



Co to jest obciążenie zwrotne - chargeback?

W handlu elektronicznym, chargeback (obciążenie zwrotne) oznacza anulowanie transakcji dokonanej za pomocą karty płatniczej. Procedura chargeback jest samodzielnie uruchamiana przez bank bądź też inicjowana przez bank wydawcę karty na życzenie posiadacza karty. Jest to proces, w którym kupujący kwestionuje obciążenie rachunku z tytułu transakcji przeprowadzonej przy użyciu karty płatniczej. Jest on tylko dostępny dla użytkowników, którzy dokonują płatności używając karty kredytowej lub debetowej. Posiadacze kart mają prawo kwestionować każdą transakcję przetworzoną z wykorzystaniem karty Visa/MasterCard. W procesie obciążenia zwrotnego, obowiązek dostarczenia dowodu spoczywa po stronie sprzedawcy. Jeśli sprzedawca przedstawi dokumentację dowodzącą prawidłowości transakcji, kwota transakcji zostanie ponownie doliczona do jego konta. Brak dostarczenia takiej dokumentacji lub nie przekazanie jej w wyznaczonym terminie wiąże się ze zwróceniem kwoty podlegającej roszczeniu na konto konsumenta, będącego stroną sporu.

Powody obciążenia zwrotnego chargeback

Obciążenia zwrotne wynikają z różnych powodów, ale najczęściej mają miejsce w przypadku, gdy

posiadacz karty nie otrzyma produktu, jest niezadowolony z zakupu lub, gdy nastąpi oszustwo. Do zabezpieczenia transakcji płatności kartą debetową lub kredytową sprzedawcy działający online mogą wykorzystać usługę 3D-secure, w ramach której posiadacz karty musi dodatkowo zabezpieczyć transakcję sobie tylko znanym hasłem zdefiniowanym w usługach elektronicznych banku.

Powody obciążeń zwrotnych tak jak zostało to zaprezentowane w serwisie PayU.pl:

- Brak otrzymania produktu (posiadacz karty twierdzi, że nie otrzymał produktu)
- Produkt niezgodny z opisem (produkt został uszkodzony lub nie był zgodny z opisem na stronie)
- Zduplikowana transakcja (posiadacz karty złożył jedno lub więcej zamówień na ten sam produkt, w związku z czym został obciążony płatnością za każdą transakcję)
- Oszustwo (dokonywanie transakcji przez osobę nieuprawnioną)
- Nerozpoznana transakcja (posiadacz karty nie rozpoznaje płatności i nie pamięta, żeby dokonywał takiej płatności)
- Brak otrzymania zwrotu transakcji (Klient nie otrzymał zwrotu kwoty transakcji mimo jej anulowania lub zwrotu towaru)

Wpływ chargeback

Obciążenia zwrotne mają wpływ na wszystkich uczestników związanych z obsługą płatności, są to:

- Dostawca usług płatniczych - PayU S.A. lub inna instytucja płatnicza, która brała udział w wykonywaniu transakcji (Acquirer)
- Bank wydawca karty (Issuer)
- Sprzedawcy
- Klienci (posiadacze karty)

Proces obciążenia zwrotnego charge back

1. Posiadacz karty kontaktuje się z bankiem, który wystawił kartę, aby zakwestionować transakcję. Bank wystawiający kartę bada spór w celu ustalenia, czy istnieją wystarczające dowody na poparcie twierdzenia posiadacza karty.
2. Wydawca karty rozpoczyna procedurę chargeback nadając jej odpowiedni kod powodu obciążenia zwrotnego. W ten sposób wydawca karty otrzymuje uznanie w wysokości, której dotyczy spór.
3. Dostawca usług płatniczych (Acquirer – PayU S.A. lub inna instytucja płatnicza) otrzymuje obciążenie zwrotne wraz z kodem chargeback wskazującym na powód reklamacji.
4. Dostawca usług płatniczych informuje Sprzedawcę o wpłynięciu obciążenia zwrotnego i zleca Sprzedawcy analizę reklamacji i dostarczenie dokumentów dowodzących niezasadność reklamacji.
5. Sprzedawca przekazuje do Dostawcy usług płatniczych informację czy akceptuje reklamację lub czy nie zgadza się z reklamacją. W celu odrzucenia reklamacji chargeback konieczne jest dostarczenie dokumentów dowodzących niezasadność reklamacji. Jeśli Sprzedawca akceptuje reklamację, lub jeśli dostarczone dokumenty nie stanowią dowodu podważającego zasadność reklamacji (zgodnie z regulacjami VISA i MasterCard) proces chargeback kończy się, a Agent rozliczeniowy obciąża rachunek Sprzedawcy reklamowaną kwotą.
6. Jeśli Sprzedawca odrzucił reklamację i dostarczył dokumenty dowodzące niezasadność reklamacji Dostawca usług płatniczych odrzuca chargeback obciążając Wydawcę karty kwotą chargebacku przekazując przy tym informacje i dokumenty potwierdzające zasadność odrzucenia reklamacji.

7. W takim przypadku wydawca karty informuje Posiadacza karty o niezasadności jego reklamacji i ponownie obciąża rachunek karty reklamowaną kwotą.

W niektórych przypadkach Bank wydawca karty w reakcji na reklamację posiadacza karty, przed uruchomieniem procedury chargeback wysyła do Dostawcy usług płatniczych sprzedawcy prośbę o dostarczenie kopii potwierdzenia realizacji transakcji. W takim przypadku Dostawca usług płatniczych również może zwrócić się do Sprzedawcy z żądaniem dostarczenia potwierdzenia realizacji transakcji.

