

Рекомендации по повышению безопасности и снижению рисков при приеме карт.

Список необходимых мер, позволяющих снизить риски возвратов и претензий при оспаривании поставки товара.

Приводим информацию о важнейших документах, которые облегчат прием пластиковых карт, а также (что немаловажно) позволят вести бухгалтерию по пластику в соответствии с требованиями VISA/MasterCard. Это нужно в первую очередь чтобы застраховать магазин от мошенников, ведь если магазин не сможет доказать, что платеж был проведен легально и по доброй воле владельца карты - владелец карты может потребовать возврата денег. В случае если владелец карты и получатель товара - не одно лицо, вернуть товар станет затруднительно.

Пример письма, на которое вы должны всегда иметь ответ для успешного разрешения претензий:

Вам был оплачен заказ через систему XXXXXXXX, по которой мы получили жалобу от клиента по поводу непредставления услуги с Вашей стороны:

Детали транзакции:

...
...
...

Проверьте, пожалуйста, данную информацию, и если услуга не оказана, укажите в ответном письме согласие на возврат денег.

Если же услуга с Вашей стороны предоставлена в полном объеме, просим Вас предоставить следующую информацию по транзакции:

1. Наименование услуги/товара
2. Статус оказания услуги/доставки товара (предоставлена в режиме онлайн, товар на отправке, товар отправлен, баланс абонента пополнен, но не израсходован и т. д.)
3. Регистрационные данные Заказчика (ФИО, e-mail, телефон, адрес проживания/доставки, дата рождения и другое, что есть в Вашей форме регистрации);
4. Адрес доставки товара.
5. Как давно зарегистрирован Заказчик и покупал ли у Вас ранее (если да, то когда платил и что) — укажите историю покупок клиента за последние 6-12 месяцев;
6. !!! Обязательно - Принт-скрины экранов из системы, подтверждающие оказание услуги.

Требования к предприятию

Предприятие должно быть зарегистрировано на территории Российской Федерации.
Расчеты производятся в рублях.

Предприятие не должно заниматься следующими видами деятельности:
Игорный бизнес.
Продажа табачной продукции.
Продажа медикаментов отпускающихся по рецептам, либо отправляемых за границу РФ.
Продажа товаров и услуг категории adult и CP.
Для предприятий, распространяющих аудио- и видеопродукцию обязательно необходимо наличие договоров с обладателями авторских прав.

Требования к материалам

Укажите адреса страниц сайта со следующей информацией: 1. Описание процедуры заказа товара/услуги См отдельное приложение.
2. Форма оплаты товара/услуги платежными картами (реквизиты покупателя: ФИО, адрес доставки, контактная информация и т.п.)
3. Информация по доставке товара/услуги (сроки, способы, любая другая информация, необходимая для получения ясного представления о доставке товара/услуги после оплаты платежной картой)
4. Экспортные ограничения по доставке товара/услуги (если таковые существуют)
5. Описание процедур возврата денежных средств, предоставления взаимозаменяемых товаров, обмена товаров и т.п. при отказе от товара/услуги
6. Контактная информация с указанием телефона, адреса и страны нахождения Предприятия

Рекомендации

Формы, с которыми следует работать магазину, принимающему к оплате карты:

1. Состав регистрационной формы
2. Квитанция доставки заказа
3. Порядок заполнения квитанции доставки товаров
4. Формат журнала заказов
5. Лимиты и ограничения

Общие рекомендации для интернет-

МАГАЗИНОВ

Как продавец вы можете уменьшить вероятность споров, претензий, возвратных платежей и мошенничества. Вот как это сделать:

1. Общие предупреждения:

Давайте четкие детальные описания.

Покупатели не любят неожиданностей. Дайте детальное описание товара и приложите фотографию. Изображения особенно важны при продажах в странах, где покупатели могут быть недостаточно знакомы с языком, на котором дано описание. Четко сформулируйте политику возврата и поместите ее так, чтобы ее было легко найти.

Без задержек отвечайте на запросы.

Дайте покупателям понять, что вы к ним внимательны, быстро и вежливо отвечая на все вопросы.

2. Перед принятием платежа:

Будьте внимательны к необычным запросам.

Необычные запросы могут означать подозрительные действия. Вот несколько примеров:

- Поспешная доставка за любую цену.
- Частичная оплата с нескольких карт.
- Платежи, полученные не полностью.

