რეკომენდაციები სადავო გადახდებთან დაკავშირებით

საერთაშორისო საგადამხდელო სისტემიდან ბანკში შესაძლოა დაფიქსირდეს საბარათე ტრანზაქციებთან დაკავშირებული დავები და უთანხმოებები. მომხმარებელი არ ეთანხმება მისი ბარათით შესრულებულ ტრანზაქციას, რომელსაც შეიძლება ჰქონდეს სხვადასხვა მიზეზი. კომპანიამ საჭიროა/ვალდებულია წარმოადგინოს გაპროტესტებულ ტრანზაქციასთან დაკავშირებული დოკუმენტაცია, რათა ბანკმა დაიცვას კომპანიის ინტერესები საერთაშორისო საგადამხდელო სისტემაში წარდგენილი დოკუმენტაციის საფუძველზე. წინააღმდეგ შემთხვევაში, შესაძლოა, ორგანიზაცია ვალდებული გახდეს საკუთარი სახსრებით აანაზღაუროს გაპროტესტებული თანხა .

გიზიარებთ რეკომენდაციებს, რომლებიც თქვენს კომპანიას დაეხმარება მსგავს შემთხვევებში ეფექტურად მართოს გადახდებთან დაკავშირებული ინციდენტები, რაც შესაძლოა ახლდეს:

- საბარათე ოპერაციებს პოსტერმინალით სარგებლობისას
- პრეავტორიზაციით (თანხის წინასწარ დაჯავშნა) შესრულებული ოპერაციებს

საბარათე ოპერაციებთან დაკავშირებული რეკომენდაციები

გაითვალისწინეთ, მომხმარებლის მიერ ბარათით გადახდის თარიღიდან მინიმუმ 1 წლის განმავლობაში უნდა შეინახოთ საბარათე, დაბრუნების (Reversal/ Refund) და გადახდის ოპერაციებთან დაკავშირებული დოკუმენტები

მათ შორის:

- საბარათე ქვითრები
- ინვოისი, ანგარიშფაქტურა
- ნასყიდობის, მომსახურების ხელშეკრულების დედანი ან ბარათის მფლობელის მიერ სტანდარტულ პირობებზე თანხმობის დამადასტურებელი მტკიცებულება
- მიღება-ჩაბარების აქტი და ბარათის მფლობელისთვის მიწოდებული პროდუქციის დეტალური აღწერილობა / ჩამონათვალი
- კომპანიასა და ბარათის მფლობელს შორის წარმოებული მატერიალური და ელექტრონული კორესპონდენცია
- ნებისმიერი სხვა სახის დოკუმენტი, ინფორმაცია ან მონაცემი, რომელიც შეიძლება დაკავშირებული იყოს სადავო ოპერაციასთან

პრეავტორიზაციით შესრულებულ გადახდებთან დაკავშირებული რეკომენდაციები

პრეავტორიზაცია ტერმინალის დამატებითი ფუნქციაა, რაც შესაძლებლობას გაძლევთ, პოსტერმინალით წინასწარ დაბლოკოთ თანხა მომხმარებლის ბარათის მონაცემებით, ჩამოჭრა კი ბარათის წარდგენის შემდეგ უზრუნველყოთ

პრეავტორიზაციასთან დაკავშირებული სადავო შემთხვევების მართვის პროცესში მნიშვნელოვანია:

- პრეავტორიზაციის ოპერაცია დაიწყოს-დასრულდეს ერთი და იმავე ბარათის გამოყენებით ერთსა და იმავე პოსტერმინალზე
- პოსტერმინალზე პრეავტორიზაციის ოპერაციის დასასრულებლად (ბარათით / უბარათოდ) ბარათის მფლობელი გააფრთხილეთ, თან იქონიოს ის ბარათი, რომლითაც დაიწყო პრეავტორიზაცია და სასურველია პრეავტორიზაცია დასრულდეს ბარათის გამოყენებით
- გაიარეთ ბარათის მფლობელის იდენტიფიცირების პროცესი
- უბარათოდ თანხის ჩამოჭრის შემთხვევაში ხელი მოაწერინეთ მომხმარებელს იმ ქვითარზე, რომელიც ადასტურებს თანხის ჩამოჭრას
- იმ შემთხვევაში, თუ პრეავტორიზაცია დაწყებულია, მაგრამ ადგილზე უნდა დასრულდეს ბარათით, შეამოწმეთ, ემთხვევა თუ არა ბარათის მფლობელი იმ პიროვნებას, რომელსაც უნდა გაუწიოთ მომსახურება
- თუ მსგავსი გადახდის დროს პინკოდი არ იყო გამოყენებული, ხელი მოაწერინეთ მომხმარებელს გადახდის დამადასტურებელ ქვითარზე
- მომსახურების სრულად მიღების შემდეგ ხელი მოაწერინეთ მომხმარებელს ინვოისზეც, რომლითაც დაეთანხმება, რომ მან გადაიხადა ბარათით და სრულად მიიღო ორგანიზაციისგან მომსახურება (იმ თანხაზე, რაც გადაიხადა). თან, მიუთითეთ ბარათის ბოლო 4 ციფრი და მომხმარებლის საკონტაქტო ინფომარცია
- შეინახეთ ყველა ის დოკუმენტი, რაც დაადასტურებს ბარათის მფლობელის თანხმობას ბარათიდან თანხის პრეავტორიზაციით ჩამოჭრაზე

***

გაითვალისწინეთ, ქვემოთ წარმოდგენილი რჩევები მხოლოდ სარეკომენდაციო ხასიათს ატარებს და არ არის სრული გარანტი იმისა, რომ დავა გადაწყდება კომპანიის სასარგებლოდ

დამატებითი შეკითხვების შემთხვევაში დაგვიკავშირდით: (032) 2 444 401