



**Инструкция за обслужване на плащания
с банкови карти, носещи знаците на
БОРИКА, Visa и MasterCard**



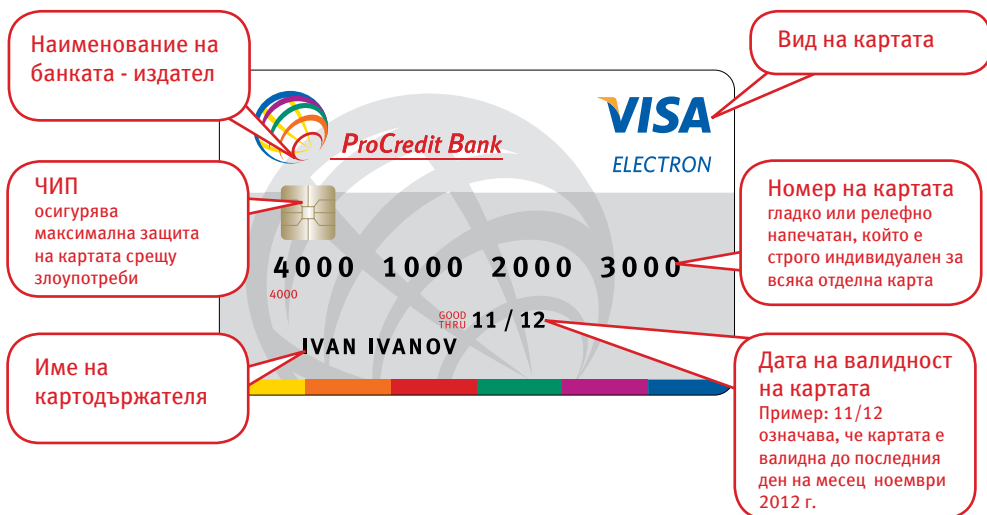
I. ОСНОВНИ ПОНЯТИЯ, ИЗПОЛЗВАНИ ПРИ РАБОТА С БАНКОВИ КАРТИ

- Банкова карта - пластмасова карта, върху която по електронен начин е записана информация и служи за извършване на плащания на стоки и услуги в магазини, заведения, бензиностанции и др. обекти (търговци).
- Картодържател - физическо лице, на чието име е издадена банкова карта.
- Електронен ПОС терминал - устройство при търговец, на което се извършва плащане на стоки и услуги с банкова карта.
- ПИН (персонален идентификационен номер) - секретен код, служещ за допълнително идентифициране на картодържателя. ПИН е четирицифрено число. Въвежда се лично от картодържателя на клавиатурата на ПИН-устройството към ПОС терминала, с цел получаване на потвърждение на плащането. ПИН има действието на подпис по смисъла на закона.
- Авторизация - процесът на автоматично потвърждаване на плащането с банкова карта, извършван от Националния картков оператор БОРИКА.
- БОРИКА (Банкова Организация за Разплащания с Използване на Карти) – организация, която поддържа и развива националната система за картови разплащания.

II. ИНФОРМАЦИЯ, СЪДЪРЖАЩА СЕ В БАНКОВАТА КАРТА

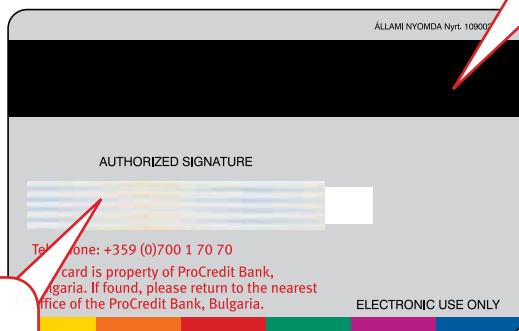
Независимо от дизайна и цветовете съчетания, всяка банкова карта съдържа следните основни данни и информация

- на лицевата страна:



- на гърба на картата:

Магнитна лента
Съдържаща
информация за
картодържателя



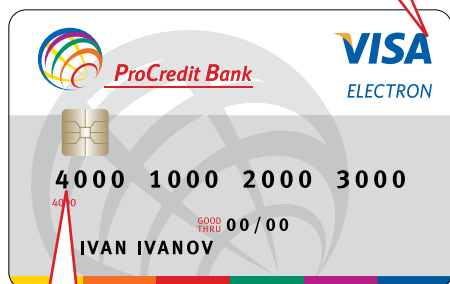
Лента за подпис
Поставя се подпис на
картодържателя

