

 Instrukcja

Przewodnik po usługach

Skrócona
instrukcja obsługi

Zobacz, co potrafi Twój terminal.
Odkryj usługi, które pomogą rozwinąć
Twój biznes. Dowiedz się, jak z nich
korzystać. Poznaj najważniejsze
informacje na temat kart płatniczych,
płatności bezgotówkowych
i bezpieczeństwa transakcji.

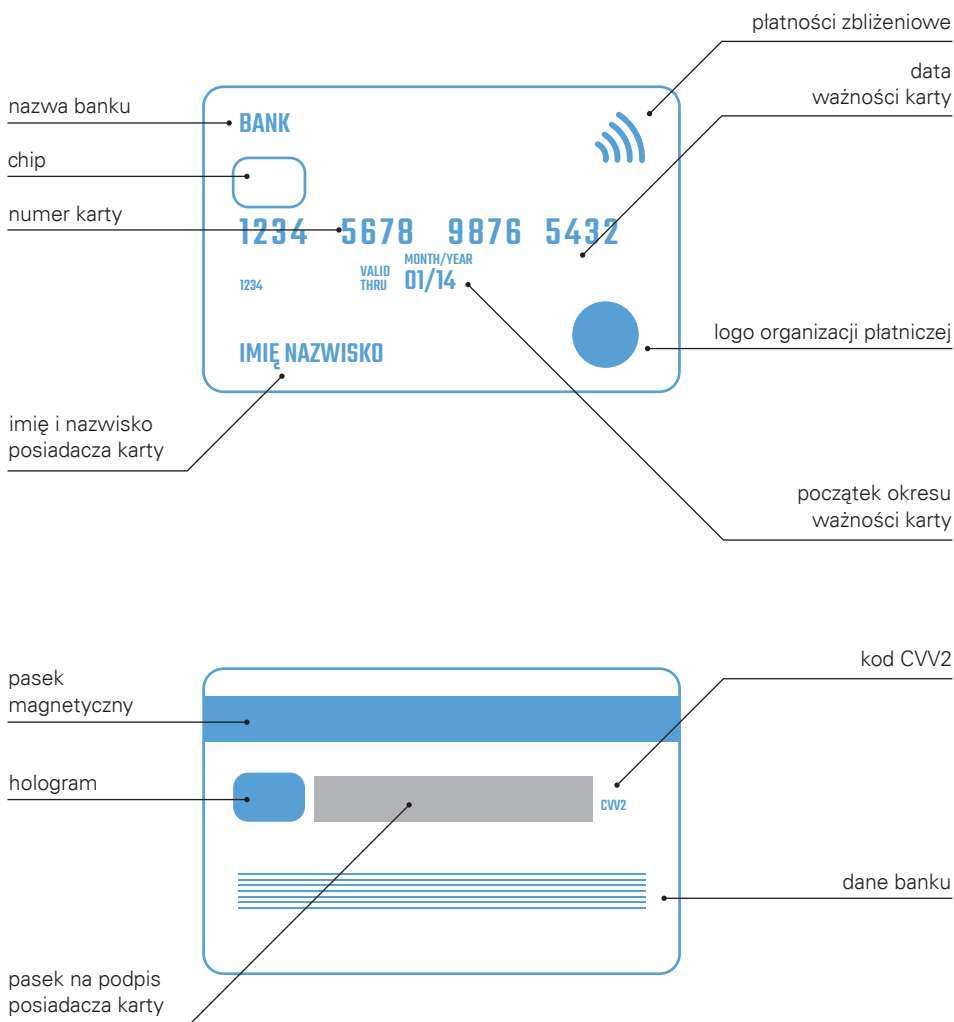
Zaczynamy!

