



**ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
(БАНК РОССИИ)**

107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12, к. В

[www.cbr.ru](http://www.cbr.ru)

тел.: (499) 300-30-00, 8 (800) 300-30-00

Кредитным организациям

От \_\_\_\_\_  
30.04.2025 № ИН-03-45/83

Информационное письмо Банка России  
об операциях с использованием платежных карт

Банк России в целях повышения качества обслуживания клиентов кредитных организаций при осуществлении операций с использованием платежных карт направляет следующие рекомендации.

1. При совершении операции, предусматривающей осуществление организацией, реализующей товары (услуги), возврата денежных средств при отказе покупателем от товаров (услуг), ранее оплаченных с использованием платежной карты (далее – операция возврата), кредитная организация, обеспечивающая в данной организации прием платежных карт в соответствии с договором о приеме электронных средств платежа (далее – кредитная организация – эквайрер), не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления в кредитную организацию – эквайрер реестра платежей или электронного журнала, содержащего информацию об операции возврата, осуществляет возврат денежных средств кредитной организации, предоставившей платежную карту ее держателю на основании договора об использовании электронного средства платежа (далее – кредитная организация – эмитент).

Кредитная организация – эмитент на основании реестра платежей или электронного журнала, содержащего информацию об операции возврата, 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 указанных реестра платежей или электронного журнала.

Рекомендуем отразить данные условия совершения операций возврата во внутрибанковских правилах.

2. Кредитным организациям – эквайрерам рекомендуется в договоре о приеме электронных средств платежа и во внутрибанковских правилах предусмотреть возможность совершения операций возврата преимущественно на платежную карту, с использованием которой была совершена оплата товара (услуги).

3. Настоящее Информационное письмо Банка России подлежит размещению на официальном сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Со дня размещения настоящего Информационного письма Банка России отменяется письмо Банка России от 01.08.2011 № 112-Т «О возврате денежных средств за товар (услугу), ранее оплаченный с использованием платежной карты».

Первый заместитель  
Председателя Банка России

Д.В. Тулин