

Cuprins

CARDUL DE CREDIT BRD	3
PREZENTARE GENERALĂ	5
PĂRȚILE COMPONENTE ALE TERMINALULUI	
1 ETAPELE NECESARE UNEI OPERAȚIUNI DE VÂNZARE	7
2 ETAPELE NECESARE PENTRU OPERAȚIUNEA DE ANULARE	10
3 TRANSMITEREA, LA SFÂRȘITUL ZILEI, A OPERAȚIUNILOR EFECTUATE LA TERMINAL	12
4 PRE-AUTORIZARE	15
5 PLAN DE RATE FIX ȘI PLAN DE RATE INTERVAL	22
6 RETIPĂRIREA UNEI TRANZACȚII	30
7 MESAJELE DE PE TERMINAL ÎN CAZUL ÎN CARE OPERAȚIUNEA NU SE POATE EFECTUA CA URMARE A UNOR ERORI DE COMUNICAȚIE	30
8 MESAJELE DE PE TERMINAL ÎN CAZUL ÎN CARE OPERAȚIUNEA NU A FOST APROBATĂ	31
9 PRINCIPALELE EVENIMENTE CU CARE VĂ PUTEȚI ÎNTÂLNI ÎN PRACTICĂ	32
10 SFATURI UTILE CONTACT	34 43

Dragă partener,

Îți mulțumim pentru colaborare!

Știm cât de important este timpul pentru tine și afacerea ta, așa că îți punem la dispoziție o nouă metodă care te ajută să îl folosești mai bine.

Alături de POS-urile BRD, acum poți folosi tehnologia Contactless, o soluție de ultimă generație pentru plata cu cardul. Această tehnologie oferă clienților cea mai nouă modalitate de plată și te aduce mai aproape de performanța profesională. Simplu, sigur și rapid.

Manualul de utilizare este creat special pentru tine și te ajută să înțelegi cum funcționează POS-ul, pas cu pas. Doar așa poți oferi cumpărătorilor mijloace alternative de plată. Această modernizare a modului de plată poate duce la creșterea vânzărilor și te ajută să construiești o relație pe termen lung cu clienți mulțumiți.

Pentru orice întrebări sau detalii suplimentare, noi îți stăm la dispoziție prin serviciul de asistență tehnică dedicată, al cărui contact îl găsești pe ultima pagina a manualului.

Tot ce trebuie să faci este să te bucuri în continuare de beneficiile utilizării serviciilor noastre.

Echipa BRD

Află tot ce trebuie să știi despre plata în rate fără dobândă cu Cardul de Credit BRD



Cardul de Credit BRD permite plata în rate fără dobândă la terminalele altor bănci, singura condiție este ca acestea să fie înscrise în programul Mastercard - Plata în rate.

Ce este plata în rate fără dobândă?

E atât de simplu! Clienții își pot seta cumpărăturile de minimum 200 de lei în rate fără dobândă **direct în magazin**, la POS, în momentul achitării cu cardul de credit BRD.

Cum îți poți informa clienții despre această opțiune?

BRD vine în sprijinul tău și îți oferă materiale de promovare; acestea te vor ajuta la semnalizarea opțiunii de **plată în rate fără dobândă** pentru ca tu, la rândul tau, să îi poți oferi clientului și această soluție.

CUM SE SETEAZĂ PLĂȚILE ÎN RATE FĂRĂ DOBÂNDĂ LA TERMINAL?

Pasul 1: Introduci/transmiți suma tranzacției pe/către terminalul de plată.

Pasul 2: Cardul este apropiat sau inserat în terminal, iar clientul introduce codul PIN.

Pasul 3: Terminalul afișează: "Plățiți în rate?" Adresează-i clientului întrebarea și selectează opțiunea lui – Da/Nu.

Pasul 4: Dacă a fost selectat Da, pe ecranul terminalului apare numărul de rate disponibile.

Pasul 5: Prezintă-i clientului variantele disponibile și alege numărul de rate solicitat de către acesta => apasă OK și tranzacția este finalizată.

În cazul în care terminalul de plată nu este înscris în serviciul Mastercard

– **Plata în rate**, tranzacția va fi achitată integral, dar clientul are opțiunea de a-și seta planul de rate fără dobândă printr-un simplu SMS sau sunând la MyBRD Contact - 0040 21 302 61 61.

Întrebări potrivite pentru situații deosebite

Ce se întâmplă atunci când cardul este refuzat?

Spre deosebire de plățile cu carduri de debit, în cazul plăților cu carduri de credit soldul clientului este verificat înainte de prezentarea opțiunilor de plată în rate. Astfel, nu este posibil ca, odată ce opțiunile de rate au fost afișate pe terminalul POS, tranzacția să fie refuzată.

Ce facem dacă există întârzieri la procesarea datelor?

Procesul presupune doar un pas suplimentar în tranzacție: selectarea numărului de rate. Prin urmare, ne așteptăm ca acest pas să adauge doar câteva secunde întregului proces de plată.

Cum relaționează serviciul Mastercard – Plata în rate cu celelalte servicii de rate existente?

Soluția Mastercard – Plata în rate vine în completarea soluțiilor existente, făcând posibilă opțiunea de plată în rate direct la terminal, chiar dacă banca emitentă a cardului nu are servicii de acceptare în locația respectivă.

Cum poate clientul să anuleze planul de rate?

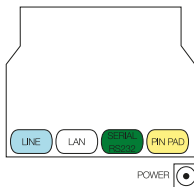
Anularea planului de rate se poate face printr-un simplu apel la MyBRD Contact – 0040 21 302 61 61.

Prezentare generală

Înainte de utilizarea terminalului, vă rugăm să citiți cu atenție acest ghid.

- Terminalul dumneavoastră este parametrizat pentru fiecare punct de lucru, de aceea el nu trebuie mutat de la un punct de lucru la altul.
- În cazul în care veți avea probleme în utilizarea acestuia sau vor apărea defecțiuni tehnice, vă rugăm să luați legătura cu prestatorul de servicii agreat de bancă (021-312.97.34), specificând clar ce probleme au apărut.
- Terminalul dumneavoastră de plată trebuie să fie instalat pe o suprafață stabilă și plană, la distanță față de orice sursă de căldură, protejat de vibrații și de orice surse de lichide și de vapori.
- Clientul dumneavoastră trebuie să aibă acces ușor și în maximum de siguranță la tastatură pentru PIN, în cazul în care acesta va fi solicitat la terminal.

Părțile componente ale terminalului



LINE	Conector RJ11 pentru linia telefonică
LAN	Conector RJ45
SERIAL	Conector pentru ECR
PINPAD	Conector pentru PIN-PAD

Conectica de pe panoul din spate al terminalului SPc50

Această soluție de acceptare este alcătuită din:

- **TERMINAL**, care cuprinde tastatura, ecranul, cititor integrat pentru cardurile CONTACTLESS, fanta de introducere a cardului și imprimanta. Terminalul este destinat efectuării operațiunilor de vânzare, de anulare a unei operațiuni de vânzare și de transmitere spre decontare a operațiunilor din ziua respectivă.



- **BUTONUL ON/OFF** se află pe partea stângă a terminalului.

Tastatura terminalului este configurată asemănător unui calculator, adică tastatură plus taste multifuncționale.

	Tasta	Funcție
		Permite introducerea cifrelor necesare operațiunilor.
		Permite navigarea sus/jos prin meniuri.
		Permite selecția (confirmarea) operațiunii dorite.
		Apăsarea acestei taste face ca terminalul să revină în starea de așteptare.
		Are utilitate diferită în funcție de modul curent de introducere a datelor: șterge informația deja introdusă sau este folosită pentru a răspunde cu "NU".
		Are utilitate diferită în funcție de modul curent de introducere a datelor: acceptă informația deja introdusă sau este folosită pentru a răspunde cu "DA".

Ecranul servește pentru afișarea dialogului aferent fiecărei operațiuni.

Fanta laterală este spațiul destinat trecerii cardului pentru citirea benzii magnetice.

Fanta din partea de jos este destinată introducerii cardului pentru citirea cipului.

Imprimanta permite tipărirea automată a chitanțelor aferente operațiunilor cu carduri.

- **CONTACTLESS READER**, destinat citirii cardurilor CONTACTLESS în condiții de securitate. Cuprinde: ecranul și senzorul de proximitate.

