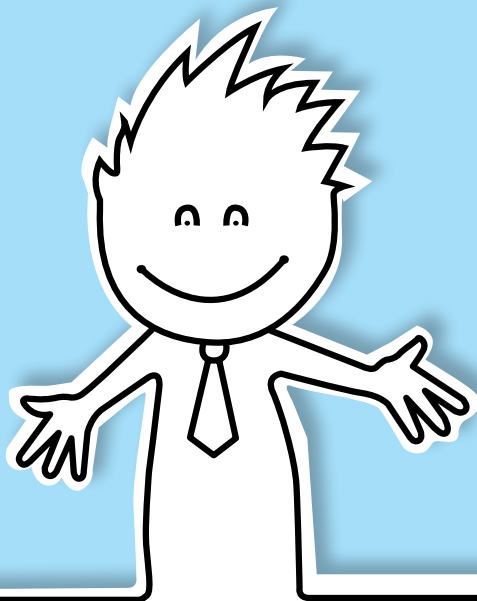


Przewodnik po kartach płatniczych



Wstęp

Karty płatnicze czym są, każdy wie, no prawie każdy. Bo gdyby podzielić liczbę kart przez liczbę ludności, to każdy Polak, niezależnie od wieku, powinien być posiadaczem przynajmniej jednej karty. Oczywiście nie jest to prawda, w wielu portfelach Polacy mają po kilka kart, a spora liczba osób nie korzysta w ogóle z plastiku. Polacy generalnie lubią „szelest gotówki”. Jednak popularność płatności bezgotówkowych rośnie, bo dynamicznie rosną możliwości użycia karty, nie tylko w sklepach czy punktach usługowych. Skoro są tak popularne – porozmawiajmy o nich. Nasz Fryderyk ma trochę pytań i wątpliwości, a chce, by płacenie kartą było wygodne i bezpieczne.



Co to jest właściwie system kart płatniczych?

Płacimy kartą za towar, a gotówka trafia do sprzedawcy, któremu zapłaciliśmy. Zdecydowanie nie jest to tak proste. Za zrealizowanie transakcji zapłaty kartą płatniczą odpowiada cały skomplikowany system rozliczeń – system kart płatniczych – połączony w sieć, w której głównymi graczami jesteśmy my – konsumenci, ale także wydawcy kart, agenci rozliczeniowi, akceptanci i organizacje płatnicze.



Kto jest kim w tym systemie?

Wydawca kart – najczęściej bank, ale także inny podmiot wydający kartę konsumentowi.

Akceptant – sprzedawca przyjmujący zapłatę kartą płatniczą za towary lub usługi, zazwyczaj za pomocą specjalnego terminala (miejsce, w którym znajduje się taki terminal, nazywa się POS, z ang. point of sale – punkt handlowo-usługowy).

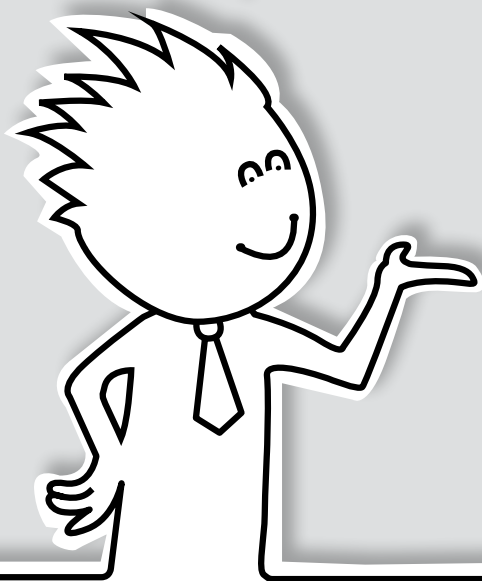
Agent rozliczeniowy – centrum rozliczeniowe – instytucja, która autoryzuje i rozlicza transakcje kartami płatniczymi. Podmioty te zazwyczaj mają podpisane umowy z akceptantami, określające zasady rozliczania i przekazywania płatności. To właśnie agenci rozliczeniowi zazwyczaj tworzą specjalne systemy, które umożliwiają autoryzację zapłaty i czuwają nad standardem bezpieczeństwa tego procesu.