III. ВИДОВЕ КАРТИ

1. Дебитни карти

- Visa Electron (Виза Електрон)

Логото на "VISA"
(Виза) е изписано
със син цвят



Номерът на картата
започва винаги с
цифрата „4“

Лентата за подпис
е със сини и
светло оранжеви
линии



Надпис Electronic Use
only (За електронна
употреба) в долната
част на картата

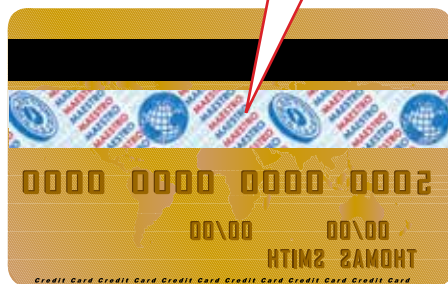
■ Maestro (Маестро)

Логото на „Maestro” е изписано с бели букви на фона на син и червен кръг. Намира се в горния или долния десен ъгъл на картата.



Номерът на картата започва винаги с цифрата „5” или „6”.

Надпис Maestro върху лентата за подпис.



При дебитните карти Visa Electron (Виза Електрон) и Maestro (Маестро):

- Логото на Visa International (Виза Интернешънъл) и Master Card (Мастер Кард) не е задължително да присъства.
- Първите четири цифри на номера на картата се повтарят точно под или над него.
- Срокът на валидност, номерът на картата и името на картодържателя са напечатани или лазерно гравирани.
- При осветяване на гърба на картата с ултравиолетова лампа няма индикации за символи.

2. Кредитни карти

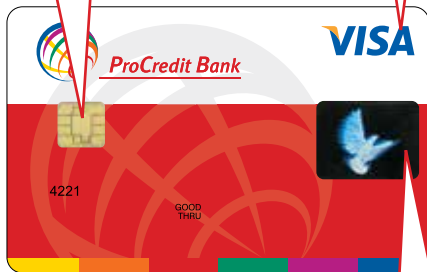
■ Visa (Виза)

ЧИП

осигурява максимална защита на картата срещу злоупотреби

Запазеният знак на Visa International (Виза Интернешънъл): в цветовете синьо, бяло и оранжево

Трицифрен код за разпознаване на картата – CVC (Card Validation code)



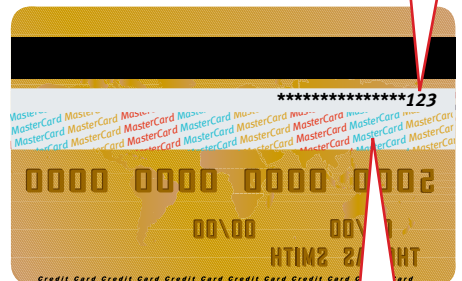
Холограма – обемен образ на гълъб в полет, триизмерен, при накланяне променя цвета си. Винаги се разполага на лицевата страна, в дясната половина, точно по средата

Лентата за подпис е със сини и светло оранжеви линии

■ Master Card (Мастер Кард)

Master Card – запазена търговска марка, може да се разположи над или под холограмата

Трицифрен код за разпознаване на картата – CVC (Card Validation code)



Холограма, която представлява обемен образ на земното кълбо

Лентата за подпис – върху фон от ситен надпис Master Card се редуват червен, син и жълт цвят

При кредитните карти Visa (Виза) и Master Card (Мастер Кард):

- Срокът на валидност, номерът на картата и името на картодържателя са релефно отпечатани. Първите четири цифри на картовия номер се повтарят точно под или над него.
- При осветяване с ултравиолетова лампа при Visa (Виза) на лицевата страна се вижда летящ гълъб с разперени криле, а при Master Card (Мастер Кард) – латинските букви М и С в двата края на картата.
- Подпис на картодържателя на гърба на картата, като не трябва да има следи от промяна или намеса, като надраскване, изтриване или полагане на друг подпис върху оригиналния. Ако липсва подпис, картопритежателят трябва да се разпише върху лентата пред служителя, а той от своя страна да сравни този подпис с подписа върху документ за самоличност и върху разписката за извършваното плащане.
- Върху лентата за подпис на гърба на картите трябва да съдържа следната информация, набита върху нея:
 - номер на картата (същият като от предната страна или само последните 4 цифри от него), отпечатан с наклонен наляво шрифт.
 - трицифрен код за разпознаване на картата – CVC (Card Validation code).

