

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



Банка за важните неща.



UniCredit Bulbank

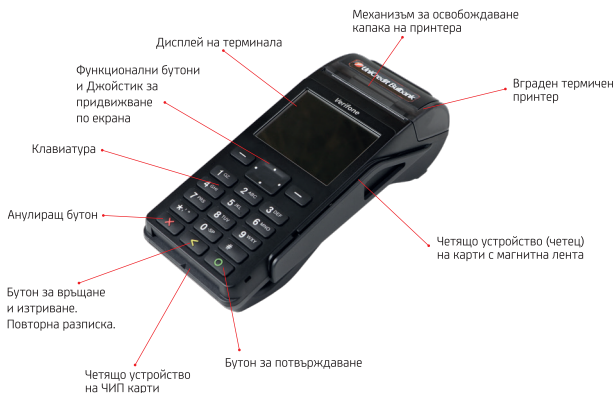
СЪДЪРЖАНИЕ

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 по безконтактен начин или с прочитане на чипа от типа „Покупка на вноски“	8
3. Плащания с прочитане на чипа или магнитната лента на картата	9
3.1. Проверка на карта преди извършване на трансакция	9
3.2. Извършване на операция „Покупка на стоки/услуги с карта“	10
3.3. Извършване на операция „Покупка + пари в брой“	10
3.4. Проверка на данни след извършена трансакция	11
3.5. Трансакции при търговци с предмет на дейност казина, игрални зали, обменни бюра	13
4. 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 агенции и рент-а-кар компании	14
1. Резервация чрез „Авторизация“ при търговци с предмет на дейност туристически агенции и хотели	15
2. „Авторизация“ при търговци с предмет на дейност рент-а-кар.	17
3. Резервация чрез „Авансов депозит“ при търговци с предмет на дейност туристически агенции и хотели	19
IV. Програма PLUS	21
1. Покупка с точки	21
2. Анулиране на операция „Покупка с точки“	22
3. Справка баланс за проверка на точки при поискване от клиент	23
V. Съобщения на POS терминал	23
1. Бележки	25
2. Дневен отчет	28
3. Тест връзка	29
VI. Приложения	30
1. Бланка за Refund/Reversal	30
2. Протокол за задържана карта на POS терминал	31

I. КОМПОНЕНТИ НА POS ТЕРМИНАЛ VERIFONE

1. Съставни части на терминала

VeriFone Omni V200



VeriFone Omni V240M



VeriFone Omni V200



Безконтактен PIN-PAD



VeriFone Omni V240M



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:



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.

3. Плащане на POS терминала може да бъде извършено по един от следните начини:



- доближаване на безконтактната карта/телефон с NFC технология или аксесоар за плащане 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 четеща на терминала. (3)



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

1. Плащания с безконтактни банкови карти

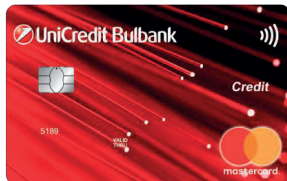
Безконтактната карта е идентична със стандартните дебитни и кредитни банкови карти. Допълнителният елемент, който отличава една карта като безконтактна, е наличието на поне един от следните специални символи върху лицето на картата:



paypass™

Visa
payWave

Mastercard безконтактна банкова карта



Visa безконтактна банкова карта



Безконтактно плащане, освен с физическото присъствие на карта, е възможно и с телефон или аксесоар (напр. гривна или ключодържател), което позволява на картодържателя чрез добавяне на банковата си карта в мобилно Wallet приложение да инициира плащане от смарт телефон, снабден с NFC технология, или аксесоар за плащане, с вграден картков чип, и бързо, лесно и сигурно да извърши безконтактно плащане на POS терминала.



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 **звук** и **светлинен сигнал**;
- POS 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.



Обикновено при плащане с безконтактна карта < 100 лв. не се изисква въвеждането на ПИН код и/или подпис, но е възможно в някои случаи и да поиска. Моля, проследете съобщенията на екрана! Трансакцията е успешна, ако POS отпечата бележка, на която има 6-символен авторизационен код.

