

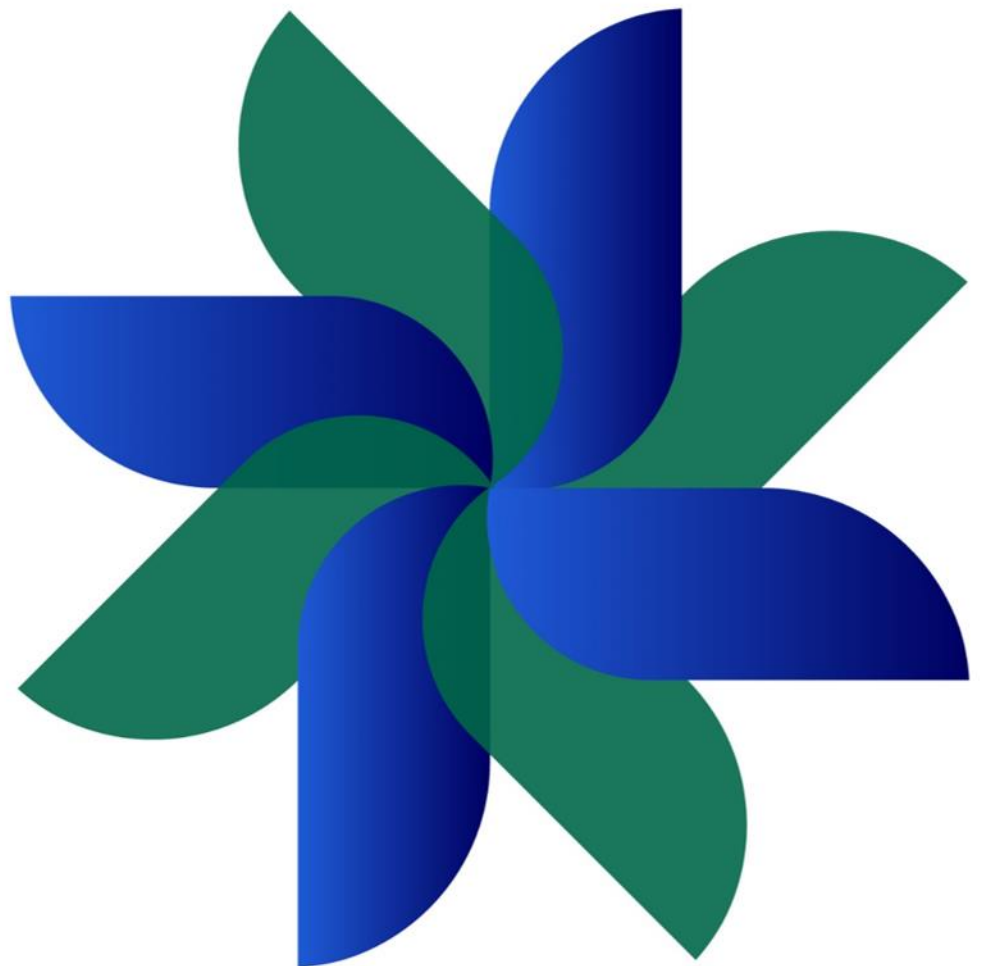


Вводится в действие с 01.09.2020

**Стандарт Программы лояльности ПС «Мир».  
Условия взаимодействия Субъектов Программы  
лояльности при урегулировании финансовых  
претензий Клиентов**

**П.221**

**Версия 1.1**





**Платежная система:**

Мир | Mastercard | VISA | AEXP | JCB | UPI | ПСП | Все ПС

Комментарий:



**Область применения:**

Авторизация | Сертификация | Ключи и криптография | NIV  
Клиринг и расчеты | Диспуты и арбитраж | СЭДО | Лояльность

Комментарий:



**Аудитория:**

|                  | Участники             | Вендоры |
|------------------|-----------------------|---------|
| <b>Эмитенты:</b> | <u>Для выполнения</u> |         |
| <b>Эквайеры:</b> | <u>Для выполнения</u> |         |

