

Как совершить возврат платежа



По итогам премии “Номер один” 2023 и 2024

Назначение

Функция возврата позволяет вернуть плательщику денежные средства по конкретной операции, проведенной через ЕРИП.

Возврат может быть выполнен как на тот же счет, с которого была произведена оплата, так и на другой счет покупателя.

Условия для создания запроса на возврат

Создать запрос на возврат можно только при одновременном выполнении условий:

1. Пользователь обладает ролью **Администратор сервиса**.
Остальные пользователи могут только просматривать операции возврата.
2. Платеж проведен по **каналу ЕРИП**.
3. В настройках канала ЕРИП указаны **логин и пароль** для возвратов – в вашей организации функция возвратов уже активирована. Если функция недоступна, пожалуйста, обратитесь к вашему менеджеру.
4. Операция оплаты находится в статусе **Сверен**.
5. Общая сумма запросов на возврат по операции оплаты **не превышает сумму операции**.

Где находится в интерфейсе

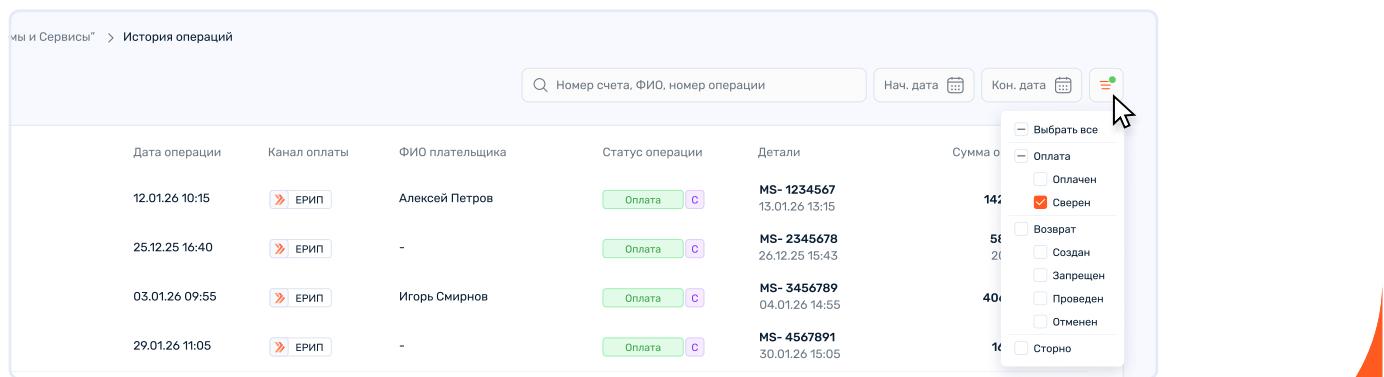
Счета и списки → **История операций**

Действие доступно:

1. на списке операций – в блоке быстрых действий кнопка **«Совершить возврат»**
2. в детальной информации по операции оплаты – через кнопку **«Совершить возврат»**

Шаг 1. Перейдите в историю операций

1. В левом боковом меню выберите **Счета и списки** → **История операций**.
2. На экране отобразится список проведенных операций.
При необходимости используйте фильтр по статусу **Сверен**, чтобы быстрее найти нужную операцию.



Дата операции	Канал оплаты	ФИО плательщика	Статус операции	Детали	Сумма оплаты
12.01.26 10:15	ЕРИП	Алексей Петров	Оплата	MS- 1234567 13.01.26 13:15	142
25.12.25 16:40	ЕРИП	-	Оплата	MS- 2345678 26.12.25 15:43	56
03.01.26 09:55	ЕРИП	Игорь Смирнов	Оплата	MS- 3456789 04.01.26 14:55	40
29.01.26 11:05	ЕРИП	-	Оплата	MS- 4567891 30.01.26 15:05	1k

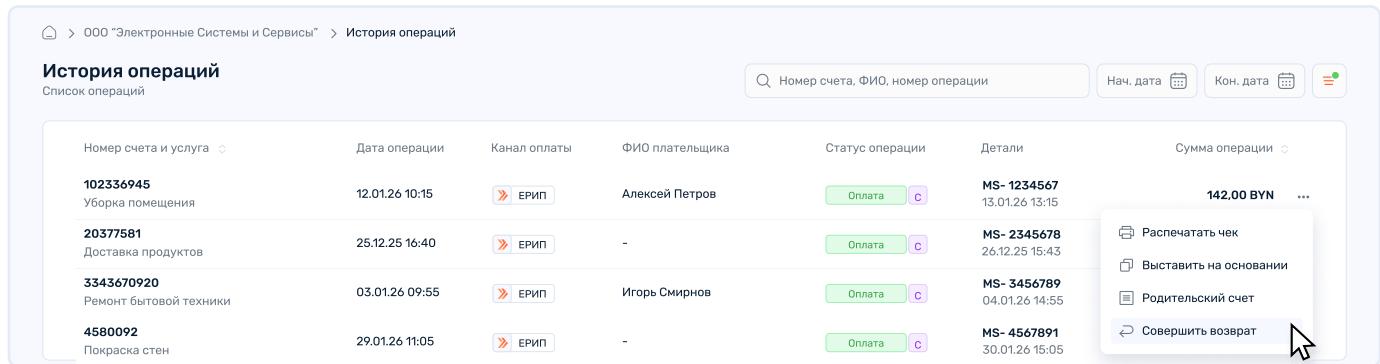
Если операций нет, список будет пуст.

