

Chargeback – skuteczna metoda na nierzetelnych sprzedawców

Wystawcy kart płatniczych nie chwalą się tym zbytnio, a dostawcy usług, na przykład biura podróży – tego bardzo nie lubią. O czym mowa? O procedurze chargeback inaczej nazywanej obciążeniem zwrotnym rachunku klienta. Najogólniej mówiąc jest to forma zabezpieczenia przed nieuczciwymi sprzedawcami.

Jednak ta procedura nie chroni wszystkich klientów na rynku. Nie chroni tych, którzy płacą gotówką, ani także tych, którzy płacą za dany produkt czy usługę przelewem bankowym. Mogą z niej korzystać tylko posiadacze kart kredytowych, debetowych i przedpłaconych dwóch organizacji płatniczych VISA i MasterCard.

Płacisz kartą, jesteś lepiej chroniony

Jak działa procedura chargeback i dlaczego jest bardzo wygodna dla konsumenta?

Aby procedura mogła zaistnieć musisz po pierwsze za daną usługę lub dany produkt zapłacić kartą płatniczą VISA lub MasterCard. Po drugie musisz mieć uzasadnione powody do niezadowolenia z jakości towaru lub usługi, za które zapłaciłeś. Jeśli są spełnione te dwie przesłanki to możesz rozpocząć proces reklamacyjny i zainicjować procedurę chargeback. I co bardzo ważne, najczęściej już w momencie rozpoczęcia procedury reklamacyjnej bank zwróci na Twoje konto pieniądze za usługę lub produkt, które reklamujesz. Może się też zdarzyć, że środki wrócą na Twoje konto, ale będą zablokowane do czasu zakończenia procesu reklamacyjnego. Żaden sąd konsumencki, żadna inna procedura reklamacyjna nie działa tak szybko i nie jest tak skuteczna jak chargeback.

Ale też nie ma co ukrywać, jest to także silny argument, który zachęca konsumentów do dokonywania płatności kartami obu międzynarodowych organizacji płatniczych.

Jesteś niezadowolony – poskarż się bankowi

Jak należy rozpocząć procedurę chargeback? Jeśli masz uzasadniony powód po prostu skontaktuj się z bankiem wystawcą Twojej karty i złóż reklamację. Szczegółowe informacje o formie i trybie składania reklamacji znajdziesz na stronie internetowej banku albo uzyskasz na jego infolinii.

Na pewno będzie musiał podać swoje imię i nazwisko, numer karty płatniczej, datę i w miarę możliwości godzinę przeprowadzenia transakcji, nazwę podmiotu, który akceptował transakcję i jeśli to możliwe dokładną lokalizację terminala, w którym dokonywałeś płatności, wysokość kwoty transakcji i walutę, w jakiej ją wykonano, i oczywiście powód reklamacji.

W ramach tej procedury po złożeniu przez Ciebie reklamacji bank, który wydał ci kartę przesyła za pośrednictwem systemu organizacji płatniczej Twoją reklamację do akceptanta karty, czyli w uproszczeniu tam gdzie jej użyłeś.

Jakie są najczęstsze sytuacje, w których bank wdraża w Twoim imieniu procedurę chargeback?

Na przykład nie otrzymałeś całej czy część kwoty z bankomatu, są rozbieżności między kwotą, którą zapłaciłeś przy zakupie, a kwotą, która jest właściwa, dana transakcja była rozliczona kilka razy, transakcję rozliczono w innej walucie niż zaakceptowana przez Ciebie w momencie zakupu, zakupiony towar nie został dostarczony, albo miał wady, zwróciłeś towar, ale nie oddano Ci

pieniędzy, usługa zamówiona przez Ciebie było wykonana w nienależyty sposób. W każdej z tych sytuacji i w wielu innych odbiegających od Twoich oczekiwań bank może rozpocząć procedurę chargeback.

Może się okazać, że bank będzie oczekiwał od Ciebie dodatkowych wyjaśnień, być może poprosi o kopię wydruku z terminala potwierdzającą Twoją transakcję. Możliwe też, że będziesz poproszony o zgłoszenie sprawy na policję. Pamiętaj, że bank ma obowiązek odpowiedzieć na Twoją reklamację wraz ze wskazaniem podstawy prawnej.

Płacisz kartą – masz spokojne wakacje

Procedura chargeback jak pokazuje doświadczenie najczęściej przydaje się przy zakupach internetowych i przy kupowaniu wycieczek, szczególnie zagranicznych. W przypadku zakupów internetowych, jeśli zapłacisz za dany produkt używając karty płatniczej masz pewność, że jeśli trafisz na nieuczciwego sprzedawcę lub twój zakup zginie podczas transportu, albo będzie uszkodzony Ty odzyskasz swoje pieniądze.

Podobnie w przypadku zakupu wyjazdu z biurem turystycznym, jeśli okaże się na miejscu, że zamiast pokoju z widokiem na morze dostałeś pokój z widokiem na śmietnik to też możesz domagać się zwrotu poniesionych przez Ciebie kosztów.

W najbardziej spektakularny sposób widać przewagę płatności kartami VISA i MasterCard za wakacje w sytuacji, w której dane biuro podróży bankrutuje. W Polsce mieliśmy już do czynienia z bankructwami szeregu biur turystycznych. Okazało się, że te osoby, które zapłaciły kartą za wycieczkę, która się nie odbyła natychmiast odzyskiwały swoje pieniądze, a pozostałe osoby, które wybrały inną metodę płatności często były zmuszone wchodzić na drogę sądową. I niestety często nie odzyskiwały swoich pieniędzy w całości.

Z siły procedury chargeback zdają sobie sprawę polskie biura podróży. Niektóre z nich przy zakupach internetowych nie chcą przyjmować płatności przy użyciu karty płatniczej, domagają się przelewu z konta. W takiej sytuacji zastanów się czy nie lepiej zapłacić kartą bezpośrednio w biurze turystycznym czy też może warto wybrać innego touroperatora.

Program sektorowy „Bankowcy dla Edukacji” to jeden z największych programów edukacji finansowej w Europie. Jest on realizowany od 2016 r. z inicjatywy Związku Banków Polskich przez Warszawski Instytut Bankowości. Jego celem jest edukowanie uczniów, studentów i seniorów w zakresie podstaw praktycznej wiedzy dotyczącej ekonomii, finansów, bankowości, przedsiębiorczości, cyberbezpieczeństwa i obrotu bezgotówkowego.



Zapraszamy na stronę www.bde.wib.org.pl