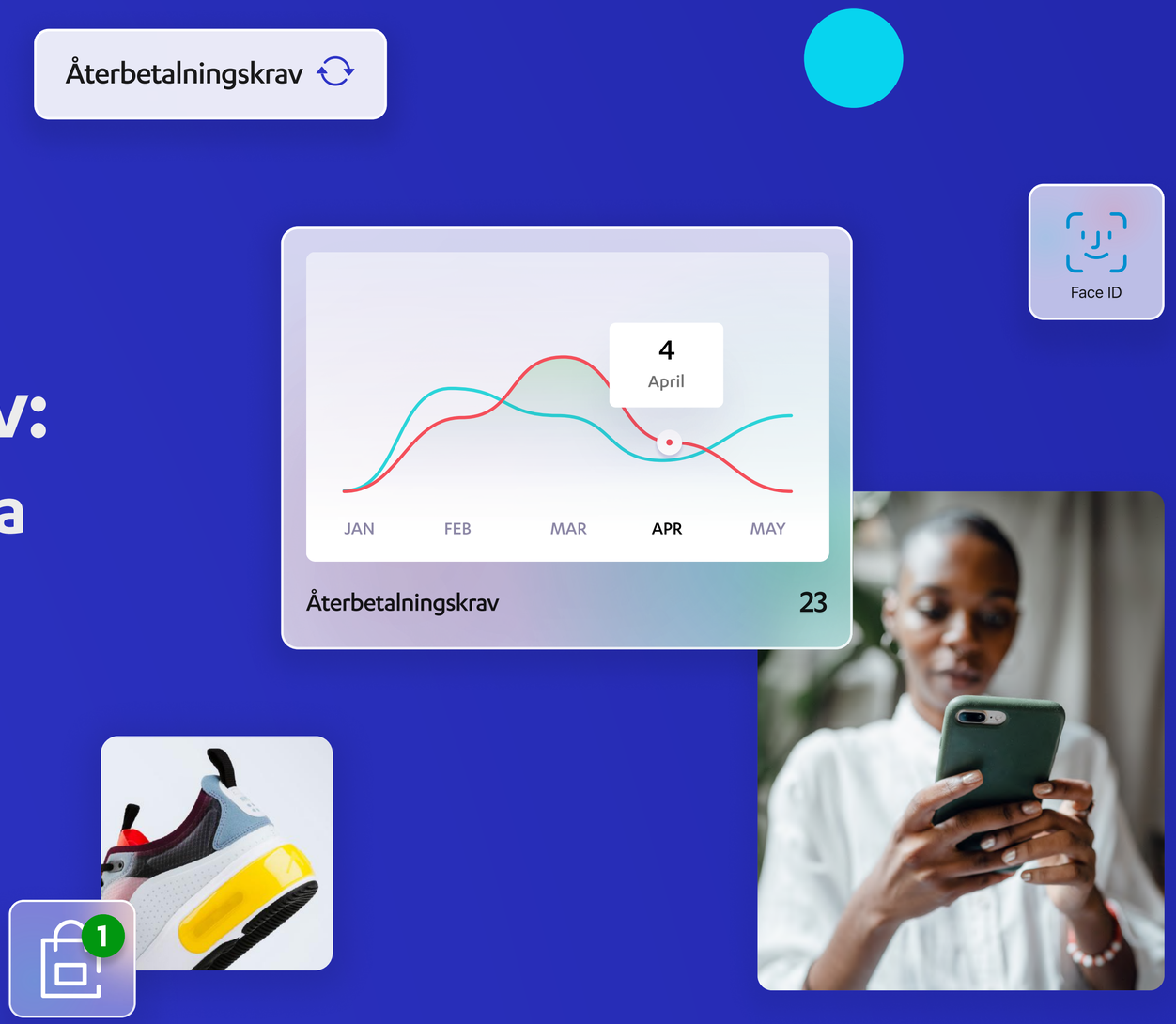
nexi | nets

Förstå återbetalningskrav:
Vad varje handlare behöver veta



Hur betaltjänstleverantörer hjälper till att öka dina chanser att vinna en tvist om återbetalningskrav

Återbetalningskrav är vanliga för alla handlare som accepterar betal- eller kreditkort i sin butik. Återbetalningskrav påverkar i genomsnitt 6 av 1000 transaktioner. Enligt Gurunn Gotteberg, chef för bedrägeri och återbetalningskrav på Nets, kommer återbetalningskraven att fortsätta komma in så länge paketleveranser misslyckas och bedräglig aktivitet kvarstår. Men du som handlare kan göra hanteringsprocessen för tvister om återbetalningskrav mer uthärdlig.