IV. ИНСТРУКЦИИ ЗА РАБОТА ПРИ ПРИЕМАНЕ НА ПЛАЩАНЕ С КАРТИ БОРИКА, VISA (ВИЗА) И MASTERCARD (МАСТЕР КАРД) НА ПОС ТЕРМИНАЛ

При обработка на плащане с електронен ПОС терминал търговецът трябва задължително да спазва следните ПРОЦЕДУРИ:

- Да провери всички задължителни характеристики на картата, съгласно общото описание на картите MasterCard (Мастер Кард) или Visa (Виза) – стр. 2-3;
- Да изиска документ за самоличност от картодържателя и да се увери, че това е притежателят на документа и на представената за плащане карта. Име и подпис върху картата трябва да съответстват точно на тези в документа за самоличност.
- За извършено плащане се счита това, за което е получен код за потвърждение и има пълно съответствие на подписите на клиента върху разписката и картата.

Важно: По време на полагането на подпис от клиента върху разписката от ПОС терминала, картата трябва да бъде обърната откъм лицевата ѝ страна. Това се изисква с цел по време на подписването на разписката, клиентът да няма поглед върху лентата с подпис на гърба на картата.

- Първият екземпляр от разписката се съхранява във фирмата, а вторият е за картодържателя. Разписката от ПОС терминала, с информацията върху нея (отпечатаните данни, подписът, записаните цифри и т.н.) при картодържателя трябва напълно да съответства на тази, оставаща при търговеца;
- Разписките от ПОС терминала за обработени плащанията и всички придружаващи плащането документи се съхраняват от търговеца и при поискване от страна на банката се предоставят в срок до 2 работни дни.

V. АКО ПОПАДНЕТЕ В СЛЕДНИТЕ СИТУАЦИИ:

- При представяне на карта с изтекъл срок на валидност - операцията на плащания на стоки и услуги се отказва.
- При забравена карта в магазин или търговски обект:
 - картата трябва да бъде задържана 48 часа на сигурно място;
 - ако картата бъде потърсена в този период, тя трябва да бъде предадена на картопритежателя след проверка на документ за самоличност и при съвпадане на подписите върху картата и този на клиента, върху протокола за предадена карта ;
 - карти, непотърсени в срок от 48 часа, трябва да бъдат предадени в банката издател.
- При задържана картата:
 - от терминалното устройство се разпечатва разписка със съобщение Pick Up The Card (Вземете картата). Единият екземпляр от разписката се дава на клиента, а другият трябва да бъде предоставен от търговеца на банката.
 - търговецът предава задържаната карта и разписката от ПОС-терминала с приемо-предавателен протокол в банката.
 - търговецът получава награда за задържаната карта в размер на 50 долара, които следва да бъдат предадени на съответния служител на търговеца, който е задържал картата.
- При проблеми с терминала
 - Когато искането за потвърждение не преминава – проверете дали терминалът е включен, всички кабели да са плътно поставени в съответните им гнезда и че правилно сте прекарали чипа/лентата на картата през терминала.
 - Разположете терминала така, че да има възможност за правилно прекарване на картата. Отстранете всяка пречка за това (например кабели) , така че да има възможност да прекарате картата с едно правилно и лесно движение.



ProCredit Bank

 Част от
ПроКредит Груп

- Не слагайте каквато и да е храна или напитки в близост до терминала, тъй като това може да замърси или повреди машината.
- Не разполагайте терминала в близост до каквото и да е оборудване, което отстранява магнитните противокражбени устройства прикачени към стоките. То може да повреди терминала или да изтрие съдържанието на магнитната лента на кредитната карта на клиента Ви.
- Честото включване и изключване би довело до проблеми с ПОС устройството, поради което Ви препоръчваме да го изключвате, когато приключите работния ден.

Телефони за 24 часово обслужване:

ПроКредит Банк (България) ЕАД – 0700 1 70 70
БОРИКА – 02/ 970 26 00

При възникване на проблеми или при съмнения относно данните на картодържателя или картата, служителят трябва да поиска съдействие от банката.

www.procreditbank.bg