

4. Якщо незгоден з платіжною операцією (транзакцією) по картці?

Оскарження платіжних операцій

4.1. Клієнт має право звернутися у Банк для подання запиту на оскарження транзакції, проведеної через Міжнародну платіжну систему, у термін, встановлений Міжнародною платіжною системою, а саме - не пізніше 40 днів з моменту проведення транзакції. У виняткових випадках Банк може відмовити у веденні претензійної роботи по транзакції клієнта, якщо така можливість відсутня технічно, згідно з правилами Міжнародної платіжної системи.

4.2. Подати заявку на повернення коштів за збійною операцією клієнт може, звернувшись у будь-який зручний канал зв'язку (відділення Банку, chat-online підтримку або за телефоном 7776 (безкоштовно по Україні).

4.3. Сума комісії за оскарження ризикових транзакцій є фіксованою та складає 750 грн за 1 (одну) транзакцію, незалежно від суми та кількості транзакцій. Ризиковість транзакції визначається рішенням банку.

4.4. Банк має право утримати комісію з картки Клієнта за оскарження операції у диспутних циклах передарбітраж, арбітражний чарджбек, арбітраж, комплаєнс по платіжній картці при зверненні Банку до Міжнародної платіжної системи у випадку, якщо оскарження такої операції за попереднім прогнозом є ризиком збитку для Банку. Сума комісії утримується з картки клієнта за попереднім погодженням у випадку підтвердження збитку, розміром, що фактично понесений Банком.

4.5. Клієнт має право на отримання відшкодування за оскаржену Банком операцію у розмірі та за курсом первинного списання, але не більше за суму, оскаржену (підтверджену) в Міжнародних платіжних системах.

4.6. Звернувшись до Банку з запитом на оскарження транзакції, клієнт дає згоду на представлення своїх інтересів у Міжнародних платіжних системах шляхом надання необхідної документації від імені клієнта.

4.7. У разі виявлення Банком операцій, які були проведені з порушенням правил платіжних систем (Mastercard, VISA, ПРОСТІР та ін.) за допомогою електронних платіжних засобів, Клієнт надає свою беззаперечну згоду на ведення Банком претензійної роботи з метою оскарження таких операцій.

4.8. Клієнт зобов'язаний надати на вимогу банку всі фінансові документи, що підтверджують факт здійснення транзакції. За вимогою Банку - надати листування з торгово-сервісною точкою, щодо отримання товару чи послуг. При цьому, загальна кількість усіх сторінок запиту на оскарження транзакції Клієнта

(документу) не має перевищувати 15 одиниць.

4.9. У випадку, якщо кількість усіх сторінок запиту на оскарження транзакції перевищує допустиму, вказану у пункті 4.8, банк має право утримати додаткову комісію за відправлення наднормативного документу у Міжнародну платіжну систему вартістю 1 євро = 1 сторінка за кожну сторінку документу.

4.10. У разі проведення шахрайських операцій по картці через Міжнародну платіжну систему, Клієнт зобов'язаний звернутися у Банк для блокування картки не пізніше 5 робочих днів з дати проведення операції та ініціювати запит на повернення коштів.

4.11. Термін опрацювання запитів на повернення коштів за збійними операціями складає до 55 днів. У випадках, коли по фінансових претензіях отримана відмова та існує необхідність у продовженні циклу оскарження, цей термін може бути збільшений до 180 днів відповідно до правил Міжнародних платіжних систем.

4.12. Банк має право відмовити в оскарженні платіжної операції, якщо:

- вона пред'явлена після спливу строку, встановленого цими Умовами для оскарження здійсненої операції;

- щодо Комісії (щомісячного платежу, штрафу), нарахованої Банком, після закінчення трьох років з дня її нарахування (списання);

- для оскарження операції клієнтом надано недостатньо інформації та клієнт не виходить на зв'язок з Банком протягом трьох днів за контактами, що були вказані у Банку;

- щодо операцій, віднесених Банком до категорії сумнівних (MCC 6538, 6536, 8999, 6012, 4829, 6051, 5999, 7995, 6211, 7399, 8999, 7994);

- щодо операцій однієї категорії, якщо кількість перевищує 15 операцій;

- на картці клієнта відсутня необхідна сума комісії, зазначена у пунктах 4.3, 4.4, 4.14, 4.15, що попередньо блокується банком до отримання результату по оскарженню транзакції;

- сума оскаржуваної транзакції становить менше 14 євро (або еквіваленту у гривні) та операція проведена за межами європейського регіону (країна торгової точки не відноситься до переліку країн у Європі).

4.13. Банк не несе відповідальність за фінансові операції та має право на відмову від їх оскарження у випадку, якщо дані картки та тимчасові паролі стали відомі іншим особам внаслідок несумлінного виконання Клієнтом умов їхнього

зберігання і використання та/або прослуховування або перехоплення інформації у каналах зв'язку під час використання цих каналів.

4.14. За розгляд Банком претензій Клієнта щодо оскарження операцій та представництво інтересів перед Міжнародною Платіжною Системою, в результаті чого оспорювана операція не скасовується, Клієнт сплачує Банку комісію за розшук (запит), анулювання переказу у розмірі згідно з Тарифами .

4.15. Банк має право утримати комісію з картки Клієнта за оскарження операції по платіжній картці при зверненні Банку до Міжнародної платіжної системи у випадку, якщо оскарження такої операції за попереднім прогнозом є ризиком збитку для Банку. Сума комісії утримується з картки клієнта за попереднім погодженням у випадку підтвердження збитку, розміром, що фактично понесений Банком.

4.16. У випадку, коли за результатом розгляду претензії Клієнта оспорювана операція скасовується, Банк зараховує грошові кошти на поточний рахунок Клієнта у сумі скасованої операції та комісії за розгляд банком претензії щодо оскарження Клієнтом операцій за платіжною картою.

4.17. Повернення суми відшкодування за оскаржену Банком операцію здійснюється на картку, з якої проводилася операція, якщо це не заборонено іншими внутрішніми правилами банку

4.18. У разі, якщо Клієнт протягом 120 днів з моменту здійснення операції не заявить вимог на отримання суми відшкодування за оскаржену Банком операцію, Банк має право на винагороду за проведення претензійної роботи в розмірі оскаржуваної транзакції.

4.19. Банк має право на власний розсуд прийняти рішення щодо зарахування грошових коштів у розмірі оскаржуваної Операції на поточний рахунок Клієнта до моменту розгляду претензії у Міжнародній платіжній системі, виходячи з оцінки ризику для Банку. Клієнт отримує відповідну пропозицію через дистанційні канали обслуговування. Максимальна сума транзакції для дострокового зарахування становить 30 000 грн.

4.20. Клієнт повинен дати згоду на дострокове зарахування коштів по диспуту. Регламент зарахування суми на поточний рахунок Клієнта з моменту отримання згоди - 3 (три) робочі дні.

4.21. У випадку, коли за результатом розгляду претензії отримана відмова у поверненні коштів, Клієнт зобов'язується повернути Банку попередньо зараховані грошові кошти та сплатити комісію за розгляд претензії згідно із Тарифами.

4.22. Банк має право відмовити в оскарженні платіжної операції, якщо, за результатом проведення розслідування по запиту Держателя картки на оскарження транзакції, була виявлена одна з наступних ознак:

- транзакція визначена як ризикова;
- вимога споживача неправомірна або встановлена непричетність мерчанта (еквайра) до виникнення спірної ситуації;
- підозріла транзакційна активність по рахунку Держателя картки;
- зловживання можливістю оскарження операцій.