

ΟΔΗΓΙΕΣ ΠΡΟΛΗΨΗΣ ΑΠΑΤΗΣ ΓΙΑ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕ PAYMENT LINK

Αγαπητοί συνεργάτες,

Ικανοποιώντας την ανάγκη για εκπαίδευση σε θέματα που αφορούν τις συναλλαγές μέσω payment link και έχοντας σαν στόχο τη διασφάλιση των συναλλαγών από πιθανή απάτη αλλά και την καλύτερη δυνατή ενημέρωσή σας, σας μεταφέρουμε μερικές χρήσιμες οδηγίες και επισημάνσεις σχετικά με τον τρόπο που θα πρέπει να πραγματοποιούνται οι συγκεκριμένες συναλλαγές.

- Αντιμετωπίζετε με ιδιαίτερη προσοχή τις συναλλαγές που παρουσιάζουν ιδιαιτερότητες, όπως π.χ.:
 - ✓ ασυνήθιστη χώρα προέλευσης
 - ✓ μεγάλο πλήθος συναλλαγών και αξία συναλλαγών ανά πελάτη
 - ✓ παραγγελία πολλών και ετερόκλητων προϊόντων
 - ✓ μεγάλη συχνότητα συναλλαγών με την ίδια κάρτα
 - ✓ διαφορετική διεύθυνση παραλαβής από τη διεύθυνση του πελάτη
 - ✓ πελάτες με ξενικά ονόματα που επιθυμούν να παραλάβουν τα εμπορεύματα σε καταστήματα εταιριών courier ή σε περιοχές του κέντρου της Αθήνας (π.χ. Ομόνοια, Κυψέλη, Εξάρχεια κ.λπ.).
- Προβαίνετε σε ταυτοποίηση του παραλήπτη κατά την παράδοση των προϊόντων και αρχειοθετείτε τα σχετικά παραστατικά (voucher).
- Πραγματοποιείτε συναλλαγές που αφορούν αποκλειστικά και μόνο προϊόντα και υπηρεσίες που προσφέρει η επιχείρηση.
- Μη διστάζετε να απευθύνεστε στην Τράπεζα πριν από κάθε συναλλαγή που κρίνετε σαν «ύποπτη», γιατί έτσι προφυλάσσονται και τα δύο μέρη από πιθανή απάτη (τηλ. επικοινωνίας 214-4059040, FTV@eurobank-cards.gr).

Σας ενημερώνουμε ότι οι συναλλαγές μέσω payment link πραγματοποιούνται με τη λειτουργικότητα του 3D secure. Παρακάτω σας παραθέτουμε διευκρινίσεις σχετικά με τις 3D συναλλαγές.

Συχνές Ερωτήσεις

Πρέπει να ενημερώσω τον πελάτη για την πολιτική ακύρωσης / επιστροφής-και με ποιον τρόπο;

Ναι, για κάθε συναλλαγή θα πρέπει να προχωρείτε πρώτα στη γνωστοποίηση της πολιτικής ακύρωσης / επιστροφής χρημάτων μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και κειμένου. Για να θεωρηθεί έγκυρη και αποδεκτή η γνωστοποίηση, θα πρέπει να διατηρείτε πλήρες ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (συμπεριλαμβανομένων των πληροφοριών του αποστολέα / παραλήπτη, της ημερομηνίας, της ώρας) ή το μήνυμα κειμένου (αριθμός τηλεφώνου, ημερομηνία, ώρα) και κατόπιν να γίνεται η εκτέλεση της πληρωμής.

