

Kaardimaksete vastuvõtmisest ja
kaardipettuste vältimisest
majutusettevõtetes

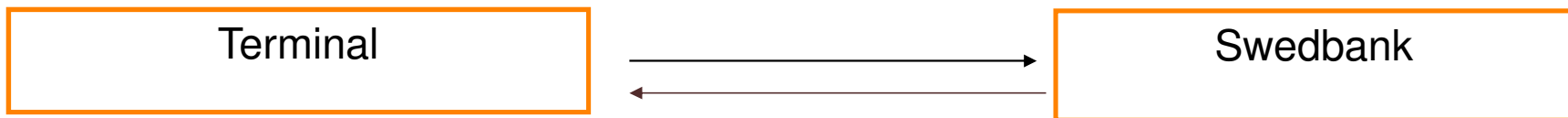
Heivi Saakpakk, 25.09.18.

Jutuks tuleb:

- Kuidas tehing toimub
 - Autoriseerimine
 - Kaardivaldaja nõusolek
- Tagasinõuded
 - Kaardiorganisatsioonide roll ja protsessid
 - Pank
 - Hotell
- Kaardipettused

➤ Kuidas kaarditehingud toimivad?

➤ Autoriseerimine

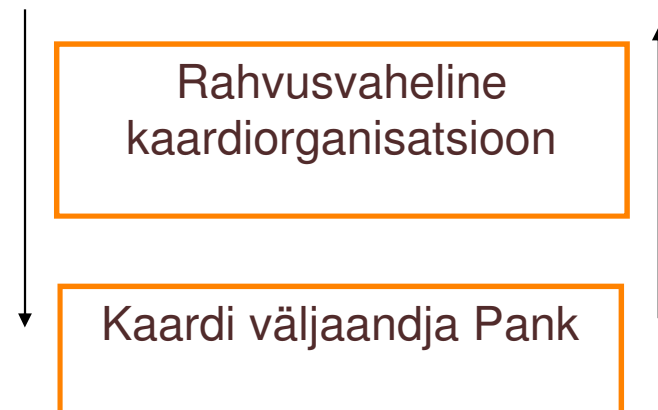


➤ Mida kontrollitakse?

- Kaardi olekut
- Rahaliste vahendite olemasolu

➤ Mida EI kontrollita?

- Kaardi kuulumist kaardi andmeid esitavale isikule



➤ Kaardivaldaja nõusolek ja kaart kohal

- Kaart kohal – kaardi andmed on terminali poolt elektrooniliselt loetud
- Kaardivaldaja nõusolek **ON**:
 - PIN
 - Allkiri (eeldusel, et kaardi andmed on terminali poolt elektrooniliselt loetud)
- Kaardipettusena raporteeritud tehingu vaidlustuse korral **EI LOETA** kaardivaldaja nõusolekuks:
 - E-mailile saadetud kaardinumber, kaardi pilt, isikuttõendava dokumendi koopia
 - Läbi broneerimissüsteemi (booking.com, hotels.com jms) edastatud kaardinumber
 - „Third party authorization“

➤ Tagasinõuded

- Mis on tagasinõue?
- Kaardiorganisatsioonide roll ja protsessid
- Tagasinõuded vs kõik tehingud, maailma mõistes
 - 99,9% tehingutest korrektsed, vaidlustatud ca 0,01%
- Kõik tagasinõuded vs hotellide tehingute tagasinõuded:
 - 2016 – 46%
 - 2017 – 53%
 - 2018 – 48%
- Kõikidest hotellide vastu tehtud tagasinõuetest on **pettusega** seotud tagasinõudeid **64%**

➤ Hotellis tehtud tehingu kohta nõutavad dokumendid:

➤ Kviitung

➤ Broneering (kogu broneeringu kinnitus koos tingimustega; koopia kliendile saadetavast kinnitusest)

➤ Registreerimiskaart

➤ Arve

➤ Muud lisadokumendid

➤ Vastust hotellilt ootame 3 Arvelduspäeva jooksul, e-mail posabi@swedbank.ee, kõik dokumendid ühes e-mailis. Palume jätta vastamisel e-maili pealkiri muutmata.

➤ Miks pank dokumente küsib ja seejärel ikka raha ära võtab???