Wprowadzenie	4
Jak wygląda karta płatnicza	5
Najpopularniejsze karty płatnicze	6
Rodzaje transakcji	7
Formy płatności dostępne na Twoim terminalu	8
Bezpieczeństwo	9
Przewodnik po usługach	12
Logo	13
Terminal jak bankomat (cash back)	14
Płatność w walucie karty (DCC)	15
Napiwek	16
Zarządzanie kasjerami	17
BLIK	18
Karta przedpłacona	19
Doładowania telefonów	20
Płatność bez obecności karty (MOTO)	21
Usługi dla hoteli i wypożyczalni	22
Usługi dostępne na terminalu	23
Płatności internetowe VPOS	25

Wprowadzenie

Jak wygląda karta płatnicza

Wszystkie karty płatnicze opatrzone są logo organizacji kartowej, hologramem i zabezpieczeniem ultrafioletowym. Większość kart spotykanych na rynku posiada mikroprocesor (chip), pasek magnetyczny oraz możliwość płacenia w trybie zbliżeniowym.



Najpopularniejsze karty płatnicze

Na rynku jest wiele różnych kart. Do najbardziej popularnych należą:



Karty Visa

Najczęściej spotykane karty Visa to: Visa Classic, Visa Business, Visa Gold, Visa Platinum, Visa Infinite, Visa Electron, Visa prepaid



Karty Mastercard

Najpopularniejsze karty Mastercard to: Mastercard i Maestro



Karty AMERICAN EXPRESS

Organizacja kartowa American Express wydaje karty dla osób fizycznych i korporacji.



Karty Diners Club

Diners Club wydał pierwszą kartę płatniczą na świecie. Obecnie właścicielem tej marki jest Discover Financial Services.



Karty JCB

Karty sygnowane znakiem organizacji JCB (Japan Credit Bureau) nie są w Polsce wydawane, jednak są w pełni akceptowane w sieci terminali PolCard.



China UnionPay

Karty marki China Union Pay.

Rodzaje transakcji

Istnieją 3 sposoby odczytywania danych z karty przez terminal płatniczy:

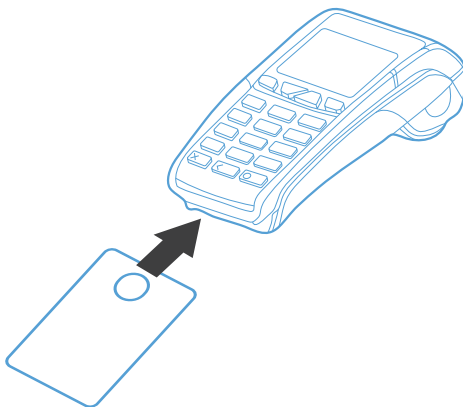
Karta zbliżeniowa

w przypadku kwoty powyżej
100 PLN potwierdzana kodem PIN



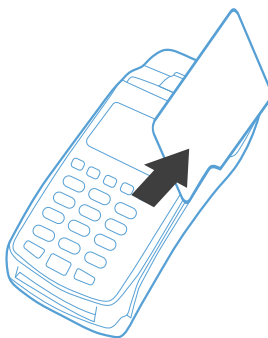
Karta z mikroprocesorem

potwierdzana kodem PIN
bądź podpisem



Karta z paskiem magnetycznym

potwierdzana kodem PIN
bądź podpisem

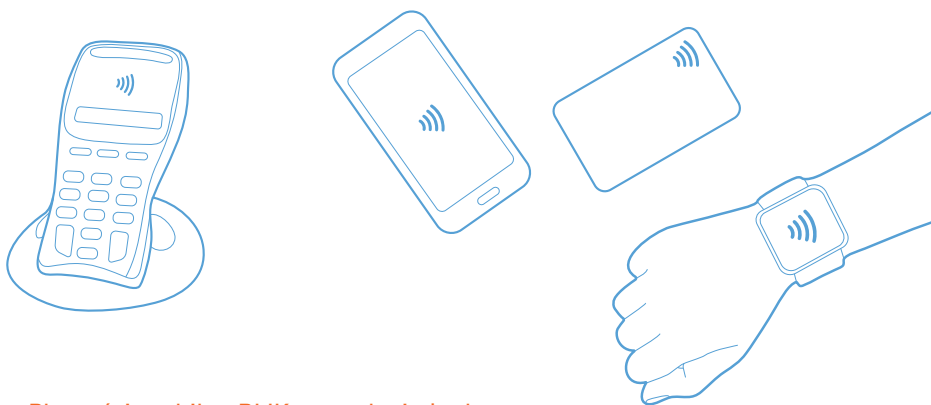


Formy płatności dostępne na Twoim terminalu

Na terminalu można przyjmować różne płatności bezgotówkowe.