Konsument – posiadacz karty płatniczej dokonujący płatności kartą.

Organizacja płatnicza – to instytucja zrzeszająca wydawców kart oraz często agentów rozliczeniowych w ramach jednego systemu płatniczego, udostępniająca im swoje logo. Główną jej rolą jest dostarczenie infrastruktury technicznej, umożliwiającej autoryzację transakcji w skali ogólnoswiatowej lub lokalnej. Organizacja określa generalne zasady przyjmowania i rozliczania kart, opracowuje standardy w procesie użytkowania kart płatniczych oraz tworzy nowe usługi, produkty i technologie związane z kartami płatniczymi. Jeżeli zatem na naszej karcie płatniczej widnieje logo Visa, Mastercard czy American Express, oznacza to, że właśnie ta organizacja wyznaczyła główne zasady dotyczące realizacji transakcji płatniczej przy użyciu tej karty. Oznacza to też, że wydawca karty spełnił standardy i wymogi narzucane przez daną organizację płatniczą.

Jak to działa, jak właściwie przebiega transakcja?

PIN
1 2 3 4 5
6 7 8



Upraszczając, płacimy u sprzedawcy kartą płatniczą przy użyciu terminala, informacja o żądaniu zapłaty konkretnej kwoty przekazywana jest za pośrednictwem agenta rozliczeniowego do wydawcy karty. Wraz z tą informacją agent rozliczeniowy pośredniczy także w przekazaniu informacji niezbędnych do autoryzacji transakcji, tzn. weryfikowane są dane właściciela karty, rodzaj karty oraz posiadanie przez jej właściciela środków finansowych umożliwiających wykonanie zapłaty. Proces autoryzacji często wymaga od konsumenta potwierdzenia transakcji kodem PIN, choć w przypadku transakcji zbliżeniowej do kwoty 50 zł wystarczy tylko zbliżenie karty do czytnika. To najczęściej stosowany w Polsce tzw. czterostronny system kart płatniczych.

Kolorowy kawałek plastiku i co jest na nim zapisane, że działa jak pieniądze?



Jakie są rodzaje kart?

Zastosujmy podział najbardziej oczywisty – według sposobu rozliczania transakcji, choć, **jak zawsze, ważne są szczegóły i zawsze z wydającym nam kartę, najczęściej bankiem, trzeba te szczegóły wyjaśnić i doprecyzować.**

Karty debetowe – absolutny lider na rynku, prawie 78% kart w naszych portfelach jest właśnie tego typu. Wydawane przez większość banków w pakiecie do rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego. Kupujemy lub wypłacamy za ich pośrednictwem gotówkę, np. w bankomacie, do wysokości zgromadzonych na rachunku środków.

Karty kredytowe – to tak naprawdę „kredyt w karcie”, nie musimy mieć nawet rachunku bieżącego, by korzystać z przyznanego przez bank limitu kredytowego, płacąc kartą. Te karty wymagają na pewno pewnej dyscypliny z naszej strony. Wydawca karty, zazwyczaj bank, wyznacza tzw. okres bezodsetkowy, w którym korzystamy z nieoprocentowanego kredytu. Zazwyczaj okres rozliczeniowy to 28-31 dni. W zależności od banku jest jeszcze wyznaczany okres na spłatę zadłużenia bez odsetek (ustalany indywidualnie w zależności od banku i typu karty – zazwyczaj około 20-25 dni).

Karty obciążeniowe, zwane chargé, mamy miesięczny przyznany limit kredytowy (możemy go indywidualnie negocjować, np. podnieść, bo planujemy wyjazd na wakacje). Zsumowane wydatki poczynione do wysokości tego limitu są zazwyczaj raz w miesiącu „zdejmovane” automatycznie przez bank z rachunku posiadacza karty. Tego typu kart jest relatywnie mało na rynku, choć wydają się bezpieczne z punktu widzenia panowania nad swoimi wydatkami.

