

Wsparcie dla klientów First Data Polcard w czasie pandemii COVID-19

Drodzy Klienci,

zdajemy sobie sprawę, że ograniczenia w funkcjonowaniu wielu branż związane z pandemią COVID-19 stanowią dla Państwa firmy wyzwanie biznesowe, logistyczne i finansowe. W trosce o dobro Państwa biznesu First Data Polcard jest gotowa wspierać go w trudnych czasach, dzieląc się pomocnymi informacjami i zasobami. Uważnie monitorujemy zmiany spowodowane rozwojem COVID-19 i chcemy podkreślić, że zdrowie i bezpieczeństwo naszych Klientów stanowi dla nas najwyższy priorytet.

Pragniemy zapewnić o naszym wsparciu dla Państwa firmy. W przypadku jakichkolwiek potrzeb lub pytań jesteśmy otwarci na indywidualne omawianie wszelkich wniosków, które mogą pomóc Państwu w tym wymagającym okresie. Zachęcamy do kontaktu z Centrum Obsługi Klienta: 22 515 30 05.

Jak utrzymać sprzedaż w trakcie pandemii COVID-19

W okresie ograniczonego lub niemożliwego przyjmowania płatności w miejscu prowadzenia działalności rekomendujemy uruchomienie sprzedaży zdalnej przez internet.

Rozpocznij sprzedaż w internecie

Jeżeli wprowadzone ograniczenia uniemożliwiły działalność Twojej firmie lub znacząco ograniczyły obroty – rozpocznij internetową sprzedaż towarów, które możesz wysyłać klientom z własną dostawą, pocztą lub przesyłką kurierską. Postaraj się dotrzeć do klientów z informacją, że wciąż mogą u Ciebie kupować – bez wychodzenia z domu – przez internet.

Aby tak się stało, potrzebujesz strony internetowej, która będzie prezentować Twoją ofertę. Jako klient First Data Polcard do przyjmowania płatności przez internet możesz wykorzystać nasze najnowsze rozwiązanie – **Generator Linków**. Dzięki niemu wyślesz klientom bezpieczny link do płatności dowolnie wybraną metodą bezgotówkową – m.in. kartą, BLIKIEM lub przelewem. To najlepszy sposób na szybkie uruchomienie sprzedaży online, kiedy liczy się jak najsprawniejsze przywrócenie działalności ograniczonej przez pandemię.

Aby zacząć korzystać z Generators Linków, skontaktuj się z naszym Centrum Obsługi Klienta: 22 515 30 05.

Jak zachować bezpieczeństwo w trakcie pandemii COVID-19?

Jeżeli Twoja działalność nie została zakłócona ograniczeniami – zadбай o bezpieczeństwo pracowników i klientów w punkcie sprzedaży.

Jak czyścić i dezynfekować terminal?

1. Zanim zaczniesz czyszczenie, wyłącz terminal i odłącz od zasilania.
2. Do czyszczenia terminala używaj delikatnej szmatki z mikrofibry.
3. Najpierw przetrzyj urządzenie tkaniną lekko zwilżoną wodą.
4. Do dezynfekcji obudowy, klawiatury i ekranu urządzenia użyj szmatki nasączonej 70-procentowym roztworem alkoholu izopropylowego. Roztwór rozpylaj na tkaninę, a nie bezpośrednio na urządzenie. Nie używaj materiałów ściernych ani na bazie rozpuszczalnika.
5. Unikaj używania zbyt dużej ilości roztworu, aby zapobiec przedostaniu się alkoholu lub wody do środka. Okolice otworów, przycisków gniazdek i czytników kart przecieraj suchą szmatką.
6. Pozostaw terminal do całkowitego wyschnięcia przed ponownym uruchomieniem.
7. Zapoznaj się z instrukcją wideo jak dezynfekować terminal na [kanale YouTube First Data Polcard](#).

Jeżeli uruchomiłeś sprzedaż w internecie – zadбай o bezpieczeństwo danych!

O czym powinienś pamiętać?

1. Regularnie aktualizuj oprogramowanie antywirusowe na urządzeniu, które wykorzystujesz do sprzedaży i obsługi klientów w internecie.
 2. Edukuj siebie i pracowników na temat zagrożenia ze strony cyberprzestępców – prób wyłudzenia danych i instalacji złośliwego oprogramowania przez e-maile, SMS-y i Facebooka.
 3. Śledź na bieżąco informacje na powyższy temat, ponieważ aktywność cyberprzestępców znacząco wzrosła od czasu ogłoszenia pandemii i wprowadzenia ograniczeń.
 4. Zanim wyślesz towar – upewnij się, że wszystkie płatności zostały w pełni autoryzowane.
 5. Zachowaj czujność i zgłaszaj do First Data Polcard wszystkie podejrzane zdarzenia: 22 515 30 05.
-

Najczęściej zadawane pytania

1. W związku z COVID-19 nie prowadzę działalności. Na jakie wsparcie First Data Polcard mogę liczyć?

Każdego klienta traktujemy indywidualnie. Jeśli Państwa sprzedaż dotknęły ograniczenia COVID-19, skontaktuj się z naszym Centrum Obsługi Klienta: 22 515 30 05.

