

УТВЕРЖДЕНЫ

Решением

Наблюдательного совета АО «НСПК»

(протокол № 13 от «01» октября 2015 г.)

# **ПРАВИЛА**

## **ПЛАТЕЖНОЙ СИСТЕМЫ «МИР»**

**ПРИЛОЖЕНИЕ 6**

**ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ  
ДИСПУТОВ**

Редакция 1.0

**Москва. 2015**

## ОГЛАВЛЕНИЕ

Раздел 1.	Общие положения.....	3
Раздел 2.	Запрос копии документов, составленных по Операции.....	4
Раздел 3.	Диспутный цикл.....	5
Раздел 4.	Перечень Диспутных кодов.....	8
4.1.	Диспутный код 4501 «ЗКД не исполнен / исполнен некорректно» (ДК 4501).....	8
4.2.	Диспутный код 4508 «Нарушение процедур авторизации» (ДК 4508).....	11
4.3.	Диспутный код 4580 «Нарушение процедур обработки Операции» (ДК 4580).....	15
4.4.	Диспутный код 4555 «Приобретенные товары не доставлены / услуги не оказаны / работы не выполнены» (ДК 4555).....	20
4.5.	Диспутный код 4590 «Наличные денежные средства не были выданы устройством самообслуживания полностью либо частично» (ДК 4590).....	26
4.6.	Диспутный код 4554 «Приобретенные товары / работы / услуги оплачены иным способом» (ДК 4554).....	29
4.7.	Диспутный код 4560 «Кредитовая Операция не обработана» (ДК 4560).....	32
4.8.	Диспутный код 4537 «Несанкционированная операция» (ДК 4537).....	38
Раздел 5.	Рассмотрение жалобы на нарушение Правил.....	41
Раздел 6.	Окончательное разрешение диспута Оператором Системы.....	43

## Порядок разрешения диспутов

### 1. Общие положения

1.1. В контексте настоящего порядка разрешения диспутов (далее – Порядок) под диспутом понимается спор, связанный с совершением (отказом от совершения) Операции, включая ситуации несанкционированного использования Карты, возникающий как между Участниками, так и между сторонами, участвующими в совершении Операции (например, ТСП и Держатель Карты). В последнем случае разрешение спора (диспута) осуществляется Участниками на основании информации, полученной от клиентов – Держателей Карт и ТСП.

1.2. Настоящий Порядок представляет собой порядок досудебного урегулирования споров.

1.3. Любые судебные разбирательства между Участниками допустимы только после завершения всех предусмотренных Порядком этапов разрешения диспута.

1.4. Участник вправе инициировать предусмотренные Порядком мероприятия по разрешению диспута только в том случае, если он не может быть разрешен данным Участником самостоятельно.

1.5. Участники обязаны оказывать друг другу всестороннее содействие в ходе любых мероприятий по разрешению диспута, предусмотренных Порядком. Допускается также самостоятельное разрешение диспута силами самих Участников (т.е. без инициирования предусмотренных Порядком мероприятий) на основании достигнутых взаимных договоренностей.

1.6. Участники обязаны не злоупотреблять своим правом на разрешение диспута. Любые действия, направленные на неосновательное обогащение в результате инициирования предусмотренных Порядком мероприятий, строго запрещены. В случае непреднамеренного возникновения в ходе разрешения диспута ситуации, связанной с неосновательным обогащением (например, повторное зачисление денежных средств Держателю Карты вследствие отмены Операции ТСП после обработки Эмитентом соответствующей Диспутной операции), Участники обязаны предпринять согласованные действия по исправлению такой ситуации.

1.7. Общий порядок разрешения диспута предусматривает последовательную обработку Участниками Диспутных операций, объединяемых в диспутный цикл в разрезе каждого диспута. Если Участникам не удалось урегулировать диспут результате полного завершения диспутного цикла, такой диспут передается Оператору Системы на окончательное разрешение.

1.8. Частный (нестандартный) порядок разрешения диспута может быть применен только в том случае, если обстоятельства диспута свидетельствуют о факте нарушения Правил, явившемся причиной возникновения диспута и не допускают его разрешения в соответствии с общим порядком. Частный порядок

предусматривает составление Эмитентом жалобы на нарушение Правил, направляемой на рассмотрение Эквайрера. Если в результате рассмотрения Эквайнером такой жалобы Участникам не удастся урегулировать диспут, он передается в Оператору Системы на окончательное разрешение.

1.9. Все документы, направляемые Участниками в рамках разрешения диспута, должны быть либо составлены на русском языке, либо содержать перевод на русский язык в тех случаях, когда исходно документ был создан на иностранном языке. Документы направляются Участниками в виде электронных копий (образов), подготовленных в соответствии с требованиями информационных систем, используемых для передачи документации.

## 2. Запрос копии документов, составленных по Операции

2.1. Запрос копии документов, составленных по Операции (далее – ЗКД), может быть инициирован Эмитентом по любой Операции (за исключением Операции выдачи наличных денежных средств в Банкомате), по которой Правилами предусмотрено предоставление Держателю Карты составленного по Операции документа. ЗКД не является частью диспутного цикла, хотя на основании полученных документов Эмитент вправе инициировать мероприятия по разрешению диспута (как в общем, так и в частном порядке разрешения диспута), а также использовать их как доказательство обоснованности своей позиции по диспуту.

2.2. Эмитент вправе инициировать ЗКД в срок не позднее 180 календарных дней от даты обработки исходной Операции Операционным центром.

2.3. Эмитент вправе инициировать ЗКД при наличии существенных оснований, например, в случаях необходимости (включая, но не ограничиваясь):

- установления подлинности подписи Держателя Карты;
- уточнения права на инициирование предусмотренных Порядком мероприятий по разрешению диспута;
- проведения анализа Операции в рамках программ по борьбе с мошенничеством;
- проведения проверки обстоятельств совершения Операции;
- представления документов по Операции в рамках судебных разбирательств.

2.4. Эмитент инициирует ЗКД путем обработки операции соответствующего типа.

2.5. Эквайрер обязан исполнить любой поступивший ЗКД в срок не позднее 30 календарных дней от даты обработки операции ЗКД Операционным центром. Эквайрер обязан представить копии документов по Операции во всех случаях, когда составление таких документов предусмотрено Порядком. Устанавливается следующий порядок исполнения ЗКД:

- До запуска в эксплуатацию системы «НСПК Диспут Плюс»<sup>1</sup> – ответ на запрос Эквайрера формируется с использованием СЭДО в соответствии со Стандартами Системы.
- После запуска в эксплуатацию системы «НСПК Диспут Плюс» – ответ на запрос формируется Эквайнером с использованием системы «НСПК Диспут Плюс» в соответствии со Стандартами Системы.

2.6. Эквайрер несет полную ответственность за своевременное и корректное исполнение ЗКД. В случае нарушения Эквайнером данного обязательства, Эмитент вправе инициировать соответствующий диспутный цикл.

### 3. Диспутный цикл

3.1. Эмитент обязан приложить все возможные усилия для обработки всех Операций, совершенных по эмитированным им Картам. Диспутный цикл по Операции инициируется Эмитентом строго в следующих случаях:

- Карта, по которой была совершена Операция, никогда фактически не выпускалась Эмитентом;
- обработка Операции Эмитентом по Карте невозможна по причине нарушений, допущенных при совершении и (или) последующей обработке Операции Эквайнером;
- Держатель Карты заявляет о несанкционированном использовании Карты либо об ином споре (диспуте), связанном с совершением Операции.

3.2. До принятия решения об инициации диспутного цикла Эмитент обязан удостовериться, что исходная Операция не была отменена Эквайнером.

3.3. При иницировании диспутного цикла на основании заявления Держателя Карты, Эмитент обязан зачислить сумму обработанной им Диспутной операции Держателю Карты в разумный срок. Данное требование неприменимо только в тех случаях, когда сумма денежных средств была возмещена Эмитентом Держателю Карты до момента инициации диспутного цикла, либо когда сумма исходной Операции не списывалась со счета Держателя Карты.

Возмещение денежных средств Держателю Карты производится Эмитентом в валюте списания по исходной Операции; при этом сумма возмещения в зависимости от существования диспута должна быть равна либо сумме списания по исходной Операции, либо сумме, заявленной Держателем Карты в рамках диспута (например, при опротестовании части суммы Операции).

---

<sup>1</sup> Дата запуска в эксплуатацию системы «НСПК Диспут Плюс» будет сообщена Участникам дополнительно.

3.4. Диспутный цикл представляет собой совокупность Диспутных операций, организованных последовательными этапами. Описание этапов диспутного цикла представлено в Таблице 1 ниже.

