

Защитите своих клиентов и свой бизнес

Узнайте, как отследить акты мошенничества и помочь
вашим клиентам в случае проблем.

Меры для защиты от мошенничества

Используйте этот контрольный список для защиты своей коммерческой деятельности. Несмотря на то, что ни один из перечисленных ниже признаков не означает, что заказ связан с мошенничеством, необходимо проверить заказ, если что-то вас насторожило.

Адрес доставки кажется подозрительным

- Это адрес места повышенного риска (арендуемое жилье, отель, местоположение с зарегистрированными случаями мошенничества)
- Сразу несколько заказов должны быть отправлены по одному и тому же адресу за короткий промежуток времени
- Покупатель сделал заказ на срочную доставку дорогого товара, пользующегося высоким спросом
- Покупатель просит вас изменить адрес доставки после оплаты

Заказ кажется необычным

- Новый покупатель оформляет заказ на сумму, превышающую размер среднего заказа
- Один и тот же покупатель (то же имя, тот же электронный адрес, номер телефона или компьютер) делает большое количество заказов за короткий промежуток времени
- Заказ состоит из нескольких запросов на доставку одного и того же товара (например, 10 смартфонов)
- Покупатель предлагает использовать его транспортную компанию для получения скидки (покупатель отвечает за место доставки)
- Вы получаете подозрительно большое количество международных заказов за короткий промежуток времени
- Вы получаете подозрительно большое количество заказов в необычное время суток

Стоит также проверить следующие случаи:

- Этот покупатель недавно подал на вас претензию или запрос на возвратный платеж
- Вам заплатили сверх суммы заказа и попросили вернуть разницу денежным переводом
- Адрес электронной почты кажется подозрительным

Примите соответствующие меры при обнаружении покупателей с высоким уровнем риска (например, свяжитесь с покупателем напрямую, задержите отправку товара или возместите стоимость заказа).

Мы можем помочь вам получить возмещение

Если вам приходит несанкционированный платеж или покупатель заявляет, что он не получил товар, мы можем помочь вам возместить расходы. Так работает наша Программа защиты продавцов.

Программа защиты продавцов – это:



Отсутствие дополнительной платы
Активация программы не требуется.



Международная защита
Программа действует как в вашей родной стране, так и за рубежом.



Мобильность
Программа покрывает заказы как с персональных компьютеров, так и с мобильных устройств.

Основные положения

Распространяется только на платежи, осуществленные через систему PayPal.

Распространяется только на физические, материальные товары, которые могут быть отправлены по почте (например, услуги и цифровые товары не покрываются программой).

Для получения возмещения, вы должны иметь при себе подтверждение отправки, в случае несанкционированного платежа, и подтверждение доставки, в случае если товар не был получен клиентом.

Товары должны быть отправлены на адрес покупателя, указанный на странице «Сведения об операции».

Адрес доставки должен быть указан в сведениях об операции, которые вы предоставляете PayPal.

Операция должна быть отмечена как соответствующая условиям Программы защиты продавцов.

Кроме того, чтобы иметь право на участие в Программе защиты продавцов, вам необходимо поддерживать определенный стандарт работы. Стандарт работы включает, помимо других факторов, ведение истории претензий, возвратных платежей и возвратов относительно количества полученных вами платежей. Вы сможете воспользоваться Программой защиты продавцов PayPal, если в течение предыдущих 30 дней вы получили менее 100 претензий, возвратных платежей и возвратов либо если количество претензий, возвратных платежей и возвратов составило менее 1% от всего объема ваших продаж в Интернете. Следите за тем, чтобы претензий, возвратных платежей и возвратов было как можно меньше — при этом повышаются ваши шансы на то, что ваши операции будут покрываться условиями Программы защиты продавцов PayPal. Если вышеуказанный лимит превышен, вы лишаетесь права на участие в программе на 90 дней. По истечении этого срока результаты вашей работы будут пересмотрены, и вы снова сможете рассчитывать на участие в программе. Когда вы лишаетесь права или возвращаете право на участие в Программе защиты продавцов, мы уведомим вас об этом. Для получения подробной информации см. Соглашение с пользователем.

Мы также обеспечиваем защиту ваших клиентов

Показав покупателям, что они могут безопасно и легко оплачивать через PayPal, вы можете повысить их лояльность. Ниже вы найдете ссылку на несколько баннеров, которые позволят продемонстрировать клиентам, что вы являетесь партнером PayPal.

[Скачать баннеры](#)

Решение проблем клиентов

Даже если вы будете следовать всем нашим инструкциям для предотвращения мошенничества, когда-нибудь вам все равно придется иметь дело с претензиями и возражениями клиентов. Процедура решения данных вопросов:



Проблема	Как вы узнаете о наличии проблемы			Как предотвратить проблему
<p>Покупатель оплатил товар, но не получил его.</p> <p>Товар получен, но существенно отличается от описания в заказе.</p>	<p>Спор. Вы можете узнать о нем, когда покупатель инициирует спор в Центре разрешения проблем. Это ваша возможность продемонстрировать отличную службу по работе с клиентами, чтобы решить проблему и завоевать доверие покупателей.</p>	<p>Претензия. Если спор не может быть разрешен, одна из сторон может перевести его в категорию претензий. На этой стадии мы начинаем принимать непосредственное участие в процессе и выносим решение по претензии на основе предоставленной информации.</p>	<p>Возвратный платеж. Это происходит, когда покупатель инициирует спор не через наш веб-сайт, а обращается к эмитенту своей банковской карты, чтобы сделать запрос на предоставление возвратного платежа. Мы всегда готовы помочь вам пройти через эту процедуру. Если решение по делу будет вынесено в вашу пользу, то мы можем возместить вам убыток.</p>	<p>Предоставьте точное описание товара, сроки, стоимость и условия доставки, чтобы покупатель получил четкое представление о том, чего ему ожидать.</p> <p>Отправляйте товары по адресу доставки, предоставленному PayPal. Ведите учет данных для отслеживания посылок.</p> <p>Ваша контактная информация и правила возврата товара должны быть всегда доступны для клиентов. Работайте в тесном контакте с покупателями для предотвращения ненужных претензий.</p> <p>Сохраняйте переписку и записывайте разговоры с покупателями.</p>
<p>Покупка была совершена с помощью учетной записи покупателя без его разрешения. Покупатель или его банк отправил PayPal запрос на возмещение средств.</p>	<p>Банковский возврат. Если покупка совершена с помощью учетной записи покупателя, покупатель или банк отправляет PayPal запрос на возмещение средств.</p>	<p>Претензия. Отличается от других проблем тем, что здесь нет определенного порядка урегулирования спора. Покупатель может обратиться с претензией в PayPal. PayPal проведет работу по оценке предоставленной информации и вынесет решение по претензии. Этот процесс обычно занимает около 30 дней.</p>	<p>Возвратный платеж. Покупатель обращается к эмитенту своей банковской карты и делает запрос на возмещение средств, а затем инициирует спор через PayPal. Хотя окончательное решение выносит компания-эмитент банковской карты, компания PayPal всегда готова помочь вам пройти через эту процедуру. Кроме того, если решение по делу будет вынесено в вашу пользу, то PayPal может возместить вам убыток. Процедура возвратного платежа может занять от 75 дней.</p>	<p>Следуйте инструкциям по обеспечению безопасности и проверьте, не связаны ли заказы с мошенничеством. Заблокируйте IP-адреса всех покупателей, с которыми у вас возникли проблемы. Не забывайте обновлять название своей компании, отображаемое в выписке по арте, чтобы покупатели могли опознать название вашей компании в выписке по своей банковской карте.</p>