

АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОЦЕДУРЫ ЧАРДЖБЭК В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Нурмамедова Назиля Элхановна
магистрант, Кафедра гражданского права и процесса,
Московский университет им. С.Ю. Витте,
РФ, г. Москва

Аннотация: в статье рассмотрена сущность процедуры «chargeback», механизм его работы и основные причины возникновения; проанализирована практика и проблемы его применения в ряде российских банков.

Ключевые слова: чарджбэк, chargeback, платёжные системы, денежный перевод, мошенничество, финансовые риски.

CURRENT PROBLEMS OF THE CHARGEBACK PROCEDURE IN THE RUSSIAN FEDERATION

Nurmamedova Nazilya Elkhanovna
Undergraduate, Department of Civil Law and Procedure,
Moscow University. S.Yu. Witte
Russian Federation, Moscow

Annotation: the article considers the essence of the chargeback procedure, the mechanism of its operation and the main causes of its occurrence; analyzed the practice and problems of its application in a number of Russian banks.

Key words: chargeback, chargeback, payment systems, money transfer, fraud, financial risks.

Введение

Объем расчетов физических лиц с помощью электронных средств платежа в последние годы быстро увеличивается. По данным Банка России [1], на 1 января 2021 года доля безналичных платежей в розничном обороте составила 67,6%, а количество эмитированных банками карт превысило 305,6 миллионов.

Однако при этом опережающими темпами растет число дистанционных сделок, в которых нарушаются права потребителей, в том числе случаев мошенничества и высокотехнологичных преступлений. В частности, число операций без согласия клиента (ОБС) с III квартала 2020 года по III квартала 2021 года увеличилось на 140%. [2].

В связи с этим особое значение приобретают методы досудебной защиты прав потребителей, оплачивающих товары и услуги с помощью электронных средств платежа, в том числе банковскими картами. К таким методам в первую очередь следует отнести процедуру возвратного платежа (chargeback), при которой платежи по спорным сделкам списываются в безакцептном порядке с банковского счета торговой точки.

Процедура чарджбэк (диспут) является неотъемлемой частью регламентов платежных систем. Она обязательна для банков, производящих через них расчеты на основе договоров присоединения, в соответствии с Федеральным законом № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» [3].

Платежные системы банковских карт в России:

- НСПК МИР;
- Visa Inc.;
- Mastercard Inc.;
- UnionPay;
- JCB Payment System;
- American Express.

Кредитные организации демонстрируют незаинтересованность

Присоединение российских кредитных организаций к Международным платежным системам началось в 1988 году. Формально применение

процедуры чарджбэк стало обязательным с этого момента для всех банков-участников. Однако на практике она не применялась, и даже не упоминалась как способ защиты прав потребителей. Хотя в этот же период, с 90-х по 2000-е годы десятки миллионов граждан России пострадали от деятельности финансовых пирамид «Русский дом Селенга», АО «МММ», «Хопёр-Инвест», «Властилина».

С 2000-х годов информация о чарджбэке начала появляться в публикациях кредитных организаций. Так, в 2008 году ПАО Сбербанк анонсировал возможность подать заявление о несогласии с операцией. Однако большинство банков предпочитали не информировать держателей карт об их праве на оспаривание платежей.

Тем временем спрос на возврат средств нарастал, параллельно с распространением недобросовестных интернет-сервисов, предлагавших доход от сделок на Forex и с бинарными опционами.

Карантинные ограничения в 2020 году вызвали массовые нарушения прав потребителей туристических и транспортных услуг, многочисленные претензии и судебные иски. Надзорные ведомства [4], а вслед за ними и СМИ широко распространили информацию о процедуре чарджбэк. Кредитные организации также публично отреагировали, разместив на официальных сайтах пресс-релизы и разъяснения для держателей карт.

Однако реальная статистика возвратов по чарджбэкам скорее ухудшилась. Настоящее исследование предполагает выяснить, почему российские банки не заинтересованы в применении процедуры возвратного платежа.

