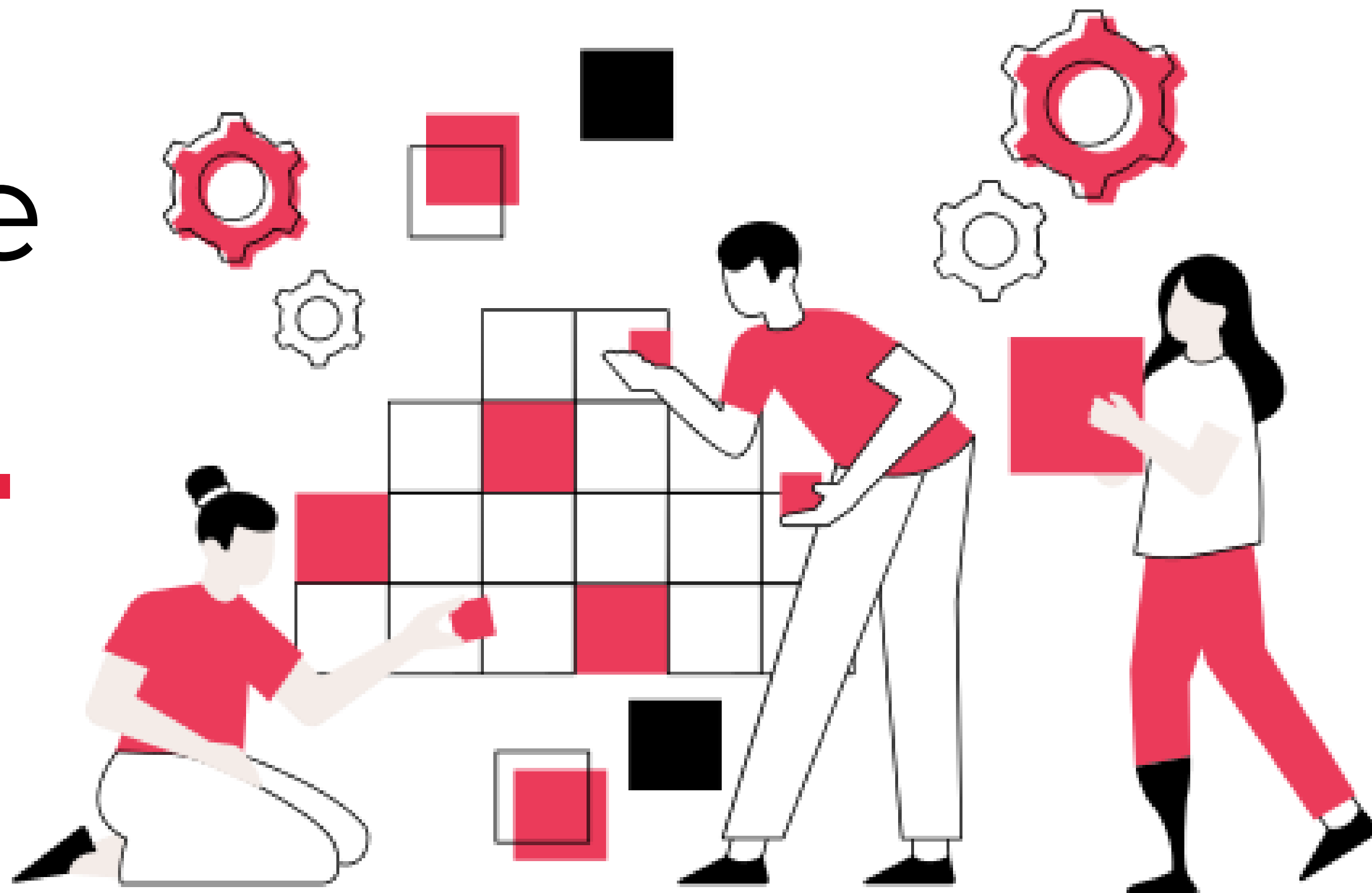


Manual de utilizare



Cuprins

- 03 Informatii generale
- 04 Cum ma inregistrez in aplicatie?
- 05 Cum activez terminalul, pentru a putea initia tranzactii?
- 06 Cum initiez tranzactii din aplicatie?
- 07 Anularea sau rambursarea unei tranzactii
- 08 Cum transmit chitanta catre client?
- 09 Cum administrez terminalul?
- 10 Cum gestionez contul de utilizator?
- 12 Ghid de bune practici



Informatii generale

BRD EasyPOS este solutia Tap to Phone furnizata de BRD Groupe Societe Generale, in vederea acceptarii platilor contactless. Cu ajutorul acestei solutii inovatoare, antreprenorii si freelancerii pot accepta plati contactless efectuate de catre clienti prin utilizarea de carduri de debit / credit, precum si prin utilizarea de terminale echipate cu tehnologia NFC: telefoane, ceasuri sau bratari inteligente; indiferent de locul in care se desfasoara procesul de achizitie (la supermaket, in magazin, la adresa de livrare indicata de catre client, la un concert etc.).

In vederea utilizarii aplicatiei BRD EasyPOS, construita pentru a simplifica si eficientiza procesul de plata, atat pentru comercianti, cat si pentru clienti, ai nevoie doar de: un dispozitiv care utilizeaza sistemul de operare Android (telefon mobil, tableta sau PDA) si care permite activarea functiei NFC.

In cele ce urmeaza, vom prezenta pasii necesari a fi urmati in vederea configurarii contului de comerciant si a terminalului, precum si modul extrem de intuitiv in care se pot realiza si administra tranzactiile.



