

ESCALION

Escalion
Chargeback útmutató

1. Mi a chargeback?

Alapfogalom az e-kereskedelemben. Chargeback-ról akkor beszélünk, ha egy sikeres e-vásárlást követően, a kártyatulajdonos indokoltnak vélt kérésére, a kártyát kibocsátó bank visszavonja a tranzakció összegét a kereskedőtől. A vásárló, a terhelést követő 120 napon belül, ezt minden további nélkül megteheti.

2. Mit jelent ez a kereskedő oldalán?

Azon felül, hogy a kereskedőtől levonják a vásárlás összegét, minden chargeback után chargeback díjat kell fizetnie. Ennek összege bankonként változhat, általában €15 és €35 között határozzák meg. A kártyatársaságok szigorú szabályozása kimondja, hogy egy kereskedői számlán, a chargeback esetek mekkora százalékát képezhetik a tárgyhavi összes forgalomnak. Ennek mértéke jelenleg VISA esetén 2%, Mastercard-nál 1,5%. A felelősség a kereskedői számla tulajdonosát terheli, az előírt értékek meghaladása büntetést, végső esetben pedig a számla bezárását vonhatja maga után.

3. Milyen esetekben folyamodik ehhez a megoldáshoz a kártyatulajdonos?

Két fő esettípus:

- A leggyakoribb ok az, hogy a vásárló elégedetlen a szolgáltatással. Előfordul, hogy meg sem érkezik a termék, vagy nem éppen azt kapja, ami a weboldalon fel van tüntetve.
- Érthető módon, a kártyatulajdonos akkor is mindent megtesz, hogy visszakapja a szolgáltatás árát, ha a tudta nélkül használták kártyaadatait a vásárláshoz, vagyis kártyacsalásról van szó.

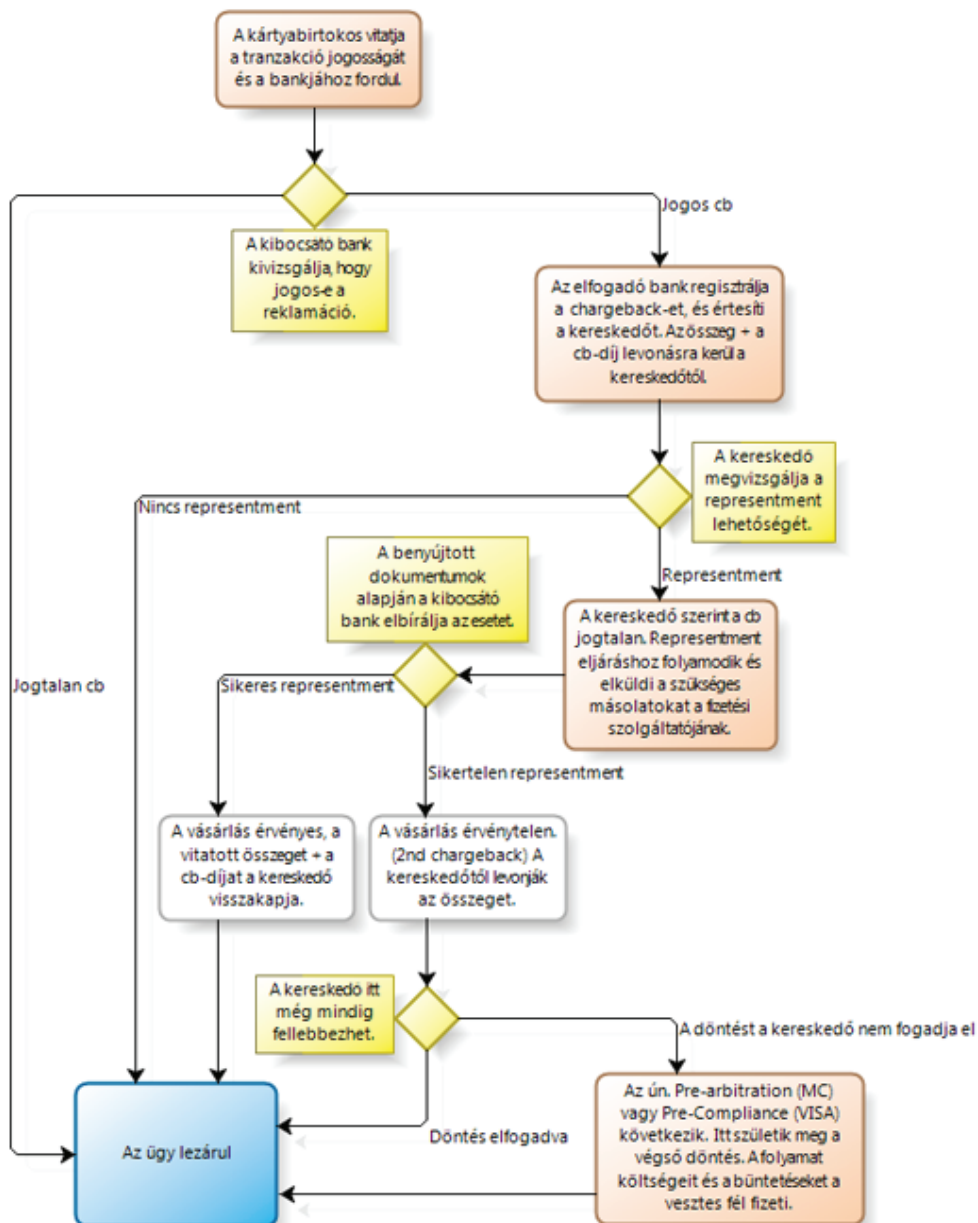
Mivel a procedúrát a kibocsátó bank indítja el, annak keretei és átfutási ideje is nagyban függ az adott banki rendszertől. A művelet jogossága egyik esetben sem evidens, a banknak meg kell ítélnie, hogy a hozzáférhető információk alapján a chargeback-et jogosnak tartja vagy sem, és e szerint eljárni.

