Инструкция за приемане на плащания с банкови карти на реален POS терминал



2 Unit red

СЪДЪРЖАНИЕ

I. Компоненти на POS терминал VeriFone	3
1. Съставни части на терминала	3
2. Полезни съвети за правилна работа с терминала	5
II. Приемане на плащания на POS терминал	
при покупка на стоки и услуги	6
1. Плащания с безконтактни банкови карти	6
2. Плащания с прочитане на чипа или магнитната лента на картата	9
2.1. Проверка на карта преди извършване на трансакция	9
2.2. Извършване на операция "Покупка на стоки/услуги с карта"	10
2.3. Извършване на операция "Покупка + пари в брой"	10
2.4. Проверка на данни след извършена трансакция	11
2.5. Трансакции при търговци с предмет на дейност казина/игралн	И
зали/обменни бюра	13
3. Анулиране на операция "Покупка и Анулиране на покупка + пари	в
брой"	. 13
III. Приемане на плащания без физическото присъствие на картата	
при търговци с предмет на дейност хотели, туристически агенци	и
и рент-а-кар компании	.14
 Резервация чрез "Авторизация" при търговци с предмет на деин 	ост
 Резервация чрез "Авторизация" при търговци с предмет на деин туристически агенции и хотели 	ост . 15
 Резервация чрез "Авторизация" при търговци с предмет на деин туристически агенции и хотели "Авторизация" при търговци с предмет на дейност рент-а-кар 	ост . 15 . 17
 Резервация чрез "Авторизация" при търговци с предмет на деин туристически агенции и хотели "Авторизация" при търговци с предмет на дейност рент-а-кар Резервация чрез "Авансов депозит" при търговци с предмет на 	ост . 15 . 17
 Резервация чрез "Авторизация" при търговци с предмет на деин туристически агенции и хотели "Авторизация" при търговци с предмет на дейност рент-а-кар Резервация чрез "Авансов депозит" при търговци с предмет на дейност туристически агенции и хотели 	ост . 15 . 17 . 19
 Резервация чрез "Авторизация" при търговци с предмет на деин туристически агенции и хотели	ост .15 .17 .19 . 21
 Резервация чрез "Авторизация" при търговци с предмет на деин туристически агенции и хотели	ост .15 .17 .19 . 21 .21
 Резервация чрез "Авторизация" при търговци с предмет на деин туристически агенции и хотели	ост .15 .17 .19 .21 .21 .22
 Резервация чрез "Авторизация" при търговци с предмет на деин туристически агенции и хотели "Авторизация" при търговци с предмет на дейност рент-а-кар Резервация чрез "Авансов депозит" при търговци с предмет на дейност туристически агенции и хотели IV. Програма PLUS Покупка с точки Анулиране на операция "Покупка с точки" Справка баланс за проверка на точки при поискване от клиент 	ост .15 .17 .19 .21 .21 .22 .23
 Резервация чрез "Авторизация" при търговци с предмет на деин туристически агенции и хотели "Авторизация" при търговци с предмет на дейност рент-а-кар Резервация чрез "Авансов депозит" при търговци с предмет на дейност туристически агенции и хотели IV. Програма PLUS Покупка с точки Анулиране на операция "Покупка с точки" Справка баланс за проверка на точки при поискване от клиент V. Съобщения на POS терминал 	ост .15 .17 .19 .21 .21 .22 .23 .23
 Резервация чрез "Авторизация" при търговци с предмет на деин туристически агенции и хотели	ост .15 .17 .19 .21 .21 .22 .23 .23 .25
 Резервация чрез "Авторизация" при търговци с предмет на деин туристически агенции и хотели	0CT .15 .17 .21 .21 .22 .23 .23 .25 .28
 Резервация чрез "Авторизация" при търговци с предмет на деин туристически агенции и хотели	0CT .15 .17 .19 .21 .21 .22 .23 .23 .25 .28 .29
 Резервация чрез "Авторизация" при търговци с предмет на деин туристически агенции и хотели	0CT .15 .17 .21 .21 .22 .23 .25 .28 .29 .30
 Резервация чрез "Авторизация" при търговци с предмет на деин туристически агенции и хотели "Авторизация" при търговци с предмет на дейност рент-а-кар Резервация чрез "Авансов депозит" при търговци с предмет на дейност туристически агенции и хотели И. Програма PLUS Покупка с точки Анулиране на операция "Покупка с точки" Съобщения на РОЅ терминал Бележки Дневен отчет Тест връзка Коланка за Refund/Reversal 	0CT .15 .17 .21 .21 .22 .23 .25 .28 .29 .30 .30
 Резервация чрез "Авторизация" при търговци с предмет на деин туристически агенции и хотели "Авторизация" при търговци с предмет на дейност рент-а-кар Резервация чрез "Авансов депозит" при търговци с предмет на дейност туристически агенции и хотели И. Програма PLUS Покупка с точки Анулиране на операция "Покупка с точки" Съобщения на РОЅ терминал Бележки Дневен отчет Тест връзка Коланка за Refund/Reversal Бланка за Refund/Reversal Протокол за задържана карта на POS терминал 	0CT .15 .17 .21 .21 .22 .23 .25 .28 .29 .30 .30 .31

² При необходимост от съдействие може да се обърнете към Вашия обслужващ банкер или на 24/7 Център за контакт с клиенти на 02/9337 112 и кратък номер 15 212 за местни мобилни оператори.

I. КОМПОНЕНТИ НА POS ТЕРМИНАЛ VERIFONE

1. Съставни части на терминала

VeriFone Vx520



VeriFone Vx675



VeriFone Vx520

Безконтактен PIN-PAD





4 При необходимост от съдействие може да се обърнете към Вашия обслужващ банкер или на 24/7 Център за контакт с клиенти на 02/9337 112 и кратък номер 15 212 за местни мобилни оператори.