**Таблица 1.**  
**Этапы диспутного цикла**

№ этапа диспутного цикла	Название Диспутной операции (ДО)	Описание Диспутной операции	Инициатор обработки Диспутной операции	Срок обработки Диспутной операции
1	Распоряжение на возврат денежных средств по Операции (ДО1)	На основании обработанной ДО1 денежные средства по исходной Операции списываются с Эквайрера и зачисляются Эмитенту	Эмитент	В зависимости от выбранного Диспутного кода <sup>2</sup>
2	Повторное представление Операции к оплате (ДО2)	На основании обработанной ДО2 исходная Операция обрабатывается повторно, денежные средства списываются с Эмитента и зачисляются Эквайреру	Эквайрер	30 календарных дней от даты обработки ДО1 Операционным центром
3	Повторное распоряжение на возврат денежных средств по Операции (ДО3)	На основании обработанной ДО3 денежные средства по повторно обработанной операции списываются с Эквайрера и зачисляются Эмитенту	Эмитент	30 календарных дней от даты обработки ДО2 Операционным центром

3.5. Диспутные операции в рамках диспутного цикла обрабатываются строго в установленной в Таблице 1 последовательности.

3.6. В рамках одного диспутного цикла каждая Диспутная операция может быть обработана максимум один раз. При этом отмена ранее обработанной Диспутной операции не дает Участнику оснований для обработки новой Диспутной операции вместо отмененной.

3.7. В отношении любой Операции Эмитент имеет право на инициирование только одного диспутного цикла. Запрещается инициировать один диспутный цикл на несколько (две и более) Операций одновременно.

<sup>2</sup> Перечень Диспутных кодов приведен в разделе 4 Порядка разрешения диспутов.

3.8. Участники обязаны строго соблюдать установленные Порядком сроки обработки Диспутных операций. Диспутные операции, обработанные с нарушением установленных Порядком сроков, признаются недействительными.

3.9. По Операциям, совершенным в рублях, Эмитент обязан направить ДО1 в рублях. Сумма ДО1 не может превышать сумму расчетов по исходной Операции за исключением случаев, прямо предусмотренных условиями Диспутного кода, при этом допускается уменьшение суммы ДО1 относительно суммы исходной Операции (например, в случаях, когда Держатель Карты оспаривает часть суммы Операции). Все последующие Диспутные операции данного диспутного цикла должны быть обработаны в рублях и в сумме, не превышающей сумму Диспутной операции предыдущего этапа диспутного цикла.

3.10. По Операциям, совершенным в иностранной валюте, Эмитент обязан обработать ДО1 в рублях. Сумма ДО1 не может превышать сумму расчетов по исходной Операции за исключением случаев, прямо предусмотренных условиями Диспутного кода. При этом в случае, если Держатель Карты оспаривает не всю сумму исходной Операции, а только ее часть, сумма ДО1 рассчитывается Эмитентом пропорционально исходя из суммы расчетов по Операции. Все последующие Диспутные операции данного диспутного цикла должны быть обработаны в рублях и в сумме, не превышающей сумму Диспутной операции предыдущего этапа диспутного цикла.

3.11. Участники обязаны направлять документацию по Диспутной операции во всех случаях, когда это требуется условиями соответствующего Диспутного кода. Устанавливается следующий порядок направления документации по Диспутной операции:

- до запуска в эксплуатацию системы «НСПК Диспут Плюс» – документация по Диспутной операции направляется с использованием СЭДО в соответствии со Стандартами Системы.
- после запуска в эксплуатацию системы «НСПК Диспут Плюс» – документация по Диспутной операции направляется с использованием системы «НСПК Диспут Плюс» в соответствии со Стандартами Системы.

3.12. Участники обязаны направлять документацию по Диспутной операции в срок не позднее 5 (пяти) календарных дней от даты обработки соответствующей Диспутной операции Операционным центром. Диспутная операция, документация по которой не была направлена Участником в установленный срок, признается недействительной.

3.13. Эмитент обрабатывает ДО1 с указанием одного из установленных Порядком Диспутных кодов. Выбор диспутного кода производится Эмитентом и определяется существом подлежащего разрешению диспута, а также обстоятельствами совершения и обработки Операции. Эмитент несет полную ответственность за выбор Диспутного кода.

В случаях, прямо предусмотренных Правилами, Эмитент вправе сменить диспутный код при обработке ДОЗ.

3.14. Эмитент обязан присвоить обрабатываемой ДО1 ссылочный номер диспута<sup>3</sup>, который должен сохранять уникальность в рамках БИНа Карты в течение как минимум 1 года. Присвоенный ДО1 ссылочный номер диспута должен сохраняться во всех последующих Диспутных операциях данного диспутного цикла.

3.15. Диспутный цикл, в рамках которого Участниками были обработаны все Диспутные операции, разрешенные выбранным Диспутным кодом, считается полностью завершенным. Если Участник, получивший последнюю разрешенную Порядком Диспутную операцию, не считает диспут урегулированным, он вправе передать его в Систему на окончательное разрешение в срок не позднее 30 календарных дней от даты обработки последней Диспутной операции Операционным центром.

3.16. Перечень Диспутных кодов приведен в разделе 4 Порядка разрешения диспутов.

## 4. Перечень Диспутных кодов

### 4.1. Диспутный код 4501 «ЗКД не исполнен / исполнен некорректно» (ДК 4501)

#### 4.1.1. Условия обработки ДО1:

Номер условия ДО1	Описание условия ДО1
01	ЗКД не был исполнен Эквайером в установленный срок
02	Документы, представленные Эквайером по ЗКД, нечитаемы
03	Комплект документов, представленных Эквайером по ЗКД, неполон и (или) не соответствует требованиям Правил

#### 4.1.2. Сроки обработки ДО1:

Номер условия ДО1	Срок обработки ДО1
01	30 календарных дней от даты истечения установленного срока исполнения ЗКД
02, 03	30 календарных дней от даты исполнения ЗКД Эквайером

#### 4.1.3. Особенности обработки ДО1:

Номер условия ДО1	Особенности обработки ДО1
01, 02, 03	В качестве документов, подтверждающие наличие у Эмитента оснований для инициации ЗКД, Эмитентом могут представлены: заявление Держателя Карты,

<sup>3</sup> Поле ПЛ-095, предусмотренное форматом клиринговых сообщений (см. Стандарты Системы)

	запрос от органа государственной власти, заключение уполномоченного структурного подразделения Эмитента о необходимости проверки Операции и т.п.
--	--

4.1.4. Документация и текстовое сообщение по ДО1:

Номер условия ДО1	Документация	Текстовое сообщение
01	<b>Требуется</b> Документы, подтверждающие наличие у Эмитента оснований для инициации ЗКД.	УСЛ01
02	<b>Требуется</b> Необходимо представить все нижеуказанные документы:  1. Документы, подтверждающие наличие у Эмитента оснований для инициации ЗКД.  2. Заключение Эмитента, указывающее на нечитаемость конкретных элементов (реквизитов) представленных Эквайнером документов, и обосновывающее необходимость таких элементов (реквизитов) с учетом оснований инициации ЗКД.	УСЛ02
03	<b>Требуется</b> Необходимо представить все нижеуказанные документы:  1. Документы, подтверждающие наличие у Эмитента оснований для инициации ЗКД.  2. Заключение Эмитента, указывающее на недостающие либо не соответствующие Правилам элементы представленных Эквайнером документов, и обосновывающее необходимость наличия таких элементов с учетом оснований инициации ЗКД.	УСЛ03

4.1.5. Основания обработки ДО2 и требования к документации и текстовому сообщению:

Номер условия ДО1	Код обработки ДО2	Основание обработки ДО2	Документация	Текстовое сообщение
01, 02, 03	2001	Исходная Операция никогда не обрабатывалась Эквайнером	Не требуется	Не требуется

	2002	Требуемая Правилами документация не предоставлена Эмитентом в установленный срок	Не требуется	Не требуется
	2011	Сумма исходной Операции была возвращена Эмитенту путем отмены или обработки кредитовой операции	<b>Требуется</b> Транзакционный лог по кредитовой Операции или отмене исходной Операции	КРЕД ГГММДД, где ГГММДД – дата обработки отмены или кредитовой Операции Операционным центром
	2014	На исходную Операцию Эмитент уже обрабатывал ДО1	Не требуется	ДУБЛЬ ДО1 ГГММДД, где ГГММДД – дата обработки первой ДО1 Операционным центром
	2015	Эмитентом был нарушен установленный Порядком срок обработки ДО1	Не требуется	Не требуется
	2017	Требуемое Порядком текстовое сообщение не было сформировано Эмитентом при обработке ДО1	Не требуется	Не требуется
	2013	Установленные Порядком условия обработки ДО1 были нарушены либо не были выполнены Эмитентом	<b>Требуется</b> Заключение Эквайрера, указывающее на нарушение Эмитентом установленных Порядком условий обработки ДО1	УСЛ ДО1 НАРУШЕНЫ
01	2013	ЗКД был своевременно исполнен Эквайнером	Не требуется	ЗКД ИСПОЛНЕН ГГММДД, где ГГММДД – дата исполнения ЗКД Эквайнером
02	2013	Эквайрер предоставляет разборчивые, читаемые копии документов по ЗКД	<b>Требуется</b> Разборчивые, читаемые копии	ДОКУМЕНТЫ ПРИЛОЖЕНЫ

			документов по ЗКД	
03	2013	Эквайрер предоставляет полный и соответствующий требованиям Правил комплект документов по ЗКД	<b>Требуется</b> Полный и соответствующий требованиям Правил комплект документов по ЗКД	ДОКУМЕНТЫ ПРИЛОЖЕНЫ

4.1.6. Особенности обработки ДО2:

Код обработки ДО2	Особенности обработки ДО2
2001, 2002, 2011, 2013, 2014, 2015, 2017	Нет

4.1.7. Основания обработки ДО3 и требования к документации и текстовому сообщению:

- Обработка ДО3 по ДК 4501 запрещена.
- Если после обработки ДО2 Эмитент не считает диспут урегулированным, он вправе передать его Оператору Системы на окончательное разрешение.

