

КАК ВЕРНУТЬ ДЕНЬГИ ЧЕРЕЗ ЧАРДЖБЭК (ВОЗВРАТНЫЙ ПЛАТЕЖ)?

16.10.2023



Чарджбэк (chargeback) — это процедура оспаривания платежа по банковской карте, с которым человек не согласен.

Недобросовестные интернет-магазины, а также откровенные мошенники активно используют в своих схемах банковские карты. Платежные системы определили порядок совершения так называемого **возвратного платежа (chargeback)**.

Эта операция производится в случае, когда человек с помощью банковской карты **не по своей воле потерял деньги со счета банковской карты**. В этом случае банк-эмитент банковской карты может запросить банк-эквайер вернуть сумму, перечисленную клиентом. **Например:** ошибочное списание при техническом сбое или технические ошибки при осуществлении платежа: двойной платеж, несанкционированное списание, невыдача денег банкоматом, а также недобросовестный продавец, который, получив оплату за товар или услугу, товар не поставил или поставил совсем другое.

Процедура **chargeback**: плательщик подает заявление на возврат денег в свой банк (банк-эмитент), банк перенаправляет заявление в платежную систему. При соответствии заявления требованиям платежной системы она перенаправляет его в банк-эквайер (банк, который обслуживает счет, на который были переведены деньги).

Банк-эквайер проверяет транзакцию. Если банк не может представить доказательств того, что все происходило в рамках правил, то через определенное

время банк будет обязан списать со счета продавца спорную сумму денег (добровольно или принудительно).

С техническими сбоями ошибками процедура chargeback, как правило, заканчивается **в пользу покупателя (плательщика)**, но в случаях профессионального мошенничества получается вернуть деньги не всегда. Банки могут столкнуться с ситуацией, когда у мошенника окажется пустой счет. В этом случае возвращать деньги клиенту придется, а возможности взыскания долга с мошенника сомнительны даже для банка.

Сроки подачи заявления на процедуру Chargeback. Они определяются правилами платежных систем. По большинству причин действует также ограничение—**не более 120 дней** с момента, когда клиент узнал о том, что транзакция мошенническая или ошибочна.

Множество предложений от юридических фирм, которые гарантируют возврат украденных мошенниками денег с помощью chargeback, к сожалению, в абсолютном большинстве случаев не соответствуют действительности. Юристы прекрасно знают, что их возможности использования процедуры возвратного платежа ограничены, но используют недобросовестную рекламу для убеждения клиентов в обратном.

Результат рассмотрения обращения банком-эмитентом. Практически не имеет значения, кто именно составлял заявление - юрист или сам клиент. Писать письма по совету лжеюристов о чарджбэке сразу в несколько организаций, в том числе в платежную систему, в Банк России, бесполезно. Ни к чему, кроме удорожания бесполезной услуги, такие письма не приведут. Данный вопрос находится только в компетенции Банка-эмитента. Центробанк на своем сайте также предупреждает, что «в отношении операций по возврату платежей (чарджбек) следует отметить, что Банк России не вправе вмешиваться в оперативную деятельность кредитных организаций, в том числе в их договорные отношения, касающиеся, в частности, взаимодействия в рамках процедуры чарджбэк».

Важная оговорка. В настоящее время в связи с санкциями большинство международных платежных систем приостановили обслуживание выпущенных в России карт. Если платежная система вашей карты оказалась в их числе, то сейчас воспользоваться чарджбэком по зарубежным покупкам не получится. В России чарджбэк проходит по прежним правилам: надо подать заявление в свой банк-эмитент, он направляет запрос в Национальную систему платежных карт, и возврат проходит через нее.

Согласно **закону о Национальной платежной системе**, банк обязан принять у вас заявление на возврат денег по карточной операции и дать ответ в течение **30 дней**, если вы делали покупку внутри страны, или **60 дней**, если вы оплатили товар или услугу зарубежному продавцу.

Отказ возможен в трех случаях:

- ваш банк вообще не проводит процедуру чарджбэка;
- ваша претензия не соответствует правилам чарджбэка платежной системы, которая обслуживает вашу карту, или правилам банка;
- вы обратились за чарджбэком позже отведенного на это срока.