VeriFone Vx675





2. Полезни съвети за правилна работа с терминала:

- НЕ размествайте POS терминалите и конфигурираните с тях PIN-PAD устройства.
- Използват се само зарядните устройства, предадени при инсталирането на терминалите.

Поставете ролката хартия по показания начин:



При необходимост от съдействие може да се обърнете към вашия обслужващ банкер или на 24/7 Център за контакт с клиенти на 02/9337 112 и кратък номер 15 212 за местни мобилни оператори. След изписване на съобщение "Няма хартия", следва да отворите капака на хартиеното гнездо и да поставите новата ролка, като издърпате хартията към екрана така, че след затварянето да се подава отвън.

- Плащане на POS терминала може да бъде извършено по един от следните начини:
- доближаване на безконтактната карта до POS терминала на указаното за целта място/ PIN-PAD; (1)
- прокарване на магнитната лента на картата през магнитния четец; (2)
- прочитане на ЧИП картата в ЧИП четеца на терминала. (3)



II. ПРИЕМАНЕ НА ПЛАЩАНИЯ НА РОЅ ТЕРМИНАЛ ПРИ ПОКУПКА НА СТОКИ И УСЛУГИ

1. Плащания с безконтактни банкови карти.

Безконтактната карта е идентична със стандартните дебитни и кредитни банкови карти. Допълнителният елемент, който отличава една карта като безконтактна, е наличието на поне един от следните специални символи върху лицето на картата:



6 При необходимост от съдействие може да се обърнете към Вашия обслужващ банкер или на 24/7 Център за контакт с клиенти на 02/9337 112 и кратък номер 15 212 за местни мобилни оператори.

Mastercard безконтактна банкова карта

Visa безконтактна банкова карта





0

При безконтактните плащания картата остава в притежание на клиента по време на плащането.

Плащането с безконтактна карта се извършва по следния начин:

- служителят въвежда сумата на покупката;
- клиентът доближава картата си до POS терминала или до свързания към него безконтактен четец към указаното за целта място;



- след успешно прочитане на картата POS терминалът (или свързаният към него четец) ще подаде звуков и светлинен сигнал;
- РОЅ терминалът разпечатва една разписка с познатите реквизити, потвърждаваща успешното плащане, която се съхранява от търговеца;
- служителят предоставя второ копие от разписката само при поискване от страна на клиента.
- за повторна разписка, служителят избира:
 - жълт бутон за Vx675
 - "Alpha" бутон за Vx520



При плащане с безконтактна карта < 50 лв. не се изисква въвеждането на ПИН код и/или подпис. POS терминалът принтира бележка.



При плащане с безконтактна карта > 50 лв. с ПИН код следва клиентът да въведе и потвърди ПИН, без да се изисква подпис. РОЅ терминалът принтира бележка.



При плащане с безконтактна карта без да се изисква въвеждане на ПИН код за сума > 50 лв., но изискващо подпис, в случай на успешна трансакция, същата се осъществява автоматично без изискване на потвърждение на валиден подпис. На екрана на POS терминала се появява съобщение, че в случай че подписът не е валиден, трансакцията следва да бъде анулирана ръчно.

Плащания с прочитане на чипа или магнитната лента на картата.

2.1. Проверка на карта преди извършване на трансакция:

Преди да се извърши плащане на POS терминала, служителят в обекта проверява автентичността на картата и наличието на следните защитни елементи:

- лого и/или холограма на картовата организация Visa / Mastercard / V PAY / Maestro / Visa Electron;
- 2. банка издател на картата;
- 3. номер на картата;
- 4. име върху картата *- на картодържател или на фирма;
- 5. валидност на картата;
- подпис^{**} на картодържателя, ако е предвидено поле за подпис върху гърба на картата.

*При предплатени карти е възможно да липсват данните за име на картодържател.

**При V РАУ карти поле за подпис не е налично.



ПРИМЕР

При необходимост от съдействие може да се обърнете към вашия обслужващ банкер или на 24/7 Център за контакт с клиенти на 02/9337 112 и кратък номер 15 212 за местни мобилни оператори.



Нито един от горепосочените елементи не трябва да е допълнително залепен върху картата. При наличие на такъв елемент, липса на някой от горепосочените или нарушена цялост на картата същата не следва да бъде приета за извършване на плащане.



Извършване на операция "Покупка" с карта на стока или услуга:

- служителят прочита чипа или магнитната лента на картата;
- 2. въвежда сумата на покупката;
- картодържателят въвежда ПИН код, ако същият е бил изискан;
- трансакцията е успешна, ако терминалът отпечата бележка, на която има 6-символен авторизационен код.
- За повторна разписка, служителят избира:
 жълт бутон за Vx675
 - "Alpha" бутон за Vx520

2.3. Извършване на операция "Покупка + пари в брой".

Операцията "Покупка + пари в брой" дава възможност на клиента едновременно да направи плащане с карта и да му бъдат изплатени пари в брой.

¹⁰ При необходимост от съдействие може да се обърнете към Вашия обслужващ банкер или на 24/7 Център за контакт с клиенти на 02/9337 112 и кратък номер 15 212 за местни мобилни оператори.



- Служителят избира меню "Покупка + пари в брой" от началния екран;
- 2. Въвежда се сумата за плащане с карта;

3. Въвежда се и сумата за получаване в брой, която **не** може да надвишава 50 лева.