Ecranul permite citirea de către client a sumei și a mesajului de aprobare sau respingere a operațiunii.

Senzorul de proximitate permite citirea cardurilor CONTACTLESS prin apropierea acestora de cititor.

Odată identificată prezența tranzacției contactless, aparatul va confirma transmițând un semnal luminos în partea superioară a dispozitivului.



1.

ETAPELE NECESARE UNEI OPERAȚIUNI DE VÂNZARE (TRANZACȚIE EFECTUATĂ IMPLICIT)

Solicitați cardul clientului și verificați caracteristicile de securitate conform procedurii de acceptare a cardurilor din contractul de acceptare.

AFIȘAJ PE TERMINAL

Data	ora
TIP TRANZACȚIE	
INITIALIZARE	
SETTLEMENT	
FUNCTII	
MENIU PRINCIPAL	
BINE ATI VENIT	

ACȚIUNE NECESARĂ

În ecranul de așteptare sau de selecție tastați suma reprezentând valoarea bunurilor/serviciilor achiziționate de client.

VANZARE		
SUMA		
LEI 1,82		
←	ENTER	STERGE

După introducerea sumei dorite apăsați tasta **ENTER**. Suma se poate modifica folosind tastele:

Buton stânga jos – șterge ultimul caracter introdus

STERGE – șterge toată suma.

AFIȘAJ PE TERMINAL

VANZARE		
SUMA		
LEI 3,40		
←	ENTER	STERGE

ACȚIUNE NECESARĂ

ATENȚIE: Suma va cuprinde inclusiv zecimalele.

EXEMPLU: Dacă doriți ca suma să fie 3,40 Lei veți tasta 340, fără virgulă. Ecranul terminalului va afișa suma cu separatorul de zecimale.

Vânzarea poate fi inițiată în valutele LEI, EUR sau USD, în funcție de contractul agreat cu Banca.

VANZARE		
INTRODUCETI SAU TRECETI CARD CLIENT		

Pe ecranul terminalului va apărea mesajul **“INTRODUCETI SAU TRECETI CARD CLIENT”**, iar acesta va aștepta utilizarea unei metode pentru introducerea datelor cardului.

CIP

Se introduce cardul în fanta din partea de jos, unde rămâne până la încheierea tranzacției.

BANDA MAGNETICĂ

Se trece cardul prin fanta din dreapta.

12.05
PREZENTATI CARD
RETRAGETI CARD

Pe ecranul cititorului CONTACTLESS va apărea suma și mesajul **“PREZENTATI CARD”**.

CONTACTLESS

Se apropie cardul de cititorul

Contactless  pentru citirea datelor.

Dacă citirea este ok, veți primi mesaj de confirmare.

AFIŞAJ PE TERMINAL

ACŢIUNE NECESARĂ

EROARE ** EROARE CARD ** OK	<p>Se poate întâmpla ca, în unele situații, cipul să fie deteriorat din diverse motive.</p> <p>Dacă CIP-ul nu poate fi citit, veți primi eroarea EROARE CARD. Încercați de maxim 3 ori și POS-ul va trece la citirea benzii magnetice afișând mesajul "TRECI CARD".</p> <p>Mesajul "CARD NERECUNOSCUȚ" este afișat timp de 2 secunde dacă numărul cardului nu este inclus în lista de carduri acceptate.</p> <p>În cazul unui card Contactless, dacă citirea nu este reușită, cititorul va cere repetarea operațiunii.</p>
EROARE ** CARD NERECUNOSCUȚ ** OK	
EROARE CITIRE INCERCAȚI DIN NOU	
VANZARE ASTEAPTA PIN AUTORIZARE VA RUGAM AȘTEPTAȚI	<p>Dacă pe ecranul terminalului vă apare mesajul "ENTER PIN", puneți la dispoziția clientului POS-ul pentru ca acesta să-și poată tasta PIN-ul.</p>
COMUNICAT FORMEAZA ASTEPT	<p>Așteptați ca terminalul să apeleze automat centrul de autorizare al băncii pentru obținerea aprobării operațiunii.</p>
RASPUNS APROBAT APROBAT	<p>Ca urmare a aprobării tranzacției, pe ecranul terminalului va fi afișat mesajul "APROBAT".</p>

AFIȘAJ PE TERMINAL

ACȚIUNE NECESARĂ

Data	ora
TIP TRANZACTIE	
INITIALIZARE	
SETTLEMENT	
FUNCTII	
MENIU PRINCIPAL	
BINE ATI VENIT	

Terminalul va reveni în starea de așteptare.

Pentru anumite carduri CONTACTLESS sau cu CIP, tranzacțiile se pot efectua OFFLINE, dacă terminalul și cardul decid acest lucru. În acest caz, POS-ul va afișa pe chitanță, sub TOTAL, textul *OFFLINE*!

2.

ETAPELE NECESARE PENTRU OPERAȚIUNEA DE ANULARE

ATENȚIE: Anularea tranzacției trebuie să se desfășoare obligatoriu înaintea efectuării operațiunii de settlement.

AFIȘAJ PE TERMINAL

ACȚIUNE NECESARĂ

Data	ora
TIP TRANZACTIE	
INITIALIZARE	
SETTLEMENT	
FUNCTII	
MENIU PRINCIPAL	

Pentru acest tip de operațiune apăsați tasta "**Select**" sau **ENTER** când ați selectat **TIP TRANZACTIE**.

AFIȘAJ PE TERMINAL

ACȚIUNE NECESARĂ

TRANZACTII	
VANZARE	SOLD
PLATA FAC	PREAUTH
PREPAY	SALECOM
ANULARE	CRD VER
RETURNARE	OFFLINE

Navigați până la **ANULARE** (opțiunea 4, coloana 1) și apăsați **“Select”** sau **ENTER**.

INTROD. NR. FACTURA		
1	2	3
4	5	6
7	8	9
	0	

Introduceți numărul facturii întreg (ex: 000679), după care apăsați tasta **ENTER**.

ANULARE	
185526	1,0
CORECT	
NU	DA

La apariția pe ecranul terminalului a numărului de chitanță și a sumei, confirmați sau infirmați operațiunea.

ANULARE	
TRECİ CARD CLIENT	
12.05	
PREZENTATI CARD	

Introduceți cardul în fanta de CIP sau
Treceți cardul prin fanta terminalului cu banda magnetică în jos și orientată spre stânga.
Se apropie cardul de cititorul Contactless pentru citirea datelor.

ANULARE	
ASTEAPTA PIN	

Dacă este necesar, rugați clientul să reintroducă codul PIN.

AFIȘAJ PE TERMINAL

ACȚIUNE NECESARĂ

COMUNICAT	Terminalul se conectează la host-ul BRD.
FORMEAZA	
ASTEPTATI	

RASPUNS	Operațiunea s-a desfășurat cu succes, tranzacția a fost anulată.
TRANZACTIE APROBATA	
APROBAT	


3.

TRANSMITEREA, LA SFÂRȘITUL ZILEI, A OPERAȚIUNILOR EFECTUATE LA TERMINAL (ÎNCHIDEREA DE ZI)

AFIȘAJ PE TERMINAL

ACȚIUNE NECESARĂ

Data	ora	Această operațiune se realizează prin selecția opțiunii "SETTLEMENT" și apăsarea tastei "Sel" sau ENTER .
TIP TRANZACTIE		
INITIALIZARE		
SETTLEMENT		
FUNCTII		
MENIU PRINCIPAL		

SETTLEMENT			Introduceți parola dumneavoastră, apoi tastați ENTER .
INTRODUCETI PAROLA			
	ENTER	STERGE	

AFIȘAJ PE TERMINAL

ACȚIUNE NECESARĂ

SETTLEMENT	<p>Selecțai TOATE pentru a realiza settlement-ul pentru toate profilele, acolo unde este cazul.</p> <p>Puteți selecta doar un profil LEI, USD, EUR (nerecomandat).</p>
TOATE	
LEI	
USD	
EUR	
COMUNICAT	<p>Așteptați ca terminalul să apeleze automat centrul de autorizare al băncii pentru obținerea aprobării operațiunii.</p>
FORMEAZA	
RASPUNS	<p>Ca urmare a aprobării tranzacției, pe ecranul terminalului va fi afișat mesajul “APROBAT”.</p>
APROBAT	
RASPUNS	<p>În cazul în care nu au coincis totalurile tranzacțiilor din HOST-ul BRD cu cele din terminal, se va iniția transferul tranzacțiilor din terminal, automat.</p>
TRANSFER TRANZACTII	

Dacă se dorește tipărirea jurnalelor înainte de inițierea operațiunii de **“SETTLEMENT”**, se selectează opțiunea **“RAPOARTE”**, se tipărește **“RAPORT DETALIU”**, iar apoi **“RAPORT TOTAL”** (ambele cu valutele dorite).

AFIȘAJ PE TERMINAL

ACȚIUNE NECESARĂ

Data	ora	<p>Selecțai MENIU PRINCIPAL și apăsați tasta “Sel” sau ENTER.</p>
TIP TRANZACTIE		
INITIALIZARE		
SETTLEMENT		
FUNCTII		
MENIU PRINCIPAL		

AFIȘAJ PE TERMINAL

ACȚIUNE NECESARĂ

TRANZACTII	
TRANZACTII	FUNCTII
BATCH	TESTE
RAPORT	RETIPARIRE
TERMINAL	
SETARE	

În noul meniu selectați **RAPORT** și apăsați tasta "**Sel**" sau **ENTER**.

RAPORT	
	DETALIU
	TOTAL
	RETIPARIRE

Se selectează tipul de raport.

TIPARESTE	
	TOATE
	LEI
	USD
	EUR

Se selectează profilul pentru care se dorește raportul (la fel ca la **SETLEMENT**).

EROARE
<p>NU SUNT TRANZACTII</p> <p>OK</p>

În cazul în care nu s-au efectuat operațiuni cu terminalul se va afișa mesajul "**NU SUNT TRANZACTII**".

4.

ETAPELE NECESARE UNEI TRANZACȚII DE PRE-AUTORIZARE/SALE COMPLETION

- Ambele tipuri de tranzacții se pot realiza atât prin citirea cardului, cât și prin INTRODUCEREA MANUALĂ A DATELOR CARDULUI!
- Tranzacția de Pre-autorizare se poate anula de pe terminal prin selectarea opțiunii ANUL PAUTH, din meniul TIP TRANZACȚIE! Tranzacția de SALE COMPLETION doar prin ADRESĂ LA BANCĂ!
- ANULAREA PREAUTORIZĂRII și SALE COMPLETION se realizează pe același terminal pe care s-a efectuat TRANZACȚIA ORIGINALĂ DE PRE-AUTORIZARE. În caz contrar, acestea nu se finalizează cu succes în HOST-ul BANCAR!

PRE-AUTORIZARE

AFIȘAJ PE TERMINAL

Data	ora
TIP TRANZACȚIE	
INITIALIZARE	
SETTLEMENT	
FUNCTII	
MENIU PRINCIPAL	

ACȚIUNE NECESARĂ

Pentru acest tip de operațiune, apăsați tasta **“Select”** sau **ENTER** când ați selectat opțiunea **TIP TRANZACȚIE**.

TRANZACȚII	
VANZARE	PREAUTH
PLATA FAC.	ANUL. PAUTH
PREPAY	SALECOM
ANULARE	VANZ.+CASH
SOLD	OFFLINE

Navigați până la **PREAUTH** și apăsați **“Select”** sau **ENTER**.

PREAUTORIZ
TRECI CARD CLIENT

Se trece cardul prin fanta laterală, dacă este card cu bandă, se introduce în fanta din față, dacă este card cu CIP, sau se introduce numărul de card conform procedurii de Manual Pan Entry.

AFIȘAJ PE TERMINAL

ACȚIUNE NECESARĂ

ALEGE VALUTA	
RON	
USD	
EUR	

Dacă se afișează, alegeți valuta în care se va efectua operațiunea conform opțiunilor afișate pe ecranul terminalului. Confirmarea se face prin apăsarea tastei **“Select”** sau **ENTER**.

MCEURO	PREAUTORIZ	
SUMA		
LEI 12,23		
<-	ENTER	STERGE

Se introduce suma dorită pentru Pre-autorizare și se apasă **ENTER**.

COMUNICAT
FORMEAZA

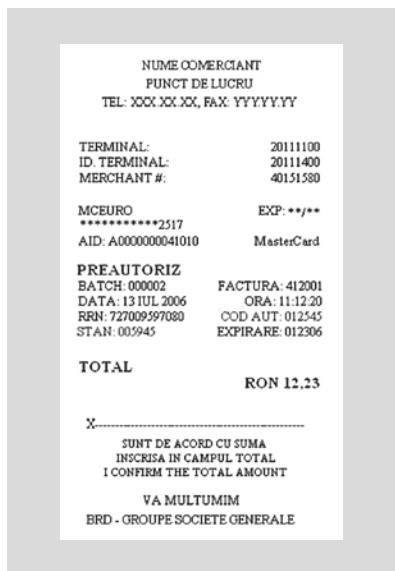
Așteptați ca terminalul să apeleze automat centrul de autorizare al băncii pentru obținerea aprobării operațiunii.

RASPUNS
APROBAT 112111

Pentru o tranzacție corectă, terminalul trebuie să afișeze **“APROBAT”!**

Data	ora
TIP TRANZACTIE	
INITIALIZARE	
SETTLEMENT	
FUNCTII	
MENIU PRINCIPAL	

Terminalul va trece în starea de așteptare.



Se va tipări în două exemplare (după apăsarea tastei **ENTER**) chitanța aferentă tranzacției efectuate.

Pentru realizarea tranzacției de SALE COMPLETION sau ANULARE PRE-AUTORIZARE trebuie să aveți la dispoziție chitanța de PRE-AUTORIZARE!

De pe aceasta veți folosi, în funcție de caz, CODUL DE AUTORIZARE sau STAN!

Chitanța de PRE-AUTORIZARE mai conține un element suplimentar și anume data expirării acesteia. Formatul este LLZAA!

ANULARE PRE-AUTORIZARE

AFIȘAJ PE TERMINAL

Data	ora
TIP TRANZACTIE	
INITIALIZARE	
SETTLEMENT	
FUNCTII	
MENIU PRINCIPAL	

ACȚIUNE NECESARĂ

Pentru acest tip de operațiune apăsați tasta **“Select”** sau **ENTER** când ați selectat opțiunea **TIP TRANZACTIE**.

TRANZACTII	
VANZARE	PREAUTH
PLATA FAC.	ANUL. PAUTH
PREPAY	SALECOM
ANULARE	VANZ.+CASH
SOLD	OFFLINE

Navigați până la **ANUL. PAUTH** și apăsați **“Select”** sau **ENTER**.

AFIŞAJ PE TERMINAL

ACŢIUNE NECESARĂ

ANULPAUTH		
INTRODU NUMAR CARD		
<-	ENTER	STERGE

Această operaţiune se realizează prin INTRODUCEREA MANUALĂ A DATELOR sau citirea cardului.

Aici aveţi exemplul cu Introducere manuală, deoarece pentru citire este utilizat fluxul normal.

În acest ecran se introduce numărul de card.

ALEGE VALUTA		
RON		
USD		
EUR		

Dacă se afişează, alegeţi aceeaşi valută în care s-a efectuat PRE-AUTORIZAREA. Confirmarea se face prin apăsarea tastei **“Select”** sau **ENTER**.

MCEURO		PREAUTORIZ	
DATA EXPIRĂRII LLAA			
<-	ENTER	STERGE	

Tastaţi data expirării în formatul LUNA/AN, așa cum apare pe card, apoi **ENTER**.

EX: 1207 = 12.2007

MCEURO		PREAUTORIZ	
CVV2 FROM CARD			
1	2	3	
4	5	6	
7	8	9	
	0		

Tastaţi codul CVV2 de pe spatele cardului, apoi **ENTER**.

INTROD. NR. STAN		
1	2	3
4	5	6
7	8	9
	0	

Introduceţi STAN-ul de pe chitanţa de PRE-AUTORIZARE.

AFIȘAJ PE TERMINAL

ACȚIUNE NECESARĂ

COMUNICAT	
FORMEAZA	

Așteptați ca terminalul să apeleze automat centrul de autorizare al băncii pentru obținerea aprobării operațiunii.

RASPUNS	
APROBAT 112111	

Pentru o tranzacție corectă, terminalul trebuie să afișeze **“APROBAT”!**

Data	ora	
TIP TRANZACTIE		
INITIALIZARE		
SETTLEMENT		
FUNCTII		
MENIU PRINCIPAL		

Terminalul va trece în starea de așteptare.