Vad är ett återbetalningskrav?

Ett återbetalningskrav är ett sätt för kreditkortsinnehavare att bestrida och eventuellt ångra en transaktion som de tycker var ett misstag, bedräglig eller obehörig. Kortinnehavaren inleder tvister om återbetalningskrav direkt med sin kortleverantör.

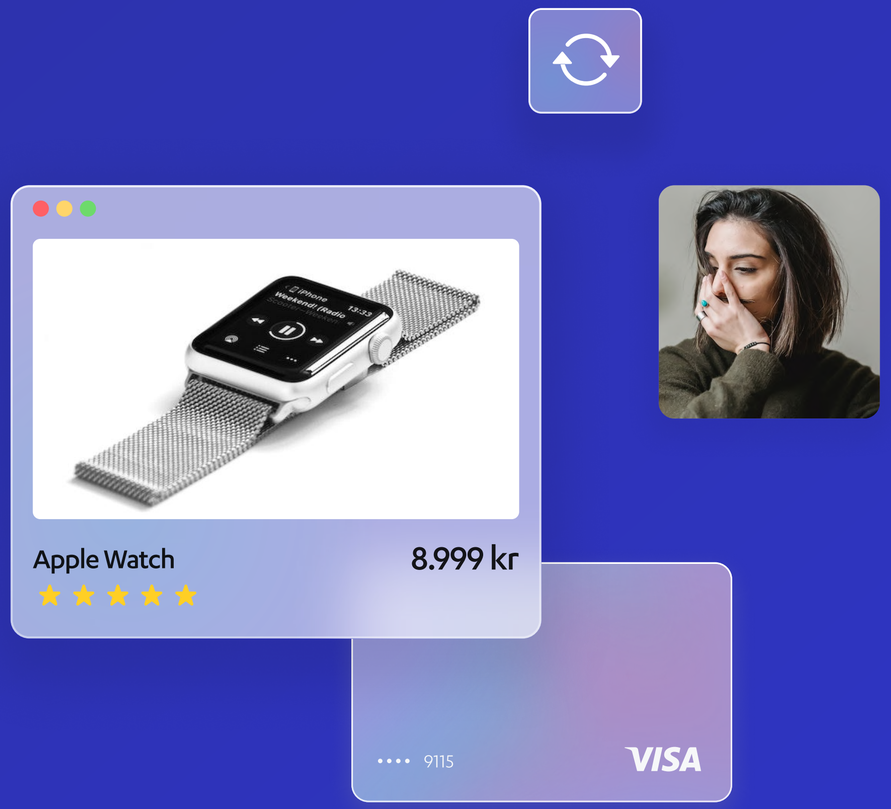
Ett återbetalningskrav är inte detsamma som en återbetalning. En återbetalning är när en handlare ger kortinnehavaren sina pengar tillbaka för en returnerad vara, felaktig produkt eller tjänst. Ett återbetalningskrav är när ett kortföretag ger kortinnehavaren sina pengar tillbaka för att de har bestridit en avgift.

Vad orsakar ett återbetalningskrav?

- **Bedräglig användning av betal- eller kreditkort:**
  Brottslingar kan använda stulen kortinformation för att göra otillåtna köp. Kunder kan också ägna sig åt "vänligt bedrägeri", där en kortinnehavare bestrider en legitim transaktion för att få en återbetalning eller skapa ett återbetalningskrav trots att de tagit emot varorna eller tjänsterna.

- **Konsumenttvister:**
  Kunder kan bestrida en transaktion om de inte fick de förväntade varorna eller tjänsterna, eller om de tycker att de har blivit överdebiterade.

- **Bearbetningsfel:**
  Felaktiga eller dubbla debiteringar kan uppstå under betalningen på grund av tekniska problem eller den mänskliga faktorn.



Hur påverkar återbetalningskrav en handlare?

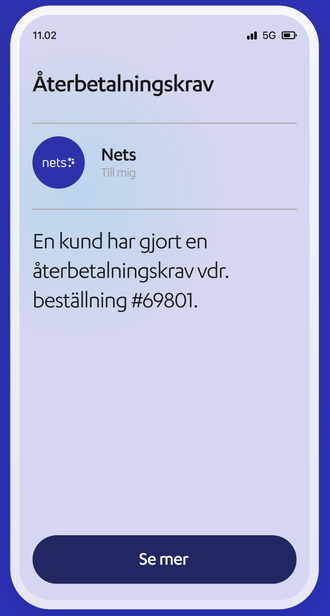
Driftstörningar:
Det kräver extra tid och resurser att bestrida återbetalningskrav, vilket drar bort handlarens uppmärksamhet från kärnverksamheten. Detta kan vara betungande för mindre företag, där ägare ofta bär flera hattar och kan behöva anställa personal för att kunna hantera tvister om återbetalningskrav.