Комментарий:



**Содержание:**

Документ регламентирует условия взаимодействия субъектов Программы лояльности при урегулировании финансовых претензий клиентов в рамках Программы лояльности для Держателей карт «Мир»



**Тестирование/ проверка НСПК:**

Обязательно | Опционально | Не требуется

Комментарий:



**Обратная связь:**

В случае возникновения вопросов, связанных с данным документом, Участнику/Вендору необходимо создать задачу на портале поддержки <https://support.nspk.ru> в своем проекте в разделе «Документация НСПК (Наименование Участника/Вендора)», в которой указать суть вопроса



**Права собственности:**

Настоящий документ является интеллектуальной собственностью АО «НСПК», его содержание не может быть полностью или частично воспроизведено, тиражировано, распространено или модифицировано без разрешения АО «НСПК»

**Лист изменений**

|               |                       |   |
|---------------|-----------------------|---|
| П.221         |                       | Стандарт Программы лояльности ПС «Мир». Условия взаимодействия Субъектов Программы лояльности при урегулировании финансовых претензий Клиентов  |
| <b>Версия</b> | <b>Дата изменения</b> | <b>Содержание изменений</b>   |
| 1.0           | 10.04.2020            | Начальная версия  |
| 1.1.          | 10.08.2020            | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Подраздел 1.1 Стандарта дополнен правом Оператора (по вопросам Стандарта) определять детализированные процедуры взаимодействия во внутренних документах Оператора.</li><li>2. В тексте Стандарта словосочетание «жалоба (претензия)» изменено на слово «Обращение» (в соответствующем числе, падеже и пр.)</li></ol> |

---

## Оглавление

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. Общие положения.....</b>   | <b>5</b>  |
| 1.1. Назначение и область применения документа .....   | 5         |
| 1.2. Термины, определения и сокращения .....   | 5         |
| 1.3. Уведомления .....   | 6         |
| <b>2. Урегулирование Финансовой претензии Клиента.....</b>   | <b>7</b>  |
| 2.1. Участники процедуры урегулирования Финансовой претензии Клиента.....  | 7         |
| 2.2. Этапы процедуры урегулирования Финансовой претензии Клиента .....   | 7         |
| 2.3. Рассмотрение Оператором обоснованности Финансовой претензии Клиента и запросы на урегулирование Финансовой претензии Клиента Партнером/Эквайнером либо урегулирование Финансовой претензии Оператором ..... | 7         |
| 2.4. Работа с запросами Оператора на урегулирование Финансовой претензии Клиента.....  | 9         |
| 2.5. Исполнение Оператором за Партнера/Эквайнера обязательства по выплате Клиенту штрафа .....   | 10        |
| 2.6. Предъявление требования о возмещении понесенных расходов Оператора .....  | 10        |
| 2.7. Осуществление Оператором мероприятий, направленных на урегулирование Финансовой претензии Клиента .....   | 10        |
| <b>3. Взаимодействие Эмитента и Оператора в случае поступления Эмитенту Обращения Клиента, в том числе Финансовой претензии Клиента .....</b>  | <b>11</b> |

## 1. Общие положения

### 1.1. Назначение и область применения документа

В настоящем документе в соответствии с Правилами программы лояльности для Держателей карт «Мир» (далее – Правила, Программа лояльности соответственно) определяются:

- участники и этапы процедуры урегулирования финансовой претензии Клиента;
- условия взаимодействия Эмитента и Оператора в случае поступления Эмитенту Обращения Клиента, в том числе Финансовой претензии Клиента.

По вопросам настоящего документа Оператор имеет право определять детализированные процедуры взаимодействия между Субъектами Программы лояльности в соответствующих диаграммах и (или) внутренних документах Оператора.

