



TEB

teb.com.tr / 444 0 832

Hangisi size daha yakınsa:

tebpos.com.tr / teb.com.tr / 444 0 832 / TEB Şubeleri



TEB

POS Terminali Kullanma Kılavuzu



POS İŞLEM MENÜLERİ

1. Satış İşlemi
2. İptal İşlemi
3. İade İşlemi
4. Özel İşlemler
 - Mail Order Satış
 - Mail Order İade
 - Ön Provizyon İşlemi
5. Yalnız Belge İşlemi
6. Ek Nüsha
7. Bonus Card İşlemleri
 - Bonus Card ile Satış
 - Bonus Card ile Taksitli Satış
8. Raporlar
9. Günsonu İşlemi
10. CHIP & PIN (şifre) İşlemleri

Her türlü sorunuz ve bilgi ihtiyacınız için 7 gün, 24 saat arayabileceğiniz POS Destek telefonumuz:

444 0 832 (4)

AÇIKLAMALAR

Kılavuz içerisinde yer alan şekiller ve anlamları aşağıda detaylandırılmıştır.

1  POS Ekran Görüntüsü

2  ÇIKIŞ Çıkış tuşuna basınız.

 İPTAL İptal tuşuna basınız.

 GİRİŞ Giriş tuşuna basınız.

3  Kartı okutunuz.

4 İşlem sonunda POS cihazından çıkan slibin ilk nüshasını saklayınız. (Şifresiz yapılan işlemlerde ilk nüshanın müşteri tarafından mutlaka imzalanması gerekmektedir.) Herhangi bir tuşa basarak alacağınız ikinci nüshayı müşteriye teslim ediniz.



İmzalı işyeri nüshası

SATIŞ İŞLEMİ

Kredi Kartı ile Satış

Kredi kartı tuş takımı altında yer alan chip haznesine chip yukarıda olacak şekilde yerleştirilir.

Tutarı giriniz mesajı alındığında tutar ve şifre girilir ve giriş tuşuna basılır.

Ret işlem slibi Müşteri nüshası İmzalı işyeri nüshası

Debit Kart ile Satış

Eğer işlem debit kartla (ATM kartı) yapılıyorsa şifre girişi istenecektir. Bu durumda kart sahibi POS terminali üzerindeki tuşları kullanarak debit kart şifresini girecektir. Giriş tuşuna basılacaktır.

İPTAL İŞLEMİ

Günsonu yapılmış işlem artık iptal edilemez. Bu durumda işlemin POS' un iade özelliği ile yapılması gerekmektedir.



İPTAL
İptal tuşuna basınız.

ÖYE İŞYERİ ŞİFRESİ
XXXX

İŞLEM NO?
1

TEB EKONOMİK BANKA A.Ş.
POS BEZELİ FİNANSLAR BANKASI
0212 251 08 16-0212 251 29 96
İŞYERİ : 0000000000000001
POS NO : 010001
FİŞ NO : ÜS0001/0001
TARİH : 01/01/2005-09:00

SATIŞ
XXXX XXXX XXXX 1234
VADE: 01/05

TUTAN
0,07 TL

ONAY: 123456

TUTAN KARŞIĞI MAL YETKİ HEDİSTİ İPTAL EDİLDİ
BU BEZELİ SAĞLAMIZ





GİRİŞ

6764 XXXX 5865
NO'LU KARTIN
0,01 TL TUTARINDAKİ
İŞLEMİ İPTAL EDİLECEK
ONAYLIYOR MUSUNUZ?

GİRİŞ

PIN

GİRİŞ

İŞLEM NO:
Satış slibinde
SIRA NO
işlem numarasıdır.

GİRİŞ

İADE İŞLEMİ

Müşterinin "GÜNSONU İŞLEMİ" yapıldıktan sonra alışverişini iptal etmek istemesi durumunda İADE işlemi yapılır.



F1
Ekranın sol alt köşesinde yer alan F1 tuşuna basılır ve İade seçeneği seçilerek giriş tuşuna basılır

ÖYE İŞYERİ ŞİFRESİ
XXXX

İADE KARTI OKUTUNUZ.

TEB EKONOMİK BANKA A.Ş.
POS BEZELİ FİNANSLAR BANKASI
0212 251 08 16-0212 251 29 96
İŞYERİ : 0000000000000001
POS NO : 010001
FİŞ NO : ÜS0001/0001
TARİH : 01/01/2005-09:00

İADE
XXXX XXXX XXXX 1234
VADE: 01/05

TUTAN
0,07 TL

ONAY: 000000

TUTAN KARŞIĞI MAL YETKİ HEDİSTİ İADE EDİLDİ
BU BEZELİ SAĞLAMIZ





GİRİŞ

İADE TUTARI?
0,07 TL

GİRİŞ

PIN

GİRİŞ

İADE KARTI OKUTUNUZ.

GİRİŞ

ÖZEL İŞLEMLER

Mail Order Satış

Bankayla anlaşması olan üye işyerlerinde uygulanmaktadır.



F1
tuşuna basınız.

1. SATIŞ
2. SATIŞ İADE
3. ÖZEL İŞLEMLER

1. ÖN PROVİZYON
2. YALNIZ BELGE
3. MAIL ORDER İŞL.

