



**ИНСТРУКЦИЯ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ
НА ПЛАЩАНИЯ С БАНКОВИ КАРТИ,
НОСЕЩИ ЗНАЦИТЕ НА
VISA, MASTERCARD И BCARD**



ProCredit Bank

Една друга банка

I. Основни понятия, използвани при работа с банкови карти

1. Банкова карта – платежен инструмент, издаван от банка или друга финансова институция, който позволява на картодържателя да извършва операции като теглене на пари, плащане на стоки и услуги, и други транзакции.

2. Картодържател – физическо лице, на чието име е издадена банковата карта и което има право да я използва съгласно договор с банката.

3. POS терминал (Point of Sale) – устройство, чрез което се приемат плащания с карти във физически търговски обекти или в интернет сайт.

4. Key Entry – допълнителната функционалност на физически ПОС за ръчно въвеждане на картови данни и инициране на картово разплащане през клавиатурата на терминалното устройство.

5. PIN код (Personal Identification Number) – личен идентификационен номер, използван за потвърждение на транзакции и удостоверяване на самоличността на картодържателя.

6. Авторизация – процес на одобрение на транзакция от страна на банката, чрез който се проверява дали картата е валидна и има достатъчно средства.

II. Информация, съдържаща се в банковата карта

Банковата карта съдържа както визуално четими елементи, така и електронно съхранявана информация. По-долу са описани основните данни, които могат да се намерят на всяка банкова карта.

ВИЗУАЛНО ОТПЕЧАТАНА ИНФОРМАЦИЯ ВЪРХУ КАРТАТА:

1. Име на картодържателя – името и фамилията на лицето, на което е издадена картата.

2. Номер на картата – уникален 16-цифрен номер, който идентифицира картата.

3. Срок на валидност – месец и година, до която картата е валидна.

4. Лого на издателя/банката – името и логото на институцията, която е издала картата.

5. Лого на картовата схема – например Visa, Mastercard, Bcard и др.

6. Чип (EMV) – микрочип за повишена сигурност при транзакции.

7. Магнитна лента – съдържа кодирана информация за картата (не е задължителен елемент).

8. Лента за подпис – поле, в което картодържателя подписва картата (не е задължителен елемент).

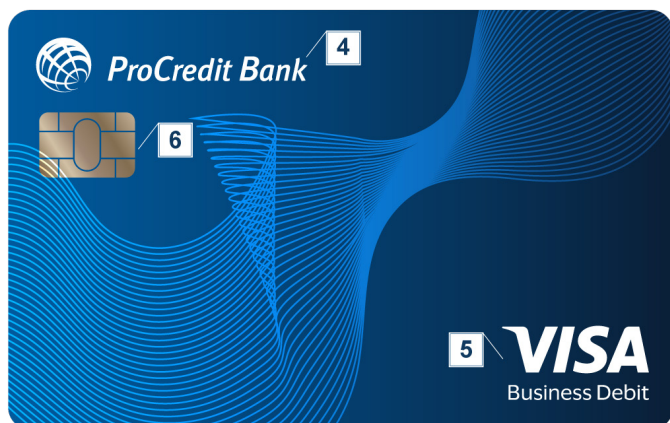
9. CVV/CVC код – трицифрен код за сигурност, използван при плащания.

10. Контактна информация на банката – телефон за връзка в случай на изгубена или открадната карта.

11. Contactless икона – картата поддържа безконтактни плащания.

12. Click to Pay икона – картата поддържа услугата Click to Pay.

13. Холограма – картите на Visa (Виза) разполагат с холограмен знак във формата на лелящ гълъб с разперени криле, а при Mastercard разполагат с холограмен знак, представляващ обемен образ на земното кълбо. Въпросните холограми могат да бъдат разположени както от предната, така и от задната страна на картата.



III. Инструкции за работа при приемане на плащане с карти – Bcard, Visa и Mastercard на ПОС терминал

При обработка на плащане с ПОС терминал, търговецът е длъжен да спазва следните процедури:

1. ПРОВЕРКА НА КАРТАТА

- Задължително е да се проверят всички задължителни характеристики на картата, съгласно общото описание на картите **Visa, Mastercard и Борика**.
- Уверете се, че картата е валидна, не е изтекла и не проявява признаци на подправяне.

2. ПРОВЕРКА НА КАРТОДЪРЖАТЕЛЯ

- При някои дейности, например финансови услуги или хотелиерство, търговецът може да поиска документ за самоличност, за да провери съответствието между клиента и картата.

3. МЕТОДИ НА ПЛАЩАНЕ ЧРЕЗ ПОС ТЕРМИНАЛ

- **Безконтактно плащане** – клиентът доближава картата или мобилното устройство с активиран дигитален портфейл до екрана на терминала.
- **Плащане с чип** – картата се поставя в чип четеца, разположен в долната част на терминала, с чипа напред и нагоре.
- **Плащане с магнитна лента** – картата се прекарва през магнитния четец, разположен отстрани на терминала, само ако не се поддържат чип или безконтактно плащане.

4. ПОТВЪРЖДЕНИЕ НА ПЛАЩАНЕТО

- При определени транзакции се изисква въвеждане на PIN код.
- Плащането се счита за извършено само след издадена разписка за успешно плащане от ПОС терминала с изписан 6 символен авторизационен код (АС*****).

5. ПОЛАГАНЕ НА ПОДПИС

- В определени ситуации е възможно да бъде поискан подпис на разписката от страна на картодържателя. В тези ситуации на самата разписка се отпечатва поле за полагане на подпис, където е необходимо картодържателят да се подпише. Положения подпис следва да се сравни с този от документа за самоличност на съответния клиент. При разминаване на подписите услугата следва да се откаже, а операцията да се анулира.

IV. Действия при специфични ситуации с банкови карти и ПОС-терминали

По време на работа с POS терминал и приемане на картови плащания, могат да възникнат различни ситуации, при които е важно да се следват ясни указания за сигурност, коректност и защита на клиента и търговеца.

1. ПРЕДСТАВЯНЕ НА КАРТА С ИЗТЕКЪЛ СРОК НА ВАЛИДНОСТ

- Операцията за плащане на стоки и услуги се отказва автоматично от терминала.
- Уведомете учтиво клиента, че картата не е валидна, и го помолете да използва друг начин на плащане.

2. ЗАБРАВЕНА КАРТА В ТЪРГОВСКИЯ ОБЕКТ

- Картата трябва да бъде предадена на банката издател или унищожена.

3. ЗАДЪРЖАНЕ НА КАРТА ОТ ТЕРМИНАЛА

- В случай че на екрана на терминала се появи съобщение „Pick Up The Card“ (Вземете картата).

- Разпечатайте разписката – единият екземпляр е за клиента, другият се предоставя на банката.
- В срок до 48 часа, картата се предава в банката издател, заедно с разписката.

4. ПРОБЛЕМИ С ТЕРМИНАЛА ИЛИ ОТКАЗ НА ОПЕРАЦИЯ

- При неуспешна връзка или отказано плащане, проверете дали:
 - Терминалът е включен.
 - Всички кабели са добре свързани.
 - Картата е поставена правилно.

www.procreditbank.bg