ΠΟΚΥΠΚΔ: 10.43 BGN ПАРИ В БРОЙ: 50.00 BGN ОБШО: 60.43 BGN ПОТВЪРЖДЕНИЕ

Възможно е трансакция "Покупка + пари в брой" да се одобри частично. В този случай се изпълнява покупка, но не и пари в брой. На бележката се изписва "Сумата е отказана от банката издател".



Услугата "Покупка + пари в брой" не се предлага без осъществена покупка.

 2.4. Проверка на данни след извършване на трансакция на POS терминал



Служителят сравнява данни от бележката от POS терминала с тези от предоставената банкова карта, които е задължително да съвпадат:

- 1. последните 4 цифри от номера на картата;
- 2. брандът на картата Visa, Mastercard, Maestro, V PAY;
- името на картодържателя да е идентично с това от картата.



Ако някои от посочените данни не съвпадат, то трансакцията се отказва, стоката/услугата не се предоставя на клиента и плащането се анулира.



Подпис на картодържателя върху разписката от POS терминала не се изисква, ако върху нея е отпечатано съобщението "Не се изисква подпис"!

Служителят в обекта може да изиска документ за самоличност, ако:

- стойността на покупката в пъти надвишава средната стойност на покупка в обекта;
- клиентът предоставя много на брой и различни карти, с които опитите за плащане са неуспешни поради недостатъчна наличност, надвишен лимит, грешен ПИН код, Lost / Stolen card или Pick-up;
- при визуализирано съобщение "Pick-up" служителят ненасилствено задържа картата, попълвайки "Протокол за задържана карта" в 2 екземпляра. Картата с протокола се предава на личния банкер.
- 12 При необходимост от съдействие може да се обърнете към Вашия обслужващ банкер или на 24/7 Център за контакт с клиенти на 02/9337 112 и кратък номер 15 212 за местни мобилни оператори.

 2.5. Плащания с карти при търговци с предмет на дейност – казина/игрални зали/обменни бюра.



Задължително: върху лицевата страна на оригиналната разписка от POS терминала, преди приключване на плащането, служителят записва следните данни:

- 1. При плащане с карти Mastercard без въвеждане на ПИН:
- Първите 4 цифри от номера на картата;
- Вида и номера на документа за идентификация (напр. паспорт, шофьорска книжка);
- Имената на картодържателя;
- Думата "Теглене";
- Подпис на проверяващия.
- 2. При плащане с карти Mastercard, които са протекли с въвеждане на ПИН:
- Първите 4 цифри от номера на картата;
- Вида на документа за идентификация (напр. паспорт, шофьорска книжка), без да се изписва номерът;
- Думата "Теглене";
- Подпис на проверяващия.
- 3. При плащане с карти Visa:
- Първите 4 цифри от номера на картата;
- Вида на документа за идентификация (напр. паспорт, шофьорска книжка), без да се изписва номерът;
- Думата "Теглене";
- Подпис на проверяващия.



Подпис на картодържателя върху разписката от POS терминала не се изисква ако върху нея е отпечатано съобщението "Не се изисква подпис"!

3. Анулиране на операция "Покупка / Покупка + пари в брой".

Операцията "Анулиране" се извършва при грешно въведени данни при покупка, или когато клиентът не е доволен от стоката /услугата и желае парите му да бъдат върнати.



3.1. При анулиране служителят извършва следните действия:

- 1. избира меню "Анулиране" от началния екран;
- 2. въвежда парола 0000;
- избира "Анулиране на покупката"/"Анулиране на покупка + пари в брой";
- 4. въвежда номера на разписката;
- 5. въвежда последните 4 цифри от картата на клиента;
- 6. въвежда сумата на "Покупка";
- при анулиране на "Покупка + пари в брой" се въвежда и сумата на "Пари в брой";
- POŚ терминалът разпечатва бележка с авторизационен код, ако "Анулирането" е успешно.
- Разписката се подписва от търговеца / служителя и се предоставя на клиента.
- 10.3а повторна разписка, служителят избира:
 - жълт бутон за Vx675

- "Alpha" бутон за Vx520

Служителят може да запази копие от разписката.

Когато "Анулирането" се осъществява след отчетния период за деня е необходимо въвеждане на авторизационен код (AC) и RRN код (стр. 22), които са изписани на бележката.



При невъзможност за "Анулиране на покупка" от терминала, търговецът попълва и изпраща на своя обслужващ банкер бланка за "Reversal/Refund" (налична на стр.30), в която посочва частичната или пълна сума, която трябва да се възстанови на клиента.

III. ПРИЕМАНЕ НА ПЛАЩАНИЯ БЕЗ ФИЗИЧЕСКО ПРИСЪСТВИЕ НА КАРТАТА

Плащанията без физическото присъствие на картата могат да се извършат от търговеца по 2 различни начина, за които клиентът предварително е дал съгласието си:

- чрез "Авторизация" предварително само се блокира сума по картата на клиента;
- чрез "Авансов депозит" предварително се удържа сума от картата.
- 14 При необходимост от съдействие може да се обърнете към Вашия обслужващ банкер или на 24/7 Център за контакт с клиенти на 02/9337 112 и кратък номер 15 212 за местни мобилни оператори.

При всички случаи на плащания, без физическото присъствие на картата, е важно да се знае, че:

- всички разписки от POS терминала с извършените резервации се съхраняват от търговеца в срок от 13 месеца от датата на трансакцията;
- сума, взета от карта, се връща само и единствено по картата, от която е взета;
- картови данни, получени от резервационни системи, не са гарантирани. Същите не са проверени и при последващи оспорвания отговорността е изцяло на търговеца. Особено рисково е да се използват такива данни за авансов депозит за целия престой;
- плащания с ръчно въвеждане на данни са високо рискови и могат да бъдат изгубени от търговеца при оспорване; препоръчваме търговците първоначално да взимат само авторизация и впоследствие, след пристигане на клиентите, картата да бъде прочитана физически;
- при необичайна ситуация или съмнение относно приемането на плащане с карти следва да информирате своя обслужващ банкер или да позвъните на Центъра за контакт с клиенти на Банката.

