

# WARTO BEZGOTÓWKOWO

---

BEZPIECZEŃSTWO  
PŁATNOŚCI  
– PROCEDURA  
CHARGEBACK



Warto  
Bezgotówkowo

[WartoBezgotowkowo.pl](http://WartoBezgotowkowo.pl)

## PROCEDURA CHARGEBACK



Posiadacze kart płatniczych często zapominają o jednej istotnej zalecie płatenia kartą w internecie. To procedura CHARGEBACK. Chroni nas ona, gdy trafimy w sieci na nierzetelnego sprzedawcę.

Przykładowe sytuacje, w których możemy skorzystać z procedury chargeback:



Pojawiły się błędy w przetwarzaniu operacji – np. nie otrzymaliśmy zwrotu po rezygnacji z towaru lub karta została obciążona dwukrotnie albo na niewłaściwą kwotę.



Sprzedawca nie wywiązał się z umowy – np. nie wysłał towaru, nie wykonał usługi, przekazał towar niezgodny z zamówieniem lub uszkodzony czy zniszczony.



Użytkownik karty został obciążony za transakcję, której nie zlecił – np. ukradziono mu kartę, użyto danych karty do płatności online lub sprzedawca wielokrotnie pobrał środki za jeden zakup.



Zwróciliśmy towar ale nie otrzymaliśmy zwrotu pieniędzy.

## JAK DZIAŁA CHARGEBACK?



Zapłaciliśmy za zakupy lub usługę kartą, ale towar do nas nie dotarł, jest niezgodny z zamówieniem lub usługa nie została wykonana. Składamy reklamację u sprzedawcy, jednak ten unika kontaktu i nie chce rozpatrzyć sprawy. Wtedy składamy reklamację w banku, który wydał nam kartę i bank rozpoczyna procedurę chargeback. Po pozytywnym rozpatrzeniu reklamacji bank przekazuje środki na konto klienta.

Chcąc złożyć reklamację przygotuj następujące dane:

imię i nazwisko posiadacza karty



datę i ewentualnie przybliżoną godzinę przeprowadzonej transakcji

informację o sprzedawcy (znajdują się np. na paragonie)

powód wniesienia reklamacji



numer karty płatniczej

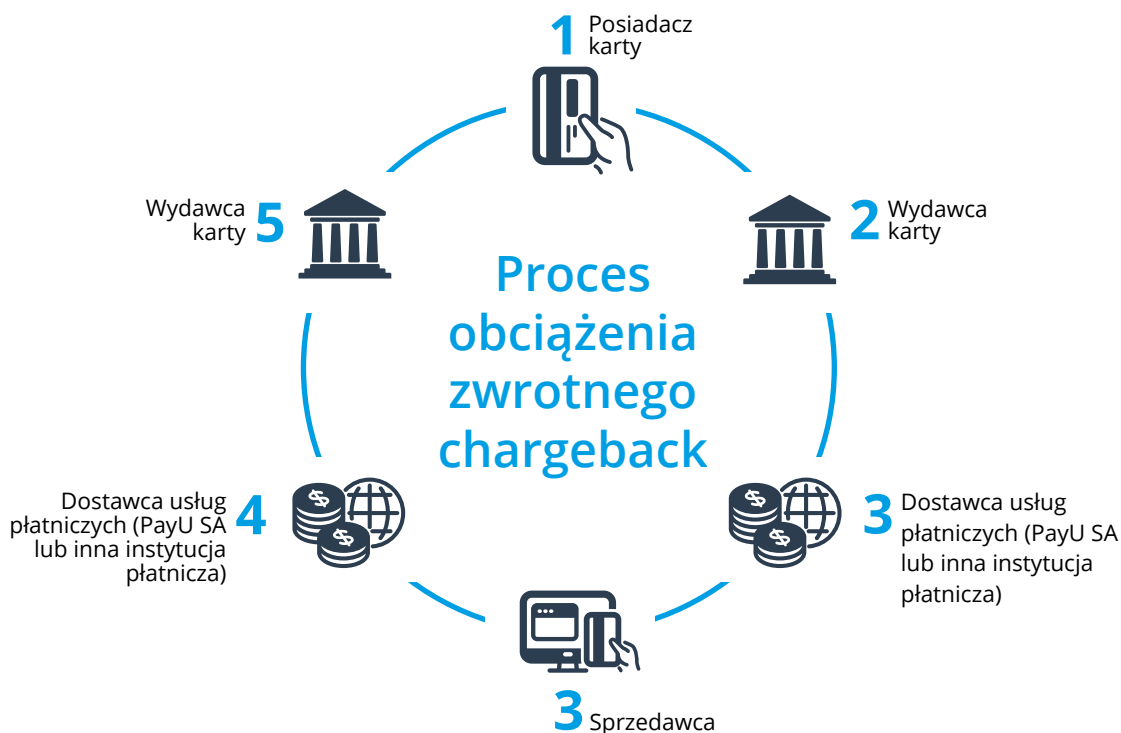
nazwę podmiotu akceptującego transakcję, dokładną lokalizację terminala akceptującego transakcję lub bankomatu

kwotę i walutę transakcji



informację czy jest się nadal w posiadaniu karty czy też reklamacja dotyczy karty utraconej

Bank, który otrzymał od nas żądanie chargebacku, pełni rolę pośrednika w staraniach o zwrot pieniędzy. Do jego obowiązków należy rozpoczęcie procedury i przekazanie informacji do agenta rozliczeniowego, który obsługiwał pechową transakcję. Agent zwraca się o wyjaśnienia do sprzedawcy. Handlowiec może uznać reklamację albo ją odrzucić, przedstawiając dowody na brak uchybień. Brak odpowiedzi lub odrzucenie bez podania przyczyny jest równoznaczne z koniecznością zwrotu pobranych środków.



Czas na zgłoszenie nieprawidłowości i rozpoczęcie procedury chargeback jest zależny od powodu reklamacji i rodzaju transakcji.

120 dni

Najczęściej konsument ma na to maksymalnie **120 dni** kalendarzowych, które liczy się od daty przetworzenia transakcji lub otrzymania towarów.

180 dni

Wyjątkiem są transakcje zagraniczne, kiedy to czas może zostać wydłużony do **180 dni**.

30-45 dni

Sprzedawcy mają natomiast **30-45 dni**, aby zebrać potrzebne dokumenty i przesłać odpowiedź w sprawie reklamacji.

## CHARGEBACK VS SPRZEDAWCY



Chargeback to usługa działająca przede wszystkim na korzyść konsumenta. Sprzedawcy powinni robić wszystko, aby jej uniknąć, dlatego stanowi motywację i zachętę do świadczenia najwyższej jakości usług oraz sprzedawania produktów zgodnych z ich opisem. Konieczność zwrotu pieniędzy za wszelkie nieprawidłowości sprawia, że sprzedawcy przykładają większą uwagę i dbałość do opisów produktów i usług, a także do realnych zdjęć towaru. Unikają także pomyłek czy uchybień w procesie obsługi klienta.

**Płacenie kartą to dobry sposób zabezpieczenia się przed nieuczciwymi sprzedawcami. Zapamiętaj jak działa usługa chargeback i – w razie potrzeby – nie wahaj się z niej korzystać.**





# Warto Bezgotówkowo

WartoBezgotowkowo.pl

PARTNERZY GŁÓWNI



ZWIĄZEK BANKÓW POLSKICH

INICJATOR:

**KOALICJA** | na rzecz obrotu  
bezugotówkowego  
i mikropłatności

KKOORDYNATOR:

