



ΤΟ ΡΙΝ ΜΑΣ * * * *
ΕΙΝΑΙ Η ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΜΑΣ



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΝΩΣΗ ΤΡΑΠΕΖΩΝ



Δύο χρόνια μετά τη μετάβαση στις έξυπνες κάρτες (Chip) και στην Ελλάδα, οι ελληνικές Τράπεζες, *σταδιακά*, από την **1η Ιουλίου 2011 υιοθετούν τη χρήση του προσωπικού τετραψήφιου αριθμού PIN για τις συναλλαγές αγορών των κατόχων-πελατών τους με πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες**. Το PIN που θα χρησιμοποιείται στις αγορές είναι ίδιο με το PIN που χρησιμοποιεί ο πελάτης στις αναλήψεις μετρητών από τα ATM των τραπεζών. Ο πελάτης θα καλείται να πληκτρολογήσει τον τετραψήφιο αριθμό του στο POS. Με δεδομένο ότι η μετάβαση θα είναι σταδιακή, θα υπάρχουν σε κυκλοφορία κάρτες που δε θα ζητούν πληκτρολόγηση PIN και θα απαιτείται υπογραφή του αποκόμματος της συναλλαγής που εκδίδει το POS. Σε κάθε περίπτωση, αν απαιτείται η χρήση του PIN για την ολοκλήρωση της συναλλαγής, το POS θα ζητήσει την πληκτρολόγησή του.

Η επιχείρηση θα πρέπει να προτρέπει τους πελάτες να κάνουν τις αγορές τους χρησιμοποιώντας το PIN τους. Οι πελάτες θα πρέπει να εισάγουν **ΜΟΝΟΙ** τους το PIN τους. Το προσωπικό δεν πρέπει **ΠΟΤΕ** να πληκτρολογεί το PIN εκ μέρους του πελάτη ή να ζητάει από τον πελάτη να αποκαλύψει τον προσωπικό τετραψήφιο αριθμό του. Είναι σημαντικό ο πελάτης να μπορεί να πληκτρολογήσει εύκολα το PIN του.

Γιατί να δέχεστε κάρτες με Chip & PIN

- Αυξάνεται η ασφάλεια της επιχείρησης, εφόσον δεν απαιτείται πλέον έλεγχος ταυτοποίησης του καρτούχου και πιστοποίηση του γνήσιου της υπογραφής του.
- Αυξάνεται περαιτέρω η ασφάλεια για τον κάτοχο και την επιχείρηση, αφού μόνο ο κάτοχος της κάρτας γνωρίζει το PIN.
- Αυξάνεται η ταχύτητα ολοκλήρωσης της συναλλαγής, η οποία μπορεί να εγκριθεί και από το ίδιο το POS (offline).
- Επιτυγχάνεται εξοικονόμηση χρόνου και λειτουργικού κόστους εφόσον η χρήση του PIN εξαλείφει την ανάγκη υπογραφής και ελέγχου της απόδειξης πληρωμής από το προσωπικό.
- Ο πελάτης έχει τον απόλυτο έλεγχο των συναλλαγών του, γεγονός που ενισχύει την εμπιστοσύνη του στις πληρωμές με κάρτες.



Βασικές οδηγίες συναλλαγών με κάρτες

Οι Chip κάρτες θα πρέπει να εισάγονται στην ειδική υποδοχή του POS και να μην **αφαιρούνται καθ' όλη τη διάρκεια της συναλλαγής**. Όταν ολοκληρώνεται η συναλλαγή εμφανίζεται σχετικό μήνυμα για την αφαίρεση της κάρτας.

