

Impactul financiar al procedurilor de refuz la plata a depasit 30 de miliarde de dolari, anul trecut (analiza)

Afacerile online au pierdut, în cursul anului trecut, peste 30 de miliarde de dolari, la nivel global, cea mai mare parte fiind determinata de procedurile de refuz la plata (chargeback), releva o analiza publicata, miercuri, de un fintech specializat în solutionarea cererilor cu privire la aceasta procedura.

Conform datelor centralizate de Zen.com, la fiecare doi ani, numarul procedurilor de chargeback creste cu 41%, în contextul în care mai puțin de 30% dintre platformele de comert electronic din Uniunea Europeana (UE) ofera garantie sau politici clare de rambursare pentru cumparatori.

Anul trecut, pe fondul pierderilor de peste 30 de miliarde de dolari, pe procedurile de refuz la plata din online, 86% dintre acestea sunt asociate cu "friendly fraud" (frauda prieteneasca), o situatie în care cumparatorul plateste produsul online cu un card bancar, dupa care depune o cerere de chargeback pentru a-si recupera banii, din diverse motive, dar poate pastra produsul achizitionat.

Specialistii sunt de parere ca una dintre cauzele numarului ridicat de cereri de chargeback este faptul ca magazinele online nu își informeaza clientii suficient, corect si transparent cu privire la politicile de returnare a produselor si de rambursare.

"De obicei, existenta unei politici clare de rambursare previne efectele neplacute ale unor astfel de situatii. De exemplu, cele mai noi date disponibile cu privire la pietele europene arata ca între 41% si 64% dintre consumatori considera ca este extrem de important sa aiba acces la informatii clare cu privire la politica de returnare a unui produs achizitionat online. Acest lucru reflecta faptul ca daca magazinul online asigura un serviciu de suport clienti prin intermediul caruia sa se poata gasi o solutie (de exemplu schimbarea unui produs), numarul cererilor de chargeback ar fi mai mic. Unele afaceri sunt mai predispuse riscurilor asociate cu chargeback-ul, în functie de categoria de produse oferite, preturi sau tara de origine. De exemplu, în cazul industriei modei, uneori cumparatorii nu își pot da seama daca produsele li se vor potrivi sau nu cu adevarat înainte sa le comande", explica sursa citata.

Datele disponibile pâna în prezent arata ca un client care a facut o cerere de refuz la plata, solutionata în favoarea sa, prezinta o probabilitate de noua ori mai mare sa apeleze din nou la aceasta procedura. În plus, 40% dintre clientii care fac o astfel de solicitare vor apela la o noua procedura de acest tip în urmatoarele 60 de zile.

"Exista, însa, si cazuri în care refuzul la plata este folosit în scop fraudulos, infractorii apelând la aceasta procedura pentru a câstiga bani. Aceasta practica poate avea un impact negativ considerabil asupra comerciantilor. Doar în Statele Unite ale Americii, un comerciant plateste în plus 3,36 dolari pentru fiecare dolar fraudat. În astfel de situatii, o politica de rambursare clara si un serviciu de suport clienti eficient nu sunt de ajuns. Totusi, stresul comerciantilor asociat cu refuzul la plata poate fi evitat", mentioneaza reprezentantii fintech-ului.

Zen.com este un fintech international, licentiat sub supravegherea Bancii Centrale a Lituaniei si autorizat de Autoritatea Bancara Europeana în 31 de tari din Spatiul Economic European. Compania preia solutionarea cererilor de chargeback si costurile asociate cu acestea, iar toate aceste demersuri sunt incluse în pretul unui abonament lunar.

În ianuarie 2021, compania a primit premiul Cashless Pay 2020 pentru cea mai interesanta solutie de plati în 2020.