Cum ma inregistrez in aplicatie?

01

Pentru a porni procesul de configurare a aplicatiei, trebuie sa apasati butonul „Inregistrare”.



02

Completati campurile: ID Utilizator si Numar de telefon, declarat in relatia cu Banca.



03

Cititi cu atentie Termenii si Conditii de utilizare a aplicatiei, acordati consimtamantul si apasati butonul „Verificati”.



04

Introduceti codul de verificare primit prin SMS (One Time Password).



05

Setati parola de acces in aplicatie, reconfirmati-o si apasati butonul „Inregistrare”.



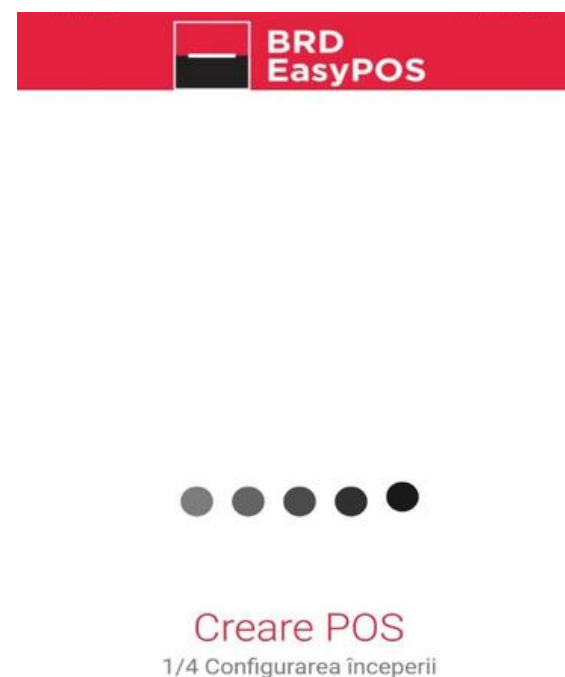
Cum activez terminalul pentru a putea initia tranzactii?

01



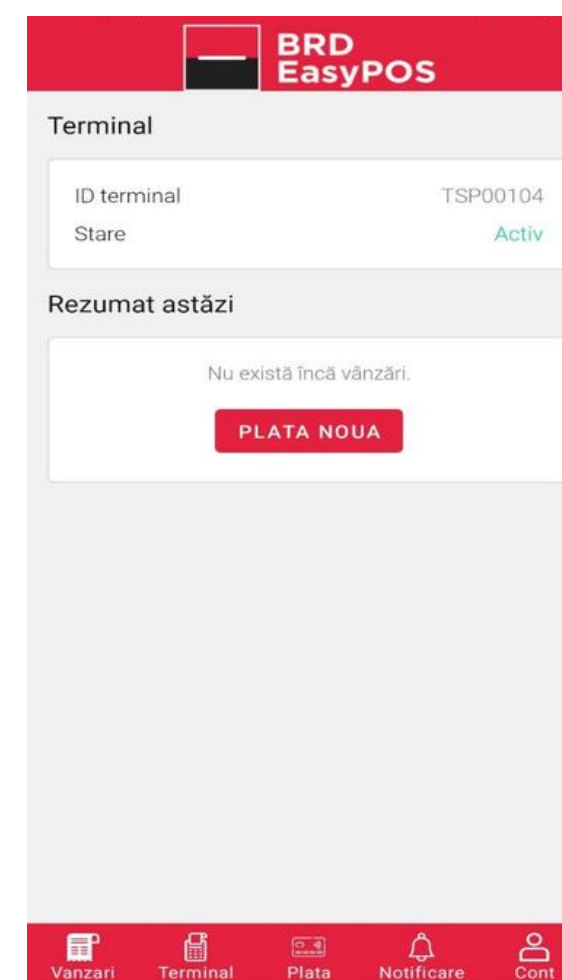
Pentru a putea initia tranzactii, apasati butonul „**Creare terminal**”.

02



- Asteptati afisarea mesajului care confirma finalizarea cu succes a activarii terminalului.
- In acest moment, telefonul dvs. este configurat pentru a accepta plati contactless.

03



Odata ce terminalul este activ, puteti initia tranzactii, prin apasarea butonului „**Plata noua**”.

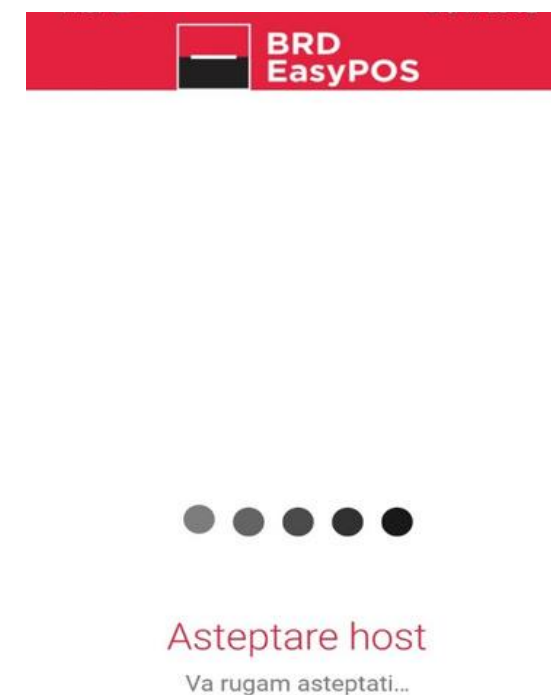
Cum initiez tranzactii din aplicatie?

