

## Функциональные характеристики [09.06.2022]

### Оглавление

Термины и определения .....	3
Абонентский номер .....	3
Аутентификационные данные .....	3
Договор банковского обслуживания .....	3
Использование Сервиса.....	3
Источник фондирования денежных средств .....	4
Оператор по переводу денежных средств .....	4
Перевод .....	4
Информационно-технологический сервис PS Pay (Сервис) .....	5
Пользователь .....	5
Получатель перевода .....	5
Применимое право .....	5
Стороны .....	6
Учетная запись Пользователя .....	6
WEB-сайт Сервиса .....	6
Регистрация пользователя в Сервисе.....	7
Использование Сервиса.....	9
Как осуществляется вход в аккаунт? .....	14
Как посмотреть номер транзакции?.....	15
Способы пополнения баланса .....	16
Какие еще валюты доступны? .....	17
Можем ли мы консультировать клиента по входящим переводам на баланс? .....	18
Выписки по счетам .....	19
Возврат баланса: .....	20
Идентификация/Увеличение лимита пополнения (Top-up limit).....	21
Статусы транзакций .....	23
Ошибки при попытке пополнения баланса .....	24
Блокировки .....	26

Удаление аккаунта .....	27
Диспуты/чарджбеки .....	28
Что такое чарджбек? .....	28
В каких случаях клиент имеет право оспорить платеж? .....	28
Как зарегистрировать чарджбек? .....	29

# Термины и определения

## Абонентский номер

Телефонный номер, назначенный Пользователю оператором сотовой связи в момент подключения Пользователя к сети оператора сотовой связи, однозначно определяющий (идентифицирующий) лицо, заключившее с оператором сотовой связи договор о предоставлении услуг подвижной связи. Договор о предоставлении услуг подвижной связи, заключенный Пользователем с оператором сотовой связи, должен быть оформлен на бумажном носителе с указанием заключивших его сторон и предусматривать возможность Пользователя осуществлять с использованием Абонентского номера прием и обработку голосовых вызовов, а также прием и отправку SMS-сообщений и USSD-сообщений.

## Аутентификационные данные

Уникальные имя пользователя (login) и пароль (password) Пользователя, используемые для доступа к Сервису посредством сети Internet на WEB-сайте Сервиса, и/или 4-значный код доступа Пользователя к Учетной записи Пользователя в Сервисе через Мобильное приложение. Аутентификационные данные присваиваются Пользователю в момент регистрации Пользователя в Сервисе; при этом Оператор Сервиса вправе в случаях, предусмотренных Офертой, производить принудительную смену пароля (password) с незамедлительным уведомлением об этом Пользователя путем направления ему SMS-сообщения на указанный Пользователем в момент регистрации в Сервисе Абонентский номер и/или требовать от Пользователя смены 4-значного кода доступа Пользователя к Учетной записи Пользователя в Сервисе через Мобильное приложение.

## Договор банковского обслуживания

Договор, заключаемый между Пользователем (с одной стороны) и Оператором по переводу денежных средств (с другой стороны), предусматривающий перевод денежных средств с использованием банковского (карточного) счета, совершаемый, в том числе, с использованием электронных средств платежа.

## Использование Сервиса

Совершение Пользователем любых действий, направленных на управление своей Учетной записью Пользователя, осуществление действий в целях совершения

Переводов, получение консолидированной информации о совершенных Переводах,

а также иных услугах, предоставляемых Оператором Сервиса в рамках предоставления Сервиса.

## Источник фондирования денежных средств

Источник денежных средств (финансовый инструмент и/или финансовый ресурс), используемый Пользователем для целей осуществления Переводов с использованием Сервиса, который привязан к Учетной записи Пользователя в Сервисе.

Мобильное приложение – программное обеспечение на базе операционных систем Android и iOS, предоставленное Пользователю в целях обеспечения Пользователям Сервиса доступ к управлению Учетной записью Пользователя через мобильные устройства, функционирующие на базе операционных систем Android и iOS, с возможностью совершения Переводов; просмотра истории совершенных Переводов; отслеживания статуса осуществленных Переводов; и иного Использования Сервиса.

## Оператор по переводу денежных средств

Кредитно-финансовое учреждение, созданное в соответствии с Применимым правом и обладающее правом осуществления операций по переводу денежных средств по поручению физических лиц, в том числе с использованием банковских карт.