1. Резервация чрез "Авторизация" при търговци с предмет на дейност туристически агенции и хотели.

При този тип операция търговецът блокира сума по картата на клиента, с цел гаранция за бъдещо плащане. Сумата не трябва да надхвърля стойността на потвърдената от клиента резервация.

Търговецът получава картови данни чрез подписана от клиента "Charge form" или от резервационна система, в която участва, след което ги въвежда на POS терминала като:

- избира функция "Авторизация" от терминала и въвежда изисканите данни;
- 2. съхранява разписка от POS;

 потвърждава резервацията на клиента, като го информира за условията и начина на анулиране при необходимост.

1.1. При пристигане на клиента в обекта, служителят следва да:

- провери резервацията, ангажираните дати и сумата, блокирана по картата на клиента чрез "Авторизация"та;
- прочита физически картата на клиента, с която е направена "Авторизация", като за целта избира функцията "Покупка + код" и следва съобщенията на диспля;
- изисква ПИН и/или подпис, ако същите са необходими като потвърждение;
- За повторна разписка, служителят избира: - жълт бутон за Vx675
 - "Alpha" бутон за Vx520
- 5. съхранява разписката от POS терминала и предоставя копие на клиента



Сумата постъпва по сметката на търговеца единствено след успешно довършване на операцията чрез функцията "Покупка + код".

- 1.2. При неплатени услуги от клиента (мини бар и т.н), търговецът може да задължи картата на клиента, ако спази следите изисквания:
 - да уведоми клиента писмено за дължимите от него суми (до 10 дни от напускане на хотела);
 - да изчака 10 дни за отговор от клиента, след което може да задължи картата, като:



- избере от менюто на POS терминала функцията "Покупка" и въведе изисканите картови данни;
- съхрани разписката от терминала, кореспонденцията с клиента и наличните документи, свързани с плащането в срок от 13 месеца;
- уведоми картодържателя за удържаната сума и му изпрати копие на разписката.
- 16 При необходимост от съдействие може да се обърнете към Вашия обслужващ банкер или на 24/7 Център за контакт с клиенти на 02/9337 112 и кратък номер 15 212 за местни мобилни оператори.



При неизпълнение на клаузи по договор, нанесени щети и др., в срок от 10 дни търговецът изпраща уведомление на клиента си, придружено с официален документ-експертно становище от застраховател, оферта за извършване на ремонтни дейности и др.

- При неявяване на клиента, търговецът може да удържи неустойка (NO SHOW) на стойност сумата на 1 нощувка, като:

- 1. избере функцията "Покупка + код" от терминала;
- 2. използва данните от разписката с "Авторизация";
- върху мястото за подпис на разписката на ръка се изписва "No show" и бележката се съхранява;
- 4. За повторна разписка, служителят избира:
 - жълт бутон за Vx675
 - "Alpha" бутон за Vx520
- 5. търговецът изпраща копие от разписката на клиента и го информира за удържаната неустойка.

"Авторизация" при търговци с предмет на дейност рент-а-кар.

При този тип операция търговецът блокира сума по картата на клиента с цел гаранция за наем на автомобил, използвайки функцията "Авторизация". Сумата не трябва да надхвърля стойността на потвърдената от клиента резервация.

Търговецът получава картови данни чрез подписана от клиента "Change form", след което ги въвежда на терминала, като:

1.	избира функция "Авторизация" от терминала и
	въвежда изисканите данни;

- 2. съхранява разписка от POS терминала;
- потвърждава резервацията на клиента и го информира за условията по анулиране и предоставяне на автомобила.

При предоставяне на автомобила служителят в агенцията:



- проверява броя дни и сумата, блокирана по картата на клиента чрез "Авторизация";
- прочита физически картата на клиента, с която е направена "Авторизацията"
- избира функцията "Покупка +код" и следва съобщенията от POS терминала;
- изисква ПИН и/или подпис, ако същите са необходими и съхранява разписката;
- предоставя на клиента копие от разписката на терминала, както и съответните документи за ползването на автомобила.
- 6. За повторна разписка, служителят избира:
 - жълт бутон за Vx675
 - "Alpha" бутон за Vx520



Сумата постъпва по сметката на търговеца единствено след успешно довършване на операцията чрез функция "Покупка + код".

- 2.2. При неизпълнение на клауза по договора, нанесени щети на автомобила, глоби и др., търговецът може да задължи картата на клиента, като изпълни следните условия:
 - до 10 дни от връщането на автомобила да изпрати на клиента уведомление и официален документ (експертно становище от застраховател, лицензиран сервиз, акт за нарушение и т.н.) за нанесените щети и дължимите от клиента суми
 - изчака отговор от клиента в срок от 10 дни, след което може да задължи картата, като:

- избере от менюто на POS терминала функцията "Покупка" и въведе изисканите картови данни, следвайки съобщенията от POS терминала;
- съхрани разписката от РОЅ терминала, както и съответните документи за нанесените щети в срок от 13 месеца от датата на трансакцията;
- изпрати на клиента копие от разписката за удържаната сума от картата му.
- 18 При необходимост от съдействие може да се обърнете към Вашия обслужващ банкер или на 24/7 Център за контакт с клиенти на 02/9337 112 и кратък номер 15 212 за местни мобилни оператори.

