

Chargeback Reason Codes



30	Service not provided or merchandise not received
41	Cancelled recurring transaction
53	Merchandise not as described or defective
57	Fraudulent multiple drafts
60	Copy illegible or invalid
62	Counterfeit transaction or falsification of magnetic strip
70	No verification/exception file
71	Authorization denied
72	No authorization
73	Expired card
74	Late presentment
75	Cardholder does not recognise
76	Incorrect currency or transaction code
77	Non-matching account number
78	Violation of service code
80	Processing error – incorrect amount or account
81	Fraudulent transaction – card present environment
82	Duplicate processing
83	Fraudulent transaction – card absent environment
85	Credit not processed
86	Altered amount/paid by other means
90	Non-receipt of cash or merchandise
93	Risk identification service
96	Transaction exceeds limited amount terminal



- 1 Requested data transaction not received
- 02 Requested/required information illegible or missing
- 07 Warning bulletin file
- 08 Requested/required authorization not obtained
- 12 Account number not on file
- 31 Transaction amount differs
- 34 Duplicate processing
- 35 Card not valid or expired
- 37 No cardholder authorization
- 40 Fraudulent processing of transactions
- 41 Cancelled recurring transaction
- 42 Late presentment
- 46 Correct transaction currency code not provided
- 47 Exceeds floor limit – Transaction fraudulent and not authorized
- 49 Questionable merchant activity
- 50 Credit posted as a purchase
- 53 Cardholder dispute - Merchandise defective/not as described
- 55 Merchandise not received
- 57 Card-activated telephone transaction
- 59 Services not provided
- 60 Credit not processed
- 63 Cardholder does not recognise. Potential fraud
- 4801 Requested Transaction data not received
- 4802 Requested/required item illegible or missing
- 4807 Warning bulletin File
- 4808 Requested/required Authorization not obtained
- 4812 Account number not on file
- 4831 Transaction amount differs
- 4834 Duplicate processing
- 4835 Card not valid or Expired
- 4837 No cardholder authorization
- 4840 Fraudulent processing of transactions
- 4841 Canceled recurring transaction
- 4842 Late presentment
- 4846 Correct transaction currency code not provided
- 4847 Requested/required Authorization not obtained and fraudulent transaction
- 4849 Questionable merchant activity
- 4850 Credit posted as a purchase
- 4853 Cardholder dispute – defective/not as described
- 4854 Cardholder dispute – not elsewhere classified
- 4855 Non receipt of merchandise
- 4857 Card-activated telephone transaction

- 4859 Services not rendered
- 4860 Credit not processes
- 4862 Counterfeit transaction magnetic stripe POS fraud
- 4863 Cardholder does not recognize – potential fraud

I motivi più comuni che riceviamo sono:

Reason Code 30: Service not provided or merchandise not received / Reason Code 59 Services not provided / Reason Code 55 Merchandise not received

❖ **Definizione**

La banca emittente della carta di credito con la quale è stata pagata la prenotazione riceve una contestazione dal titolare della carta allegando che i prodotti o i servizi richiesti non vennero ricevuti.

❖ **Cause più comuni**

Il proprietario:

- Non ha prestato i servizi.
- La transazione è stata fatturata prima di aver prestato i servizi.
- Non sono stati prestati i servizi nella data accordata.

Se i servizi furono prestati nella data definita come da accordi, il proprietario dovrà inviarc i dettagli della prestazione (data, fatture, documenti di ricevuta) o qualsiasi evidenza della prestazione, come una ricevuta firmata dal titolare della carta di credito.

Se la prestazione dei servizi avviene in ritardo, è necessario notificare al cliente per iscritto la proroga e la data di prestazione stabilita. Essendo un servizio al cliente, sarà necessario offrire all'ospite opzione di procedere con la transazione o cancellarla.

Se si presta un servizio senza richiedere di firmare una ricevuta, si dovranno prendere in considerazione le conseguenze di operare in questo modo. La ricevuta, così come l'email di conferma, o una fattura o documento firmato dal titolare della carta, permetterà al

proprietario di contestare il chargeback se il cliente afferma di non aver usufruito del prodotto acquistato.

Reason Code 75: Cardholder does not recognise / Reason Code 63 Cardholder does not recognise. Potential fraud.

❖ **Definizione**

La banca emittente della carta di credito con la quale è stata pagata la prenotazione riceve un reclamo dal titolare della carta indicando che la transazione non viene riconosciuta.

❖ **Cause più comuni**

-Il nome o l'ubicazione del commercio corrispondente nell'addebito della carta non è corretto o riconoscibile dal titolare della carta.

Se il titolare della carta fu reso partecipe della transazione si dovrà fornire qualsiasi documento o informazione che aiuti il titolare della carta a riconoscere la transazione.