Будьте особенно осторожны с дорогостоящими товарами.

Достаточно часто адрес доставки отличается от адреса выставления счета. Однако будьте особенно осторожны с отправкой дорогих товаров, особенно если оплата получена из одной страны, а доставка выполняется в другую.

Знайте своего покупателя.

Есть ли у них подтвержденный адрес?

Какова задолженность у покупателя для сайтов электронной торговли с обратной связью?

Есть ли у вас вопросы? Получите ответы, написав покупателю по электронной почте или позвонив ему.

3. Советы по отправке:

Отслеживание посылок.

Посылки должны отправляться с номерами для их отслеживания. Получив такой номер в службе доставки, сразу же отправьте его покупателю. В качестве дополнительной меры предосторожности можно добавить подтверждение о доставке. Наконец, убедитесь, что вы получили подтверждение получения посылки покупателем.

Страхуйте посылки.

При отправке товаров рассмотрите возможность почтового страхования для защиты от потери посылки или от заявлений покупателя, что посылка так и не была доставлена.

Держите покупателя в курсе отправки.

Опережайте ожидания. При получении платежа сообщите покупателю ожидаемое время доставки. Учтите, что лучше преувеличить время доставки, чем допустить опоздание. Если посылка не отправлена вовремя, скажите об этом покупателю.

4. К запрещенной деятельности по правилам VISA/MasterCard относятся:

Сервисы, которые:

- нарушают текущие локальные законы, уставы, постановления или постановления.

- относятся к сделкам с участием следующих категорий:

- (а) наркотики, стероиды, некоторые контролируемые вещества или другие продукты, которые представляют угрозу для безопасности потребителей,
- (б) принадлежности для употребления и хранения наркотиков,
- (в) вопросы, которые поощряют, поощрение, облегчение или прием заказов на любой вид незаконной деятельности,
- (г) краденого в том числе цифровых и виртуальных товаров,
- (д) предметы, которые способствуют ненависти, насилия, расовой нетерпимости, или финансовой эксплуатации в совершении преступления,
- (е) предметы, которые считаются непристойными,
- (ж) предметы, которые нарушают или могут нарушить авторское право, товарные знаки, права на гласность или неприкосновенность частной жизни или другие права собственности в соответствии с законодательством любой юрисдикции,
- (з) сексуально ориентированные материалы или услуги,
- (и) боеприпасов, огнестрельного оружия или частей огнестрельного оружия или приспособлений к оружию, или
- (к) определенных видов оружия или ножи регулируются в соответствии с действующим законодательством.

- относятся к сделкам, которые (могут)

- (а) показать личную информацию третьим лицам в нарушение действующего законодательства,
- (б) пирамиды, матричные программы, другие схемы класса «быстро разбогатеть», а также МЛМ,
- (в) связаны с закупками ренты, лотереи, офшорные банковские операции или операции для финансирования или рефинансирования долгов, которые финансируются за счет кредитной карты,
- (г) предназначены для продажи определенных предметов, прежде чем продавец управление или владение пункт
- (д) на платежных систем для сбора платежей от имени купцов,
- (е) связаны с продажей дорожных чеков или денежных переводов,
- (ж) включают обмен валюты и обналичивание бизнеса, или
- (з) обеспечивают определенного ремонта кредита или погашения задолженности услуги, кредитные операции и страховой деятельности.

связаны с продажей товаров или услуг, определенных государственными органами, имеют высокую вероятность быть сфальсифицированы.

к нарушению действующего законодательства или правил, касающихся отрасли продажи

- (а) табачных изделий, или
- (б) лекарственных препаратов и приборов.

привлечь азартных игр, игр и / или любой другой деятельности с вступительного взноса и премии, в том числе, но не ограничиваясь казино, ставки на спорт, конный или собачьи бега, лотерейных билетов, других предприятий, которые облегчают азартные игры, игры мастерства (или Не по закону определен как лотерея) и тотализаторах, если оператор получил предварительное одобрение от VISA/MasterCard и оператор, и клиенты находятся исключительно в юрисдикции, где такая деятельность разрешена законом.

From:

<http://wiki.onpay.ru/> - **Onpay.ru Wiki**

Permanent link:

http://wiki.onpay.ru/doku.php?id=cards_in&rev=1397812373

Last update: **2014/04/18 10:12**

