



بانک سرمایه

دستورالعمل

دستگاه پایانه فروش (POS)

شهریور ماه ۱۳۹۶

به منظور ارائه خدمات مطلوب و نوین به مشتریان، و امکان استفاده آسان آنان از خدمات بانکی، بانکداری الکترونیک گام‌های موثری را برداشته است و خدمات و محصولات متنوعی ارائه می‌نماید که از خدمات این حوزه به "درگاه پایانه فروش" که موجب افزایش سرعت، اثربخشی و امنیت در انجام معاملات و همچنین صرفه‌جویی در سایر هزینه‌ها و کاهش مراجعات مشتریان (پذیرنده و دارنده کارت) به شعب بانک می‌گردد اشاره نمود. از سوی دیگر با ارائه این خدمت به مشتریان این امکان برای بانک فراهم می‌گردد تا علاوه بر حفظ مشتریان خود نسبت به جذب مشتریان جدید اقدام و از منابع حاصله و رسوب ایجاد شده بهره‌برداری نماید.

## ۱- تعاریف:

۱-۱- پایانه فروش (POS): دستگاهی است که در مراکز فروش کالا و خدمات نصب شده تا مشتریان دارنده کارت‌های بانکی در هنگام خرید کالا و خدمات به جای استفاده از وجه نقد، بهای کالا یا خدمات دریافتی را به صورت الکترونیک از حساب خود برداشت و به حساب فروشنده (پذیرنده کارت) واریز نمایند که بر دو نوع بی‌سیم و باسیم می‌باشد.

ردیف	نوع	مدل	کانال ارتباطی	مشخصات
۱	باسیم	Dial up	خط تلفن شهری	به منظور انجام تراکنش‌ها و تبادل پیام‌های تراکنشی از بستر تلفن ثابت و زیرساخت مربوطه بهره می‌جوید.
		LAN	اینترنت کابلی	عملیات ارسال و دریافت پیام‌های تراکنشی را در بستر اینترنت انجام می‌دهد.
		PC-POS	خط تلفن، اینترنت کابلی	دستگاهی با قابلیت اتصال به رایانه می‌باشد که امکان تبادل اطلاعات بین پایانه فروش و نرم‌افزارهای کامپیوتری (همچون نرم‌افزار حسابداری و خرید فروشگاه و ...) را فراهم می‌سازد.
۲	بی‌سیم	GPRS	سیم کارت دیتا	با استفاده از کانال Data در بستر GPRS اپراتورهای تلفن همراه امکان انجام تراکنش‌ها را برای پذیرندگان فراهم می‌آورد.
		WiFi	اینترنت بی‌سیم	برای اتصال به شبکه اینترنت از امواج WiFi استفاده می‌کند. کاربرد این دستگاه برای مکان‌هایی مانند رستوران‌ها، کافی‌شاپ‌ها و مراکز خرید است.
		MPOS	اینترنت تلفن همراه	از طریق اتصال به موبایل یا رایانه، امکان انجام تراکنش بانکی را ایجاد می‌نماید.
		PDA Personal Digital Assistant	اینترنت بی‌سیم	در واقع یک کامپیوتر کوچک شخصی است که قادر به اتصال به اینترنت و شبکه‌های داخلی از طریق بی‌سیم و به صورت Wi-Fi هستند. PDA کاربردهای متنوعی دارد که یکی از آن‌ها در زمینه پرداخت می‌باشد.

۱-۲- پایانه فروش پرتراکنش: کارتخوانی است که در یک بازه زمانی یک ماهه "۶۰" یا "بیش از ۶۰ تراکنش" داشته باشد یا مجموع مبالغ تراکنش‌های آن در یک ماه حداقل ۲۰ میلیون ریال باشد.

۱-۳- پایانه فروش کم تراکنش: کارتخوانی است که در یک بازه زمانی یک ماهه، "یک" یا "بیش از ۱ و کمتر از ۶۰ تراکنش" داشته باشد و مجموع مبالغ تراکنش‌های آن در یک ماه کمتر از ۲۰ میلیون ریال باشد.

۴-۱- پایانه فروش فاقد تراکنش: کارخوانی است که در طول یک ماه، هیچ گونه تراکنشی از آن به سوئیچ شاپرک ارسال نشده باشد.

۵-۱- کارت: به کلیه کارت‌های بانکی عضو شتاب (نقدی، تک‌کارت، اعتباری، هدیه، خرید، خانواده) اطلاق می‌گردد.