## Перевод

Последовательность действий Пользователя, совершаемых с использованием Сервиса в целях осуществления Пользователем расчетов в пользу Получателя перевода, выраженная в выборе Получателя перевода и предоставлении Оператору по переводу денежных средств информации о: (а) платежных реквизитах, идентифицирующих назначение Перевода (таких как: реквизиты банковской карты Получателя перевода, абонентский телефонный номер, номер и дата договора между Пользователем и Получателем перевода, иные реквизиты, в зависимости от того, какая информация подлежит предоставлению в момент совершения перевода); (б) сумме Перевода; и иной информации, необходимой Оператору по переводу денежных средств для формирования распоряжения о переводе денежных средств.

Последующее совершение Оператором по переводу денежных средств расчетной операции регулируется Договором банковского обслуживания, заключенным между

Пользователем (с одной стороны) и Оператором по переводу денежных средств (с другой стороны).

## Информационно-технологический сервис PS Pay (Сервис)

Сервис, направленный на предоставление Пользователю возможности: (i) формирования и передачи Оператору по переводу денежных средств заявлений и информационных сообщений в целях осуществления Перевода; (ii) сбора, обработки и хранения консолидированной информации о совершенных Переводах; (iii) информирования Получателей переводов о совершенных Переводах; а также оказание Пользователю иных информационно-технологических услуг, непосредственно связанных с поименованными выше и необходимых для их корректного оказания.

Сервис позволяет осуществлять регистрацию Учетной записи Пользователя, управление Учетной записью Пользователя путем составления и передачи по сети Internet документов (команд). Организация работы Сервиса и оказание услуг по учету взаимных прав и обязательств Сторон производится Оператором Сервиса.

### Пользователь

Физическое лицо, обладающее полной дееспособностью в соответствии с действующим законодательством РФ, совершившее конклюдентные действия, направленные на заключение Договора об оказании услуг посредством акцепта условий Оферты, и обладающее Аутентификационными данными для доступа к Сервису для его использования в целях управления Учетной записью Пользователя и/или осуществления Переводов.

### Получатель перевода

Физическое и/или юридическое лицо и/или индивидуальный предприниматель, обладающие полной право- и дееспособностью согласно действующему законодательству РФ (соответственно), определенное Пользователем в качестве Получателя перевода (в том числе уполномоченный представитель такого физического и/или юридического лица и/или индивидуального предпринимателя, в пользу которого Пользователь осуществляет Перевод).

### Применимое право

Законодательство страны резидентства Оператора по переводу денежных средств, подлежащее применению для целей регулирования деятельности лиц, указанных в Оферте, в связи с осуществлением на территории страны резидентства

деятельности по переводу денежных средств по поручению физического лица, в том числе с использованием банковских (платежных) карт.

## Стороны

Оператор Сервиса и Пользователь.

## Учетная запись Пользователя

Запись в информационных системах Оператора Сервиса, находящихся на программно-аппаратном комплексе Оператора Сервиса, обеспечивающая Пользователю возможность защищенного Использования Сервиса в личном пространстве, выделяемом Оператором Сервиса для учета операций Пользователя. Идентификатором Учетной записи Пользователя в учете Оператора Сервиса выступает Абонентский номер Пользователя. Абонентский номер, в целях использования которого не требуется заключение договора об оказании услуг подвижной связи с оператором сотовой связи на бумажном носителе, не может указываться в качестве идентификатора Учетной записи Пользователя.

## WEB-сайт Сервиса

WEB-сайт, размещенный в сети Internet

## Регистрация пользователя в Сервисе

Для получения права Использования Сервиса Пользователь обязуется осуществить регистрацию Учетной записи Пользователя в Сервисе. Регистрация Учетной записи Оператором Сервиса возможна при отсутствии у Пользователя ранее зарегистрированных Учетных записей. Регистрация Учетной записи Пользователя в Сервисе осуществляется одним из следующих способов: а) посредством сети Internet на WEB-сайте Сервиса;

б) посредством использования Мобильного приложения.

Для регистрации Учетной записи Пользователя в Сервисе Пользователь обязан иметь действующий договор о предоставлении услуг подвижной связи с оператором сотовой связи, оформленный на имя Пользователя. Условиями такого договора о предоставлении услуг подвижной связи должна быть предусмотрена возможность Пользователя осуществлять с использованием Абонентского номера прием и обработку голосовых вызовов, а также прием и отправку SMS-сообщений и USSD-сообщений.