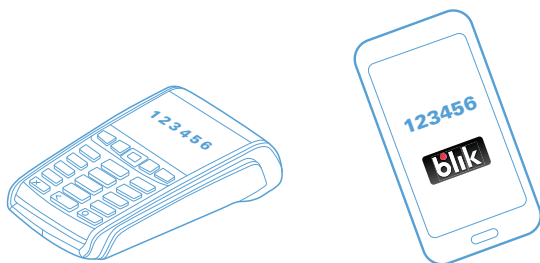
Płatności zbliżeniowe telefonem/zegarkiem/breloczkiem

Terminal płatniczy obsługuje m.in. płatności kartą, smartfonem, zegarkiem czy breloczkiem. We wszystkich nośnikach transakcja przebiega identycznie. Płatności powyżej 100 PLN wymagają zatwierdzenia kodem PIN.



Płatności mobilne BLIK przy użyciu kodu

BLIK umożliwia dokonywanie płatności w terminalu płatniczym przy użyciu smartfona zbliżeniowo lub za pomocą kodu jednorazowego, wygenerowanego w telefonie klienta z aplikacji jego banku. Aby zrealizować płatność, wystarczy zbliżyć odblokowany telefon lub wprowadzić kod do terminala.





Bezpieczeństwo

Rozwiązania płatnicze Fiserv są certyfikowane i spełniają najwyższe standardy bezpieczeństwa.

Poznaj kilka podstawowych zasad bezpieczeństwa, na które powinienś zwracać uwagę podczas realizacji płatności kartą:



Nie należy dzielić („rozbijać”) kwoty transakcji na części składowe, tj. mniejsze kwoty, w celu uniknięcia limitów nałożonych przez bank wydawcę karty. Chęć rozbijania transakcji może sugerować, iż kartą posługuje się osoba nieuprawniona. W razie wątpliwości potwierdź tożsamość klienta, prosząc go o dokument i porównaj z danymi na karcie.



Jeśli transakcja nie jest weryfikowana przy pomocy kodu PIN, tylko wymaga złożenia podpisu, należy dokładnie sprawdzić, czy podpis złożony przez posiadacza karty na paragonie jest zgodny z podpisem na karcie (nie dotyczy kart zbliżeniowych).



Jeżeli dokonujesz zwrotu środków za dokonane zakupy, pamiętaj, aby zrealizować transakcję zwrotu wyłącznie na numer karty, którą była przeprowadzona transakcja, maksymalnie do kwoty sprzedaży. W wyjątkowych przypadkach np. utraty ważności karty, dopuszcza się zwrot środków na inną kartą lub w gotówce.



Zwracaj uwagę na zachowanie posiadacza karty.
Twoją czujność powinny wzbudzić sytuacje typu:

- ✓ kupowanie wielu towarów – bez względu na rozmiary, kolory itp.,
- ✓ dokonywanie dużych i częstych zakupów,
- ✓ próby odwracania uwagi sprzedawcy od przeprowadzanej transakcji,
- ✓ podejrzanе zachowanie posiadacza karty.

Podobne sytuacje nie oznaczają automatycznie, że ma się do czynienia z oszustem. Najważniejsze to postępować zgodnie ze zdrowym rozsądkiem, oceniając zachowanie posiadacza karty. Jeśli karta płatnicza lub zachowanie klienta wzbudza jakiegokolwiek podejrzenia, potwierdź, czy masz do czynienia z faktycznym posiadaczem karty poprzez zweryfikowanie jego dokumentu tożsamości z danymi z karty.



