

Γενικές οδηγίες για την ασφάλεια των συναλλαγών



Πριν προχωρήσετε σε οποιαδήποτε συναλλαγή με μια κάρτα Diners:

1. Βεβαιωθείτε ότι η κάρτα Diners είναι γνήσια, ελέγχοντας τα παρακάτω:

A. Ολόγραμμα: Στην πίσω και πάνω πλευρά της κάρτας εμφανίζεται ένα τρισδιάστατο υπεριώδες λογότυπο με το διακριτικό σήμα του Diners Club με τις πέντε ηπιείρους, που αλλάζει χρώματα. Στο κέντρο του ολογράμματος αναγράφεται η ένδειξη: Diners Club International. Όσον αφορά στην κάρτα Prestige και μόνο, το λογότυπο αυτό θα το βρείτε στην πίσω πλευρά της κάρτας, κάτω αριστερά.

B. Ο αριθμός και το ονοματεπώνυμο του κατόχου, ανάγλυφα τυπωμένα στην μπροστινή πλευρά της κάρτας, πρέπει απαραίτητως να ταιριάζουν με τον αριθμό και το ονοματεπώνυμο που τυπώνονται στην απόδειξη πώλησης, μέσω του αυτόματου μηχανήματος των συναλλαγών (POS).

Γ. Ο χώρος της υπογραφής στην πίσω πλευρά της κάρτας αναγνωρίζεται ως έγκυρος, όταν καθ' όλο το μήκος του υπάρχει επαναλαμβανόμενο αρκετές φορές το διακριτικό σήμα του Diners Club.

Δ. Ο αριθμός της κάρτας που εμφανίζεται τυπωμένος με μαύρα γράμματα στην πίσω όψη της κάρτας, πρέπει απαραίτητως να ταιριάζει με αυτόν που είναι ανάγλυφα τυπωμένος στο μπροστινό τμήμα της κάρτας.

2. Ελέγξτε την υπογραφή του κατόχου

Η υπογραφή του κατόχου στην απόδειξη πώλησης θα πρέπει να είναι ίδια με την υπογραφή στο πίσω μέρος της κάρτας. Στην περίπτωση που οι δύο υπογραφές διαφέρουν, επιβεβαιώστε την ταυτοπροσωπία του χρήστη. Εάν η κάρτα είναι ανυπόγραφη ή υπάρχει οποιαδήποτε υποψία δόλιας χρήσης της κάρτας, παρακαλούμε επικοινωνήστε με το 24ωρο Τμήμα Εγκρίσεων, στο **210 92 41 345 - 54**, και ζητήστε έγκριση, ανεξαρτήτως ποσού συναλλαγής, με την αιτιολογία Κωδικός I0 (Code I0).

3. Ειδικές οδηγίες για τη χρήση της κάρτας

Πραγματοποιείτε συναλλαγές πάντα με τη φυσική παρουσία του κατόχου της κάρτας. Μην πραγματοποιείτε συναλλαγές με τρίτα πρόσωπα μέσω νομικών εγγράφων (εξουσιοδότηση, πληρεξούσιο) από τον κάτοχο της κάρτας. Μην πληκτρολογείτε τα στοιχεία της κάρτας (αριθμός λήξης) στο αυτόματο μηχάνημα συναλλαγών (POS). Στην περίπτωση που η κάρτα είναι απομαγνητισμένη και πληκτρολογήσετε τα στοιχεία της, θα πρέπει απαραίτητως να λάβετε αποτύπωμα της κάρτας μέσω του χειροκίνητου αποτυπωτικού μηχανήματος (imprinter).

Για την ασφάλεια της κάρτας σε περιπτώσεις απώλειας ή κλοπής, υπάρχουν κάποια όρια συναλλαγών, που διαφέρουν ανά κατηγορία επιχείρησης και διασφαλίζουν τόσο τους κατόχους, όσο και το Diners Club.

Εγκρίσεις:

Αν το ποσό που πρόκειται να χρεώσετε υπερβαίνει το καθορισμένο όριο που έχει η επιχείρησή σας, σε περίπτωση που δεν χρησιμοποιείτε αυτόματο μηχάνημα συναλλαγών (POS), ζητήστε τηλεφωνικά (στα τηλέφωνα **210 92 41 345 - 54**) ειδική έγκριση – παρουσία του πελάτη – προτού πραγματοποιήσετε τη συναλλαγή. **Η υπηρεσία εγκρίσεων λειτουργεί καθημερινά, 24 ώρες το 24ωρο** και όλη η διαδικασία δεν ξεπερνά τα 35 δευτερόλεπτα. Για τη γρήγορη εξυπηρέτησή σας, δώστε τα πλήρη στοιχεία σας:

• Κωδικό αριθμό της επιχείρησής σας • Αριθμό κάρτας Diners • Μήνα και έτος λήξης της κάρτας Diners • Τον τριψήφιο αριθμό ασφαλείας (CVV2) που αναγράφεται στην πίσω πλευρά της κάρτας • Ποσό.

Παρακαλούμε, μην παραλείπετε να συμπληρώσετε τον αριθμό της ειδικής έγκρισης (που σας έχει δοθεί) στην ανάλογη θέση του δελτίου χρέωσης.