4.2. Диспутный код 4508 «Нарушение процедур авторизации» (ДК 4508)

4.2.1. Условия обработки ДО1:

Номер условия ДО1	Описание условия ДО1
01	Требуемая Правилами авторизация не была проведена, либо одобренная авторизация была отменена
02	Требуемая Правилами авторизация не была проведена, при этом Карта, по которой была совершена Операция, никогда фактически не выпускалась Эмитентом
03	Требуемая Правилами авторизация не была проведена, при этом срок действия Карты истек
04	Авторизация была проведена с нарушением установленных Правилами процедур, включая представление некорректной (недоверенной) информации в авторизационном запросе, вследствие чего было принято ошибочное решение об одобрении авторизации
05	Проведенная авторизация была отклонена

4.2.2. Сроки обработки ДО1:

Номер условия ДО1	Срок обработки ДО1
01, 02, 03, 04, 05	60 календарных дней от даты обработки исходной Операции Операционным центром

4.2.3. Особенности обработки ДО1:

Номер условия ДО1	Особенности обработки ДО1
01	Если авторизация была проведена, но на сумму меньшую, чем сумма Операции, ДО1 может быть обработана на разницу между суммой авторизации и суммой Операции.  При этом Правила могут допускать возможность превышения суммы Операции над суммой авторизации для определенных сценариев обслуживания – в таком случае Эмитент обязан учитывать допускаемый Правилами размер такого превышения.
02	Нет
03	Обработка ДО1 допускается в случае, если срок действия Карты истек на дату совершения Операции, указанную в соответствующем поле клирингового сообщения <sup>4</sup>
04	Под предоставлением некорректной и (или) недостоверной информации понимается использование в авторизационном запросе значений полей, не соответствующих реальным обстоятельствам совершения Операции, профилю работы ТСП и т.п.
05	Авторизация считается отклоненной в случаях, если на авторизационный запрос Эквайрера был получен код ответа, не входящий в состав категории кодов ответа для одобренных Операций <sup>5</sup>

4.2.4. Документация и текстовое сообщение по ДО1:

Номер условия ДО1	Документация	Текстовое сообщение
01	Не требуется	УСЛ01 НЕТ АВТОРИЗАЦИИ  если требуемая Правилами авторизация не была проведена,  или  УСЛ01 ОТМЕНА  если одобренная авторизация была отменена

<sup>4</sup> Информация о формате клиринговых сообщений приведена в Стандартах Системы.

<sup>5</sup> Информацию о кодах ответов приведена в Стандартах Системы.

02	Не требуется	УСЛ02
03	Не требуется	УСЛ03 ГГММ, где ГГММ – год и месяц окончания срока действия Карты
04	<b>Требуется</b> Заключение Эмитента, указывающее на допущенные нарушения установленных Правилами процедур авторизации, например – конкретные поля (либо комбинацию полей) авторизационного запроса, содержащие некорректную и (или) недостоверную информацию. Также такое заключение должно содержать подтверждение того, что при соблюдении установленных Правилами процедур авторизации (например, при предоставлении Эквайнером корректной и (или) достоверной информации) авторизационный запрос был бы отклонен	УСЛ04
05	Не требуется	УСЛ05

4.2.5. Основания обработки ДО2 и требования к документации и текстовому сообщению:

Номер условия ДО1	Код обработки ДО2	Основание обработки ДО2	Документация	Текстовое сообщение
01, 02, 03, 04, 05	2001	Исходная Операция никогда не обрабатывалась Эквайнером	Не требуется	Не требуется
	2011	Сумма исходной Операции была возвращена Эмитенту путем отмены или обработки кредитовой операции	<b>Требуется</b> Транзакционный лог по кредитовой Операции или отмене исходной Операции	КРЕД ГГМММДД, где ГГММДД – дата обработки отмены или кредитовой Операции Операционным центром
	2014	На исходную Операцию Эмитент уже обрабатывал ДО1	Не требуется	ДУБЛЬ ДО1 ГГММДД, где ГГММДД – дата обработки первой ДО1 Операционным центром

	2015	Эмитентом был нарушен установленный Порядком срок обработки ДО1	Не требуется	Не требуется
	2017	Требуемое Порядком текстовое сообщение не было сформировано Эмитентом при обработке ДО1	Не требуется	Не требуется
	2013	Установленные Порядком условия обработки ДО1 были нарушены либо не были выполнены Эмитентом	<b>Требуется</b> Заключение Эквайрера, указывающее на нарушение Эмитентом установленных Порядком условий обработки ДО1	НАРУШЕНИЕ УСЛ ДО1
02, 03, 05	2008	Авторизация была проведена и авторизационный запрос был одобрен Эмитентом	Не требуется	АВТ ГГММДД КОД НННННН, где ГГММДД – дата авторизации, а НННННН – полученный код одобренной авторизации
01	2008	Авторизация была проведена, авторизационный запрос был одобрен Эмитентом, и одобренный запрос не отменялся	Не требуется	АВТ ГГММДД КОД НННННН НЕТ ОТМЕНЫ, где ГГММДД – дата авторизации, а НННННН – полученный код одобренной авторизации
04	2002	Требуемая Правилами документация не предоставлена Эмитентом в установленный срок	Не требуется	Не требуется
04	2013	Установленные Правилами процедуры авторизации не были нарушены и (или) представленная в авторизационном запросе информация является корректной (достоверной)	<b>Требуется</b> Заключение Эквайрера о том, что установленные Правилами процедуры не были нарушены и (или) представленная	УСЛ04 НЕТ НАРУШЕНИЙ

			информация является корректной (достоверной)	
--	--	--	--	--

4.2.6. Особенности обработки ДО2:

Код обработки ДО2	Особенности обработки ДО2
2001, 2002, 2011, 2013, 2014, 2015, 2017	Нет

4.2.7. Основания обработки ДО3 и требования к документации и текстовому сообщению:

Основание обработки ДО3	Документация	Текстовое сообщение
Установленные Порядком условия обработки ДО2 (основания и особенности обработки ДО2, требования к документации и текстовому сообщению) были нарушены либо не были выполнены Эквайером	<b>Требуется</b> Заключение Эмитента, указывающее на факт нарушения Эквайером установленных Порядком условий обработки ДО2	НАРУШЕНИЕ УСЛ ДО2
Эмитент оспаривает представленную Эквайером информацию и (или) документацию	<b>Требуется</b> Заключение Эмитента, содержащее обоснованное и, при необходимости, подтвержденное дополнительными документами опровержение представленной Эквайером информации и (или) документации	Не требуется

4.3. Диспутный код 4580 «Нарушение процедур обработки Операции» (ДК 4580)

4.3.1. Условия обработки ДО1:

Номер условия ДО1	Описание условия ДО1
01	Операция обработана с нарушением установленных Правилами сроков обработки

02	Операция была обработана более одного раза
03	Операция была обработана в некорректной сумме и (или) валюте
04	Операция была обработана с некорректным типом клирингового сообщения

#### 4.3.2. Сроки обработки ДО1:

Номер условия ДО1	Срок обработки ДО1
01, 02	60 календарных дней от даты обработки исходной Операции Операционным центром
03, 04	120 календарных дней от даты обработки исходной Операции Операционным центром

#### 4.3.3. Особенности обработки ДО1:

Номер условия ДО1	Особенности обработки ДО1
01	Если между датой совершения исходной Операции и датой ее обработки прошло 120 календарных дней или менее, Эмитент обязан по возможности обеспечить обработку Операции; обработать ДО1 в такой ситуации Эмитент вправе только в том случае, если счет Карты закрыт либо по нему образовалось отрицательное сальдо
02	Нет
03	Операция считается обработанной в некорректной сумме и (или) валюте в следующих случаях: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Если сумма и (или) валюта Операции, указанные в клиринговом сообщении, не соответствуют данным документа, составленного по Операции</li> <li>• Если сумма и (или) валюта Операции, указанные в клиринговом сообщении, не соответствуют информации о цене товаров (услуг, работ), предоставленной Держателю Карты при их выборе и приобретении</li> </ul>
04	Если вследствие допущенной ошибки Эквайрер обработал вместо кредитовой Операции дебетовую (т.е. списал денежные средства с Держателя Карты вместо того, чтобы возместить их ему), Эмитент вправе обработать ДО1 в сумме, вдвое превышающей сумму исходной Операции; при этом Эмитент обязан представить составленный по исходной Операции документ, подтверждающий, что Операция должна быть кредитовой.

