



Samen succesvol in de strijd tegen kaart- fraude en het reduceren van geschillen

**BELANGRIJKE INFORMATIE OVER GESCHILLEN,
TERUGBOEKINGEN EN FRAUDE**

Inhoud

1. Definities geschillen, terugboekingen en fraude	3
2. Geschillen en terugboekingen	
2.1 American Express-geschillenproces	5
2.2 Online toegang tot uw account <i>Betalingen, geschillen & accountbeheer</i>	8
2.3 Tips om geschillen en terugboekingen te voorkomen	9
3. Tips & tools voor fraudepreventie	
3.1 Tips om het risico op fraude te minimaliseren <i>Persoonlijke transacties en Chip & PIN</i>	12
3.2 Tips & tools om het risico op fraude te minimaliseren <i>Transacties via e-mail, telefoon of internet</i>	14
Meer informatie en contactgegevens	18

Deze brochure geeft u informatie over hoe we samen geschillen en terugboekingen kunnen beperken tot een minimum. Bovendien geven we u informatie over de voordelen van Online toegang tot uw account en tips & tools om het risico op fraude te minimaliseren.

Ons doel is om u te helpen:

- het risico op frauduleuze transacties te minimaliseren
- kosten te minimaliseren
- misverstanden in verband met terugboekingen te voorkomen voor u en uw klanten



1. Definities geschillen, terugboekingen en fraude

Wat is een geschil?

Er is sprake van een geschil als een kaarthouder een transactie niet herkent of het oneens is met het bedrag van de transactie. We noemen deze vraagstelling een **geschil**.

Doorgaans betalen kaarthouders van American Express hun rekening na ontvangst van de factuur. Af en toe komt het echter voor dat een kaarthouder vraagtekens zet bij een transactie, omdat hij deze niet herkent of omdat hij extra informatie wil hebben over de transactie. We noemen deze vraagstelling een geschil. In de regel gebeurt dit binnen 60 dagen nadat de kaarthouder zijn rekeningoverzicht heeft ontvangen. Het recht op een geschil van de kaarthouder vervalt, conform de Europese richtlijn betaaldiensten, echter pas 13 maanden na afschrijving van het bedrag.

Wat is een terugboeking?

Een terugboeking is een debitering van het bedrag van een betwiste transactie die American Express gerechtigd is te innen bij een kaartaccepterend bedrijf.

Indien een kaarthouder een transactie op zijn rekeningoverzicht betwist, nemen we mogelijk contact met u op voor meer informatie. In veel gevallen is het geschil onterecht en blijft de vordering gehandhaafd. In sommige gevallen is het geschil echter terecht en wordt het bedrag aan de kaarthouder gecrediteerd en het kaartaccepterend bedrijf gedebiteerd. Dit heet een terugboeking maar wordt ook vaak een 'chargeback' genoemd.

Wat is fraude?

Er is sprake van fraude in geval van kaartmisbruik. Verloren en gestolen kaarten, namaakkaarten en identiteitsdiefstal zijn voorbeelden van fraudevormen.

Hoewel kaartmisbruik zelden voorkomt, nemen wij dit zeer serieus. Onze systemen melden ons opvallende transacties van kaarthouders zodat wij – indien noodzakelijk – kaarten kunnen laten blokkeren. Om verlies van goederen en zaken en ook terugboekingen te voorkomen, is het belangrijk waakzaam te zijn voor frauduleuze activiteiten. Als Business Partner bieden wij u tips en tools om het risico op fraude te minimaliseren.



2. Geschillen & terugboekingen

2.1 American Express-geschillenproces

Kennisgeving van een geschil of terugboeking

Indien een kaarthouder een transactie betwist, proberen we dat eerst binnen American Express op te lossen. Lukt dat niet, dan kunnen we contact met u opnemen voor meer informatie. Indien uw onderneming is aangemeld voor de functie 'Geschillen' in de tool **Online toegang tot uw account**, gaat de melding automatisch via e-mail. Als u nog niet bent aangemeld voor de functie 'Geschillen' dan vragen wij u om meer informatie. In deze brief wordt de reden voor het geschil beschreven en wordt aangegeven welke documenten we van u nodig hebben ter ondersteuning van de transactie. Voor meer informatie over de tool Online toegang tot uw account en de functie 'Geschillen' ga naar pagina 8.