2.3. При неявяване на клиента съгласно договорените срокове, на същия може да бъде удържана неустойка, за 1 ден наем на автомобила, ако това е предвидено в общите условия, като:



- 1. използва данните от разписката с "Авторизация" и да удържи неустойка;
- избира функцията "Покупка +код" и се следват съобщенията на РОЅ терминала;
- върху отпечатаната разписка от терминала следва служителят да изпише "No show", да я съхрани и да изпрати копие на клиента.
- Резервация чрез "Авансов депозит" при търговци с предмет на дейност туристически агенции и хотели.

Търговецът следва предварително да уточни с клиента каква сума ще бъде удържана от картата му по резервацията – цялата сума или само част от нея като гаранция. За допълнителна информация, моля прочетете "Инструкция при резервации в хотел, авансов депозит".



С тази функция от картата може да се вземе <u>авансово сума за не повече от 14 нощувки.</u> Сумата постъпва по сметката на търговеца до няколко работни дни.

Търговецът получава картови данни чрез подписана от клиента "Charge form" или от резервационна система, след което ги въвежда на терминала, като:



- избира функцията "Покупка" от терминала и въвежда изисканите данни;
- въвежда сума на авансовия депозит пълната или частична сума на резервацията;
- при успешна трансакция POS терминалът разпечатва бележка, върху която на мястото за подпис на картодържателя се изписва текста "Advance deposit";
- POS разписката се съхранява, а резервацията се потвърждава на клиента.
- 3.1. При напускане на хотела, служителят в обекта проверява резервацията - броя нощувки и сумата, удържана по картата на клиента, като:

- при използването на точния брой заплатени нощувки

 служителят в обекта не предприема действия по задължаване на картата;
- при използвани повече от платените нощувки уточнява с клиента начина на доплащането им – с физическо прочитане на карта или в брой;
- при използвани по-малко нощувки от платените извършва анулиране/Reversal на плащането чрез функцията "Анулиране на покупка", като следва съобщенията от POS терминала. Картата се прочита физически и се задължава за реалния брой нощувки, използвани от клиента.



При невъзможност за "Анулиране на покупка" от терминала, търговецът попълва и изпраща на своя обслужващ банкер бланка за "Reversal/Refund" (налична на стр.30), в която посочва частичната или пълна сума, която трябва да се възстанови на клиента.

След приключване на операциите, търговецът съхранява копие на разписката от терминала, предоставя копие от нея на клиента заедно с издадените му за престоя документи/фактура.

- 3.2. При неплатени услуги от клиента по време на престоя (мини бар, нанесени щети и т.н) търговецът може да задължи картата на клиента, ако спази следните изисквания:
 - да уведоми клиента писмено за дължимите от него суми (до 10 дни от напускането);
 - да изчака 10 дни за отговор от клиента, след което може да задължи картата, като:



- избере функцията "Покупка";
 - въведе изисканите данни от POS терминала, следвайки инструкциите на дисплея;
 - съхранява разписката от РОЅ терминала и кореспонденцията с клиента;
 - уведомява клиента за удържаната сума по картата му.
- 20 При необходимост от съдействие може да се обърнете към Вашия обслужващ банкер или на 24/7 Център за контакт с клиенти на 02/9337 112 и кратък номер 15 212 за местни мобилни оператори.

При неявяване на клиента, търговецът може да удържи неустойка, като:

- задържи цялото авансово плащане (в зависимост от договорените с клиента условия);
- удържи неустойка за неявяването на клиента само за 1 нощувка – "No show";
- информира клиента за удържаната сума и му изпрати копие от разписката.



За допълнителна информация, моля прочетете "Инструкция при резервации в хотел, авансов депозит"

IV. ΠΡΟΓΡΑΜΑ PLUS

Програма PLUS на UniCredit Bulbank представлява изграждане на партньорство, целящо повишаване на плащания с банкови карти на POS терминалите от търговеца, като картодържателите (притежатели на всички картови продукти за физически лица на UniCredit Bulbank) автоматизирано трупат точки спрямо предварително зададен от търговеца процент от стойността на покупката и харчат същите такива в търговски обекти, включени в Програма PLUS.

1. Покупка с точки

При натрупване на определен брой точки, клиентът има право да закупи дадена стока или услуга с брой точки, еквивалентни на сумата на продукта (1 точка = 1 стотинка). Операцията се извършва само чрез контактно четене на данните от чипа на картата.

Плащането с точки се извършва по следния начин:

ſ)			
l	F	F	P	1
5				-

- Служителят избира от началния екран на менюто "Лоялност&Вноски" / "Покупка с точки";
- Въвежда еквивалентния брой точки на сумата на покупката (пример 19,90 лв. = 1990 PTS);
- Прочита картата задължително през ЧИП четеца;
- Картодържателят въвежда ПИН кода;

- РОЅ терминалът разпечатва разписка с познатите реквизити, потвърждаваща успешното плащане, която се съхранява от търговеца;
- За повторна разписка, служителят избира:
 жълт бутон за Vx67
 "Alpha" бутон за Vx520
- Служителят предоставя второ копие от разписката само при поискване от страна на клиента.



Служителят следва да предприеме действия за проверка на картата преди извършване на трансакцията (Раздел II. 2.1. стр.9).

2. Анулиране на операция "Покупка с точки"

Операцията "Анулиране на покупка с точки" се извършва при грешно въведени данни за покупка, или когато клиентът не е доволен от стоката/ услугата.

