



Изменение сроков рассмотрения претензий в Платежной системе «ОБЪЕДИНЕННАЯ РАСЧЕТНАЯ СИСТЕМА»

Информационный бюллетень № 2

23 декабря 2013

Вниманию Принципиальных и Ассоциированных участников, Операторов услуг платежной инфраструктуры

В связи с вступлением в силу с 01 января 2014 года части 8 статьи 9 Федерального закона от 27 июня 2011 года № 161-ФЗ «О национальной платежной системе», устанавливающей срок рассмотрения запросов клиентов, в том числе касающихся спорных транзакций, не превышающим 30 (тридцати) дней.

I. Изменение сроков рассмотрения претензий в рамках Платежной системы «ОБЪЕДИНЕННАЯ РАСЧЕТНАЯ СИСТЕМА»

С 01 января 2014 года устанавливаются следующие сроки рассмотрения претензий и предоставления документов и материалов по Спорным транзакциям в рамках Платежной системы «ОБЪЕДИНЕННАЯ РАСЧЕТНАЯ СИСТЕМА»:

- общий срок рассмотрения претензий составляет 30 (тридцать) календарных дней;
- срок предоставления всех имеющихся у банка документов и материалов, указанных в запросе Процессингового центра ОРС и имеющих непосредственное отношение к указанной в запросе спорной транзакции, не более 25 (двадцати пяти) календарных дней с даты получения запроса.

II. Изменение формы заявки на проведение расследования

С 01 января 2014 года меняется форма заявки на проведение расследования (Приложение № 3 к Правилам Платежной системы «ОБЪЕДИНЕННАЯ РАСЧЕТНАЯ СИСТЕМА»).

В случае возникновения вопросов просьба обращаться в Управление по работе с клиентами по телефону (495) 258-08-44, info@ors.ru

Заявка на проведение расследования

Форма 1

Процессинговый центр Платежной системы ОРС

Уполномоченному сотруднику по претензионной работе

Заполняется Эмитентом

в связи с получением претензии клиента банка

_____ /указывается название Эмитента/

касательно правомерности указанной ниже операции (выбрать нужное):

- Выдачи наличных в АТМ Пополнения счета Перевода с Карты на Карту
 Выдачи наличных в ПВН Оплаты услуг иное

_____ /указывается название Эквайера/

просим Вас провести расследование по факту данного запроса. Клиент опротестовывает операцию по причине:

- неполучение денежных средств двойное списание денежных средств мошенничество
 частичное неполучение денежных средств позднее представление

Параметры транзакции:

Номер карты:	
Дата транзакции:	
Время транзакции:	
Название устройства (с указанием номера и адреса):	
Запрошенная сумма (с указанием валюты):	
Фактически выданная сумма (с указанием валюты):	
Оспариваемая клиентом сумма (с указанием валюты):	
Код авторизации:	
RRN:	
<u>Дополнительная информация:</u>	

Срок ответа 25 дней для Эквайера, включая процессирование возврата (указывает Процессинговый центр ОРС):

_____ /Ф.И.О./ _____ /дата заявки/

Заполняется Эквайером

По результатам проведенного расследования сообщаем (выбрать нужное):

- копия подтверждающей документации прилагается, оспариваемая клиентом операция завершена успешно.
 будет проведен возврат денежных средств, оспариваемая клиентом операция завершена неуспешно.

_____ /Ф.И.О./ _____ /дата ответа/

должность и ФИО уполномоченного сотрудника Эквайера