2. Moja umowa na darmowy terminal z Polski Bezgotówkowej dobiega końca. Przez COVID-19 jest nieużywany. Czy mogę liczyć na przedłużenie umowy?

Z myślą o przedsiębiorcach, których dotknęły skutki ograniczeń w handlu i usługach First Data Polcard dołączyła do inicjatywy Fundacji Polska Bezgotówkowa mającej na celu wydłużenie okresu finansowania bezpłatnego terminala do końca czerwca 2020. Z tej pomocy mogą skorzystać wszystkie firmy, których udział w Programie Polska Bezgotówkowa dobiega końca w terminie od 1 marca do 31 maja br.

3. Moja firma jest otwarta. Jak zachować bezpieczeństwo pracowników i klientów w trakcie przyjmowania płatności?

Jeżeli Twoja firma nie została objęta ograniczeniami, przyjmowanie płatności bezgotówkowych jest jak najbardziej wskazane, a w szczególności – przyjmowanie płatności zbliżeniowych, które ograniczają fizyczny kontakt pomiędzy kasjerem, klientem i terminalem.

- W tym celu podniesiony został limit transakcji zbliżeniowych bez PIN-u z 50 do 100 zł.
- Rekomendujemy, by zachęcać klientów do korzystania z płatności bezgotówkowych, a w szczególności zbliżeniowych – kartą, smartfonem, zegarkiem.

Twój klient może być czasem poproszony o podanie PIN-u, nawet jeśli kwota do zapłacenia zbliżeniowo jest mniejsza niż 100 zł. Wynika to z nowych unijnych przepisów bezpieczeństwa dotyczących silnego uwierzytelniania klientów podczas transakcji płatniczych (ang. *Strong Customer Authentication – SCA*).

Pamiętaj o dezynfekcji terminala lub PIN pada po każdej transakcji! Sprawdź, jak to zrobić, w [instrukcji wideo na kanale YouTube First Data Polcard](#)

4. Moja firma jest zamknięta. Czy i jak mogę przyjmować płatności poza lokalizacją firmy?

Jeżeli Państwa firma z powodu nałożonych ograniczeń nie może obsługiwać klientów na miejscu, warto wykorzystać dostępne możliwości przyjmowania płatności poza lokalizacją firmy:

- Do obsługi płatności w dostawie rekomendujemy wykorzystanie terminali przenośnych Polcard.
- Do obsługi płatności przez internet – rekomendujemy rozwiązanie Generator Linków.

Aby poznać ofertę terminali przenośnych lub zacząć korzystać Generatora Linków, skontaktuj się z naszym Centrum Obsługi Klienta: 22 515 30 05.

5. Otrzymuję reklamacje (chargeback) z powodu COVID-19 – co mam zrobić?

O każdej reklamacji informujemy Państwa pisemnie, podając jej przyczynę, wymagany czas odpowiedzi oraz adres zwrotny, na który należy ją przesłać. W przypadku jakichkolwiek pytań lub wątpliwości prosimy o kontakt na adres e-mail wskazany w korespondencji lub telefonicznie w Centrum Obsługi Klienta pod numerem 22 515 30 05.

6. Czy rząd przygotował wsparcie dla firm dotkniętych COVID-19?

Rządowe wsparcie dla przedsiębiorców nosi nazwę Tarcza Antykryzysowa. Tarcza to pakiet rozwiązań przygotowanych przez rząd w celu stabilizacji polskiej gospodarki o szacunkowej wartości 212 mld złotych – to blisko 10% PKB. Więcej informacji o rządowej pomocy znajduje się na stronie <https://www.gov.pl/web/tarczaantykryzysowa>

Bądźmy razem!

Bliska współpraca i rzetelna informacja stanowią najlepszą ochronę w niepewnych czasach. Jako zaufany partner biznesowy Państwa firmy deklarujemy pomoc i wsparcie. Jeśli mają Państwo pytania lub wątpliwości prosimy o kontakt z naszym Centrum Obsługi Klienta: 22 515 30 05.

Przedstawione powyżej treści zostały opublikowane wyłącznie w celach informacyjnych i mogą ulec zmianie.