NUME COMERCIANT FUNCT DE LUCRU TEL: XXX.XX.XX, FAX: YYY.YY.YY
TERMINAL: 2011100 ID. TERMINAL: 2011400 MERCHANT #: 40151580
MCEURO EXP: **/** *****2517
ANULPAUTH BATCH: 000002 DATA: 13 JUL 2006 ORA: 11:12:20 STAN: 005945 COD AUT: 012545 NR. CARD INTROD. MANUAL
ANULARE PREAUTORIZARE PRE-AUTH VOIDED
X----- SUNT DE ACORD CU SUMA INCRISA IN CAMPUL TOTAL I CONFIRM THE TOTAL AMOUNT
VA MULTUMIM BRD - GROUPE SOCIETE GENERALE

Se va tipări, în două exemplare (după apăsarea tastei **ENTER**), chitanța aferentă tranzacției efectuate.

SALE COMPLETION

AFIȘAJ PE TERMINAL

ACȚIUNE NECESARĂ

Data	ora	Pentru acest tip de operațiune apăsați tasta “Select” sau ENTER când ați selectat opțiunea TIP TRANZACTIE .
TIP TRANZACTIE		
INITIALIZARE		
SETTLEMENT		
FUNCTII		
MENIU PRINCIPAL		

TRANZACTII		Navigați până la SALECOM și apăsați “Select” sau ENTER .
VANZARE	PREAUTH	
PLATA FAC.	ANUL. PAUTH	
PREPAY	SALECOM	
ANULARE	VANZ.+CASH	
SOLD	OFFLINE	

SALECOMPL	TRECI CARD CLIENT	Se introduce în fanta din față dacă este cu CIP, iar dacă este doar card cu bandă se trece prin fanta laterală sau se introduce numărul de card conform procedurii de Manual Pan Entry.

ALEGE VALUTA		Dacă se afișează, alegeți aceeași valută în care s-a efectuat PRE-AUTORIZAREA. Confirmarea se face prin apăsarea tastei “Select” sau ENTER .
	RON	
	USD	
	EUR	

MCEURO	SALECOMPL	Se introduce suma dorită pentru Sale Completion și se apasă ENTER .
SUMA		
LEI 12,23		
<-	ENTER STERGE	

AFIȘAJ PE TERMINAL

ACȚIUNE NECESARĂ

MCEURO SALECOMPL			Se introduce CODUL DE AUTORIZARE de pe chitanța de PRE-AUTORIZARE.
INTROD. COD AUTORIZ.			
<-	ENTER	STERGE	

COMUNICAT	Așteptați ca terminalul să apeleze automat centrul de autorizare al băncii pentru obținerea aprobării operațiunii.
FORMEAZA	

RASPUNS	Pentru o tranzacție corectă terminalul trebuie să afișeze “APROBAT”!
APROBAT 112111	

Data	ora	Terminalul va trece în starea de așteptare.
TIP TRANZACTIE		
INITIALIZARE		
SETTLEMENT		
FUNCTII		
MENIU PRINCIPAL		

<p>NUME COMERCIANT FUNCT DE LUCRU TEL: XXX.XX.XX, FAX: YYYYYYYY</p> <p>TERMINAL: 20111100 ID. TERMINAL: 2011400 MERCHANT #: 40151580</p> <p>MCEURO EXP: **/*** *****2517 AID: A000000041010 MasterCard</p> <p>PREAUTORIZ FACTURA: 412001 BATCH: 000002 DATA: 13.IUL.2006 ORA: 11.12.20 RN: 727009597080 COD AUT: 012345 STAN: 005945 EXPIRARE: 012306</p> <p>TOTAL RON 12.23</p> <p>X----- SUNT DE ACORD CU SUMA INSCRIEA IN CAMPUL TOTAL I CONFIRM THE TOTAL AMOUNT</p> <p>VA MULTUMIM BRD - GROUPE SOCIETE GENERALE</p>		<p>Se va tipări, în două exemplare (după apăsarea tastei ENTER), chitanța aferentă tranzacției efectuate.</p> <p>În cazul în care aveți probleme cu introducerea codului de autorizare (mai puțin de 6 caractere), se trece la introducerea de spații goale pentru completare.</p> <p>Exemplu: Cod autorizare 1121 se introduce COD AUTH, urmat de două spații: 1121 _ _ .</p> <p>Pentru schimbarea caracterelor se apasă tasta #. Introducerea de spații se face când în stânga apare A,a prin apăsarea tastei 0!</p>
--	--	---

5.

ETAPELE NECESARE UNEI OPERAȚIUNI DE SETARE PLAN DE RATE FIX

- Operațiunea de setare plan de rate fix se poate efectua în acest moment doar pe cardurile de credit BRD sau cardurile de credit ale altor bănci locale ce sunt înrolate în programul planului de rate al organizației emitente.
- Operațiunea de plan de rate cu CARD se poate anula conform aceleiași proceduri ca și anularea unei vânzări.

Solicitați cardul clientului și verificați caracteristicile de securitate, conform procedurii de acceptare a cardurilor din contractul de acceptare.



AFIȘAJ PE TERMINAL

Data	ora
TIP TRANZACȚIE	
INITIALIZARE	
SETTLEMENT	
FUNCTII	
MENIU PRINCIPAL	
BINE ATI VENIT	

ACȚIUNE NECESARĂ

În ecranul de așteptare sau de selecție, tastați suma reprezentând valoarea bunurilor/serviciilor achiziționate de client.

TRANZACȚII	
VANZARE	PREAUTH
PLATA FAC.	ANUL. PAUTH
PREPAY	SALECOM
ANULARE	VANZ.+CASH
SOLD	OFFLINE

Navigați până la **VANZARE** și apăsați "Select" sau **ENTER**.

AFIŞAJ PE TERMINAL

ACŢIUNE NECESARĂ

VANZARE		
SUMA		
RON XX,XX		
←	ENTER	STERGE

După introducerea sumei dorite apăsați tasta **ENTER**.

VANZARE		
INTRODUCETI SAU TRECETI CARD CLIENT		

Pe ecranul terminalului va apărea mesajul **“INTRODUCETI SAU TRECETI CARD CLIENT”**, iar acesta va aștepta utilizarea unei metode pentru introducerea datelor cardului.

CIP

Se introduce cardul în fanta din partea de jos, unde rămâne până la încheierea tranzacției.

BANDA MAGNETICĂ

Se trece cardul prin fanta din dreapta.

		12.05
PREZENTATI CARD		
RETRAGETI CARD		

Pe ecranul cititorului **CONTACTLESS** va apărea suma și mesajul **“PREZENTATI CARD”**.

CONTACTLESS

Se apropie cardul de cititorul

Contactless 

pentru citirea datelor.

Dacă citirea este ok, veți primi mesaj de confirmare.

COMUNICAT		
PROCESEAZA		

Tranzacția se procesează.

AFIȘAJ PE TERMINAL

MODALITATE DE PLATA	
DORITI SA PLATITI IN RATE?	
NU	DA

ACȚIUNE NECESARĂ

Dacă clientul nu dorește plata în rate, se selectează **NU** și se tipărește chitanța.

Dacă clientul dorește plata în rate, se selectează **DA**.

TIPARESTE
CHITANTA

Se tipărește chitanța aferentă planurilor de rate.

NUME COMERCIANT PUNCT DE LUCRU TEL: XXX.XX.XX, FAX: YYY.YY.YY	
TERMINAL: ID, TERMINAL: MERCHANT #:	XXXXXXXX YYYYYYYY ZZZZZZZZ
VANZARE PLANURI RATE OFERITE VALUTA CARDULUI RON	
PLATA INTEGRALA RON XXX,XX	
PLAN RATE 1	
NR., RATE DOBANDA PROCENT DOBANDA ANUALA VALOARE RATA 1 VALOARE RATE ULTERIOARE SUMA DATORATA	XX XX% YYY% YYY ZZZ KKK
PLAN RATE 2	
NR., RATE DOBANDA PROCENT DOBANDA ANUALA VALOARE RATA 1 VALOARE RATE ULTERIOARE SUMA DATORATA	XX XX% XXX% YYY ZZZ KKK

Se va tipări o listă cu toate tipurile de PLANURI DE RATE setate de către emitent.

Această chitanță se tipărește într-un singur exemplar, ce va rămâne la client.