In sommige gevallen zullen wij betwiste transacties debiteren zonder u een verzoek om informatie te sturen. Bijvoorbeeld indien een bedrag meer dan een keer in rekening is gebracht bij de kaarthouder. In dat geval wordt er bij een geschil met een kaarthouder onmiddellijk een terugboeking uitgevoerd. U wordt op de hoogte gehouden van dergelijke terugvorderingen via een brief of Online toegang tot uw account als u uw account online beheert. U heeft de mogelijkheid om documenten aan te leveren om aan te tonen dat de transactie alsnog verwerkt moet worden.

Hoe u het beste kunt omgaan met een 'Verzoek om informatie'

Indien u een 'Verzoek om informatie' ontvangt, kunt u deze per post, fax of online via de functie 'Geschillen' beantwoorden. We verzoeken u alle gevraagde documenten op te sturen vóór de aangegeven datum. Als u niet voor die datum reageert, zal American Express het bedrag van het betreffende geschil in mindering brengen op uw account.

Volgende stappen nadat u de 'Verzoek om informatie' heeft beantwoord

Zodra we uw antwoord hebben ontvangen zullen we of:

- de kaarthouder verzoeken de rekening alsnog te betalen, of
- uw rekening debiteren omdat de documenten niet zijn verstrekt of onvolledig zijn en de kaarthouder het nog steeds niet accepteert.

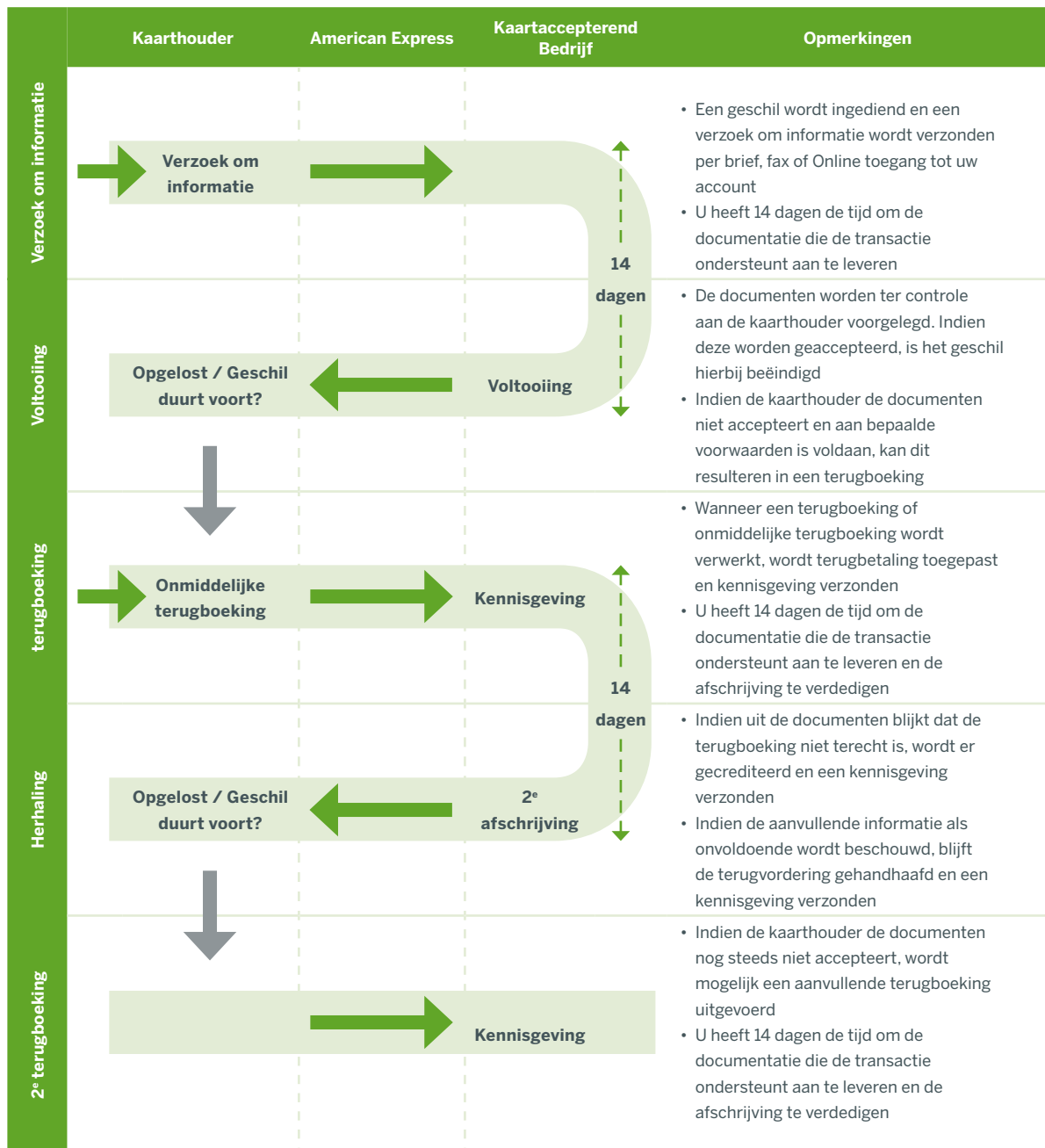
Indien het geschil resulteert in een debitering op uw account, zult u daarover worden geïnformeerd. U kunt een rekening niet opnieuw indienen nadat een daarmee in verband staand geschil ten voordele van de kaarthouder al is opgelost. Rekeningen die opnieuw worden ingediend, zullen onmiddellijk worden teruggevorderd.