Για τα καταστήματα της Βόρειας Ελλάδας:

Καλέστε στα 2310 244 388 και 2310 240 377 ή στείλτε fax στο 210 92 41 205.

Η υπηρεσία λειτουργεί καθημερινά, 24 ώρες το 24ωρο.

Σε περίπτωση που χρησιμοποιείτε αυτόματο μηχάνημα συναλλαγών (POS), η όλη διαδικασία έγκρισης, όπως περιγράφεται παραπάνω, γίνεται αυτόματα, μέσω του τερματικού.

Τηλέφωνα
εγκρίσεων
Diners Club

Αθήνα
210 92 41 345
210 92 41 354

Θεσσαλονίκη
2310 244 388
2310 240 377



Συναλλαγές με αυτόματα μηχανήματα συναλλαγών (POS)

Μόλις παραλάβετε το αυτόματο μηχάνημα συναλλαγών (POS), ακολουθήστε τις οδηγίες χρήσεως που το συνοδεύουν. Επιπλέον:

1. Τηλεφωνική επικοινωνία

Εάν χρησιμοποιείτε χειροκίνητο μηχάνημα Diners και έχετε ηλεκτρονικό POS από την Εθνική ή την Εμπορική Τράπεζα, την Alpha Bank ή την Eurobank, επικοινωνήστε μαζί μας στο **801 11 26100** και στο **210 92 93 909** για να συνδεθείτε άμεσα και με την κάρτα Diners.

2. Ελεύθερο πρόγραμμα δόσεων

Κάθε επιχείρηση με ελεύθερο πρόγραμμα δόσεων, που επιθυμεί να πραγματοποιήσει πώληση με άτοκες δόσεις, θα πρέπει να επιλέξει, ανάλογα με τον τύπο του αυτόματου μηχανήματος συναλλαγών EFT POS, το μενού των δόσεων πριν περάσει την κάρτα του πελάτη.

Στο ελεύθερο πρόγραμμα δόσεων, ο αριθμός των δόσεων πληκτρολογείται πάντα με δύο ψηφία (π.χ. 02) και τυπώνεται στην απόδειξη του πελάτη.

Σε περίπτωση που δεν έχετε τις οδηγίες χρήσεως του τερματικού για το ελεύθερο πρόγραμμα δόσεων, ζητήστε τις από τον υπεύθυνο πωλήσεων που σας επισκέπτεται ή καλέστε το **Τμήμα Τεχνικής Υποστήριξης (801 11 26100 και 210 92 93 909)** για να σας τις στείλουμε με e-mail, ταχυδρομικώς ή με fax.

Σε περίπτωση που επιθυμείτε αλλαγή του προγράμματος ή του αριθμού δόσεων, παρακαλώ στείλτε με fax στο 210 92 44 203 το νέο πρόγραμμα που επιθυμείτε, τουλάχιστον 15 ημέρες πριν από την έναρξή του.

Με αυτήν τη διαδικασία θα ολοκληρώσουμε τις απαραίτητες αλλαγές εγκαίρως και θα πετύχουμε την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση των πελατών μας.



3. Τρόπος πληρωμής

Ο τρόπος πληρωμής σας για κάρτες Diners Club καθορίζεται από τον αριθμό λογαριασμού τραπεζής που έχετε δηλώσει και συνδέσει με τον κωδικό σύμβασης του Diners Club και όχι από τον ιδιοκτήτη του τερματικού που χρησιμοποιείτε (π.χ. χρήση τερματικού της Εθνικής Τράπεζας δεν προϋποθέτει αυτόματα και κατάθεση των ποσών των συναλλαγών που πραγματοποιούνται με κάρτες Diners Club σε λογαριασμό της Εθνικής Τράπεζας, παρά μόνο αν αυτό έχει δηλωθεί στο Diners Club ως τρόπος πληρωμής της επιχείρησης και εφόσον το Diners Club αποδεχθεί το αίτημα της επιχείρησης).

4. Χρήσιμες πληροφορίες

- **Το μήνυμα “καλέστε εκδότη”** στην οθόνη του EFT POS, σας προτρέπει να καλέσετε στο Τμήμα Εγκρίσεων της Τράπεζας για τηλεφωνική έγκριση, την οποία αφού πάρετε, θα πρέπει να καταχωρήσετε στο EFT POS με τη χρήση της επιλογής “Μόνο Συναλλαγή” του μενού της Αγοράς ή των Δόσεων, ανάλογα με τον τύπο συναλλαγής.
- **Στην περίπτωση που στην οθόνη του EFT POS παρουσιαστεί το μήνυμα “Κρατήστε κάρτα” ή το μήνυμα “Κάρτα στην B/L (Black List)”**, θα πρέπει να κρατήσετε την κάρτα, να την κόψετε στη μέση και να τη στείλετε στο Τμήμα Ασφάλειας Καρτών Citibank International Plc/Diners Club of Greece, Αχαΐας 3, Τ.Κ. 145 64 Ν. Κηφισιά, τηλ. επικοινωνίας: 210 81 86 100 ή μπορείτε να επικοινωνήσετε άμεσα με το **Τμήμα Εγκρίσεων** στα τηλ.: 210 92 41 345 - 54, όλο το 24ωρο.