Μπορεί ένας πελάτης να αμφισβητήσει μια 3D συναλλαγή;

Ναι. Με τη λειτουργικότητα του 3D δεν καταπατάται το δικαίωμα του πελάτη για αμφισβήτηση συναλλαγής. Η Τράπεζα όμως μπορεί να διεκδικήσει και να κερδίσει 3D συναλλαγές όταν οι αμφισβητήσεις αφορούν απατηλές συναλλαγές (συναλλαγές χωρίς την εξουσιοδότηση του πελάτη), εφόσον αποσταλούν στην Τράπεζα τα σχετικά με τη συναλλαγή παραστατικά εντός συγκεκριμένων χρονικών ορίων. (παράρτημα 2)

Για όλες τις άλλες περιπτώσεις / αμφισβητήσεις (π.χ. μη παράδοση εμπορευμάτων / παροχή υπηρεσιών, πληρωμή με άλλον τρόπο κ.λπ.), για τις οποίες αναλόγως των παραστατικών που σχετίζονται με τη συναλλαγή και πρέπει να αποστείλετε εντός συγκεκριμένων χρονικών ορίων - εξακολουθεί να υπάρχει το ενδεχόμενο της χρέωσης του λογαριασμού σας, καθώς απαιτείται η άμεση επιστροφή του αντιτίμου των συναλλαγών.

Με καλύπτει η Τράπεζα σε περίπτωση αμφισβήτησης συναλλαγής;

Έχουν δοθεί οι ανάλογες διευκρινίσεις στην απάντηση της προηγούμενης ερώτησης.

Πρέπει να εξακολουθώ να επιβεβαιώνω στοιχεία συναλλαγών αποστέλλοντας σχετικό αίτημα στο FTV@eurobank-cards.gr;

Εφόσον σας δημιουργηθούν υποψίες για την αυθεντικότητα της συναλλαγής, προτείνεται να αποστέλλετε σχετικό αίτημα στην Τράπεζα, στο FTV@eurobank-cards.gr, με σκοπό την επιβεβαίωση των στοιχείων του πελάτη, καθώς, εάν αυτές είναι απατηλές, θα πρέπει να διαχειριστούν αναλόγως (π.χ. ακύρωση συναλλαγής, μη παράδοση εμπορευμάτων). (παράρτημα 1)

Σας Ευχαριστούμε,

Για οποιαδήποτε διευκρίνιση παρακαλώ όπως επικοινωνήσετε με το 214 4059040.

Τμήμα Ελέγχου συναλλαγών και διαχείρισης αμφισβητήσεων

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1

Σε περίπτωση που σας δημιουργηθούν υποψίες αναφορικά με την αυθεντικότητα κάποιας συναλλαγής και επιθυμείτε να αποστείλετε αίτημα για επιβεβαίωση στοιχείων του πελάτη προς το Τμήμα Ελέγχου Συναλλαγών, παρακαλούμε να συμπληρώνετε την παρακάτω φόρμα για κάθε συναλλαγή ξεχωριστά και να την αποστέλλετε στην ηλεκτρονική διεύθυνση FTV@eurobank-cards.gr με subject: ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΣΤΟΙΧΕΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗΣ / MERCHANT TITLE_ TRANS ID. Η συμπλήρωση των πεδίων με αστερίσκο (*) είναι υποχρεωτική.

ΦΟΡΜΑ ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗΣ ΣΤΟΙΧΕΩΝ ΠΕΛΑΤΗ

Παρακαλώ όπως προβείτε σε επιβεβαίωση των στοιχείων του κατόχου της κάρτας για την παρακάτω συναλλαγή που πραγματοποιήθηκε στο ηλεκτρονικό κατάστημα της εταιρείας μας **mid: xxxxxxxxxx**.

Στοιχεία Συναλλαγής:	
Ημερομηνία Συναλλαγής*:	
Ποσό Συναλλαγής*:	
Trans id*:	
Αριθμός κάρτας (masked card):	

Στοιχεία τιμολόγησης / κατόχου κάρτας (BILLING ADDRESS):	
Όνομ/μο κατόχου κάρτας*:	
Διεύθυνση κατόχου κάρτας*:	

Τα στοιχεία παράδοσης είναι διαφορετικά από τα στοιχεία τιμολόγησης / κατόχου κάρτας*:

