



ΟΔΗΓΙΑ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ

ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΜΕ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ

ΚΑΡΤΕΣ ΜΕ ΣΗΜΑΤΑ

VISA, MASTERCARD ΚΑΙ BCARD



ProCredit Bank

Η

έξυπνη

τράπεζα

I. Βασικές έννοιες για τη χρήση τραπεζικών καρτών

1. Τραπεζική κάρτα – μέσο πληρωμής που εκδίδεται από χρηματοπιστωτικό ίδρυμα και επιτρέπει στον κάτοχο της κάρτας να πραγματοποιεί συναλλαγές, όπως ανάληψη μετρητών, πληρωμή αγαθών και υπηρεσιών, καθώς και άλλες συναλλαγές.

2. Κάτοχος κάρτας – φυσικό πρόσωπο στο όνομα του οποίου έχει εκδοθεί η τραπεζική κάρτα και το οποίο δικαιούται να τη χρησιμοποιεί σύμφωνα με τη σύμβαση με την τράπεζα.

3. Τερματικό POS (Point of Sale) – συσκευή μέσω της οποίας γίνονται δεκτές πληρωμές με κάρτες σε φυσικά εμπορικά καταστήματα ή σε διαδικτυακό ιστότοπο.

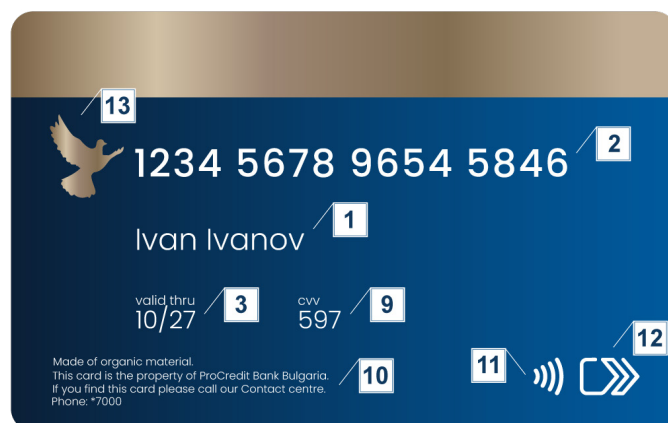
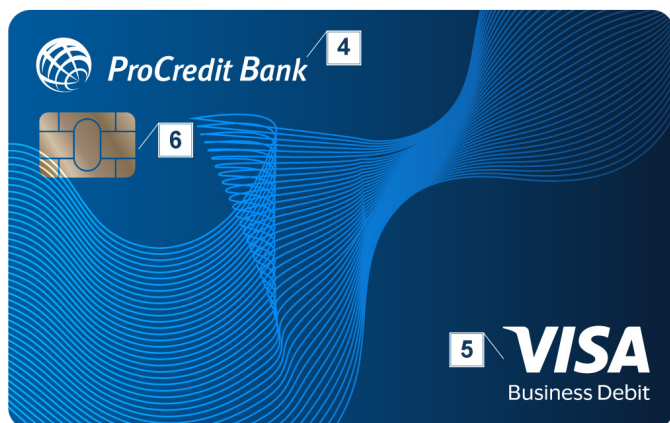
4. Key Entry – πρόσθετη λειτουργία του φυσικού POS για χειροκίνητη εισαγωγή στοιχείων της κάρτας και έναρξη πληρωμής μέσω του πληκτρολογίου της τερματικής συσκευής.

5. PIN κωδικός (Personal Identification Number) – προσωπικός αριθμός ταυτοποίησης που χρησιμοποιείται για την επιβεβαίωση συναλλαγών και την επαλήθευση της ταυτότητας του κατόχου της κάρτας.

6. Έγκριση – διαδικασία έγκρισης συναλλαγής από την τράπεζα, με την οποία ελέγχεται αν η κάρτα είναι έγκυρη και αν υπάρχουν επαρκή διαθέσιμα κεφάλαια.