Karty przedpłacone, zwane **prepaid cards** – w swojej dawnej postaci właściwie nie istnieją bądź wygasną wraz z upływem daty ważności. Były kiedyś bardzo popularne – na okaziciela, czyli niespersonifikowane, bez konta, pieniądze załadowane bezpośrednio na kartę, czyli rachunek techniczny karty, były źródłem transakcji bezgotówkowych. To nie zapewniało transparentności przepływu pieniędzy, co zakwestionowała Komisja Nadzoru Finansowego. Obecnie dobra forma edukacji finansowej młodych konsumentów, bo takiej karty może używać osoba niepełnoletnia. Środki na karcie pochodzą z konta rodzica, on nadaje PIN, ustala limity wydatków, ma podgląd wydatkowania, takie plastikowe kieszonkowe.

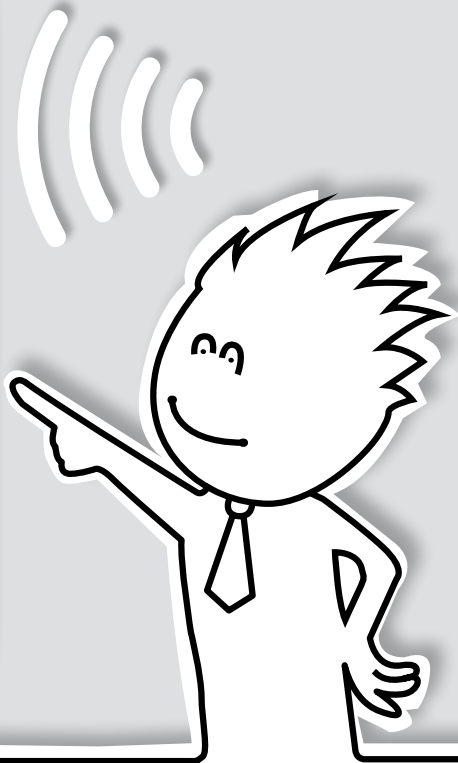
Nie jest to typ karty, choć często tak ją nazywamy, tylko funkcja płatności


Zdecydowana większość wszystkich kart płatniczych – bo niemal 80% posiada funkcję płatności zbliżeniowych, czyli ma moduł bezstykowy. Niezależnie od typu wcześniej omówionych kart w rękach Polaków jest 29,6 mln sztuk kart umożliwiających płatność zbliżeniowo. Większość terminali również obsługuje tego typu płatności.

Polacy są jej absolutnymi liderami i fanami, jeżeli chodzi o użycie. I to seniorzy!

Dlatego zatrzymajmy się chwilę przy kartach zbliżeniowych

Jeszcze niedawno, gdy wydawcy kart, najczęściej banki, niejako z automatu wręcały nam kartę z funkcją zbliżeniową, zastanawialiśmy się, po co nam to i czy jest to bezpieczne. Można było sobie wyobrazić, że przechodzimy obok terminala, a on "wyłapuje" naszą kartę i już po pieniądzach. Haker w miejscu publicznym, który zeskanuje naszą kartę przez portfel, lub współpracujący ze sobą przestępca – jeden skanuje, a drugi w tym czasie płaci smartfonem. Takie wątpliwości brano pod uwagę, gdy na rynek wchodziły karty zbliżeniowe. W badaniach okazało się, że teoretycznie różne rzeczy są możliwe, ale ... w laboratorium, bo są szalenie skomplikowane, biorąc pod uwagę m.in. zabezpieczenia stosowane przez systemy płatnicze. A wszystko to dla zakupów do 50 zł?





Takie obawy to chyba przeszłość, bo Polacy są absolutnymi liderami w transakcjach zbliżeniowych w Europie, robimy ich najwięcej. Traktujemy zapewne wtedy kartę jako bezpieczną portmonetkę. Czujemy się bezpiecznie, bo nie wypuszczamy karty z ręki, a nawet kilkakrotne zbliżenie do terminala nie powoduje zwielokrotnienia transakcji, bo każda chroniona jest unikalnym jednorazowym kodem bezpieczeństwa. Ponadto, gdy jednak ktoś dokona kilku transakcji zbliżeniowo bez naszej autoryzacji, zostaniemy obciążeni kwotą do 50 euro, a przy tradycyjnym użyciu karty ta suma naszej odpowiedzialności przed zastrzeżeniem karty to 150 euro. O czym jeszcze warto wiedzieć? Karty zbliżeniowe mogą być rozliczane on-line i off-line. W przypadku tych drugich, gdy sklep nie łączy się w trakcie transakcji z bankiem, tylko jest ona rozliczana później, możemy przekroczyć limit środków i wpaść w debet.

