

EK-2 Ters İbraz (Chargeback) Prosedürü

Ters ibraz (Chargeback) nedir?

Ters ibraz; Visa, Mastercard, Amex, Troy gibi uluslararası ödeme kuruluşlarının şartları arasında yer alan ve kart kullanıcısını korumayı amaçlayan kuraldır. Kredi kartı hamilleri, gerçekleştirmiş oldukları işlemler karşısında iş yeri ile sorun yaşarsa veya kendisi tarafından gerçekleştirilmemiş işlemler olduğunu tespit ederlerse; bu işlemlerle ilgili olarak kartı veren bankaya harcama itirazı (chargeback) başvurusunda bulunma hakkına sahiptir. Bu işleme “ters ibraz” denir. Bu itiraz ilk olarak kart sahibi tarafından kartının ait olduğu bankaya yapılır ve banka tarafından işlemin yapıldığı iş yerine bu talep iletilir. İlgili banka da iş yerinden itiraza konu olan işlem ile ilgili detayları talep eder. Talep edilen detayların yetersiz olması durumunda kart sahibi haklı bulunursa, itiraz edilen işlem tutarı iş yeri bankası tarafından ilgili iş yerinden tahsil edilir ve kartın ait olduğu bankaya aktarılır. Bankalar tüm bu işlemlerde kart kuruluşlarının kurallarına uymak zorundadırlar. Uygulanan prosedür, belirli bankalara ya da sadece Türk bankalarına uygulanan bir prosedür değildir. Kart kuruluşlarının kurallarının geçerli olduğu her yerde itiraz şekli aynıdır. Yani yurt içi ya da yurt dışı kartlı alışverişlerde ters ibraz şekli değişmez. iyzico olarak biz bu süreçleri dikkatli bir şekilde araştırıp sizinle ve/veya müşteriyle iletişime geçiyor ve birkaç hafta içinde çözüm bulmaya çalışıyoruz.

Ters ibraz (Chargeback) prosedürü nasıl işler?

Ters ibraz işlemlerinde genellikle aşağıdaki prosedür işlemektedir: - Kart sahibi, kartın ait olduğu bankaya itirazını iletir. - Kart sahibi banka, bu itirazı iş yeri bankasına yönlendirir. - İş yeri bankası da ilgili itirazı iş yerine sunar ve işlem ile ilgili belgeleri talep eder. - İş yeri ilgili belgeleri bankaya iletir. - Eğer iş yerine tanınan sürede hiç belge iletilmediyse veya gönderilen belgeler yeterli görülmezse, itiraz edilen tutar iş yeri hesabından çekilir ve kart sahibi bankaya iade edilir. -Gelen belgeler yeterli görülürse, kart sahibi tarafından başlatılan itiraz reddedilir. Süreç sonunda sağlanan belge ve bilgilerin kartı veren banka tarafından yetersiz/geçersiz bulunması durumunda, kart hamilinin itiraz sürecini devam ettirme hakkı vardır. Bu durumda itiraz, iş yeri bankasına tekrar iletilir ve iş yeri bankası tarafından konu ile ilgili yeni bilgi/belge talebi yapılabilir.

Kart hamilleri hangi nedenler ile ters ibraz (Chargeback) talebinde bulunabilir?

Ters ibraz talepleri genelde şu nedenler ile gerçekleşmektedir;

- Belge talepleri
- Kart hamilinin işlemi hatırlamaması
- Kart hamili onayı dışında gerçekleşen işlemlere itirazlar (Dolandırıcılık İtirazları)
- Süreç hatası itirazları (Mükerrer işlem, İşlem tutarında farklılık, vb.)
- İptal/İade işlem itirazları
- Ürün/Hizmet temini itirazları
- Satın alınan ürün/hizmetin hasarlı/kusurlu/tarif edildiği gibi olmadığı itirazlar
- Provizyon hatası itirazları

Kart sahipleri ters ibraz (Chargeback) talebinde bulunabilme süreleri ne kadardır?