4.3.4. Документация и текстовое сообщение по ДО1:

Номер условия ДО1	Документация	Текстовое сообщение
01	<p><b>Требуется</b>, если между датой совершения исходной Операции и датой ее обработки прошло 120 календарных дней или менее.</p> <p>Уведомление Эмитента о том, что Операция не может быть списана с Держателя Карты с указанием причины невозможности такого списания</p>	Не требуется
	<p>Не требуется, если между датой совершения исходной Операции и датой ее обработки прошло более 120 календарных дней</p>	БОЛЕЕ 120 ДНЕЙ
02	Не требуется	<p>ПЕРВ ОПЕРАЦИЯ                      NNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNN,                      где                      NNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNN                      – референтный (ссылочный) номер<sup>6</sup> первой Операции, присвоенный Эквайером</p>
03	<p><b>Требуется</b></p> <p>Документы, подтверждающие некорректность суммы и (или) валюты Операции</p>	<p>СУММА X...X,                      где X...X – корректная сумма Операции,                      или                      ВАЛЮТА NNN,                      где NNN – ISO-код корректной валюты Операции,                      или                      СУММА X...X ВАЛЮТА NNN,                      где значения X...X и NNN аналогичны указанным выше</p>
04	<p><b>Требуется</b></p> <p>Документы, подтверждающие факт обработки исходной Операции с некорректным типом клирингового сообщения</p>	УСЛ04

<sup>6</sup> Поле ПЛ-031, предусмотренное форматом клиринговых сообщений (см. Стандарты Системы).

4.3.5. Основания обработки ДО2 и требования к документации и текстовому сообщению:

Номер условия ДО1	Код обработки ДО2	Основание обработки ДО2	Документация	Текстовое сообщение
01, 02, 03, 04	2001	Исходная Операция никогда не обрабатывалась Эквайнером	Не требуется	Не требуется
	2002	Требуемая Правилами документация не предоставлена Эмитентом в установленный срок	Не требуется	Не требуется
	2011	Сумма исходной Операции была возвращена Эмитенту путем отмены или обработки кредитовой операции	<b>Требуется</b> Транзакционный лог по кредитовой Операции или отмене исходной Операции	КРЕД ГГММДД, где ГГММДД – дата обработки отмены или кредитовой Операции Операционным центром
	2014	На исходную Операцию Эмитент уже обрабатывал ДО1	Не требуется	ДУБЛЬ ДО1 ГГММДД, где ГГММДД – дата обработки первой ДО1 Операционным центром
	2015	Эмитентом был нарушен установленный Порядком срок обработки ДО1	Не требуется	Не требуется
	2017	Требуемое Порядком текстовое сообщение не было сформировано Эмитентом при обработке ДО1	Не требуется	Не требуется
	2013	Установленные Порядком условия обработки ДО1 были нарушены либо не были выполнены Эмитентом	<b>Требуется</b> Заключение Эквайрера, указывающее на нарушение Эмитентом установленных	УСЛ ДО1 НАРУШЕНЫ

			Порядком условий обработки ДО1	
01	2003	Эквайрер обработал Операцию, указав некорректную дату в клиринговом сообщении	<b>Требуется</b> Составленные по Операции документы, из которых следует корректная дата Операции, а также подтверждение Эквайрером факта некорректного формирования клирингового сообщения	КОРРЕКТНАЯ ДАТА ОПЕРАЦИИ ГГММДД, где ГГММДД – корректная дата Операции
02	2013	Держатель Карты совершил разные Операции	<b>Требуется</b> Заключение Эквайрера и (или) документы, свидетельствующие о том, что Держателем Карты были совершены разные Операции	РАЗНЫЕ ОПЕРАЦИИ
03	2013	Валюта Операции корректна	<b>Требуется</b> Подтвержденное документами заключение Эквайрера, свидетельствующее о корректности валюты исходной Операции, указанной в клиринговом сообщении	ВАЛЮТА КОРРЕКТНА
03	2013	Сумма Операции корректна	<b>Требуется</b> Подтвержденное документами заключение Эквайрера, свидетельствующее о корректности суммы исходной Операции, указанной в клиринговом сообщении	СУММА КОРРЕКТНА
04	2013	Тип транзакции корректен	<b>Требуется</b> Подтвержденное документами заключение Эквайрера, свидетельствующее об обработке исходной Операции с корректным типом клирингового сообщения	ТИП ТРАНЗАКЦИИ КОРРЕКТЕН

4.3.6. Особенности обработки ДО2:

Код обработки ДО2	Особенности обработки ДО2
2001, 2002, 2003, 2011, 2013, 2014, 2015, 2017	Нет

4.3.7. Основания обработки ДО3 и требования к документации и текстовому сообщению:

Основание обработки ДО3	Документация	Текстовое сообщение
Установленные Порядком условия обработки ДО2 (основания и особенности обработки ДО2, требования к документации и текстовому сообщению) были нарушены либо не были выполнены Эквайером	<b>Требуется</b> Заключение Эмитента, указывающее на факт нарушения Эквайером установленных Порядком условий обработки ДО2	НАРУШЕНИЕ УСЛ ДО2
Эмитент оспаривает представленную Эквайером информацию и (или) документацию	<b>Требуется</b> Заключение Эмитента, содержащее обоснованное и, при необходимости, подтвержденное дополнительными документами опровержение представленной Эквайером информации и (или) документации	Не требуется

4.4. Диспутный код 4555 «Приобретенные товары не доставлены / услуги не оказаны / работы не выполнены» (ДК 4555)

4.4.1. Условия обработки ДО1:

Номер условия ДО1	Описание условия ДО1
01	Приобретенные дистанционным способом товары не доставлены (услуги не оказаны, работы не выполнены) в согласованный срок и, если применимо, в согласованное место

02	Приобретенные обычным способом товары не доставлены (услуги не оказаны, работы не выполнены) в согласованный срок и, если применимо, в согласованное место
----	--

#### 4.4.2. Сроки обработки ДО1:

Номер условия ДО1	Срок обработки ДО1
01, 02	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Не ранее истечения согласованного срока доставки товаров (оказания услуг, выполнения работ)</li> <li>• Не ранее чем через 15 календарных дней от даты совершения исходной Операции в случае, если дата доставки товаров (оказания услуг, выполнения работ) не была согласована</li> <li>• Не позднее 120 календарных дней от даты истечения согласованного срока доставки товаров (оказания услуг, выполнения работ)</li> <li>• Не позднее 360 календарных дней от даты совершения исходной Операции</li> </ul>

#### 4.4.3. Особенности обработки ДО1:

Номер условия ДО1	Особенности обработки ДО1
01, 02	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Эмитентам следует рекомендовать Держателям Карт пытаться самостоятельно урегулировать диспут с ТСП перед обработкой ДО1</li> <li>• Эмитент вправе представить в составе документации по ДО1 как заявление Держателя Карты, так и подтверждение того, что Держатель Карты обратился к Эмитенту с таким заявлением (в т.ч. по каналам дистанционного обслуживания); подобное подтверждение может быть представлено Эмитентом в свободной форме</li> </ul>

#### 4.4.4. Документация и текстовое сообщение по ДО1:

Номер условия ДО1	Документация	Текстовое сообщение
01, 02	<p><b>Требуется</b></p> <p>Документ или совокупность документов, содержащих следующую информацию:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Подробное описание заказанных Держателем Карты товаров (работ, услуг)</li> <li>2. Согласованную дату доставки товаров (оказания услуг, выполнения работ)</li> </ol>	<p>ТОВАР НЕ ПОЛУЧЕН ГГММДД, где ГГММДД – ожидаемая дата получения товара</p> <p>УСЛУГА НЕ ОКАЗАНА ГГММДД, где ГГММДД – ожидаемая дата оказания услуги</p>

	<p>3. Согласованное место доставки товаров (оказания услуг, выполнения работ), если применимо</p> <p>4. Заявление Держателя Карты либо подтверждение Эмитента о поступлении соответствующего обращения Держателя Карты</p>	<p>РАБОТЫ НЕ ВЫПОЛНЕНЫ ГГММДД,</p> <p>где ГГММДД – ожидаемая дата выполнения работ</p>
--	--	--

4.4.5. Основания обработки ДО2 и требования к документации и текстовому сообщению:

Номер условия ДО1	Код обработки ДО2	Основание обработки ДО2	Документация	Текстовое сообщение
01, 02	2001	Исходная Операция никогда не обрабатывалась Эквайером	Не требуется	Не требуется
	2002	Требуемая Правилами документация не предоставлена Эмитентом в установленный срок	Не требуется	Не требуется
	2011	Сумма исходной Операции была возвращена Эмитенту путем отмены или обработки кредитовой операции	<b>Требуется</b> Транзакционный лог по кредитовой Операции или отмене исходной Операции	КРЕД ГГМММДД, где ГГММДД – дата обработки отмены или кредитовой Операции Операционным центром
	2014	На исходную Операцию Эмитент уже обрабатывал ДО1	Не требуется	ДУБЛЬ ДО1 ГГММДД, где ГГММДД – дата обработки первой ДО1 Операционным центром