01



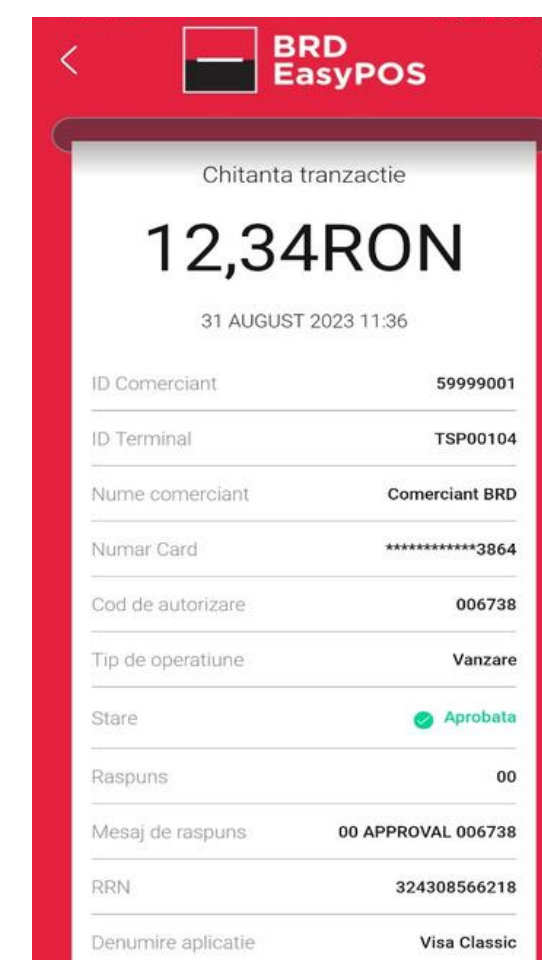
Introduceti suma de plata si apasati butonul „Confirmati”. Pentru finalizarea tranzactiei, clientul trebuie sa apropie cardul de partea din spate a dispozitivului, tinand cont de locul in care este amplasata antena NFC.

02



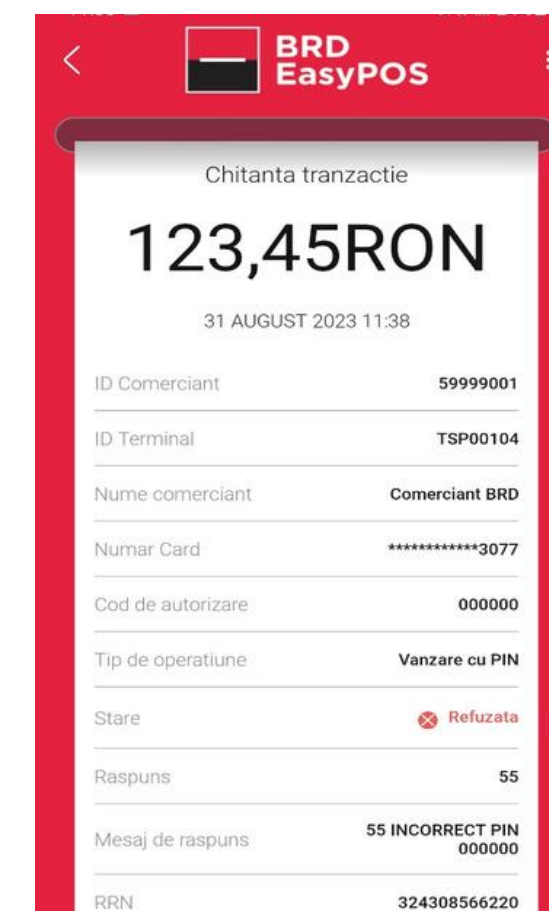
Asteptati raspunsul bancii emitente a cardului.

03



Daca raspunsul bancii emitente este unul favorabil, chitanta se va afisa cu starea „Aprobata”.

04

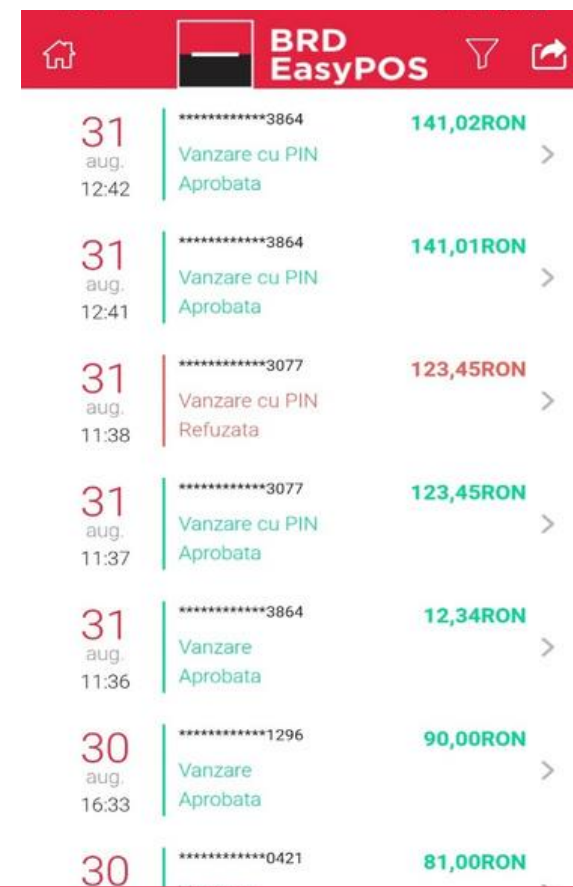


Daca, din diferite motive, raspunsul bancii emitente nu este unul favorabil, chitanta se va afisa cu starea „Refuzata”.



