

# 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.
  - 7 Pulse el botón para abonar el monto correspondiente en la cuenta del cliente.
-

# 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.
-