2015	Эмитентом был нарушен установленный Порядком срок обработки ДО1	<b>Требуется</b> Документы, подтверждающие нарушение Эмитентом сроков обработки ДО1 (например, документы, свидетельствующие об иной согласованной дате доставки товаров)	Не требуется
2017	Требуемое Порядком текстовое сообщение не было сформировано Эмитентом при обработке ДО1	Не требуется	Не требуется
2013	Установленные Порядком условия обработки ДО1 были нарушены либо не были выполнены Эмитентом	<b>Требуется</b> Заключение Эквайрера, указывающее на нарушение Эмитентом установленных Порядком условий обработки ДО1	НАРУШЕНИЕ УСЛ ДО1
2013	Представленное в документации Эмитента по ДО1 подробное описание заказанных Держателем Карты товаров (услуг, работ) не соответствует данным, имеющимся в распоряжении Эквайрера и (или) ТСП	<b>Требуется</b> Заключение Эквайрера и (или) документы ТСП, свидетельствующие о том, что Держателем Карты были заказаны иные товары (услуги, работы), отличные от указанных в документации Эмитента по ДО1	Не требуется

01	2013	<p>Приобретенные дистанционным способом товары доставлены (услуги оказаны, работы выполнены) в согласованный срок и, если применимо, в согласованное место</p>	<p><b>Требуется</b></p> <p>Документы, подтверждающие получение товаров (услуг, работ) Держателем Карты либо его доверенным лицом в согласованный срок и, если применимо, в согласованном месте</p>	<p>ТОВАР ПОЛУЧЕН ГГММДД, где ГГММДД – дата получения товара</p> <p>УСЛУГА ОКАЗАНА ГГММДД, где ГГММДД – дата оказания услуги</p> <p>РАБОТЫ ВЫПОЛНЕНЫ ГГММДД, где ГГММДД – дата выполнения работ</p>
02	2008	<p>Приобретенные обычным способом товары переданы (услуги оказаны, работы выполнены) Держателю Карты непосредственно при совершении исходной Операции, доставка товаров (отложенное оказание услуг или выполнение работ) не предусматривалась, исходная операция подтверждена вводом ПИН</p>	<p><b>Требуется</b></p> <p>Подтверждение Эквайрером и (или) ТСП факта передачи товаров (оказания услуг, выполнения работ) непосредственно при совершении исходной Операции</p>	<p>Не требуется</p>

02	2013	Приобретенные обычным способом товары переданы (услуги оказаны, работы выполнены) Держателю Карты непосредственно при совершении исходной Операции, доставка товаров (отложенное оказание услуг или выполнение работ) не предусматривалась	<b>Требуется</b> Документы, составленные по исходной Операции, содержащие подпись Держателя Карты, либо иные документы, подтверждающие передачу товаров (оказание услуг, выполнение работ) непосредственно при совершении исходной Операции	БЕЗ ДОСТАВКИ
02	2013	Приобретенные обычным способом товары доставлены (услуги оказаны, работы выполнены) в согласованный срок и, если применимо, в согласованное место	<b>Требуется</b> Документы, подтверждающие получение товаров (услуг, работ) Держателем Карты либо его доверенным лицом в согласованный срок и, если применимо, в согласованном месте	ТОВАР ПОЛУЧЕН ГГММДД, где ГГММДД – дата получения товара  УСЛУГА ОКАЗАНА ГГММДД, где ГГММДД – дата оказания услуги  РАБОТЫ ВЫПОЛНЕНЫ ГГММДД, где ГГММДД – дата выполнения работ

4.4.6. Особенности обработки ДО2:

Код обработки ДО2	Особенности обработки ДО2
2001, 2002, 2011, 2014, 2015, 2017	Нет
2008	Требуемое подтверждение может быть представлено в форме заключения Эквайрера или письма ТСП
2013	В качестве документов, подтверждающие передачу товаров (оказание услуг, выполнение работ) непосредственно при совершении исходной Операции, может быть использовано заключение Эквайрера о профиле

	работы ТСП с описанием принятой практики обслуживания клиентов, исключающей возможность доставки товаров (отложенного оказания услуг или выполнения работ)
--	--

4.4.7. Основания обработки ДОЗ и требования к документации и текстовому сообщению:

Основание обработки ДОЗ	Документация	Текстовое сообщение
Установленные Порядком условия обработки ДО2 (основания и особенности обработки ДО2, требования к документации и текстовому сообщению) были нарушены либо не были выполнены Эквайером	<b>Требуется</b> Заключение Эмитента, указывающее на факт нарушения Эквайером установленных Порядком условий обработки ДО2	НАРУШЕНИЕ УСЛ ДО2
Эмитент оспаривает представленную Эквайером информацию и (или) документацию	<b>Требуется</b> Заключение Эмитента, содержащее обоснованное и, при необходимости, подтвержденное дополнительными документами опровержение представленной Эквайером информации и (или) документации	Не требуется

4.5. Диспутный код 4590 «Наличные денежные средства не были выданы устройством самообслуживания полностью либо частично» (ДК 4590)

4.5.1. Условия обработки ДО1:

Номер условия ДО1	Описание условия ДО1
01	Наличные денежные средства не были выданы устройством самообслуживания полностью либо частично

4.5.2. Сроки обработки ДО1:

Номер условия ДО1	Срок обработки ДО1
01	120 календарных дней от даты обработки исходной Операции Операционным центром

4.5.3. Особенности обработки ДО1:

Номер условия ДО1	Особенности обработки ДО1
01	<ul style="list-style-type: none"> <li>Эмитент обязан установить сумму наличных денежных средств, фактически полученных Держателем Карты в устройстве самообслуживания. Если наличные денежные средства не были выданы устройством самообслуживания частично, Эмитент обязан обработать ДО1 на часть суммы исходной Операции, рассчитанную как разницу между суммой исходной Операции и суммой фактически полученных Держателем Карты наличных денежных средств.</li> <li>Действие ДК 4590 не распространяется на ситуации несанкционированного использования Карты. Эмитент не вправе обрабатывать ДО1 в случае, если исходная Операция совершалась не Держателем Карты.</li> </ul>

4.5.4. Документация и текстовое сообщение по ДО1:

Номер условия ДО1	Документация	Текстовое сообщение
01	Не требуется	Не требуется

4.5.5. Основания обработки ДО2 и требования к документации и текстовому сообщению:

Номер условия ДО1	Код обработки ДО2	Основание обработки ДО2	Документация	Текстовое сообщение
01	2001	Исходная Операция никогда не обрабатывалась Эквайнером	Не требуется	Не требуется
	2011	Сумма исходной Операции была возвращена Эмитенту путем отмены или обработки кредитовой операции	<b>Требуется</b> Транзакционный лог по кредитовой Операции или отмене исходной Операции	КРЕД ГГММДД, где ГГММДД – дата обработки отмены или кредитовой Операции Операционным центром
	2014	На исходную Операцию Эмитент уже обрабатывал ДО1	Не требуется	ДУБЛЬ ДО1 ГГММДД, где ГГММДД – дата обработки первой ДО1

				Операционным центром
	2015	Эмитентом был нарушен установленный Порядком срок обработки ДО1	Не требуется	Не требуется
	2013	Установленные Порядком условия обработки ДО1 были нарушены либо не были выполнены Эмитентом	<b>Требуется</b> Заключение Эквайрера, указывающее на нарушение Эмитентом установленных Порядком условий обработки ДО1	НАРУШЕНИЕ УСЛ ДО1
	2013	Наличные денежные средства были выданы устройством самообслуживания в полном объеме	<b>Требуется</b> Фрагмент электронного журнала или журнальной ленты устройства самообслуживания, демонстрирующий факт успешной выдачи денежных средств устройством самообслуживания в полном объеме.	

#### 4.5.6. Особенности обработки ДО2:

Код обработки ДО2	Особенности обработки ДО2
2001, 2011, 2014, 2015	Нет
2013	<ul style="list-style-type: none"> <li>Если по исходной Операции наличные денежные средства были выданы устройством самообслуживания частично, при этом ДО1 обработана Эмитентом на полную сумму исходной Операции, либо на сумму, превышающую сумму фактически невыданных устройством самообслуживания наличных денежных средств, Эквайрер должен обработать ДО2 на разницу между суммой операции ДО1 и суммой фактически невыданных устройством самообслуживания наличных денежных средств.</li> <li>Представленный Эквайрером фрагмент электронного журнала или журнальной ленты устройства самообслуживания должен содержать выполненную на русском языке расшифровку ключевых реквизитов (индикаторов), подтверждающих факт успешной выдачи наличных денежных средств по исходной Операции.</li> </ul>

4.5.7. Основания обработки ДОЗ и требования к документации и текстовому сообщению:

- Обработка ДОЗ по ДК 4590 запрещена.
- Если после обработки ДО2 Эмитент не считает диспут урегулированным, он вправе передать его Оператору Системы на окончательное разрешение.