Per esempio:

- Ricevuta del ticket della transazione firmata dal titolare della carta.
- Ricevuta di check in firmato dal titolare della carta.
- Descrizione del prodotto o servizio acquistato.

Reason Code 76: Incorrect currency or transaction code / Reason Code 46 Correct transaction currency code not provided

❖ **Definizione**

La transazione si processò con un codice di transazione non corretto, o un codice monetario non corretto, o una delle seguenti:

- Non si informò il titolare della carta della possibilità di un cambio di valuta.
- Al titolare della carta venne negata l'opzione di pagare nella valuta locale del commerciante.

❖ Cause più comuni

- La valuta della transazione è diversa dalla moneta trasmessa attraverso VisaNet.
- Il titolare della carta afferma che il commerciante non ha offerto un'opzione di pagamento nella valuta locale del commerciante.

Reason Code 82: Duplicate processing / Reason Code 34 Duplicate processing

❖ Definizione

Una transazione si è processata più di una volta allo stesso numero di conto.

❖ Cause più comuni

Il proprietario:

- Addebitò lo stesso importo più di una volta.
- Creò due transazioni per lo stesso acquisto.

Se le operazioni di addebito non sono duplicate:

-È necessario fornire informazioni che attestino separatamente ognuna delle transazioni.

Se al contrario le operazioni di addebito si sono duplicate:

-Se non si è effettuato un rimborso, si subirà il chargeback. Non verrà effettuato un rimborso in quanto il chargeback assume questa funzione. (Restituzione forzata).

-Se si identificò l'errore di addebito duplicato e si è effettuato il rimborso o compensazione prima di ricevere il chargeback. Non è necessaria una disputa di questo tipo di chargebacks, in quanto essa avviene automaticamente attraverso la nostra entità bancaria. (Tale restituzione deve essere effettuata tramite la stessa modalità di prelievo, in questo caso attraverso Avaibook).

Si dovrà fare attenzione a non restituire la stessa transazione più di una volta o annullare ricevute di addebito errate.

Se una transazione si incassa due volte per errore, si dovrà annullare l'operazione duplicata. Ogni operazione di addebito contenente errori deve essere annullata.

Reason Code 83: Fraudulent transaction – card absent environment

❖ Definizione

La banca emittente della carta con la quale si è pagata la prenotazione riceve:

- Un reclamo del titolare della carta rispetto a una transazione effettuata in assenza della carta, allegando la non autorizzazione o partecipazione nella transazione. Il titolare della carta denuncia che nel momento della transazione non possedeva la carta e pertanto non è colui che ha realizzato la prenotazione.
- Una transazione senza carta effettuata a un conto corrente fittizio nella quale non fu ottenuta un'autorizzazione.

❖ Cause più comuni

- Si processa una transazione in assenza di carta, i dati di carta però pervengono dall'uso indebito e fraudolento di un ignoto
- Il titolare della carta non riconosce una transazione (senza carta) nel suo conto corrente bancario in quanto il nome del commercio risulta insolito.
- Il conto corrente subì una frode.

-Se la transazione si effettuò in presenza del titolare della carta e la carta fu presentata, la restituzione dell'addebito non è valida. Si dovrà dimostrare che il titolare della carta partecipò nella transazione, fornendo a AvaiBook una copia della ricevuta della transazione con impressione della carta e la firma del cliente.

Reason Code 85: Credit not processed

❖ Definizione

La banca emittente della carta con la quale si è pagata la prenotazione riceve una notifica dal titolare della carta riconoscendo la partecipazione in una transazione nella quale i prodotti furono restituiti o i servizi furono cancellati nelle condizioni di cancellazione, nonostante ciò non fu effettuato un rimborso dell'importo pagato.

❖ Cause più comuni

- Il proprietario non effettuò il rimborso.
- Il proprietario fece una restituzione ma nel momento in cui il turista fece il reclamo tale somma non era ancora stata pervenuta.
- Il proprietario non comunicò la politica di cancellazione.
- Il proprietario comunicò la politica di cancellazione ma non la applicò.

Servizio cancellato non in conformità della politica di cancellazione

-Se il titolare della carta restituì il servizio o lo cancellò in maniera non conforme alla politica di restituzione o cancellazione, dovrà fornirci una documentazione che dimostri che il titolare della carta conosceva ed era d'accordo con questa politica nel momento in cui si effettuò l'addebito.

Nello specifico, la firma del titolare della carta deve mostrarsi nella ricevuta della transazione o altro documento che indichi la politica di cancellazione.

Servizio cancellato e rimborsato.

- Se il titolare della carta restituì il servizio o lo cancellò in accordo alla politica di cancellazione, e si è già effettuato il rimborso. La disputa con VISA/MASTERCARD è automatica e non è necessario fornire la documentazione.

