



Ανοίξτε την πόρτα  
της επιχείρησής σας  
στον κόσμο του Diners Club.

[www.dinersclub.gr](http://www.dinersclub.gr)

 **Diners Club**  
INTERNATIONAL



# Υποδεχθείτε τον κόσμο του Diners Club

Επιλέγοντας να συνεργαστείτε με το Diners Club, ανοίγετε την πόρτα της επιχείρησής σας σε 250.000 καταναλωτές που διακρίνονται για τη μεγάλη αγοραστική τους δύναμη. Και αυτό μεταφράζεται σε ακόμα μεγαλύτερα κέρδη για σας. Καλώς ήλθατε λοιπόν στον κόσμο του Diners Club, έναν κόσμο γεμάτο προνόμια και οφέλη για την επιχείρησή σας.

## Λόγοι για να συνεργαστείτε με το Diners Club

- Ένα πολύ μεγάλο ποσοστό των αγορών που πραγματοποιούνται ετησίως με κάρτες, γίνεται με κάρτες Diners Club.
- Περισσότεροι από 7.000.000 κάτοχοι καρτών Diners παγκοσμίως.
- Οι αγορές με κάρτες Diners σπάνια επηρεάζονται από τις πτωτικές τάσεις της αγοράς. Αντιθέτως, σε περιόδους οικονομικής ύφεσης, οι κάρτες Diners γίνονται πιο πολύτιμες, τόσο για τους καταναλωτές όσο και για τις επιχειρήσεις.
- Οι κάρτες Diners είναι σταθερά στις πρώτες θέσεις των πωλήσεων γιατί οι κάτοχοί τους ξοδεύουν κατά μέσο όρο περισσότερα από τους κατόχους οποιασδήποτε άλλης κάρτας.
- Η συνεργασία σας με το Diners Club είναι τώρα πιο εύκολη από ποτέ καθώς οι κάρτες Diners γίνονται αποδεκτές από τα POS τερματικά των μεγαλύτερων Τραπεζών\*\* και εταιριών εκκαθάρισης. Έτσι, δεν απαιτείται εγκατάσταση νέου τερματικού, σε περίπτωση που ήδη διαθέτετε τερματικό άλλης Τράπεζας καθώς ούτε και άνοιγμα νέου τραπεζικού λογαριασμού, εφόσον διαθέτετε ήδη.
- Περισσότερα από 40.000 καταστήματα προσφέρουν άτοκες δόσεις στα μέλη του Diners Club και απολαμβάνουν σημαντική αύξηση στις πωλήσεις τους.
- Το Diners Club έχει αποκλειστική συνεργασία αποδοχής για 60.000.000 κάρτες Discover (Αμερικής), 2.500.000 Dina Card (Σερβίας) & 52.000.000 BC Korean (Ν. Κορέας). Μια διευρυμένη συνεργασία μέσα από την οποία θα αποκομίσετε πολλά οφέλη.

\*\* Εθνική, Alpha Bank, Eurobank, Εμπορική, Πειραιώς, EDPS, EURONET, Cardlink



# Χρήσιμες συμβουλές για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών της επιχείρησής σας:



- Τοποθετήστε το POS στο ταμείο ή σε κάποιο σημείο κοντά σε αυτό, έτσι ώστε οι πελάτες σας να έχουν πρόσβαση στο πληκτρολόγιο του POS ή της σχετικής συσκευής PIN PAD που σας έχει προμηθεύσει η Τράπεζα συνεργασίας σας, για το σκοπό αυτό.
- Εξασφαλίστε ότι πελάτες με ειδικές ανάγκες έχουν εύκολη πρόσβαση στο POS.
- Εξασφαλίστε το απόρρητο του PIN:
  - Το POS δεν πρέπει να βρίσκεται εκτεθειμένο στο οπτικό πεδίο της κάμερας ασφαλείας.
  - Το προσωπικό δεν πρέπει ΠΟΤΕ να πληκτρολογεί το PIN εκ μέρους του πελάτη ή να ζητάει από τον πελάτη να αποκαλύψει το PIN του.
  - Κατά τη διάρκεια της συναλλαγής, το προσωπικό και οι επόμενοι πελάτες θα πρέπει να βρίσκονται σε απόσταση ασφαλείας ώστε να μη μπορούν να δουν την πληκτρολόγηση του PIN.
- Στην περίπτωση που ο πελάτης ξεχάσει το PIN του, μπορείτε να του επισημάνετε ότι πρόκειται για τον ίδιο τετραψήφιο αριθμό που χρησιμοποιεί για τις αναλήψεις μετρητών από ATM. Διαφορετικά θα πρέπει να απευθυνθεί στην Τράπεζά του.
- Αν ο πελάτης πληκτρολογήσει το PIN του λανθασμένα (συνήθως υπάρχει περιθώριο για 3 προσπάθειες) η συναλλαγή θα απορριφθεί. Για την ολοκλήρωση της συναλλαγής θα πρέπει να ζητηθεί από τον πελάτη εναλλακτικός τρόπος πληρωμής. Στη συνέχεια, ο πελάτης θα πρέπει να απευθυνθεί στην Τράπεζα τής κάρτας του για την έκδοση νέου κωδικού PIN.
- Στην περίπτωση που το POS δε ζητάει PIN, το προσωπικό πρέπει να είναι ιδιαίτερα προσεκτικό γιατί το απόκομμα της συναλλαγής που εκδίδει το POS χρειάζεται να υπογραφεί από τον πελάτη. Σε αυτές τις περιπτώσεις, το προσωπικό θα πρέπει να προβεί σε έλεγχο ταυτοποίησης και γνησιότητας της υπογραφής. Σε κάθε περίπτωση, θα πρέπει να ακολουθούνται πιστά οι οδηγίες της οθόνης του τερματικού.