ΝΑΙ ΟΧΙ

(Σε περίπτωση που τα στοιχεία τιμολόγησης είναι διαφορετικά από τα στοιχεία παράδοσης)

Στοιχεία παράδοσης εμπορευμάτων / παροχής υπηρεσιών (SHIPPING ADDRESS):

Όνομ/μο παραλήπτη*:

Διεύθυνση παραλήπτη*:

Προϊόν ή υπηρεσία:*(Συνοπτική περιγραφή του προϊόντος αγοράς ή της παρεχομένης υπηρεσίας)*

Όνομα Εκπροσώπου επικοινωνίας

Τηλέφωνο επικοινωνίας

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2

Αγαπητέ συνεργάτη,

Με αφορμή τη μετάβαση στη λειτουργικότητα του Payment Link, σας παραθέτουμε διευκρινίσεις σχετικά με τον τρόπο εντοπισμού μιας 3D συναλλαγής καθώς και την σημασία των κωδικών στο πεδίο EFLAG.

Οδηγίες οθόνης V-POS/MODIRUM

- ☞ Το αν μια συναλλαγή είναι 3D ή όχι μπορείτε να το διακρίνετε από τον κωδικό που αναγράφεται στο πεδίο **EFlag**.
- ☞ Στην αρχική οθόνη του V-POS υπάρχει διακριτό πεδίο με ονομασία EFLAG ενώ στα παρακάτω παραδείγματα μπορείτε να διακρίνετε με κόκκινο χρώμα το **EFlag = 5, 6, 7**.
- ☞ Οι κωδικοί 5,6,7 ερμηνεύονται ως εξής:
 - **/5:** σημαίνει Fully authenticated (Διαδικασία έγκρισης μέσω 3D)
 - **/6:** σημαίνει Not enrolled (Η κάρτα δεν συμμετέχει στο 3D)
 - **/7:** σημαίνει ΟΧΙ 3D συναλλαγή

Διευκρίνιση: Παρακαλούμε για την προσοχή σας **στους αριθμητικούς κωδικούς του EFLAG και ΟΧΙ του 3D Status** . Από το τελευταίο μπορείτε να κατευθυνθείτε δίνοντας βάση μόνο στο λεκτικό, π.χ. Fully authenticated, Not enrolled κτλ.

Οι συναλλαγές με **EFlag = 7 αποτελούν non 3D συναλλαγές**, ενώ τυχόν αμφισβητήσεις για **συναλλαγές χωρίς την εξουσιοδότηση του πελάτη** βαρύνουν την επιχείρηση.

Παραδείγματα συναλλαγών:

Date / Time	Type	TX id / Order id	Payment method	Merchant	PAN masked	Order Amount	Total Amount	Status	Channel	MOTO / EFlag	3D Status
Παράδειγμα 1. EFlag= 5, που σημαίνει Fully											
4/3/2015 11:00	Capture of pre auth	xxxxxxx / xxxxxxx	Visa	mid-Merchant title	479273#####12	€ 200,0	€ 200,00	CAPTURED	VPOS Batch	N/5	1 - Fully authenticated
Παράδειγμα 2. EFlag= 6, που σημαίνει Not											
4/3/2015 11:00	Capture of pre auth	xxxxxxx / xxxxxxx	Visa	mid-Merchant title	479273#####12	€ 200,0	€ 200,00	CAPTURED	VPOS Batch	N/6	2 - Not enrolled
Παράδειγμα 3. EFlag= 7, που σημαίνει ΟΧΙ 3D											
4/3/2015 11:00	Capture of pre auth	xxxxxxx / xxxxxxx	Visa	mid-Merchant title	479273#####12	€ 200,0	€ 200,00	CAPTURED	VPOS Batch	N/7	

Για οποιαδήποτε διευκρίνιση παρακαλώ όπως επικοινωνήσετε με το 214-4059040.

Με εκτίμηση,

Τμήμα Ελέγχου συναλλαγών και διαχείρισης αμφισβητήσεων