

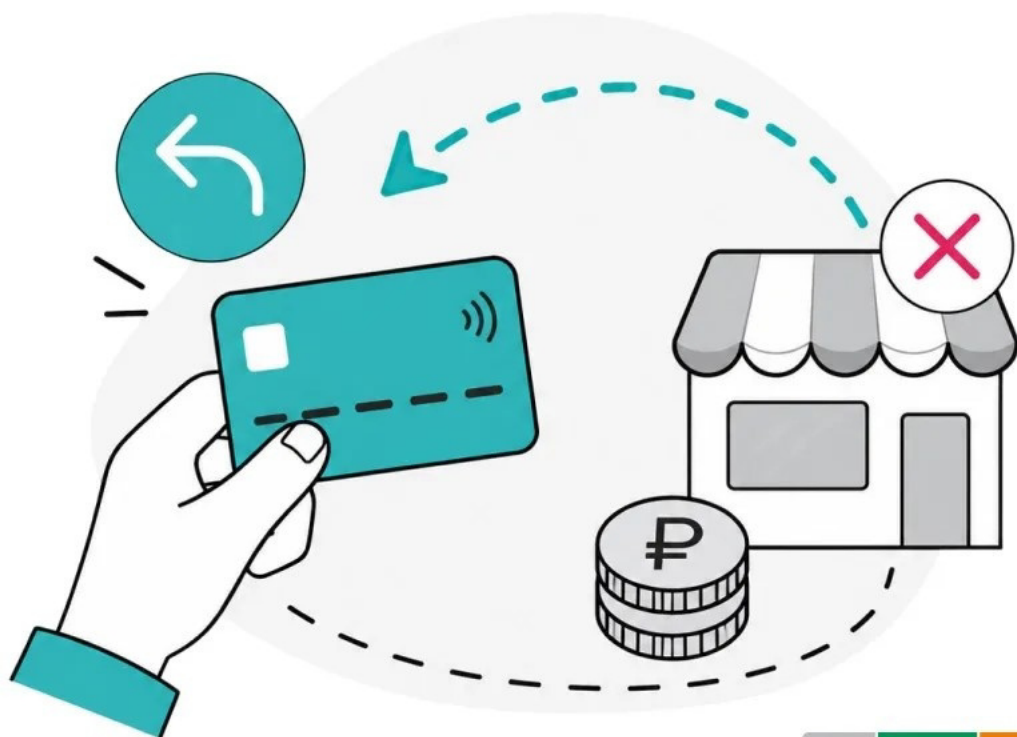
Оспариваем банковский платеж:

как вернуть деньги
на карту



Что такое чарджбэк?

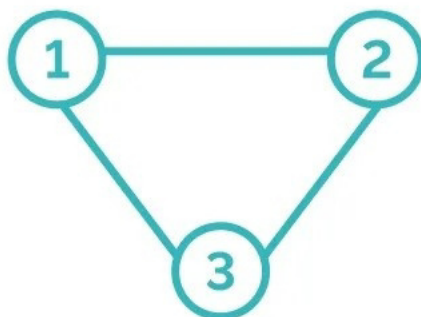
₽ В российском законодательстве **чарджбэк – это оспариванием платежа.** Это процедура по принудительному возврату денег на банковскую карту покупателя без согласия продавца.



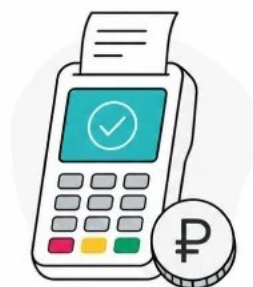
Как работает этот механизм?

₽ В процедуре онлайн-оплаты товара покупателем участвуют три стороны:

1. банк клиента, со счета которого списываются деньги за приобретаемый товар
2. банк — получатель средств, где есть счет у продавца



