



Merchant guide to prevent chargebacks by handling disputes and suspected fraud cases

How to access and respond via the Merchant Portal

Deel 1: Toegang tot de Merchant Portal en de Disputes / Suspected Fraud Hub

Volg onderstaande stappen om ervoor te zorgen dat het team goed is ingericht en klaar is om te reageren voordat de eerste disputen binnenkomen.

1 Controleer toegang tot de Merchant Portal

- Alle merchants die met Riverty zijn verbonden, hebben tijdens de onboarding een activatielink ontvangen.
- Kun je jouw inloggegevens niet terugvinden? Neem dan contact op met support@pay.nl
- Volledige handleiding voor de eerste keer inloggen: merchantportal.riverty.com/guide/intro

2 Stel gebruikers in en controleer de notificatie-instellingen

- Ga na het inloggen naar **gebruikersbeheer** om nieuwe gebruikers toe te voegen en te controleren of bestaande e-mailadressen nog actueel zijn.
- Zorg ervoor dat de juiste personen meldingen ontvangen over nieuwe geschillen en vermoedelijke fraudezaken.
- Handleiding voor het toevoegen en beheren van gebruikers: merchantportal.riverty.com/guide/users
- Maak alvast kennis met de Disputes Hub en de Suspected Fraud Hub voordat jouw eerste zaak binnenkomt: merchantportal.riverty.com/guide/disputes

3 Reageer op jouw eerste geschilmelding of vermoedelijke fraudezaak

- Wanneer een klant een geschil indient of aangeeft een bestelling niet te hebben geplaatst, ontvang je hiervan een melding per e-mail en in de Disputes Hub / Suspected Fraud Hub binnen het Merchant Portal.
- Je hebt 20 dagen (geschillen) of 14 dagen (vermoedelijke fraudezaken) de tijd om een leveringsbewijs of ander ondersteunend bewijsmateriaal aan te leveren.
- Heeft je vragen wanneer je eerste melding binnenkomt? Dan staat onze Client Support Desk klaar om je door het proces heen te begeleiden.