2. Плащания по безконтактен начин или с прочитане на чипа от типа „Покупка на вноски“



Операцията „Покупка на вноски“ е възможна при следните условия:

1. За сума ≥ 100 лв.;
2. Трансакцията може да се осъществи само с кредитни карти Visa Classic Shopping, издадена от Уникредит Булбанк.

№	„ПОКУПКА НА ВНОСКИ“ ПРИ КЛИЕНТ БЕЗ ВРЪЗКА ПОС-КАСА	„ПОКУПКА НА ВНОСКИ“ ПРИ КЛИЕНТ С ВРЪЗКА ПОС-КАСА
1	Служителят избира „Покупка на вноски“;	ПОС-каса системата подава информация за сумата към ПОС устройството
2	Въвежда сумата	
3	Картодържателят доближава картата си до POS терминала/ свързания към него безконтактен четец към указаното за целта място на картата или прочита чипа	
4	-	Избира се „Покупка на вноски“: Да/Не
5	От екран „Брой вноски“ се избира на колко вноски да бъде разсрочена покупката;	
6	Визуализира се стойността и броя месечни вноски, на които ще бъде разсрочена покупката. Следва да се потвърди/ отхвърли разсрочването;	
7	За потвърждение картодържателят въвежда ПИН код;	
8	Трансакцията е успешна, ако POS отпечата бележка, на която има 6-символен авторизационен код;	
9	За повторна разписка служителят избира жълт бутон.	

3. Плащания с прочитане на чипа или магнитната лента на картата

3.1. 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:

1. 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;
6. 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 PAY карти поле за подпис не е налично.*

ПРИМЕР





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.



3.2. Извършване на операция „Покупка“ с карта на стока или услуга:

1. Въвежда сумата на покупката;
2. Служителят прочита чипа или магнитната лента на картата;
3. Картодържателят въвежда ПИН код, ако същият е бил изискан;
4. Трансакцията е успешна, ако терминалът отпечата бележка, на която има 6-символен авторизационен код;
5. За повторна разписка служителят избира жълт бутон.

3.3. 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.



1. 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.**

ПОКУПКА:
10.43 BGN
ПАРИ В БРОЙ:
50.00 BGN
ОБЩО:
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“.



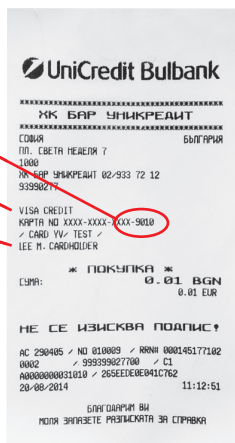
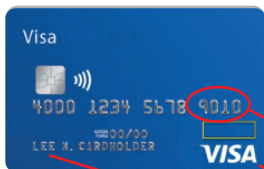
Услугата „Покупка + пари в брой“ не се предлага без осъществена покупка.

3.4. 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;
3. Името на картодържателя – да е идентично с това от картата.



Ако някои от посочените данни не съвпадат, то транзакцията 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:

1. Стойността на покупката в пъти надвишава средната стойност на покупка в обекта;
2. 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;
3. 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.

3.5. 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“!

4. 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.



4.1. При анулиране служителят извършва следните действия:

1. Избира меню „Анулиране“ от началния екран;
2. Въвежда парола 0000;
3. 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“;
7. При анулиране на „Покупка + пари в брой“ се въвежда и сумата на „Пари в брой“;
8. POS терминалът разпечатва бележка с авторизационен код, ако „Анулирането“ е успешно;
9. Разписката се подписва от търговеца/ служителя и се предоставя на клиента;
10. За повторна разписка служителят избира жълт бутон. 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 banker 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.

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

1. Всички разписки от POS терминала с извършените резервации се съхраняват от търговеца в срок от 13 месеца от датата на трансакцията;
2. Сума, взета от карта, се връща само и единствено по картата, от която е взета;
3. 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;
4. Плащания с ръчно въвеждане на данни са високорискови 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;
5. 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:

1. Избира функция „Авторизация“ от терминала и въвежда изисканите данни;

2. Съхранява разписка от POS;
3. 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:

1. Провери резервацията, ангажираните дати и сумата, блокирана по картата на клиента чрез „Авторизацията“;
2. Прочита физически картата на клиента, с която е направена „Авторизация“, като за целта избира функцията „Покупка + код“ и следва съобщенията на дисплея;
3. Изисква ПИН и/или подпис, ако същите са необходими като потвърждение;
4. За повторна разписка служителят избира жълт бутон.
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:

1. Да уведоми клиента писмено за дължимите от него суми (до 10 дни от напускане на хотела);
2. 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.