4.6. Диспутный код 4554 «Приобретенные товары / работы / услуги оплачены иным способом» (ДК 4554)

4.6.1. Условия обработки ДО1:

Номер условия ДО1	Описание условия ДО1
01	Приобретенные товары (услуги, работы) оплачены другой Картой
02	Приобретенные товары (услуги, работы) оплачены наличными денежными средствами
03	Приобретенные товары (услуги, работы) оплачены иным способом

4.6.2. Сроки обработки ДО1:

Номер условия ДО1	Срок обработки ДО1
01, 02, 03	120 календарных дней от даты обработки исходной Операции Операционным центром

4.6.3. Особенности обработки ДО1:

Номер условия ДО1	Особенности обработки ДО1
01	<p>Документы, подтверждающие оплату приобретенных товаров (услуг, работ) другой Картой, должны позволить Эквайтеру идентифицировать альтернативную Операцию. Для этого такие документы должны содержать: номер Карты<sup>7</sup>, дату совершения альтернативной Операции, сумму альтернативной Операции.</p> <p>Примерами таких документов являются следующие:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Квитанция электронного терминала</li><li>• Копия выписки (отчета) по счету Карты</li><li>• Транзакционной лог по альтернативной Операции</li></ul>

<sup>7</sup> Допускается наличие маскированного номера Карты.

02	В качестве документов, подтверждающих оплату наличными денежными средствами, могут выступать чек контрольно-кассовой машины, расписка ответственного работника ТСП о приеме наличных денежных средств в оплату приобретенных товаров (работ, услуг) и т.п.
03	<p>Примерами иных способов оплаты являются следующие:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Перевод денежных средств на расчетный счет ТСП на основании составленного Держателем Карты платежного поручение</li> <li>• Оплата с помощью системы (сервиса) денежных переводов</li> </ul>

4.6.4. Документация и текстовое сообщение по ДО1:

Номер условия ДО1	Документация	Текстовое сообщение
01	<b>Требуется</b> Документы, подтверждающие оплату приобретенных товаров (услуг, работ) другой Картой	ОПЛАЧЕНО ДРУГОЙ КАРТОЙ
02	<b>Требуется</b> Документы, подтверждающие оплату приобретенных товаров (услуг, работ) наличными денежными средствами	ОПЛАЧЕНО НАЛИЧНЫМИ
03	<b>Требуется</b> Документы, подтверждающие оплату приобретенных товаров (услуг, работ) иным способом, уточняющие примененный Держателем Карты способ оплаты, а также подтверждающие факт того, что подобный способ был согласован с продавцом	ОПЛАЧЕНО ИНЫМ СПОСОБОМ

4.6.5. Основания обработки ДО2 и требования к документации и текстовому сообщению:

Номер условия ДО1	Код обработки ДО2	Основание обработки ДО2	Документация	Текстовое сообщение
01, 02, 03	2001	Исходная Операция никогда не обрабатывалась Эквайером	Не требуется	Не требуется
	2002	Требуемая Правилами документация не предоставлена Эмитентом в установленный срок	Не требуется	Не требуется

	2011	Сумма исходной Операции была возвращена Эмитенту путем отмены или обработки кредитовой операции	<b>Требуется</b> Транзакционный лог по кредитовой Операции или отмене исходной Операции	КРЕД ГГММДД, где ГГММДД – дата обработки отмены или кредитовой Операции Операционным центром
	2014	На исходную Операцию Эмитент уже обрабатывал ДО1	Не требуется	ДУБЛЬ ДО1 ГГММДД, где ГГММДД – дата обработки первой ДО1 Операционным центром
	2015	Эмитентом был нарушен установленный Порядком срок обработки ДО1	Не требуется	Не требуется
	2017	Требуемое Порядком текстовое сообщение не было сформировано Эмитентом при обработке ДО1	Не требуется	Не требуется
	2013	Установленные Порядком условия обработки ДО1 были нарушены либо не были выполнены Эмитентом	<b>Требуется</b> Заключение Эквайрера, указывающее на нарушение Эмитентом установленных Порядком условий обработки ДО1	УСЛ ДО1 НАРУШЕНЫ
01, 02, 03	2013	Подтверждаемая представленными Эмитентом документами оплата была совершена за иные товары (услуги, работы)	<b>Требуется</b> Документы, подтверждающие факт приобретения Держателем Карты иных товаров (услуг, работ)	ОПЛАТА ИНОЙ ОПЕРАЦИИ
03	2013	Оплата иным (альтернативным) способом не была согласована с ТСП	<b>Требуется</b> Документы, подтверждающие, что ТСП не принимает оплату за реализуемые товары (оказываемые	НЕВЕРНЫЙ СПОСОБ ОПЛАТЫ

			услуги, выполняемые работы) способом, использованным Держателем Карты	
--	--	--	---	--

4.6.6. Особенности обработки ДО2:

Код обработки ДО2	Особенности обработки ДО2
2001, 2002, 2011, 2013, 2014, 2015, 2017	Нет

4.6.7. Основания обработки ДО3 и требования к документации и текстовому сообщению:

Основание обработки ДО3	Документация	Текстовое сообщение
Установленные Порядком условия обработки ДО2 (основания и особенности обработки ДО2, требования к документации и текстовому сообщению) были нарушены либо не были выполнены Эквайером	<b>Требуется</b> Заключение Эмитента, указывающее на факт нарушения Эквайером установленных Порядком условий обработки ДО2	НАРУШЕНИЕ УСЛ ДО2
Эмитент оспаривает представленную Эквайером информацию и (или) документацию	<b>Требуется</b> Заключение Эмитента, содержащее обоснованное и, при необходимости, подтвержденное дополнительными документами опровержение представленной Эквайером информации и (или) документации	Не требуется

4.7. Диспутный код 4560 «Кредитовая Операция не обработана» (ДК 4560)

4.7.1. Условия обработки ДО1:

Номер условия ДО1	Описание условия ДО1
01	Держателем Карты был получен документ, составленный по кредитовой Операции, либо свидетельствующий об отмене или неуспешности

	исходной Операции, однако соответствующая Операция <sup>8</sup> не была обработана в установленный Правилами срок
02	Держателем Карты был получен документ, свидетельствующий о намерении ТСП отменить исходную Операцию либо вернуть денежные средства Держателю Карты иным способом, однако соответствующей кредитовой Операции или отмены исходной Операции в установленный Правилами срок обработано не было
03	ТСП отказывается обрабатывать кредитовую Операцию в нарушение установленной законодательством РФ обязанности по возврату суммы, уплаченной за товар (услуги, работы) Держателем Карты
04	Держатель Карты своевременно отказался от оказания услуг (выполнения работ), однако их стоимость все равно была списана ТСП

#### 4.7.2. Сроки обработки ДО1:

Номер условия ДО1	Срок обработки ДО1
01, 02	<ul style="list-style-type: none"> <li>Не ранее установленного Правилами срока обработки кредитовой Операции – применимо при наличии документа, составленного по кредитовой Операции, содержащего дату такой Операции</li> <li>120 календарных дней от даты совершения кредитовой Операции или даты документа о намерении ТСП отменить исходную Операцию либо вернуть денежные средства на Карту иным способом – применимо при наличии содержащего такую дату документа</li> </ul>
03	120 календарных дней от даты обращения Держателя Карты в ТСП и (или) получения отказа ТСП в обработке кредитовой Операции
04	<ul style="list-style-type: none"> <li>Не ранее чем через 15 календарных дней от даты обращения Держателя Карты в ТСП с отказом от оказания услуг (выполнения работ)</li> <li>120 календарных дней от даты обращения Держателя Карты в ТСП с отказом от оказания услуг (выполнения работ)</li> </ul>
01, 02, 03, 04	Не позднее 540 календарных дней от даты совершения исходной Операции

#### 4.7.3. Особенности обработки ДО1:

Номер условия ДО1	Особенности обработки ДО1
01, 02, 03, 04	Перед обработкой ДО1 Эмитент обязан проверить перечень Операций по счету Держателя Карты начиная с даты исходной Операции на предмет возможного наличия кредитовой Операции либо отмены исходной Операции