Анулиране на плащането с точки се извършва по следния начин:

-	•	Служителят избира от началния екран на менюто
		"Лоялност&Вноски"/" АНЛ. ПКП. Точки";

- Въвежда номера на разписката;
- Въвежда последните 4 цифри от картата на клиента;
- Въвежда точките на покупката;
- РОЅ терминалът разпечатва бележка с авторизационен код, ако "Анулирането" е успешно;
- За повторна разписка, служителят избира:
 жълт бутон за Vx675
 - "Alpha" бутон за Vx520
- Разписката се подписва от търговеца/ служителя и се предоставя на клиента;
- Служителят следва да запази копие от разписката.

Забележка: Когато "Анулирането" се осъществява след отчетния период за деня, е необходимо въвеждане на авторизационен код (AC) и RRN код (стр. 26), които са изписани на POS бележката.

3. Справка баланс за проверка на точки на клиента

Балансът на точки е функция, която се изпълнява само при поискване от клиента. Разпечатва се бележка с информация за наличността, която е натрупана на ниво клиент до момента.

- Служителят избира от началния екран на менюто "Лоялност&Вноски"/"Баланс Лоялност"
- Прочита карта през ЧИП четеца
- Картодържателят въвежда ПИН кода
- РОЅ терминалът разпечатва една разписка с броя на точки, която се предоставя на клиента.

V. СЪОБЩЕНИЯ НА РОЅ ТЕРМИНАЛА

При невъзможност за извършване на трансакция на дисплея на POS терминала могат да бъдат изписани различни съобщения за грешка като:

СЪОБЩЕНИЕ	ЗНАЧЕНИЕ	действие
PICK UP (4)	Картата е блокирана и обявена за задържане от банката-издател	Трансакция не може да се извърши. Картата следва да се задържи.
Call referral (01)	Блокирана карта	Трансакция не може да се извърши. Клиентът следва да се свърже с банката-издател за проверка.
Отхвърлена / невалидна карта (14)		
Отказана трансакция (05)	пеуспешна трансакция	Клиентът следва да заплати
Недостатъчна наличност (51)	Лимитът на плащане е надвишен	алтернативен начин
3 грешни ПИН-а (55)	Неуспешна трансакция	

Съобщение	ЗНАЧЕНИЕ	действие		
Няма връзка	Real Control of Control of Control			
Смущения с касовия принтер	проблем в комуникацията			
Няма заредени MASTER КЛЮЧОВЕ	Софтуерен проблем	Търговецът следва да се свърже с Центъра за контакт с клиенти.		
Служебна проверка	Неизпратен дневен отчет			
TAMPER				
Грешка PIN PAD	Софтуерен проблем			
Security alarm				
3a i	всички POS трансакции с точн	ки		
Технически проблем. Невалиден формат на съобщението за авторизация или проблем при обработката му (12)	Технически проблем	Търговецът следва да се свърже с		
Търговецът или не е активен, или не е включен в програмата (58)	Временно не може да приемате покупки с точки	Центъра за контакт с клиенти		
Картата не съществува (14)	Неуспешна трансакция	Откажете плащането с точки и предложете нормално плащане		
Клиентът е изключен или е в статус, който не позволява харченето на точки (57)	Неуспешна трансакция	Откажете плащането с точки и предложете нормално		
Точките са повече от наличните точки на клиента (51)		плащане		
Ненамерена оригинална трансакция за плащане с точки или точките за отмяна на авторизацията не съвпадат с точките, използвани при плащането (12)	Неуспешна трансакция	Проверете отново въведените данни за анулирането на плащане с точки		

24 При необходимост от съдействие може да се обърнете към Вашия обслужващ банкер или на 24/7 Център за контакт с клиенти на 02/9337 112 и кратък номер 15 212 за местни мобилни оператори.

1. Видове бележки от POS терминала:



За да принтирате на POS бележките на английски език следва преди извършване на съответната трансакция да натиснете бутона срещу "BG" и по този начин ще го промените на "EN". След завършване на трансакцията, POS терминалът автоматично преминава в режим на печатане на български език.

1.1. Бележка "Покупка":

Данни за търговския обект: 1) Име на търговски обект. 2) Адрес и тел. за връзка. 3) Терминален номер.

- Данни от карта:
- 4 Тип на карта.
- (5) Номер на карта. Име на клиент (не е задължително).
- 6 Данни за трансакцията: сума

Покупка

UniCredit Bulbank
Нак БАРР УНТНАКТРАНТ 1 СОВА БАРР УНТНАКТРАНТ 1 СОВА БАРР УНТНАКТРАНТ 1 ЗАВО ИН БЕРИНИКСКИ СОВАТИИ ЗАВОТИ 1 УТАК СОВАТИИ СО УЗЗ 72 12 2 ЗАВОТИ 1 УТАК СОВАТИИ СО УЗЗ 72 12 2 ЗАВОТИ 1 УТАК СОВАТИИ СО УЗЗ 72 12 2 ЗАВОТИ 1 УТАК СОВАТИИ СО УЗЗ 72 12 2 СОВА И ИТАТИИ СО УЗЗ 72 12 2
* ПОКУЛКА * 0.01 BGN 0.01 BGN 0.01 BR
НЕ СЕ ИЗИСКВА ПОАПИС!
AC 290485 / ND 010003 / RNN 000145177102 0002 / 993399827700 / C1 A0000000031010 / 255EEE0E041C752 20/08/2014 11:12:51
блугоруун өм Моля энтизете ризгиската за справка