➤ Kviitung

KAARDIMAKSE KVIITUNG
Terminal

KAUBAMAJK
TARTU, KAUBA
Terminal: ITA2001 Reg: 1106344 Kassa: 05

Maksekaart
SWEDBANKI ELECTRO
PAN: *****470

Tehing
Kviitung: 000192 Aeg: 09.06.2011-11:20:50
Autoris. nr: 25348 TI

Summa: 10.00 EUR

TEHING TEOSTATUD
Allkiri

.....
ID kaart () Juhiluba () Pass () Muu
Nr:

Kviitungi tüüp
Müügikoha nimetus
Müügikoha aadress
Terminali ID number
Kaupmehe registreerimise number ja kassa number
Kaardi tüüp
Kaardi number (näha on neli viimast numbrit)
Kviitungi number
Tehingu toimumise aeg
Autoriseerimiskood ja tehingu tüüp
Tehingu summa
Ostja allkiri (kontrollige vastavust pangakaardi tagaküljel olevaga)
Märge esitatud dokumendi tüübi kohta (täidetakse käsitsi)
Esitatud dokumendi number, kui summa ületab maksekaartide vastuvõtu lepinguga määratud kontrollipiiri (täidetakse käsitsi)

➤ Non-refundable broneering

- Tingimused peavad olema kliendile esitatud enne broneeringu kinnitamist kliendi poolt
- Ettemakse tuleb võtta kohe broneeringu saamise ajal, kui nii on broneeringu ajal kokku lepitud ja saata dokumendid kliendile

➤ No-show

- ühe öö tasu kliendi mitte ilmumisel või mitte tühistamisel vastavalt *cancellation policy* le

➤ Eelbroneering

- Peab olema lõpetatud 30 päeva jooksul

➤ On lubatud kasutada:

- Tasu majutuse eest
- Minibaar ja kliendi poolt kinnitatud lisateenused

➤ Ei ole lubatud kasutada:

- Kahjustatud vara hüvitamiseks
- Kui vähegi võimalik, siis tühistage hotellile „tundmatu“ kliendi käsitsi sisestatud eelbroneering ja tee turvalisem kaart terminalis tehing

➤ Kus on juhised?

- Maksekaartide Teenindamise Lepingu Tingimuste Lisa: „Maksekaartide vastuvõtmise nõuded ja turvaelemendid”.

<https://www.swedbank.ee/business/cash/cashflow/cardservice>


11. Nõuded majutusteenust osutavale Teenindajale Tehingu tegemiseks

Swedbank  Äriklient ▼ 📱 ✉ ET ▼ ➔ Sisenen

	Igapäeva-pangandus	Maksete kogumine	Finantseerimine	Kindlustus	Hoiustamine ja investeerimine	Traderoom ja finantsturud	Kontsern ja piiriülesed teenused	E-raamatu-pidamine	Minu pank	
---	--------------------	-------------------------	-----------------	------------	-------------------------------	---------------------------	----------------------------------	--------------------	-----------	---

[Avaleht](#) ▶ [Maksete kogumine](#) ▶ [Kaardimaksete vastuvõtmine](#)

Tingimused

-  Maksekaartide teenindamise tingimused
-  Makseterminali üürilepingu tingimused
-  **Maksekaartide vastuvõtmise nõuded ja turvaelemendid**
-  Swedbanki maksekaartide teenindamise lepingu muudatused
-  Maksekaartide teenindamise komisjonitasudes sisalduvad vahendustasud ja riskasutustasud
-  Kaardiandmete turvalisus

Kontaktid

Ärikliendi nõustamiskeskus
 613 2222
ariklient@swedbank.ee

➤ Kaardipettused

➤ Mis on kaardipettus?