Претензионный цикл и его основы

Претензионная работа по платежам с использованием электронных платежных средств регламентируется обязательными для участников документами:

- «Visa Core Rules and Visa Product and Service Rules»;
- «Chargeback Guide» Mastercard;

- «Порядок разрешения споров» АО НСПК.

Регламенты Международных платежных систем базируются на законодательстве США. Поэтому будет проведено сравнение соответствующих нормативных актов, и показаны отличия от норм Российской Федерации.

Претензионный цикл в рамках чарджбэка осуществляется следующим образом:

- Держатель карты обращается в банк-эмитент, обслуживающий его карту, с заявлением об оспаривании платежей;
- Эмитент проводит расследование по документам, предоставленным клиентом. Допустимыми основаниями для чарджбэка считаются ситуации:
 - Торговая точка (ТСП) не предоставила оплаченный товар или услугу в оговоренный срок;
 - Предоставленный ТСП товар или услуга не соответствует описанию в договоре между покупателем и продавцом (либо рекламному описанию);
 - Покупатель вернул товар, либо отказался от услуги, но ТСП не возвратил ему предоплату;
 - Покупатель отменил подписку с периодической оплатой, однако после отмены с его карты были совершены списания;
 - Наличие технических ошибок, повлекших неверное или повторное списание средств;
 - Мошенничество с использованием банковской карты.
- Выяснив, что нарушение прав потребителя действительно имело место, банк-эмитент передает запрос на чарджбэк и сопутствующую документацию через диспутную сеть карточной платежной системы в банк, обслуживающий ТСП (эквайер);
 - Получив из диспутной сети запрос на чарджбэк, банк-эквайер запрашивает у ТСП документацию по спорной сделке;

- Если ТСП соглашается с чарджбэком или не предоставляет документы в срок, эквайер удерживает оспоренные платежи из возмещения ТСП и перечисляет их в банк-эмитент;

- Если ТСП предоставляет документы, эквайер проводит расследование, сопоставляя аргументы держателя карты и торговой точки. При убедительных доказательствах нарушения договорных обязательств со стороны ТСП, эквайер также списывает средства со счета ТСП и перечисляет их эмитенту;

- Банк-эмитент вносит полученные средства на счет держателя карты.

Таким образом, реализация претензионного цикла осуществляется на основе четырех соглашений.

- Банка эмитента и банка-эквайера с платежной системой;
- Держателя карты с банком-эмитентом;
- Банка-эквайера с торговой точкой;
- ТСП с держателем карты.

При этом рамочный договор присоединения к платежной системе неизменен для всех договорных сторон. А положения договора покупателя с торговой точкой существенным образом на результат оспаривания не влияют, поскольку предметом разбирательства является их нарушение.

Зато анализ положений договора об обслуживании банковских карт, а также договора торгового эквайринга, способен пролить свет на причины высокой доли отказов кредитных организаций по заявлениям держателей карт о спорных операциях.

Западное и российское законодательство о спорных операциях

Источники согласны, что правовое основание процедуры чарджбэк было заложено в 1966 году американским «Fair Credit Billing Act» (закон о справедливом выставлении кредитных счетов)[5]. Впоследствии он был включен в свод законов США US Code как положение «Correction of billing

errors» (исправление кредитных счетов), 15-й раздел, 41 глава, часть «D». Параграфы 1666 - 1666 «e» устанавливают:

- Право должника в течение 60 дней с момента получения счета по потребительскому кредиту сообщить кредитору о несогласии с указанной в счете суммой;
- Обязанность кредитора в срок до 90 дней после получения уведомления исправить ошибки в счете, на которые указывает претензия должника;
- Обязанность кредитора расследовать обстоятельства ошибки, и предоставить должнику доказательства правильности счета. Если предметом спора является продажа товаров, кредитор должен предоставить должнику фактические доказательства того, что товар был получен;
- Обязанность эмитента кредитной карты принимать претензии по спорным транзакциям от держателя карты, если последний перед тем предпринял добросовестную попытку разрешить разногласия с получателем платежа по карте;
- Обязанность эмитента кредитной карты получить у продавца кредитный отчет, и возместить спорную сумму должнику;
- Кредитор, не выполнивший эти требования, теряет право на взыскание с должника спорной суммы.