Покупка + пари в брой

Al IniCrodit Rulbank

	DHP	SHM	SPER	ит	
RSA				EPUL	PNR
CBETR	IEAEIN	7			
8			-		
58P 5N	ANPEAU T	62/933 7	2 12 🕻		
112382	. 3				
	- A				
PT CHED		a	017 E	5	
ARD VV	/ IESL /		941	-	
HETEHR					
IOKS	IURU-	+NAPI	4 B	BPO	1.00
18:			0.0	12 B(äΝ
				0.01 E	UR
SIMI:		6	0.0	I BO	are. GN
N DC.11		<u>v</u>	0.10		41.4
INC HR	KRPTDAS	PRINTER OFFICE	win.		
UR BALL	THRETE MC	ALL CAR	nn		

Покупка с точки

UniCredit Bulbank

SHK	P TECT
**************	********************
CODUR	650119948
INT. CRETA HEARTH T	7
1000	-
SHAKPEAUT TECT	a 2
53900041 3	
VISA CLASSIC	5
N#*1H NO X00X-3000	1-1000-1236
CARDHOLDER NAME	1/
IPONETEHR	
# NPOF	PAMA 3A ×
005	INHOCT
* DOBWAH	E C TOMEL #
CVPR:	6 5 PTS
	0
AC 002020 4 MD 011	2000 - DENIS DODDOCCTOEN?
HL 003330 / HL 01	0.000 / 10000 00000000000000000000000000
0001 2 3333	20000700 > CT
H0000000031010 / 1	00610642382629463
82/11/2815	14:51:12
	Columbia and Arci
DIPS	FDAPPVIN BH
NOR SHIRE KICH	idahiyati Ba Pretacarta er copheka
NOTA SHIPSETE	idaapiyati Bak Ipristiakonatia sir corabika
NOTA SHIFTE	Pristucnita ja chpabka

INCOMPUTER AN INCOMPUTER

1.2. Бележка "Анулиране".

Данни за търговския обект. Данни от карта. Данни за трансакцията: ① Подпис на Търговеца. ② Авторизационен код. ③ RRN номер.

Анулиране покупка

Анулиране покупка + пари в брой

Анулиране покупка с точки

UniCredit Bulbank

КК БАР ЫНИКРЕДИТ Сама Бытара 1000 К. Сета надаля 7 1000 К. Бар энкерсант (02-533 72 12 33990277

VISA Krpta ND XXXX-XXXX-XXXX-8317 NPCHETEHR

* AHYJUPAHE-DOKYDKA * CMR: 0.01 BGN 8.01 ER

IDAILIC HA TEPFOREUA

UniCredit Bulbank

ЖК БАР УНИКРЕДИТ СОНЯ БЫТАРИЯ ПЛ. СВЕТА НЕДЕЛЯ 7 1880

NK EAP SHUKPEAUT 02/933 72 12 93990277

VISA KRPTA ND X00X-X00X-X00X-8317 < CARD YV- TEST -TPCHETE/IR

* АНУЛИРАНЕ * ПОКУПКА+ПАРИ В БРОИ* СУЯ: 0.02 ВGN 0.01 EUR

1059169: 0.01 BGN 1999 5P.: 0.01 BGN

ПОАЛИС НА ТЪРГОВЕЦА 1

2AC 291246 / NO 010012 / 8988 0001451773413 0002 / 993393027700 / C1 A0000000031018 / 78F5E4709550FAB7 20-08-2014 11:14:55

> 6ЛАГОДАРИМ ВИ МОЛЯ ЗАПИЗЕТЕ РАЗПИСКАТА ЗА СЛРАВКА

UniCredit Bulbank

	SHKP	TECT	
COOLIR			ELITIPLE
INT. CBET	r health 7		
1000			
SHARPERA	IT TECT 00		
938888941			
VISA			
NRPTR NO	XXXX-XXXX-XX	XX-1236	
IPOVETER	8		
-	NPOLP	AMA 3A	*
	лояли	IUCT	
* HH	элираны	Е ПЛАЩ	AHE *
CNMR:			5 PTS
NOARIAC 1	rused two	1	
		_	
AC 08253	0 / NO 918381	< 89N8 00	0006520597

 CC 002530 → NO 021021 → 100N0 000006120597. 00031 → 99939000100 → C1 00000000021100 → IC077054230254483 02/11/2015 14:51:54 E/07124/9/PF BH

NOTA SHIRSETE PRIMUKATA SA CIPABKA

26 При необходимост от съдействие може да се обърнете към Вашия обслужващ банкер или на 24/7 Център за контакт с клиенти на 02/9337 112 и кратък номер 15 212 за местни мобилни оператори.

1.3. Бележка "Баланс".

Баланс сума

Данни за трансакцията: 1) Суми по трансакции. 2) Суми по карти. 3) Баланс. 4) Баланс точки.

NN. CBETA HEJ NK BAP SHOP 1000 CDOUR TEN.: 02-933 20-08-2014	иеля 7 Редит 72 12 Те	976419A1: 533550277 11:15:25
	BORI	CA
		UPSOI: UD02
1	SAMA UD TANK	жинн <u>1</u>
ndkynkr Anynaprie	882 882	0.02 BGN 0.02 BGN
пяри в Брои Яныпиряне	999 999	0.00 BGN 0.00 BGN
ndk. +napy 6p Anynapane	001 001	0.02 BGN 0.02 BGN
	Cymu no kapt	n <u>u 2</u>
VISA BANAHC	806 806	0.00 BGN 0.00 BGN
	CAMPI UD MORE	
NDBB BANRIC	999 999	0.00 BGN 0.00 BGN
	2	
DISTRIE.	2	0.00 504
F	UIDT NPVET SCI	EHO

Баланс точки

XK-68P	CB. HE	AENR
RUDO		EB/TE PAYAR
III. CBETH HEAEIN	17	
1868		
NK 6AP CB.HEAEAA 93998519	0894501393	
110A CI 40010		
KOPTO NE YYOY. YY	TT. TOTT 4279	
ANT IN NO ADA-AD	NA-AAAA-4213	
PONETENR		
* NPO .NO	RPAMA IRANHOCT	3A *
	4	
CUMB-		310
AC 003523 / NO 0	13385 / RRN	# 000186082518
8128 / 999	3399651968	/ C1
A0000000031010	83FF5F7708F	A4CFD
38-87/2015		13:07:41
	and the second second second	

При необходимост от съдействие може да се обърнете към вашия обслужващ банкер или на 24/7 Център за контакт с клиенти на 02/9337 112 и кратък номер 15 212 за местни мобилни оператори.