CHIP ΚΑΡΤΕΣ (χωρίς χρήση PIN)

- Ενημερώστε τον πελάτη για το συνολικό κόστος της συναλλαγής.
- Τοποθετήστε την κάρτα στο POS και ακολουθήστε τις οδηγίες που αναγράφονται στην οθόνη του (π.χ. εισαγωγή ποσού, δόσεις, κ.λπ.).
- Όταν σας δοθεί η σχετική οδηγία από το POS, αφαιρέστε την κάρτα από την ειδική υποδοχή.
- Ζητήστε από τον πελάτη να υπογράψει το απόκομμα της συναλλαγής που εκδίδει το POS (αντίγραφο για την επιχείρηση).
- Προχωρήστε στην ταυτοποίηση του κατόχου και στον έλεγχο των χαρακτηριστικών ασφαλείας της κάρτας ακολουθώντας τις οδηγίες που σας έχουν δοθεί από την Τράπεζα συνεργασίας σας.
- Δώστε το απόκομμα της συναλλαγής που εκδίδει το POS (αντίγραφο για τον πελάτη) και την κάρτα στον πελάτη.

CHIP ΚΑΡΤΕΣ (με χρήση PIN)

- Ενημερώστε τον πελάτη για το συνολικό κόστος της συναλλαγής.
- Τοποθετήστε την κάρτα στο POS και ακολουθήστε τις οδηγίες που αναγράφονται στην οθόνη του (π.χ. εισαγωγή ποσού, δόσεις, κ.λπ.).
- Το POS θα ζητήσει να πληκτρολογήσει ο πελάτης το PIN του.

Μην ξεχνάτε ότι το PIN του πελάτη είναι ο μυστικός τετραψήφιος αριθμός που τον γνωρίζει μόνο ο πελάτης και θα πρέπει να πληκτρολογείται ΜΟΝΟ από τον ίδιο.

- Όταν σας δοθεί η σχετική οδηγία από το POS, αφαιρέστε την κάρτα από την ειδική υποδοχή.
- Δώστε το απόκομμα της συναλλαγής που εκδίδει το POS (αντίγραφο για τον πελάτη) και την κάρτα στον πελάτη.

Όταν χρησιμοποιείται το PIN δεν απαιτείται η επίδειξη ταυτότητας και δεν χρειάζεται ο πελάτης να υπογράψει την απόδειξη. Απαιτείται μόνο ο έλεγχος των χαρακτηριστικών ασφαλείας της κάρτας.

Χρήσιμες συμβουλές για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών της επιχείρησής σας

- * Τοποθετήστε το POS στο ταμείο ή σε κάποιο σημείο κοντά σε αυτό, έτσι ώστε οι πελάτες σας να έχουν πρόσβαση στο πληκτρολόγιο του POS ή της σχετικής συσκευής PIN PAD που σας έχει προμηθεύσει η Τράπεζα συνεργασίας σας για τον σκοπό αυτό.
- * Εξασφαλίστε ότι πελάτες με ειδικές ανάγκες έχουν εύκολη πρόσβαση στο POS.
- * Εξασφαλίστε το απόρρητο του PIN:
 - Το POS δεν πρέπει να βρίσκεται εκτεθειμένο στο οπτικό πεδίο της κάμερας ασφαλείας.
 - Το προσωπικό δεν πρέπει ΠΟΤΕ να πληκτρολογεί το PIN εκ μέρους του πελάτη ή να ζητάει από τον πελάτη να αποκαλύψει το PIN του.
 - Κατά τη διάρκεια της συναλλαγής, το προσωπικό και οι επόμενοι πελάτες θα πρέπει να βρίσκονται σε απόσταση ασφαλείας ώστε να μη μπορούν να δουν την πληκτρολόγηση του PIN.
- * Στην περίπτωση που ο πελάτης ξεχάσει το PIN του, μπορείτε να του επισημάνετε ότι πρόκειται για τον ίδιο τετραψήφιο αριθμό που χρησιμοποιεί για τις αναλήψεις μετρητών από ATM. Διαφορετικά θα πρέπει να απευθυνθεί στην Τράπεζά του.
- * Αν ο πελάτης πληκτρολογήσει το PIN του λανθασμένα (συνήθως υπάρχει περιθώριο για 3 προσπάθειες) η συναλλαγή θα απορριφθεί. Για την ολοκλήρωση της συναλλαγής θα πρέπει να ζητηθεί από τον πελάτη εναλλακτικός τρόπος πληρωμής.

