

Najczęstsze rodzaje oszustw z wykorzystaniem kart kredytowych w branży hotelarskiej

Hotele są postrzegane jako łatwy cel dla oszustów. Jeśli Twój personel jest niedoświadczony lub pracownicy wracają po dłuższych okresach nieobecności, zwiększa się prawdopodobieństwo pomyłki. Gdy dodatkowo chcesz szybko nadrobić straty z pandemii, rośnie ryzyko, że padniesz ofiarą oszustwa z użyciem karty kredytowej.

Wiedza o tym, w jaki sposób przestępcy mogą próbować ukraść Twoje pieniądze, to połowa sukcesu w walce z oszustwami związanymi z kartami kredytowymi. Dlatego też Regional Fraud Manager z firmy Elavon, przypomina o różnych sytuacjach, z którymi możesz się spotkać, prowadząc swój biznes.

Falszywe, przedpłacone rezerwacje

Podając się za bogatą osobę dokonującą rezerwacji dla przyjaciela lub za fałszywe biuro podróży, oszuści wykorzystują skradzione numery kart kredytowych, aby robić rezerwacje w atrakcyjnych hotelach i zapłacić z góry. Następnie odsprzedają te rezerwacje niepodważającym niczego podróżnym, którzy płacą bezpośrednio oszustom.

Powoduje to straty finansowe dla Twojej działalności, gdy prawdziwy posiadacz karty zgłosi obciążenie zwrotne, a także potencjalnie utratę reputacji, gdy oszukani podróżni przybędą do hotelu.

Aby nie paść ofiarą tego rodzaju oszustwa, pamiętaj o kilku zasadach. Poproś, by goście okazali kartę, którą zapłacili, a jeśli to niemożliwe, zwróć oryginalną rezerwację i poproś o płatność inną metodą. Rozważ akceptację rezerwacji przedpłaconych tylko przez konto e-commerce z silnym uwierzytelnieniem klienta (SCA), takim jak EMV 3DS. To da Ci dodatkową ochronę. Możesz też wykluczyć transakcje wykonywane za pośrednictwem znanych platform rezerwacyjnych. To pozwoli uniknąć kłopotów w procesie zakupowym.

Oszustwo dotyczące rezerwacji hotelu

Jest to sytuacja, kiedy zorganizowani przestępcy korzystając z karty kredytowej dokonują dużych rezerwacji, po czym anulują je i proszą o zwrot pieniędzy, ale na inne konto. Kiedy prawdziwy właściciel karty zgłosi obciążenie zwrotne, trzeba będzie je pokryć, a hotel poniesie podwójną stratę finansową.

Uważaj na osoby, które oferują Ci inne numery kart kredytowych, gdy jedna z nich została odrzucona, szczególnie jeśli są to kolejne numery. Jest też mało prawdopodobne, że takie osoby zakwestionują wysoki koszt rezerwacji. Mogą również użyć darmowych kont e-mail lub takich, które nie odpowiadają ich nazwisku, np. Jan Kowalski używa adresu e-mail, takiego jak bloom7986@xxxx.xxx.

Pamiętaj, **zawsze zwracaj pieniądze za anulowanie rezerwacji na to samo konto**, które zostało użyte przy rezerwacji.

Oszustwa dotyczące niestandardowych usług

Oszuści podczas dokonywania rezerwacji na fałszywą konferencję, spotkanie biznesowe lub wydarzenie takie jak ślub zamawiają towary, które nie są normalnie sprzedawane przez hotel. Mogą to być butelki whisky, wartościowe pamiątki lub tablety. Po zapłaceniu za produkty przy użyciu skradzionych numerów kart kredytowych, przestępcy organizują odbiór przedmiotów z hotelu lub zlecają to firmie przewozowej.

Staraj się oferować typowe usługi hotelowe, kiedy przyjmujesz płatności kartą kredytową, szczególnie od gości, którzy przyjeżdżają po raz pierwszy.

Oszustwa związane ze zwrotem pieniędzy na terminalu

W tym wypadku oszuści próbują dokonać zwrotu pieniędzy na niestrzeżonych terminalach w hotelu, kiedy jest w nim pusto. Aby zapobiegać tego typu oszustwom, trzymaj terminale pod kluczem, regularnie aktualizuj hasła do zwrotów i upewnij się, że personel jest świadomy, że trzeba zachować czujność, zwłaszcza wtedy, gdy uwaga jest rozproszona.