Bezpieczeństwo transakcji bez fizycznej obecności karty (MOTO)

Dyspozycje płatności zlecone telefonicznie lub mailowo (mail order i telephone order) są zleceniami podwyższonego ryzyka, gdyż mają zwiększone prawdopodobieństwo reklamacji. Aby uniknąć błędów i niedopatrzeń podczas realizacji takiego rodzaju transakcji należy:

- ✓ zachować szczególną ostrożność i dolożyć wszelkich starań aby potwierdzić, iż przesłane zamówienie jest autentyczne,
- ✓ poprosić posiadacza karty o potwierdzenie transakcji kodami zabezpieczającymi karty, CVV, CVC, Secure Code,
- ✓ zwracać uwagę na niestandardowe zakupy, na rzadko spotykane sumy lub ilości towarów, klientów posługujących się kilkoma numerami kart płatniczych oraz klientów rezygnujących z towaru lub usługi, którzy zlecają dokonanie zwrotu na inny numer karty lub w innej formie niż wykonana płatność np. przelewem. Takie zachowania mogą sugerować, iż kartą posługuje się osoba nieuprawniona do jej posiadania.

Przewodnik po usługach



Logo – reklamuj swoją firmę na wydruku potwierdzenia transakcji

Logo na wydruku to prosty, ale bardzo skuteczny sposób na wzmocnienie wizerunku Twojej firmy.

- ✓ Umieść logo swojej firmy na wydrukach potwierdzenia transakcji
- ✓ Buduj rozpoznawalność i znajomość marki



1
prześlij logo swojej firmy lub hasło reklamowe



2
aktywuj usługę wydruków potwierdzeń transakcji z Twoim logo w Fiserv



3
reklamuj firmę, wręczając paragony swoim klientom

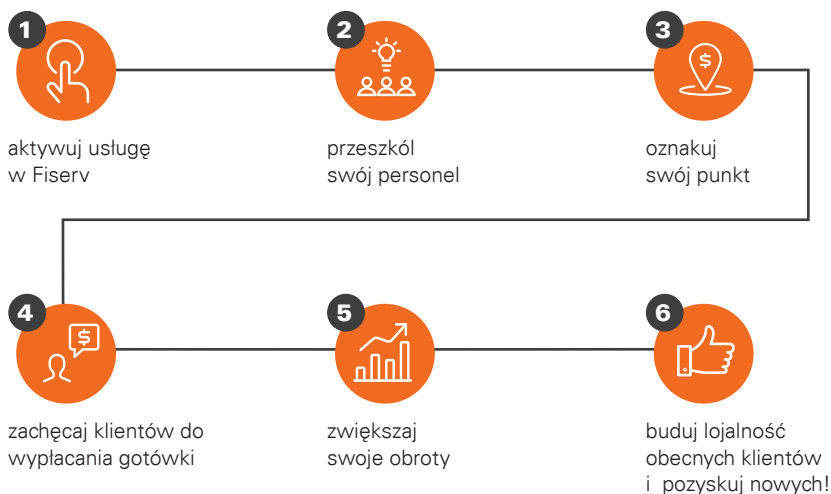


Terminal jak bankomat – lojalność klientów dzięki usłudze cash back

Cash back – wypłata gotówki jest świetnym sposobem na zwiększenie obrotów Twojego sklepu, ponieważ zachęca klientów do dodatkowych wydatków. Wypłacaj gotówkę na życzenie klienta podczas płatności kartą.

- ✓ Wypłata gotówki jest możliwa tylko w przypadku dokonania zakupów i płatności kartą
- ✓ Kwota wypłaty wynosi 300 PLN dla kart Visa i 500 PLN dla kart Mastercard
- ✓ Oszczędność czasu dla klienta – zapłata za zakupy i wypłata gotówki jednocześnie

**tu
wypłacisz
gotówkę**
cash back

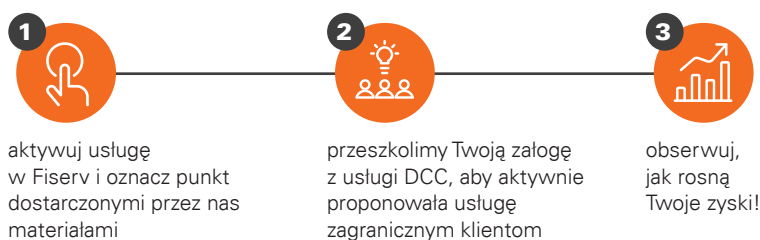
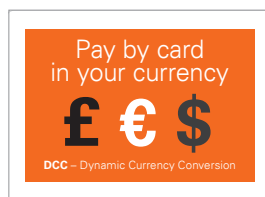




Płatność w walucie karty (DCC – Dynamic Currency Conversion) – zarabiaj na kartach zagranicznych

Jeżeli Twój klient posiada kartę zagraniczną, zaproponuj mu uiszczenie płatności w jego walucie, zyskując dzięki temu dodatkowe przychody.

