# Тема: Безопасность банковских карт и средств на банковских счетах

**Практическое задание для самостоятельной работы (Инструкция). Как вернуть деньги через чарджбэк?**

# Чарджбэк – что это и как вернуть деньги, используя чарджбэк? Инструкция по применению.

1. Недобросовестные интернет-магазины, а также откровенные мошенники активно используют в своих схемах банковские карты. Платежные системы определили порядок совершения так называемого **возвратного платежа (chargeback).**
2. 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.
3. **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).
4. **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.
5. **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 ошибочная.

1. **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.
2. **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».
3. **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.
4. 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.
5. **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.