- Kaardivaldaja ei ole oma nõusolekut tehingu tegemiseks andnud

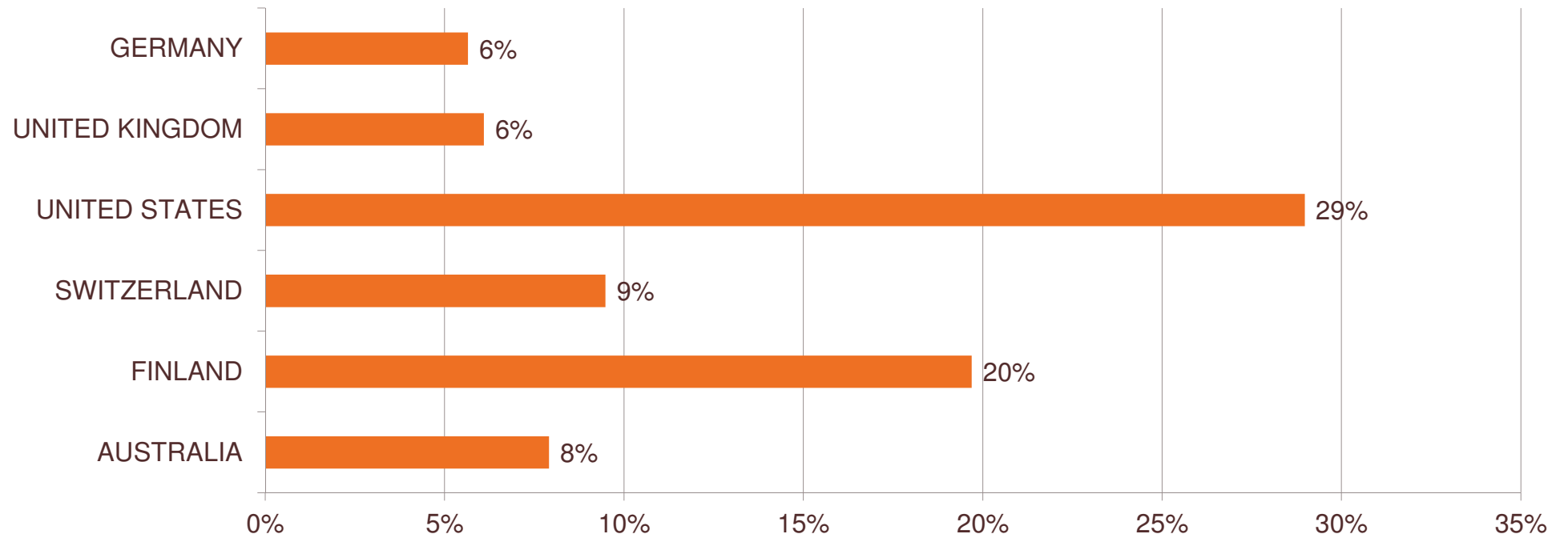
- Broneerimiskeskkonnas antud nõusolek on antud broneeriija, mitte kaardivaldaja, poolt

➤ Kuidas ja millal tuleb kindel teadmine, et see on kaardipettus?

➤ Kuidas pettur saab kaardiandmed?

➤ PCI

TEHINGU PETTUSENA RAPORTEERINUD KAARDI VÄLJA ANDNUD RIIK



Näide 1- „Raske haiguse juhtum“

- Broneering (e-maili teel) reeglina suurele seltskonnale, pikaks perioodiks; broneeringu tagamiseks saadetakse kohe mitu kaardi numbrit
- Mõneks ajaks vaikus
- Keegi reisiseltskonnast jääb raskelt haigeks- tühistamise palve
- Kaart on kadunud/varastatud ja suletud; väide: ei saa raha kaardile tagastada
- SAAB raha tagastada suletud kaardile!!!
- Ollakse väga lahkelt nõus (pigem pakutakse) tasuma tühistamise tasu

Millele peaks mõtlema?

- Kas võib olla liiga ilus, et tõde olla?
- Mitu ühe panga ühte tüüpi kaarti on keskmisel inimesel?
- BIN – kaardi 6 esimest numbrit – näitab, kes on kaardi väljastanud (binlist.net ?)
- Liiga lahkelt pakutakse hüvitist – taas liiga ilus?

Näide 2 „Kiire broneering“

- Läbi broneerimiskeskonna tuleb broneering samaks päevaks
- Broneeritakse majutus oma e/v töötajatele, broneering garanteeritakse mitte ööbiva töötaja kaardiga
- Majutus on kingituseks– taas ei ööbi kaardivaldaja
- Sageli helistatakse üle, et olla kindel raha võtmises kaardilt
- Ohtralt lisateenuseid, kõrgema hinnaklassi toad

Millele peaks mõtlema?

- Googelda, kas e/v on olemas/tegutseb?
- Kas broneeringus olevad andmed on korrektsed/loogilised?
- Püüa kontrollida kaardi välja andnud pank (binlist.net ?)
- Vähimagi kahtluse korral on tungivalt soovitatav broneeringuga saadetud kaardi numbrit mitte aktsepteerida

Lõpetuseks

- Broneerimiskeskonnad ei kontrolli kaardi tegeliku valdaja nõusolekut
- Veendu, et broneerimistingimused on kliendile esitatud ja nõusolek võetud enne broneeringu kinnitamist
- Usalda, aga kontrolli – kaardi väljaandja, esitatud andmete loogilisus, kliendi käitumine
- Kaarditehing tuleb tühistada alati ja ainult kaarditehingu tühistamise teel;
ALATI samale kaardile
- Kaarditehingut saab tühistada ka siis, kui kaart on suletud ükskõik millisel põhjusel

Turvalisemaid
kaarditehinguid!

Swedbank