۶-۱- دارنده کارت: شخص حقیقی که کارت بانکی به نام وی صادر گردیده و بابت پرداخت وجه کالا و یا خدمات دریافتی مورد نظر در زمان خرید از کارت‌های مذکور استفاده می‌نماید.

۷-۱- پذیرنده کارت (دارنده دستگاه): هر شخص حقیقی یا حقوقی دارای حساب نزد شعب بانک سرمایه که دارای مکان کسب مشخص و معینی بوده و پایانه فروش بانک را جهت دریافت وجه از مشتریان در آن مکان نصب می‌نماید و از این پس در این دستورالعمل پذیرنده نامیده می‌شود.

۸-۱- شاپرک: شرکت شبکه الکترونیکی پرداخت کارتی می‌باشد که بانک مرکزی با هدف ساماندهی پایانه‌های فروش الکترونیکی در نظام بانکی کشور و نظارت دقیق و همه جانبه بر عملیات بانکی کشور راه‌اندازی نموده است.

۹-۱- شرکت تجارت الکترونیک سرمایه: یکی از شرکت‌های تابعه بانک است که طی قراردادی کلیه امور مربوط به پایانه فروش را از قبیل نصب، جابجایی، پشتیبانی، کنترل کارکرد را انجام می‌نماید.

۱۰-۱- شرکت فن‌آوا کارت: پیمانکار شرکت تجارت الکترونیک سرمایه و شرکت ارائه دهنده خدمات پرداخت با اخذ مجوز از شاپرک است که نمایندگان آن در سطح کشور هم‌اکنون مسئولیت نصب و پشتیبانی و سایر امور اجرائی مربوط به دستگاه‌های پایانه فروش را به عهده دارد که در این دستورالعمل شرکت پیمانکار نامیده می‌شود.

## ۲- قابلیت‌های پایانه فروش

۲-۱- خرید

۲-۲- مانده‌گیری

۲-۳- خرید شارژ تلفن همراه (همراه اول، ایرانسل و رایتل)

۲-۴- شارژ کارت بلیط الکترونیک

۲-۵- پرداخت قبوض

۲-۶- مشاهده ۲۰ تراکنش آخر

۲-۷- گزارش روزنامه

## ۳- نحوه بازاریابی جهت متقاضیان پایانه فروش

۳-۱- از آنجایی که در راستای تأمین نیاز مشتریان، ارائه خدمات در حوزه بانکداری الکترونیک در تمامی بانک‌ها، روز به روز گسترده‌تر و کامل‌تر می‌گردد، لذا شعب باید به منظور جذب مشتریان و کسب قابل توجهی از سهم بازار و ارتقای جایگاه بانک در میان سایر بانک‌ها، با استفاده از اصول بازاریابی و استفاده از تجارب مسئولین، مشتریان جدید با مدارک شغلی معتبر را شناسایی و جذب نمایند و پس از افتتاح حساب و ارزیابی شاخص‌ها منجمله مبلغ گردش، مانده حساب و معدل موجودی دوره یک ماهه نسبت به قبول درخواست پایانه فروش از جانب مشتری و انجام سایر موارد مطابق این دستورالعمل اقدام نمایند.

**تبصره:** شعب می توانند در صورت صلاحدید در خصوص برخی از مشتریان ارزیابی شاخص های عنوان شده در این بند را در دوره کمتر از یک ماه نیز به عمل آورند.

همچنین شعب باید به منظور حفظ مشتریان قبلی، درخواست متقاضیان پایانه فروش را با رعایت موارد فوق بررسی و در صورت حائز شرایط بودن در اسرع وقت نسبت به انجام امور لازم مطابق این دستورالعمل جهت نصب پایانه فروش اقدام نمایند.