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.

1.3. 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“;
3. Върху мястото за подпис на разписката на ръка се изписва „No show“ и бележката се съхранява;
4. За повторна разписка служителят избира жълт бутон.
5. Търговецът изпраща копие от разписката на клиента и го информира за удържаната неустойка.

2. „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;
3. Потвърждава резервацията на клиента и го информира за условията по анулиране и предоставяне на автомобила.

2.1. При предоставяне на автомобила служителят в агенцията:



1. Проверява броя дни и сумата, блокирана по картата на клиента чрез „Авторизация“;

2. Прочита физически картата на клиента, с която е направена „Авторизацията“;
3. Избира функцията „Покупка + код“ и следва съобщенията от POS терминала;
4. Изисква ПИН и/или подпис, ако същите са необходими и съхранява разписката;
5. Предоставя на клиента копие от разписката на терминала, както и съответните документи за ползването на автомобила;
6. За повторна разписка служителят избира жълт бутон.



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:

1. До 10 дни от връщането на автомобила да изпрати на клиента уведомление и официален документ (експертно становище от застраховател, лицензиран сервис, акт за нарушение и т.н.) за нанесените щети и дължимите от клиента суми;
2. 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 изискваните картови данни, следвайки съобщенията от POS терминала;
- съхрани разписката от POS 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.

- 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;
2. Избира функцията „Покупка + код“ и се следват съобщенията на POS терминала;
3. Върху отпечатаната разписка от терминала следва служителят да изпише „No show“, да я съхрани и да изпрати копие на клиента.

3. 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 авансово сума за не повече от 14 нощувки. 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:



1. Избира функцията „Покупка“ от терминала и въвежда изисканите данни;
2. Въвежда сума на авансовия депозит – пълната или частична сума на резервацията;
3. При успешна трансакция POS терминалът разпечатва бележка, върху която на мястото за подпис на картодържателя се изписва текста „Advance deposit“;
4. 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:

1. Да уведоми клиента писмено за дължимите от него суми (до 10 дни от напускането);
2. 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 POS терминала и кореспонденцията с клиента;
- уведомява клиента за удържаната сума по картата му.

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

1. Задържи цялото авансово плащане (в зависимост от договорените с клиента условия);
2. Удържи неустойка за неявяването на клиента само за 1 нощувка – „No show“;
3. Информира клиента за удържаната сума и му изпрати копие от разписката.



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

IV. ПРОГРАМА 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:



- 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;
- POS терминалът разпечатва разписка с познатите реквизити, потвърждаваща успешното плащане, която се съхранява от търговеца;
- за повторна разписка служителът избира жълт бутон
- служителът 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:



- служителът 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;
- POS терминалът разпечатва бележка с авторизационен код, ако „Анулирането“ е успешно;
- за повторна разписка служителът избира жълт бутон
- разписката се подписва от търговеца/ служителя и се предоставя на клиента;
- служителът 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;
- POS терминалът разпечатва една разписка с броя на точки, която се предоставя на клиента.

V. СЪОБЩЕНИЯ НА POS 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)	Неуспешна трансакция	Клиентът следва да заплати с друга карта или по алтернативен начин
Отказана трансакция (05)		
Недостатъчна наличност (51)	Лимитът на плащане е надвишен	
3 грешни ПИН-а (55)	Неуспешна трансакция	

СЪОБЩЕНИЕ	ЗНАЧЕНИЕ	ДЕЙСТВИЕ
Няма връзка	Проблем в комуникацията	Търговецът следва да се свърже с Центъра за контакт с клиенти.
Смущения с касовия принтер		
Няма заредени MASTER КЛЮЧОВЕ	Софтуерен проблем	
Служебна проверка	Неизпратен дневен отчет	
TAMPER	Софтуерен проблем	
Грешка PIN PAD		
Security alarm		
За всички POS трансакции с точки		
Технически проблем. Невалиден формат на съобщението за авторизация или проблем при обработката му (12)	Технически проблем	Търговецът следва да се свърже с Центъра за контакт с клиенти
Търговецът или не е активен, или не е включен в програмата (58)	Временно не може да приемате покупки с точки	
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 плащане
Точките са повече от наличните точки на клиента (51)		
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

