

Заявление на Chargeback (Reason Code 30)

Добрый день! Я, Стецкий Денис Николаевич, паспорт серия ##### № #####, являюсь держателем карты Visa Classic #####-#####-#####-##### банка-эмитента ОАО «СКБ-Банк». С данной карты периодически совершаются платежи в интернете, претензий к которым до недавнего времени не было. Но вот и появилась первая (и, надеюсь, последняя).

С недавнего времени форекс-брокер MMCIS стал активно пиарить себя на многих теле- и радиоканалах (в т.ч. таких как РБК, Россия 24). Компания предлагала своим клиентам на выбор либо самостоятельно заниматься торговлей на валютном рынке, либо доверять специальной группе трейдеров, Индекс ТОП 20, сделки которых копировались на счета инвесторов, по сути копируя торговлю. Мы сейчас не будем рассматривать самостоятельную торговлю, поскольку я, как и многие тысячи людей, стал вкладывать деньги в Индекс ТОП 20. В клиентском договоре с компанией MMCIS (приложена распечатка контракта) в пункте 12 указано, что Клиент имеет абсолютное право распоряжения своим личным счетом, в которое включается право вывода средств при условии отсутствия открытых торговых позиций. Данное условие характерно лишь для тех, кто самостоятельно торгует на форексе, для вкладчиков Индекса оно недействительно. Вывод денег из Индекса на личный счет прерывает дальнейшее копирование сделок, поэтому средства становятся свободными для дальнейших манипуляций с ними. В этом же пункте указаны сроки обработки заявки (3 рабочих дня), комиссия клиента (1%), право вывода средств тем же способом, каким эти средства были введены на личный счет, а также штрафы за досрочные выводы средств со срочных счетов Индекса ТОП 20 (я являюсь вкладчиком бессрочного счета).

Начиная с августа-месяца компания стала вводить процедуру верификации клиентов, т.е. сбор документов о личности клиента. В

контракте с компанией есть пункт 12.7, согласно которому компания MMCIS имеет право запросить у клиента идентификацию личности при обработке заявки на вывод средств. В этом же пункте описаны сроки обработки заявки - 3 рабочих дня. При попытке вывода мною денег 12.09.2014 было получено извещение от MMCIS о необходимости прохождения верификации со списком необходимых документов. В течение недели все документы были собраны и отправлены в MMCIS (скан письма прилагается). Забегая вперед, хочу сказать, что до сих пор ответа от них не пришло, хотя мною уже были отправлены дополнительно несколько копий писем с документами. Все попытки хоть как-то прояснить ситуацию в разговоре с техподдержкой на сайте компании или по звонку на их телефоны заканчивались дежурной фразой: «Ожидайте прохождения верификации, клиентов очень много, отдел безопасности загружен работой. Приносим свои извинения за задержку». И больше ничего нового не говорилось.

Ближе к концу сентября компания стала продвигать на своем сайте новость о рейдерских атаках на них со стороны конкурентов, объясняя клиентам задержки в прохождении верификации и возможности вывода денежных средств. Еще через некоторое время сменился президент компании, который одним из первых указаний ввел в одностороннем порядке Приказ №142, изменяющий сроки обработки заявок на вывод средств, а также устанавливающий лимит денежных средств в рамках одной заявки. Официальная распечатка приказа прилагается. На текущий день срок обработки заявок еще больше увеличился, даже по сравнению с Приказом №142 - с 7 рабочих дней до 14. И это по сравнению с 3 днями по заключенному изначально контракту... На основании данного приказа мной была произведена попытка вывода максимально возможной суммы в 200\$ с лицевого счета на карту. Заявка была подана 15 октября, скан заявки с сайта прилагается. Сейчас уже 11 ноября, с момента подачи заявки прошло

уже почти 20 рабочих дней, что не укладывается даже в самые раздутые временные рамки компании. И мало того, компания MMCIS в одностороннем порядке решила закрывать заявки на вывод средств, будто их никогда и не было. По официальным сообщениям от них, это призвано разгрузить их финансовый отдел. Но это нарушение все того же 12 пункта договора о том, что лишь Клиент имеет право оперировать любыми действиями со своими деньгами на лицевом счете. Скриншот из моего личного кабинета прилагается, где ясно видно отсутствие каких бы то ни было заявок на 15 октября 2014 г.

Помимо компании MMCIS inc. аналогичные услуги форекс-брокера предлагала компания Mill Trade Ltd. Дабы сократить общий текст заявления, буду приводить примеры-анalogии с MMCIS. У Mill Trade был свой собственный Индекс, назывался он «Золотая Семерка». Действовал ровно по той же схеме, что и Индекс ТОП 20. Только компания другая. Договор оферты с Mill Trade есть во вложении. В 6 пункте «Порядок ведения счета» так же отражено право клиента свободно выводить деньги с лицевого счета обратно, в моем случае, на банковскую карту. Срок обработки заявки тут -14 дней. 15 октября я подал заявку на вывод средств в размере 250\$ (компания незадолго до этого по аналогии с MMCIS ввела правило, что за одну заявку можно вывести не более 250\$). Скан заявки прилагается. До данной заявки на вывод совершал еще одну, в результате мне пришло письмо о необходимости прохождения верификации (напоминает MMCIS? Скан так же прилагается). Документы о верификации были отправлены 3 октября. Причем срок верификации в договоре не регулируется, но официальная отписка представителей в он-лайн чате - 2 недели. Сейчас уже ноябрь, а отписки все нет. Отговорки в он-лайн чате так же не блещут оригинальностью - подождите, пожалуйста, вас верифицируют. Верьте и ждите. Налицо нарушение договора с Mill Trade Inc. по части вывода средств, ведь прошел уже почти месяц с момента