-Il proprietario dovrà assicurarsi di effettuare il rimborso alla stessa carta con cui si è realizzato il pagamento.

- Il proprietario dovrà realizzare il rimborso attraverso lo stesso mezzo con il quale si realizzò il pagamento, in questo caso AvaiBook.

-VISA/MASTERCARD consigliano di avvisare il titolare della carta di aver ricevuto la richiesta di cancellazione e di aver realizzato il rimborso. Il rimborso potrebbe apparire nel conto corrente del cliente nei giorni a seguire. Generalmente, potrebbe essere visualizzato dal cliente nel suo conto in circa cinque giorni lavorativi.

Servizio cancellato e non rimborsato.

-Se il titolare della carta cancella il servizio in accordo alla politica di cancellazione, e non è stato effettuato il rimborso, si assumerà il chargeback.

Non è necessario il rimborso in quanto il chargeback assume questa funzione.

Si consiglia:

-Descrivere in modo chiaro la politica di cancellazione, che appaia la firma del titolare della carta nella stessa sezione, in quanto funge da contratto, fattura o accordo del cliente, nel momento della transazione.

-Di assicurarsi che la politica di cancellazione o rimborso sia indicata chiaramente nella ricevuta in prossimità della firma del cliente. I clienti dovranno conoscere la politica di cancellazione prima di completare l'acquisto.

-Se la sua struttura ha una politica non rimborsabile, le parole "non si restituisce" o parole simili devono apparire in tutte le copie di ricevuta di transazione in prossimità della linea della firma del titolare della carta.

-In caso di No Show, VISA/MASTERCARD indicano che secondo la normativa la somma standard da addebitare al cliente è quella di una notte. Nel caso in cui il cliente accetti delle condizioni diverse (addebito del totale nel caso in cui si cancelli con 24h di anticipo, per esempio), ciò dovrà essere specificato nelle condizioni di cancellazione.

Reason Code 86: Altered amount/paid by other means

❖ Definizione

La banca emittente della carta con la quale si è pagata la prenotazione riceve un reclamo dal titolare della carta in cui si specifica di aver pagato la transazione per altri mezzi.

❖ Cause più comuni

Il titolare della carta inizialmente presentò una carta Visa con il fine di pagare la transazione, però poi decise di pagare in contanti. Il commerciante realizzò un addebito sulla carta di credito ed inoltre l'importo venne pagato in contanti.

-Se la carta Visa fu l'unica forma di pagamento presentata

È necessario dimostrare che non si utilizzò nessun'altra forma di pagamento.

-Se la carta Visa venne depositata erroneamente dopo aver effettuato il pagamento per altri mezzi e si effettuò un prelievo, fornisca ad AvaiBook la data di accredito.

-Se si effettua un rimborso, non sarà necessaria la disputa del chargeback. La nostra entità bancaria lo contesterà automaticamente.

-Se non si effettuò un rimborso, il chargeback verrà assunto. Il chargeback assume la funzione di rimborso. (Restituzione forzata).

Reason Code 72: No authorization / Reason Code 37: No cardholder authorization

❖ Definizione

La banca emittente della carta con la quale si è pagata la prenotazione riceve una transazione per la quale non fu ottenuta autorizzazione o si ottenne autorizzazione con l'uso di dati di transazione invalidi o incorretti.

❖ Cause più comuni

Il proprietario non ottenne autorizzazione per effettuare la transazione.

Transazione non autorizzata

-Se la transazione non fu autorizzata, si dovrà assumere il chargeback.

Transazione autorizzata

-Si dovrà stampare l'informazione della carta (criptata) in una ricevuta di transazione che il cliente deve firmare.

Da AvaiBook:

-Quando si riceve una prenotazione si convalidano i dati della carta del turista, e se la carta non è valida, il sistema notifica in automatico. Inoltre, per aggiungere un plus di sicurezza negli addebiti che si effettuano manualmente, esiste l'opzione di effettuare gli addebiti con le condizioni del sistema 3D Secure, ovvero, che l'addebito si accetti quando il turista indichi un codice privato che gli sarà pervenuto dalla banca.

-Avaibook fornirà informazioni della prenotazione quali il servizio prestato, la data e l'ora in cui furono realizzati gli addebiti.

- Avaibook fornirà il numero del dispositivo, l'indirizzo IP e la posizione geografica, e il nome vincolato al profilo del titolare della carta.

Da VISA/MASTERCARD:

-Si richiederà che si fornisca alla disputa informazioni che accreditino che il titolare della carta ha accettato l'addebito, e usufruì della prenotazione.

-Consigliamo di inviare sempre una fotocopia del documento di identità e la ricevuta di check in firmata dal titolare della carta.