

## Описание услуг сервиса Cosmovisa

Наименование услуг:

1. **Процедура chargeback.** Подготовка заявления на русском и английском языках, помощь в подготовке и сборе документов, переписка от имени Клиента с банком и платежной системой.
2. **Консультации с юристом** в случае отказа по чарджбэку.

### 1. Процедура чарджбэк

Чарджбэк (англ. chargeback) – процесс отмены банком операции по карте, произведенной держателем электронных карт Visa или MasterCard в торговой точке или онлайн-магазине. Чарджбэк – это возвратный платеж, процедура опротестования банковской транзакции держателем карты. Простыми словами чарджбэк – возможность возврата денег обратно на карту в случае неправомерных действий продавца.

**Чарджбэк-сервис Cosmovisa** – это сервис, который позволяет вернуть деньги с помощью процедуры чарджбэк. Сервис не требует специальных знаний. Сделать возврат может абсолютно любой пользователь. Нужно всего лишь зарегистрироваться, заполнить пошаговую заявку и ожидать возврата денег на карту. Все просто!

### В каких случаях можно вернуть деньги?

Вернуть деньги можно в следующих случаях:

1. Полученный товар не соответствует описанию на сайте.
2. Услуги оказаны не в полном объеме или не оказаны во все.
3. Покупатель не получил товар или услугу после оплаты.
4. Продавец отказывается сделать обмен/замену товара.
5. Продавцом не сделан обещанный возврат.
6. С карты списана сумма за товар, которую держатель не покупал.

Так, например, оплатив товар на сайте, вы можете вернуть денежные средства обратно на карту, если товар вам будет не доставлен, окажется подделкой или не будет соответствовать тому, что было указано на сайте. При этом важно, чтобы оплата прошла именно через карту Visa или MasterCard, т.к. инструмент чарджбэка предоставляется именно этими платежными системами. Чарджбэк не является услугой банка.

### Процедура чарджбэк

В процедуре чарджбэк участвуют 5 ролей: держатель карты, банк (выпустивший карту), платежная система, банк торговой точки, и сам продавец. Держатель карты инициирует чарджбэк подав соответствующее заявление в банк, банк рассмотрев заявление обращается в платежную систему, платежная система изучив документы делает запрос в банк торговой точки с требованием объясниться или вернуть деньги, если банк торговой точки согласен с претензиями, то возвращает деньги, если не согласен, то подключает к спору продавца и начинается процесс прений. Кратко процесс выглядит примерно так, но и есть другие сценарии. Ниже приведена схема, показывающая процесс возврата.



Процедура опротестования платежа происходит банком-эмитентом (банком, выпустившим карту). Чтобы банк принял заявление на процедуру чарджбэк (заявление на опротестование транзакций), вам необходимо написать заявление, в котором вы указываете причину, по которой вы обращаетесь. Подать полностью правильное заявление нужно для того, чтобы в банке зафиксировали ваше заявление по правилам платежных систем. Во всей этой схеме платежные системы будут самым главным посредником, как судья, при принятии решения. Вот почему правильное заявление является главным и первым шагом к успешному возврату.

### Сроки чарджбэка

По чарджбэку платежными системами установлены следующие сроки:

540 дней – официальный срок, в течение которого клиент может инициировать оспаривание транзакции.

Каждый банк работает и инициирует процедуру чарджбэк по-своему. Соответственно, и по времени они рассматривают вашу заявку по-разному. Также рассмотрение может быть продлено, если такое указание дадут платежные системы.

В случае отказа возврата, согласно заявлению, не забывайте, что мы имеем право повторно подать заявление с новыми фактами для платежных систем, уложившись в срок, обычно от 3 до 14 дней. Уточнять сроки необходимо у банка в день предоставления ответа с отказом возврата.

### Требования к чарджбэку

Ниже представлен список того, что нужно для чарджбэка:

1. **Заявление.** Все заявления на процедуру чарджбэк необходимо предоставлять на русском и английском языках, с качественным переводом для платежных систем. Некоторые банки переводят документы самостоятельно.
2. **Доказательства.** Другими словами, основания возврата депозита/платежа. Необходимо предоставить переписку/договор/договор-оферты, где четко видно, что ваши права нарушены или вам что-то обещали, но вы этого не получили. Также подойдут скриншоты, ссылки и т.д.
3. **Переписка с продавцом.** Платежной системе и банку очень важно видеть, что вы пытались самостоятельно решить проблему с продавцом, запрашивали возврат денежных средств. То есть пытались самостоятельно урегулировать ситуацию.
4. **Банковская выписка.** Выписка вам нужна для того, чтобы правильно указать те транзакции, которые вы планируете оспаривать.

Банк имеет право запросить дополнительные документы для чарджбэка с информацией платежа и обозначит сроки, в которые необходимо будет предоставить документы. Очень важно соблюдать сроки чарджбэка и предоставить все, что они запросят. Каждый запрошенный ими документ будет играть большую роль в осуществлении возврата денежных средств на счет. Очень важно предоставить все документы с описанием проблемы вовремя, в противном случае по правилам платежных систем, банк закрывает дело, и инициировать повторно его банк не имеет право. Клиент должен соблюдать правильный ход действий, если хочет возврата денежных средств обратно на свой счет.

