

Який порядок оскарження операцій Платниками та/або Банками-емітентами?

7.7.1 У разі надходження претензії по Операції від Банку-емітента через Міжнародну платіжну систему, а також від Платника, емітованої Банком, Банк направляє Клієнту запит документів по операції електронною поштою, а також інформує Клієнта про причини оскарження транзакції за вказаним номером телефону.

7.7.2. В процесі проведення претензійної роботи, Банк має право додатково запросити у клієнта будь-які документи, що підтверджують позицію Клієнта стосовно спірної Операції, необхідні для захисту інтересів Клієнта стосовно спірної Операції: копії чеків POS-терміналу, копії документів товарно-касового обліку (чеків реєстраторів розрахункових операцій, записів з товарно-касової книги та інші необхідні документи). Документи мають бути розбірливими.

7.7.3. Термін надання Клієнтом відповіді на запит документів по операції складає 5 робочих днів з моменту направлення запиту Банком.

7.7.4. Якщо Клієнт згоден з претензією, сума оскарженої операції утримується з РАХУНКУ Клієнта або оплачується Банку іншим чином згідно з Договором.

7.7.5 У разі надання Клієнтом відповіді на запит, Банк передає Документ по операції Банку-емітенту, відповідно до Правил платіжної системи.

7.7.6. Якщо Клієнт не надає відповідь на запит Документів по операції в терміни, передбачені в п. 7.7.3. цього розділу, Банк має право завершити претензійну на користь Платника або Банку-емітента.

7.7.7. Банк має право утримати комісію відповідно до Тарифів Міжнародних платіжних систем при прийнятті Арбітражним та Compliance комітетами платіжних систем рішення на користь Банку-емітента, Банк інформує Клієнта про рішення, прийнятому Арбітражним комітетом. При цьому сума оспорюваної Операції, а також сума комісії відповідно до тарифів Міжнародних платіжних систем за розгляд справи Арбітражним та Compliance комітетами платіжних систем утримується з рахунку Клієнта або оплачується Банку іншим чином, відповідно до Договору.

7.7.8. Списання комісії за розгляд справи у Арбітражному та Compliance комітетах платіжних систем здійснюється в Українській гривні (UAH) за курсом на дату отримання рахунку на сплату Банком від Платіжної системи.

7.7.9. При надходженні претензії Платника по картці, емітованої Банком, Банк залишає за собою право провести утримання відповідно до Договору за результатами розслідування.

7.7.9. При надходженні претензії Платника по картці, емітованої Банком, Банк направляє Клієнту запит Документів по операції. Термін відповіді на запит Банку - 5 робочих днів.

7.7.10. Якщо Клієнт повідомляє про згоду з претензією Платника картки, емітованої Банком, Банк утримує суму оспорюваної Операції з Клієнта.

7.7.11. Якщо Торговець не відповідає на запит Банку протягом 5 робочих днів з дати запиту Банку, Банк завершує претензійну на користь Платника і утримує суму оспорюваної Операції з РАХУНКУ КЛІЄНТА або іншим чином відповідно до Договору.

7.7.12. Якщо наданий Клієнтом Документ по операції не може обґрунтувати правоту Клієнта стосовно оспорюваної Операції, відповідно до правил платіжних систем, Банк за результатами розслідування завершує претензійну роботу на користь Власника карти і утримує суму оспорюваної Операції з РАХУНКУ Клієнта.

7.7.13. У разі, якщо Клієнт протягом 120 днів з моменту отримання результату по диспутній 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.

7.7.14. При зверненні Клієнта щодо ручних коригувань збійних транзакцій (повне/часткове повернення коштів клієнту, коригування суми списання з картки клієнта, скасування повернення коштів клієнту тощо) сума транзакції не має бути менше 50 грн. Ручне коригування проводиться виключно у випадках відсутності інших варіантів врегулювання спірної транзакції. Для розгляду звернення клієнт зобов'язаний надати заповнену заяву встановленого зразка та надати товарний чек або інших документ, що доводить факт виконання зобов'язань перед власником картки. У разі надходження претензії від власника картки через Платіжну систему по транзакції, яка була відкоригована за ініціативою Клієнта, Клієнт несе повну відповідальність за неї та зобов'язується повернути кошти протягом 3-х днів.