În baza ei, clientul confirmă tipul de plan de rate dorit.

SELECTIE TIP PLAN RATE ->
PLATA INTEGRALA
PLAN RATE 1
PLAN RATE 2
PLAN RATE 3
PLAN RATE 4

Navigarea se face apăsând tastele săgeată stânga și săgeată dreapta, iar pentru selecție apăsați tasta **"Select"** sau **ENTER**.

PLATA INTEGRALĂ poate fi inhibată de către banca emitentă a cardului.

AFIȘAJ PE TERMINAL

ACȚIUNE NECESARĂ

DETALII RATE	
SUMA:	RON XXX,XX
NR. RATE:	XX
DOBANDA:	YY%
ACCEPTATI?	
NU	DA

Se confirmă **PLANUL DE RATE** dorit de către client și se selectează **DA**.

Dacă se selectează **NU**, se reia întregul proces de la selecția tipului de **PLAN RATE**.

TIPARESTE
CHITANTA

Se tipărește chitanța aferentă selecției planurilor de rate.

<p>NUME COMERCIANT PUNCT DE LUCRU TEL: XXX,XX,XX, FAX: YYY,YY,YY</p> <p>** CHITANTA CLIENT **</p> <p>TERMINAL: XXXXXXXX ID, TERMINAL: YYYYYYYY MERCHANT #: ZZZZZZZ</p> <p>ALLMAE *****XXXXXXXXX EXP.: ***** 001 - 987 MSI</p> <p>VANZARE</p> <p>BATCH: 0000XX FACTURA: XXXXX DATA: XX,XX,XXXX ORA: XX:XX:XX RRN: XXXXXXXXXXXX COD AUT.: XXXXX PIN SKIPPED</p> <p>TOTAL RON XXX,XX</p> <p>PLATA IN XX RATE DOBANDA XXX</p> <p style="text-align: center;">X</p> <p>----- SUNT DE ACORD CU SUMA INSCRISA IN CAMPUL TOTAL I CONFIRM THE TOTAL AMOUNT</p>	<p>Se va tipări, în două exemplare (după apăsarea tastei ENTER), chitanța tranzacției efectuate.</p> <p>ATENȚIE: Este necesară obținerea semnăturii clientului pe exemplarul dvs. de chitanță.</p> <p>Verificați ca semnătura de pe chitanță să coincidă cu semnătura aflată pe verso-ul cardului.</p> <p>Returnați cardul clientului împreună cu exemplarul al doilea al chitanței (copia).</p>
---	---

ETAPELE NECESARE UNEI OPERAȚIUNI DE SETARE PLAN DE RATE INTERVAL

- Operațiunea de setare plan de rate interval se poate efectua în acest moment doar pe cardurile de credit BRD sau cardurile de credit ale altor bănci locale ce sunt înrolate în programul planului de rate al organizației emitente.
- Operațiunea de plan de rate cu CARD se poate anula conform aceleiași proceduri ca și anularea unei vânzări.

Solicitați cardul clientului și verificați caracteristicile de securitate conform procedurii de acceptare a cardurilor din contractul de acceptare.



AFIȘAJ PE TERMINAL

Data	ora
TIP TRANZACȚIE	
INITIALIZARE	
SETTLEMENT	
FUNCTII	
MENIU PRINCIPAL	
BINE ATI VENIT	

ACȚIUNE NECESARĂ

În ecranul de așteptare sau de selecție, tastați suma reprezentând valoarea bunurilor/serviciilor achiziționate de client.

TRANZACȚII	
VANZARE	PREAUTH
PLATA FAC.	ANUL. PAUTH
PREPAY	SALECOM
ANULARE	VANZ.+CASH
SOLD	OFFLINE

Navigați până la **VANZARE** și apăsați **“Select”** sau **ENTER**.

AFIŞAJ PE TERMINAL

ACŢIUNE NECESARĂ

VANZARE		
SUMA		
RON XX,XX		
←	ENTER	STERGE

După introducerea sumei dorite apăsați tasta **ENTER**.

VANZARE		
INTRODUCETI SAU TRECETI CARD CLIENT		

Pe ecranul terminalului va apărea mesajul **“INTRODUCETI SAU TRECETI CARD CLIENT”**, iar acesta va aștepta utilizarea unei metode pentru introducerea datelor cardului.

CIP

Se introduce cardul în fanta din partea de jos, unde rămâne până la încheierea tranzacției.

BANDA MAGNETICĂ

Se trece cardul prin fanta din dreapta.

		12.05
PREZENTATI CARD		
RETRAGETI CARD		

Pe ecranul cititorului **CONTACTLESS** va apărea suma și mesajul **“PREZENTATI CARD”**.

CONTACTLESS

Se apropie cardul de cititorul

Contactless  pentru citirea datelor.

Dacă citirea este ok, veți primi mesaj de confirmare.

COMUNICAT		
PROCESEAZA		

Tranzacția se procesează.

AFIȘAJ PE TERMINAL

MODALITATE DE PLATA	
DORITI SA PLATITI IN RATE?	
NU	DA

ACȚIUNE NECESARĂ

Dacă clientul nu dorește plata în rate, se selectează **NU** și se tipărește chitanța.

Dacă clientul dorește plata în rate, se selectează **DA**.

TIPARESTE
CHITANTA

Se tipărește chitanța aferentă planurilor de rate.

NUME COMERCIANT PUNCT DE LUCRU TEL: XXX.XX.XX, FAX: YYY.YY.YY	
TERMINAL:	XXXXXXXX
ID, TERMINAL:	YYYYYYYY
MERCHANT #:	ZZZZZZZZ
VANZARE PLANURI RATE OFERITE VALUTA CARDULUI RON	
PLATA INTEGRALA RON XXX,XX	
PLAN RATE 1	
NR, MINIM RATE	XX
NR, MAXIM RATE	YY
DOBANDA	XX%
PROCENT DOBANDA ANUALA	YY%
SUMA DATORATA	ZZZ
CHITANTA CLIENT PENTRU OPTINE PLAN RATE FIXE	

Se va tipări o listă cu toate tipurile de **PLANURI DE RATE** setate de către emitent.

Această chitanță se tipărește într-un singur exemplar, ce va rămâne la client.

În baza ei, clientul confirmă intervalul planului de rate dorit.

SELECTIE TIP PLAN RATE ->
PLATA INTEGRALA
PLAN RATE 1

Navigarea se face apăsând tastele săgeată stânga și săgeată dreapta, iar pentru selecție apăsați tasta **“Select”** sau **ENTER**.

PLATA INTEGRALĂ poate fi inhibată de către banca emitentă a cardului.

AFIȘAJ PE TERMINAL

NUMAR RATE		
INTRODUCETI NUMARUL DE RATE		
<input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/>		
<-	STERGE	ENTER

ACȚIUNE NECESARĂ

Vanzătorul va introduce numărul de rate din intervalul ales de client, iar pentru selecție apăsați tasta **"Select"** sau **ENTER**.

DETALII RATE	
SUMA:	RON XXX,XX
NR. RATE:	XX
DOBANDA:	YY%
ACCEPTATI?	
NU	DA

Se confirmă **PLANUL DE RATE** dorit de către client și se selectează **DA**.

Dacă se selectează **NU**, se reia întregul proces de la selecția tipului de **PLAN RATE**.

TIPARESTE
CHITANTA

Se tipărește chitanța aferentă selecției planurilor de rate.

NUME COMERCIANT PUNCT DE LUCRU TEL : XXX,XX,XX, FAX: YYY,YY,YY ** CHITANTA CLIENT ** TERMINAL : XXXXXXXX ID. TERMINAL : YYYYYYYY MERCHANT #: ZZZZZZZ ALLMAE *****XXXXX EXP. : ***** 001 - 987 MSI VANZARE BATCH: 0000XX FACTURA: XXXXX DATA: XX,XX,XXXX ORA: XX:XX:XX RRN: XXXXXXXXXXXX COD AUT.: XXXXX P IN SKIPPED TOTAL RON XXX,XX PLATA IN XX RATE DOBANDA XX% X ----- SUNT DE ACORD CU SUMA INSCRISA IN CAMPUL TOTAL I CONFIRM THE TOTAL AMOUNT	
--	--

Se va tipări, în două exemplare (după apăsarea tastei **ENTER**), chitanța tranzacției efectuate.

ATENȚIE: Este necesară obținerea semnăturii clientului pe exemplarul dvs. de chitanță.