### 1.2. Термины, определения и сокращения

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <b>Заявление ТСП</b>        | Заявление на присоединение ТСП к Правилам программы лояльности для Держателей карт «Мир» по формам, приведенным в приложении к Правилам  |
| <b>Заявление</b>            | Заявление на присоединение кредитной организации / Банка России к Правилам программы лояльности для Держателей карт «Мир» по форме, приведенной в приложениях к документу <i>«Стандарт Программы лояльности для Держателей карт “Мир”. Процедура регистрации кредитной организации в Программе лояльности в качестве Эквайрера и отдельные условия взаимодействия Эквайрера и Оператора в рамках Программы лояльности»</i> и <i>«Стандарт Программы лояльности для Держателей карт “Мир”. Процедура регистрации кредитной организации или Банка России в Программе лояльности в качестве Эмитента и отдельные условия взаимодействия Эмитента и Оператора в рамках Программы лояльности»</i> . |
| <b>Финансовая претензия</b> | Обращение Клиента, содержащее информацию о неполучении или невозможности получения Премии, поступившее Оператору в соответствии с условиями Правил и настоящего документа.   |

Термины, не раскрытые в настоящем разделе, используются в значении терминов и определений, приведенных в Правилах Программы лояльности для держателей карт «Мир» и Правилах Платежной системы «Мир».

### 1.3. Уведомления

#### **Перевод документов**

Перевод любого документа, разработанного АО «НСПК», может быть выполнен третьим лицом исключительно после получения письменного разрешения АО «НСПК». АО «НСПК» не контролирует и не несет ответственности за содержание переведенного текста документа.

Переведенные тексты документов, разработанных АО «НСПК», применяются третьим лицом исключительно в целях установления содержания и смысла этих документов и не имеют юридической силы.

Тексты документов, составленных на русском языке, имеют приоритет перед текстами на другом языке.

## **2. Урегулирование Финансовой претензии Клиента**

### **2.1. Участники процедуры урегулирования Финансовой претензии Клиента**

Участниками процедуры урегулирования Финансовой претензии Клиента являются:

- Клиент;
- Партнер;
- Эквайрер;
- Оператор.

### **2.2. Этапы процедуры урегулирования Финансовой претензии Клиента**

Урегулирование Финансовой претензии Клиента состоит из следующих этапов:

- рассмотрение Оператором обоснованности Финансовой претензии Клиента и запросы на урегулирование Финансовой претензии Клиента Партнером/Эквайрером либо урегулирование Финансовой претензии Оператором;
- работа с запросами Оператора на урегулирование Финансовой претензии Клиента.

В случае неурегулирования Финансовой претензии Клиента Партнером/Эквайрером в вышеуказанном порядке:

- исполнение Оператором за Партнера/Эквайрера обязательства по выплате Клиенту штрафа;
- предъявление требования о возмещении понесенных расходов Оператора.

### **2.3. Рассмотрение Оператором обоснованности Финансовой претензии Клиента и запросы на урегулирование Финансовой претензии Клиента Партнером/Эквайрером либо урегулирование Финансовой претензии Оператором**

Оператор в срок не более **30 (тридцати) календарных дней** с даты регистрации Финансовой претензии Клиента осуществляет ее рассмотрение:

- в случае необоснованности, предоставляет Клиенту ответ с отказом в удовлетворении Финансовой претензии Клиента через Личный кабинет Клиента / по иным каналам связи с Клиентом;
- в случае недостаточности информации, содержащейся в Финансовой претензии Клиента, формирует запрос Клиенту о предоставлении дополнительных сведений

и документов, необходимых для рассмотрения Финансовой претензии Клиента, через Личный кабинет Клиента / путем информирования во время телефонного разговора / по иным каналам связи с Клиентом. В этом случае срок рассмотрения Оператором Финансовой претензии Клиента может быть продлен, но не более чем на **30 (тридцать) календарных дней**. При непредоставлении Клиентом запрашиваемых сведений и документов Оператор имеет право отказать в удовлетворении Финансовой претензии Клиента;