İtiraz süresi, itirazın nedenine göre değişiklik göstermekte olup, hiçbir koşulda işlemin karta yansımaya tarihinden itibaren 540 günü aşamaz. Bu süre içerisinde kalmak koşuluyla kart hamillerinin: - Ürün/hizmet temini ile ilgili itirazlarda, beklenen teslim tarihinden, - İade /iptal belgesi söz konusu olduğunda, iade/iptal belge tarihinden, - Diğer itiraz türlerinde ise işlemin karta yansımaya tarihinden itibaren en fazla 120 günlük itiraz süreleri vardır. - Otel işlemlerinde otelden ayrılma (check-out) tarihi, araba kiralama işlemlerinde arabanın iade edildiği gün işlem tarihi olarak kabul edilir.

Ters ibraz (Chargeback) durumunda hangi belgeler geçerlidir?

Bu durumda geçerli olacak belgeler, itiraz sebebine göre farklılık gösterebilmektedir. İtiraz durumunda en çok geçerliliği olan belge, kargo firması tarafından işlem sahibine imzalatılmış olan teslimat belgesidir. Burada önemli olan imzanın işlem sahibine ait olmasıdır. Farklı kişilerce imzalanan belgeler banka tarafında geçerli olmayacaktır. Genel olarak ters ibraz durumunda üye iş yerinin iletmesi gereken belgeler (fatura , kargo teslim belgesi, kart sahibi ile yapılan sözleşme, sipariş detaylarını gösteren belgeler vb.) olarak sıralanabilir. Belgeler bankaya iletdikten sonra, itiraz prosedürünün sonucu iş yeri ve kart sahibi bankaları tarafından belirlenecektir.

Ters ibraz (Chargeback) oluşması durumunda iade nasıl yapılmalıdır?

İptal/iade işlemleri mutlaka ilgili işlemin yapıldığı karta yapılmalıdır. Kullanıcının talebi nedeniyle farklı bir karta, isme ya da bir banka hesabına EFT/havale olarak yapılmamalıdır.

Ters ibraz (Chargeback) riskini arttıran unsurlar nelerdir?

Fraud kontrolü ile sahtecilik oranlarını en aza indirmek için aşağıdaki unsurlar dikkate alınmalıdır: - Denenen işlemin başarılı olarak sonuçlanmamasına rağmen, aynı veya farklı kartlar denenerek işlem yapılmaya çalışılması, - Anlamsız, ücretsiz e-posta adresleri kullanılması, - Aynı kartla kısa süre içerisinde, düşük tutarlı birçok ödeme denemesinin yapılması, - Ödeme yapılırken kullanılan kart ile ilgili olarak, bankadan, çalıntı-kaybolan kart uyarısı gelmesi, - Aynı IP adresi üzerinden, kısa süre içerisinde farklı kartlar ile ödeme yapılmaya çalışılması, - Daha önce platform üzerinde yasaklanmış bir kart ile ödeme yapılmaya çalışılması, - Aynı kartın 30 gün içerisinde farklı bir IP adresi üzerinden kullanılması, - Aynı IP adresi üzerinden bir günde üçten fazla işlem yapılması, - Aynı kart ile farklı son ödeme tarihleri denenerek ödeme yapılmaya çalışılması, - Tek bir kart ile farklı IP adresleri üzerinden işlem yapılmaya çalışılması.

3D Secure Sistemi’ni kullanabilir miyim?

iyzico, riskli gördüğü bazı iş modelleri için 3D Secure seçeneğini zorunlu tutmaktadır. Ancak, 3D Secure seçeneği firmanız için zorunlu tutulmamasına rağmen, talebiniz tanımlanması yönünderse Bize Ulaştın bölümü üzerinden bilgi verebilirsiniz. Ekibimiz hızlı bir şekilde size yardımcı olacaktır. Bunun yanı sıra iyzico Kontrol Paneli üzerinden "Tutar Bazlı 3DS" seçeneği sayesinde, belirlediğiniz bir tutarın üzerindeki alışverişlerin 3DS olarak gerçekleşmesini sağlayabilirsiniz.

Ters ibraz (Chargeback) ile ilgili daha fazla bilgiye nereden ulaşabilirim?

Pazaryeri üye iş yerlerimiz için harcama itirazı (ters ibraz/chargeback) taleplerine yönelik uygulamalarımız hakkındaki el kitabına buradan ulaşabilirsiniz. iyzico Sanal POS üye iş yerlerimiz için Harcama itirazı (ters ibraz/chargeback) taleplerine yönelik uygulamalarımız hakkındaki el kitabına buradan ulaşabilirsiniz.