۲-۳- ضمناً علاوه بر شعب، نیروهای بازاریاب شرکت تجارت الکترونیک سرمایه نیز می توانند نسبت به شناسایی مشتریان بالقوه و ثبت درخواست نصب دستگاه پایانه فروش اقدام نمایند. لذا شرکت مذکور می تواند جهت افتتاح سپرده و در صورت ثبت درخواست پایانه سیار جهت انسداد مبلغ وجه الضمان، متقاضیان را به شعب بانک معرفی نماید. همچنین جهت افتتاح سپرده به صورت دسته ای، شرکت تجارت الکترونیک سرمایه می بایست مشخصات مشتریان را به اداره انفورماتیک اعلام نماید. لازم به ذکر است فرایند گردش کار فرم درخواست انسداد مبلغ وجه الضمان دستگاه های سیار بازاریابی شده توسط شرکت تجارت الکترونیک سرمایه در راهنمای کاربری سامانه ثبت درخواست پایانه های فروشگاهی عنوان شده است و شعب می بایست پس از دریافت فرم مذکور و انسداد مبلغ (در صورت تامین وجه لازم توسط مشتری)، یک نسخه از فرم مذکور در پرونده مشتری بایگانی و نسبت به ارسال سیستمی درخواست به شرکت تجارت الکترونیک سرمایه اقدام نمایند.

تاکید می گردد، شعب تنها مجاز به ثبت سیستمی درخواست های نصب می باشند. لذا از ارسال فرم ها برای شرکت تجارت الکترونیک سرمایه خودداری نمایند.

#### **۴- شرایط لازم برای اخذ دستگاه پایانه فروش**

- ۴-۱- دارا بودن یکی از انواع حساب های قرض الحسنه یا کوتاه مدت عادی نزد یکی از شعب بانک سرمایه.
- ۴-۲- به منظور اختصاص دستگاه های بی سیم GPRS و WiFi به پذیرندگان می بایست مبلغ ۱۰.۰۰۰.۰۰۰ ریال در سپرده متقاضی دستگاه پایانه فروش مسدود گردد.

**تبصره:** در خصوص آن دسته از مشتریان که پایانه فروش بی سیم را بدون مسدود نمودن وجه در حساب دریافت نموده اند، شعب می باید بررسی ها و اقدامات مقتضی در خصوص تامین و مسدود نمودن وجه را معمول نمایند.

#### **۵- فرآیند درخواست و نصب دستگاه پایانه فروش**

- ۵-۱- در صورت مراجعه متقاضی دریافت پایانه فروش، شعب می بایست پس از احراز هویت متقاضی وفق موارد مذکور در بند (۳) نسبت به سنجش و ارزیابی متقاضی اقدام نمایند.

**تبصره ۱:** متقاضی باید جهت ارائه درخواست الزاماً به شعبه ای که نزد آن دارای حساب می باشد مراجعه نماید.

**تبصره ۲:** در صورتی که متقاضی، مشتری یکی از شعب بانک باشد، لیکن اجاره نامه و یا جواز کسب آن فروشگاه، متعلق به شهر دیگری باشد که بانک در آن فاقد شعبه است، ارائه این خدمت به متقاضی بلامانع می باشد.

- ۵-۲- براساس ضوابط و مقررات شاپرک، اخذ مدارک از پذیرندگان و بررسی صحت آنها با شرکت های ارائه دهنده خدمات پرداخت (PSP) می باشد. لکن به منظور تسریع در فرآیند بازاریابی و نصب دستگاه های پایانه فروش، شعب موظف می - باشند با مراجعه متقاضی پذیرندگی، مدارک ذیل را از مشتری اخذ و یک نسخه تصویر برابر اصل شده آنها را در

زونکنی در شعبه نگهداری نمایند:

#### ۵-۲-۱- پذیرندگان حقیقی:

- شناسنامه یا گذرنامه

- کارت ملی

- پروانه کسب معتبر یا اجاره نامه یا سند مالکیت یا استشهاد نامه محلی

#### ۵-۲-۲- پذیرندگان حقوقی

- شناسنامه یا گذرنامه مدیران شرکت

- کارت ملی مدیران شرکت

- اساسنامه شرکت

- آگهی آخرین تغییرات و امضاهای مجاز شرکت در روزنامه رسمی

۵-۳- "فرم درخواست نصب دستگاه پایانه فروش" (نمونه شماره ۳۱۳/الف-پیوست) در یک نسخه توسط مشتری تکمیل، سپس توسط شعبه امضاء و مهرور گردد.

۵-۴- مطابق بند ۴-۲ بخش "۴" نسبت به انسداد مبلغ مسدودی (درخصوص دستگاه های بی سیم) اقدام گردد.