<sup>8</sup> Т.е. кредитовая Операция, либо отмена исходной Операции

01	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Документом, свидетельствующим об отмене исходной Операции, может выступать квитанция электронного терминала, содержащая сообщение «Отмена», «Операция отменена» или иные сообщения и реквизиты, свидетельствующие о выполненной отмене Операции</li> <li>• Документом, свидетельствующим о неуспешности исходной Операции, может выступать квитанция электронного терминала, содержащая сообщение «Отказ», «Неуспешно», «Нет связи», «Сбой» или иные сообщения и реквизиты, свидетельствующие об отсутствии одобрения Операции</li> <li>• При совершении Операции дистанционным способом и (или) в персональной инфраструктуре, в качестве требуемых документов могут выступать уведомление об Операции (например, в форме электронного письма или текстового СМС-сообщения), копия экрана с отображаемой формой оплаты, фрагменты электронных журналов (логов) устройств персональной инфраструктуры и т.п.</li> </ul>
02	Документом, свидетельствующим о намерении ТСП отменить исходную Операцию либо вернуть денежные средства Держателю Карты иным способом, может выступать письмо ТСП, содержащее как реквизиты исходной Операции, так и обещание вернуть денежные средства Держателю Карты
03	В качестве подтверждения обязанности ТСП осуществить возврат денежных средств, уплаченных Держателем Карты за товар, могут быть использованы документы, подтверждающие факт возврата товара Держателем Карты, а также его обращение в ТСП (например, письменное заявление) с требованием возврата уплаченных за данный товар денежных средств
04	Данное условие применимо в том числе и к ситуациям отказа Держателя Карты от подписки на оказание периодических услуг

#### 4.7.4. Документация и текстовое сообщение по ДО1:

Номер условия ДО1	Документация	Текстовое сообщение
01	<p><b>Требуется</b></p> <p>Документ, составленный по кредитовой Операции, либо документ, свидетельствующий об отмене или неуспешности исходной Операции</p>	УСЛ01
02	<p><b>Требуется</b></p> <p>Документ, свидетельствующий о намерении ТСП отменить исходную Операцию либо вернуть денежные средства на Карту иным способом</p>	УСЛ02

03	<b>Требуется</b> Документы, подтверждающие обязанность ТСП осуществить возврат денежных средств, уплаченных Держателем Карты за товар (работы, услуги)	УСЛ03
04	<b>Требуется</b> Документы, подтверждающие факт отказа Держателя Карты от оказания услуг (выполнения работ)	УСЛ04

4.7.5. Основания обработки ДО2 и требования к документации и текстовому сообщению:

Номер условия ДО1	Код обработки ДО2	Основание обработки ДО2	Документация	Текстовое сообщение
01, 02, 03, 04	2001	Исходная Операция никогда не обрабатывалась Эквайнером	Не требуется	Не требуется
	2002	Требуемая Правилами документация не предоставлена Эмитентом в установленный срок	Не требуется	Не требуется
	2011	Сумма исходной Операции была возвращена Эмитенту путем отмены или обработки кредитовой операции	<b>Требуется</b> 1. Транзакционный лог по кредитовой Операции или отмене исходной Операции 2. В случае обработки кредитовой Операции – дополнительно приложить Заключение Эквайнера, указывающее на то, что данная кредитовая Операция является возвратом денежных средств по исходной Операции	КРЕД ГГММДД, где ГГММДД – дата обработки отмены или кредитовой Операции Операционным центром
	2014	На исходную Операцию Эмитент уже обрабатывал ДО1	Не требуется	ДУБЛЬ ДО1 ГГММДД, где ГГММДД – дата обработки

				первой ДО1 Операционным центром
	2015	Эмитентом был нарушен установленный Порядком срок обработки ДО1	<b>Требуется</b> Документы, подтверждающие нарушение Эмитентом сроков обработки ДО1 (например, документы, свидетельствующие об иной дате обращения Держателя Карты в ТСП)	Не требуется
	2017	Требуемое Порядком текстовое сообщение не было сформировано Эмитентом при обработке ДО1	Не требуется	Не требуется
	2013	Установленные Порядком условия обработки ДО1 были нарушены либо не были выполнены Эмитентом	<b>Требуется</b> Заключение Эквайрера, указывающее на нарушение Эмитентом установленных Порядком условий обработки ДО1	УСЛ ДО1 НАРУШЕНЫ
01	2013	Кредитовая Операция, документы по которой были представлены Эмитентом, не относится к исходной Операции	<b>Требуется</b> Заключение Эквайрера, подтверждающее отсутствие взаимосвязи между исходной и кредитовой Операциями	КРЕД НЕ ОТНОСИТСЯ К ИСХ
02	2013	ТСП отказывается от намерения отменить исходную Операцию либо вернуть денежные средства Держателю Карты иным способом	<b>Требуется</b> Документально подтвержденное опровержение представленного Держателем Карты документа со стороны ТСП	Не требуется
03	2013	Отсутствует обязательство ТСП возвращать денежные средства	<b>Требуется</b> Документы, подтверждающие отсутствие обязательств ТСП	Не требуется

			перед Держателем Карты в части возврата денежных средств по исходной Операции	
04	2013	Держатель Карты обратился в ТСП с нарушением согласованных процедур и (или) сроков	<b>Требуется</b>  Документы, подтверждающие наличие согласованных с Держателем Карты и одобренных им условий отказа от услуг (работ), а также нарушение таких условий Держателем Карты	Не требуется

4.7.6. Особенности обработки ДО2:

Код обработки ДО2	Особенности обработки ДО2
2001, 2002, 2011, 2013, 2014, 2015, 2017	Нет

4.7.7. Основания обработки ДО3 и требования к документации и текстовому сообщению:

Основание обработки ДО3	Документация	Текстовое сообщение
Установленные Порядком условия обработки ДО2 (основания и особенности обработки ДО2, требования к документации и текстовому сообщению) были нарушены либо не были выполнены Эквайнером	<b>Требуется</b>  Заключение Эмитента, указывающее на факт нарушения Эквайнером установленных Порядком условий обработки ДО2	НАРУШЕНИЕ УСЛ ДО2
Эмитент оспаривает представленную Эквайнером информацию и (или) документацию	<b>Требуется</b>  Заключение Эмитента, содержащее обоснованное и, при необходимости, подтвержденное дополнительными документами опровержение представленной Эквайнером информации и (или) документации	Не требуется

4.8. Диспутный код 4537 «Несанкционированная операция» (ДК 4537)

4.8.1. Условия обработки ДО1:

Номер условия ДО1	Описание условия ДО1
01	Несанкционированная Операция была совершена без физического присутствия Карты и без проведения процедуры аутентификации с использованием протокола безопасности стандарта 3D Secure
02	Несанкционированная Операция была совершена с использованием Карты, но без обработки данных ее микропроцессора
03	Несанкционированная операция была совершена с нарушением установленного порядка аутентификации (верификации) Держателя Карты

4.8.2. Сроки обработки ДО1:

Номер условия ДО1	Срок обработки ДО1
01, 02, 03	120 календарных дней от даты обработки исходной Операции Операционным центром

4.8.3. Особенности обработки ДО1:

Номер условия ДО1	Особенности обработки ДО1
01, 02, 03	<ul style="list-style-type: none"> <li>Эмитент вправе представить в составе документации по ДО1 как заявление Держателя Карты о несанкционированном использовании Карты, так и подтверждение того, что Держатель Карты обратился к Эмитенту с таким заявлением (в т.ч. по каналам дистанционного обслуживания); подобное подтверждение может быть представлено Эмитентом в свободной форме</li> <li>Заявление Держателя Карты должно прямо указывать на то, что ни Держатель Карты, ни уполномоченные им лица, не санкционировали совершение исходной Операции</li> <li>Перед обработкой ДО1 Эмитент обязан заявить исходную Операцию как несанкционированную путем подачи соответствующей отчетности согласно требованиям Правил</li> <li>Перед обработкой ДО1 Эмитент обязан заблокировать Карту таким образом, чтобы в течение как минимум 90 календарных дней с момента такой блокировки любой авторизационный запрос по Карте отклонялся с кодом ответа, предусматривающим изъятие карты<sup>9</sup></li> </ul>

<sup>9</sup> Информацию о кодах ответов приведена в Стандартах Системы.

4.8.4. Документация и текстовое сообщение по ДО1:

Номер условия ДО1	Документация	Текстовое сообщение
01	<b>Требуется</b>	УСЛ01
02	Заявление Держателя Карты о несанкционированном использовании Карты либо подтверждение Эмитента о поступлении соответствующего заявления Держателя Карты	УСЛ02
03	<b>Требуется</b> Необходимо представить все нижеуказанные документы: 1. Заявление Держателя Карты о несанкционированном использовании Карты либо подтверждение Эмитента о поступлении соответствующего заявления Держателя Карты 2. Заключение Эмитента, указывающее на допущенное нарушение установленного порядка аутентификации (верификации) Держателя Карты	УСЛ03

4.8.5. Основания обработки ДО2 и требования к документации и текстовому сообщению:

Номер условия ДО1	Код обработки ДО2	Основание обработки ДО2	Документация	Текстовое сообщение
01, 02, 03	2001	Исходная Операция никогда не обрабатывалась Эквайером	Не требуется	Не требуется
	2002	Требуемая Правилами документация не предоставлена Эмитентом в установленный срок	Не требуется	Не требуется
	2011	Сумма исходной Операции была возвращена Эмитенту путем отмены или обработки кредитовой операции	<b>Требуется</b> Транзакционный лог по кредитовой Операции или отмене исходной Операции	КРЕД ГГММДД, где ГГММДД – дата обработки отмены или кредитовой Операции Операционным центром