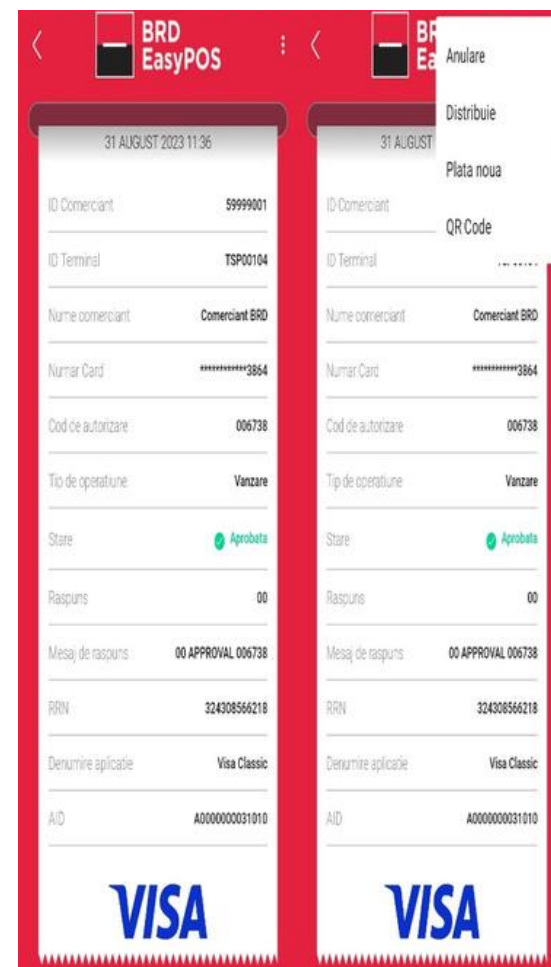
Anularea sau rambursarea unei tranzactii

01



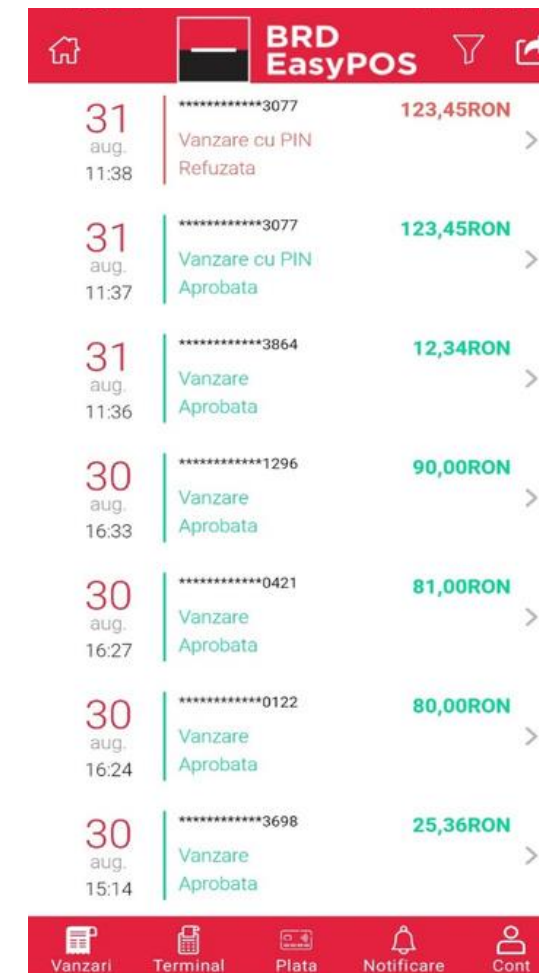
O tranzactie cu status „Aprobata” poate fi anulata. Anularea se poate face fie imediat dupa finalizarea tranzactiei fie din meniul „Vanzari”, accesand chitanta dorita.

02



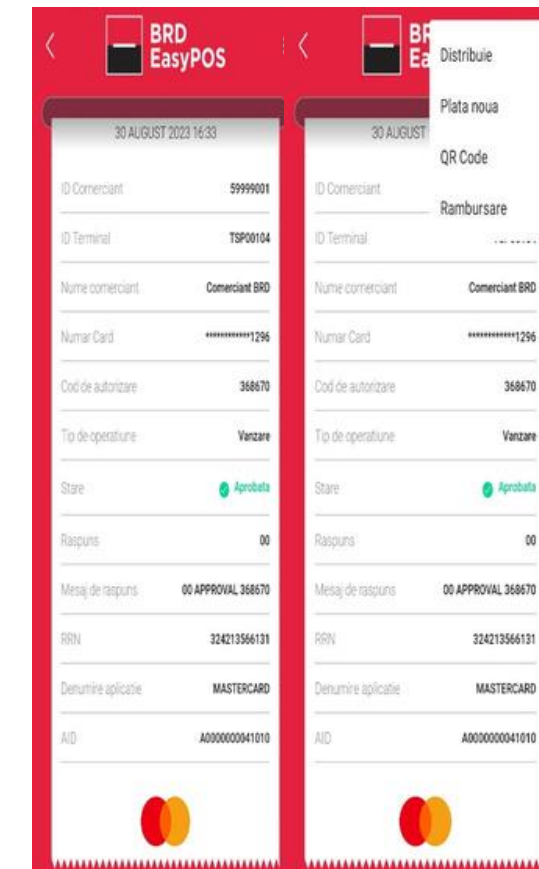
Este necesara apasarea celor 3 puncte (...) din partea din dreapta sus a chitantei, selectarea optiunii „Anulare” si urmarea indicatiilor afisate pe ecran.