۵-۵- شعب بلافاصله پس از اخذ مدارک از طریق پورتال سازمانی به "سامانه ثبت درخواست های پایانه فروشگاهی" مراجعه و مطابق راهنمای کاربری مربوطه (لینک راهنما در سامانه موجود است) نسبت به ثبت مشخصات متقاضی براساس فرم درخواست نصب اقدام نموده و کد پیگیری ارائه شده توسط سامانه را در فرم درخواست نصب دستگاه پایانه فروش (نمونه شماره ۳۱۳/الف-پیوست) درج و فرم مذکور را در پرونده مشتری نگهداری نمایند.

۵-۶- شرکت پیمانکار روزانه درخواست های ارسالی را جهت تخصیص شماره ترمینال و اخذ تأیید به شاپرک ارسال و در صورت صحت اطلاعات طی یک روز کاری شماره ترمینال مربوطه را اخذ و جهت انجام ادامه فرآیند نصب در پورتال قرار می دهد.

۵-۷- نمایندگان شرکت پیمانکار در بیست و هفتم هر ماه با در دست داشتن و ارائه معرفی نامه ای که به مهر و امضا نمایندگی استان مربوطه رسیده باشد به شعب بانک مراجعه می نمایند و شعب باید پس از تطبیق معرفی نامه با لیست اعلامی از سوی شرکت پیمانکار در "سامانه ثبت درخواست های پایانه فروش" و پس از حصول اطمینان از صحت آن، تصویر برابر اصل شده مدارک پذیرندگان متقاضی دستگاه های جدید (اخذ شده در بند ۵-۲) را از زونکن مربوطه استخراج و با تنظیم صورتجلسه (نمونه شماره ۳۱۸/الف-پیوست) در اختیار آنان قرار دهند. در صورتی که بیست و هفتم ماه تعطیل باشد، نمایندگان شرکت پیمانکار در اولین روز کاری پس از آن تاریخ جهت جمع آوری مدارک به شعب مراجعه می نمایند. توجه: صورتجلسه (نمونه شماره ۳۱۸/الف-پیوست) در دوشنبه اصل تنظیم و یک نسخه تحویل نماینده شرکت پیمانکار داده شود و یک نسخه در زونکنی جداگانه در شعبه نگهداری شود.

۵-۸- در صورت عدم مراجعه به موقع نماینده جهت اخذ مدارک پذیرندگان شعب باید از طریق سلسله مراتب اداری (منطقه و امور شعب مربوطه) با اداره انفورماتیک و بانکداری الکترونیک مکاتبه تا پیگیری های لازم به عمل آید.

۵-۹- نمایندگان شرکت پیمانکار در سراسر کشور موظفند به درخواست های ثبت شده طی ۵ روز کاری ترتیب اثر داده و جهت نصب دستگاه به آدرس متقاضی مراجعه و پس از انتخاب محل ایمن و نصب دستگاه، پایانه فروش را به پذیرنده تحویل و تست نمایند (لیست نمایندگان در سامانه موجود است).

۵-۱۰- چنانچه پذیرندگان یک دستگاه پایانه فروش درخواست تسهیم مبالغ حاصل از تراکنش های ایجاد شده به نسبت سهم های تعیین شده روی دستگاه را داشته باشند، می بایست پذیرندگان متقاضی درخواست خود را با درج شماره حساب های مورد نظر و نسبت سهم تعیین شده کتبا با امضا کلیه شرکا به شعبه ذیربط ارائه نموده و شعبه نیز مراتب را از طریق سلسله مراتب به اداره انفورماتیک و بانکداری الکترونیک ارسال نماید تا در این خصوص بر اساس ضوابط و شرایط شاپرک اقدام لازم صورت پذیرد.

۵-۱۱- لازم به توضیح است که در صورت درخواست پذیرنده جهت خرید هر یک از انواع دستگاهها، این امکان میسر بوده و شعب می توانند جهت هماهنگی موضوع، با شرکت تجارت الکترونیک سرمایه با شماره تماس مندرج در سامانه تماس حاصل نمایند.

#### ۶- پشتیبانی پایانه فروش پس از نصب

ارائه خدمات پشتیبانی مناسب و مطلوب نظر مشتریان در کمترین زمان مهم ترین عامل وجه تمایز محصول در مقایسه با سایر بانک ها بوده و موجب حفظ مشتریان می گردد. خدمات پشتیبانی توسط شرکت پیمانکار و در تمام ساعات شبانه روز ارائه می گردد.