Тем самым ответственность за спорную операцию возлагается на торговую точку, а в системе расчетов — на банк-эквайер. Сразу после получения претензии они обязаны вернуть оспоренные платежи, и только после этого доказывать их правомерность. Эмитент, в свою очередь, должен не только принять претензию, но и сразу же зачислить оспоренные платежи держателю карты.

Сходным образом канадский Закон Internet Sales Contract Harmonization Template дает право держателю карты потребовать от эмитента кредитной карты возврата средств за покупку через интернет, если покупатель расторг сделку.

В странах Евросоюза возврат карточных платежей через банки регулируется Директивами 2007/64/ЕС «Payment services in the internal market (PSD)» и «2008/48/ЕС «Credit agreements for consumers (CCD)». Эти нормы определяют, что держатель карты имеет право запросить возврат в финансовой организации, осуществившей платеж по его кредитной карте, если продавец нарушил права потребителя. Национальное законодательство Дании и Португалии также допускает оспаривание и по дебетовым картам. В Испании и Ирландии банк отвечает вместе с продавцом за неисполнение обязательств перед покупателем.

В законодательстве Российской Федерации отсутствуют аналогичные правовые акты. Закон № 2300-1 «О защите прав потребителей» устанавливает обязанность продавца по возврату средств в случае просрочки поставки товара либо оказания услуги, а также при продаже товара с недостатками [6]. Однако единственной мерой правовой защиты по этому закону является судебный иск.

Федеральный закон «О национальной платежной системе» № 161-ФЗ предусматривает следующие обязанности банков как операторов по переводу денежных средств:

- Рассматривать заявления клиентов, в том числе оспаривающие операции с электронными средствами платежа, и предоставлять клиентам результаты рассмотрения в 30-дневный срок (60 для трансграничных платежей);
- Возмещать держателю карт платежи, совершенные без его согласия, при соблюдении двух условий:
 - Клиент сообщил о несанкционированной операции в течение 1 суток;
 - Банк не доказал, что клиент использовал электронное средство платежа с нарушением установленного порядка.

Очевидно, что эта норма никак не затрагивает операций, оспоренных вследствие нарушения прав потребителей.

Единственным нормативным документом, регламентирующим действия эмитентов и эквайеров в связи исполнением договора между покупателем и

продавцом, является письмо Банка России 112-Т от 1 августа 2011 года [7]. В ситуации, когда держатель карты возвращает ТСП товар либо отказывается от услуги, этот циркуляр предписывает эквайеру вернуть платеж эмитенту, а последнему — зачислить средства на карточный счет покупателя. Никаких санкций за неисполнение документ не предусматривает.

Деятельность по приему электронных средств платежа в пользу юридических лиц или частных предпринимателей (то есть эквайринг) упоминается в двух статьях Федерального закона № 161-ФЗ «О национальной платежной системе». Никаких обязательств оператора либо получателя средств в связи с результатами сделок, заключенных с отправителем, эти нормы не содержат.

Правомерность и необходимость сопоставления договоров обслуживания карт с договорами торгового эквайринга

Прежде всего следует обосновать корректность сопоставления этих двух категорий соглашений. Действительно, договора использования банковских карт, как правило, регулируют взаимоотношения кредитной организации и физического лица как потребителя финансовых услуг. В то же время, как договор торгового эквайринга заключается между двумя хозяйствующими субъектами, банком и торгово-сервисным предприятием, с целью получения прибыли путем осуществления расчетов.

Однако для целей настоящего исследования сравнительный анализ условий обслуживания карт и договоров эквайринга представляется допустимым, и даже необходимым по следующим причинам:

- Возмещение, получаемое торговой точкой от банка в рамках эквайринга, является неотъемлемой частью договора о приобретении товаров (услуг), заключаемого между держателем карты и ТСП;
- Операции списания со счета карты неразрывно связаны с операциями зачисления на торговые счета ТСП в рамках платежного цикла сделок с использованием электронных платежных средств;

- Списания (удержания) возвратных платежей с торговых счетов ТСП неразрывно связаны с возмещением спорных платежей держателям карт, в рамках претензионного цикла платежных систем.