Heeft u zich al geregistreerd voor de website voor Kaartaccepterende Bedrijven?

Ontdek de vernieuwde website voor Kaartaccepterende Bedrijven waar u toegang heeft tot alle oplossingen, tools en tips van American Express in een overzicht op uw persoonlijke pagina.

Ga naar www.americanexpress.nl/kaartaccepterendebedrijven en registreer u snel en gemakkelijk.

Het onderstaande diagram biedt een overzicht van de procedures die American Express volgt wanneer een geschil is geïnitieerd door een kaarthouder, en geeft de belangrijkste stadia weer die het geschil kan doorlopen gedurende het proces.



Als u vragen heeft met betrekking tot geschillen en terugboekingen, neem dan contact op met de afdeling Kaartaccepterende Bedrijven via: **020 - 504 8333**, maandag t/m vrijdag van 09:00 tot 17:00 uur. Houd uw 10-cijferig American Express aansluitingsnummer bij de hand zodat wij u snel kunnen helpen.

2.2 Online toegang tot uw account

Betalingen, geschillen & accountbeheer

Met Online toegang tot uw account kunt u 24 uur per dag uw overboekingen en betalingen bekijken, geschillen beheren¹ en uw accountgegevens bijwerken en dat allemaal op één beveiligde plek. Deze tool biedt u gemak, controle en flexibiliteit zodat u zich kunt focussen op uw bedrijf. Met de handige functies Betalingen, Geschillen en Accountbeheer bespaart u tijd en geld en kunt u uw dagelijkse bedrijfsvoering stroomlijnen.

Voordelen voor u:

- **Een efficiënte manier om uw cashflow in de gaten te houden**
Via de functie Betalingen volgt u veilig en snel uw American Express transacties. U blijft altijd op de hoogte van uw cashflow en krijgt zo meer controle over uw bedrijf. Zo kan u uw rekeningen bekijken wanneer het u uitkomt en zelf bepalen welke informatie u op de e-statements ziet.
- **Een snelle manier om geschillen op te lossen¹**
Met de functie Geschillen houdt u het overzicht van onopgeloste geschillen. U kunt sneller reageren, ondersteunende documenten elektronisch toevoegen en eenvoudig de status van een geschil volgen. U ontvangt automatisch een melding per email zodra er sprake is van een geschil. Ook kunt u in één keer reageren op meerdere geschillen.
- **Efficiënt accountbeheer**
Met de functie Accountbeheer kunt u online 24 uur per dag uw zakelijke adres of contactgegevens gemakkelijk wijzigen.

Direct aan de slag. Het is simpel.

