



Płacić kartą można, ale tylko czasami

data aktualizacji: 2014.08.15



Z naszą redakcją skontaktował się wzburzony czytelnik. - "W jednej z Biedronek na terenie Iławy wciąż dochodzi do awarii terminali płatniczych. Jak by tego było mało, o tym, że nie można zapłacić kartą, klient dowiaduje się dopiero przy kasie. Biedronka nie szunuje klientów i ich czasu. To po prostu niepoważne" - powiedział nam. Postanowiliśmy to sprawdzić.

Największa w Polsce sieć dyskontów spożywczych, Biedronka, w połowie czerwca rozpoczęła stopniowe wdrażanie w swoich placówkach terminali płatniczych obsługujących płatności bezgotówkowe. Jak sprawdziliśmy, wszystkie cztery iławskie sklepy tej sieci wprowadziły już systemy umożliwiające płacenie za zakupy kartą. Na sklepowych witrynach wywieszono nawet informujące o tym naklejki. Sieć prowadzi również ogólnopolską kampanię reklamową na ten temat. W teorii wygląda to dobrze. Za dokonywanie płatności bezgotówkowych sieć nie pobiera prowizji. Nie obowiązuje też minimalna kwota zakupów. Problem w tym, że - jak poinformował nasz czytelnik - awarie systemu są na porządku dziennym, a klienci nie zawsze są o tym informowani w odpowiedni sposób.

Do naszej redakcji zgłosił się pan Andrzej, któremu puściły nerwy po tym, jak spędził pół godziny na robieniu zakupów i staniu w kolejce tylko po to, by dowiedzieć się, że nie może sfinalizować transakcji, bo zepsuł się terminal płatniczy.

- Jedynym miejscem, w którym znajdowała się informacja na ten temat było stanowisko pracy kasjerki, gdzie umieszczono małą, odręcznie napisaną notatkę na ten temat - relacjonuje nasz czytelnik. - Czy jest to pierwsze miejsce, do którego udaje się klient po wejściu do sklepu? Raczej nie.

Rozumiem, że terminal może się zepsuć, ale czy tak trudno wywiesić informację na ten temat w dobrze widocznym dla klientów miejscu?

Pan Andrzej karteczkę postanowił nawet sfotografować:

Nasz czytelnik nie miał przy sobie gotówki, z zakupów postanowił po prostu zrezygnować. Pracownicy powiedzieli mu jedynie, że na zaistniałą sytuację nie mają wpływu. Jak relacjonował pan Andrzej, inni obecni w sklepie klienci przyznali mu rację, a po jego interwencji informacja o tym, że nie można zapłacić kartą, została wywieszona również na filarze sklepu w pobliżu wejścia.

Z prośbą o komentarz zwróciliśmy się do biura prasowego spółki Jeronimo Martins Poland, właściciela Biedronki. W odpowiedzi z 12 sierpnia rzecznik przyznaje, że "we wskazanej (...) placówce płatności kartami były czasowo niedostępne z powodów technicznych."

Na wypracowanie lepszych standardów dotyczących informowania klientów o tego typu awariach sieć najwyraźniej potrzebuje jeszcze trochę czasu. Jak czytamy w odpowiedzi, "w placówce w Iławie informacja na temat braku dostępności akceptacji płatności kartami została umieszczona w czytelnym miejscu na stanowisku kasowym. Dodatkowo klienci byli także informowani o tym fakcie przez pracowników placówki". Przypominamy, że chodzi tu o sytuację, w której już zrobiliśmy zakupy i stoimy przy kasie, a dopiero tam okazuje się, że nie możemy zapłacić kartą.

W swojej odpowiedzi Jeronimo Martins informuje również o dostępności bankomatów w pobliżu każdego z iławskich sklepów. Mimo pozostawania przy swoim stanowisku, spółka za naszych pośrednictwem przeprosza pana Andrzeja, naszego czytelnika i swojego klienta.

Źródło: <https://www.infoilawa.pl/aktualnosci/item/51641-placic-karta-mozna-ale-tylko-czasami>