Mamy nadzieję, że Fryderyk dostał całkiem sporą porcję informacji, ale skoro tak lubimy płatności zbliżeniowe, to trochę o nich podyskutujmy.

Czy taka karta czymś się wyróżnia?

Nie, wygląda tak samo, jak każda standardowa opisana wcześniej karta, ma tylko piktogram – rysunek rozchodzących się 4 fal radiowych.

Czy zawsze mogę płacić zbliżeniowo?

To nie zależy od typu karty wyposażonej w funkcję płatności zbliżeniowych, tylko od tego, czy dany terminal jest wyposażony w czytnik obsługujący tego typu płatności.

Zbliżeniowo płacę do 50 zł?

Zasadniczo tak, choć wyjaśnijmy kilka sytuacji:

Płacimy za zakupy o wartości poniżej 50 zł, zbliżamy kartę i koniec transakcji.

Kolejny raz płacimy zbliżeniowo, transakcja nie dochodzi do skutku, jesteśmy proszeni o wpisanie kodu PIN. I bardzo dobrze, to dla naszego bezpieczeństwa, czy też bezpieczeństwa naszych finansów. Po przekroczeniu pewnej sumy wydatków lub liczby transakcji zbliżeniowych, to zależy od polityki wydawcy karty, jaki wariant wybierze, będziemy poproszeni o zatwierdzenie transakcji kodem PIN, dla upewnienia się, że to my dokonujemy szybkich codziennych płatności zbliżeniowych naszą kartą.

Zbliżamy kartę, kwota transakcji jest wyższa niż 50 zł, czasem złośliwie o 50 groszy, wtedy wbijamy kod PIN na terminalu, ale nie musimy nigdzie wkładać karty i w ogóle wypuszczać jej z ręki. Po prostu zbliżeniowo możemy opłacić każdą sumę transakcji, ale powyżej 50 zł zatwierdzić ją kodem.

Czy płatność zbliżeniowa jest bezpieczna?

Gwarantuje to najwyższy poziom zabezpieczeń technologicznych po stronie systemu płatniczego, o którym pisaliśmy wcześniej, ta karta aktywuje się w trakcie transakcji na ułamek sekundy po wpisaniu transakcji do terminala i w niewielkiej odległości.

A jak dotknę terminala 2 lub 3 razy, to kilka razy znikną mi pieniądze?

To dość oczywista wątpliwość. Słyszymy przecież czasem w sklepie: „za szybko, proszę jeszcze raz zbliżyć, coś nie połączyło...”, w końcu dochodzi do transakcji bezstykowej i bez autoryzacji kodem PIN, bo suma była poniżej 50 zł. W takiej sytuacji płacimy raz za jedną transakcję, nie następuje zwielokrotnienie płatności. Nie wchodząc w szczegóły techniczne – po pierwsze, terminale są tak „zaprogramowane”, że w trakcie danej transakcji tylko raz czytują informacje z karty. I po drugie – co ważniejsze – zawsze transakcja musi być zakończona lub anulowana, zanim nastąpi kolejna, a to jest już dłuższy proces, który jako konsumenci widzimy.

Niechcący zbliżę kartę do terminala — czy to oznacza, że już „poszła” transakcja i moje dane zostały przechwycone przez terminal?

No nie. To sprzedawca wprowadza konkretną kwotę do zapłaty i na naprawdę krótką chwilę terminal staje się aktywny, a do tego momentu nie jest. Zbliżyliśmy kartę na około pół sekundy, gdy czytnik jest aktywny.

Mam kartę z funkcją zbliżeniową — czy mogę niezauważenie zapłacić za czyjeś zakupy, przechodząc obok terminala?

Też nie, nasza karta „spi” i niczego nie wysyła, mikroprocesor staje się aktywny, gdy sprzedawca uruchomi czytnik w terminalu, wprowadzając sumę transakcji na krótką chwilę, wystarczającą na zbliżenie karty.

