

# Aanbevelingen voor het beperken van frauderisico's en betwistingen bij betalingen met MasterCard, Visa, V PAY en Maestro



**Rabobank**

De creditcard verwerker van de Rabo OnlineKassa monitort actief de frauderisico's van uw betalingen. Als hieruit blijkt dat frauderisico's te groot worden, kan dit leiden tot het tegenhouden van een creditcard betaling.

U kunt een aantal dingen doen om te voorkomen dat fraude wordt gepleegd bij creditcardbetalingen. Wij adviseren u om deze aanbevelingen in acht te nemen om mogelijk tegenhouden of achteraf betwisten van betalingen te voorkomen. Houd er rekening mee dat wij u tijdens de looptijd van het contract van deze producten aanvullende aanbevelingen kunnen doen. U blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de beveiligingsinstellingen die in uw eigen interne controleprogramma's en in uw Rabo OnlineKassa worden toegepast.

Onderstaande situaties kunnen wijzen op een verhoogd frauderisico. Indien meerdere van onderstaande situaties zich bij één bestelling en/of betaaltransactie voordoen, adviseren wij u een handmatige controle uit te voeren en zo nodig de bestelling/betaaltransactie te annuleren en niet te leveren.

- Bestellingen waarbij anonieme e-mailadressen gebruikt worden: hierbij wordt vaak gebruik gemaakt van letter- en cijfercombinaties die niet overeenstemmen met de naam van de kaarthouder.
- Transactiebedragen die vele malen hoger zijn dan het gemiddelde transactiebedrag in uw webwinkel: dit betreft vaak betalingen voor goederen of diensten die gemakkelijk doorverkocht kunnen worden.
- Tegenstrijdigheden in de aankoop: een voorbeeld hiervan is het vragen om aflevering van de goederen in landen waar die goederen geproduceerd zijn of waar deze normaliter goedkoper zijn dan in Nederland.
- Eén enkele klant/betaler (naam, leveringsadres, IP-adres, e-mail adres) biedt meerdere creditcards aan: in dit soort gevallen zijn er meestal meerdere mislukte betaalpogingen voordat de transactie slaagt.

Rabobank heeft het maximale bedrag en het maximale aantal transacties binnen 24 uur met dezelfde kaart op een veilige standaard ingesteld. Het is mogelijk dat klanten hierdoor niet met creditcard kunnen betalen. Als u de melding ontvangt van uw klant dat betalen met creditcard niet mogelijk is, dan vragen wij u dat aan ons kenbaar te maken via hieronder vermeld contactadres. In overleg met u, bepalen wij of een aanpassing van deze instellingen nodig en mogelijk is en frauderisico's hierdoor niet verhogen.

## **Voorkom betwistingen**

Om betwistingen en chargebacks door uw klanten te voorkomen geven wij u een aantal tips:

- Gebruik een omschrijving die de klant op zijn rekeningafschrift zal herkennen. Standaard melden wij uw URL;
- Vermeld uw contactgegevens op uw website;
- Zorg ervoor dat de klant de status van zijn bestelling kan volgen;
- Reageer snel wanneer een klant een probleem doorgeeft;
- Voer creditnota's / terugbetalingen (o.a. na retourzending) zo snel mogelijk uit, het Dashboard Rabo



**Rabobank**

- OnlineKassa biedt hier een gemakkelijke oplossing voor waarbij u geen rekeningnummer hoeft op te zoeken van uw klant;
- Vermeld uw Algemene Voorwaarden duidelijk op uw website (vermeld daarin uw bepalingen voor garantie, annulering, terugbetalingen, etc.). Het is raadzaam dat u de klant deze ook laat accepteren;
- Communiceer helder over de procedure betreffende annulering, terugbetaling, garantie en dergelijke op het moment van betaling;
- Reageer snel op een verzoek van ons tot het leveren van aanvullende documentatie omtrent een transactie.

### **Heeft u nog vragen?**

Voor vragen over frauderisico's en betwistingen kunt u contact opnemen met het Support Team Rabo OmniKassa. U kunt het Rabo OmniKassa Support Team op werkdagen van 8.00 tot 22.00 uur bereiken en op zaterdag van 9.00 tot 17.00 uur. Mailen kan ook via [contact@omnikassarabobank.nl](mailto:contact@omnikassarabobank.nl)