Особенности договоров обслуживания карт

Исследованные договора обслуживания платежных карт, применяемые российскими кредитными организациями, имеют следующие общие черты.

Участие кредитных организаций в платежных системах и сопутствующие этому договорные обязательства не упоминается вообще. О роли платежных систем как совокупности финансовых организаций, объединившихся для проведения расчетных операций, сообщают 3 кредитные организации.

Все рассмотренные регламенты предоставляют клиентам право оспаривать операции по карте, причем обозначают его следующими формулировками:

- Претензия по качеству услуг банка;
- Претензия по операции;
- Заявление о несогласии с операцией.

Нормативные документы многих банков никак не разделяют обращения по поводу несанкционированного доступа к счету карты от оспариваний платежей в ТСП, определяя их совместно как заявления о несогласии с операцией.

Сроки подачи обращений держателями карт, а также уведомления клиентов банками устанавливаются в формальном соответствии с Федеральным законом 161-ФЗ «О национальной платежной системе». Определенный Законом минимальный срок в 30 дней ряд банков применяет как максимальный срок подачи претензии.

Закон 161-ФЗ предписывает клиентам банков сообщать об утере карты или несанкционированных операциях в течение 1 суток. Отдельные банки представляют этот срок как максимальный для подачи претензий по любым

операциям в принципе, либо с момента получения клиентом уведомления по дистанционным каналам.

Возможности держателей карт по подаче претензий существенно и разнообразно ограничиваются. Чаще всего кредитные организации не принимают претензии по платежам, совершенным с помощью систем дистанционного банковского обслуживания, кодов ПИН, CVV2/CVC2, паролей 3D-Secure, номеров привязанных мобильных телефонов. Встречаются условия, обязывающие клиентов предоставить для разбирательства подписанные ТСП слип-чеки возврата товара. Некоторые банки прямо регламентируют количество претензий по дистанционным сделкам с помощью отдельной карты до ее перевыпуска [8].

Никак не упоминаются права держателей карт на защиту со стороны банка от мошеннических действий ТСП (фрод-мониторинг).

Нормативные документы кредитных организаций упоминают мошенничество в следующих контекстах:

- Рекомендации держателям карт по самостоятельной защите от мошеннических действий (спам, телефонное мошенничество, работа с онлайн-банкингом, банкоматами) [9];
- Требования в течение 1 суток сообщить банку о несанкционированных операциях для блокировки карты;
- Предложения направить заявление о мошенничестве в правоохранительные органы. Отдельные кредитные организации требуют предоставлять материалы полицейского расследования в качестве доказательства непричастности клиента к несанкционированным операциям;
- Предупреждения о праве банка на отказ от совершения операций, блокировку карты и расторжение договора в случае совершения мошеннических операций держателем карты.

Ни один договор обслуживания банковских карт не содержит обязательств кредитной организации по возврату сумм спорных операций.

Отличия договоров торгового эквайринга

Договора, оформляющие предоставление эквайринга торговым точкам, отличаются глубокой проработкой, изобилием технических деталей, а также цитат из регламентов платежных систем. Однако для выявления связи договоров эквайринга с проблематикой чарджбэков достаточно рассмотреть группу условий, связанных с так называемыми «недействительными операциями».

В эту категорию договора эквайринга обыкновенно включают:

- Операции, оспоренные платежной системой;
- Операции, оспоренные сторонним эмитентом;
- Операции, оспоренные держателем карты стороннего эмитента;
- Операции, оспоренные держателем карты, выпущенной банком-эквайером;
- Операции, объявленные мошенническими платежной системой и/или сторонним эмитентом;
- Операции, по которым ТСП не представило в срок документы, запрошенные банком;
- Операции, противоречащие законодательству РФ;
- Операции, нарушающие правила платежных систем.