Są podobno super sposoby zabezpieczające mechanicznie karty przed działaniem

Specjalne portfele, plastikowe etui, trzymanie kart razem itp.? Tylko po co? Karty z funkcją zbliżeniową są urządzeniami pasywnymi, niczego nie emitują same z siebie. Lepiej je zabezpieczymy, dbając, by nie zginęły i nigdy, przenigdy nie trzymając kodu PIN razem z kartą. Niby oczywiste? Wdzieliśmy konsumentów, którzy w portfelu trzymali dowód osobisty, kartę i karteczkę z numerem kodu karty.

Nie czuję się przekonany do płatności zbliżeniowych

Mam prawo. To, że karta oferuje tego typu możliwość usługi płatności, nie oznacza, że mamy obowiązek na to się zgodzić. Mamy prawo ją wyłączyć. Jeśli bank – wydawca karty – nie oferuje takiej możliwości, ponosi pełną odpowiedzialność za nieautoryzowane transakcje wykonane zbliżeniowo. To oznacza, że korzystając z możliwości transakcji zbliżeniowych, zanim coś się stanie i zastrzeżemy kartę, ponosimy odpowiedzialność za nieuprawnione transakcje do 50 euro, a jeżeli takich transakcji nie chcemy i zgłosimy to bankowi, a bank nam tej możliwości nie daje, odpowiada za wszystkie transakcje zbliżeniowe.

Czy korzystanie z karty oznacza rezygnację z gotówki?

Oczywiście nie. Możemy wypłacić gotówkę z bankomatu lub skorzystać z opcji cashback. Chyba jednak rzadziej zaczynamy korzystać z wypłat bankomatowych na rzecz płatności bezgotówkowych i to nie tylko kartą płatniczą.

Co to jest cashback?

Nie mam gotówki, nie widzę bankomatu na horyzoncie, a punkt handlowy jest oznaczony jako nie tylko przyjmujący płatności kartą, ale także „gotówka cashback”. Jeżeli płacę kartą za zakupy – musi być karta – to oprócz sumy za zakupy informuję, ile pieniędzy chcę w gotówce, ta transakcja przebiega „razem” – gotówka przy okazji zakupów. Użytkownicy kart z uruchomioną przez wydawcę karty funkcją cashback mogą w ramach jednej transakcji wypłacać od 300 do 500 zł w zależności od karty płatniczej, oczywiście odpowiednio do limitu karty, bo te pieniądze zostaną natychmiast „zdjęte” z naszej karty lub konta, w zależności od sposobu rozliczania z wydawcą karty, czyli najczęściej bankiem. Czy bank w ogóle zgadza się respektować tego typu usługi – ustalmy to z nim.

Jak bezpiecznie korzystać z bankomatu?

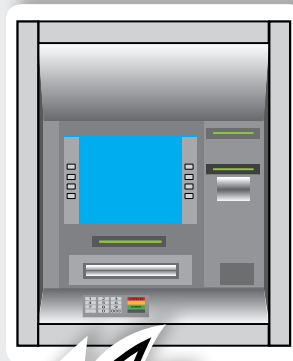
Wypłaty bankomatowe to wypłata „żywej” gotówki, więc może lepiej wyjmować ją w placówkach instytucji finansowych, np. w bankach, tam bankomat często jest odizolowany. Jeśli robimy to na ulicy, to zakrywamy klawiaturę, na której wbijamy PIN, sprawdzmy, czy klawiatura bankomatu nie wystaje ponad poziom obudowy albo nie ma dodatkowej kamerki skierowanej na klawiaturę, zabieramy potwierdzenie transakcji. A z jakich bankomatów korzystamy? Trzeba sprawdzić, gdzie nie płacimy prowizji (lub małą) za wypłatę i wydruk transakcji.

Nieprzyjemna sytuacja

- bankomat połknął kartę

Kiedy może się to zdarzyć? Wbiliśmy zły kod kilka razy, karta została zastrzeżona wcześniej jako kradziona lub uszkodzona, jest już nieważna (data nam umknęła, co zdarza się bardzo często), marudziliśmy przed bankomatem z odbiorem karty, jest awaria... przyczyn może być dużo. Bezduszna maszyna pożarła jednak plastik. Oczekajmy kilka minut, może zresetuje się i wypłuje go, nie – dzwonimy do operatora bankomatu o zatrzymaniu karty lub awarii maszyny. Na każdym bankomacie jest naklejka z informacją, pod jaki numer można zadzwonić. Koniecznie dzwonimy do naszego banku – wystawcy karty i ją zastrzegamy. Dlatego zawsze powinniśmy mieć przy sobie dane kontaktowe naszego banku lub szukamy ich w Internecie najszybciej, jak można. Karta zostanie wyjęta z bankomatu. Ale maszyną opróżni pracownik firmy, będzie miał w ręku wszystkie dane, aby dokonać za jej pomocą zakupów np. w sieci. Na karcie jest przecież imię i nazwisko jej właściciela, numer karty i kody CVV/CVC. To przykre tak pisać, ale okazja czyni...