Регистрация Учетной записи Пользователя в Сервисе посредством сети Internet на WEB-сайте Сервиса осуществляется в следующем порядке:

а) Пользователь вводит в адресной строке Internet-браузера электронный адрес WEB-сайта Сервиса;

б) в форму регистрации Пользователь вводит Абонентский номер в федеральном формате; указанный Пользователем при регистрации Абонентский номер будет использоваться в качестве имени Пользователя (login) при Использовании Сервиса;

в) Оператор Сервиса направляет на Абонентский номер SMS-сообщение, содержащее пароль (password) для доступа Пользователя к Учетной записи Пользователя в Сервисе;

г) после получения SMS-сообщения, содержащего пароль (password) для доступа Пользователя к Учетной записи Пользователя в Сервисе, Пользователь вводит Аутентификационные данные (login и password) в форму регистрации.

Регистрация Учетной записи Пользователя в Сервисе посредством использования Мобильного приложения осуществляется в следующем порядке:

а) Пользователь осуществляет скачивание из доступного источника и установку на мобильное устройство карманного типа (смартфон, планшетный компьютер и т. п.) Мобильного приложения;

б) в форму регистрации Мобильного приложения Пользователь вводит Абонентский номер в федеральном формате; указанный Пользователем при регистрации Абонентский номер будет использоваться в качестве имени Пользователя (login) при Использовании Сервиса;

в) Оператор Сервиса направляет на Абонентский номер SMS-сообщение,

содержащее код подтверждения регистрации Учетной записи Пользователя в Сервисе через Мобильное приложение;

г) после получения SMS-сообщения, содержащего код подтверждения регистрации Учетной записи Пользователя в Сервисе, Пользователь вводит полученный код в форму регистрации Мобильного приложения;

д) после корректного ввода Пользователем кода подтверждения регистрации Учетной записи Пользователя в Сервисе Пользователю будет предложено создать 4-значный код доступа Пользователя к Учетной записи Пользователя в Сервисе через Мобильное приложение.

Регистрация будет считаться завершенной:

а) для процедуры регистрации Учетной записи Пользователя в Сервисе посредством сети Internet на WEB-сайте Сервиса: после корректного ввода Пользователем Аутентификационных данных (в соответствии с подпунктом (г) б) для процедуры регистрации Учетной записи Пользователя в Сервисе посредством использования Мобильного приложения: после корректного ввода Пользователем кода подтверждения регистрации Учетной записи Пользователя в Сервисе (в соответствии с подпунктом (г)

Совершая действия по регистрации Учетной записи Пользователя в Сервисе, Пользователь принимает условия Оферты, а также в полном объеме принимает условия Публичной оферты Оператора по переводу денежных средств об оказании услуги по осуществлению перевода денежных средств по поручению физического лица с использованием банковской карты .

С момента завершения выполнения Пользователем всех вышеперечисленных действий по регистрации Учетной записи Пользователя в Сервисе Пользователь вправе осуществлять Использование Сервиса в полном объеме, в порядке и на условиях, содержащихся в Оферте, иных внутренних документах Оператора Сервиса и на WEB-сайте Сервиса.

## Использование Сервиса

После регистрации Учетной записи Пользователя Пользователь вправе осуществлять Использование Сервиса, в том числе в целях передачи информационных сообщений для совершения Переводов (далее – «совершение Перевода»).

Совершение Переводов производится Пользователем путем подтверждения права Использования Сервиса, указания реквизитов Получателя перевода в интерфейсе Сервиса и предоставлении Оператору по переводу денежных средств реквизитов Перевода посредством направления соответствующего заявления и/или информационного сообщения. Для целей исполнения Перевода Оператор по переводу денежных средств после получения от Пользователя реквизитов Перевода формирует от имени Пользователя распоряжение о совершении Перевода в пользу конкретного Получателя перевода и исполняет такое поручение.

Подтверждение права Использования Сервиса производится путем ввода Пользователем Аутентификационных данных, присвоенных ему в момент регистрации Учетной записи Пользователя.

Сочетание Аутентификационных данных Пользователя признается Сторонами в качестве однозначного и бесспорного подтверждения совершенных сделок, распоряжений, требований и уведомлений.