4. A chargeback folyamata, szereplői

1. A kártya tulajdonosa felkeresi a bankját, hogy visszaigényelje a vitatott tranzakció összegét. Az első kérdés a bank részéről általában az, hogy a vásárló reklamált-e már a kereskedőnél.
2. Ha igen, a bank az akkor rendelkezésre álló információk alapján dönthet úgy, hogy nem jogos a reklamáció és a folyamat lezárul.
3. Ha a kibocsátó bank jogosnak ítéli a reklamációt, a további lépéseket a bank ügykezelése határozza meg:
 - a) vagy kapcsolatba lép az elfogadó bankkal, hogy fényt derítsen a részletekre mielőtt döntés születik, ez az ún. retrieval eljárás. A kereskedő számára ez a kedvezőbb, mert a chargeback díj így nagyobb valószínűséggel kerülhető el. A vita vagy igazoló dokumentumok bemutatásával vagy visszautalással (refund) rendezhető.

- b) gyakoribb eset, hogy a kibocsátó bank azonnal jóváírja az összeget a kártyához tartozó számlán és a kapott információk alapján elindítja a folyamatot, hogy visszavonja azt az elfogadó banktól. Ez esetben beszélünk chargeback-ról.
4. Az elfogadó bank regisztrálja a beérkezett chargeback kérést, majd értesítést küld a fizetési szolgáltatónak (Payment Service Provider) és a kereskedőnek, a vitatott összeg plusz a chargeback díj pedig levonásra kerül a kereskedőtől.
 5. Ezen a ponton kap szerepet a kereskedő a folyamatban, eldönti, hogy jogosnak ítéli-e a panaszt.
 - a) Ha nem fellebbez, a folyamat itt lezárul.
 - b) Ha a kereskedő vitatja a chargeback jogosságát, ún. representment eljárást indít*, és fizetési szolgáltatója segítségével elküldi a rendelkezésére álló dokumentumokat, amelyek a terhelés jogosságát igazolják. Ezt a chargeback időpontjától számítva 10 napon belül teheti meg.
 6. Sikeres representment esetén a kereskedő visszakapja a tranzakció összegét és a chargeback díjat is.
 7. A sikertelen representment-et követő, esetleges további vitát a bank és a kereskedő között már a kártyatársaságok bevonásával döntenek el.

5. A chargeback folyamata ábrával szemlélítve



*Bizonyos szituációkban a chargeback automatikus representment státuszt kap, pl. 3D Secure tranzakciók, vagy olyan vásárlások esetében, ahol az összeg visszafizetése már megkezdődött a chargeback elindítását megelőzően, a kereskedő részéről (refund).

6. Mit tehet a kereskedő?

Célszerű mindent megtenni a chargeback megelőzése érdekében. Az ügyfélszolgálat szerepe itt kulcsfontosságú, a legtöbb chargeback megelőzhető a kereskedők által elkövetett tipikus hibák elkerülésével.