03



Rambursarea se face doar in cazul tranzactiilor facute intr-o zi anterioara.

04

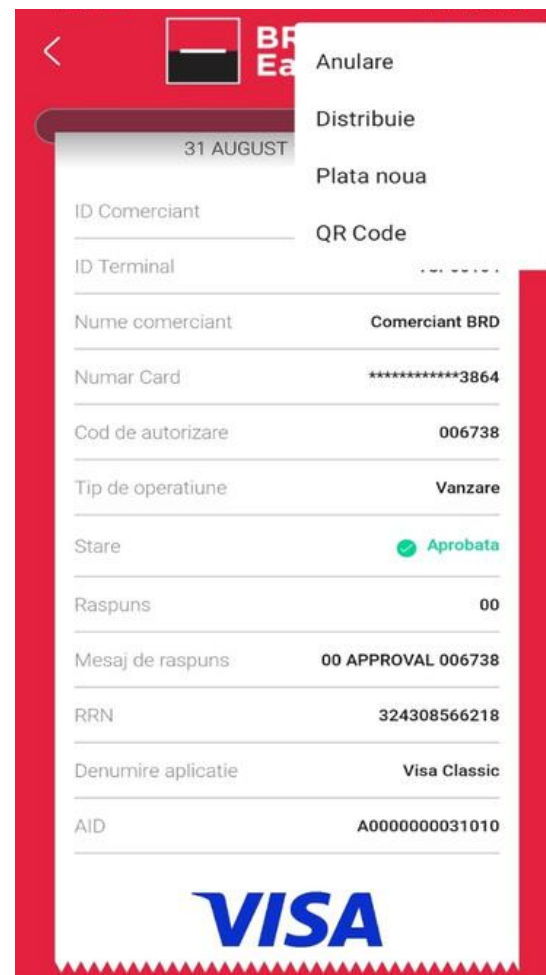


Este necesara apasarea celor 3 puncte (...) din partea din dreapta sus a chitantei, selectarea optiunii „Rambursare” si urmarea indicatiilor afisate pe ecran.



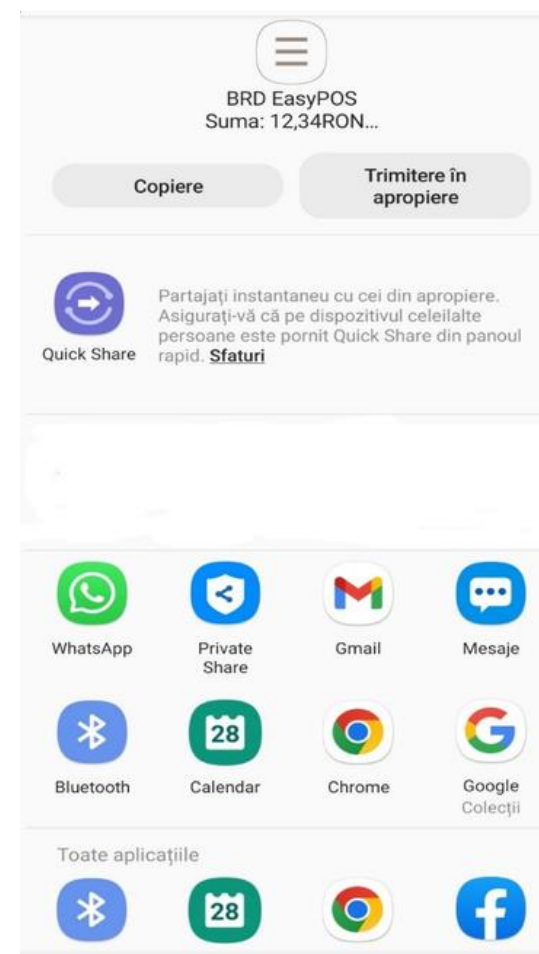
Cum transmit chitanta catre client?

01



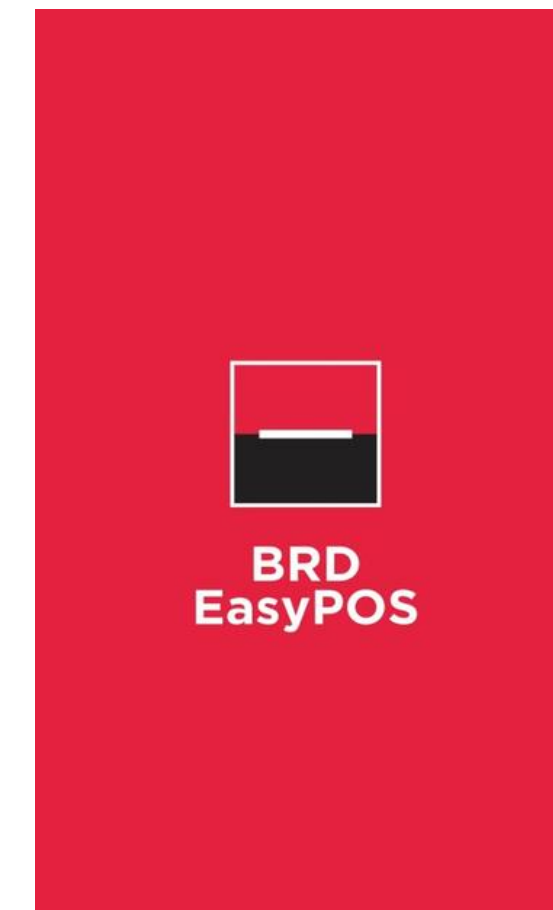
Apasati cele 3 puncte (...) din partea din dreapta sus a ecranului si selectati Distribuie.