2. Дневен отчет и изпрашане на файл

2.1. Дневен отчет

Дневният отчет включва всички трансакции, които са извършени през POS терминала за съответния ден и се генерира автоматично.

За ръчно генериране, търговецът избира за:

КРАТЪК ОТЧЕТ	т подробен отчет		
"Зелен бутон" за преминаване на следваща страница			
Избира от менюто "СУМА НА ТЕРМИНАЛА"			
Въвежда парола "0000"			
Избира от клавиатурата "1"- Кратък отчет Избира от клавиатурата "2"- Подробен отч			
Въвежда парола "1111"			
POS терминалът принтира отчет			

2.2. Изпрашане на файл

Изпращането на файла е автоматично, съгласно заложения час.



- За ръчно изпрашане. търговецът избира:
- 1. "СУМА НА ТЕРМИНАЛ";
 - 2. ПАРОЛА "0000":
 - 3. "ИЗПРАШАНЕ НА ФАЙЛ". чрез натискане на бутон "З" от клавиатурата:

В случай, че POS терминалът не може автоматично да приключи процедурата "Изпрашане на файл" изпада в състояние на "Служебна проверка" и търговецът следва да се свърже с Центъра за контакт с клиенти.

3. Тест връзка

При проблем с комуникацията на POS терминала, може да използвате функцията "TECT BPЪЗКА" от главното меню, за да проверите дали POS терминалът осъществява успешна връзка.

Успешно използване!

REVERSAL/REFUND

До:	Уникредит Булбанк АД, Филиал				
OTHOCHO:	Reversal/Refund за приети плащания с международни карти:		UISA MasterCard Maestro		
Референция:	Опис № Дата:			Дата:	
(Полето е Задължително , попълва се от Търговеца)		веца)		(дд-мм-гггг)	
Наименование на				MID:	621
Търговеца:		(Полето е Задължително, попълва се от Търговеца)		от Търговеца)	

Приложено Ви изпращаме опис за Reversal/Refund за извършени плащания с международни карти

12	and the particular second		Professional Profession	- 10 -1-11 -1-
06ц	ца сума: BGN	за транзакции:	Cash	Purchase
N₂	Номер на картата (посочват се последните 4 цифри, изписани върху бележката/извлечението)	Дата на транзакцията (дд/мм/гггг)	Оторизационен код	Сума за възстановяване
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

Упълномощено лице:

Търговски сътрудник:

Дата на предаване в УниКредит Булбанк АД:

(дд-мм-гггг)

ПРОТОКОЛ ЗА ЗАДЪРЖАНА КАРТА НА ПОС ТЕРМИНАЛ

Днес	(д	д/мм/гг)		
долуподписа	ният/та			
			(име на	служител)
длъжност			служител в	
(име на юридическото лице)				

в търговски обект		
находящ се на адрес		

задържах кар Visa/Vpay/Ma Maestro с №	ota sterCard/		
Валидно до		на името на	

	индикатор за задържане по нареждане на банката-издател на картата(pick up)
Причина	🗌 липса на задължителните защитни знаци на картата
	След запитване Код 10
	🗆 други:

..... (Подпис на служителя, задържал картата)

.....

(Подпис на картодържателя)

ПРОТОКОЛ ЗА ИНСТАЛИРАНЕ НА ПОС ТЕРМИНАЛ

Днес	резиме, фамилия)	, служител на длъжност			
"Консултант продажби на картови продукти" в УниКредит Булбанк АД, посети търговски обект					
находящ се на адрес		и установи следното:			
Предмет на дейност на търговеца	 ☐ Хотел ☐ Ресторант ☐ Рент-а-кар ☐ Туристическа агенция ☐ Бензиностанция ☐ Аптека 	 Супермаркет Магазин за Други: 			
Предмета на дейност и предлаганите стоки и услуги в обекта съответстват на посочените в регистрираната заявка в Remedy Посетен е обект на съществуващ търговец					
Търговският обект притежава необходимото техническо оборудване за инсталиране на ПОС терминал					
**При несъответствие, служителят НЕ инстали	ира ПОС терминала и добавя	коментар в следното поле:			
	Служител на Банката: .				
(подпис) На база горе посоченото и съгласно сключения с Банката договор е инсталиран ПОС терминал със следните характеристики:					
1) Номер на терминал (TID):, 2) Модел,					
3) S№:					
 окомплектован със захранващ каб ръководство за потребителя инструкция за приемане на плаща стикер 	ел и адаптор и без механичн ния с банкови карти на ПОС	и повреди терминал			
Настоящият протокол се състави в два еднообр	разни екземпляра за всяка о	т страните.			

ПРЕДАЛ:			
(Представ	ител на	УниКреди ⁻	г Булбанк)

ПРИЕЛ: (име, презиме и фамилия)

(Представител на Фирмата)









Повече информация за програмата на: www.unicreditbubank.bg

