

« بسمه تعالی »

دستورالعمل پیگیری و رفع مغایرت در استفاده از خدمات پایانه های فروش (POS)

تعداد صفحات : ۴

ویرایش: ۰۲

تعداد موارد : ۲۱

تاریخ: ۱۳۸۹/۸/۲۲

۱ - در مورد تراکنش های مالی (خرید کالا و یا دریافت خدمات) لازم است رسید چاپی پایانه فروش " ارائه

شود. در مورد تراکنش های غیر مالی مانند اخذ موجودی حساب ، صدور رسید به اختیار مشتری خواهد بود.

۲ - در متن رسید چاپی موضوع بند الف ، جهت تراکنش های ناموفق ، عبارت " عملیات ناموفق : در

صورت کسر وجه از حساب شما ، مبلغ مزبور ، ظرف ۷۲ ساعت برگشت داده خواهد شد . در غیر این صورت

جهت پیگیری موضوع حداکثر ظرف ۴۵ روز آینده با شماره - - - - - تماس حاصل فرمائید " درج گردد.

۳ - مر اکز پاسخگویی به صورت تلفنی شکایت های مردم را دریافت و بانک پذیرنده نسبت به انجام

بررسی های لازم اقدام می نماید . متعاقباً، اطلاعات مربوط به همراه نتیجه بررسی از طریق تکمیل " فرم شماره

یک " در شاخه IN از سایت شرکت خدمات انفورماتیک (FTPSITE) در اختیار شرکت مزبور قرار می گیرد .

مهلت زمانی مقرر جهت انجام امور این بند توسط مرکز پاسخگویی و بانک پذیرنده نهایتاً سه روز کاری

می باشد.

۴ - شرکت خدمات انفورماتیک ضمن بررسی موضوع، در مواردی که بررسی های بانک پذیرنده کامل باشد ،

در صورت لزوم وضعیت سوئیچ بانک صادرکننده را (در مورد بانک های عضو کارت ایران) راساً مورد بررسی

قرار داده و در خصوص بانک های سوئیچ مستقل ، موضوع از طریق نامه ای موسوم به " استعلام " از طریق

شاخه OUT از بانک های صادرکننده ، استعلام می گردد . همچنین در صورت عدم کفایت بررسی صورت گرفته در بانک پذیرنده و یا لزوم دسترسی به مدارک و مستندات دیگر ، مراتب از طریق رویه اشاره شده ، از بانک مربوط پیگیری می گردد.

۵ - بانک صادر کننده ، ضمن بررسی وضعیت سوئیچ خود نسبت به اعلام موفقیت و یا عدم موفقیت تراکنش ، از طریق تکمیل فرم مربوط ، اقدام می نماید . مهلت زمانی مقرر جهت انجام امور موضوع این بند توسط بانک صادرکننده نهایتاً یک روز کاری می باشد.

۶ - شرکت خدمات انفورماتیک پس از دریافت و جمع بندی نتیجه بررسی ها ، نسبت به اعلام رای نهائی طی جوابیه و طبق رویه اشاره شده و یا صدور سند مربوط ، اقدام می نماید . مهلت زمانی مقرر جهت انجام امور موضوع این بند و بند ۴ دستورالعمل ، توسط شرکت خدمات انفورماتیک ، نهایتاً دو روز کاری می باشد.

۷ - اداره نظام های پرداخت بانک مرکزی ج.ا.ا ، بر صحت روند کار و رای صادره ، نظارت ، و حسب مورد نسبت به بررسی موضوع از طریق مکاتبه با شرکت خدمات انفورماتیک و یا بانک های ذیربط اقدام می نماید .
۸ - در صورت صدور رای مبنی بر محق نبودن مشتری ، امکان تقاضای بررسی مجدد از سوی مشتری وجود دارد.

۹ - لازم است تمهیداتی صورت پذیرد تا در صورت اتمام کاغذ دستگاه پایانه فروش ، از پذیرفتن کارت و انجام هرگونه تراکنش مالی پرهیز گردد.

