

# 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.