II. Πληροφορίες που περιέχονται στην τραπεζική κάρτα

Η τραπεζική κάρτα περιλαμβάνει τόσο οπτικά αναγνώσιμα στοιχεία όσο και πληροφορίες που αποθηκεύονται ηλεκτρονικά. Παρακάτω περιγράφονται τα βασικά δεδομένα που μπορούν να βρεθούν σε κάθε τραπεζική κάρτα.



ΟΠΤΙΚΑ ΕΚΤΥΠΩΜΕΝΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΣΤΗΝ ΚΑΡΤΑ:

- 1. Όνομα κατόχου κάρτας** – το όνομα και το επώνυμο του προσώπου στο οποίο έχει εκδοθεί η κάρτα.
- 2. Αριθμός κάρτας** – μοναδικός αριθμός 16 ψηφίων που ταυτοποιεί την κάρτα.
- 3. Ημερομηνία λήξης** – μήνας και έτος μέχρι τα οποία η κάρτα είναι έγκυρη.
- 4. Λογότυπο εκδότη/τράπεζας** – το όνομα και το λογότυπο του ιδρύματος που έχει εκδώσει την κάρτα.
- 5. Λογότυπο του σχήματος καρτών** – παράδειγμα Visa, Mastercard, κτλ.
- 6. Τσιπ (EMV)** – μικροτσιπ για αυξημένη ασφάλεια στις συναλλαγές.
- 7. Μαγνητική ταινία** – περιέχει κωδικοποιημένες πληροφορίες σχετικά με την κάρτα (δεν είναι υποχρεωτικό στοιχείο).
- 8. Περιοχή υπογραφής** – το πεδίο όπου ο κάτοχος της κάρτας υπογράφει την κάρτα (δεν είναι υποχρεωτικό στοιχείο).
- 9. Κωδικός CVV/CVC** – τριψήφιος κωδικός ασφαλείας που χρησιμοποιείται για πληρωμές.
- 10. Στοιχεία επικοινωνίας της τράπεζας** – τηλέφωνο επικοινωνίας σε περίπτωση απώλειας ή κλοπής της κάρτας.
- 11. Εικονίδιο Contactless** – δείχνει ότι η κάρτα υποστηρίζει ανέπαφες πληρωμές.

12. Εικονίδιο Click to Pay – δείχνει ότι η κάρτα υποστηρίζει την υπηρεσία Click to Pay.

13. Ολόγραμμα – Οι κάρτες της Visa διαθέτουν ολογραφικό σήμα σε σχήμα περιστεριού με ανοιχτά φτερά, ενώ οι κάρτες της Mastercard διαθέτουν ολογραφικό σήμα που απεικονίζει εικόνα του πλανήτη. Τα συγκεκριμένα ολογράμματα μπορεί να βρίσκονται είτε στην μπροστινή είτε στην πίσω πλευρά της κάρτας.

III. Οδηγίες λειτουργίας για την αποδοχή πληρωμών με κάρτες – Bcard, Visa και Mastercard σε τερματικό POS

Κατά την επεξεργασία πληρωμής μέσω τερματικού POS, ο έμπορος υποχρεούται να τηρεί τις ακόλουθες διαδικασίες.

1. Έλεγχος της κάρτας

- Είναι υποχρεωτικό να ελέγχονται όλα τα βασικά χαρακτηριστικά της κάρτας, σύμφωνα με τη γενική περιγραφή των καρτών Visa, Mastercard και Borica.
- Βεβαιωθείτε ότι η κάρτα είναι έγκυρη, δεν έχει λήξει και δεν παρουσιάζει σημάδια παραποίησης.

2. Έλεγχος του κατόχου της κάρτας

- Σε ορισμένες δραστηριότητες, όπως για παράδειγμα οι χρηματοοικονομικές υπηρεσίες ή η ξενοδοχειακή δραστηριότητα, ο έμπορος μπορεί να ζητήσει έγγραφο ταυτοποίησης προκειμένου να επαληθεύσει την αντιστοιχία μεταξύ του πελάτη και της κάρτας.