Związek Banków Polskich uruchomił jeden numer do zastrzegania kart: +48 828 828 828. Działa 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu i obsługuje kilkanaście największych banków w Polsce. W kryzysowej sytuacji, szczególnie gdy mieliśmy np. w zgubionym portfelu różne karty wydane przez banki, warto z niego skorzystać.



Jeszcze trochę o płatnościach kartą w sklepie tradycyjnym, zanim przejdziemy do zakupów w Internecie

Czy sprzedawca może powiedzieć,
że przyjmuje zapłatę kartą od pewnej sumy?

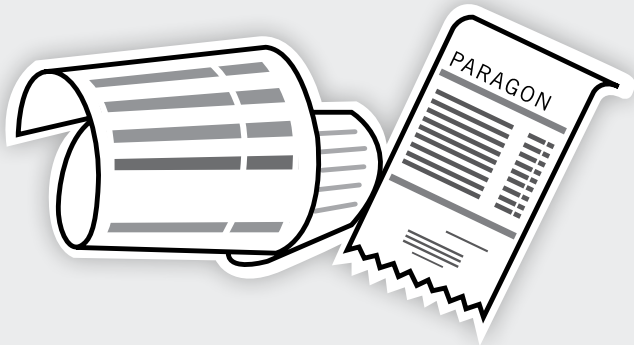
Z prawnego punktu widzenia? Nie ma wprost przepisów prawnych, które by to regulowały. Ale uważamy, że jest to nieuczciwa praktyka rynkowa, polegająca na naruszeniu dobrych obyczajów kupieckich, a to powinno być już wystarczającą przesłanką dla potępienia tego typu praktyk nawet, jeżeli sprzedawca informuje o ich stosowaniu, wystawiając przy kasie odpowiednią informację. Ponadto warto o takim procedurze poinformować swój bank, niech uruchomi – jako ogniwo systemu płatniczego – odpowiednie procedury, bowiem na 100% jest to niezgodne z umową podpisaną przez akceptanta (sprzedawcę/usługodawcę) z organizacją płatniczą.

Czy sprzedawca może powiedzieć, że przyjmuje tylko określone karty danej organizacji płatniczej?

Niestety tak, mimo że karta ma ten sam piktogram. Nie zwracamy na to uwagi, karta oznaczona przez tę organizację to znaczy, że to karta tej organizacji i na drzwiach do sklepu widnieje jej logo. Niezupełnie. Tak było kiedyś. Jest już dopuszczalna odmowa płatności konkretną kartą, np. kredytową, bo droższa jest opłata interchange. Co to jest? Należność pobierana przez bank wydający kartę płatniczą od agenta rozliczeniowego przy każdej transakcji dokonanej przy użyciu karty, wyższa w przypadku kart kredytowych. Ale debetową już sklep przyjmuje, bo opłata od takich kart jest niższa. Jeżeli sprzedawca o tym poinformuje, nie ma już obowiązku honorowania wszystkich kart.

Chcę reklamować zakupiony produkt, czy wydruk z rachunku może być dowodem zakupu?

Podstawą reklamacji jest przede wszystkim wada towaru, to jest sedno naszego problemu. Teraz zastanówmy się, jak udowodnić, co, kiedy i za ile kupiliśmy. Paragon jest jednym z wielu możliwych dowodów zakupu. Ale zniszczył się, wyblakł albo zaginął. Wtedy dowodem może być potwierdzenie płatności, wyciąg z rachunku bankowego, a nawet zeznanie świadków.



Panika, zgubiłem kartę lub ktoś mi ją ukradł!



