

מדריך: שירות Money Saver של טרנזילה (מודול טיפול בהכשות)

לידיעתך:

- שירות Money Saver של טרנזילה (מודול טיפול בהכשות) זמין כהרחבה למסופי טרנזילה וכרוך בתוספת תשלום.

מהי הכחשת עסקה?

הכחשת עסקה (ChargeBack) היא מצב שבו מחזיק כרטיס אשראי פונה לגוף המנפיק ומציין שלא ביצע את העסקה שבוצעה או לא קיבל את המוצר או השירות שעבורו העביר תשלום. מצב זה עלול לגרום לבית העסק להפסד כספי, לעיתים משמעותי.

מדוע זה קורה?

הכחשות עסקה יכולות לנבוע ממספר סיבות:

- כשל תמורה – הלקוח לא קיבל את הסחורה או השירות למרות ששילם.
- חיוב לא מורשה – שימוש לא חוקי בכרטיס האשראי על ידי צד שלישי.
- חוסר התאמה בפירוט העסקה – הלקוח לא מכיר את השם שמופיע בחיוב (Descriptor) ולכן חושב שמדובר בעסקה שלא ביצע.

עד היום, עסקאות שהתקבל עליהן דיווח מחברת האשראי היו כסף שבחלקו ירד לטמיון. ההודעה מחברת האשראי בד"כ הגיעה בדואר ותחילת הטיפול בה הגיע מעבר לחלון הזמן המותר לטיפול בעסקה כך שלא עלה בידך להציל את הכסף של העסקה. שירות Money Saver מעדכן את חשבונך על ההודעה מחברת האשראי כמעט מיידית, מה שמאפשר לך להציל את הכסף.

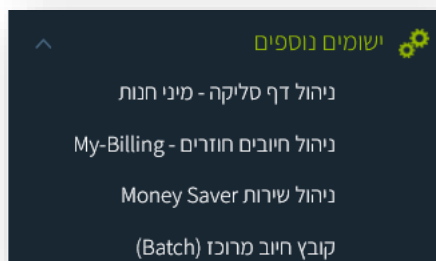
מה כולל תהליך הטיפול בהכשות עסקה?

- עדכון בזמן אמת – בית העסק מקבל מיד התראה במערכת my.tranzila.com על הכחשת עסקה, כך שהטיפול בה לא מתעכב.
- מומלץ להוסיף למסוף גם את שירות ההתראות (מודול Monitor) שלנו, המאפשר גם קבלת הודעת SMS או דוא"ל בכל פעם שמתקבלת הכחשה.
- גורמי טיפול עיקריים – לעיתים די להזכיר ללקוח את העסקה שנעשתה כדי לבטל את ההכחשה; במקרים אחרים אפשר להציע פיצוי, זיכוי או שירות משופר – מה שעשוי לשכנע את הלקוח לוותר על ההכחשה.
- ברור ובוררות – במקרים של הונאה או אי-קבלת תמורה, מתנהל הליך בוררות בין בית העסק לבין חברת האשראי/הלקוח.

העבודה עם שירות Money Saver במערכת my.tranzila.com

ניכנס לחשבון במערכת my.tranzila.com (בכתובת <https://my.tranzila.com>). בתוך מערכת my.tranzila.com, בצד השמאלי של המסך, נציג לך אם התקבלו התראות על הכחשה שבוצעה.

שירות Money Saver מצא 103 עסקאות לטיפול כדי להציל את הכסף שלך



נלחץ על ההתראה, ואז נועבר לעמוד "ניהול Money Saver".

