

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.

שירות Money Saver (הכשות) הוא מודול במסוף, שתפקידו לטפל בכל המקרים שבהם **עסקה עברה בהצלחה וכסף לא יגיע לחשבון הבנק**. קיימים מספר גורמים אפשריים למצב שבו העסקה שעברה בהצלחה וכסף לא הגיע לחשבון הבנק:

מהם "שגויים"?

בקטגוריית "שגויים" נכללים כל המקרים שבהם קיימת אי-התאמה בין פעולת החיוב בעסקה שבוצעה לבין קליטת העסקה בפועל בחשבון הבנק של בית העסק.

מדוע זה קורה?

המונח "שגויים" מתייחס לעסקאות שבוצעו על-ידי הלקוח ואושרו לכאורה במערכת הסליקה, אך בשל כשל טכני, תקלה בתקשורת או טעות בשידור הנתונים – העסקאות אינן מתבצעות בפועל והכספים אינם מועברים לחשבון הבנק של בית העסק.

מה כולל תהליך הטיפול ב-"שגויים"?

עדכון בזמן אמת – בית העסק מקבל מיד התראה במערכת my.tranzila.com על שגויים, 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. בית העסק נדרש לנקוט בפעולות (בדיקה, השלמה או תיקון העסקה) במטרה לצמצם את הסיכון לאובדן כספי.

מהי עצירת הוראות קבע?

לקוח מבטל את הוראת הקבע או את התשלום מול מנפיק הכרטיס שלו.

מדוע זה קורה?

לעתים כי הלקוח לא מזהה את מהות הוראת הקבע, לעתים עקב הכחשת ביצוע העסקה ולעתים פשוט כי זה האופן הכי קל לבטל את המנוי בלי ליצור קשר עם בית העסק.

מה כולל תהליך הטיפול של עצירת הוראות קבע?

עדכון בזמן אמת – בית העסק מקבל מיד התראה במערכת my.tranzila.com על עצירת הוראת קבע, 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 – ליצור קשר עם הלקוח, לנסות לחייב אותו באמצעות אמצעי תשלום חלופי, או להגדיר תזכורת לתשלום. כך ניתן, פעמים רבות, להציל את התשלום החודשי ולא לאבד את ההכנסה הצפויה.

מהם ביטולי עסקה שמקורם בביטול שבוצע בחברה?

אלו הן עסקאות שבוטלו עצמאית מתוך העסק שלך, באמצעות מערכת my.tranzila.com או מול חברת האשראי.

מדוע זה קורה?

לעתים ביטול העסקה נובע מצורך שירותי מול הלקוח, ולעתים זה קורה כחלק מהונאה בתוך החברה – ואז מאוד מומלץ לבחון את האירוע ולבדוק האם ישנה בעיית אמינות או מקצועיות. אם אחד מהעובדים שלך מבטל חיובים שלא היו אמורים להתבטל - כדאי שתדע.

מה כולל תהליך הטיפול בביטולי עסקה שמקורם בביטול שבוצע בחברה?

עדכון בזמן אמת – בית העסק מקבל מיד התראה במערכת my.tranzila.com על ביטול 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.

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.

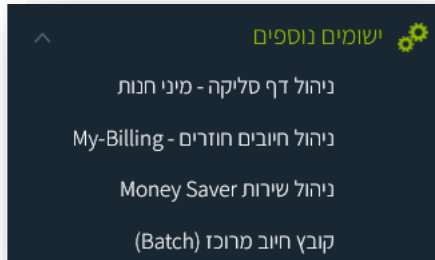
מה כולל תהליך הטיפול בהכחשות עסקה?

- 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.
- ביורר 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, בצד השמאלי של המסך, נציג לך אם התקבלו התראות על הכחשה שבוצעה.

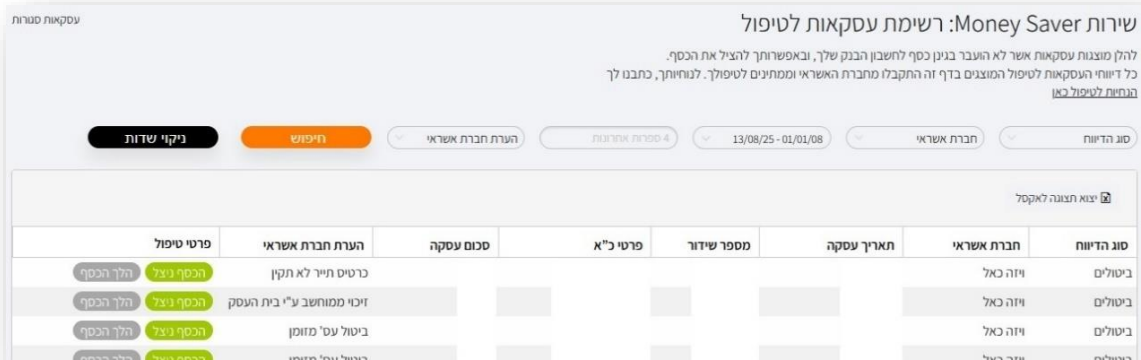
שירות Money Saver מצא 103 עסקאות לטיפול כדי להציל את הכסף שלך



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

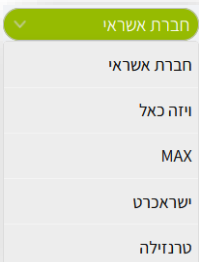
לחלופין, נלחץ על "ישומים נוספים" בתפריט המערכת בצד ימין, ואז נבחר ב-"ניהול שירות Money Saver".