- ✓ Zarabiasz – otrzymując prowizję od każdej transakcji
- ✓ Nie ponosisz żadnych kosztów związanych z uruchomieniem usługi i obsługą transakcji
- ✓ Codziennie dostarczymy Ci kurs wymiany walut korzystny dla Ciebie i Twojego klienta
- ✓ Terminal automatycznie rozpozna karty zagraniczne i krok po kroku podpowie Twoim pracownikom, jak przeprowadzić transakcję
- ✓ Rozliczenie z Fiserv otrzymasz tak samo jak w przypadku zwykłej transakcji, czyli w PLN
- ✓ Budujesz wizerunek nowoczesnej firmy, przyjaznej klientom z zagranicy
- ✓ Obsłużysz płatności aż w 30 walutach zagranicznych, w tym wszystkich europejskich!





Napiwek – umożliwiaj nagradzanie Twoich pracowników napiwkiem poprzez terminal

To prosty sposób na doliczenie napiwku dla Twojego personelu do rachunku przy płatności kartą. Zyskaj pewność, że Twój pracownik otrzyma napiwek nawet wtedy, kiedy klient nie posiada drobnych.

Wybierz dogodną formę napiwku dla klienta:

- ✓ doliczonego podczas płatności kartą na terminalu (napiwek online),
- ✓ wpisanego odręcznie przez klienta na paragonie (napiwek offline).

Wartość napiwku nie może przekroczyć 20% wartości transakcji.



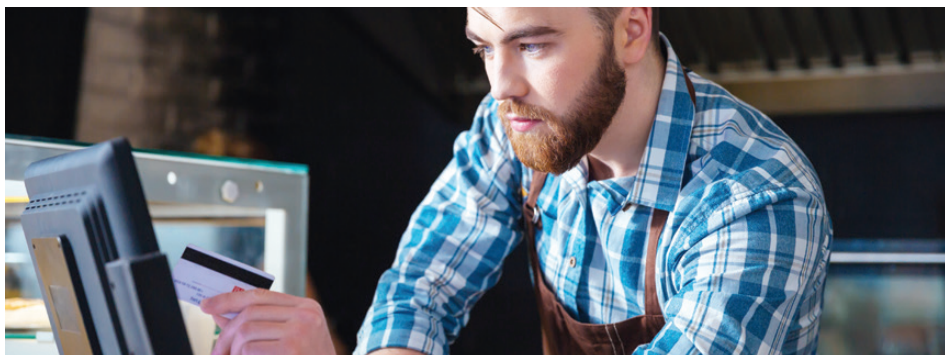
1
aktywuj usługę
w Fiserv



2
przeszkól
swoj personel



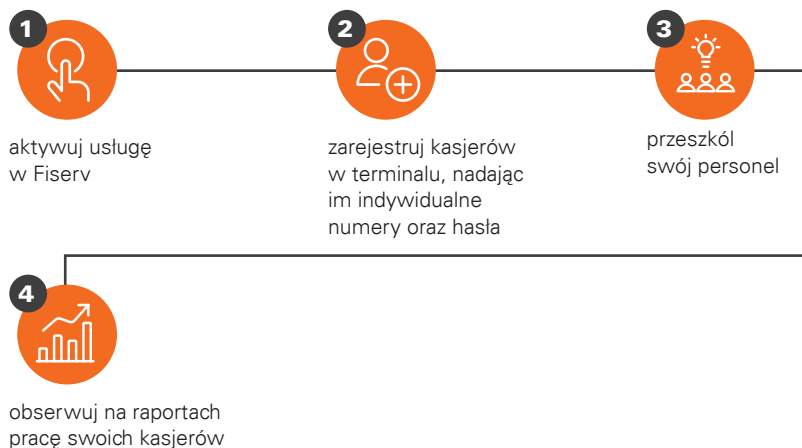
3
śledź napiwki
swoich pracowników
na raportach



Zarządzanie kasjerami – monitoruj pracę swojego personelu

Dzięki tej usłudze możesz w łatwy sposób śledzić ilość i rodzaj transakcji dokonanych przez Twoich kasjerów.

