

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:

Наименование услуги/товара

Статус оказания услуги/доставки товара (предоставлена в режиме онлайн, товар на отправке, товар отправлен, баланс абонента пополнен, но не израсходован и т. д.)

Регистрационные данные Заказчика (ФИО, e-mail, телефон, адрес проживания/доставки, дата рождения и другое, что есть в Вашей форме регистрации);

Адрес доставки товара.

Как давно зарегистрирован Заказчик и покупал ли у Вас ранее (если да, то когда историю и что) – укажите покупок клиента за последние 6-12 месяцев;

Обязательно - Принт-скрины экранов из системы, подтверждающие оказание услуги.

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

From:

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

Permanent link:

http://wiki.onpay.ru/doku.php?id=cards_in&rev=1328802065

Last update: **2012/02/09 15:41**