۱۰ - در صورتی که در حین انجام کار و پس از چاپ رسید اول (مربوط به دارنده پایانه فروش) دستگاه با اتمام کاغذ روبرو شود و قادر به چاپ رسید دوم (مربوط به دارنده کارت) نباشد ، عملیات مزبور به دلیل اتمام کار به منزله تراکنش موفق تلقی گردیده و در صورت ناموفق بودن تراکنش ، تولید و ارسال پیام اصلاحی (Reversal) الزامی است . بدیهی است اتمام کاغذ قبل از چاپ رسید اول به منزله عدم تکمیل کار تلقی شده و لازم است حتی در صورت موفق بودن تراکنش ، پیام اصلاحی (Reversal) ارسال و از تحویل کالا به مشتری خودداری گردد.

- ۱۱ - کلیه بانک‌ها موظف به نصب برچسب حاوی شماره تماس "مرکز امداد مشتریان" (Help Desk) شبانه روزی خود بر روی کلیه پایانه‌های فروش منصوبه در مراکز فروشگاهی و خدمات خویش ، می‌باشند.
- ۱۲ - شماره تماس مراکز پاسخگویی بانک‌ها ، صرفاً بر روی رسید چاپی پایانه فروش درج گردیده و می‌تواند با شماره تماس "مرکز امداد" (Help Desk) یکسان نباشد. در این رابطه شایسته است در آینده مرکزی جهت پاسخگویی مشتریان به صورت مستقل و در خدمت کلیه بانک‌ها ، تشکیل و نسبت به دریافت شکایت‌های مردمی اقدام نماید . لذا در حال حاضر تجمیع مرکز پاسخگویی دو و یا چند بانک امکان پذیر بوده و تنها لازم است در صورت توافق بانک‌ها ، در رسید چاپی ارائه شده ، شماره تماس مشترک درج گردد.
- ۱۳ - در صورت عدم رعایت بندهای ۱۲ گانه فوق توسط هریک از طرفین تراکنش POS ، ریسک تراکنش و جبران خسارت وارده به عهده خاطی می‌باشد .

نکات عمومی

- ۱۴ - ارتقاء کیفیت در ارائه خدمات از سوی بانک‌ها الزامی است . به گونه‌ای که بانک‌ها بایستی آمادگی پذیرش تعداد بالاتری از تراکنش‌ها را داشته باشند . لذا لازم است با اتخاذ تدابیر مناسب نسبت به ارتقاء وضعیت سوئیچ و تجهیزات موردنیاز اقدام گردد.
- ۱۵ - توجه به مقوله فرهنگ سازی و تغییر رفتار مردم در استفاده از کارت بجای اسکناس در هنگام خرید ، درگسترش و رونق این صنعت موثر بوده و توصیه می‌گردد.
- ۱۶ - اطلاع رسانی صحیح وشایسته به آحاد جامعه در خصوص حقوق مشتریان محترم (از جمله لزوم ارائه رسیدچاپی پایانه فروش) و نحوه استفاده از کارت بانک در هنگام خرید ، تاکید می‌گردد.

۱۷ - لازم است بانک ها و شرکت های PSP طرف قرارداد ، نسبت به توجیه و آموزش موارد مربوط به دارندگان پایانه فروش اقدام نموده و از آنان درخواست نمایند به محض خرابی و نقص فنی دستگاهها ، موارد جهت رفع عیب اعلام گردد.

۱۸ - کلیه بانکهای عضو شبکه شتاب ، موظف هستند نسبت به پذیرش کارت های سایر اعضاء اقدام نموده و پیام های ارسال شده از سوی سوئیچ سایر بانکها را نیز پاسخگو باشند.

۱۹ - رعایت کلیه قوانین و مقررات وضع شده الزامی بوده و انجام رقابت سالم بانکها با یکدیگر منجر به توسعه کمی و کیفی پایانه های فروش خواهد شد.

۲۰ - مهلت های مقرر پیش بینی شده در دستورالعمل مورد بحث تا پایان سال جاری ، آزمایشی تلقی گردیده و در سال آینده با بررسی عملکرد ، مورد بازبینی قرار گرفته و به تأیید کمیته تسویه رسانده شود.

۲۱ - به منظور ترویج و گسترش پرداخت الکترونیک ، لازم است بانکها از نصب پایانه فروش در مراکزی که از قبل و توسط سایر بانکها به این سرویس مجهز گردیده اند ، خودداری نمایند ، تا اولاً امکان پرداخت الکترونیک در نقاط بیشتری فراهم آید ، ثانیاً بهره وری بهینه از سرمایه گذاری بانکها میسر گردد ، و ثالثاً از تعدد پایانه فروش در یک مرکز که موجب تضییع سرمایه گذاری بانکها می شود ، جلوگیری گردد.