02



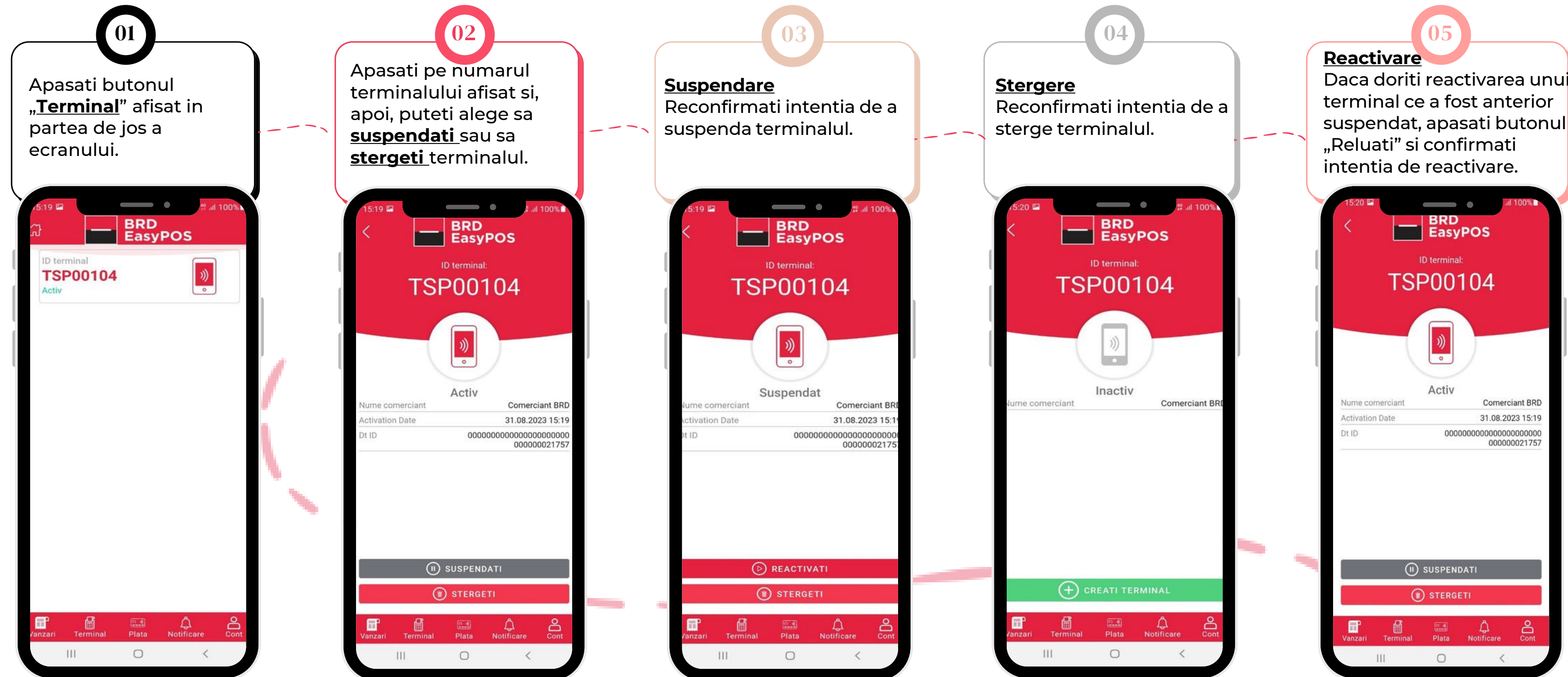
Alegeti aplicatia prin intermediul careia doriti transmiterea catre client a chitantei.

03



Utilizati numarul de telefon oficial / adresa de e-mail a companiei, atunci cand trimiteti chitanta catre client prin SMS, e-mail sau orice alt serviciu de mesagerie (Whatsapp, Messenger etc.).

Cum administrez terminalul?



! Prin stergerea terminalului veti pierde istoricul tranzactiilor efectuate pe acel terminal.

Cum gestionez contul de utilizator?

01



Apasati butonul „Cont” afisat in partea de jos a ecranului.

02



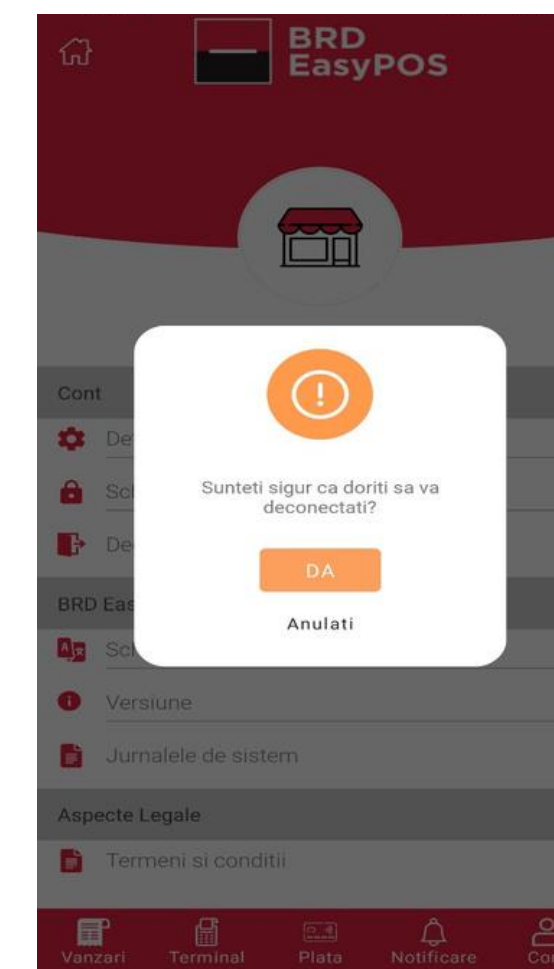
In meniul „Detalii cont” puteti vizualiza informatii precum: Denumire comerciant, ID Utilizator, Numar de telefon mobil, ID Activare.