# Πριν προχωρήσετε σε οποιαδήποτε συναλλαγή με μια κάρτα Diners:

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

**A. Ολογράμμα:** Στην πίσω πλευρά της κάρτας, στο πάνω μέρος, 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.

**B. Ο αριθμός και το ονοματεπώνυμο του κατόχου,** ανάγλυφα τυπωμένα στην μπροστινή πλευρά της κάρτας, πρέπει απαραίτητα 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 απαραίτητα 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. Επίσης, πρέπει να ζητάτε πάντα την ταυτότητα μαζί με την κάρτα, ώστε να γίνεται επιβεβαίωση ότι το ονοματεπώνυμο στην κάρτα είναι ίδιο με αυτό στην ταυτότητα. Στην περίπτωση που οι δύο υπογραφές διαφέρουν, επιβεβαιώστε την ταυτοπροσωπία του χρήστη. Εάν υπάρχει οποιαδήποτε υποψία δόλιας χρήσης της κάρτας, παρακαλούμε επικοινωνήστε με το Τμήμα Εγκρίσεων (210 924 1345-54) και ζητήστε έγκριση, ανεξαρτήτως ποσού συναλλαγής, με την αιτιολογία Κωδικός 10 (Code 10).

## 3. Πραγματοποιείτε συναλλαγές πάντα με τη φυσική παρουσία της κάρτας

Μην πληκτρολογείτε τα στοιχεία της κάρτας (αριθμό, λήξη) στο αυτόματο μηχανήμα (POS). Στην περίπτωση που η κάρτα είναι απομαγνητισμένη και πληκτρολογείτε τα στοιχεία της, θα πρέπει απαραίτητα να λαμβάνετε αποτύπωμα της κάρτας, μέσω του χειροκίνητου αποτυπωτικού μηχανήματος (imprinter).

Για την ασφάλεια της επιχείρησής σας αλλά και του κατόχου της κάρτας, υπάρχουν κάποια όρια συναλλαγών, που διαφέρουν ανά κατηγορία επιχείρησης και εξασφαλίζουν τόσο τους κατόχους όσο και το Diners Club.

Τηλέφωνο εγκρίσεων Diners Club 801 11 26100 (αστική χρέωση).



# Συναλλαγές με αυτόματα μηχανήματα συναλλαγών.

## 1. Πρόγραμμα άτοκων δόσεων

Κάθε επιχείρηση με ελεύθερο πρόγραμμα δόσεων, που επιθυμεί να πραγματοποιήσει πώληση με άτοκες δόσεις, θα πρέπει να επιλέξει, ανάλογα με τον τύπο του τερματικού 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 χρήσης 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) για να σας τις στείλουμε με fax, ταχυδρομικώς ή με e-mail.

## 2. Τρόπος πληρωμής

Ο τρόπος πληρωμής σας για κάρτες Diners Club, καθορίζεται από τα στοιχεία 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).

## 3. Χρήσιμες πληροφορίες

- Στην περίπτωση που εμφανιστεί το μήνυμα “καλέστε εκδότη” στην οθόνη τού EFT POS, καλέστε το Τμήμα Εγκρίσεων της Τράπεζας (210 924 1345-54) για τηλεφωνική έγκριση και, αφού την πάρετε, καταχωρίστε την 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.





Για ό,τι άλλο  
κι αν χρειαστείτε,  
μην διστάσετε να επικοινωνήσετε  
μαζί μας στα παρακάτω  
τηλέφωνα:

**801 11 26100** (με αστική χρέωση) ή **210 929 3909**, fax: **210 924 4203**

- **Επιλογή 1:** Τεχνική Υποστήριξη Ηλεκτρονικών Μηχανημάτων (POS)
- **Επιλογή 3:** Τμήμα Εγκρίσεων
- **Επιλογή 4:** Diners Club, Τμήμα Εξυπηρέτησης Επιχειρήσεων



[www.dinersclub.gr](http://www.dinersclub.gr)