «О несогласии с совершенной операцией» и собрав необходимые документы, Вы можете передать их одним из следующих способов:

- Через Citibank Online: выберите раздел «Оспаривание операций по кредитным картам» в меню «Сервисный центр», далее следуйте [инструкциям по заполнению](#) и в обязательном порядке приложите скан-копии заявления и документов (этот способ применим только для кредитных карт).
- Через сайт Citibank.ru: выберите раздел «Напишите нам», в теме запроса укажите «Оспаривание операции», заполните все обязательные поля и приложите скан-копии заявления и документов.
- Через любое отделение Ситибанка в России.



Сроки и информирование

Получив Ваши документы, банк проверит наличие списаний по Вашему счету операций, с которыми Вы не согласны. Если списание еще не прошло, а сумма операции лишь зарезервирована на Вашем счете, то расследование будет начато только после списания операции.

О ходе процесса оспаривания и сроках расследования банк информирует клиента по СМС, сразу после отправки документов в работу. Первое сообщение Вы получите в течение 3-х рабочих дней после отправки заявления и документов. Либо мы свяжемся с Вами по телефону или электронной почте, если возникнут вопросы.

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 СМС, если средства возвращены (при этом будут возвращены все начисленные комиссии и проценты на сумму оспариваемой операции);
- сотрудник банка позвонит Вам лично, или направит Вам электронное письмо с подробностями, если средства возвращены быть не могут.



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.

? Будут ли списаны средства, если карта была заблокирована в тот момент, когда сумма операции была лишь зарезервирована на счете?

По правилам платежных систем одним из условий списания операции является наличие успешной авторизации. Поэтому, независимо от того, что карта заблокирована клиентом после авторизации, сумма будет списана со счета владельца карты, если придет запрос к списанию от банка, обслуживающего торговую точку.

? 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.

? Если я оспариваю операцию по кредитной карте, нужно ли погашать задолженность?

Продолжайте погашать задолженность, согласно выписке, не дожидаясь результатов расследования. Это поможет избежать просрочек в кредитной истории.

? Вернет ли Ситибанк проценты по оспариваемой операции, если списание было по кредитной карте?

Если ситуация разрешится в Вашу пользу, на Ваш счет будут возвращены сумма оспариваемой операции, а также все начисленные комиссии и проценты за период расследования по кредитной карте.

? Если оригинальная валюта оспариваемой операции отличается от валюты счета, по какому курсу будет возмещена операция в случае положительных итогов расследования?

В случае положительного результата расследования Ситибанк возместит Вам сумму списания в валюте счета по курсу списания. Это исключает риск дополнительных потерь клиента в результате конвертации. Так настроена наша система, через которую проводится процесс оспаривания.

? 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. Сроки расследования одинаковы для всех банков.

? Как Ситибанк информирует о ходе и результатах расследования?

- О ходе процесса оспаривания и сроках банк информирует клиента по СМС, сразу после отправки документов в работу. Первое сообщение Вы получите в течение 3-х рабочих дней после отправки заявления и документов. В случае возникновения вопросов, мы свяжемся с Вами по телефону или электронной почте.
- Способы информирования о результатах расследования:
 1. через СМС, если средства возвращены (при этом будут возвращены все начисленные комиссии и проценты на сумму оспариваемой операции);
 2. сотрудник банка позвонит Вам лично или направит Вам электронное письмо с подробностями, если ситуация решится не в Вашу пользу.

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

Ситибанк будет информировать о ходе и результатах расследования основного держателя карты, так как он несет обязательства по заключенному договору с Ситибанком.