A chargeback megelőzés érdekében ajánlott:

- *Duplán ellenőrizni az alábbiakat:*
 - a) Minden olyan reklamáció esetén, ahol a termék ellenértéke jogosan megilleti a vásárlót (nem teljesített szolgáltatás, visszáru, stb.), az összeget haladéktalanul vissza kell juttatni a vásárló számára. Ezt célszerű ugyanazon tranzakció visszafordításával, ún. refund művelettel megtenni.
 - b) Megújuló előfizetés esetén, annak lemondását követően ne keletkezzen több automatikus terhelés az érintett ügyfél számláján.
- *Teljes körű tájékoztatás:*
Sok esetben a vásárló azért fordul a bankhoz, mert nincs tisztában azzal, hogy mi a követendő reklamációs eljárás. Nem csak ajánlott, de kötelező is a weboldalon, jól látható helyen elhelyezni a panaszkezeléssel és jóváírással kapcsolatos szabályzatot.
- *A kereskedő egyértelmű megjelölése a számlakivonaton:*
Ezzel elkerülhetőek az olyan esetek, amelyek abból erednek, hogy a kártyatulajdonos nem tudja beazonosítani a tételt a banki kivonatan.
- *Kompetens, segítőkész ügyfélszolgálat (ha indokolt, 0-24 elérhetőséggel):*
Ha az ügyfél a reklamáció során nem tud kapcsolatba lépni a webáruházzal, vagy nem kap kielégítő választ, a bankhoz fordul segítségért.
- *Csalásvédelem*
Ennek szükségessége az iparágtól, az üzleti modelltől függ. Amennyiben a kereskedőnek nem áll módjában ezt elvégezni, fontos, hogy olyan fizetési szolgáltatóval szerződjön, aki ellátja helyette az ezzel kapcsolatos teendőket.

A hatékony chargeback kezelés érdekében elengedhetetlen:

- *Chargeback kontroll:*
Fontos a chargeback státuszok nyomon követése a biztosított adminisztrációs felületen, hogy az ilyen esetek mértéke az előírt szint alatt maradjon.
- *Csalók kitiltása:*
Ha a chargeback kártyaadattal való visszaélés miatt következett be, a szükséges lépések megtétele annak érdekében, hogy a kártyacsaló további károkat ne okozhasson.
- *Jogtalan chargeback esetén élni a fellebbezés lehetőségével:*
Fontos, hogy a kereskedő tisztában legyen a jogaival, és ha vitatja a chargeback jogosságát, indítson representment eljárást.
- *Globális tiltólista:*
Az Escalion I²P fizetési rendszere a chargeback eljárások során kompromittálódott kártyákat és vásárlókat automatikusan tiltólistára helyezi.

7. Terminusok, amelyek a fenti dokumentumban nincsenek kifejtve

- Elfogadó bank: Az a pénzintézet, amely processzor bankként vesz részt a fizetési folyamatban. A kereskedő bankjaként is szokás hivatkozni rá.
http://en.wikipedia.org/wiki/Acquiring_bank
- Kibocsátó bank: A vásárló bankja, ahol a vásárláskor használt bankkártyához, hitelkártyához tartozó számlát vezeti.
http://en.wikipedia.org/wiki/Issuing_bank
- Kártyatársaságok: A fizetési infrastruktúra tulajdonosaként, azt működtető és szabályozó szervezetek. Az öt legnagyobb márka jelenleg: Visa, MasterCard, American Express, Discover, és a JCB.
http://en.wikipedia.org/wiki/File:Card_schemes4.jpg
- Fizetési szolgáltató: A PSP (Payment Service Provider) olyan fizetési szolgáltató, amely az e-kereskedelem szereplői, az online kereskedők számára nyújt kényelmes technológiát, ügyfélszolgálatot, biztonsági és csalásvédelmi szolgáltatásokat. Az Escalion egy PSP.
http://en.wikipedia.org/wiki/Payment_service_provider
- Kereskedői számla: A kereskedői számla (merchant account) egyfajta bankszámla, mely lehetővé teszi egy kereskedő számára, hogy bankkártyás és hitelkártyás fizetést is elfogadjon vásárlóitól.
http://en.wikipedia.org/wiki/Merchant_account
- CTR: Chargeback-to-Transaction Ratio: A kártyatársaságok által egy kereskedői számlára előírt, megengedett chargeback százalék. Ez az érték kártyatársaságonként eltér.
- Refund: Egy tranzakció összegének jóváírását jelenti a terhelt számlán. Leggyakoribb oka, hogy a vásárló nem elégedett a termékkel, szolgáltatással.
- Storno vagy Void: Egy tranzakció visszafordítását jelenti, még azt megelőzően, hogy elküldésre került volna a bank felé. Előnye, hogy nem történik pénzmozgás, nem terheli meg a bank a vásárló számláját, a zárolás feloldásra kerül, és a folyamat lezárul.
- 3D Secure: A 3D Secure egy biztonsági protokoll az illetéktelen kártyahasználat visszaszorítására.
<http://personalbanking.bankofireland.com/credit-cards/3d-secure/>
- Card not present vásárlás: Olyan tranzakció, melynek során a kártyabirtokos nem mutatja be a fizikai kártyát a kereskedő felé, a vásárlás pillanatában. Hagyományosan a Card Present vásárlásokkal szemben határozzák meg, amely a személyesen végrehajtott bankkártyás vásárlásokat fedi le.
http://en.wikipedia.org/wiki/Card_not_present_transaction