Voor meer informatie of om u direct aan te melden voor deze handige tool Online toegang tot uw account, ga naar www.americanexpress.nl/mijnaccount.

Als u zich al heeft geregistreerd voor de website voor Kaartaccepterende Bedrijven, meld u dan gemakkelijk aan voor Online toegang tot uw account vanaf uw persoonlijke pagina.

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met onze afdeling Kaartaccepterende Bedrijven via: **020 - 504 8333**, maandag t/m vrijdag van 09:00 tot 17:00 uur.

¹ De functie Geschillen is op dit moment nog niet beschikbaar voor iedereen, het is afhankelijk van hoe u uw transacties overboekt naar American Express.

2.3 Tips om geschillen en terugboekingen te voorkomen

De meeste geschillen met American Express kaarthouders kunnen worden voorkomen door de kaartacceptatie- en autorisatieprocedures adequaat op te volgen. Uw medewerkers dienen goed op de hoogte te zijn van de wijze waarop deze procedures worden uitgevoerd. Dit zal bijdragen aan een vermindering van het aantal geschillen zodat u zich kunt focussen op uw bedrijf.

De meest voorkomende situaties die een geschil met een kaarthouder kunnen veroorzaken, zijn:

- de kaarthouder herkent de transactie niet
- een bedrag is meer dan eenmaal in rekening gebracht
- product of dienst is niet (volledig) geleverd
- de kaarthouder is niet fysiek aanwezig
- de autorisatieprocedure is niet op de juiste wijze gevolgd

Raadpleeg de onderstaande algemene nuttige tips en adviezen om geschillen en terugboekingen te voorkomen:

- Zorg ervoor dat uw handelsnaam correct op de rekeningoverzichten van kaarthouders verschijnt. Om uw handelsnaam te controleren neem contact op met de afdeling Kaartaccepterende Bedrijven via: **020 - 504 8333**.
- Om kaarthouders te helpen bij het herkennen van de transacties adviseren wij u zoveel mogelijk gegevens te vermelden. Specificeer bijvoorbeeld de rekening per kamer, restaurant of minibar.
- Maak kaarthouders bekend met uw beleid inzake retourzendingen van beschadigde en ongewenste goederen of annuleringen van welke aard ook.
- Zorg ervoor dat u altijd een autorisatiecode ontvangt voor de volledige waarde van de transactie.
- Splits een rekening nooit met als doel het autorisatielimit te vermijden.
- Voor wat betreft kaarten met een handtekening: zorg ervoor dat uw personeel de handtekening controleert met de handtekening op de kaart.
- Voor wat betreft Chip & PIN-kaarten: voer dezelfde controles uit, steek de kaart in de terminal en volg de gegeven instructies op. Laat de klant nooit zelf de transactie uitvoeren.
- Controleer de kaart op wijzigingen, beschadigingen en de vervaldatum.

- Indien een kaarthouder bijvoorbeeld een product retourneert, zorg er dan voor dat u het resterende bedrag terugboekt op de kaart waarmee de oorspronkelijke transactie betaald is.
- Zorg ervoor dat u alle rekeningen en bewijsstukken van de verkopen bewaart.

Naast deze algemene tips en adviezen om geschillen en terugboekingen te voorkomen, bieden wij ook tips en adviezen voor specifieke bedrijfstakken.

Als u een hotelondernemer bent:

Geschillen ontstaan meestal bij 'No show' reserveringskosten; er wordt een reservering gemaakt met de American Express kaart en de kaarthouder komt niet opdagen. Wij adviseren u het volgende:

- Noteer altijd de volledige gegevens van de kaart en de reservering.
- Geef de kaarthouder altijd een annuleringsnummer.
- Voorzie de kaarthouder van informatie over uw annuleringsbeleid en leg uit welke kosten op het moment van annulering in rekening worden gebracht.
- Geef bij de indiening van de transactie aan dat het om 'No-show' kosten gaat, zodat dit op het rekeningoverzicht van de kaarthouder wordt vermeld.
- Indien de kaarthouder voor het verblijf van iemand anders betaalt, zorg er dan voor dat u schriftelijke toestemming van de kaarthouder ontvangt ter bevestiging van de persoon die hij/zij machtigt. Daarnaast adviseren wij u om een kopie van een alternatief betaalmiddel te vragen van de persoon die in uw hotel verblijft om uw transactie extra te beveiligen.

