**Как оформить чарджбэк в Альфа-Банке**

При оплате с помощью банковской карты, покупатель оказывается участником процесса, в котором принимают участие сразу несколько организаций: один или два банка, платёжная система, продавец. Если что-то пошло не так, то возможность оспорить платёж, не обращаясь к каждой из компаний, предоставляет механизм чарджбэка. Общепринятый порядок действий при этом — обратиться в банк, который выпустил карту покупателя и предоставить возможность всем участникам системы решить спорный вопрос.

Альфа-Банк имеет репутацию современного, продвинутого и высокотехнологичного кредитного учреждения. Банк занимает второе место в России по прибыли и четвёртое — по размеру активов. Процедура чарджбэк не игнорируется политикой банка, что подтверждает достаточно подробное её описание на сайте учреждения: указаны различные ситуации, последовательность действий в каждой из них и набор документов, необходимых для подачи вместе с заявлением.

Разные банки и платёжные системы имеют свои названия для процедуры, в которой покупатель хочет добиться возврата оплаты с карты: диспут, спор, чарджбэк, оспаривание операции. В Альфа-Банке используется слово «претензия».

Клиенты, у которых возникли проблемы, с возвратом платежа от продавца, должны обращаться в претензионный отдел организации. Потребуется заполнить заявление, описать в нём свои требования, детали ситуации, приложить документы, подтверждающие необходимость чарджбэка и отправить всё это на электронный почтовый ящик отдела.

Случаи в которых у покупателя может возникнуть необходимость добиваться возврата своего платежа, разбиты специалистами Альфа-Банка на несколько категорий: банкомат, аренда автомобиля, гостиница, авиакомпания, интернет-магазин, магазин и сфера услуг, другое (здесь спрятаны ситуации, связанные с действиями мошенников).

Скачать на официальном сайте бланк, заполнить его, приложить дополнительные данные — эти простые действия нужны, чтобы оформить в Альфа-Банк чарджбэк. Образец заявления для конкретной ситуации, следует искать в соответствующем разделе на странице https://alfabank.ru/claim/

Заполненное и подписанное заявление, а также необходимые приложения к нему нужно отправлять на официальный почтовый ящик 911@alfabank.ru. Письма с претензиями регистрируются в информационной системе банка, о чём сообщается с помощью СМС на телефонный номер обратившегося.

Как и в случае с другими банками, результат чарджбэка в Альфа-Банке не может быть гарантирован даже при условии, что сотрудники будут стараться изо всех сил.

• Во-первых, не во всех ситуациях возврат платежа может быть осуществлён в принципе. Например, если покупатель сознательно и по своей воле ввёл данные карты для оплаты конкретного товара и получил его. Другая ситуация — перевод денег на счёт частного лица — чарджбэк исключен для таких операций, так как по определению применяется только при расчётах между покупателем-частным лицом и продавцом-организацией.

• Во-вторых, не будет иметь шансов оспаривание платежа, если покупатель предварительно не попытался обратиться к продавцу и запросить у него возврат оплаченной суммы. Факт такого обращения необходимо подтвердить при подаче заявления — нужно предоставить скриншоты, письма, записи переговоров.

• В-третьих, невысока вероятность успеха при попытке возврата средств, переведённых на инвестиционный счёт брокерской фирмы. В этих случаях, банк-эквайер (банк, который поддерживает счёт продавца) может без труда отвергнуть претензии, сославшись на высокорисковые операции, с которыми соглашался покупатель, вступая в отношения с компанией-брокером.