Использование Аутентификационных данных обеспечивает проверку подлинности электронного документа и удостоверение личности лица, его подписавшего. Использование Аутентификационных данных в электронных сообщениях, передаваемых Пользователем в целях получения доступа к Использованию Сервиса, порождает юридические последствия, аналогичные использованию собственноручных подписей в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, а все документы, связанные с исполнением Договора, заключенного на условиях Оферты, и удостоверенные Аутентификационными данными, признаются документами в письменной форме.

После проверки идентичности введенных Пользователем Аутентификационных данных и достаточности предоставленных Пользователем реквизитов Перевода Оператор Сервиса оповещает Пользователя о принятии Оператором по переводу денежных средств соответствующего распоряжения к исполнению, либо об отказе от исполнения соответствующего распоряжения, в зависимости от результатов проверки.

Предоставление реквизитов Перевода производится Пользователем путем предоставления информации о: (i) Получателе перевода, в пользу которого осуществляется Перевод; (ii) платежных реквизитах, идентифицирующих

назначение Перевода (таких как реквизиты банковской карты Получателя перевода, абонентский телефонный номер, номер и дата договора между Пользователем и Получателем перевода, иные реквизиты, в зависимости от того, какая информация подлежит предоставлению в момент совершения перевода); (iii) сумме Перевода; и иной информации, необходимой Оператору по переводу денежных средств для формирования распоряжения о переводе денежных средств, одним из следующих способов:

- а) путем заполнения соответствующей формы на WEB-сайте Сервиса;
- б) путем заполнения соответствующей формы на мобильном устройстве с использованием Мобильных приложений.

В целях предоставления информации на совершение Переводов способом, предусмотренным подпунктом (б) настоящего пункта, Пользователь вправе безвозмездно скачать Мобильное приложение для своего мобильного устройства (при наличии мобильного приложения для операционной системы, используемой на мобильном устройстве Пользователя) на WEB-сайте Сервиса и/или в магазине приложений соответствующего разработчика операционной платформы.

Права правообладателя защищены международным законодательством, законодательством РФ и международными соглашениями об авторских правах, а также другими законами и договорами, регулирующими отношения, которые могут возникнуть в отношении программ. Запрещается вскрывать технологию и производить декомпиляцию программ. Указанный запрет направлен на обеспечение безопасности Пользователей и бесперебойность функционирования Сервиса. По всем возникающим вопросам технической поддержки Пользователь может обращаться к Оператору Сервиса через форму обратной связи на WEB-сайте Сервиса.

После получения Оператором по переводу денежных средств от Пользователя реквизитов Перевода и иной информации, необходимой Оператору по переводу денежных средств для формирования распоряжения о переводе денежных средств, такой Оператор по переводу денежных средств формирует от имени Пользователя распоряжение на совершение Перевода и исполняет такое распоряжение в соответствии с порядком, установленным в Договоре банковского обслуживания, акцепт которого производится Пользователем в момент предоставления информации в целях совершения Перевода.

Стоимость услуги Оператора по переводу денежных средств по исполнению распоряжений о совершении Перевода, составленных Оператором по переводу денежных средств на основании информации, полученной от Пользователя, определяется тарифами соответствующего Оператора по переводу денежных средств. Стоимость услуги по исполнению каждого конкретного Перевода доводится до сведения Пользователя в момент предоставления последним информации в целях совершения Перевода.

При Использовании Сервиса в полном объеме Пользователю необходимо указать в своей Учетной записи реквизиты Источника фондирования денежных средств, используемого Пользователем для совершения Перевода. При этом Пользователь подтверждает, что:

Источник фондирования денежных средств эмитирован/открыт на имя Пользователя;

Источник фондирования денежных средств, реквизиты которого Пользователь указал в своей Учетной записи, ранее не был использован для совершения Перевода посредством использования других Учетных записей;

Пользователю не было отказано в Использовании сервиса для совершения Перевода посредством использования данного Источника фондирования денежных средств.

Оператор Сервиса обязуется фиксировать в электронном регистре учета возникновение, изменение или прекращение взаимных прав и обязательств Пользователя и Оператора по переводу денежных средств по Договору банковского обслуживания, заключаемому Пользователем с Оператором по переводу денежных средств.

