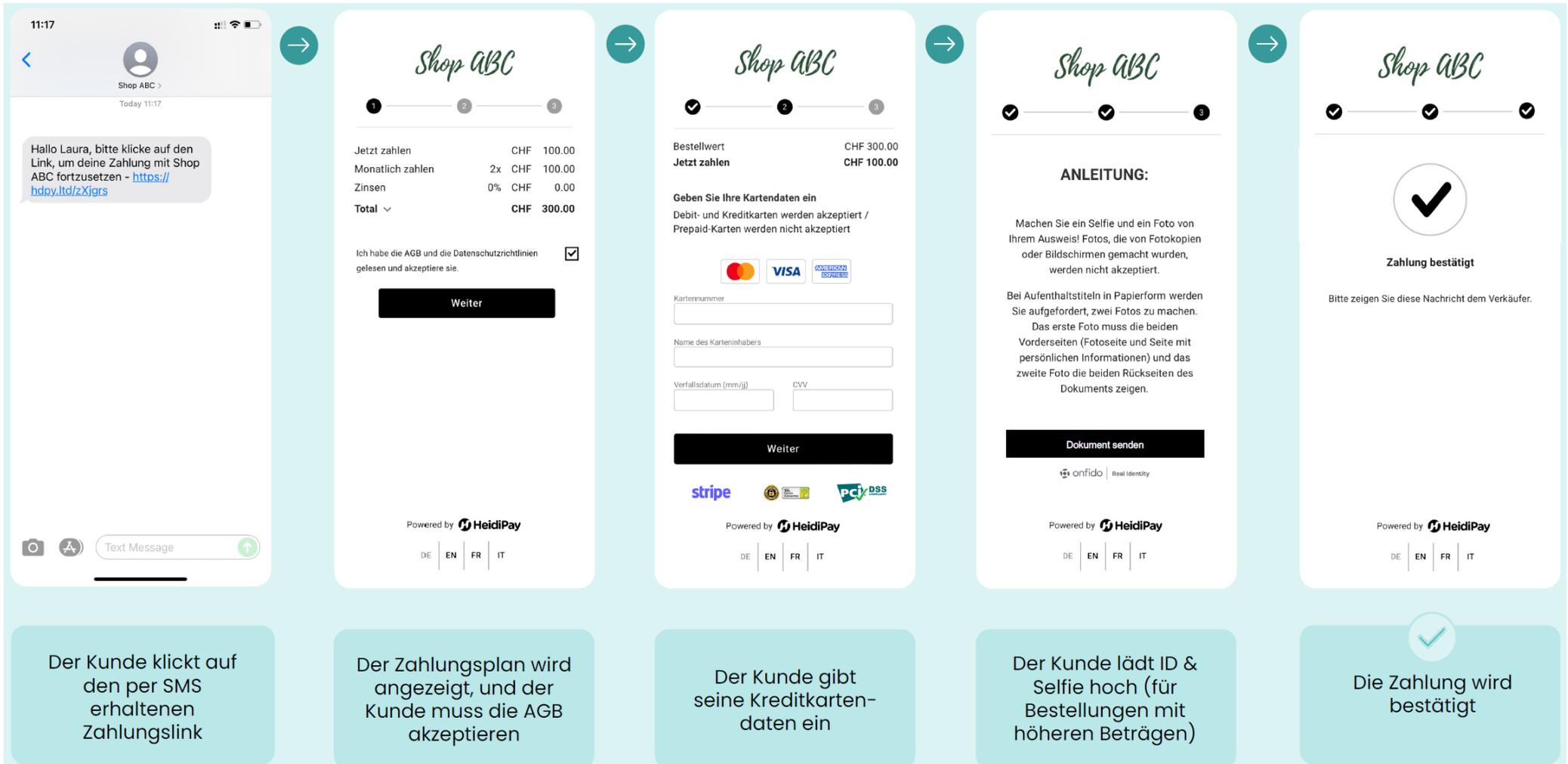


# HeidiPay Ablauf für den Kunden

# FUTURE BEAUTY

CREATE YOUR STYLE

## Was der Kunde sieht:



# Anleitung Identitätsprüfung

## 01

### Hochladen des Dokuments

#### ID-Check für Schweizer Staatsangehörige

Schweizer Staatsangehörige können eines der folgenden Dokumente hochladen:

- Schweizer ID
- Schweizer Reisepass
- Schweizer Führerschein

#### ID-Check für Ausländer

Das Hochladen eines Schweizer Führerscheins oder eines ausländischen Reisepasses / ID wird **nicht akzeptiert**.