### Как работает чарджбэк?

После того как клиент предоставит в банк документы банк-эмитент (банк, выпустивший карту) должен направить все данные в банк-эквайер (банк, куда уходили денежные средства). Банк-эквайер должен заблокировать данную сумму на счете компании до момента разрешения ситуации. Если компания предоставляет данные, что клиент принял все условия договора/офферты и может предоставить весомый ответ на претензии клиента, тогда сумма транзакции разблокируется и останется на счете компании, а банку-эмитенту предоставят отказ в процедуре чарджбэк. Далее банк-эмитент оповестит об этом клиента. Соответственно в случае, если компания не предоставит ответа вовсе, тогда заблокированная сумма поступит со счета компании на счет заявителя обратно.

Читая информацию выше, вы правильно заметили, что после отказа возврата, вы можете инициировать процедуру чарджбэк снова. Ознакомившись с ответом компании, вы можете предоставить новые доказательства и опровергнуть их ответ. Например, компания предоставила данные в другом свете, то есть предоставили информацию, что вам поступал звонок, и вы сказали, что вас устраивает обслуживание компании. Однако, вы можете предоставить к примеру данные, в примечание к заявлению, что звонок вам поступал ЧЧ.ММ.ГГ. и это было до того, как у вас начались проблемы с компанией, а возможно и до покупки товара. Соответственно доказательством будут скриншоты наступления проблем с компанией. Повторное обращение на осуществление возврата уже будет рассматриваться с участием платежных систем. Их ответ будет окончательным решением, как для покупателя, так и для продавца.

Ситуация у каждого клиента индивидуальная и примечание к заявлению тоже. Нужно четко это понимать. Один клиент подписывал с той же самой компании одни документы, другой другие. Переписку и решение устранения проблем с компанией каждый ведет по-своему. По причинам, перечисленным выше, у каждого ситуация индивидуальная. Одному покупателю компания ответила и предоставила ответ, а на запросы другого покупателя компания ответ не предоставила и деньги сразу же списались, и произошел быстрый возврат денежных средств на счет клиента в банке.

### **Как работает CosmoVisa**

Cosmovisa позволяет сформировать профессиональные документы сразу на 2 языках: русском и английском. Помогаем добиться справедливости и вернуть денежные средства владельцу. Неважно, где вы находитесь и в какой юрисдикции оказались ваши деньги.

### **Как CosmoVisa возвращает деньги?**

Работая с тысячами эпизодов мошенничества, сервис накопил серьезный опыт по возврату денежных средств

1. Зарегистрируйтесь или войдите в личный кабинет.
2. Заполните форму на возврат, уточнив детали мошенничества.

3. После подписания офферты, сервис сформирует документы.
4. Юристы проверяют правильность предоставленных документов, формируют заявление и отправляют его в банк.
5. Денежные средства приходят Вам на карту.

### **Что делают юристы сервиса Cosmovisa**

1. Осуществляют помощь в подготовке и сборе документов. Проверяют правильность заполненных данных Клиентом, исправляют ошибки, дополняют сведения, проводят переписку с Клиентом в чате личного кабинета. По итогу, юристы подготавливают нормативно-правовую базу для возврата денежных средств.
2. Составляют заявление на русском и английском языках на основе предоставленных Клиентом данных и отправляют их в банк. После чего, банком присваивается номер обращения и запускается процесс опротестования транзакций.
3. Проводят переписку от имени Клиента с банком и платежной системой. В процессе возврата средств у банка могут возникнуть дополнительные вопросы по заявлению, где требуются разъяснения.

### **Преимущества для Клиентов сервиса Cosmovisa**

1. **Экономия времени.** Теперь Клиенту не нужно думать, что ему делать в ситуации, когда его обманули в интернете, составлять заявления, переводить их на английский язык, стоять в очереди банка, предоставлять заявление сотрудникам и ждать решения. Теперь достаточно указать вводные данные для оспаривания и ждать возврата средств на свою карту.
2. **Результат.** По нашей официальной статистике, Клиенты обращающиеся с в сервис Cosmovisa увеличивают вероятность возврата средств на 90%, в отличие от самостоятельной подачи, где результат совсем не очевиден.

## **2. Консультации с юристом в случае отказа по чарджбэку.**

Как мы указывали выше, Банк может отказать в возврате средств если торговая точка докажет законность своих действий. Зачастую продавец манипулирует ситуацией и искажает спор в свою пользу. В таком случае юристы сервиса Cosmovisa подготавливают дополнительный пакет документов и подают их в полном соответствии в банк. Суть возражения конкретно описывается в дополнительном заявлении, где предоставляются аргументы на ответ продавца, после чего банком направляются документы повторно на оспаривание. Помимо этого, в процессе возврата средств Клиенту могут поступать звонки с торговой точки (продавец) с требованием об отмене чарджбэка. В таких случаях юристы сервиса Cosmovisa дают Клиенту дополнительные разъяснения. Для удобства

Клиентов сервиса, весь процесс диалога проходит в личном кабинете раздела «Чат», где персональный юрист дает развернутый ответ по процессу.