Оператор Сервиса не регулирует и не контролирует совершение Оператором по переводу денежных средств Переводов, информация в целях совершения которых была передана Пользователем с Использованием Сервиса, и не несет ответственность за неисполнение и/или несвоевременное использование Оператором по переводу денежных средств таких Переводов.

Оператор Сервиса не регулирует и не контролирует правомочность сделки Пользователя с Получателем перевода, ее условия, а равно факт и последствия заключения, исполнения и расторжения сделки, в том числе в части возврата оплаты по такой сделке и уплаты Пользователем и/или Получателем перевода применимых налогов и сборов. Также Оператор Сервиса не рассматривает претензии Пользователя, касающиеся неисполнения (ненадлежащего исполнения) Получателем перевода своих обязательств по сделке, в том числе обязательств по передаче Пользователю приобретенных последним товаров (работ, услуг).

В случае расторжения договора об оказании услуг подвижной связи, заключенного между Пользователем и оператором сотовой связи с аннулированием Абонентского номера, указанного Пользователем при регистрации Учетной записи

Пользователя в Сервисе, Пользователь обязан прекратить Использование Сервиса посредством Аутентификационных данных, включающих вышеназванный аннулированный Абонентский номер, и расторгнуть Договор, заключенный

Пользователем путем присоединения к Оферте через совершение конклюдентных действий, предусмотренных Офертой, в порядке, установленном Офертой.

До предоставления Пользователем Оператору Сервиса нового Абонентского номера, или до получения Оператором Сервиса письменного уведомления Пользователя о расторжении Договора, Оператор Сервиса вправе заблокировать получение Пользователем услуг посредством Использования Сервиса с набором Аутентификационных данных, включающих аннулированный Абонентский номер.

## Как осуществляется вход в аккаунт?

Вход осуществляется по номеру телефона - приходит код в SMS-сообщении на указанный номер. ВНИМАНИЕ- при авторизации через приложение также может быть запрошен второй код - он приходит на email, указанный в профиле. Второй код запрашивается не при каждом входе в аккаунт, только когда срабатывают определенные факторы (например, вход с нового устройства).

Если клиент пишет, что второй код не пришел, то мы советуем проверить папки Спам, промоакции, а также повторить попытку позже.

## Как посмотреть номер транзакции?

Если перевод был совершен со сторонней карты/счета, найти номер транзакции можно в разделе “Переводы”, нажав на нужный перевод, три точки в правом верхнем углу.

Если же нужно посмотреть номер транзакции, совершенной с баланса, нужно сделать следующее: войти в раздел “Счета”, выбрать нужную валюту, нажать “Операции по счету”, откроется окно “Активность на счете EUR (др.)”, далее нужно выбрать нужную транзакцию и так же нажать на три точки в правом верхнем углу.

## Способы пополнения баланса

Пополнить баланс, в первую очередь, можно с обычной карты (Visa, Mastercard), через Apple/ Google Pay.

## Какие еще валюты доступны?

Основные валюты - EUR, GBP, USD  
Также можно добавить следующие: CNY, CZK, DKK, HUF, NOK, SEK, CHF, RON, PLN

## Можем ли мы консультировать клиента по входящим переводам на баланс?

Да, можем. Мы можем консультировать по транзакциям пополнения, которые отображаются в его профиле. Если клиент утверждает, что ему отправили перевод, используя его sort code + account number, а на балансе средства не отобразились, мы проверяем все транзакции клиента, сообщаем, что не видим пополнений баланса на указанную сумму. Просим предоставить пруф (payslip/ receipt/ bank statement) данного перевода, в котором будут отображаться дата, сумма, реквизиты, по которым отправитель совершил перевод.

Обратите внимание, что переводы, отправленные на баланс клиента по номеру привязанной карты или через sort code, должны моментально появляться в истории операций. Если перевод успешен, деньги должны зачислиться на баланс мгновенно; ни про какие 3 рабочих дня на зачисление мы в данном случае не говорим.

## Выписки по счетам

Клиент может самостоятельно скачать выписку в приложении и на сайте по мультивалютным счетам. В выписке будут отображаться только операции по мультивалютным балансам (т.е. обычные переводы со сторонних карт и счетов в выписке отображаться не будут). Получить выписку можно по счету в любой из валют, если по счету в этой валюте были активные операции.

## Возврат баланса:

В каких случаях мы предлагаем клиенту возврат баланса?