1. Видове бележки от POS терминала:



За да принтирате POS бележките на английски език, следва преди извършване на съответната трансакция да натиснете бутона на клавиатурата „*“ и по този начин ще се промени 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 картата:

- ④ Тип на картата.
- ⑤ Номер на картата.
- Име на клиент
(не е задължително).
- ⑥ Данни за трансакцията:
сума
- ⑦ Информация относно
разсрочената сума, брой
вноски и кога се дължат

Покупка

Покупка + пари в брой

Покупка с точки

Покупка на вноски

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.

1.2. 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

ЖК БАР УНИКРЕДИТ

СОВИЯ БЪЛГАРИЯ
ПЛ. СВЕТА НЕДЕЛЯ 7
1000
ЖК БАР УНИКРЕДИТ 02-933 72 12
93990277

VISA
КАРТА NO XXXX-XXXX-XXXX-8317
ПРОЧЕТЕНА

※ АНУЛИРАНЕ/ПОКУПКА ※
СУМА: 0.01 BGN
0.01 EUR

ПОДАТЕЛ НА ТЪРГОВЕЦА 1

2 AC 230405 / NO 010010 / RRN 000145177169 3
0002 / 999399027700 / C1
A0000000031010 / 265EED0E041C762
20-08-2014 11:13:26

БЪЛГАРИЯ БИ
МОЛЯ ЗАПАЗЕТЕ РАЗПИСКАТА ЗА СПРАВКА

UniCredit Bulbank

ЖК БАР УНИКРЕДИТ

СОВИЯ БЪЛГАРИЯ
ПЛ. СВЕТА НЕДЕЛЯ 7
1000
ЖК БАР УНИКРЕДИТ 02-933 72 12
93990277

VISA
КАРТА NO XXXX-XXXX-XXXX-8317
/ CARD YU/ TEST /
ПРОЧЕТЕНА

※ АНУЛИРАНЕ ※
ПОКУПКА+ПАРИ В БРОЙ※
СУМА: 0.02 BGN
0.01 EUR

ПОСЛАКА: 0.01 BGN
ПАРИ ВР.: 0.01 BGN

ПОДАТЕЛ НА ТЪРГОВЕЦА 1

2 AC 291246 / NO 010012 / RRN 000145177341 3
0002 / 999399027700 / C1
A0000000031010 / 7BF5E4709E50FA07
20-08-2014 11:14:55

БЪЛГАРИЯ БИ
МОЛЯ ЗАПАЗЕТЕ РАЗПИСКАТА ЗА СПРАВКА

UniCredit Bulbank

УНКР ТЕСТ

СОВИЯ БЪЛГАРИЯ
ПЛ. СВЕТА НЕДЕЛЯ 7
1000
УНИКРЕДИТ ТЕСТ 00
93900041

VISA
КАРТА NO XXXX-XXXX-XXXX-1235
ПРОЧЕТЕНА

※ ПРОГРАМА ЗА ※
ЛОЯЛНОСТ
※ АНУЛИРАНЕ ПЛАЩАНЕ ※
СУМА: 5 PTS

ПОДАТЕЛ НА ТЪРГОВЕЦА 1

2 AC 003930 / NO 010001 / RRN 0000066206597 3
0001 / 999399000100 / C1
A0000000031010 / D0070E42382E37403
02-11-2015 14:51:54

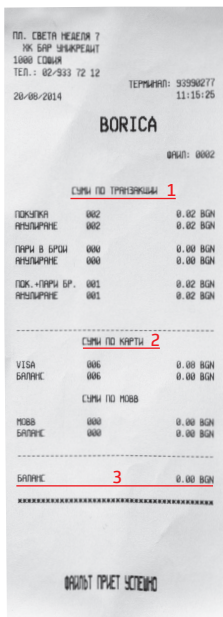
БЪЛГАРИЯ БИ
МОЛЯ ЗАПАЗЕТЕ РАЗПИСКАТА ЗА СПРАВКА

1.3. Бележка „Баланс“.