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

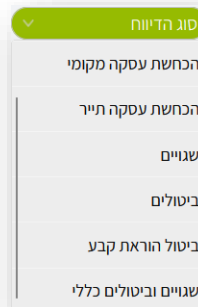


סוג הדיווח	חברת אשראי	תאריך עסקה	מספר שידור	פרטי כ"א	סכום עסקה	הערות חברת אשראי	פרטי טיפול
ביטולים	ויזה כאל					כרטיס תייר לא תקין	הלקי נצל
ביטולים	ויזה כאל					זיכוי ממוחשב ע"י בית העסק	הלקי נצל
ביטולים	ויזה כאל					ביטול עס' מזומן	הלקי נצל
ביטולים	ויזה כאל					ביטול עס' מזומן	הלקי נצל

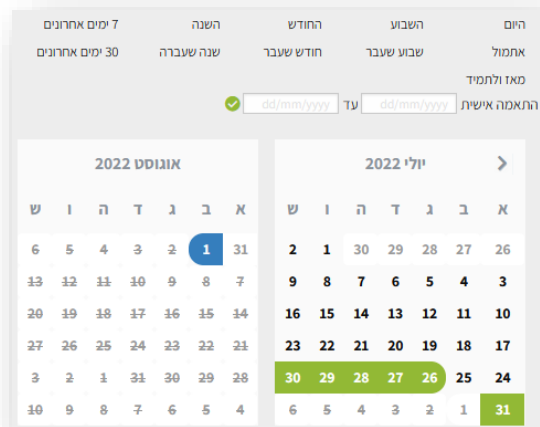
בשורת המסננים בראש העמוד ניתן לאתר באופן קל ונוח את ההכחות שבוצעו במסוף.



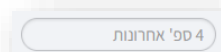
פילטר "חברת האשראי" – אפשרות חיפוש לפי חברת האשראי שממנה התקבלו ההכחות: ויזה כ.א.ל., MAX, ישראלרט, טרנזילה פיננסים.



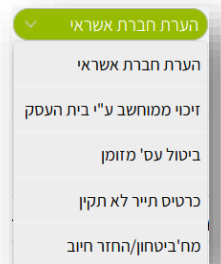
פילטר "סוג הדיווח" – אפשרות חיפוש לפי סוגי ההכחות: הכחשת עסקה מקומי, הכחשת עסקה תייר, שגויים, ביטולים, ביטול הוראת קבע או שגויים וביטולים כללי.



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.



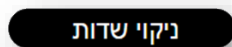
פילטר "4 ספ' אחרונות" – אפשרות לחיפוש הכחשות עסקה לפי 4 הספרות האחרונות של כרטיס אשראי (או הטוקן) שבאמצעותו בוצעה העסקה.



פילטר "הערת חברת אשראי" – 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.

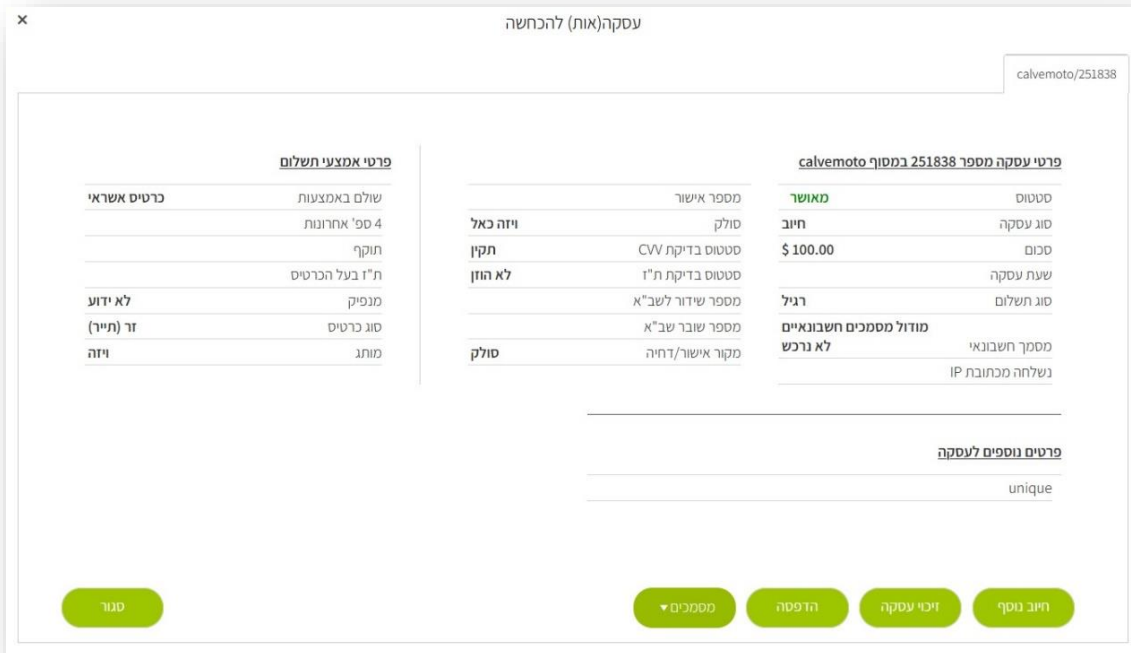


לאחר שבחרנו את התאריך או חתך התאריכים הרצוי ואת הפילטרים הנוספים (לא חובה) שלפיהם אנחנו מעוניינים לחפש, נלחץ על הכפתור הכתום "חיפוש" ותוך מספר שניות נקבל את התוצאה ברשימת הכחשות העסקה:



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:



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 חשבוני 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 ההכחשות שניצלו לעומת ההכחשות שבגיןן איבד את הכסף.



חשוב לדעת:
 אם עסקה כזו לא מטופל - 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.