לחלופין, נלחץ על "יישומים נוספים" בתפריט המערכת בצד ימין, ואז נבחר ב-"ניהול שירות Money Saver":

במסך "ניהול שירות Money Saver" ניתן לצפות ולטפל בהכחות של עסקאות שבוצעו במסוף:

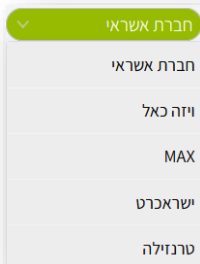
שירות Money Saver: רשימת עסקאות לטיפול

להלן מוצגות עסקאות אשר לא הועבר בניגון כסף לחשבון הבנק שלך, ובאפשרותך להציל את הכסף. כל דיווחי העסקאות לטיפול המוצגים בדף זה התקבלו מתחברת האשראי וממתמים לטיפולך. לנחיותך, כתבנו לך הנחיות לטיפול כאן

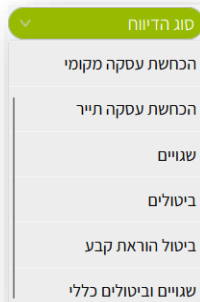
ניקוי שדות חיפוש הערת חברת אשראי מספר אחרונות 4 13/08/25 - 01/01/08 חברת אשראי סוג הדיווח

סוג הדיווח	חברת אשראי	תאריך עסקה	מספר שידור	פרטי כ"א	סכום עסקה	הערת חברת אשראי	פרטי טיפול
ביטולים	ויזה כאל					כרטיס תייר לא תקין	הלקי נצל
ביטולים	ויזה כאל					זיכוי ממוחשב ע"י בית העסק	הלקי נצל
ביטולים	ויזה כאל					ביטול ע"י מזומן	הלקי נצל

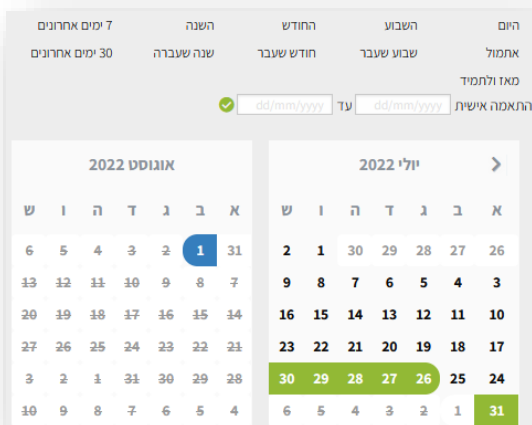
בשורת המסננים בראש העמוד ניתן לאתר באופן קל ונוח את ההכחות שבוצעו במסוף.



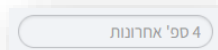
פילטר "חברת האשראי" – אפשרות חיפוש לפי חברת האשראי שממנה התקבלו ההכחות: ויזה כ.א.ל, MAX, ישראלרט, טרנזילה פיננסים.



פילטר "סוג הדיווח" – אפשרות חיפוש לפי סוגי ההכחות: הכחשת עסקה מקומי, הכחשת עסקה תייר, שגויים, ביטולים, ביטול הוראת קבע או שגויים וביטולים כללי.



פילטר "תאריך" – אפשרות חיפוש לפי בחירה בתאריך ספציפי או בחתך התאריכים הרצוי, מתוך הקיצורים הקיימים או בבחירה ידנית של תאריכים בלוח השנה. לבחירת יום בודד בלוח השנה יש ללחוץ פעמיים על התאריך הרצוי. לבחירת חתך תאריכים בלוח השנה יש ללחוץ על תאריך ההתחלה ואז ללחוץ על תאריך הסיום של החתך הרצוי.



פילטר "4 ספ' אחרונות" – אפשרות לחיפוש הכחות עסקה לפי 4 הספרות האחרונות של כרטיס האשראי (או הטוקן) שבאמצעותו בוצעה העסקה.

פילטר "הערת חברת האשראי" – אפשרות לחיפוש הכחשות עסקה לפי סיבת ההכחשה: זיכוי ממוחשב ע"י בית העסק, ביטול עס' מזומן, כרטיס תייר לא תקין או מח' ביטחון/החזר חיוב.