03



Din meniul „Schimba parola”, puteti schimba parola actuala utilizata la accesarea aplicatiei.

04



Pentru inchiderea aplicatiei, apasati butonul „Deconectati-va” si reconfirmati intentia de a va deconecta.

Cum gestionez contul de utilizator?

01



Puteti seta limba de afisare a informatiilor, prin apasarea meniului „Schimba limba” si selectarea optiunii dorite.

02



In meniul „Versiune” puteti vedea istoricul versiunilor utilizate, precum si data actualizarii acestora.

03



In meniul „Jurnalele de sistem” se pot vizualiza inregistrarile evenimentelor sistemului de operare care indica modul în care procesele sistemului si driverele au fost incarcate.





Ghid de bune practici



Pentru siguranta procesului de decontare a tranzactiilor si evitarea unor pierderi datorita fraudelor, este necesara respectarea procedurilor cuprinse in acest ghid, care contine informatii pretioase pentru activitatea de acceptare la plata a cardurilor bancare.

STANDARDE VISA SI MASTERCARD

Afisarea materialelor promotionale

Pentru a-i informa pe potentialii clienti, detinatorii de carduri, ca acceptati la plata carduri bancare, autocolantele cu marcile de acceptare a cardurilor trebuie afisate vizibil, de obicei la intrare (usi si ferestre) si in locul unde se afla casa de marcat (ghiseul). Afisarea in locuri vizibile a autocolantelor va atrage intr-un timp scurt noi clienti si, in consecinta, va asigura o Clientela stabila.

- <https://brand.mastercard.com/brandcenter.html>
- <https://www.merchantsignage.visa.com/>





Ghid de bune practici



Onorarea cardurilor

Toate tipurile de carduri nationale si internationale VISA/MASTERCARD trebuie acceptate la plata, daca corespund regulilor de securitate impuse de organizatiile respective.

Bancile emitente - autohtone sau straine - ofera clientilor lor mai multe tipuri de carduri: de exemplu, sub marca VISA - VISA CLASSIC, BUSINESS/CORPORATE, VISA GOLD/PREMIER, VISA ELECTRON si altele, iar sub marca MasterCard Worldwide — MASTERCARD, MAESTRO si CIRRUS.

Aceste carduri au prezentari grafice diferite, dar contin obligatoriu aceleasi elemente de securitate. Respectarea procedurilor stabilite de organizatiile internationale de carduri va protejeaza impotriva unor eventuale refuzuri de plata cu care v-ati putea confrunta din partea detinatorilor.

Inainte de a accepta un card la plata recomandam sa verificati toate caracteristicile de securitate ale acestuia mentionate mai jos.

VERIFICAREA ELEMENTELOR DE SECURITATE ALE CARDURILOR IN MOMENTUL IN CARE SE EFECTUEAZA O TRANZACTIE

Sigla emitentului de carduri (VISA sau VISA Electron, MasterCard, Maestro etc.)



Ghid de bune practici

01

- **Holograma** (o imagine aparent tridimensională). Aceasta poate fi poziționată pe verso-ul cardului. Pentru cardurile VISA, ea reprezintă un porumbel care, în momentul mișcării cardului, dă senzația de zbor. Pentru cardurile MasterCard, ea reprezintă planiglobul înconjurat de înscrisul MasterCard.
- **Numarul cardului.** Pentru cardurile embosate (cu datele de identificare în relief), cifrele ce formează numărul de card trebuie să fie de aceeași dimensiune și formă. Ultimele patru caractere ale numărului de card trebuie să se afle embosate peste holograma (fața sau verso). Lungimea șirului de caractere este de obicei de 16 cifre, dar pot fi și mai multe.
- **Primele patru caractere ale numărului de card** trebuie să fie prețiparite sub numărul de card. Numele detinatorului de card și eventual numele companiei (numai pentru cardurile business).
- **Data de valabilitate a cardului**, care poate fi prezentă fie sub formă de interval de timp (valabil de la data până la data), fie sub formă prezentării numai a datei de expirare a cardului.
- **Cardurile neembosate** (VISA Electron, Maestro) pot avea scris “Electronic Use Only”, adică pot fi folosite numai în mediu electronic (POS).
- Anumite carduri pot avea înscrise “Valid only in Romania”, adică pot fi folosite numai pe teritoriul României. Cardurile ce au înscrisă altă țară decât România nu pot fi acceptate la plată.