۶-۱- شرکت پیمانکار وفق قرارداد منعقد شده با شرکت تجارت الکترونیک سرمایه، مطابق برنامه زمانبندی شده نسبت به سرویس و یا بازدید دوره ای (هر دو ماه یکبار) دستگاه های نصب شده اقدام لازم را به عمل می آورد.

۶-۲- پذیرندگان می توانند در صورت بروز اختلال در دستگاه ها مانند عدم برقراری ارتباط، ایجاد مغایرت، نقص فنی، نداشتن ملزومات یا تغییر مشخصات (غیر از شماره سپرده متصل به دستگاه) با واحد امداد مشتریان شرکت پیمانکار که شماره تماس آن بر روی دستگاه پایانه فروش درج شده تماس برقرار نمایند.

۶-۳- در صورت نیاز به تغییر شماره حساب، شعب باید فرم مخصوص تغییر شماره حساب (قابل دریافت در صفحه تغییر شماره حساب سامانه) را در اختیار پذیرنده قرار داده و پس از تکمیل توسط وی، نسبت به ثبت آن در سامانه اقدام نمایند.

۶-۴- شماره ترمینال دستگاه های منصوبه توسط شرکت پیمانکار با عدد ۲۱ آغاز می شود.

۶-۵- در صورت عدم ارائه خدمات مناسب و به موقع از سوی نماینده شرکت پیمانکار یا شکایت و انتقاد متقاضی یا پذیرنده پایانه فروش از عملکرد نماینده، شعب باید با شماره تلفن های شرکت تجارت الکترونیک سرمایه مندرج در سامانه تماس حاصل نمایند. چنانچه پیگیری های شعبه از شرکت تجارت الکترونیک سرمایه نتیجه ندهد، شعبه باید به منظور پیگیری موضوع، مراتب را کتباً از طریق سلسله مراتب اداری به اداره انفورماتیک و بانکداری الکترونیک منعکس نماید.

۶-۶- کلیه مغایرت های حاصل از انجام تراکنش ها، توسط شرکت پیمانکار شناسایی و جهت رفع مغایرت به شاپرک اعلام می گردد و شاپرک نیز پس از بررسی مغایرت ها، در صورت داشتن اطلاعات کافی مبالغ را به حساب مشتریان بانک واریز می نماید و در صورت عدم وجود اطلاعات، فایل واریزی را به دایره مغایرت های شتاب بانک اعلام تا پس از کنترل، مبالغ را به حساب مشتریان واریز نماید.

۶-۷- در صورت نیاز به ایجاد هر گونه تغییر در مشخصات پذیرنده پس از اخذ کد ترمینال از شاپرک (غیر از شماره حساب) می بایست خود پذیرنده، با مرکز تماس شرکت پیمانکار که روی دستگاه پایانه فروش درج شده تماس تلفنی برقرار نماید.



۸-۶- در صورتی که به دلیل عدم ورود صحیح شماره حساب پذیرنده توسط شعبه در "سامانه ثبت درخواست‌های پایانه فروش" مغایرتی ایجاد شود و مبالغ به حساب پذیرنده واریز نشود، شعبه باید نسبت به تصحیح شماره حساب درسامانه اقدام نماید. بدیهی است پس از ۴۸ ساعت از زمان ثبت درخواست اصلاح شماره حساب، مبالغ به حساب پذیرنده واریز خواهد شد.

**تبصره:** مسئولیت ثبت صحیح اطلاعات با کاربر مربوطه شعبه می‌باشد.

۹-۶- شعب می‌توانند در صورت فراموش کردن نام کاربری، رمز عبور و یا در صورت نیاز به راهنمایی در خصوص "سامانه ثبت درخواست‌های فروشگاهی"، با مرکز تماس شرکت تجارت الکترونیک سرمایه با شماره‌های مندرج در سامانه ثبت درخواست پایانه‌های فروش تماس حاصل نمایند.

۱۰-۶- در صورت مفقود شدن یا ایجاد خسارت به دستگاه‌های بی سیم، شرکت تجارت الکترونیک سرمایه باید به منظور اعلام خسارت مربوطه ضمن مکاتبه با اداره انفورماتیک و بانکداری الکترونیک تصویر قرارداد منعقد با پذیرنده را ارسال نماید و اداره مذکور، مراتب را به همراه قرارداد یاد شده از طریق اداره امور شعب ذیربط به شعبه ارسال نماید. شعب می‌بایست پس از اعلام اداره امور شعب ذیربط، مبلغ مربوطه را از مبلغ مسدود شده سپرده مشتری برداشت و پس از کارسازی به حساب شرکت تجارت الکترونیک سرمایه، قرارداد را به ضمیمه سند مذکور بایگانی نمایند. به منظور رعایت مشتری مداری شعب باید مراتب را به مشتری اطلاع رسانی نمایند.