Ekonomisk förlust:
När ett återbetalningskrav uppstår kan handlaren förlora intäkterna från den relaterade försäljningen. Detta kan vara utmanande för handlare med snäva vinstmarginaler, eftersom den plötsliga förlusten av medel kan störa kassaflödet och påverka den övergripande finansiella stabiliteten. Återbetalningskrav kommer dessutom ofta med ytterligare behandlingsavgifter som tas ut av betalningsbehandlare eller banker.

Skadat rykte:
Frekventa återbetalningskrav kan smutskasta en handlares rykte och trovärdighet. När kunder upprepade gånger bestrider transaktioner kan det signalera till andra att verksamheten kan vara opålitlig.

Skickat

Levereras



Kan du förhindra att återbetalningskrav uppstår?

Enligt vissa uppskattningar ökar återbetalningskraven med upp till 20 % varje år. Så även om du inte helt kan eliminera återbetalningskrav finns det några åtgärder du kan vidta för att minska risken:

- Leverera det du lovar kunderna för att minska tvister om produkter eller kvaliteten på tjänster.
- Använd pålitliga leveransföretag för att förhindra leveransrelaterade tvister.
- Implementera robusta säkerhetsåtgärder för betalningar för att bekämpa bedrägliga transaktioner.
- Var uppmärksam på tecken på misstänkt aktivitet, till exempel felaktiga fakturerings- och leveransadresser.
- Ställ in köpgränser för att avskräcka bulkköp från bedragare.

Hur man bäst hanterar återbetalningskrav som handlare

I grunden är ett återbetalningskrav en tvist om en transaktion som lösts genom dokumentation och samtal.

Gurunn Gotteberg betonar att ett återbetalningskrav inte betyder att handlaren har gjort något fel. Det betyder bara att kortinnehavaren inte accepterar en debitering på sitt bankkonto och att de inblandade parterna måste ta reda på vad som har hänt.

Kortinnehavaren inleder tvisten med kortutfärdaren; kortutfärdaren pratar sedan med handlarens betaltjänstleverantör som sedan tar kontakt med handlaren.

> **Som handlare är din huvudsakliga uppgift att tillhandahålla dokumentation relaterad till kortinnehavaren och dennes omtvistade transaktion. Dokumentationen behövs för att motbevisa kortinnehavarens krav. Ju bättre dokumentation, desto större chans har du att vinna tvisten.**

Gurunn Gotteberg, Head of Fraud and Chargebacks, Nets

För att förbättra dina chanser att lösa återbetalningskrav till din fördel, välj den betaltjänstleverantör som är bäst rustad att hjälpa dig att förbereda ärendedokumentationen.

Hur Nets hjälper handlare att hantera återbetalningskrav

Reglerna kring användning av VISA eller MasterCard är universella för varje handlare och varje betaltjänstleverantör. Skillnaden ligger i hur betaltjänstleverantörer samarbetar med handlaren för att hantera återbetalningskrav.

Nets har ett proaktivt förhållningssätt. Vi strävar efter att minimera kommunikation fram och tillbaka genom att vara tydliga och informativa redan från början.

Vår process för att hantera återbetalningskrav ser ut så här:

1. När en tvist uppstår informerar vi omedelbart handlaren via e-post och tillhandahåller detaljerad information om ärendet, inklusive order-ID, datum, belopp, typ av återbetalningskrav och vilken dokumentation som krävs. Du vet exakt vad du ska tillhandahålla för att bygga det bästa fallet.
2. Du samlar in och lämnar in dokumentationen till oss.
3. Vi återkommer till dig vid eventuella frågor.
4. Vi samarbetar med kortutfärdaren å dina vägnar för att söka en rättvis lösning.
5. Kortutfärdaren löser tvisten om återbetalningskrav till handlarens eller kortinnehavarens fördel.
6. Beroende på typen av återbetalningskrav kan du debiteras när tvisten inleds och krediteras beroende på resultatet i ärendet.

Förbättra din hantering av återbetalningskrav med Nets

Låt oss hjälpa dig och ditt företag att hantera återbetalningskrav på ett mer strömlinjeformat och tidsbesparande sätt. Du vill ha en flexibel betallösning och dina kunder vill ha bekvämlighet. Vår onlinebetaltjänst gör fler av dina webbplatsbesökare till köpare, allt i en enkel, integrerad lösning. Hör av dig för att lära dig mer om hur vi arbetar med återbetalningskrav:

PRATA MED OSS

nexi | nets