

TIPY PRE OBCHODNÍKA: CHARGEBACK

Čo je to chargeback?

„Chargeback“ je reverzná transakcia – ak Váš zákazník reklamuje platbu napríklad z dôvodu, že jeho karta bola zneužitá pri platení vo vašom obchode, alebo že ste mu zaplatený tovar nedodali, banka si peniaze z vášho účtu vezme späť a pripíše ich naspäť na účet majiteľa karty.

Najčastejšími dôvodmi chargebackov sú:

- Podvod; majiteľ karty tvrdí, že transakciu neurobil
- Zneužitie stratenej alebo ukradnutej karty
- Obchodník nevráti peniaze zákazníkovi po tom, ako zákazník reklamuje a/alebo vráti tovar
- Ak zákazník nedostane tovar
- Ak zákazník nespoznáva transakciu na svojom výpise

Nasledujúce rady sú užitočné pre obchodníkov využívajúcich naše e-commerce služby:

- **Poznajte svojho zákazníka** – snažte sa získať čo najviac informácií o vašom zákazníkovi, napr. IP adresu, emailovú adresu, dôkaz o tom, že služba bola downloadovaná, a pod.
- **Zverejnite svoj reklamačný poriadok a pravidlá pri stornách** – ak máte pravidlá pre stornovanie objednávky, vrátenie tovaru a vrátenie peňazí, uverejnite ich na vašej web stránke, alebo s nimi oboznámte zákazníka pri platení.
- **Ukončenie pravidelných platieb (členské poplatky, dobíjanie kreditu, ...)** – ak vás zákazník požiada o zrušenie jeho pravidelných platieb, zrušte ich s platnosťou podľa požiadaviek zákazníka. Je dobrým zvykom, že svojho zákazníka o zrušení tejto služby písomne informujete.
- **Transakciu spracujte iba raz** – ubezpečte sa, že transakcie sú spracované a súbory odoslané iba raz, inak bude zákazník platbu reklamovať z dôvodu duplicitného spracovania.

Tipy ako predísť chargebackom:

- Hneď, ako vás zákazník kontaktuje, začnite problém riešiť
- Peniaze za vrátený tovar pošlite klientovi čo najskôr
- Spolupracujte so svojim zákazníkom pri reklamáciách
- Ak sa na vás obráti Trust Pay so žiadosťou o doplnujúce informácie a dokumenty, urýchlene nám ich pošlite

V takýchto situáciách platí, že čím rýchlejšie zareagujete, tým rýchlejšie bude spor vyriešený a Vy sa vyhnete finančnej škode.

Ak sa Vám napriek všetkému nepodarí zabrániť chargebacku z dôvodov zákaznickej nespokojnosti – hoci Vy viete dokázať, že zákazník dostal tovar či službu v poriadku, môžete chargeback namietať. Spor o chargeback s bankou zákazníka TrustPay spoplatňuje podľa podmienok uvedených v Zmluve.

V mnohých prípadoch sa stáva, že obchodník nevie dokázať svoju pravdu. Je to nemožné hlavne pri chargebackoch z dôvodu podvodu, alebo zneužitia ukradnutej alebo stratenej karty. Bohužiaľ, v prípade, ak ako online obchodník nemáte požadované dôkazy, ktoré akceptujú kartové spoločnosti a banky, neostáva iná možnosť, iba takýto chargeback akceptovať. .

V prípade akýchkoľvek otázok o chargebackoch a ich úspešnom vyriešení sa obráťte na zákaznícku podporu TrustPay na support@trustpay.eu