Verificați ca semnătura de pe chitanță să coincidă cu semnătura aflată pe verso-ul cardului.

Returnați cardul clientului împreună cu exemplarul al doilea al chitanței (copia).

6.

RETIPĂRIREA UNEI TRANZACȚII

Această operațiune este necesară în cazul în care, din anumite motive, nu dețineți chitanța originală, imprimată în timpul tranzacției și doriți retipărirea acesteia.

1. În urma imprimării unui raport detaliat, după ce ați extras informațiile necesare (Nr. Factură și Suma), urmați aceiași pași ca în procedura de RAPORT, doar că la tipul de raport alegeți RETIPĂRIRE (această opțiune poate fi aleasă și din MENUUL PRINCIPAL).
2. Aici puteți alege dacă retipăriți ultima factură sau orice altă factură din acel BATCH, pentru care va trebui să introduceți numărul.

7.

MESAJE ÎN CAZUL ÎN CARE OPERAȚIUNEA NU SE POATE EFECTUA

(CA URMARE A UNOR ERORI DE COMUNICAȚIE)

Mesaj POS

Observații

**TRANSACTION FAILED:
INCEARCA DIN NOU – CE**

“communication error” – linia telefonică este ocupată/nu este activă sau comunicația cu serverul BRD nu este deschisă.

**TRANSACTION FAILED:
INCEARCA DIN NOU – LC**

“lost carrier” – problemă de comunicație cu linia telefonică sau serverul BRD este ocupat → se verifică linia telefonică sau se așteaptă până când comunicația este restabilă.

**TRANSACTION FAILED:
INCEARCA DIN NOU – ND**

Problemă de comunicație cu nodul concentrator de date (apare de regulă după ce s-a înregistrat una din erorile de mai sus, terminalul are blocat în memorie un REVERSAL și nu îl poate transmite către serverul BRD).

**TRANSACTION FAILED:
INCEARCA DIN NOU – TO**

“timed out” – terminalul nu a primit un răspuns de la HOST în timpul prestabilit.

8.

MESAJE ÎN CAZUL ÎN CARE OPERAȚIUNEA NU A FOST APROBATĂ

Mesaj POS	Observații
FONDURI INSUFICIENTE	Fonduri insuficiente (clientul nu are suma respectivă în cont).
PIN INCORECT	Clientul a introdus greșit PIN-ul.
ANUNTATI EMITENT	Sunați la centrul de autorizare al BRD.
NU ACCEPTATI	Tranzacție nepermisă. Nu efectuați operațiunea. Puteți returna cardul clientului.
CARD PIERDUT/RETINE	Card pierdut – rețineți cardul clientului.
CARD FURAT/RETINE	Card furat – rețineți cardul clientului.
EMITENT INDISPONIBIL	Banca emitentă a cardului nu poate fi contactată pentru obținerea autorizării.
CALL SECURITY	Chemați agentul de pază și rețineți cardul clientului.
CARD INVALID	Card invalid – rețineți cardul.

9.

PRINCIPALELE EVENIMENTE CU CARE VĂ PUTEȚI ÎNTÂLNI ÎN PRACTICĂ

CARD NESEMNAT	<p>Înainte de efectuarea oricărei operațiuni de vânzare, verificați existența semnăturii posesorului, în spațiul destinat pe versoul cardului. În caz contrar, cereți posesorului să semneze cardul în fața dumneavoastră. Pentru securitatea dumneavoastră și a posesorului, vă rugăm să verificați ca semnătura să fie identică cu cea de pe chitanța emisă.</p>
CARD UITAT DE CLIENT	<p>Cardul uitat este posibil să-l păstrați la dumneavoastră pentru o perioadă de maximum două zile. Dacă posesorul se prezintă în acest interval, puteți să-i înapoiați cardul numai după ce ați verificat datele de pe card pe baza unui act de identitate și cu acordul Centrului de Autorizări al BRD – Groupe Société Générale. După acest interval, transmiteți cardul la bancă.</p>
CARD DE CAPTURAT	<p>Dacă primiți mesajul "card de capturat", încercați să rețineți cardul luându-vă toate măsurile de securitate. Dacă întâmpinați probleme din partea posesorului de card, apelați la organele de ordine și contactați imediat banca. Transmiteți cardul prin poștă fără a fi deteriorat sau tăiat, către agenția BRD de care aparțineți, însoțit de avizul de reținere a cardului.</p>

Chitanță VÂNZARE CIP

 **BRD**
GROUPE SOCIETE GENERALE

NUME COMERCIANT
PUNCT DE LUCRU
TEL: XXX.XX.XX; FAX: XXX.XX.XX

TERMINAL: 99889912
ID. TERMINAL: 99889911
COMERCIANT #: 60882001

MCBRDRON
*****4573 EXP.: *****
MCP DPD 2

ATD: A000000041010 MasterCard

VANZARE
BATCH: 000047 FACTURA: 030967
DATA: 21.08.2014 ORA: 10:09:19
RRN: 42307228356 COD AUT.: 030043

TOTAL RON 10,00

PIN VERIFICAT
SEMNATURA DVS. NU MAI ESTE NECESARA

Chitanță ANULARE CIP

 **BRD**
GROUPE SOCIETE GENERALE

NUME COMERCIANT
PUNCT DE LUCRU
TEL: XXX.XX.XX; FAX: XXX.XX.XX

TERMINAL: 99889912
ID. TERMINAL: 99889911
COMERCIANT #: 60882001

MCBRDRON
*****4573 EXP.: *****
MCP DPD 2

ATD: A000000041010 MasterCard

ANULARE
BATCH: 000047 FACTURA: 030967
DATA: 21.08.2014 ORA: 10:11:17
RRN: 42307228356 COD AUT.: 030043

TOTAL RON -10,00

X

SUNT DE ACORD CU SUMA
INSCRISA IN CAMPUL TOTAL
I CONFIRM THE TOTAL AMOUNT

Chitanță VÂNZARE CTLESS

 **BRD**
GROUPE SOCIETE GENERALE

NUME COMERCIANT
PUNCT DE LUCRU
TEL: XXX.XX.XX; FAX: XXX.XX.XX

TERMINAL: 99889912
ID. TERMINAL: 99889911
COMERCIANT #: 60882001

CTLALLMS
*****4573 EXP.: *****
ATD: A000000041010 MasterCard

VANZARE CONTACTLESS
BATCH: 000047 FACTURA: 030969
DATA: 21.08.2014 ORA: 10:10:07
COD AUT.: 102968

TOTAL RON 12,00

* OFFLINE *

NU ESTE NECESARA VERIFICAREA
PRIN PIN SAU SEMNATURA

Chitanță ANULARE CTLESS

 **BRD**
GROUPE SOCIETE GENERALE

NUME COMERCIANT
PUNCT DE LUCRU
TEL: XXX.XX.XX; FAX: XXX.XX.XX

TERMINAL: 99889912
ID. TERMINAL: 99889911
COMERCIANT #: 60882001

CTLALLMS
*****4573 EXP.: *****
ATD: A000000041010 MasterCard

ANULARE CONTACTLESS
BATCH: 000047 FACTURA: 030969
DATA: 21.08.2014 ORA: 10:10:42
COD AUT.: 102968

TOTAL RON -12,00

* OFFLINE *

NU ESTE NECESARA VERIFICAREA
PRIN PIN SAU SEMNATURA

10.

SFATURI UTILE

Pentru siguranța procesului de decontare a tranzacțiilor și evitarea unor pierderi datorită fraudelor este necesară respectarea procedurilor cuprinse în acest ghid, care conține informații prețioase pentru activitatea de acceptare la plată a cardurilor bancare.

STANDARDE VISA ȘI MASTERCARD

Afișarea materialelor promoționale

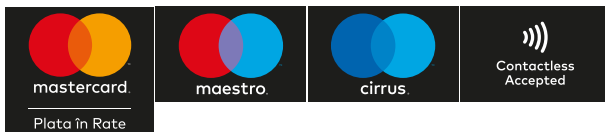
Pentru derularea activității de acceptare a cardurilor în cele mai bune condiții, **BRD - Groupe Société Générale** vă pune la dispoziție cititoare electronice de carduri (POS-uri: "point-of-sale"), precum și autocolante indicând accesul la rețelele internaționale de plăți cu carduri **VISA** și **MASTERCARD**.