Als u een restaurateur bent:

- Noteer altijd de volledige gegevens van de kaart en de reservering.

Als u een postorder of internet bedrijf hebt:

- Zorg ervoor dat de kaarthouder op de hoogte is van de levertijd.
- Vraag waar mogelijk om een getekende ontvangstbevestiging.
- Gebruik waar mogelijk een adresverificatieservice (AVS/AAV). Wij vergelijken dan het factuuradres met het adres dat bekend is bij American Express.
- Gebruik waar mogelijk Enhanced Authorisation. Ga naar pagina 15 voor meer informatie over onze fraudepreventie tools.

Als u een autoverhuurder bent:

- Leg de kaarthouder het beleid voor extra kosten uit op het moment van verhuur bijvoorbeeld: kosten voor te laat inleveren, reinigingskosten, brandstofkosten en schadekosten.
- Indien van toepassing vraag de kaarthouder uw documenten te tekenen waarin hij erkent verantwoordelijk te zijn voor het voertuig. Dit zal benodigd zijn ter ondersteuning van eventuele bedragen die bij de kaarthouder in rekening worden gebracht als er sprake is van een geschil.
- De kaarthouder dient aan het einde van de huurperiode de eindfactuur te ondertekenen voor bijvoorbeeld: kosten voor te laat inleveren, reinigingskosten en brandstofkosten. Met andere woorden; de kaarthouder dient iedere transactie goedgekeurd te hebben.
- Indien de kaarthouder schade heeft veroorzaakt aan een auto, dient de kaarthouder de begrote schadekosten apart ondertekend te hebben aan het einde van de huurperiode. De uiteindelijke kosten mogen maximaal 15% afwijken. Hetzelfde geldt indien een eigen risico van toepassing is.



3. Tips & tools voor fraudepreventie

Helaas worden de meeste ondernemingen vroeg of laat wel eens geconfronteerd met fraude. Wij nemen dit zeer serieus en bieden u graag adviezen en tools om het risico op fraude te minimaliseren. In dit hoofdstuk geven we u ook een overzicht van fraudepreventie tools die American Express heeft, gespecificeerd voor ondernemers die te maken hebben met transacties waar de kaarthouders niet fysiek bij aanwezig zijn, zoals bij transacties via e-mail, telefoon of internet.

3.1 Tips & tools om het risico op fraude te minimaliseren

Persoonlijke transacties

Chip & PIN

Sinds 2011 zijn bijna alle terminals in Nederland gecertificeerd voor Chip & PIN betalingen. Dit betekent dat in ieder geval de Nederlandse kaarthouders van American Express de betaling goedkeuren na het invoeren van het pincode in plaats van een handtekening. Echter zijn er nog veel buitenlandse kaarthouders die geen Chip & PIN mogelijkheid hebben met hun kaart. **Uw terminal is nog steeds geschikt om de magneetstrip te lezen. U kunt dus ook de buitenlandse kaarthouders gewoon blijven verwelkomen in uw onderneming.**

Als u de transacties verwerkt via Chip & PIN en u houdt aan onze standaard kaartacceptatieprocedures zoals uiteengezet in de kaartacceptatie-overeenkomst, bent u niet aansprakelijk voor frauduleuze kaarttransacties met verloren, gestolen of namaakkaarten die anders wel op u zouden kunnen worden verhaald. Neem rechtstreeks contact op met uw terminalleverancier als u wilt weten of uw terminal gecertificeerd is voor Chip & PIN betalingen.

De volgende tips zijn nuttig voor fraudepreventie voor transacties waarbij de kaarthouder fysiek aanwezig is:

- Verwerk de transactie alleen als de kaarthouder daadwerkelijk in bezit is van de kaart tijdens de betaling aan de kassa.
- Controleer de kaart op wijzigingen, beschadigingen en de vervaldatum.
- Voor wat betreft kaarten met een handtekening: zorg ervoor dat u de handtekening controleert met de handtekening op de kaart.
- Voor wat betreft kaarten met Chip & PIN: voer dezelfde controles uit, steek de kaart in de terminal en volg de gegeven instructies op. Laat de klant nooit zelf de transactie uitvoeren.
- Controleer het kaartnummer op de bon met het kaartnummer op de kaart.