Ghid de bune practici



02

- Panelul de semnatura poate avea imprimat in diagonala numele marcii (VISA, ELECTRON, MASTERCARD, dupa caz). Nu trebuie sa apara cuvantul "VOID".
- Pe panelul de semnatura al cardurilor embosate trebuie sa fie inscris CVV2 sau CVC2 (un cod unic din 3 cifre) precedat de numarul cardului intreg sau trunchiat.
- Pentru cardurile care au panelul de semnatura mai scurt, codurile CVV2, respectiv CVC2 pot fi positionate in afara, in dreapta panelului de semnatura.
- Daca sunt suspiciuni in ceea ce priveste cardul prezentat pentru plata sau comportamentul persoanei care a prezentat cardul, Comerciantul poate contacta BRD si cere o autorizare tip COD 10! Se vor urma instructiunile primite de la BRD.



Ghid de bune practici



Operatiunea de vanzare Cum procedati?



03

- Principalele etape sunt urmatoarele:
- Tastati suma reprezentand valoarea bunurilor/serviciilor achizitionate de client
- Solicitati Posesorului de Card sa apropie cardul de dispozitiv
- Daca pe ecran va apare mesajul "ASTEAPTA PIN", puneti la dispozitia clientului dispozitivul, pentru ca acesta sa-si poata tasta PIN-ul;
- Asteptati autorizarea tranzactiei;

Ghid de bune practici

01

Chitante incorect completate:

- Numarul de card invalid: daca numarul cardului nu coincide cu cel de pe chitanta POS-ului (x4), tranzactia nu trebuie finalizata; Sunati Centrul de Autorizari al bancii si solicitati COD 10.
- Daca tranzactia nu este aprobata nu trebuie eliberate bunurile

Anularea operatiunii:

- Daca ati constatat ca ati gresit tranzactia, puteti efectua o operatiune de anulare a acesteia prin selectarea optiunii respective din meniul POS.



02

Returnarea de bunuri

- Aceasta reprezinta operatiunea prin care un detinator de card renunta la bunurile achizitionate si doreste returnarea banilor.
- Operatiunile platite prin card nu este recomandat sa faca obiectul unei returnari partiale sau totale printr-un alt mijloc de plata. Pentru solicitarile de returnare Acceptantul se va adresa Bancii.
- In cazul in care returnarea s-a realizat prin alta modalitate, Banca nu garanteaza recuperarea sumei in cazul primirii unui refuz la plata.

03

Refuzul de plata - cum il evitam?

- Un refuz de plata este o tranzactie contestata de detinatorul de card sau banca emitenta
- Majoritatea refuzurilor de plata se produc datorita nerespectarii, la punctul de vanzare, a procedurilor corecte de acceptare. Refuzurile de plata va pot diminua profiturile, daca in disputa Organizatia de Carduri da castig de cauza bancii emitente a cardului.
- Cunoasterea procedurilor legate de efectuarea de tranzactii de catre dvs. si angajatii dvs., precum si aplicarea corecta a acestora va scutesc de aceste neplaceri.



Ghid de bune practici



Atentie !

Nu trebuie sa se elibereze bunurile daca tranzactia nu a fost aprobata (ex. mesaj returnat pe dispozitiv: Fonduri insuficiente, Tranzactie nefinalizata etc).

Tranzactii successive

Comerciantul va executa tranzactia numai o singura data, si va astepta raspuns de autorizare aprobat/respins pe dispozitiv, inainte sa initieze o noua operatiune.

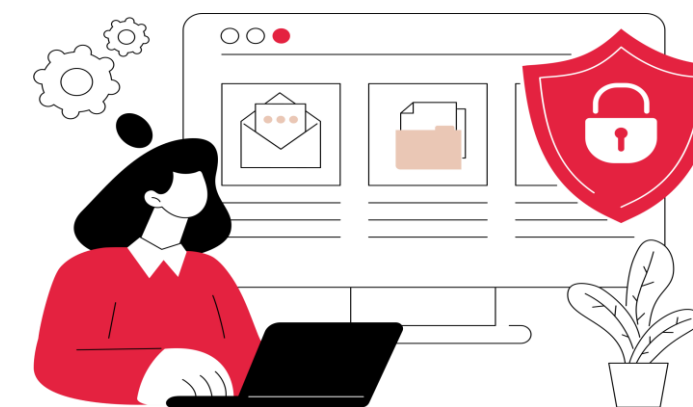
O operatiune neaprobata de sistemul de autorizare, nu va fi incasata de Comerciant.

In cazul unei tranzactii neaprobrate, Acceptantul nu trebuie in nici un caz sa incerce sa obtina o autorizare prin tranzactii succesive pentru o valoare inferioara.

Obtinerea unei autorizari nu garanteaza faptul ca tranzactia nu va fi supusa unui Refuz la plata.

Minim/maxim

Nu trebuie sa stabiliti limite minime sau maxime pentru valoarea tranzactiilor efectuate prin citire card. Acest lucru poate sa afecteze relatia dvs. cu clientii, ulterior chiar sa va diminueze vanzarile.



BRD : 021/260.18.30 /
021/260.18.31 021/260.18.32



Contact



WWW.BRD.RO



MYBRD CONTACT



ÎN AGENȚIILE BRD

021.302.61.61 - număr apelabil din orice rețea de telefoane
*BANCA (*22622) - număr cu tarif normal, apelabil din rețelele
Orange sau Vodafone

Pentru orice situație legată de funcționarea BRD
EasyPOS, ne puteți contacta la:
adresa de email: support.softpos@sibs.ro
program: 9:00 - 17:30
numarul de telefon: 021.202.69.12 - program 24/7
Durata de funcționare a Aplicației - 24/7