Bez paniki. Zgłaszamy w swoim banku zastrzeżenie karty, od tego momentu nie mogą wystąpić żadne płatności z karty czy konta powiązanego z kartą. Wcześniej ktoś mógł dokonać wydatków przez nas nieautoryzowanych, ale tylko do sumy 150 euro, za wyższe kwoty odpowiada już bank, w przypadku transakcji zbliżeniowych powyżej 50 euro. Gdzie zgłosić się po zgubieniu karty płatniczej? Wystarczy, że przyjdziemy osobiście do banku, każdego jego oddziału w kraju, ale również zgłosimy brak karty telefonicznie lub przez Internet, także na zagranicznych wakacjach. Dzwoniąc na numer infolinii banku dla indywidualnych klientów, uzyskamy wszystkie potrzebne informacje. Kartę zablokujemy również natychmiast pod wcześniej podanym numerem udostępnionym przez ZBP.

Przed wyjazdem na wakacje warto zabrać ze sobą „namiary” na bank i jego infolinię dla indywidualnych klientów, gdyby wystąpiły jakieś problemy z płatnościami bezgotówkowymi na miejscu.

Co może nas zaskoczyć przy płatnościach bezgotówkowych i wypłatach w czasie zagranicznych wyjazdów?

DCC. Tajemniczy skrót od Dynamic Currency Conversion, czyli Dynamicznego Przeliczania Walut. Jest to usługa, z którą, jeśli mówimy o indywidualnych konsumentach, stykamy się w czasie wyjazdów turystycznych. Teoretycznie mamy możliwość – jako posiadacze kart – wyboru waluty transakcji, zarówno w sklepie, w hotelu, jak i w bankomacie, który „zapyta” nas o decyzję. Transakcja może być przeprowadzona w walucie rachunku karty lub w walucie lokalnej. Paradoksalnie, jeżeli transakcja nastąpi w walucie „naszej”, jej przelicznik będzie ustalony przez sprzedawcę i bank z nim współpracujący. Nie wiadomo, po jakim kursie i przede wszystkim, z jaką marżą. Kto w kilka sekund to obliczy? Wszystkie konsumenckie organizacje w Europie wskazują, i wyliczają gigantyczne sumy, jakie co roku tracą europejscy turyści na DCC, że bardziej opłacalne jest w takiej sytuacji płacenie w walucie lokalnej, nie w przeliczeniu na własną. Jest to sugestia, bowiem wskazanie ceny we „własnej” walucie jest na pewno dla konsumenta ważną informacją. Ta kwestia wymaga dalszych prac legislacyjnych i konsultacji – z jednej strony padają gigantyczne sumy strat ponoszonych przez indywidualnych konsumentów, z drugiej strony jest dynamiczny rynek turystyczny.





Zapłaciliśmy kartą, a towar nigdy nie dotarł

Na początek zwróćmy się z reklamacją do sprzedawcy, żeby wyjaśnić sytuację. Nic nie osiągnęliśmy? Sprzedawca milczy lub odrzucił reklamację i zatrzymał pieniądze? Poprośmy o pomoc swój bank. Ta możliwość nazywa się chargeback i przysługuje tym, którzy zapłacili w sklepie tradycyjnym lub internetowym kartą. Kartą i tylko kartą, nie innymi płatnościami, np. e-przelewem. Chcemy odzyskać pieniądze, które zapłaciliśmy za wykonaną lub nie usługę albo towar. Trzeba sprawdzić, w jakich sytuacjach pomaga w tym bank – wydawca naszej karty. Teoria wygląda następująco: zgłaszamy do banku, że coś konkretnego poszło nie tak, np. towaru w ogóle nie dostarczono, bankomat nie wypłacił pieniędzy, a nasze konto zostało obciążone, zwróciliśmy towar do sklepu internetowego, a nie otrzymaliśmy zwrotu pieniędzy, które zapłaciliśmy kartą. Po sprawdzeniu skargi pod względem formalnym bank przekazuje ją organizacji płatniczej – tej, której logo widnieje na karcie, którą płaciliśmy. Dalej reklamację zgodnie ze swoimi procedurami „prowadzi” organizacja płatnicza. Jeżeli proces weryfikacji reklamacji zostanie rozstrzygnięty na korzyść konsumenta – pieniądze zostaną mu zwrócone.