Pentru a-i informa pe potențialii clienți, posesori de carduri, că acceptați la plată carduri bancare, autocolantele cu mărcile de acceptare a cardurilor trebuie afișate vizibil, de obicei la intrare (uși și ferestre) și în locul unde se află casa de marcat (ghișeu). Afișarea în locuri vizibile a autocolantelor va atrage într-un timp scurt noi clienți și, în consecință, va asigura o clientelă stabilă.

MARCA DE ACCEPTARE A CARDURILOR VISA



MARCA DE ACCEPTARE MASTERCARD



Onorarea cardurilor

Toate tipurile de carduri naționale și internaționale **VISA/MASTERCARD** trebuie acceptate la plată, dacă corespund regulilor de securitate impuse de organizațiile respective.

Băncile emitente - autohtone sau străine - oferă clienților lor mai multe tipuri de carduri: de exemplu, sub marca **VISA – VISA CLASSIC, BUSINESS/CORPORATE, VISA GOLD/PREMIER, VISA ELECTRON** și altele, iar sub marca **MasterCard Worldwide – MASTERCARD, MAESTRO** și **CIRRUS**. Aceste carduri au prezentări grafice diferite, dar conțin obligatoriu aceleași elemente de securitate. Respectarea procedurilor stabilite de organizațiile internaționale de carduri vă protejează împotriva unor eventuale refuzuri de plată cu care v-ați putea confrunta din partea posesorilor.

Înainte de a accepta un card la plată trebuie să verificați toate caracteristicile de securitate ale acestuia. Pentru a accepta cardul la plată, toate caracteristicile de securitate prezentate mai jos trebuie să fie respectate. În caz contrar, nu acceptați cardul la plată și contactați de urgență Centrul de Autorizare al băncii.

VERIFICAREA ELEMENTELOR DE SECURITATE ALE CARDURILOR ÎN MOMENTUL ÎN CARE SE EFECTUEAZĂ O TRANZACȚIE.

- **Sigla emitentului de carduri** (VISA sau VISA Electron, MasterCard, Maestro etc.)
- **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.
- **Numărul 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 hologramă (față 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 prețipărite sub numărul de card.
- **Numele posesorului 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 forma 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 în România", adică pot fi folosite numai pe teritoriul României. Cardurile ce au înscrisă altă țară decât România nu pot fi acceptate la plată.
- **Elemente de securitate vizibile la lampa cu ultraviolete.** Pentru VISA este vizibil un porumbel în zbor (la fel ca cel din hologramă). Pentru cardurile MasterCard sunt vizibile literele "M" și "C".
- Majoritatea cardurilor pot avea **CIP** încorporat. Acesta nu trebuie să prezinte deteriorări evidente.
- CIP-ul și Banda magnetică nu trebuie să prezinte deteriorări evidente.
- Panelul de semnătură poate avea imprimat în diagonală numele mărcii (VISA, ELECTRON, MASTERCARD, după caz). Nu trebuie să apară cuvântul "VOID". Cardul trebuie să fie semnat pentru a putea compara cu semnătura de pe chitanța de vânzare.
- Pe panelul de semnătură al cardurilor embosate trebuie să fie înscris CVV2 sau CVC2 (un cod unic din 3 cifre) precedat de numărul cardului întreg sau trunchiat.
- Pentru cardurile care au panelul de semnătură mai scurt, codurile CVV2, respectiv CVC2 pot fi poziționate în afară, în dreapta panelului de semnătură.

Când se apelează la autorizarea tip COD 10

- O autorizare de tip Cod 10 este o măsură de siguranță ce permite verificarea validității cardului, fără a alarma clientul.
- Dacă sunt suspiciuni în ceea ce privește cardul prezentat pentru plată sau comportamentul persoanei care a prezentat cardul, contactați Centrul de autorizare al BRD și cereți o autorizare tip COD 10! Se vor urma instrucțiunile primite de la centrul de autorizări.
- O astfel de autorizare se face de obicei când:
 - elementele de securitate nu sunt evidențiate pe card sau nu corespund
 - cele patru cifre din numărul de card prețipărite lipsesc sau sunt diferite față de cifrele embosate
 - clientul refuză să semneze cardul sau semnătura sa de pe card diferă de cea de pe chitanța de vânzare
 - persoana care prezintă cardul la plată are un comportament neobișnuit
- Exemple de comportament neobișnuit:
 - efectuarea unor cumpărături aleatorii fără nicio legătură privind produsele achiziționate, prețul lor etc.
 - încercarea de a vă grăbi în finalizarea tranzacției sau de a vă distrage atenția în momentul tranzacției
 - uneori, efectuarea cumpărăturilor chiar imediat după ora deschiderii sau înainte de închiderea magazinului
 - efectuarea cumpărăturilor în grupuri, persoanele din grup încercând să vă distragă atenția
 - după efectuarea unei cumpărături, clientul se întoarce de îndată pentru achiziționarea altor produse

Operațiunea de vânzare

O operațiune de vânzare prin acceptarea la plată a cardului, denumită în continuare tranzacție, efectuată conform procedurii de acceptare prezentată de bancă vă protejează de eventuale refuzuri de plată primite din partea posesorilor de carduri. Pentru a diminua posibilitatea unor erori ale angajaților dumneavoastră, urmăriți instrucțiunile descrise mai jos și asigurați-vă că aceștia au înțeles acești pași.

Etapele unei tranzacții

ATENȚIE! Din motive de siguranță reciprocă, manipularea cardului de către vânzător se va face numai în prezența posesorului de card. Această precizare figurează și în Ghidul posesorului de card.

1. Posesor card – prezintă cardul și marfa pe care vrea să o achiziționeze sau, după caz, apropie cardul de cititorul Contactless pentru citirea datelor, la punctul de vânzare (casierie).

2. Vanzător:

- Verifică caracteristicile de securitate ale cardului;
- Tastează suma care trebuie autorizată (POS);
- Trece cardul prin POS (după caz);
- Pune la dispoziția clientului dispozitivul pentru introducerea codului PIN;
- Pentru operațiuni contactless < 100 Lei nu este nevoie de introducerea codului PIN;
- Așteaptă afișarea mesajului de autorizare (POS);
- Se asigură că pe chitanță (imprimată de POS) există codul de autorizare;
- Înmânează posesorului copia chitanței și returnează acestuia cardul.

3. Comerciant:

- Efectuează închiderea de zi la operațiunile efectuate la POS, prezentată în Capitolul 8 al primei secțiuni.

4. Banca acceptantă:

- Creditează contul comerciantului cu contravaloarea tranzacțiilor transmise la bancă.

Realizarea unei tranzacții electronice

Avantajele tranzacțiilor electronice:

- Profitul dumneavoastră va crește, concomitent cu îmbunătățirea calității serviciilor către clienți;
- Puteți accepta orice tip de card VISA și MASTERCARD, inclusiv cardurile electronice;
- Veți putea beneficia de o reducere a timpului acordat efectuării tranzacțiilor, a întocmirii centralizatoarelor și a încasării sumelor;
- Veți observa o reducere a numărului de erori care pot apărea în cazul acceptării manuale a cardurilor;
- Se reduce riscul de acceptare a unui card utilizat fraudulos sau contrafăcut, deoarece CIP-ul cardului este citit automat.

Totuși, nu uitați să verificați caracteristicile de securitate explicate la paginile anterioare.

Aveți nevoie de:

- POS: Acesta înregistrează automat pe chitanță toate informațiile despre cardul cu care se efectuează plata, precum și pe acelea referitoare la comerciant;
- Consumabile (role, riboane) pentru POS: Asigurați-vă că aveți în stoc un număr suficient de role și comandați-le, din timp;
- Cardul cumpărătorului.

Cum procedați?

Procedura pas cu pas este prezentată detaliat în Capitolul 2.