	2014	На исходную Операцию Эмитент уже обрабатывал ДО1	Не требуется	ДУБЛЬ ДО1 ГГММДД, где ГГММДД – дата обработки первой ДО1 Операционным центром
	2015	Эмитентом был нарушен установленный Порядком срок обработки ДО1	Не требуется	Не требуется
	2017	Требуемое Порядком текстовое сообщение не было сформировано Эмитентом при обработке ДО1	Не требуется	Не требуется
	2013	Установленные Порядком условия обработки ДО1 были нарушены либо не были выполнены Эмитентом	<b>Требуется</b> Заключение Эквайрера, указывающее на нарушение Эмитентом установленных Порядком условий обработки ДО1	УСЛ ДО1 НАРУШЕНЫ
01, 02, 03	2008	Исходная Операция была совершена с обработкой данных микропроцессора карты и подтверждена вводом ПИН	Не требуется	ЧИП И ПИН
01	2008	Исходная операция была совершена с выполнением процедуры аутентификации с использованием протокола безопасности стандарта 3D Secure	Не требуется	3D SEC
02	2008	Исходная Операция была совершена с обработкой данных микропроцессора карты	Не требуется	ЧИП СЧИТАН
03	2013	Исходная Операция была совершена с выполнением установленного порядка аутентификации (верификации) Держателя Карты	<b>Требуется</b> Заключение Эквайрера, указывающее на выполнение установленного порядка	Не требуется

			аутентификации (верификации) Держателя Карты при совершении исходной Операции	
--	--	--	---	--

4.8.6. Особенности обработки ДО2:

Код обработки ДО2	Особенности обработки ДО2
2001, 2002, 2008, 2011, 2013, 2014, 2015, 2017	Нет

4.8.7. Основания обработки ДО3 и требования к документации и текстовому сообщению:

Основание обработки ДО3	Документация	Текстовое сообщение
Установленные Порядком условия обработки ДО2 (основания и особенности обработки ДО2, требования к документации и текстовому сообщению) были нарушены либо не были выполнены Эквайером	<b>Требуется</b> Заключение Эмитента, указывающее на факт нарушения Эквайером установленных Порядком условий обработки ДО2	НАРУШЕНИЕ УСЛ ДО2
Эмитент оспаривает представленную Эквайером информацию и (или) документацию	<b>Требуется</b> Заключение Эмитента, содержащее обоснованное и, при необходимости, подтвержденное дополнительными документами опровержение представленной Эквайером информации и (или) документации	Не требуется

## 5. Рассмотрение жалобы на нарушение Правил

5.1. Эмитент имеет право подать жалобу на нарушение Правил строго при соблюдении всех следующих условий:

- при совершении исходной Операции было допущено нарушение Правил;
- характер нарушения Правил не позволяет использовать один из Диспутных кодов для инициации диспутного цикла в общем порядке;

- прямым следствием допущенного нарушения Правил являются финансовые потери, которые были понесены или неизбежно будут понесены Эмитентом и (или) Держателем Карты (данные финансовые потери не были бы понесены в случае, если Правила были бы соблюдены);
- с момента выявления нарушения Правил прошло не более 90 календарных дней;
- с момента обработки исходной Операции прошло не более 360 календарных дней.

5.2. Эмитент обязан направить жалобу на нарушение Правил в адрес Эквайрера. Текст жалобы должен содержать подтверждение выполнения всех изложенных в Правилах условий подачи жалобы. Также Эмитент обязан приложить все относящиеся к существу жалобы документы (при их наличии). Устанавливается следующий порядок направления жалобы:

- до запуска в эксплуатацию системы «НСПК Диспут Плюс» – жалоба направляется с использованием СЭДО в соответствии с Регламентом обмена диспутной документацией.
- после запуска в эксплуатацию системы «НСПК Диспут Плюс» – жалоба направляется с использованием системы «НСПК Диспут Плюс» в соответствии с Руководством пользователя системы «НСПК Диспут Плюс».

5.3. Эквайрер обязан рассмотреть жалобу в срок до 30 календарных дней от даты ее подачи. По результатам рассмотрения Эквайрер обязан либо уведомить Эмитента о согласии (полном или частичном) с заявленными в жалобе требованиями, либо представить обоснованный отказ в удовлетворении таких требований. Устанавливается следующий порядок ответа Эквайрера на жалобу Эмитента:

- до запуска в эксплуатацию системы «НСПК Диспут Плюс» – ответ направляется с использованием СЭДО в соответствии с Регламентом обмена диспутной документацией.
- после запуска в эксплуатацию системы «НСПК Диспут Плюс» – ответ направляется с использованием системы «НСПК Диспут Плюс» в соответствии с Руководством пользователя системы «НСПК Диспут Плюс».

5.4. В случае согласия Эквайрера с изложенными в жалобе требованиями, соответствующие расчеты между Участниками производятся следующим образом:

- По жалобам, направленным с использованием СЭДО, расчеты между Участниками обеспечиваются Оператором Системы на основании заявки на Информационном ресурсе Системы, созданной Эмитентом в соответствии с Регламентом обмена диспутной документацией.
- По жалобам, направленным с использованием системы «НСПК Диспут Плюс», соответствующие расчеты между Участниками производятся Оператором на основании информации, указанной по данному диспуту в системе «НСПК Диспут Плюс».

5.5. Если Эквайер отказал в удовлетворении заявленных в жалобе требований, либо согласился признать такие требования частично, и Эмитент не считает диспут урегулированным, он вправе передать его Оператору Системы на окончательное разрешение в срок не позднее 30 календарных дней от даты ответа Эквайера. Также Эмитент вправе передать диспут Оператору Системы на окончательное разрешение, если Эквайер не рассмотрел жалобу в установленный срок. Такой диспут должен быть передан Оператору Системы в срок не позднее 30 календарных дней от даты истечения срока ответа Эквайера.

## **6. Окончательное разрешение диспута Оператором Системы**

6.1. Участники вправе передать диспут на окончательное разрешение Оператору Системы в случаях, предусмотренных разделами 3 и 5 Порядка. Устанавливается следующий порядок передачи диспута на окончательное разрешение Оператору Системы:

- до запуска в эксплуатацию системы «НСПК Диспут Плюс» – диспут передается с использованием СЭДО в соответствии с Регламентом обмена диспутной документацией.
- после запуска в эксплуатацию системы «НСПК Диспут Плюс» – диспут передается с использованием системы «НСПК Диспут Плюс» в соответствии с Руководством пользователя системы «НСПК Диспут Плюс».

6.2. После передачи диспута на окончательное разрешение Оператору Системы по данному диспуту устанавливается срок ожидания продолжительностью 10 календарных дней, в течение которого Участники вправе снять диспут с рассмотрения, признав необоснованность своей позиции, без уплаты комиссий за окончательное разрешение диспута Оператором Системы. В случае снятия диспута с рассмотрения Оператор Системы обеспечивает окончательные расчеты между Участниками по диспуту. Устанавливается следующий порядок снятия диспута с рассмотрения Оператором Системы:

- по диспутам, направленным с использованием СЭДО, Участник снимает диспут с рассмотрения путем создания заявки на Информационном ресурсе Системы. Такая заявка создается в соответствии с Регламентом обмена диспутной документацией.
- по диспутам, направленным с использованием системы «НСПК Диспут Плюс», снятие диспута с рассмотрения осуществляется в системе «НСПК Диспут Плюс» в соответствии с Руководством пользователя системы «НСПК Диспут Плюс».

6.3. По истечении срока ожидания диспут разрешается Оператором Системы путем вынесения решения Оператором Системы. Данное решение выносится Оператором Системы, который руководствуется принципами честности, объективности, независимости и справедливости, и исходя из:

- всей наличествующей по диспуту информации и (или) документации, которая представлялась Участниками друг другу на предыдущих этапах разрешения диспута;
- применимых положений Правил, действовавших на момент совершения Операции и (или) нарушения Правил, являющихся предметом диспута;
- практики Системы по разрешению аналогичных диспутов;
- прочих данных, необходимых для прояснения существа диспута.

6.4. Вынесенным решением Оператор Системы разрешает диспут в пользу одного из Участников. При этом в решении Оператора Системы может быть указана сумма, подлежащая возмещению выигравшему диспут Участнику в случае, если заявленная инициатором сумма диспута будет признана ошибочной либо некорректной.

6.5. Вынесенным решением Оператора Системы с Участников могут быть взысканы штрафы за нарушения Порядка, допущенные в ходе проведения мероприятий по разрешению диспута, а именно:

- штраф за необоснованную обработку Диспутной операции – в размере 5 000 (Пять тысяч) рублей за каждый факт нарушения;
- штраф за непредставление требуемой документации по Диспутной операции – в размере 5 000 (Пять тысяч) рублей за каждый факт нарушения;
- штраф за предоставление заведомо некорректной документации по Диспутной операции – в размере 5 000 (Пять тысяч) рублей за каждый факт нарушения.

6.6. Все расчеты по вынесенному решению Оператора Системы осуществляются путем включения сумм, указанных в пунктах 6.4 и 6.5 настоящего Порядка, в Реестры нетто-позиций.