



Kortinkäsittelyn ohjeita



Henkilöllisyyden voi todistaa seuraavilla asiakirjoilla:

- henkilökortti
- ajokortti
- passi

Korttivarkaudet ja henkilöllisyyden todistaminen

- Tarkista, että asiakkaan ulkonäkö ja henkilöllisyydodistuksen kuva täsmäävät.
- Pidä kortti ja henkilöllisyydodistus itselläsi asiakkaan allekirjoittaessa laskua ja vertaa nimikirjoituksia toisiinsa.

Käsitellyt kortit

Vertaa omassa kuittikappaleessasi olevaa korttinumeroa asiakkaan kortissa olevaan, kohokirjaimilla merkittyyn numeroon sekä numeroon kortin kääntöpuolella, mikäli sellainen on korttiin merkitty. Käytä omaa kuittikappaleitasi, koska korttinumero ei näy asiakkaan kortissa täysmittaisena.

Väärennetyt kortit

Väärentäjä käyttää usein tyhjää korttipohjaa. Ole tarkkana seuraavissa asioissa:

- sotkuinen painojälki
- mattapinta
- huonolaatuiset kohokirjaimet
- CID-tarkistusnumerot on painettu kohokirjaimin
- nimikirjoituskentän tulee olla mattapintainen
- maksupäätte ei hyväksy korttia, jonka magneettijuovassa ei ole tietoja

Väärä kortinhaltija

- Saattaa käyttäytyä hermostuneesti tai uhkaavasti.
- Saattaa yrittää kiinnittää huomiosi muualle tai hermostuttaa sinua.
- Ostaa useita tuotteita, useita eri kokoja tai kappaleita samasta mallista. Ei sovi tuotteita eikä tee kysymyksiä.
- Haluaa maksaa ostosten kokonaissumman useassa eri erässä.

Suurimmassa osassa suomalaisia kortteja on PIN-koodi

- PIN-koodia ei ole pakko käyttää kortissa, jossa on magneettijuova. Tällöin myös allekirjoitus voidaan hyväksyä.
- Ulkomaisten sirukorttien maksut hyväksytään vain PIN-koodia käyttämällä. Suomalaisilla sirukorteilla maksettaessa kelpaa myös allekirjoitus.

Ulkomaiset kortit

- Ole erityisen tarkkana ulkomaisten korttien suhteen. Suurin osa petoksista tehdään ulkomaisilla korteilla.
- Selvitä asiakkaalle, että kortteja koskevat samat säännöt riippumatta siitä, missä kortti on myönnetty. Vaadi maksajaa todistamaan henkilöllisyytensä.

Ulkomaan kansalaisten henkilöllisyyden todistaminen

- Kaikissa henkilöllisyydodistuksissa on jonkinlainen numerosarja, esimerkiksi passin numero.
- Kirjoita ylös kaikki saatavilla olevat tiedot, kuten maa, henkilön nimi sekä passin / ajokortin numero.

Jos tunnet itsesi epävarmaksi tai epäilet, että jokin ei täsmää

- Pidä kortti itselläsi.
- Kerro asiakkaalle, että sinun täytyy tehdä varmennussoitto kortin myöntäjälle.
- Soita mieluiten paikasta, jossa asiakas ei ole paikalla ja pidä kortti mukana soittaessasi.

Ostosten palautukset voivat johtua monesta eri syystä

- Suurin osa palautuksista tehdään oikein perustein, kuten avokaupalla tehdyt ostokset jne.
- Palautuksiin saattaa kuitenkin liittyä rikollisia keinoja, kuten rahanpesu tai käteisen rahan hankkiminen palautusten avulla.

Kaikki palautukset on tehtävä samalla maksutavalla kuin ne alunperin on ostettu. Mikäli maksu on tehty kortilla, on hyvitys tehtävä samalle kortille. Jos et tee hyvitystä:

- Rahat voidaan esim. siirtää varastetulta kortilta toiselle: rahanpesu/varkaus.
- Rahat voidaan siirtää suomalaiselta kortilta ulkomaalaiselle: rahanvienti.
- Liike joutuu maksamaan palvelupalkkion, vaikka myyntitapahtumaa ei olisi tehty, koska palautusta ei voi kuitata ostosta vastaan.
- Mahdollinen rikos on huomattavasti hankalampi selvittää.

Soita American Expressin varmennuskeskukseen numeroon 0800 114 646, mikäli epäilet petosta / kortin väärinkäyttöä.

Muissa asioissa voit soittaa Liikepalveluiden numeroon 09 6132 420. Väärinkäytösten riski pienenee merkittävästi, jos pyydät maksupäätetoimittajaasi päivittämään maksupäätteesi siten, että kaikki American Express -korttitapahtumat varmennetaan.





Mitä tietoja kortilta löytyy?

Nimikirjoitus

(Joskus tässä kohdassa voi olla myös kortin numero). Tarkista, että allekirjoituskenttää ei ole käsitelty.

CID – Card Identification Number

On aina painettu, ei koskaan kohokirjaimin. Varmista, että näitä numeroita ei voi pyyhkiä tai hangata pois. Osassa kortteja CID-koodi on kortin kääntöpuolella allekirjoituskentässä.

Magneettijuova

(voi olla erivärisiä)

Kortin numero

American Express -kortin numero alkaa aina numeroilla 37 ja sisältää 15 numeroa.



Kortinhaltijan nimi

Tarkista, että kortti on voimassa

"Member since"

= Kuinka kauan henkilöllä on ollut American Express -kortti? Onko jäsenyys-aika realistinen suhteessa kortinhaltijan ikään?



American Express Blue Box -logo

Kortin ulkonäkö voi vaihdella, mutta kortissa on aina jossakin kohdassa Blue Box -logo. Sama koskee myös muita kortteja: esim. MasterCard -kortissa on aina "kaksois-appelsiini".

PIN-koodi

määräytyy magneettijuovan tai sirun perusteella.

Malleja American Express -korteista >>



Tarkista, että kortin etupuolelle painettu korttinumero täsmää kuitissa olevan korttinumeron kanssa. Vertaa kortin allekirjoitusta kuitenkin allekirjoitukseen.

Jos epäilet kortin aitoutta tai henkilöä, joka sen esittää, soita American Expressin varmennuskeskukseen numeroon 0800 114 646.

Pidä American Express -jäsenliikenumerosi saatavilla puhelun nopeuttamiseksi. Jos et voi puhua vapaasti, pyydä "koodi 10". Tällöin sinulle esitetään vain kysymyksiä, joihin voit vastata kyllä tai ei. Palvelu on käytössä 24 h vuorokaudessa ja se on maksuton.