- ✓ Każdy kasjer otrzymuje indywidualny numer i hasło
- ✓ Kasjer loguje się raz na dzień lub jednorazowo – podczas każdej transakcji
- ✓ Numer kasjera znajdziesz zawsze na paragonie oraz raportach rozliczeniowych





BLIK – akceptuj płatności smartfonem prosto, szybko i bezpiecznie

Przyjmuj płatności mobilne BLIK i oszczędzaj dzięki niższej prowizji od transakcji, zyskując nowy segment klientów podążających za nowinkami technologicznymi. Twój klient może dokonać zakupu nawet wtedy, gdy zapomni karty i portfela. Telefon ma zawsze przy sobie!

- ✓ Twój klient dokona szybkiej płatności za pomocą smartfona
- ✓ Na ekranie smartfona wyświetla się kod jednorazowy generowany w systemie bankowości mobilnej
- ✓ Kod wprowadza się do terminala płatniczego i potwierdza w aplikacji na smartfonie
- ✓ Możliwość zapłaty BLIK zbliżeniowo, bez wpisywania kodu



1
aktywuj usługę
w Fiserv



2
oznakuj punkt dostarczonymi
przez nas materiałami



3
przeszkól
swój personel



4
zachęcaj do korzystania
z usługi BLIK i oszczędzaj
dzięki niższej prowizji



Karta przedpłacona – dodatkowe przychody i większa lojalność klientów na wyciągnięcie ręki!

Otwórz się na nowe źródło zysków i zwiększenie lojalności swoich klientów. Dzięki nam możesz w łatwy, tani i szybki sposób wydać standardowe lub spersonalizowane karty przedpłacone, które pomogą rozwinąć Twój biznes.

- ✓ **Obsługa zwrotów** – zamiast wypłaty gotówki przy zwrocie towarów. Masz pewność, że pieniądze zostaną w Twoim sklepie i klient dokona ponownego zakupu. Co więcej, zyskujesz dodatkowe źródło przychodów z tytułu niewykorzystanych środków na karcie (tzw. „resztówki”)
- ✓ **Pomysł na prezent** – zawsze udany i trafiony prezent na wiele okazji i dla każdego
- ✓ **Akcje promocyjne** – jako nagrody w ramach Twoich promocji – karty mogą posiadać okolicznościowe grafiki związane z daną promocją
- ✓ **Programy lojalnościowe** – nagradzanie klientów za lojalność i motywowanie do dalszych zakupów w Twoim punkcie