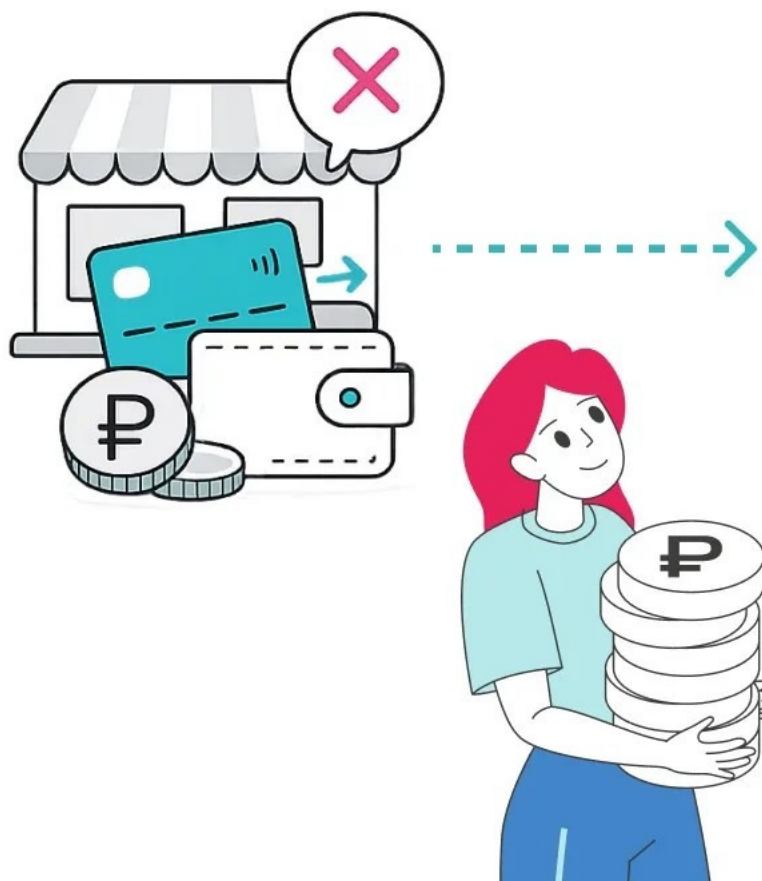
МИР



3. платежная система «Мир»

Как работает этот механизм?

₽ При возникновении спора покупатель должен попытаться решить вопрос напрямую с продавцом. Если тот отказался возвращать средства, клиент может обратиться в свой банк, объяснить ситуацию и попросить чарджбэк.



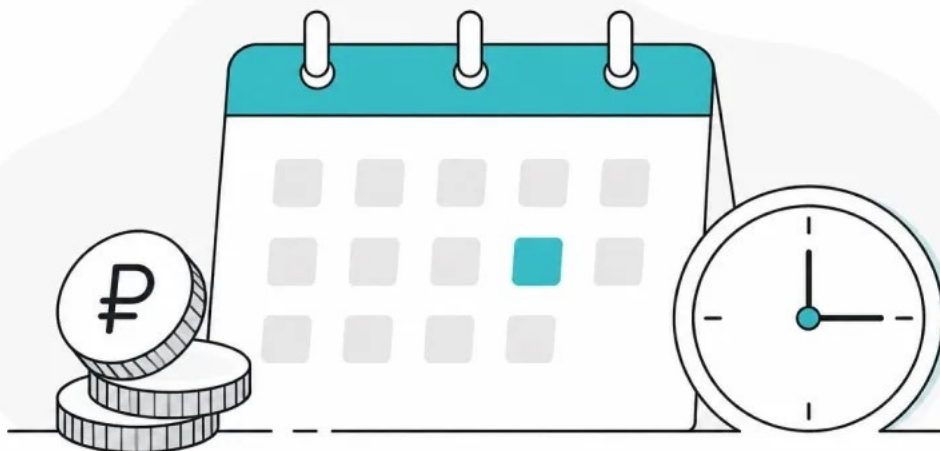
Как работает этот механизм?

₽ На следующем этапе с обращением клиента разбираются банки. **Банк покупателя оценивает возможность проведения операции и, если поддерживает обращение, передает документы в платежную систему.** Там специалисты передают документы в банк продавца, который определяет, обязан ли он вернуть средства.

Если ответ положительный, то банк продавца списывает средства с его счета и через платежную систему направляет их на счет покупателя.

Как быстро вернут деньги?

₽ **Сроки возврата средств устанавливают платежные системы.** На практике процедура занимает **от месяца до двух.** Сама функция чарджбэка бесплатная.



Когда можно оспорить платеж?

₽ Потребовать чарджбэк можно, если:

1

Покупатель не получил товар или услугу. Нужно обратиться в банк, описать проблему, приложить копию договора, чеки, переписку, подтверждающую попытки решить проблему напрямую.

2

С карты дважды списаны деньги. Клиенту нужно обратиться в банк и оформить заявку на возврат. В ней необходимо указать дату покупки, способ оплаты, скрины из мобильного приложения, где показано двойное списание.

Когда можно оспорить платеж?

3

Покупатель вернул товар, а продавец не перечислил деньги.

4

За услугу списали дополнительные деньги.

5

Ошибочное списание.



мои финансы

Когда чарджбэк невозможен?

1

При переводах с карты на карту.

2

Клиент платил наличными.

Чарджбэк возможен только при оплате банковской картой или СБП.

3

Покупатель недоволен оказанной услугой или товаром – «не понравилось».



мои финансы