Ausländische Staatsangehörige müssen eines der folgenden Dokumente hochladen:

- Schweizer Aufenthaltsbewilligung C
- Schweizer Aufenthaltsbewilligung B (mit min. 1 Jahr Wohnsitz in der Schweiz)

#### Aufenthaltsbewilligung in Papierform

1) So lädt man die Vorderseite richtig hoch

2) So lädt man die Rückseite richtig hoch



## 02 Selfie

#### Echtes Selfie

- Das Selfie muss ein Original sein
- Ein Foto eines Fotos wird nicht akzeptiert

#### Häufige Fehler

- **Flascher Dokumententyp ausgewählt**, (ID, Reisepass, Führerschein oder Aufenthaltsbewilligung)
- **Das Dokument ist ein Bild von einem Bildschirm**, Es muss ein Foto des Originaldokument gemacht werden. Ein Foto eines Bildschirms oder ein Foto eines Fotos des Dok. wird nicht akzeptiert.
- **Das Selfie ist ein Foto eines Fotos**, Ein Foto eines Fotos wird nicht akzeptiert.
- **Schlechte Qualität des Dokumentenbildes**. Wenn die Daten auf dem Dokument nicht lesbar sind, weil das Bild unscharf, zu dunkel, zu stark geblendet oder abgeschnitten ist, kann das Dok. abgelehnt werden
- **Ablaufendes Dokument**. Wenn das Dok. abgelaufen ist, wird es nicht akzeptiert
- **Das Name im Dok. stimmt nicht mit den angegebenen Daten überein**. Der Vor- und Nachname im Dokument muss mit dem vom Händler im Portal eingegebenen Namen übereinstimmen.
- **Das Geburtsdatum im Dok. stimmt nicht mit den angegebenen Daten überein**. Das Geburtsdatum im Dokument muss mit dem vom Händler im Portal angegebenen Datum übereinstimmen.
- **Weniger als 1 Jahr in der Schweiz**. Inhaber einer Aufenthaltsbewilligung B müssen sich seit mindestens einem Jahr in der Schweiz aufhalten, um akzeptiert zu werden.

## Bedingungen

- Kunden müssen zwischen 18 und 70 Jahre alt sein
- Es werden nur Schweizer Bürger oder Kunden mit einer Schweizer Aufenthaltsbewilligung B oder C akzeptiert
- Kunden mit einer Aufenthaltsbewilligung B müssen seit mindestens 1 Jahr in der Schweiz wohnhaft sein



## Akzeptierte Karten

- Wir akzeptieren: Visa, Mastercard und Amex Debit- und Kreditkarten, ausgestellt von einer Schweizer Bank
- Wir akzeptieren nicht: Prepaid-, EC- und Maestro-Karten sowie von ausländischen Banken ausgestellte Karten
- Der Kunde muss eine Kredit- oder Debitkarte verwenden, die auf seinen Namen lautet und nicht auf den einer anderen Person



### Kunde gibt Kartendaten ein

#### UNGÜLTIGE KARTE

Wenn die Karte Ihres Kunden abgelehnt wird, liegt das daran, dass er 1) eine Prepaid-Karte verwendet hat, 2) die Karte von einer ausländischen Bank ausgestellt wurde oder 3) er die Karte einer anderen Person verwendet hat.

#### LÖSUNG

Um akzeptiert zu werden, muss der Kunde eine andere Karte verwenden (Schweizer Debit- oder Kreditkarte und Karte auf eigenen Namen).

#### 3D SECURE ABLEHNUNG

Wenn die Karte gültig ist, aber die Zahlung abgelehnt wird, bedeutet dies, dass der Kunde die Zahlung nicht mit der App seiner Bank oder mit dem per SMS von seiner Bank erhaltenen Code bestätigt hat.

#### LÖSUNG

Wahrscheinlich hat der Kunde seine Karte nicht für Online-Zahlungen mit "3D Secure"-Verifizierung aktiviert, was eine Voraussetzung für Zahlungen mit HeidiPay ist.

Die Lösungen sind:

1. Der Kunde kann in seinem eBanking seine Karte für 3D Secure Online-Transaktionen aktivieren
  2. Der Kunde kann auf der Website seiner Bank eine Anleitung für 3D Secure finden oder seine Bank anrufen, um Hilfe zu erhalten
  3. Der Kunde kann eine andere Karte verwenden
- Spezifische Anweisungen für jeden Kartentyp finden Sie unter [www.heidipay.com/en-ch/3-d-secure](http://www.heidipay.com/en-ch/3-d-secure)

### Kunde lädt seine ID hoch

#### UNGÜLTIGES DOKUMENT

Wenn Nicht-Schweizer Kunden ihren ausländischen Reisepass oder einen Schweizer Führerschein hochladen, wird das Dokument abgelehnt..

#### LÖSUNG

Für Kunden, die keine Schweizer Staatsbürger sind, benötigen wir eine Schweizer Aufenthaltsbewilligung C oder B. Bitte geben Sie die Kundendaten erneut im Portal ein, damit der Kund einen neuen Zahlungslink erhält und das korrekte Dokument hochladen kann

#### AUFENTHALTSGENEHMIGUNGEN IN PAPIERFORM

Aufenthaltsbewilligungen in Papierform können abgelehnt werden, wenn das Dokument nicht korrekt hochgeladen wird (weitere Einzelheiten siehe nächste Seite).

#### LÖSUNG

Stellen Sie sicher, dass der Kunde ein Foto der Vorderseite des Dokuments (Seite mit Foto + Seite mit persönlichen Daten) und ein Foto der Rückseite des Dokuments (Titelseite und die Rückseite des Dokuments) macht.

#### SCHLECHTE QUALITÄT DES DOKUMENTENBILDES

Wenn das Dokument beschädigt ist, Daten abgeschnitten sind oder das Bild des Dokuments unscharf ist, kann es abgelehnt werden.

#### LÖSUNG

Stellen Sie sicher, dass der Kunde ein scharfes Bild des gesamten Dokuments macht.