شایان ذکر است سقف مبلغ واریزی در این خصوص به حساب شرکت مذکور حداکثر تا مبلغ مسدودی می‌باشد و شعب مجاز به واریز مبلغ بیشتر نمی‌باشند.

۱۱-۶- در صورت ارائه درخواست کتبی پذیرنده مبنی بر عدم نیاز به دستگاه، شعب می‌توانند با درج درخواست در "سامانه ثبت درخواست‌های پایانه فروش" اقدام نمایند. بدیهی است در صورت مسدودی مبلغی به عنوان وجه‌الضمان در حساب مشتری جهت نصب انواع دستگاه بی سیم، شعب باید پس از بررسی جمع‌آوری دستگاه از طریق "سامانه ثبت درخواست‌های پایانه فروش" نسبت به رفع مسدودی مبلغ اقدام نمایند.

## **۷- کنترل کارکرد پایانه فروش واگذار شده به پذیرندگان**

با توجه به قیمت تمام شده اجاره بهای پرداختی بابت هر دستگاه پایانه فروش و محدودیت در تعداد آن:

۱-۷- شعب می‌باید ماهانه گزارش کارکرد دستگاه‌های پایانه فروش مشتریان تحت سرپرستی خود را با مراجعه به "سامانه ثبت درخواست‌های پایانه فروش" دریافت نمایند.

۲-۷- شعب موظفند از تاریخ ابلاغ این دستورالعمل ظرف مدت ۲ ماه با پذیرندگانی که دارای پایانه فروش "کم تراکنش" و "فاقد تراکنش" می‌باشند، تماس حاصل نموده و ضمن جویا شدن علت کم تراکنش بودن دستگاه، به پذیرنده اعلام نمایند که نسبت به بالابردن تعداد و مبلغ تراکنش دستگاه خود اقدام نمایند.

۳-۷- شعب موظفند تراکنش پایانه‌هایی را که پس از ابلاغ این دستورالعمل نصب می‌گردد، ظرف مدت ۲ ماه از تاریخ نصب، بررسی و در خصوص پایانه‌های فروش "کم تراکنش" و "فاقد تراکنش" با پذیرندگان آنها تماس حاصل نموده و ضمن جویا شدن علت کم تراکنش بودن دستگاه، به پذیرنده اعلام نمایند که نسبت به بالابردن تعداد و مبلغ تراکنش دستگاه خود اقدام نمایند.

۴-۷- چنانچه پس از انقضای مدت ۲ ماه اعلام شده در بندهای فوق، دستگاه پایانه فروش براساس تعاریف ارائه شده

در این دستورالعمل در ردیف پایانه های "کم تراکنش" و "فاقد تراکنش" قرار گیرد، شعبه موظف است بلافاصله نسبت به "ثبت درخواست جمع آوری ترمینال" ایشان از طریق "سامانه ثبت درخواستهای پایانه فروش" اقدام نماید و در صورت عدم اقدام به ثبت درخواست جمع آوری ترمینال دستگاه های "کم تراکنش" و "فاقد تراکنش" در بازه های زمانی فوق توسط شعب، ابطال و جمع آوری دستگاه های مذکور (دستگاه هایی که طی دو ماه متوالی "کم تراکنش" و "فاقد تراکنش" بوده اند) به صورت خودکار توسط شرکت تجارت الکترونیک سرمایه صورت می پذیرد.

**تبصره:** شعب می تواند حداکثر ۱۰ درصد از پذیرندگان دستگاه های فروش "کم تراکنش" یا "فاقد تراکنش" تا سقف ۱۰ پذیرنده را که جزء مشتریان خاص شعبه می باشند طی نامه ای از طریق منطقه متبوع به اداره امور شعب ذیربط با ذکر دلیل خاص بودن مشتری جهت ارسال به اداره بازاریابی و توسعه محصول اعلام نمایند تا در خصوص ابطال دستگاه آنان اقدامی صورت نپذیرد.

ضمناً بازرسان اداره بازرسی در بازرسی های دوره ای خود نیز مراتب را مد نظر قرار خواهند داد.