- в случае обоснованности, при отсутствии у Оператора информации об урегулировании Финансовой претензии Клиента:
  - формирует запрос Клиенту о предоставлении документов и сведений, указанных в настоящем абзаце, через Личный кабинет Клиента / путем информирования во время телефонного разговора / по иным каналам связи с Клиентом. Клиент предоставляет (направляет) Оператору документы и сведения, включая (если Оператором запрошены соответствующие документы): оригинал подписанной собственноручно Финансовой претензии Клиента по форме Оператора; копию документа, удостоверяющего личность; копию свидетельства о постановке на учет в налоговом органе (ИНН); банковские реквизиты (в том числе: номер счета Клиента, наименование кредитной организации (банка), БИК, корреспондентский счет банка);
- после предоставления Клиентом запрошенных Оператором документов и сведений, в зависимости от установленных при рассмотрении обоснованности Финансовой претензии Клиента обстоятельств:
  - формирует запрос Партнеру на урегулирование Финансовой претензии Клиента, содержащий требование об исполнении обязательства по выплате Клиенту штрафа в срок не позднее **3 (трех) рабочих дней** с даты поступления Партнеру указанного запроса, через Личный кабинет Партнера / по адресу электронной почты, указанному в Заявлении ТСП;
  - формирует запрос Эквайтеру на урегулирование Финансовой претензии Клиента, содержащий требование об исполнении обязательства по выплате Клиенту штрафа в срок не позднее **3 (трех) рабочих дней** с даты поступления Эквайтеру указанного запроса – на портале поддержки <https://support.nspk.ru> (далее - Портал) в проекте «\_Лояльность», тип задачи «Поддержка\_бизнес-операционные вопросы», новую задачу (либо использует ранее созданную



задачу в рамках рассмотрения данной Финансовой претензии Клиента) с формулировкой «*Запрос на урегулирование Финансовой претензии Клиента*» (далее – **Задача на урегулирование претензии**);

- осуществляет необходимые мероприятия, направленные на урегулирование Финансовой претензии Клиента, в том числе в порядке, указанном в подразделе 2.7 настоящего документа.

## **2.4. Работа с запросами Оператора на урегулирование Финансовой претензии Клиента**

2.4.1. Партнер в срок не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты поступления Партнеру запроса на урегулирование Финансовой претензии Клиента осуществляет необходимые мероприятия и уведомляет Оператора об исполнении либо неисполнении данного запроса с указанием причины неисполнения через Личный кабинет Партнера / по каналам связи, определенным Оператором.

2.4.2. Эквайрер в срок не позднее **3 (трех) рабочих дней** с даты поступления Эквайреру запроса на урегулирование Финансовой претензии Клиента осуществляет необходимые мероприятия и уведомляет Оператора об исполнении либо неисполнении данного запроса с указанием причины неисполнения в Задаче на урегулирование претензии.

2.4.3. Оператор в срок не позднее **7 (семи) рабочих дней** с даты его уведомления Партнером/Эквайрером:

- об исполнении запроса на урегулирование Финансовой претензии Клиента предоставляет Клиенту ответ с информацией об удовлетворении Финансовой претензии Клиента через Личный кабинет Клиента / по иным каналам связи с Клиентом;
- о неисполнении запроса на урегулирование Финансовой претензии Клиента, а также в случае непоступления от Партнера/Эквайрера уведомления в соответствии с условиями п.п. 2.4.1 и 2.4.2 настоящего документа, уведомляет о намерении исполнить за Партнера/Эквайрера обязательство по выплате Клиенту штрафа: Партнера – через Личный кабинет Партнера / по адресу электронной почты, указанному в Заявлении ТСП; Эквайрера – в Задаче на урегулирование претензии.

## **2.5. Исполнение Оператором за Партнера/Эквайрера обязательства по выплате Клиенту штрафа**

2.5.1. Оператор осуществляет исполнение за Партнера/Эквайрера обязательства по выплате Клиенту штрафа.

