



HANDBUCH STORNIERUNG LASTSCHRIFT- ZAHLUNGEN

IHR ZAHLUNGSPARTNER

FÜR SAAS UND MARKTPLÄTZE

Was ist eine Lastschriftzahlung?

Das Lastschriftverfahren ist eine Zahlungsanweisung, die der Zahler seiner Bank erteilt und die es ermöglicht, automatisch und/oder regelmässig Geld vom Bankkonto des Zahlers abzubuchen und dem Zahlungsempfänger gutzuschreiben.



Wie kann ein Kunde eine Lastschriftzahlung stornieren?

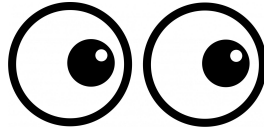
Die Kunden sind berechtigt, Lastschriftzahlungen jederzeit zu stornieren, und das Verfahren ist für sie recht einfach und unkompliziert. Eine berechtigte Stornierung sollte immer mit dem Zahlungsempfänger und der Bank des Kunden abgeklärt werden.

Die Stornierung einer Online-Lastschriftzahlung kann über Mobile Banking, per Telefon oder persönlich in der Filiale erfolgen.



Können Kunden Lastschriften stornieren, ohne das Zahlungsempfängerunternehmen zu informieren?

Ja, das können sie in der Tat.



Es kann mehrere Gründe geben, warum Kunden Transaktionen beanstanden:

- Die Leistung wurde nicht erbracht und der Karteninhaber sollte eine vollständige Rückerstattung erhalten. Möglicherweise hat der Karteninhaber den Kauf storniert und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Zahlungsempfängers nicht beachtet, oder die Erstattung wurde nicht vorgenommen.
- Die Leistung wurde nicht wie erwartet/beschrieben erbracht und der Karteninhaber sollte eine Teilerstattung erhalten.
- Der Kunde erkennt die Transaktion nicht auf seinem Kontoauszug oder die Transaktion war betrügerisch und der Karteninhaber wusste nicht, dass seine Kredit-/Debitkarte für diesen Kauf verwendet wurde.

Wie lange nach dem Zahlungstermin kann ein Kunde eine Lastschriftzahlung stornieren?

Beanstandung innerhalb von 8 Wochen

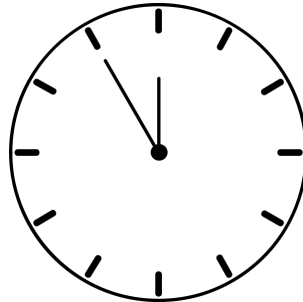
Kunden haben die Möglichkeit, eine SEPA-Lastschrift ohne Rückfrage zu beanstanden, was bedeutet, dass der Betrag automatisch zurückerstattet wird.

Beanstandet zwischen 8 Wochen und 13 Monaten

Während dieses Zeitraums können die Kunden Transaktionen immer noch beanstanden. An dem Schlichtungsverfahren sind sowohl die erwerbende Bank als auch der Kunde beteiligt.

Beanstandung nach 13 Monaten

Eine Beanstandung ist nicht mehr möglich.



Welche Massnahmen muss das Unternehmen des Zahlungsempfängers ergreifen, wenn es eine Beanstandung erhält?

Der Hauptunterschied zu Kreditkartenrückbuchungen besteht darin, dass sie vom Unternehmen des Zahlungsempfängers nicht angefochten werden können und die Anfechtung daher ohne weitere Nachforschungen akzeptiert werden muss.

Wir raten daher, den Kunden sofort zu kontaktieren, um den Grund für die Rückbuchung zu klären. Es ist durchaus möglich, dass es sich um ein Missverständnis handelt, das durch direkte Kontaktaufnahme mit dem Kunden geklärt werden kann.



Wie kann das Unternehmen des Zahlungsempfängers Beanstandungen vorbeugen?

Payyo hilft mit folgender Funktion im Backoffice:

Das Feld "Rechnungsbezeichnung" (**Billing Descriptor**) mit dem Firmennamen des Zahlungsempfängers wird auf dem Kontoauszug des Kunden angezeigt.

So kann verhindert werden, dass der Kunde eine Zahlung anfechten kann: Der Kunde kann eine Belastung auf dem Kontoauszug eher erkennen.

Bitte kontaktieren Sie Ihren Kundenbetreuer, um einen Billing Descriptor zu Ihrem Payyo Konto hinzuzufügen.

Other

DEFAULT BILLING DESCRIPTOR

JOHN DOE LTD

Save Payment Settings