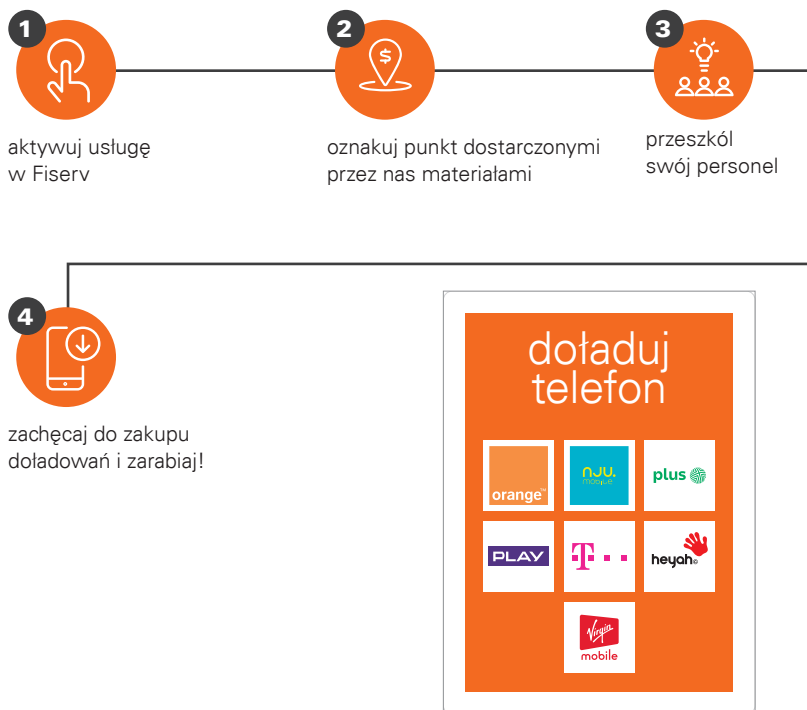




Doładowania telefonów – zwiększ swoje zyski dzięki doładowaniom telefonów

Sprzedawaj doładowania telefonów komórkowych, czerpiąc przychód z prowizji przekazywanej przez operatora sieci komórkowej.

- ✓ Obsługuj klientów szybko i wygodnie dzięki nowoczesnej aplikacji
- ✓ Za doładowanie klient może zapłacić kartą lub gotówką
- ✓ Doładowania wszystkich najpopularniejszych operatorów telekomunikacyjnych, działających w Polsce





Płatność bez obecności karty (MOTO)

Dyspozycje płatności zlecone telefonicznie lub mailowo (mail order i telephone order) są zleceniami podwyższonego ryzyka, gdyż mają zwiększone prawdopodobieństwo reklamacji. Aby uniknąć błędów i niedopatrzeń podczas realizacji takiego rodzaju transakcji należy:

- ✓ zachować szczególną ostrożność i dołożyć wszelkich starań aby potwierdzić, iż przesłane zamówienie jest autentyczne,
- ✓ poprosić posiadacza karty o potwierdzenie transakcji kodami zabezpieczającymi karty, CVV, CVC, Secure Code,
- ✓ zwracać uwagę na niestandardowe zakupy, na rzadko spotykane sumy lub ilości towarów, klientów posługujących się kilkoma numerami kart płatniczych oraz klientów rezygnujących z towaru lub usługi, którzy zlecają dokonanie zwrotu na inny numer karty lub w innej formie niż wykonana płatność np. przelewem. Takie zachowania mogą sugerować, iż kartą posługuje się osoba nieuprawniona do jej posiadania.



aktywuj usługę
w Fiserv



przeszkól
swój personel



przyjmuj płatności
w dogodnej dla siebie formie
i buduj nowoczesny wizerunek
firmy przyjaznej klientowi



Usługi dla hoteli i wypożyczalni

Jeśli prowadzisz hotel lub wypożyczalnię pojazdów, do sprawnej obsługi klientów potrzebować będziesz terminala z dedykowanymi funkcjami. Pomożemy Ci kompleksowo obsłużyć płatności bezgotówkowe za rezerwacje i rozliczenia za pobyt gości w hotelu lub za wypożyczone pojazdy. Do specjalistycznych usług należą m.in.:



Preautoryzacja – dzięki tej usłudze masz możliwość blokady środków na rachunku klienta na poczet jego przyszłych wydatków. Środki nie są pobierane z konta karty, a jedynie zablokowane do czasu finalnego rozliczenia lub unieważnienia/wygaśnięcia preautoryzacji.



Podwyższenie lub obniżenie preautoryzacji – w przypadku zmiany kwoty zobowiązań klienta możesz zwiększyć lub zmniejszyć kwotę blokady na jego rachunku.



Dopełnienie preautoryzacji – funkcjonalność ta posłuży Ci do faktycznego rozliczenia wcześniej wykonanej preautoryzacji.



Odwołanie preautoryzacji – w przypadku rezygnacji klienta z usługi hotelowej czy wypożyczenia pojazdu dokonasz zwolnienia zablokowanych wcześniej środków z jego rachunku.