*Chcę zrobić zakupy bez wychodzenia z domu,
ma być szybko i przede wszystkim bezpiecznie*

Bardzo ważne – pamiętajmy, że od zakupów nietradycyjnych, przede wszystkim w Internecie, możemy odstąpić – bez podania przyczyny – w ciągu 14 dni, niezależnie od formy płatności. Jeżeli towar otrzymaliśmy, to zwracamy go w tym terminie, informując o odstąpieniu od umowy. Jeżeli zapłaciliśmy za towar, pieniądze muszą nam być zwrócone.

Jest kilka wyjątków, kiedy nie zwrócimy produktów:

-  Towar wyprodukowany na indywidualne zamówienie konsumenta, np. koszulka z nadrukiem.
-  Produkt jest zapakowany, po otwarciu nie można go zwrócić ze względów higienicznych, np. kosmetyki, żywność, smoczki.
-  Nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zabezpieczonym opakowaniu. Nie można odstąpić od umowy, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu, np. zapakowane DVD, ale książki nie są wyłączone spod prawa zwrotu.
-  Rzeczy ulegające szybkiemu zepsuciu lub mające krótki termin przydatności do użycia, np. świeża żywność.

Płatności w sieci rodzą obawy dotyczące bezpieczeństwa naszych pieniędzy

My skupiamy się w tym wydawnictwie na kartach, a wcale nie są one najpopularniejszą w tej chwili formą płatności w sklepach internetowych. Są daleko w tyle np. za różnego typu przelewami, choć decydujemy się na użycie karty częściej niż na płatność gotówką przy odbiorze (coraz też częściej sklepy rezygnują z tej formy płatności). Płacić można na wiele sposobów. Pamiętajmy, żeby, płacąc kartą, podać tylko niezbędne informacje: numer karty, imię i nazwisko, datę ważności i kod CVC2/CVV2 podany na odwrocie karty. Dobrym zabezpieczeniem transakcji jest aktywowanie usługi 3D-Secure, czyli dodatkowej autoryzacji w banku. Dla jej „zadziałania” e-sklep musi posiadać obsługę transakcji w tej technologii, nie tylko konsument. Więc jest to rodzaj dwustronnej weryfikacji. W zależności od naszej umowy z bankiem, w trakcie płacenia kartą i podawania jej danych, bank sprawdza, czy transakcja może być potwierdzona przez 3DS i albo dostaniemy jednorazowy kod do tej konkretnej płatności SMS-em, albo użyjemy kodu z innego narzędzia autoryzacyjnego, np. karty kodów, którą mamy z banku. W opisie wygląda to gorzej niż w praktyce! W ostatnim czasie organizacje kartowe sięgnęły po usprawnienie korzystania z kart w Internecie – jednorazowe zarejestrowanie karty konsumenta w wirtualnym portfelu. Przy kolejnych zakupach nie jest już potrzebne podawanie danych karty, wystarczy jedno kliknięcie, login do wirtualnego portfela i kod PIN. Dane przechowywane są w elektronicznym portfelu, który na początek trzeba założyć przed rozpoczęciem zakupów w e-sklepie i aktywować. Jak to zrobić? Cały proces można przeszedź na stronach organizacji kartowych – najlepiej tej, której logotyp widzimy na naszej karcie.

Od pewnego czasu słyszymy o końcu tradycyjnych plastikowych kart płatniczych

To prawda, zapewne nadchodzi era płatności mobilnych w smartfonie, tablecie, portfeli elektronicznych, chwilowo niszowych kart wirtualnych i innych mechanizmów czy narzędzi finansowych. Część kart – niekard opisywanych według technologii zapisu danych, a nie sposobu rozliczania transakcji na pewno zmieni rynek transakcji finansowych, ale póki co, osławiamy karty, bo na polskim rynku jest ich bardzo dużo, transparentnych transakcji finansowych również coraz więcej, a sporo osób nadal jest nieufnych wobec „nieszeleszczącego” pieniądza.





Federacja
Konsumentów

Federacja Konsumentów

ul. Ordynacka 11/1

00-364 Warszawa

tel. (22) 827 11 73

www.federacja-konsumentow.org.pl



Polub nas!

www.facebook.com/dlakonsumentow