**ВАЖНО:** Нам необходимо убедиться, что мы предложили клиенту ВСЕ варианты решения и только потом предлагаем возврат.

1) Если клиент заблокирован фродом и у него остались деньги на балансе - мы передаем кейс фроду.

От 3-х лиц пополнение или нет - неважно, Фрод запрашивает необходимые документы, которые согласовали с комплаенсом.

2) Если клиент не заблокирован, но у него KYC level 2 - он выводит деньги самостоятельно

3) Если клиент не заблокирован и у него KYC level 1 - информируем клиента, что возврат будет сделан на original funding source - клиент не против - отправляем кейс.

## Идентификация/Увеличение лимита пополнения (Top-up limit)

В разделе **Limits** у клиента появилось несколько лимитов:

Sending limit - это лимит на отправку со сторонних карт/счетов (см.скриншоты ниже).

Top-up limit - это лимит пополнения баланса (все, что относится к мультивалютным счетам и картам. Это также лимит, в рамках которого можно совершать переводы с баланса).

From accounts - Locked - что это?

Иногда клиенты пугаются и думают, что их аккаунт заблокирован, присылают данный скриншот. Это всего лишь обозначает, что у клиента не увеличен лимит пополнения, а значит, что переводы со счетов ему пока недоступны. Как только клиент загрузит документы в разделе “лимит пополнения/ top-up limit” и пройдет проверку, “Locked” изменится на “Unlimited”. Unlimited в данном случае будет обозначать, что можно совершать переводы в пределах оставшегося лимита на пополнения (см.скрины ниже).

Level 1 - изначальный лимит на отправку со сторонних карт - 800 GBP/1000 EUR. Т.е.в рамках этого лимита клиент может совершать обычные переводы со своих сторонних банковских карт/счетов. В это же время он не может пользоваться полноценно мультивалютными счетам - максимум одно пополнение без права вывода средств. ВАЖНО - если у клиента 1 уровень, он может сделать ТОЛЬКО ОДНО пополнение баланса на сумму, не превышающую 450 GBP/500 EUR. Вывести эти средства у него не получится, пока он не пройдет идентификацию (не увеличит лимит пополнения).

Level 1,5 - этот лимит относится только к лимиту на отправку со сторонних карт/счетов.

Level 2 - данный лимит касается как функционала сторонних карт, так и мультивалютных счетов. ВАЖНО - клиент может пропустить предыдущий шаг 1,5 level и сразу увеличить лимит пополнения - тогда у клиента автоматически увеличится и Sending limit, и Top-up limit. Если же клиент сначала прошел увеличение лимита по 1,5 level, а затем решил увеличить Top-up limit, то в данном случае Sending limit останется таким же, как и на уровне 1,5 level, но при этом

увеличится и уровень до **level 2** - соответственно полный функционал мультивалютных счетов станет доступен.

Для увеличения лимита пополнения клиенту нужно самостоятельно загрузить документ в разделе "Top-up limit" (см список) + сделать **селфи** в реальном времени. Автоматическая проверка обычно занимает 10 минут.

“Я отправил документы несколько дней назад, ничего не меняется”

- 1) Если авто-проверка не проходит, создается тикет в отдел Идентификации. У клиента запрашивают необходимые данные и увеличивают лимит вручную.
- 2) Если статус Reviewing your documents долго сохраняется у клиента, нужно проверить наличие тикетов на проекте по данному клиенту (если идентификатор в чате, передать тикет ему).

## Статусы транзакций

**Declined** - отказ от банка отправителя, клиенту нужно обращаться в свой банк

**Debit on hold (Списание в проведении)** - клиент оплатил товар или услугу, деньги списаны, но мерчант пока их не акцептовал. Такой статус может сохраняться до 30 календарных дней, если мерчант так и не забирает средства - платеж отменяется сам.

Если 30 календарных дней прошло, а транзакция до сих пор в статусе debit on hold - мы подтверждаем клиентам, что средства дошли до мерчанта.

Если пользователь утверждает обратное - просим обратиться к мерчанту и запросить подтверждение отмены платежа.

**Credit on hold** (зачисление в проведении) - в проведении может быть зачисление пополнения или возврата. Как правило, этот статус держится недолго, но максимально это может занять до 6 рабочих дней.

После этого либо пополнение, либо возврат зачислятся клиента на баланс.

