

ПАМЯТКА

о возможных рисках при совершении с использованием платежных карт операций оплаты сделок (услуг) в торгово-сервисных предприятиях (ТСП), находящихся за пределами Российской Федерации, и операций перевода денежных средств в адрес иностранных организаций, которые предоставляют возможность участия в инвестиционной деятельности (разработана Банком в соответствии с рекомендациями ЦБ РФ)

При совершении операции оплаты в иностранном ТСП Вы заключаете договор с ТСП на поставку товара, оказание услуг или совершение инвестиционных операций. При этом следует иметь в виду, что заключение договора может осуществляться посредством совершения действий по выполнению условий, указанных в оферте (например, уплата соответствующей суммы). Совершение данных действий будет считаться принятием предложения заключить договор на условиях оферты.

Вам необходимо внимательно ознакомиться с условиями договора с ТСП до момента оплаты товаров (услуг), заранее оценив риски утраты денежных средств. Защита гражданами Российской Федерации своих прав в случае недобросовестности иностранных ТСП может быть затруднительной вследствие необходимости применения норм иностранного законодательства.

Взаимодействие с ТПС Вам следует осуществлять в соответствии с договором, в том числе в случаях, когда ТСП не была оказана либо некачественно оказана оплаченная с использованием платежной карты услуга, не была осуществлена поставка оплаченного товара.

Отношения между клиентами и иностранными ТСП носят гражданско-правовой характер. Защиту нарушенных или оспоренных гражданских прав целесообразно осуществлять в судебном порядке.

При наличии у гражданина оснований полагать, что в отношении него со стороны третьих лиц под видом иностранного ТСП были осуществлены противоправные действия, гражданину необходимо обратиться с соответствующим заявлением в правоохранительные органы.

Правилами платежных систем, содержащими положения о процедуре опротестования их участниками операций с использованием платежных карт (Dispute или Chargeback), устанавливаются определенные ограничения на применение указанной процедуры: по сроку опротестования, в зависимости от цели совершенной операции (например, в случае совершения операции в целях участия в высокорисковых операциях, таких как инвестиционная деятельность, азартные игры, лотереи, операции на бирже).

Взаимодействие с кредитной организацией, выпустившей платежную карту, с использованием которой совершена операция оплаты в иностранном ТСП, осуществляется в соответствии с договором об использовании платежной карты.

В Банке таким договором по дебетовой карте является Договор о ведении банковского счета, а по кредитной – Договор потребительского кредита по карте.

ПРИЧИНЫ ОПРОТЕСТОВАНИЯ ОПЕРАЦИЙ

- товар/услуга не получены;
- товар с дефектом, не соответствует описанию, услуга оказана не полностью;
- операция «задвоилась» - многократное списание;
- отказ продавца в оформлении возврата (если все условия для возврата выполнены), возврат средств не поступил после оформления;
- оплата другим способом (например, Вы вставили карту, но терминал выдал ошибку — расплатились наличными, но позднее деньги с карты списались);
- списание со Счета суммы, отличающейся от суммы покупки (у Вас есть чек на 10 рублей, а списано 15 рублей);
- и другие.

ПОРЯДОК И СРОКИ ОПРОТЕСТОВАНИЯ ОПЕРАЦИЙ

Вы имеете право оформить Заявление на рекламацию операции, совершенной с использованием карты (или реквизитов карты, в случае совершения операция в интернете), в течение тридцати календарных дней с момента формирования Банком информации о проведенных по Счету операциях, обратившись в Банк одним из следующих способов:

- лично с документом, удостоверяющим личность, в Банковский офис/Административный пункт Банка;
- дистанционно с помощью электронных либо иных технических средств, предлагаемых Банком посредством сети Интернет, в том числе с привлечением третьих лиц;
- направив Заявление Почтой России

Адреса Банковских офисов и Административных пунктов, где возможно оформить Заявление, Вы можете узнать по телефону Банка 8 (495) 785 82 22 либо на Сайте Банка <http://home.bank>.

К заявлению необходимо приложить все имеющиеся документы, позволяющие наиболее полно понять произошедшую ситуацию (чеки, скриншоты, переписки и т.д.).

Банку необходимо время для проведения расследования обстоятельств, приведших к списанию сумм с банковской карты. В зависимости от платёжной системы, а также от ситуации, опротестование, в основном, возможно не позднее 120-ти дней с момента совершения операции (в некоторых случаях этот срок отсчитывается от даты получения товара или услуги, но не может превышать 540 дней, если эта дата отличается от даты совершения операции).

При проведении претензионной работы по оспариванию операций Банк руководствуется правилами и регламентами, установленными платёжными системами. Банк имеет возможность использовать процедуру опротестования операции по карте в рамках правил международных платёжных систем только в случае наличия оснований для этого и не обязан применять процедуру опротестования при рассмотрении любого заявления клиента.

При условии совершения Вами оплаты товара/услуги и/или /перевода денежных средств, будучи введенным в заблуждение мошенниками с предоставлением последним данных о номере карты, ПИН-коде, логине и пароле от Интернет-банка/коде доступа в новую версию Интернет-банка или мобильное приложение Хоум Банк, трехзначном коде, указанном на оборотной стороне Карты, паролях из СМС-сообщений/ПУШ-уведомлений, кодовом слове и иной информации — опротестованию такая операция не подлежит. Для решения вопроса необходимо обращаться в полицию с заявлением по факту мошенничества!

Наличие оформленного Заявления на рекламацию товара и/или Заявления в полицию по факту мошенничества не освобождает Вас от ответственности по возврату предоставленных Банком кредитов по карте и уплате процентов, комиссии (вознаграждения) и иных платежей по частям в составе минимальных платежей в порядке (сроки) определенном Договором потребительского кредита по карте».

О БАНКЕ

ООО «ХКФ Банк»

Универсальная лицензия Банка России № 316 от 31.10.2022 (бессрочная).

К/с № 3010181084525000245 в ГУ БАНКА РОССИИ ПО ЦФО, БИК 044525245.

125124, г. Москва, ул. Правды, д. 8, корп.1. Тел. 8 (495) 785 82 22, <http://home.bank>