3. Μέθοδοι πληρωμής μέσω τερματικού POS

- **Ανέπαφη πληρωμή** – ο πελάτης πλησιάζει την κάρτα ή τη φορητή συσκευή με ενεργοποιημένο ψηφιακό πορτοφόλι στην οθόνη του τερματικού.

- **Πληρωμή με τσιπ** – η κάρτα τοποθετείται στον αναγνώστη τσιπ, που βρίσκεται στο κάτω μέρος του τερματικού, με το τσιπ προς τα εμπρός και επάνω.

- **Πληρωμή με μαγνητική ταινία** – η κάρτα περνάει από τον αναγνώστη μαγνητικής ταινίας, που βρίσκεται στο πλάι του τερματικού, μόνο εάν δεν υποστηρίζεται πληρωμή με τσιπ ή ανέπαφη πληρωμή.

4. Επιβεβαίωση πληρωμής

- Σε ορισμένες συναλλαγές απαιτείται η εισαγωγή κωδικού PIN.
- Η πληρωμή θεωρείται ολοκληρωμένη μόνο μετά την έκδοση απόδειξης επιτυχούς πληρωμής από το τερματικό POS με εκτυπωμένο εξαψήφιο κωδικό έγκρισης (AC*****).

5. Υπογραφή

- Σε ορισμένες περιπτώσεις είναι δυνατόν να ζητηθεί η υπογραφή του κατόχου της κάρτας πάνω στην απόδειξη. Σε αυτές τις περιπτώσεις, στην ίδια την απόδειξη εκτυπώνεται ειδικό πεδίο για την υπογραφή, όπου ο κάτοχος της κάρτας οφείλει να υπογράψει. Η υπογραφή πρέπει να συγκριθεί με εκείνη που αναγράφεται στο δελτίο ταυτότητας του πελάτη. Σε περίπτωση απόκλισης των υπογραφών, η υπηρεσία πρέπει να απορριφθεί και η συναλλαγή να ακυρωθεί.

IV. Ενέργειες σε συγκεκριμένες περιπτώσεις με τραπεζικές κάρτες και τερματικά POS

Κατά τη χρήση τερματικού POS και την αποδοχή πληρωμών με κάρτες, μπορεί να προκύψουν διάφορες περιπτώσεις, στις οποίες είναι σημαντικό να ακολουθούνται σαφείς οδηγίες για την ασφάλεια, την ορθότητα και την προστασία του πελάτη και του εμπόρου.

1. ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΚΑΡΤΑΣ ΜΕ ΛΗΓΜΕΝΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΙΣΧΥΟΣ

- Η συναλλαγή πληρωμής για αγαθά και υπηρεσίες ακυρώνεται αυτόματα από το τερματικό.
- Ενημερώστε ευγενικά τον πελάτη ότι η κάρτα δεν είναι έγκυρη και παρακαλέστε τον να χρησιμοποιήσει άλλη μέθοδο πληρωμής.

2. ΞΕΧΑΣΜΕΝΗ ΚΑΡΤΑ ΣΤΟ ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ

- Η κάρτα πρέπει να παραδοθεί στην εκδότρια τράπεζα ή να καταστραφεί.

3. Παρακράτηση κάρτας από το τερματικό

- Σε περίπτωση που εμφανιστεί το μήνυμα στην οθόνη του τερματικού «Pick Up The Card» (Πάρτε την κάρτα):
- Εκτυπώστε την απόδειξη – ένα αντίγραφο παραμένει στον πελάτη, το άλλο παραδίδεται στην τράπεζα.
- Εντός 48 ωρών, η κάρτα πρέπει να παραδοθεί στην εκδότρια τράπεζα μαζί με την απόδειξη.

4. Προβλήματα με το τερματικό ή απόρριψη συναλλαγής

- Σε περίπτωση αποτυχίας σύνδεσης ή απορριφθείσας πληρωμής ελέγξτε αν:
 - Το τερματικό είναι αναμμένο.
 - Όλα τα καλώδια είναι σωστά συνδεδεμένα.
 - Η κάρτα είναι τοποθετημένη σωστά.