Некоторые банки также относят к недействительным операциям:

- Операции, отмеченные мониторингом банка как мошеннические;
- Оспоренные операции, проведенные торговой точкой без 3D-Secure;
- Любые оспоренные операции по дистанционным сделкам, если ТСП не предоставило банку подписанное держателем карты согласие на проведение операции в его отсутствие [10].

Кредитные организации взыскивают с торговых точек суммы недействительных операций любыми способами: удерживая из поступающих возмещений, списывая с расчетного счета, предъявляя требование к оплате, в том числе со счетов в других банках. Причем известны случаи, когда банки открыто определяют допустимый уровень как

мошеннических, так и недействительных операций для обслуживаемых ими торговых точек.

Дисбаланс претензионного цикла

Таким образом, адаптация правил Международных платежных систем к российскому законодательству и правоприменению (в том числе через регламенты НСПК МИР) породила дисбаланс претензионного цикла:

- Банки-эмитенты обязаны принимать претензии держателей карт по операциям и сообщать им результаты, а также возмещать несанкционированные карточные платежи, если доказана непричастность к ним держателя карты. Проведение расследования и передача запроса на чарджбэк в платежную систему есть право, а не обязанность эмитента, согласно закону и регламентам МПС;
- Банки-эквайеры имеют ничем не ограниченные права и возможности взыскивать возмещения с торговых точек, в том числе по подозрению в обмане потребителей и незаконной деятельности;
- Федеральный закон 161-ФЗ «О национальной платежной системе» никак не регламентирует обязанность операторов по переводу денежных средств, принимающих платежи, осуществлять их возврат отправителям;
- Регламенты платежных систем обязывают банки-эквайеры обрабатывать запросы на чарджбэк и поиск документов, переданные эмитентами через диспутные интерфейсы: VROL (VISA), MasterCom (Mastercard), «Диспут Плюс» (МИР). Переговорный процесс эквайеров с эмитентами по этим запросам подотчетен МПС, и обязан демонстрировать результативность, в виде возвратов платежей по части запросов;
- Остальными средствами, удержанными с ТСП, банки-эквайеры могут распоряжаться по собственному усмотрению. В том числе частично передавать банкам-эмитентам, в виде своеобразного «высокорискового» возмещения;
- В случаях, когда оспариваемые платежи проводились по карте того же банка, который их принял как эквайер, порядок претензионной

работы, количество одобренных возвратов, а также суммы возмещений держателям карт определяются исключительно внутренними регламентами кредитной организации.

Продемонстрируем, какие формы может принимать сращивание кредитных организаций с торговыми точками, на примере ведущего банка Украины, АО Приватбанк.

Правила эквайринга этой кредитной организации включают следующие условия:

- Банк имеет право поручать ТСП проверку документов, предоставленных держателями карт Приватбанка, с целью выявления недействительных операций;
- Банк имеет право для предотвращения мошенничества предоставлять торговой точке имя, фамилию, отчество, номер телефона держателя карты.

При этом держателям карт чарджбэк предоставляется как платная услуга, на следующих условиях:

- Банк имеет право самостоятельно оспаривать операции, нарушающие правила МПС, от имени держателя карты. Если клиент не заявит о правах на эти платежи, банк зачислит их себе в качестве вознаграждения;
- Держатель карты имеет право самостоятельно оспорить платежи. При этом он обязан зарезервировать 500 долларов для возмещения штрафов, а также оплатить банку другие возможные издержки от участия в арбитраже платежной системы;
- Клиент, заявивший в банк о мошенничестве с применением социальной инженерии, предоставляет кредитной организации право выявить недобросовестного получателя, получить от него «заявление на возврат средств», и вернуть деньги держателю карты. За эту услугу банк списывает вознаграждение в 10% от возвращенной суммы [11].

Заключение

Исследование показало наличие субъективных, первоначальных и частичных пробелов в российском законодательстве. В самом деле, постсоветский правотворческий процесс широко использовал общепринятые западные нормы. Однако при подготовке всех 12 редакций Федерального закона «О национальной платежной системе» ответственность банков-эквайеров последовательно упускалась из виду. Законодателям стоило бы обратить на эту проблему самое пристальное внимание, поскольку отсутствие юридической ответственности всемерно поощряет противоправное поведение.