- ▼ הערת חברת אשראי
- הערת חברת אשראי
- זיכוי ממוחשב ע"י בית העסק
- ביטול עס' מזומן
- כרטיס תייר לא תקין
- מח' ביטחון/החזר חיוב

חיפוש

ניקוי שדות

לאחר שבחרנו את התאריך או חתך התאריכים הרצוי ואת הפילטרים הנוספים (לא חובה) שלפיהם אנחנו מעוניינים לחפש, נלחץ על הכפתור הכתום "חיפוש" ותוך מספר שניות נקבל את התוצאה ברשימת הכחשות העסקה:

לניקוי כל שדות הפילטרים נלחץ על הכפתור השחור "ניקוי שדות":

כל דיווח שמופיע ברשימת הכחשות העסקה מקושר לעסקה שבוצעה במסוף או למספר עסקאות אפשריות שבגין אחת מהן התקבל הדיווח. כל עוד דיווח כזה על עסקה לא מטופל על ידך, הכסף בגין העסקה לא יועבר לחשבונך מחברת האשראי. נלחץ על אחת משורות ההכחשה המוצגות ברשימה ונצפה בכל פרטי העסקה, המאפשרים להבין מי הלקוח שביצע את ההכחשה וכך ניתן לטפל בהכחשה:

עסקה(אות) להכחשה

calvemoto/251838

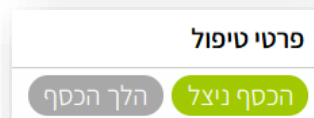
פרטי אמצעי תשלום		פרטי עסקה מספר 251838 במסוף calvemoto	
כרטיס אשראי	שולם באמצעות	מספר אישור	סטטוס מאושר
	4 ספ' אחרונות	סולק	סוג עסקה חיוב
	תוקף	סטטוס בדיקת CVV	סכום \$ 100.00
	ת"ז בעל הכרטיס	סטטוס בדיקת ת"ז	שעת עסקה
לא ידוע	מנפיק	מספר שידור לשב"א	סוג תשלום רגיל
זר (תייר)	סוג כרטיס	מספר שובר שב"א	מודול מסמכים חשבונאיים
יזה	מותג	מקור אישור/דחיה	מסמך חשבונאי לא נרכש
			נשלחה מכתובת IP

פרטים נוספים לעסקה

unique

סגור
מסמכים ▼
הדפסה
זיכוי עסקה
חיוב נוסף

יש להפיק חשבונית זיכוי בגין העסקה המקורית (היות והעסקה המקורית אינה תקפה בכל מקרה). כעת יש ליצור קשר עם הלקוח ולבצע מולו עסקה מחדש עם אמצעי תשלום תקין ותקף. בתום העסקה המוצלחת יש להפיק ללקוח מסמך חשבונאי חדש בגין העסקה.



לסיום, יש ללחוץ על הכפתור "הכסף ניצל" כדי לסמן את הדיווח הספציפי כעסקה שטופלה.
אם לא הצלחת להציל את הכסף מול הלקוח, אין ברירה - יש ללחוץ על הכפתור "הלך הכסף", מאחר והכסף לא באמת התקבל בחשבונך.
הערה: שני הכפתורים האלה אינם מבצעים פעולה בעסקה, אלא רק מסמנים את העסקה לתיעוד, מעקב והבנה של בית העסק אחר כמות ההכחות שניצלו לעומת ההכחות שבגינן איבד את הכסף.

חשוב לדעת:

אם עסקה כזו לא תטופל - הכסף לא יוחזר לך מחברת האשראי.
בנוסף, לאחר מספר ימים (בתלות בסוג העסקה ובהסכם הכספות שנחתם ע"י בית העסק מול חברת האשראי) מקבלת הדיווח ללא טיפול - סטטוס העסקה ישתנה ל"פג תוקף" ולא ניתן יהיה להציל את העסקה.

נתקלת בבעיה? יש לך שאלות נוספות?

ניתן לפנות לתמיכה הטכנית שלנו דרך ה-WhatsApp במספר **073-222-4488** ונשמח לסייע.