Als u de kaart of de persoon die de kaart toont niet vertrouwt, bel dan met de afdeling Autorisaties via: **020 - 504 8666**, toets optie 1 en vraag vervolgens naar de 'code 10'. U wordt direct doorverbonden met een autorisatiemedewerker.

Deze dienst is 24 uur per dag beschikbaar en er worden geen kosten voor in rekening gebracht. Voor uw eigen veiligheid raden wij u aan de klant nooit direct te confronteren met uw vermoeden.

3.2 Tips & tools om het risico op fraude te minimaliseren

Transacties via e-mail, telefoon of internet

Bij het verwerken van bestellingen via e-mail, telefoon of internet, kunt u noch de kaart noch de klant zien. Het is in dat geval van groot belang dat u een aantal procedures volgt.

Wees altijd alert op het volgende:

- Verschillend aflever- en factuuradres.
- Bestellingen voor een groot aantal identieke zaken van grote waarde.
- Verzoeken voor onmiddellijke of volgende dag-levering van kostbare zaken.

De volgende tips zijn nuttig voor fraudepreventie voor transacties waarbij de kaarthouder niet fysiek aanwezig is:

- Lever de goederen uitsluitend af bij het American Express geregistreerde factuuradres. Zorg ervoor dat uw vervoerders hun leveringen niet omleiden en dat ze een getekende ontvangstbevestiging verkrijgen.
- Beveilig uw website met een versleutelingsprotocol dat aan de industriestandaard voldoet.
- Gebruik waar mogelijk een adresverificatieservice (AVS/AAV) en Enhanced Authorisation om het risico op fraude te verkleinen. Ga naar de volgende pagina voor meer informatie over onze fraudepreventie tools.

American Express biedt een aantal handige tools aan die u helpen het risico op fraude te minimaliseren.

CID	Adresverificatieservice	Enhanced Authorisation
 <p>CID is een unieke code op een kaart. Deze kan gebruikt worden voor autorisatie.</p>	 <p>American Express vergelijkt het factuuradres met het adres dat bekend is bij American Express.</p>	 <p>Geeft de mogelijkheid om de transactie te controleren op een aantal elementen voordat de transactie is geautoriseerd.</p>

CID

CID is de unieke 4-cijferige code op de voorkant van de kaart. De CID code verifieert de kaart met gegevens die niet beschikbaar zijn op de magneetstrip op de kaart. Bedrijven kunnen deze code controleren voor autorisatie van de bestelling.

Adresverificatieservice

De Adresverificatieservice wordt ook wel AVS of AAV genoemd. Het adres van de kaarthouder is niet zichtbaar op de kaart. American Express controleert het factuuradres met het adres dat bekend is bij American Express.

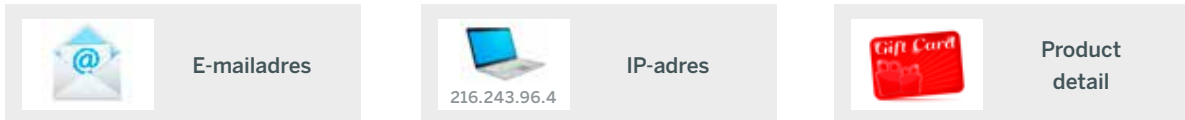
Enhanced Authorisation

U kunt uw bedrijf nog beter beschermen door de nieuwe tool van American Express te implementeren: *Enhanced Authorisation tool*. Deze tool helpt fraude te verminderen door het verifiëren van informatie over de kaart en de kaarthouder. Met Enhanced Authorisation kunnen we aanvullende informatie zoals e-mail, IP en afleveradres valideren voordat een transactie wordt toegestaan.

Bij Enhanced Authorisation sturen bedrijven bij een autorisatieaanvraag additionele elementen om het inschatten van risico's te verbeteren. Deze elementen worden door American Express gescreend tegen positieve en negatieve databases.