- * Στην περίπτωση που το POS δε ζητάει PIN, το προσωπικό πρέπει να είναι ιδιαίτερα προσεκτικό γιατί το απόκομμα της συναλλαγής που εκδίδει το POS χρειάζεται να υπογραφεί από τον πελάτη. Σε αυτές τις περιπτώσεις, το προσωπικό θα πρέπει να προβεί σε έλεγχο ταυτοποίησης και γνησιότητας της υπογραφής. Σε κάθε περίπτωση, θα πρέπει να ακολουθούνται πιστά οι οδηγίες της οθόνης του τερματικού.



Πιθανές συχνές ερωτήσεις

1. Γιατί πρέπει να δέχομαι Chip και PIN κάρτες;

Οι Chip και PIN κάρτες δημιουργήθηκαν για να υπάρχει μεγαλύτερη ασφάλεια κατά τη διενέργεια των συναλλαγών με κάρτες. Με την Chip κάρτα δεν είναι δυνατή η αντιγραφή των στοιχείων της, ενώ με το PIN υπάρχει ένα επιπλέον επίπεδο ασφάλειας αφού το γνωρίζει μόνο ο κάτοχος της κάρτας. Επίσης, αυξάνεται η ταχύτητα ολοκλήρωσης της συναλλαγής, εφόσον δεν απαιτείται έλεγχος ταυτότητας και του γνήσιου της υπογραφής του κατόχου στο απόκομμα της συναλλαγής που εκδίδει το POS.

2. Μπορούν τα υπάρχοντα POS να δεχτούν Chip και PIN κάρτες;

Στη συντριπτική τους πλειοψηφία ΝΑΙ. Για περισσότερες λεπτομέρειες επικοινωνήστε με την Τράπεζα συνεργασίας σας.

3. Τι γίνεται στην περίπτωση όπου ο κάτοχος εισάγει λάθος αριθμό PIN;

Σε περίπτωση που ο κάτοχος εισάγει λάθος το PIN του θα καθοδηγηθεί από το POS να το επανεισάγει. Εάν ο κάτοχος πληκτρολογήσει 3 διαδοχικές φορές λάθος τον αριθμό PIN τότε η κάρτα του θα μπλοκαριστεί και δε θα μπορεί να χρησιμοποιηθεί. Σε αυτή την περίπτωση ενημερώστε τον πελάτη ότι θα πρέπει να απευθυνθεί στην Τράπεζά του.

4. Τι γίνεται στην περίπτωση όπου ο κάτοχος έχει ξεχάσει τον αριθμό PIN;

Υπενθυμίστε στον πελάτη σας ότι το PIN είναι το ίδιο με αυτό που χρησιμοποιεί για αναλήψεις μετρητών από ΑΤΜ. Στην περίπτωση που ο πελάτης σας εξακολουθεί να μη θυμάται το PIN του ενημερώστε τον ότι θα πρέπει να απευθυνθεί στην Τράπεζά του.

5. Τι γίνεται στην περίπτωση που ο κάτοχος ζητήσει την πληκτρολόγηση του PIN από το προσωπικό της επιχείρησης;

Το προσωπικό δεν πρέπει ΠΟΤΕ να πληκτρολογεί το PIN εκ μέρους του πελάτη ή να ζητάει από τον πελάτη να αποκαλύψει το PIN του.

6. Αλλάζει κάτι στη διαδικασία κλεισίματος πακέτου;

Όχι, δεν υπάρχει καμία διαφοροποίηση σε σχέση με την ισχύουσα ακολουθούμενη διαδικασία.