

ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПИСЬМО

от 1 августа 2011 г. N 112-Т

О ВОЗВРАТЕ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ЗА ТОВАР (УСЛУГУ), РАНЕЕ ОПЛАЧЕННЫЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ПЛАТЕЖНОЙ КАРТЫ

Банк России в рамках работы по качественному повышению уровня обслуживания клиентов кредитных организаций при осуществлении ими операций с использованием платежных карт рекомендует кредитным организациям осуществлять возврат денежных средств за товар (услугу), ранее оплаченный с использованием платежной карты, следующим образом:

1. При возврате товара (отказе от услуги) физическим лицом в торгово-сервисном предприятии (далее - ТСП), ранее оплаченного с использованием платежной карты, кредитная организация - эквайер, предоставляющая услуги по оплате товаров (услуг) посредством платежных карт в данном ТСП, не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления в данную кредитную организацию реестра платежей или электронного журнала, содержащего информацию о возврате товара (отказе от услуги), осуществляет возврат денежных средств в адрес кредитной организации - эмитента.

Кредитная организация - эмитент на основании реестра платежей или электронного журнала, содержащего информацию о возврате товара (отказе от услуги), а также в соответствии с внутрибанковскими правилами и договором между кредитной организацией - эмитентом и физическим лицом - держателем платежной карты восстанавливает расходный лимит расчетной (дебетовой) карты, лимит кредитной карты, установленный в соответствии с условиями кредитного договора, лимит предоплаченной карты и обеспечивает возможность совершения операций с ее использованием с учетом восстановленного лимита данной платежной карты не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления в кредитную организацию - эмитент указанного реестра платежей или электронного журнала.

2. Кредитные организации (эмитенты и эквайеры) определяют во внутрибанковских правилах порядок возврата денежных средств физическому лицу - держателю платежной карты при возврате им товара (отказе от услуги) в ТСП, ранее оплаченного с использованием платежной карты, в том числе в случае, когда у физического лица отсутствует возможность предоставления в ТСП платежной карты, с использованием которой ранее была совершена оплата данного товара (услуги) (например, в случае утраты платежной карты, смены номера платежной карты при ее перевыпуске, закрытия банковского счета, открытого для совершения операций с использованием банковской карты и т.д.).

3. Доведите настоящие разъяснения до сведения кредитных организаций.

Заместитель Председателя
Банка России
Т.Н.ЧУГУНОВА