Voor het gebruiken van deze tool dienen bedrijven slechts de volgende informatie te verzamelen en te versturen tezamen met de autorisatieaanvraag:

Elektronische levering



Fysieke levering



Enhanced Authorisation kan over meerdere bedrijven patronen identificeren van risicovolle kaarten. Bijvoorbeeld als hetzelfde verzendadres is gebruikt bij meerdere transacties bij verschillende bedrijven en met verschillende kaartgegevens. Deze transactie wordt dan afgekeurd tijdens het autorisatieproces. Ook kan een transactie als risico op fraude worden gezien als het e-mailadres en het IP-adres niet overeenkomen met de accountgegevens die wij hebben.

Zijn dit waardevolle verificatie elementen?

Ja, uit onderzoek van American Express is aangetoond dat als een ingevuld telefoonnummer niet overeenkomt met het telefoonnummer wat American Express heeft, de transactie 9 keer risicovoller is dan als het wel overeenkomt. Als het e-mailadres niet overeenkomt is de transactie zelfs 11 x risicovoller.

Voordelen van Enhanced Authorisation

✓ Sterke fraudepreventie resultaten

Bedrijven die Enhanced Authorisation hebben geïmplementeerd ervaren gemiddeld een afname van 40%* in fraude gerelateerde terugvorderingen met behoud of zelfs een verhoging van het aantal goedgekeurde transacties.

✓ Verhoogde omzet

Een verbetering van het goedkeuringsproces van transacties stimuleert de omzet van bedrijven door het gebruik van klantprofielen en bestedingen, positieve transactiegeschiedenis en het verbetert de klantbeleving.

✓ Afname van terugboekingen

Het toepassen van Enhanced Authorisation resulteert in een substantiële afname van fraude gerelateerde terugboekingen en resulteert daardoor ook in een verlaging van de operationele kosten voor bedrijven.

✓ Afname van operationele kosten van bedrijven

Door de afgenomen behoefte aan back office, zullen ook de lange termijn operationele kosten afnemen.

✓ Verbeterde klantbeleving

De meeste bedrijven verzamelen op dit moment al elementen zoals IP-adres, e-mailadres en verzendadres als onderdeel van een bestelling. Dit betekent dat er geen extra inspanning van bedrijven is vereist voor het implementeren van deze tool.

Voor meer informatie over de fraudepreventie tools van American Express kunt u contact opnemen met onze afdeling Kaartaccepterende Bedrijven op werkdagen tussen 09.00 – 17.00 uur via **020 - 504 8333** of met uw contactpersoon binnen American Express. Houd uw 10-cijferig American Express aansluitingsnummer bij de hand zodat wij u snel kunnen helpen.

* American Express studie, 08/11, conservatieve afname, afhankelijk van de industrie zijn er bewezen resultaten voor een nog hogere afname.



Meer informatie en contactgegevens

Ga voor meer informatie naar de website voor Kaartaccepterende Bedrijven. Op deze website heeft u toegang tot alle oplossingen, tools en tips van American Express in een overzicht op uw persoonlijke pagina.

Heeft u zich nog niet geregistreerd voor de website voor Kaartaccepterende Bedrijven? Ga naar www.americanexpress.nl/kaartaccepterendebedrijven en registreer u snel en gemakkelijk.

Of neem op werkdagen tussen 09.00 -17.00 uur contact op met de afdeling Kaartaccepterende Bedrijven via **020 - 504 8333** of met uw contactpersoon binnen American Express.

Meld u ook aan voor Amex Partner News! Onze digitale nieuwsbrief biedt u interessante berichten, technische nieuwigheden en een spannende blik in de wereld van American Express. Registreer u voor de website en vul ook direct uw e-mailgegevens in.

Bent u reeds aangemeld voor Online toegang tot uw account of voor de website voor Kaartaccepterende bedrijven, pas dan eenvoudig uw e-mailinstellingen aan in uw persoonlijke profiel.

American Express Payment Services Limited, handelend middels haar Nederlandse branche, met adres Hoogoorddreef 15, 1101 BA Amsterdam, Nederland, geregistreerd bij het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 50459945.

De Financial Conduct Authority heeft American Express Payment Services Limited de bevoegdheid gegeven om in het Verenigd Koninkrijk betaaldiensten te verlenen in overeenstemming met de Payment Services Regulations 2009 (referentie nummer 484347).