Шаг 2. Откройте форму возврата

У вас есть два варианта действий:

Вариант А. Через список быстрых действий

1. В строке нужной операции нажмите на значок **треоточия**.
2. Выберите пункт **«Совершить возврат»**.
3. Сразу откроется **форма возврата**.



Номер счета и услуга	Дата операции	Канал оплаты	ФИО плательщика	Статус операции	Детали	Сумма операции	...
102336945 Уборка помещения	12.01.26 10:15	ERP	Алексей Петров	Оплата	MS- 1234567 13.01.26 13:15	142,00 BYN	Распечатать чек
20377581 Доставка продуктов	25.12.25 16:40	ERP	-	Оплата	MS- 2345678 26.12.25 15:43		Выставить на основании
3343670920 Ремонт бытовой техники	03.01.26 09:55	ERP	Игорь Смирнов	Оплата	MS- 3456789 04.01.26 14:55		Родительский счет
4580092 Покраска стен	29.01.26 11:05	ERP	-	Оплата	MS- 4567891 30.01.26 15:05		Совершить возврат

Вариант Б. Через детальную информацию операции оплаты

1. Нажмите на строку нужной операции **в списке**.
2. Откроется страница **«Детальная информация по операции оплаты»**.
3. В верхней части страницы нажмите кнопку **«Совершить возврат»**.
4. Откроется **форма возврата**.

После открытия формы дальнейшие шаги полностью одинаковы для обоих вариантов.

Детальная информация по операции оплаты

Детали операции



Распечатать чек



Выставить на основании



Родительский счет



Совершить возврат



Информация о транзакции

ФИО плательщика не указано

Номер телефона:

-

Электронная почта:

Дата оплаты:

25.12.25 16:40

Наименование банка:

Сверен

Заполнение формы возврата

В форме доступны два варианта.

По умолчанию выбран вариант возврата на тот же счет, с которого поступила оплата.

Вариант 1. Возврат на тот же счет (по умолчанию)

Возврат будет осуществлен на то же платежное средство, с которого происходила оплата.

Необходимо:

1. Заполнить поле **Сумма возврата** (обязательно для заполнения)
2. Сумма не может превышать **максимально допустимую** для данного платежа
3. Если счет был выставлен в **иностранный валюте**, сумма возврата указывается **в валюте счета**, а расчеты по возврату выполняются **по курсу на дату оплаты**

После заполнения нажмите:

- «**Запросить возврат**» – для отправки запроса
- «**Отменить**» – для выхода без сохранения

Запрос на возврат средств по оплате счета 102336945 X

Сумма возврата: * BYN 15,00

ⓘ Сумма возврата не должна превышать сумму оплаты

Возврат средств на другой счет: вкл

Отменить Запросить возврат

Вариант 2. Возврат средств на другой счет

При необходимости выполните возврат на другой счет плательщика:

1. Активируйте опцию **«Возврат средств на другой счет»**.
2. Заполните дополнительные поля:

- ФИО получателя**
- Банк** (выберите из выпадающего списка)
- Лицевой счет получателя.**

Затем нажмите:

- **«Запросить возврат»**
- или **«Отменить»**, чтобы закрыть форму.

Запрос на возврат средств по оплате счета 1023336945 X

Сумма возврата: * BYN | 15.00

ⓘ Сумма возврата не должна превышать сумму оплаты

Возврат средств на другой счет: ON

ФИО получателя: * Игорь Смирнов

Банк: * (ALFABY2X) ЗАО Альфа-Банк

Лицевой счет получателя: * _____

ⓘ № договора или 12 посл. цифр счета IBAN и посл. 4 цифры карточки (в формате XXXXXXXXXX/XXXX)

Отменить Запросить возврат

Результат создания запроса

После успешного создания запроса:

- появится уведомление: **«Запрос на возврат денежных средств отправлен»**
- на странице **Истории операций** появится новая операция возврата
- Администратор сервиса получит уведомления о создании нового **запроса на возврат**:
 - **по email** (событие Оплачено/Сторнирован)
 - **push-уведомления** (если включены настройки), а также отображаются в виде уведомления в колокольчике в личном кабинете.

При изменении статусов возврата уведомления будут отправляться автоматически.





Контакты:

support@hutkigrosh.by

+375 17 3973355 +375 29 6353355 +375 33 6353355