۵-۷- دارا بودن پایانه های "کم تراکنش" و "فاقد تراکنش" و عدم اقدام در خصوص شناسایی و جمع آوری آنها به شرح این دستور العمل، جزء عملکرد منفی شعبه محسوب می شود و در ارزیابی های دوره ای شعب لحاظ می گردد. لذا شعب باید در بازاریابی و کنترل کارکرد پایانه های فروش دقت لازم را به عمل آورند.

۶-۷- شرکت پیمانکار نیز موظف شده است تا نسبت به نظارت بر عملکرد پذیرندگان و در صورت نیاز تماس تلفنی و ارسال پیامک برای ایشان جهت بهبود سطح تراکنش ها اقدام نماید.

۷-۷- همچنین دسترسی های لازم به منظور امکان گزارش گیری جهت بررسی وضعیت مبلغ و تعداد تراکنش دستگاه های پایانه فروش در اختیار مسئولین اداره بازاریابی و مناطق جهت پیگیری و نظارت بر عملکرد شعب قرارداد شده است.

۸-۷- با توجه به اینکه اداره انفورماتیک و بانکداری الکترونیک وظیفه انعقاد و نظارت بر قرارداد جهت تأمین نیازهای مربوط به حوزه پایانه های فروشگاهی را بر عهده دارد، بر این اساس موظف است بر حسن اجرای وظایف شرکت تجارت الکترونیک سرمایه در تمامی مراحل انجام کار نظارت نماید و در صورت بروز مشکل و عدم رعایت مفاد قرارداد منعقد با شرکت تجارت الکترونیک سرمایه، مراتب را از طریق سلسله مراتب به مدیریت محترم عامل گزارش نماید.

۹-۷- بر اساس بند فوق لازم است واحدهای ستادی و شعب، درخصوص موضوعات مرتبط با دستگاه های پایانه فروش به استثنای مواردی که در این دستورالعمل بابت آنها مجوز تماس صادر شده است، در سایر موارد از طریق سلسله مراتب با اداره انفورماتیک و بانکداری الکترونیک و درخصوص بازاریابی دستگاه های پایانه فروش از طریق سلسله مراتب با اداره بازاریابی مکاتبه نموده و از انجام هرگونه مکاتبه یا تماس مستقیم با شرکت پیمانکار یا شرکت تجارت الکترونیک سرمایه خودداری نمایند.

#### **۸- کارمزد و نحوه واریز مبالغ به حساب پذیرنده:**

۱-۸- بانک بابت اعطای این خدمت از پذیرندگان کارمزدی دریافت نمی نماید.

۲-۸- در هنگام تسویه حساب با پذیرنده کلیه مبالغ حاصل از تراکنش های خرید در سیکل های پایا به حساب پذیرنده واریز می گردد.

#### **۹- تراکنش پذیرندگان**

پذیرندگان محترم می توانند با مراجعه به اینترنت بانک سرمایه و وارد کردن نام کاربری و کلمه عبور به صورت آنلاین مبالغ



واریزی به حساب خود و همچنین ریز تراکنش‌ها را مشاهده نمایند و از این طریق عملکرد خود را کنترل نمایند. همچنین می‌توانند با مراجعه به وبسایت اینترنتی شرکت پیمانکار به آدرس اینترنتی [fanavacard.ir](http://fanavacard.ir) و ورود اطلاعات پذیرندگی خود در زیر منوی ردیابی تراکنش، منوی امور مشتریان- پذیرندگان دستگاه کارتخوان به تراکنش‌های مربوط به پایانه خود دسترسی پیدا کنند. همچنین در صورت تمایل پذیرنده به دریافت تجمیعی تراکنش‌های مربوط به پایانه‌های فروشگاهی بر روی سامانه اطلاع‌رسانی پیامکی و صورت گردش مالی حساب خود می‌توانند نسبت به ارائه درخواست کتبی به شعب اقدام نموده و شعب نیز باید نسبت به ارسال درخواست به اداره انفورماتیک و بانکداری الکترونیک به صورت نامه (از طریق سلسله مراتب) همراه با ذکر مشخصات از جمله نام و شبای صحیح سپرده متصل به دستگاه مشتری مذکور اقدام نمایند. ضمناً اداره انفورماتیک اقدامات لازم را انجام و نتایج به شعبه اعلام می‌گردد.