**Declined by sb** - платеж отклонен Фродом, нужно проверить блокировки

## Ошибки при попытке пополнения баланса

1) **Payments count limit exceeded** - пополнить баланс через Google Pay и Apple

Pay можно только 3 раза в день, далее возникнет ошибка:  
Рекомендуем повторять на следующий день.

2) **Limit overflow top up limit**

На KYC Level 1 баланс можно пополнить однократно. Если баланс уже был пополнен пользователем один раз, то следующие попытки будут с ошибкой:

Рекомендуем увеличить лимит до Level 2.

Нужно перейти в раздел Лимиты - Лимит пополнения - Увеличить лимит.

Идентификация автоматическая.

3) **Payment confirmation expired** - это пополнение через Plaid со списанием с банковского счета (UK only). В данном случае клиент не подтвердил списание со счета, транзакция создалась, но не прошла. Рекомендуем повторять попытку.

## Блокировки

Если блокировка аккаунта, то переводы на стороне карты будут доступны (переводы с карты на карту и т.п).

Если блокировка со стороны карты, то любые переводы из приложения будут недоступны (переводы с карты, пополнение баланса, списание с баланса). Выдаст ошибку.

## Удаление аккаунта

Клиент не может самостоятельно удалить свой аккаунт, приложение направит его обращаться в поддержку.

**ПЕРЕД УДАЛЕНИЕМ АККАУНТА НУЖНО ПРОВЕРИТЬ ОСТАТОК НА БАЛАНСЕ. ДАЛЕЕ КЛИЕНТ ДОЛЖЕН ВЫВЕСТИ ОСТАТОК САМОСТОЯТЕЛЬНО**

Не забываем уточнять причину удаления аккаунта - с этого начинается любая консультация по вопросам удаления аккаунтов.

Обязательно проверяем баланс клиента перед удалением. Если есть баланс, и уровень идентификации позволяет клиенту вывести средства самостоятельно, необходимо попросить клиента вывести средства. Если уровень клиента не позволяет - переводите подобные тикеты на старших специалистов. Если баланс пустой - можем удалять.

Для этого нужно нажать на Block User, указать причину удаления (лучше указать тикет, в котором клиент запрашивает удаление) и снять галочку Block users with the same Device ID:

## Диспуты/чарджбеки

### Что такое чарджбек?

Это оспаривание совершенного платежа по банковской карте, то есть запрос на возврат средств по платежу.

Например:

Клиент купил авиабилеты, но авиакомпания отменила рейс и не вернула деньги покупателю. Первый шаг для клиента - обратиться в авиакомпанию и запросить возврат денежных средств. В том случае если авиакомпания отказывает клиенту в возврате, у него остается последняя надежда - оспорить транзакцию через банк.

Важно понимать, что покупатель открывает диспут, обращаясь в свой банк, а не к авиакомпании. Банк, выпустивший карту, в свою очередь оценивает подходит ли кейс клиента для открытия диспута и если да, то передает претензию покупателю в платежную систему. (А та в свою очередь в банк продавца).

Если банк выигрывает диспут, то денежные средства возвращаются клиенту. Однако могут быть и такие случаи, когда платежная система отказывает в возврате.

### В каких случаях клиент имеет право оспорить платеж?

Глобально, есть 3 возможных ситуации:

1. Клиент совершил покупку у мерчанта, но не получил товары или услуги. (Мерчант доставил не тот товар, списал деньги дважды и тд);
2. Клиент видит в истории платежей покупки, которых он не совершал;
3. Клиент попытался снять наличные в банкомате, но банкомат не выдал ему деньги, а транзакция снятия наличных успешна.

В случае если клиент хочет оспорить транзакцию **у мерчанта (см пункт 1)**, важно убедиться, что клиент попытался решить вопрос напрямую с мерчантом и он может это доказать (прислать переписку с мерчантом, где мерчант отказывает в возврате средств, чеки и тд).

## Как зарегистрировать чарджбек?

Если все условия описанные выше совпадают и перед вами кейс для диспута, просто сохраните его в тикет и передайте Супервайзеру.

В зависимости от ситуации, клиенту будет отправлена анкета для заполнения, с которой мы сможем открыть диспут.

Ожидание решения по диспуту может занимать **до 8-10 недель. О результатах диспута клиент узнает от нас.**