2.5.2. Оператор в срок не позднее **5 (пяти) рабочих дней** с даты исполнения Оператором за Партнера/Эквайрера обязательства по выплате Клиенту штрафа предоставляет Клиенту ответ с информацией об удовлетворении Финансовой претензии Клиента через Личный кабинет Клиента / по иным каналам связи с Клиентом.

## **2.6. Предъявление требования о возмещении понесенных расходов Оператора**

2.6.1. В случае принятия Оператором решения о предъявлении требования о возмещении понесенных расходов Оператора, возникших в связи с исполнением Оператором за Партнера/Эквайрера обязательства по выплате Клиенту штрафа, Оператор формирует и направляет Партнеру/Эквайреру указанное требование.

2.6.2. Требование о возмещении понесенных расходов Оператора направляется по адресу, указанному в Заявлении ТСП / Заявлении, либо доставляется нарочным.

2.6.3. Требование о возмещении понесенных расходов Оператора исполняется в срок, установленный в данном требовании.

## **2.7. Осуществление Оператором мероприятий, направленных на урегулирование Финансовой претензии Клиента**

2.7.1. В случае неисполнения (ненадлежащего исполнения) обязательств Оператора по выплате/предоставлению Премий, предусмотренных Правилами, Оператор осуществляет мероприятия, направленные на урегулирование Финансовой претензии Клиента за свой счет.

2.7.2. Оператор в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты урегулирования Оператором Финансовой претензии Клиента предоставляет Клиенту ответ с информацией об удовлетворении Финансовой претензии Клиента через Личный кабинет Клиента / по иным каналам связи с Клиентом.

### 3. Взаимодействие Эмитента и Оператора в случае поступления Эмитенту Обращения Клиента, в том числе Финансовой претензии Клиента

3.1. В случае поступления Эмитенту **Обращения** Клиента в рамках Правил, в том числе Финансовой претензии Клиента, Эмитент в срок **не позднее 3 (трех) рабочих дней** с даты поступления данного Обращения и при наличии у Эмитента / получении Эмитентом согласия Клиента на обработку персональных данных, включая передачу персональных данных Оператору, в целях обеспечения участия Клиента в программах лояльности с использованием банковских (платежных) карт, в том числе путем осуществления взаимодействия с Клиентом с помощью сети Интернет, почтовой и иных средств связи, включая направление SMS-/MMS-сообщений:

- создает на Портале в проекте «*Лояльность*», тип задачи «*Поддержка\_бизнес-операционные вопросы*», новую задачу с формулировкой «*Обращение <ФИО полностью физического лица><номер мобильного телефона> <четыре последние цифры номера(-ов) карт(-ы)>*» (далее – **Задача-1**) и прикладывает к Задаче-1 Обращение Клиента (в случае письменной формы) в электронном виде в формате pdf или указывает в Задаче-1 зафиксированную иным способом, установленным Эмитентом, информацию по Обращению (далее – **Уведомление Оператора об Обращении**).

3.2. Эмитент обеспечивает хранение оригинала Обращения Клиента / информации по Обращению Клиента, зафиксированной иным способом, установленным Эмитентом, в течение не менее 5 (пяти) лет с даты поступления Обращения Клиента (в том числе в случае прекращения участия Клиента или Эмитента в Программе лояльности). Эмитент по требованию Оператора обязан предоставить оригинал Обращения Клиента в срок, указанный в таком требовании.

3.3. Оператор в срок **не позднее 3 (трех) рабочих дней** с даты Уведомления Оператора об Обращении:

- осуществляет регистрацию Обращения Клиента, за исключением случаев, когда имеются основания для оставления Обращения без рассмотрения в соответствии с Правилами;
- уведомляет Эмитента о регистрации Обращения Клиента в Задаче-1.

3.4. При наличии оснований для оставления Обращения без рассмотрения Оператор в срок **не позднее 3 (трех) рабочих дней** с даты Уведомления Оператора об Обращении уведомляет Эмитента об отказе в регистрации и рассмотрении Обращения в Задаче-1.

3.5. Порядок рассмотрения Оператором Обращения Клиента определяется Правилами и настоящим документом.