**Как вернуть деньги через банк**

Еще один способ вернуть средства за оплаченный, но не состоявшийся тур — чарджбэк (chargeback) — опротестование транзакции. Он возможен, если клиент расплачивался банковской картой.

Этот вариант предусмотрен регламентом всех международных платежных систем, в том числе Visa, Mastercard. Использовать чарджбэк можно в том случае, если:

- списание с банковской карты произошла правильно;

- услуги/товар оказались некачественными;

- произошла техническая ошибка при проведении банковской операции:

- средства со счета были списаны в результате мошеннических действий;

- компания, которая должна предоставить услугу/товар, обанкротилась и проч.

Если претензию признают справедливой, клиенту вернут спорную сумму даже при отсутствии средств у туроператора. За него платит банк.

За несостоявшийся тур раскошелится банк.

Как клиенты проблемных туроператоров возвращают свои деньги

Пока эксперты прогнозируют, на какие выплаты могут рассчитывать туристы прекратившей деятельность «Натали Турс», в соцсетях появляются истории со счастливым концом: некоторым покупателям путевок уже удалось добиться 100 %-ного возврата своих денег. Причем не с проблемного туроператора, а от банков – эмитентов пластиковых карт, которыми оплачивались туры. Как работает чарджбэк и действительно ли это эффективная альтернатива фингарантиям?

Как это работает

На пальцах схема возврата денег при расчетах кредитками выглядит так. После получения запроса от клиента банк – эмитент пластиковой карты обращается к банку-эквайеру – тому самому, в котором обслуживается туроператор, не способный выполнить своих обязательств. Эквайер переадресовывает претензию турфирме и, если возражений по существу в течение месяца не поступает, имеет право списать с неё требуемую сумму. Но так как взять с проблемных компаний обычно нечего – денег на счете нет, эквайер использует для возврата собственные средства. Их он потом пытается возместить по суду или встав в очередь кредиторов в случае банкротства туроператора.

На практике процедура чарджбэка может быть весьма оперативной для клиентов. Некоторые банки-эмитенты сначала возвращают сумму держателю карты, а затем уже востребуют ее с эквайера. В сложных ситуациях привлекают в качестве арбитра МПС – международную платежную систему.

Кстати, вернуть деньги за несостоявшийся тур можно и в том случае, если он приобретался с оплатой картой через турагентство. Банк востребует сумму с розничного продавца, а тому уже придется разбираться с проблемным туроператором, поясняют специалисты.

Процедура

Сама процедура возврата не представляет собой ничего сложного. Главное условие, чтобы клиент не пропустил сроки обращения.

Чтобы начать чарджбэк, человеку необходимо обратиться в банк, выдавший ему карту. Там он пишет заявление в свободной форме на возврат средств (чарджбэк) и указывает причину, почему он хочет это сделать. В тексте заявления указывается возникшая проблема, контактные данные клиента, номер карты/счета и основания для выдвинутой претензии. Иногда к заявлению необходимо прикрепить копии документов, которые подтверждают личность и доказательство некачественной услуги/товара, мошеннических действий. Последнее оказывает значительное влияние на положительное решение банка.

Срок обращения для проведения чарджбэка – 120 дней с момента транзакции.