Тем не менее, даже до принятия соответствующих новелл следует искать пути преодоления пробелов в праве, ради повышения эффективности претензионной работы с банками, направленной на защиту прав потребителей.

Например, при оспаривании платежей по картам Visa целесообразно включать в заявление просьбу к банку-эмитенту воспользоваться сервисом Rapid Dispute Resolution. Платежи, возвращенные по таким запросам, не отражаются в статистике чарджбэков, а, следовательно, не повышают для эквайеров рисков санкций со стороны платежных систем.

Прямые обращения в банки-эквайеры с просьбой о возврате средств стоит дополнять предупреждениями о том, что противоправные действия их ТСП станут известны широкой общественности, что нанесет ущерб деловой репутации платежной системы. При этом следует ссылаться на соответствующие программы защиты репутации бренда Международной платежной системы, например, Visa Global Acquirer Risk Standards.

Наконец, прибегая к судебному иску, есть смысл опираться на принцип «*contra proferentem*». То есть использовать аргументацию, представляющую банк сильной стороной правоотношений, лишивший плательщика переговорных возможностей и навязавшей условия банковского обслуживания. В судебных спорах заемщиков по кредитным соглашениям известна положительная судебная практика.

Список использованной литературы и источников

1. Аналитическая справка об индикаторах финансовой доступности за 2020 год», Банк России // [электронный ресурс] — Режим доступа. — URL: <https://www.cbr.ru/develop/analytics/> (дата обращения 08.12.2021).
2. «Обзор отчетности об инцидентах информационной безопасности при переводе денежных средств», III квартал 2021 года, Банк России // [электронный ресурс] — Режим доступа. — URL: <https://www.cbr.ru/develop/analytics/> (дата обращения 08.12.2021).
3. Федеральный закон от 27.06.2011 № 161-ФЗ (ред. от 14.07.2022) «О национальной платежной системе» (с изм. и доп., вступ. в силу с 03.09.2022) // Российская газета. № 139. 2011; 2022 № 35
4. Коронавирус COVID-19: какие права есть у потребителя и как их защитить? (ответы на типовые вопросы)» // Электронный ресурс, URL: <https://zpp.rospotrebnadzor.ru/handbook/turist/memos/207045> (дата обращения: 16.02.2022)
5. Fair Credit Billing Act // [Электронный ресурс] – URL: <https://www.ftc.gov/legal-library/browse/statutes/fair-credit-billing-act> (дата обращения: 16.02.2022)
6. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 14.07.2022) «О защите прав потребителей» // Собрание законодательства РФ. 1996. № 3. ст. 140; .2022. № 135.
7. «О возврате денежных средств за товар (услугу), ранее оплаченный с использованием платежной карты», Банк России, от 1 августа 2011 г. № 112-Т // Вестник Банка России. № 43.2011
8. «Договор о комплексном банковском обслуживании физических лиц» АО Альфа-банк // [Электронный ресурс] – URL: https://alfabank.ru/retail/tariffs/archive_dkbo/ (дата обращения: 19.02.2022)
9. «Условия банковского обслуживания физических лиц ПАО Сбербанк» // [Электронный ресурс] – URL:

https://www.sberbank.com/common/img/uploaded/files/pdf/udbo_23_06_2020.pdf

(дата обращения: 19.02.2022)

10. «Правила проведения расчетов между Банком ГПБ (АО) и предприятием по операциям с использованием банковских карт» // [Электронный ресурс] – URL: <https://www.gazprombank.ru/upload/files/iblock/8ce/Pravila-provedeniya-raschetov-s-ispolzovaniem-bankovskikh-kart-23032022.pdf> (дата обращения: 19.02.2022)

11. «Условия и правила предоставления банковских услуг» АО Приватбанк // [Электронный ресурс] – URL: <https://privatbank.ua/ru/terms> (дата обращения: 19.02.2022)