

Droży Klienci,

zdajemy sobie w pełni sprawę, że ograniczenia w funkcjonowaniu wielu branż związane z pandemią COVID-19 stanowią dla Państwa firmy wyzwanie biznesowe, logistyczne i finansowe. Jednym z najważniejszych skutków restrykcji jest brak możliwości dostarczenia produktów lub realizacji usług, które zostały już opłacone przez klientów kartą płatniczą.

Jak zatrzymać klienta? – nasze rekomendacje

Jeżeli Państwa firma nie jest w stanie wywiązać się obecnie z realizacji zobowiązań wynikających ze sprzedaży towarów i/lub usług wskutek pandemii COVID-19 lub też restrykcji czy ograniczeń wprowadzonych w związku z pandemią, w oparciu o zalecenia organizacji kartowych rekomendujemy następujące działania, których celem jest utrzymanie klientów czy też przeprowadzenie we właściwy sposób obsługi otrzymanych reklamacji.

1. Podjęcie niezwłocznie proaktywnego kontaktu z klientem w celu ustalenia alternatywnego sposobu dostawy zakupionych towarów czy realizacji świadczonych usług przy czym alternatywne sposoby obejmować mogą:
 - ✓ wystawianie voucherów umożliwiających wykorzystanie uregulowanych płatności z przeznaczeniem na realizację usługi lub dostawę towaru w późniejszym terminie
 - ✓ przyznanie klientowi „punktów kredytowych”, które mogą zostać wykorzystane na inne produkty lub usługi z Państwa oferty, w innym terminie
 - ✓ zawieszenie obciążania klienta opłatami (w przypadku usług cyklicznych)
 - ✓ nie pobieranie opłat i prowizji dodatkowych, które są konsekwencją niewykorzystania ich przez klienta (np. opłata *no show*)
2. Jeżeli klient nie zgodzi się na zaproponowane rozwiązania lub nie jest możliwy alternatywny sposób dostarczenia produktu i/lub usługi powinni Państwo przeprowadzić transakcję uznania na rzecz klienta, aby w trybie niezwłocznym nastąpił zwrot środków na konto klienta i nie została rozpoczęta procedura obciążenia zwrotnego (*chargeback*) inicjowana przez użytkownika karty.

Poinformuj First Data Polska!

Jeżeli klient rozpocznie jednak procedurę reklamacyjną obciążenia zwrotnego (*chargeback*) pragniemy Państwa zapewnić, o pełnym wsparciu. Posiadamy blisko 30-letnie doświadczenie rynkowe w obsłudze płatności kartowych i we współpracy z akceptantami, wydawcami kart i organizacjami płatniczymi.

W przypadku zainicjowania procedury *chargebacku* poprosimy Państwa o przekazanie nam informacji o sposobie refundacji za niezrealizowaną usługę lub dostawę zakupionego towaru. Nasze systemy rejestrują wyłącznie zwrot środków na kartę użytą przez klienta przy zakupie.

Pełna wiedza na temat decyzji klienta – czy zaakceptował lub odrzucił alternatywną propozycję realizacji usługi lub dostawy produktu oraz czy otrzymał refundację (gotówką, przelewem, zwrot na inną kartę) - pozwoli nam skutecznie przeprowadzić proces reklamacyjny w imieniu akceptanta.

Jeżeli mają Państwo dodatkowe pytania lub wątpliwości zapraszamy do kontaktu z Centrum Obsługi Klienta, tel. 22 515 30 05.

Z poważaniem,
Zespół First Data Polska S.A.