

Описание процедуры для самостоятельной подачи документов

В банк:

Чтобы банк принял ваше заявление о возврате средств (чарджбэк), вам необходимо подготовить доказательства, которые подтвердят вашу позицию.

Обычно банк предоставляет вам базовый список документов.

Но важно понимать: чем качественнее и полнее вы соберёте информацию, тем выше вероятность успешного возврата.

Вот что стоит подготовить заранее, чтобы не упустить срок подачи:

Список необходимых документов:

Снимки с экрана (скриншоты) вашего личного кабинета на платформе:

- ◆ Подтверждение вашей верификации (личные данные подтверждены)
- ◆ Баланс счёта (остаток средств на момент подачи)
- ◆ История пополнений (депозиты)
- ◆ История заявок на вывод средств (особенно если есть отклонённые заявки или отсутствие выплат)

Снимки с экрана в личном кабинете платформы (сайт) с которым сотрудничаете:

- ◆ Подтверждение вашей верификации (это когда вы отправляли ваши паспортные данные)
- ◆ Баланс счёта (остаток средств на момент подачи заявления в банк)
- ◆ История пополнений (депозиты)
- ◆ История заявок на вывод средств (особенно если есть отклонённые заявки или заявки оформлены, а выплаты отсутствуют)

Снимки с экрана торговой платформы (БК, инвестиции)

- ◆ Баланс
- ◆ Активные депозиты / инвестиции
- ◆ История операций

Открытые сделки (инвестиции):

!! В момент подачи чарджбэк на вашем счёте не должно быть открытых сделок. Если они есть — сначала необходимо их закрыть, если есть такая возможность.

Отказ от услуг компании:

Перед подачей в банк — направьте в адрес компании официальное письмо об отказе от услуг (через электронную почту)

Важно: сохранить копию этого письма и подтверждение отправки (скриншот почты или ответ от компании).

Описание взаимодействия с компанией:

В заявлении для банка вам необходимо описать, как происходило ваше сотрудничество с компанией:

- ◆ как вы регистрировались
- ◆ когда и каким образом вносили средства
- ◆ что происходило после пополнения
- ◆ какие действия предпринимали (пытались вывести средства и т.д.)

Обязательно подкрепите описание скриншотами.

Проверка оферты на нарушения:

При регистрации на платформе вы соглашаетесь с договором оферты (отмечая галочку при регистрации в чекбоксе).

- ◆ Найти в тексте оферты юридические нарушения или противоречия — очень важно для усиления вашего заявления.

Если вы не уверены, как это сделать — можно воспользоваться нашей услугой "**Анализ оферты**".

Типовой текст: "Отказ от услуг + Требование возврата средств"

Тема письма:

Отказ от услуг. Требование возврата денежных средств.

Текст письма:

Уважаемые представители компании [Название],

Сообщаю вам об отказе от дальнейшего использования ваших услуг.

В соответствии с условиями публичной оферты (договора), а также на основании моего права на односторонний отказ от услуг, требую произвести возврат уплаченных денежных средств в полном объёме на мою банковскую карту / расчётный счёт.

Причина возврата:

[Неоказание услуги / несоответствие услуги заявленным условиям / невозможность использования сервиса / мошеннические действия со стороны компании / иное основание — вписать по факту]

В случае отказа или игнорирования данного требования оставляю за собой право обратиться с заявлением о спорной транзакции (чарджбэк) в банк-эмитент карты, а также направить жалобы в компетентные регуляторные органы (при наличии).

Прошу подтвердить получение данного письма и в течение 5 (пяти) рабочих дней (если иное не указано в условиях оферты) предоставить официальный ответ о возврате денежных средств.

С уважением,

[ФИО]

[Email]

[Телефон]

[Дата]

Шаблон — Инвестиции / брокеры

Дата подачи: [дата]

Банк: [название банка]

От кого: [ФИО, email, телефон]

Карта: [последние 4 цифры карты]

Данные транзакции:

Дата: [дата]

Сумма: [сумма]

Получатель: [название компании]

Описание ситуации:

Я заключил(а) договор публичной оферты с компанией [название компании] с целью получения инвестиционных услуг/ дополнительного дохода.

Оплаченные услуги: [например: доступ к торговой платформе, консультации, инвестиционные продукты].

«Описание сотрудничества с компанией»

В результате:

- Услуги не соответствовали заявленным условиям;
- Доступ был ограничен / заблокирован;
- Заявки на вывод средств не исполняются;
- Претензия на возврат средств была направлена — ответ получен / не получен, возврат не произведён.

Прошу инициировать возврат средств по спорной транзакции (чарджбэк) на основании:

- Отказа в возврате средств;
- Нарушения условий договора;
- Признаков мошеннической деятельности.

Приложения:

1. Претензия продавцу (копия);
2. Выписка по карте (транзакция);
3. Переписка с компанией;
4. Скриншоты личного кабинета / платформы;
5. Копия оферты (скриншот).

ФИО: [вписать]

Дата: [вписать]

Примечание (для клиента):

Чем полнее вы соберёте документы и докажете нарушения со стороны компании — тем выше вероятность успешного возврата средств.

Если у вас возникнут вопросы или потребуется усилить позицию по делу (например: анализ оферты, подбор правильного МСС-кода или аргументация) — вы всегда можете обратиться за профессиональной помощью.