

Інструкція з проведення операцій за сервісом «Поповнення на касі»

Як провести транзакцію за сервісом

1. Клієнт повідомляє касиру, що хоче зарахувати готівку на картку
2. Касир приймає і перевіряє готівку від клієнта.
Максимальна сума - 5000 грн. на одну картку на день.
3. Касир вводить суму поповнення на терміналі
4. Касир просить клієнта провести карткою у POS-терміналі для зчитування.
5. Клієнт авторизується шляхом введення PIN коду
6. Клієнт перевіряє інформацію по поповненню (сума, комісія, номер картки) що відображається на терміналі та погоджується з операцією натиснувши "ОК"
7. Відбувається переказ коштів на картку за мінусом комісії.
8. Налаштування платіжного пристрою передбачають обов'язкову видачу чеку.
Роздруковується чек з POS-терміналу. На касі оформлюється як службове внесення готівки.

Поповнювати в рамках даного сервісу можна картку будь-якого українського банку. Поповнення відбувається на картку клієнта, що була зчитана у п. 4.

В разі успішного проведення операції кошти зараховуються на картку платника. Надходження відображені у виписці.

При збійній операції (відсутність фактичного зарахування коштів на картку після проведення транзакції) платник звертається до комерційного агента з чеком, агент звертається в банк для підтвердження успішності/неуспішності операції. У разі неуспішності агент повертає платнику готівку.

Скарги користувачів розглядаються в загальному порядку відпрацювання скарг/звернень платників.

Вимоги до касира комерційного агента

1. Видавати квитанцію (чеку) після здійснення користувачем операції з внесення готівки.
2. Здійснювати операції з внесення готівки при участі електронного платіжного інструмента Користувача.
3. Повідомляти користувача про можливість здійснення операцій в інших каналах банку за умови перевищення ліміту.