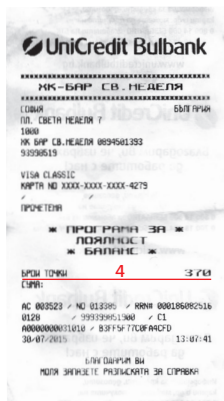
Данни за трансакцията:

- ① Суми по трансакции.
- ② Суми по карти.
- ③ Баланс.
- ④ Баланс точки.

Баланс сума



Баланс точки



2. Дневен отчет и изпращане 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		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 отчет	
		Въвежда парола „1111“	
POS терминалът принтира отчет			

2.2. Изпращане на файл

Изпращането на файла е автоматично, съгласно заложените час.



За ръчно изпращане търговецът избира:

1. „СУМА НА ТЕРМИНАЛ“;
2. ПАРОЛА „0000“;
3. „ИЗПРАЩАНЕ НА ФАЙЛ“ чрез натискане на бутон „3“ от клавиатурата.

В случай че POS терминалът не може автоматично да приключи процедурата, „Изпращане 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 „ТЕСТ ВРЪЗКА“ от главното меню, за да проверите дали POS терминалът осъществява успешна връзка.

Успешно използване!

REVERSAL/REFUND

До/ To:	УниКредит Булбанк АД, Филиал / UniCredit Bulbank AD, Branch:		
Относно/ Regarding:	Reversal/Refund за приети плащания с карти Visa и Mastercard/ Reversal/Refund for accepted payments with Visa and Mastercard cards:		☐ VISA
			☐ MasterCard
Референция/ Reference:	Опис №/ Inventory №	Дата/ Date:	
Наименование на Клиента/ Merchant name:			
ЕИК/UIC:	TID:		
(Полетата са задължителни, попълват се от Клиента/ It is mandatory the boxes to be filled in by the Client)			

Приложено Ви изпращаме опис за **Reversal/Refund** за извършени плащания с Visa и Mastercard/
We are sending you attached a list of **Reversal/Refund** for payments made with Visa and Mastercard

Обща сума/ Total amount: /във валутата на терминала/in the currency od POS terminal device

№	Дата на поръчка (дд/мм/гггг)/ Order date (dd/mm/yyyy)	Номер на карта (посочват се последните 4 цифри)/ Number of the card (last 4 digits)	Оторизационен код/ Authorization code	Сума за възстановяване/ Amount to be refunded
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

Упълномощено лице на клиента/ Authorized person:	Търговски сътрудник/ Commercial support:
Подпис/ Signature:	Подпис/ Signature:
Дата на предаване в УниКредит Булбанк АД/ Date of submission to UniCredit Bulbank AD:	

ПРОТОКОЛ ЗА ЗАДЪРЖАНА КАРТА НА ПОС ТЕРМИНАЛ

Днес (дд/мм/гг)

долуподписаният/та	
--------------------	--

(име на служител)

длъжност		служител в	
----------	--	------------	--

(име на юридическото лице)

в търговски обект	
находящ се на адрес	

задържах карта Visa/Vpay/MasterCard/ Maestro с №			
Валидно до		на името на	

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

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

.....
(Подпис на картодържателя)

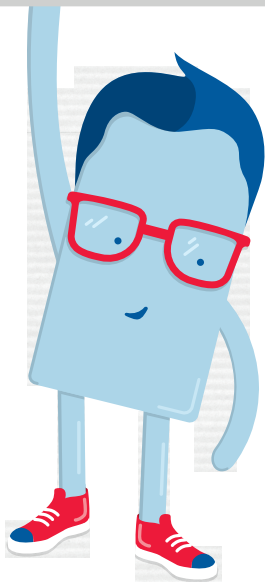
БЕЛЕЖКИ

БЕЛЕЖКИ

БЕЛЕЖКИ

Хей, здравей!
Аз съм Мистър PLUS.

PLUS



1. плащай
с карта



2. събирай
плюсчета



3. пазарувай
с плюсчета