Usługi dostępne na terminalu wspierające rozwiązania płatnicze dla naszych klientów

Sprawdź naszą dodatkową ofertę i wybierz rozwiązania, które odpowiedzą na potrzeby Twojego biznesu:



Płatność kartami prywatnymi – akceptuj płatności z wykorzystaniem kart wydawanych przez sieci handlowe w porozumieniu z bankami, które umożliwiają rozłożenie kwoty transakcji na raty.



Częściowa autoryzacja – połączenie różnych form płatności w ramach jednej transakcji sprzedaży. Klient ma możliwość zapłacenia za rachunek częściowo kartą, częściowo gotówką. To udogodnienie popularne przy płatności kartą podarunkową.



Rejestracja podróży – analizuj ilość i kwoty sprzedanych towarów podczas poszczególnych rejsów dzięki możliwości wprowadzenia unikatowego numeru podróży (np. lotu) do terminala płatniczego.



Tryb offline – jeżeli specyfika Twojego biznesu wymaga akceptacji transakcji w miejscach bez dostępu do mediów komunikacyjnych (w pociągu, na statku czy w samolocie), skorzystaj z trybu offline. Transakcje zrealizujesz bez konieczności łączenia się terminala z naszym centrum autoryzacyjnym, a rozliczysz, gdy Twój terminal będzie mógł połączyć się z siecią.



Lista towarów – skategoryzuj grupy towarów na terminalu i analizuj ich sprzedaż na raportach (np. sklep spożywczy może w łatwy sposób kontrolować podział sprzedaży na artykuły spożywcze i doładowania telefonów). To duże udogodnienie dla księgowości. Usługa jest popularna wśród sklepów, ubezpieczalni i urzędów.



Grupowanie towarów – rozdzielaj sprzedaż na grupy towarów, umożliwiając przelewanie środków na osobne konta.



Jeden terminal dla kilku firm – jeżeli prowadzisz więcej niż jedną działalność, a chcesz korzystać z jednego terminala tak, aby środki za przyjęte transakcje były rozdzielane na osobne konta, skorzystaj z naszej usługi. Nadaj loginy i hasła użytkownikom terminala i przyporządkuj ich do odpowiedniej działalności.

Jeżeli chcesz poznać szczegóły tych rozwiązań, skontaktuj się ze swoim opiekunem bądź Centrum Obsługi Klienta (+48 22 515 30 05).



VPOS – nowoczesny system płatności online

Planujesz bądź rozwijasz swój e-biznes? Zaoferujemy Ci nowoczesny system płatności w internecie, dzięki któremu będziesz mógł akceptować wszystkie najpopularniejsze metody płatności w atrakcyjnej cenie.

- ✓ Akceptacja wszystkich rodzajów kart płatniczych
- ✓ Obsługa szybkich przelewów bankowych Pay-by-Link
- ✓ Najwyższy poziom bezpieczeństwa Twoich transakcji gwarantują światowej klasy standardy oraz certyfikaty: PCI DSS, SSL, 3D Secure, SafeKey



zamów usługę
w Fiserv



dedykowany zespół
wdrożeń pomoże Ci
w uruchomieniu usługi



oznakuj stronę
logotypem VPOS
i organizacji kart
płatniczych



rozwijaj swój e-biznes, udostępniając
swoim klientom szybkie i bezpieczne
metody płatności online!

Centrum Obsługi Klienta:



+48 22 515 30 05



polcard.pl

Fiserv Polska S.A.
Al. Jerozolimskie 100
00-807 Warszawa
polcard.pl

Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, KRS 0000061293,
NIP: 526-02-10-429, kapitał zakładowy: 123.609.300 zł,
kapitał wpłacony: 123.609.300 zł
© 2022 Fiserv Inc. lub spółki powiązane z Fiserv Inc.
Fiserv jest znakiem towarowym Fiserv Inc.
Wszystkie znaki towarowe, znaki usługowe i nazwy
handlowe, o których mowa w niniejszym materiale, są
własnością ich odpowiednich właścicieli. 711681 1/21
PolCard jest znakiem towarowym należącym do Fiserv
Polska S.A. (spółki powiązanej z Fiserv Inc.).

fiserv.