

Report unrecognized charges

Steps to follow

- 1 Enter the customer's card number.
- 2 Ask the customer for their name and the address where the card is registered to verify that it is theirs.
- 3 Ask the customer which charges are unknown to him/her.
- 4 Verify in the system whether or not these transactions have chip presence, PIN entry and secure electronic commerce identifier.
- 5 Provide the customer with more information on these charges.
- 6 Press the button to reject the charge.
- 7 Press the button to credit the corresponding amount to the customer's account.

Reportar cargos no reconocidos

Pasos a seguir

- 1 Introduzca el número de tarjeta del cliente.
- 2 Pregunte al cliente su nombre y la dirección donde está registrada la tarjeta para verificar que es suya.
- 3 Pregunte al cliente qué gastos desconoce.
- 4 Verificar en el sistema si estas transacciones tienen o no la presencia del chip, PIN y el identificador de comercio electrónico seguro.
- 5 Proporcionar al cliente más información sobre estos cargos.
- 6 Pulse el botón para rechazar el cargo.
Pulse el botón para abonar el monto correspondiente en la cuenta del cliente.
- 7

Déclarer les charges non comptabilisées

Étapes à suivre

- 1 Saisissez le numéro de la carte du client.
- 2 Demandez au client son nom et l'adresse où la carte est enregistrée pour vérifier qu'il s'agit bien de la sienne.
- 3 Demandez au client quels sont les coûts dont il n'est pas conscient.
- 4 Vérifier dans le système si ces transactions ont ou non la présence de la puce, du code PIN et de l'identifiant de commerce électronique sécurisé.
- 5 Fournir au client de plus amples informations sur ces frais.
- 6 Appuyez sur le bouton pour rejeter la charge.
- 7 Cliquez sur le bouton pour créditer le montant correspondant sur le compte du client.