заявки. Кстати, по аналогии все с тем же MMCIS компания стала грешить чисткой заявок на вывод средств в личном кабинете, дабы «разгрузить финансовый отдел». Опять же, распоряжаются действиями клиента с его же средствами на лицевом счете, что противоречит их договору. На самом деле, складывается впечатление, что обе эти конторы - одни и те же люди.

Всего мною было совершено 5 транзакций в течение 2014 года, 4 в MMCIS, 1 в Mill Trade. Получилось так, что часть средств была проведена через платежную систему Робокасса (www.robokassa.ru), а часть - через сервис Platron (www.platron.ru). Зачисления на лицевые счета MMCIS и Mill Trade происходили через компаний-посредников, другого способа зачисления средств предоставлено не было. У каждой компании был свой собственный договор оферты, каждый из которых я распечатал и приложил. Согласно условиям этих договоров, мне в течение 24 часов должны были приходить данные от моего личного кабинета в этих компаниях-посредниках, и начиналось предоставление услуг. Ничего мне не приходило, но средства на счета MMCIS и Mill Trade зачислялись, что изначально и было необходимо. Услуги я оплачивал именно от форекс-компаний, а не от посредников, через которых шли к ним деньги. Прилагаются 4 платежа через Platron (один из которых Платроном был совершен через Робокассу, поэтому данный платеж дублируется), один через Робокассу. Список платежей через Платрон был получен после общения по почте с представителем техподдержки, а список из Робокассы - после ввода регистрационных данных. Как представители ОАО «СКБ-Банка», вы наверняка сможете более точно отследить назначение моих платежей. Распечатки из «Банка на Диване» так же прилагаются.

Первый платеж датируется 16 января, последний - 6 августа. Первые четыре платежа были сделаны на лицевой счет MMCIS, последний - на лицевой счет Mill Trade. Так как в качестве претензионного действия по отношению к двум вышеописанным компаниям я хочу применить

процедуру Chargeback от компании Visa с Reason Code 30, то внесенные с начала года платежи укладываются в 540-дневный срок. Датой непредоставления услуг для компании MMCIS и Mill Trade считаю 15 октября, когда подавал заявку на вывод средств. Данная услуга мне не была предоставлена. А без этой услуги работать с компаниями в принципе бессмысленно и невозможно, не говоря уже о том, что это нарушение их собственных контрактов. Прошу вернуть уплаченные мною деньги мне на карту в связи с непредоставлением мне оплаченных услуг, конкретно - 64 633 рубля 05 копеек (шестьдесят четыре тысячи шестьсот тридцать три рубля 05 копеек).

Все необходимые документы предоставлены в распечатанном виде. Если чего-то не хватает - могу выслать дополнительно, связаться со мной можно по телефону #####. Надеюсь на благополучный исход решения данного вопроса. Обе компании уже успели очернить себя перед лицами всех своих вкладчиков подобными неправомерными и откровенно мошенническими действиями.

Внесенные средства в компанию MMCIS:

16.01.2014г -	3 335,62 руб	(Робокасса) - MMCIS
27.01.2014г -	15 005,88 руб	(Робокасса, Платрон) - MMCIS
30.05.2014г -	10 500,00 руб	(Платрон) - MMCIS
04.08.2014г -	3 572,72 руб	(Платрон) – MMCIS
06.08.2014г -	32 218,83 руб	(Платрон) - Mill Trade
Итого - 64 633,05 руб.		

Предоставленные сканы документов:

- 1) 4 публичные оферты фирм-посредников, через которых шла оплата (по 5 страниц каждый);
- 2) Клиентский договор с компанией MMCIS inc. (22 страницы);

- 3) Договор оферты с компанией Mill Trade Ltd. (13 страниц);
- 4) Выписки из Банка-на-Диване (3 страницы);
- 5) Выписки из Робокассы (3 страницы);
- 6) Выписки из Платрона, переписка с техподдержкой Платрона (2 страницы);
- 7) Заявки на вывод средств из MMCIS (2 страницы) и Mill Trade (2 страницы);
- 8) Скан письма отправки документов на верификацию в MMCIS (2 страницы);
- 9) Скан письма отправки документов на верификацию в Mill Trade (1 страница);
- 10) Приказ №9 142 от Президента компании MMCIS (4 страницы);
- 11) Скриншот личного кабинета в MMCIS (1 страница);
- 12) Копия моего паспорта (2 страницы).