Co jest niezbędne do odrzucenia reklamacji chargeback?

Niedostarczenie towaru lub niezrealizowanie usługi

- Potwierdzenie odbioru towaru przez klienta (potwierdzenie nadania przesyłki nie jest wystarczającym dowodem na odrzucenie reklamacji) lub potwierdzenie realizacji usługi.
- Kopia informacji zawierającej opis towaru/usługi oraz termin i metodę dostawy prezentowanej klientowi podczas transakcji.
- Informacja, czy posiadacz karty kontaktował się bezpośrednio z merchantem w celu rozpatrzenia reklamacji oraz opisu przebiegu tej reklamacji wraz z powodem odrzucenia (jeśli dotyczy)

Towar niezgodny z opisem / uszkodzony lub usługa wykonana niezgodnie z opisem

- Kopia informacji zawierającej opis towaru/usługi oraz termin i metodę dostawy prezentowanej klientowi podczas transakcji dowodzi, że towar/usługa były zgodne z opisem
- Dokument potwierdzający, że klient odebrał towar i potwierdził brak uszkodzeń
- Pisemne oświadczenie merchanta i dokumenty (jeśli dostępne), jeżeli:
 - ✓ towar nie został zwrócony przez klienta
 - ✓ towar/usługa została naprawiona lub braki zostały uzupełnione
- Informacja, czy posiadacz karty kontaktował się bezpośrednio z merchantem w celu rozpatrzenia reklamacji oraz opisu przebiegu tej reklamacji wraz z powodem odrzucenia (jeśli dotyczy)

Wielokrotna zapłata za ten sam towar/usługę (płatność tą samą kartą, inną kartą, przelewem lub w inny dostępny sposób)

- Dokumenty potwierdzające, że płatności dotyczyły zakupu różnych towarów/usług

Brak wykonania zwrotu kwoty transakcji przez merchanta

- Potwierdzenie, że należny zwrot został wykonany
- Pisemne oświadczenie merchanta i dokumenty (jeśli dostępne), jeżeli:
 - ✓ towar nie został zwrócony przez klienta
 - ✓ merchant nie przyjął zwrotu lub anulacji usługi
 - ✓ merchant udostępnił klientowi warunki rezygnacji i zwrotów w momencie zakupu

Transakcja fraudowa=wykonana bez wiedzy i zgody posiadacza karty

- Wszelkie dokumenty zawierające więcej informacji o transakcji niż dane zawarte pliku rozliczeniowym transakcji kartowej: szczegółowy opis zamówionego towaru/usługi, dane posiadacza karty, dane osoby i adres do wysyłki.

Rozwiązanie obciążenia zwrotnego chargeback

Powody zamknięcia obciążenia zwrotnego w serwisie PayU:

- Zwrot przyznany (sprzedający akceptuje obciążenie zwrotne i kwotę sporu oraz zwraca ją na konto posiadacza karty)
- Zwrot odrzucony (sprzedający może udowodnić, że obciążenie jest nieuzasadnione i tym samym płatność jest ważna)
- Obciążenie zwrotne zostało utracone (sprzedawca nie odpowiedział w odpowiednim czasie lub bank posiadacza karty ma jawny dowód, że obciążenie zwrotne jest uzasadnione)

Unikanie obciążeń zwrotnych chargeback

Za każdym razem, kiedy transakcja wiąże się z płatnościami kartą, istnieje ryzyko obciążenia zwrotnego. Czasami kupujący nie są zadowoleni ze swoich zakupów, przedmiot zamówienia w ogóle do nich nie trafia lub ich karta kredytowa została wykorzystana przez oszusta. Najlepszym sposobem radzenia sobie z obciążeniami zwrotnymi jest zapobieganie im. Istnieje jednak kilka kroków, które można podjąć w celu zminimalizowania ilości obciążeń zwrotnych spowodowanych pomyłkami klientów lub klientami, którzy nie rozpoznają opłat na swoich kontach.

- Strona potwierdzenia zamówienia musi zawierać nazwę, numer telefonu i adres e-mail firmy, dzięki czemu klient rozpozna opłatę, kiedy pojawi się ona na jego miesięcznym podsumowaniu płatności kartą. Nie rozpoznawanie opłaty jest głównym powodem, dla którego klienci wnioskuje o obciążenie zwrotne.
- Wysyłaj klientom potwierdzenie e-mail zawierające te same informacje o firmie.
- Umieść na stronie jasną politykę zwrotów. Wymagaj by klienci przeczytali jej treści przed finalizacją zakupu.
- Umieść na stronie internetowej dane kontaktowe, pod którymi klienci mogą zgłaszać reklamacje bezpośrednio u Sprzedawcy. Wiele powodów reklamacji chargeback musi być poprzedzone złożeniem przez posiadacza karty reklamacji bezpośrednio u sprzedawcy.
- Zamieść dokładne opisy produktów oferowanych na stronie.
- Odpowiedz na obciążenie zwrotne najszybciej jak to możliwe.

Wnioski

Efektywne przetwarzanie obciążeń zwrotnych (chargeback) zwiększa zaufanie klientów do systemów płatności kartą. Zasady obciążeń zwrotnych ochraniają klientów podczas obsługi roszczeń. Skutkuje to zwiększeniem zaufania do takich systemów i motywuje klientów do korzystania z kart częściej niż z innych metod płatności.