Principalele etape sunt următoarele:

- Solicitați cardul clientului și verificați caracteristicile de securitate ale acestuia;
- Alegeți valuta în care se va efectua tranzacția;
- Apropiați cardul de terminalul Contactless/introduceți cardul cu CIP în fanta din partea de jos a POS-ului pentru a permite citirea/treceți cardul cu banda magnetică prin fanta din dreapta a POS-ului o singura dată;
- Tastați suma reprezentând valoarea bunurilor/serviciilor achiziționate de client;
- Dacă pe ecranul POS-ului va apărea mesajul "AȘTEAPTĂ PIN", puneți la dispoziția clientului PIN PAD-ul pentru ca acesta să-și poată tasta PIN-ul;
- Așteptați ca POS-ul să apeleze automat centrul de autorizare al băncii pentru aprobarea tranzacției;
- Verificați concordanța dintre primele și ultimele patru cifre ale numărului de cod al cardului și cele înscrise pe chitanța de vânzare;
- Dacă este necesar, rugați clientul să semneze pe chitanța de vânzare în fața dumneavoastră;
- Verificați ca semnătura de pe chitanță să coincidă cu semnătura aflată pe verso-ul cardului;
- Returnați cardul clientului împreună cu exemplarul al doilea al chitanței de vânzare.

Precauții:

- Nu treceți cardul prin fanta POS-ului în ambele direcții – aceasta împiedică citirea corectă a benzii magnetice;
- Verificați că CIP-ul cardului nu este deteriorat;
- În cazul cardului cu CIP, se introduce cardul în fanta din partea de jos, unde rămâne până la încheierea tranzacției;
- Nu înclinați cardul;
- Dacă banda magnetică/CIP nu a fost citit, încercați încă o dată. Dacă banda magnetică/CIP nu este citit nici a două oară, rugați clientul să contacteze banca emitentă a cardului pentru detalii suplimentare;
- Păstrați întotdeauna cititorul curat, fără zgârieturi, fără scame sau praf. Curățați cât mai des capul cititorului cu o cârpă moale;
- Dacă aveți dispozitive magnetice (cum ar fi dispozitive antifurt), montați-le cât mai departe de aria în care este păstrat POS-ul.

NU UITAȚI! În cazul în care aveți ca obiect de activitate CAZINO sau la solicitarea expresă a băncii, pe chitanță trebuie să completați:

- primele 4 cifre ale BIN-ului, care trebuie să coincidă cu primele 4 cifre ale codului cardului. Acest lucru este dovada faptului că ați verificat îndeplinirea acestei reguli.

Chitanțe incorect completate:

- Numărul de card invalid: dacă numărul cardului nu coincide cu cel de pe chitanța POS-ului, tranzacția nu trebuie finalizată; Sunați Centrul de Autorizări al băncii și solicitați COD 10.

Anularea operațiunii:

- Dacă imediat după efectuarea tranzacției la POS sau până la închiderea de zi ați constatat că ați greșit tranzacția, puteți efectua o operațiune de anulare a acesteia prin selectarea opțiunii anulare din meniul POS.

Operațiunea de schimb sau returnare de bunuri

Aceasta reprezintă operațiunea prin care un posesor de card renunță la bunurile achiziționate și dorește returnarea banilor.

Fiecare comerciant își poate stabili propriile reguli în ceea ce privește returnarea bunurilor cumpărate de clienții săi. Pentru protecția dvs. (plăți neonorate, în cazul cardurilor frauduloase), nu returnați numerar atunci când bunurile plătite cu un card sunt returnate. De exemplu: o persoană deține fraudulos un card bancar (furat sau pierdut) și achiziționează bunuri, utilizând acest card; apoi le returnează și obține o rambursare în numerar de la dvs. Atunci când posesorul legitim al cardului face o plângere referitoare la această plată pe care nu o recunoaște, plata poate fi refuzată de banca emitentă a cardului. În consecință, puteți pierde atât suma pe care ați returnat-o în numerar, cât și pe cea transmisă spre decontare la banca emitentă.

Dacă produsele sunt returnate în aceeași zi, se poate efectua anularea tranzacției direct pe terminalul POS (înainte de generarea settlement-ului), iar dacă produsele nu se returnează în aceeași zi, atunci rectificarea operațiunilor plătite prin modalitate "card", se realizează prin contactarea Băncii.

Încasarea tranzacțiilor

Tranzacții efectuate pe POS: Transmiterea tranzacțiilor efectuate pe POS se face online la sfârșitul zilei sau atunci când se dorește închiderea de zi. POS-ul asigură această funcție, deci nu mai este necesar să se trimită prin poștă jurnalul tranzacțiilor.

REFUZUL DE PLATĂ – cum să-I evităm:

Un refuz de plată este o tranzacție returnată (fără a fi onorată) către bancă, de către banca emitentă, datorată unei anumite probleme (dispută, greșeală sau o tranzacție incorectă).

Majoritatea refuzurilor de plată se produc datorită nerespectării, la punctul de vânzare, a procedurilor corecte de acceptare. Refuzurile de plată vă pot diminua profiturile. Banca poate returna tranzacția către dvs., deci dvs. sunteți cel care va pierde atât suma tranzacției efectuate, cât și bunurile pe care le-ați vândut.

Cunoașterea procedurilor legate de efectuarea de tranzacții de către dvs. și angajații dvs., precum și aplicarea corectă a acestora vă scutesc de aceste neplăceri.

Tranzacții nepermise (nu veți efectua tranzacții sub nicio formă în următoarele situații):

- Semnătura lipsă sau interpretabilă – dacă posesorul nu semnează sau dacă semnătura nu este asemănătoare cu cea de pe card, refuzați să încheiați tranzacția;
- Card invalid – un card nu trebuie utilizat înainte de data intrării în vigoare “VALID FROM” sau după data expirării “GOOD THRU” sau “EXPIRES END”;
- Finalizare tranzacție cu eliberare bunuri, deși tranzacția nu a fost aprobată (ex. mesaj pe chitanță: Fonduri insuficiente, Tranzacție nefinalizată etc).

Minim/maxim

Nu trebuie să stabiliți limite minime sau maxime pentru bunurile/serviciile pe care clienții doresc să le achiziționeze. Acest lucru poate să afecteze relația dvs. cu clienții, ulterior chiar să vă diminueze vânzările.

GLOSAR DE TERMENI

- 1. Acceptarea cardului la plată** - modalitate de încasare a valorii bunurilor și serviciilor vândute prin acceptarea ca mijloc de plată a unui card prezentat de un posesor autorizat și decontarea acesteia de către banca dvs., în condițiile stipulate în contractul de acceptare încheiat cu banca.
- 2. BIN** – numărul unic de identificare al unei bănci emitente de carduri care, de regulă, este imprimat pe fața cardului și este reprezentat de primele 6 cifre ale codului de card.

- 3 CARD** sau **carte de credit** – un instrument de plată sub forma unei cartele plastice/sticker/breloc/SIM NFC care prezintă caracteristici de securitate specifice și care permite posesorului său de drept să achite contravaloarea bunurilor sau serviciilor furnizate de un comerciant acceptant. Cardul poate fi:
- **ELECTRONIC** – card ce poate fi utilizat numai în mediu electronic (terminale de plată electronice și bancomate) prin citirea benzii magnetice a cardului și, de regulă, prin introducerea codului unic de identificare al posesorului (PIN).
 - **EMBOSAT** – card ale cărui caracteristici de identificare ale posesorului sunt imprimate în relief.
 - **NAȚIONAL** – card emis de bănci autohtone (inclusiv sucursale locale ale băncilor străine).
 - **INTERNAȚIONAL** – card emis în străinătate de bănci și instituții financiare străine.
- 4. POS** – terminal electronic de plată utilizat pentru acceptarea cardurilor în mediu electronic.
- 5. PIN PAD** – tastatura specială pentru introducerea codului personal de identificare al posesorului (PIN).
- 6. Plata Contactless** – permite realizarea foarte rapidă a plăților de mică valoare, fără a mai fi necesară tastarea codului PIN sau semnarea chitanței. Plățile pot fi realizate pentru orice sumă, cu autorizare prin cod PIN, în cazul afișării de către aparatul POS a unei astfel de solicitări. Autorizarea prin cod PIN este necesară pentru sume de cel puțin 100 RON și, conform setărilor băncilor emitente ale cardurilor, și pentru operațiuni cu sume mai mici de 100 RON.

Centru autorizări vocale:



021/260.18.30

021/260.18.31

021/260.18.32

Asistență tehnică SERVUS:



021/312.97.34

Echipa

BRD Groupe Société Générale

 ti stă la dispoziție



 n agențiile BRD



Prin MyBRD Contact

0800.803.803, număr TelVerde gratuit în rețeaua Telekom

021 302 61 61, număr apelabil din orice rețea de telefonie

***BANCA (*22622)**, număr apelabil din orice rețea de telefonie



Pe website

www.brd.ro



GRUPE SOCIETE GENERALE