

Proces chargeback (obciążenie zwrotne)

W celu uzyskania informacji o procedurze zwrotu środków za anulowaną usługę turystyczną lub imprezę masową (np. koncert), która była opłacona kartą kredytową lub kartą debetową Citi Handlowy, w pierwszej kolejności zalecamy podjęcie próby bezpośredniego kontaktu z Usługodawcą.

W przypadku, gdy bezpośrednia próba wyjaśnienia sprawy z Usługodawcą nie przyniesie rezultatu, a zgodnie z zawartą umową Klientowi przysługuje prawo dochodzenia zwrotu zapłaconej kwoty, Bank może w imieniu Klienta podjąć działania mające na celu odzyskanie reklamowanej kwoty na zasadach procesu chargeback.

Chargeback jest to usługa świadczona przez Bank na rzecz Klienta jako dodatkowa możliwość rozwiązania sporu z Usługodawcą. Wyjaśniamy, że Bank występuje do Instytucji rozliczającej Usługodawcę z żądaniem zwrotu reklamowanej kwoty transakcji, powołując się na informacje oraz dokumenty uzyskane od Klienta, świadczące o nieprawidłowości obciążenia.

Złożenie reklamacji w ramach usługi chargeback możliwe jest w serwisie Bankowości Internetowej Citibank Online w zakładce Kontakt → Napisz nową wiadomość → Reklamacje → Transakcje kartą/Bezpieczeństwo → Zwrot transakcji (chargeback). W treści zgłoszenia prosimy o podanie szczegółów reklamowanej transakcji, takich jak: data i kwota transakcji, nazwa Usługodawcy oraz krótkiego opisu zaistniałej sytuacji, powołując się jednocześnie w swoim zgłoszeniu na proces chargeback.

W informacji zwrotnej na przesłane zgłoszenie Bank poprosi o dokumenty potwierdzające niezasadność reklamowanego obciążenia, w tym.:

- kopię korespondencji z Usługodawcą, będącej próbą wyjaśnienia sprawy/uzyskania zwrotu,
- kopię anulowania rezerwacji (ze wskazaniem daty),
- kopię zapisu z regulaminu Usługodawcy potwierdzającego zasadność zwrotu środków w zaistniałej sytuacji.

Dodatkowo podkreślamy, iż każda sprawa jest rozpatrywana indywidualnie, tym samym ostateczne ustalenie czy istnieje możliwość procesowania danej sprawy będzie możliwe po analizie wymaganych dokumentów. W przypadku, gdy zgodnie z regulaminem usługi, wpłacona kwota jest bezzwrotna, ewentualny zwrot jest jedynie dobrą wolą Usługodawcy, a Bank nie będzie miał podstaw do rozpoczęcia procesu chargeback.

Citi Handlowy