

Jeśli nie otrzymaliśmy towarów czy usług, za które zapłaciliśmy kartą, nie musimy wcale składać reklamacji u nierzetelnego sprzedawcy. Możemy poprosić o pomoc nasz bank.

Coraz częściej z portfela wyciągamy plastikowe pieniądze zamiast papierowych banknotów. Większość posiadaczy kart zdaje sobie sprawę z korzyści jakie one niosą. Są bezpieczniejsze, pozwalają zapłacić z kilkutygodniowym opóźnieniem, dają możliwości korzystania z dodatkowych usług, takich jak zniżki w punktach handlowych i usługowych, ubezpieczenia, czy serwisy concierge w przypadku prestiżowych kart. Dodatkową, może nieco mniej popularną, ale za to bardzo pomocną z punktu widzenia posiadacza karty usługą jest tzw. chargeback.

Wyobraźmy sobie sytuację, kiedy robimy zakupy w internetowym sklepie. Płacimy za nie kartą i z niecierpliwością czekamy na zamówiony towar. Niestety przesyłka nie dociera. Zaczynamy z niepokojem zaglądać do skrzynki pocztowej, a tam ani śladu po oczekiwanym awizo. Dzwonimy więc do sklepu internetowego i dowiadujemy się, że paczka została wysłana. Tyle tylko, że do nas nie dotarła! Co można zrobić w takiej sytuacji, szczególnie jeśli siedziba firmy mieści się na drugim końcu Polski?

Oczywiście można składać reklamację we wspomnianym sklepie, a w ostateczności skierować sprawę do sądu. Problem w tym, że będzie to długotrwała i męcząca procedura. O niebo prostszym rozwiązaniem będzie telefon do banku i złożenie reklamacji. Instytucje biorące udział w obiegu plastikowych pieniędzy umożliwiają bowiem posiadaczowi karty skorzystanie z czegoś, co można na język polski przetłumaczyć jako obciążenie zwrotne (charge back). Rzecz polega na tym, że jeśli uznajemy, że transakcja za którą zapłaciliśmy kartą nie była zgodna z tym co nam obiecano, to możemy zwrócić się do banku o jej wycofanie.

Wtedy to bank, organizacja karciana, agent rozliczeniowy i akceptant (czyli punkt, w którym płaciliśmy kartą) zajmują się rozpatrywaniem całej sprawy. I to właśnie akceptant musi udowodnić, że transakcja miała miejsce i była prawidłowo przeprowadzona. Jeśli mu się to nie uda, to odpowiednia kwota zostanie zwrócona na rachunek naszej karty. Jedyny problem to czas jaki może trwać cała operacja. Banki mają na to 90 dni, ale w sytuacjach naprawdę wyjątkowych cały proces reklamacji może zostać wydłużony do 140 dni (Visa) i 180 dni (MasterCard). Jednak to, jak klient zostanie potraktowany w dużej mierze zależy od banku. W niektórych instytucjach, szczególnie posiadacze prestiżowych kart kredytowych, mogą liczyć na wcześniejsze, niejako wstępne anulowanie transakcji, do czasu rozpatrzenia całej reklamacji. To może być istotny ukłon w stronę klienta, szczególnie jeśli w grę wchodzi znaczna kwota.

Trzeba podkreślić, że chargeback dotyczy nie tylko transakcji związanych z nieudanymi zakupami w Internecie. Ta sama procedura może być zastosowana w przypadku telezakupów, gdzie również nie odbieramy towaru osobiście. W grę wchodzi również sytuacje, kiedy otrzymaliśmy zamówiony towar, ale był on uszkodzony. Podobnie jeśli nie jesteśmy zadowoleni z jakości usługi. Tu dość popularnym przykładem są wyjazdy turystyczne. Jeśli płaciliśmy kartą i okazało się, że nie otrzymaliśmy tego co nam obiecywano, czyli na przykład hotel nie miał tylu gwiazdek, ile miał mieć w umowie, to zamiast użerać się z biurem podróży wystarczy jeden telefon do banku.

Inny przypadek, to kiedy zwróciliśmy daną rzecz, a nie dostaliśmy pieniędzy z powrotem. Podobnie jeśli zapłaciliśmy za towar czy usługę w inny sposób, a karta i tak została obciążona. Zdarza się, że klient banku rezerwuje hotel przy użyciu karty kredytowej ale na miejscu płaci gotówką. Gdyby hotel jednak obciążył kartę kwotą za pobyt, to można dochodzić swoich praw używając procedury chargeback. Część przypadków reklamacji dotyczy sytuacji kiedy klient za pośrednictwem karty rezerwował hotel, ale musiał zrezygnować z wyjazdu. Jeśli odpowiednio wcześniej anulował rezerwację, to nie powinien ponosić żadnych kosztów. W innym przypadku hotel rezerwuje sobie zazwyczaj prawo, by pobrać z karty kwotę za jeden nocleg. Zdarzają się jednak pomyłki i mimo odwołania rezerwacji hotel może obciążyć klienta. Wtedy chargeback na pewno się przyda.

Zdarzają się też problemy z wypożyczalnią samochodów. Zazwyczaj potrzebna jest wstępna blokada środków na

karcie, a potem na koniec ostateczna płatność. Czasem jednak firma transportowa może obciążyć klienta dwukrotnie. Inny przypadek związany z wypożyczalnią, to dodatkowe obciążenia wystawiane przez nie, już po oddaniu samochodu (np. za lewarek, którego brakowało). W umowie z wypożyczalnią może być zapis, który pozwoli jej na ściągnięcie odpowiedniej kwoty z naszej karty. Jeśli uznamy, że jest ono bezzasadne, możemy się zwrócić o pomoc do banku.

Chargeback może się również okazać wybawieniem dla klientów, którzy skorzystali z usług firmy, która zbankrutowała. Taka sytuacja zdarzyła się w Polsce w 2004 roku, kiedy to splajtowała linia lotnicza Air Polonia. Pieniądze za odwołane loty bez problemu dostali ci, którzy płacili za bilety kartami a następnie reklamowali transakcje w banku. Oczywiście zastosowaniem chargeback są też transakcje oszukańcze, np. jeśli ktoś skopiował dane naszej karty i ukraść nam w ten sposób pieniądze.

Opisane powyżej obciążenie zwrotne jest niewątpliwie rozwiązaniem, które chroni posiadacza karty. Nie musi on w razie problemów występować na drogę sądową, a dzięki temu może liczyć na szybsze rozwiązanie problemu. Warto wiedzieć o takiej możliwości i korzystać z niej, jeśli ktoś będzie chciał nas oszukać. Trzeba jednak pamiętać, że posiadacz karty w takiej sytuacji też ma swoje obowiązki. Jeśli nie będziemy mieli odpowiednich dokumentów potwierdzających na przykład oddanie samochodu do wypożyczalni w nienaruszonym stanie czy anulowanie rezerwacji w hotelu, to bank mimo najlepszych chęci nie będzie nam mógł pomóc.

Maciej Kossowski
Wealth Solutions