1. MO/TO SATIŞ
2. MO/TO İADE
3. MO/TO TAKSİT

ÖYE İŞYERİ ŞİFRESİ
XXXX

TEB EKONOMİK BANKA A.Ş.
POS BEZELİ FİNANSLAR BANKASI
0212 251 08 16-0212 251 29 96
İŞYERİ : 0000000000000001
POS NO : 010001
FİŞ NO : ÜS0001/0001
TARİH : 01/01/2005-09:00

MAIL ORDER
XXXX XXXX XXXX 1234
VADE: 01/05

TUTAN
0,07 TL

ONAY: 123456

TUTAN KARŞIĞI MAL YETKİ HEDİSTİ ALDIM
BU BEZELİ SAĞLAMIZ





GİRİŞ

SON KULLANMA TARİHİNİ GİRİN. (AA/YY)

GİRİŞ

KART GÜVENLİK KODU?
123

GİRİŞ

SATIŞ TUTARI?
0,07 TL

GİRİŞ

ÖZEL İŞLEMLER

GİRİŞ

Mail Order İşlemi yaparken firmanızın antetli kağıdına basılarak kullanılması gereken Mail Order Talimat Formunu (Kredi Kartıyla Ödeme Talimat Formu) müşterilerinizden imzalatarak teslim almanız gerekmektedir. Olası müşteri itirazlarında Kredi ve Banka Kartıdan Operasyon Birimi tarafından itiraza ilişkin işleme ait Mail Order Talimat Formunun ibrazı talep edilecektir. Söz konusu Mail Order Talimat Formunun ilgili birimimize ibraz edilememesi durumunda müşteri itirazına konu olan tutarın tarafınızdan tahsil edilerek müşteriye iade edilmesi söz konusu olabilecektir.

Mail Order İade



F1
tuşuna basınız.

1. SATIŞ
2. SATIŞ İADE
3. ÖZEL İŞLEMLER

1. ÖN PROVİZYON
2. YALNIZ BELGE
3. MAIL ORDER İŞL.

1. MO/TO SATIŞ
2. MO/TO İADE
3. MO/TO TAKSİT

ÖYE İŞYERİ ŞİFRESİ
XXXX

TEB EKONOMİK BANKA A.Ş.
POS BEZELİ FİNANSLAR BANKASI
0212 251 08 16-0212 251 29 96
İŞYERİ : 0000000000000001
POS NO : 010001
FİŞ NO : ÜS0001/0001
TARİH : 01/01/2005-09:00

SATIŞ
XXXX XXXX XXXX 1234
VADE: 01/05

TUTAN
0,07 TL

ONAY: 123456

TUTAN KARŞIĞI MAL YETKİ HEDİSTİ İADE EDİLDİ
BU BEZELİ SAĞLAMIZ





GİRİŞ

SON KULLANMA TARİHİNİ GİRİN. (AA/YY)

GİRİŞ

KART GÜVENLİK KODU?
123

GİRİŞ

İADE TUTARI?
0,07 TL


GİRİŞ

ÖZEL İŞLEMLER

GİRİŞ

Ön Provizyon İşlemi

Ön Provizyon İşlemi yetki verilen üye işyerlerinde kredi kartları için kullanıma açıktır (Oteller, havayolu vb. şirketleri için verilir). Kart hamilinin limitinin daha sonra yapılacak işlem için bloke edilmesidir. Daha sonra kullanılacağından cihaz ekranında çıkan onay kodu kaydedilmeli ya da çıkan slip mutlaka saklanmalıdır.



F4
tuşuna basınız.

1. SATIŞ
2. SATIŞ İADE
3. ÖZEL İŞLEMLER

1. ÖN PROVİZYON
2. YALNIZ BELGE
3. MAIL ORDER İŞL.

ÖYE İŞYERİ ŞİFRESİ
XXXX

TEB EKONOMİK BANKA A.Ş.
POS BEZELİ FİNANSLAR BANKASI
0212 251 08 16-0212 251 29 96
İŞYERİ : 0000000000000001
POS NO : 010001
FİŞ NO : ÜS0001/0001
TARİH : 01/01/2005-09:00

İADE
XXXX XXXX XXXX 1234
VADE: 01/05

TUTAN
0,07 TL

ONAY: 000000

TUTAN KARŞIĞI MAL YETKİ HEDİSTİ İADE EDİLDİ
BU BEZELİ SAĞLAMIZ





GİRİŞ

İŞLEM TUTARI
0,07 TL

GİRİŞ

PIN


GİRİŞ

ÖZEL İŞLEMLER

GİRİŞ

YALNIZ BELGE İŞLEMİ (ÖN PROVİZYON KAPAMA)

Yalnız Belge seçeneğiyle daha önce ön provizyonla alınan provizyon kodu kullanılarak slip üretilir ve işlem tamamlanır. Üye işyerine yetki verilmemiş ise Yalnız Belge İşlemi yapılamaz.



9
no.lu tuşa basınız.

ÖYE İŞYERİ ŞİFRESİ
XXXX

YALNIZ BELGE KARTI OKUTUNUZ.

SATIŞ TUTARI?
0,07 TL


TEB EKONOMİK BANKA A.Ş.
POS BEZELİ FİNANSLAR BANKASI
0212 251 08 16-0212 251 29 96
İŞYERİ : 0000000000000001
POS NO : 010001
FİŞ NO : ÜS0001/0001
TARİH : 01/01/2005-09:00


MAIL ORDER
XXXX XXXX XXXX 1234
VADE: 01/05

TUTAN
0,07 TL

ONAY: 123456

TUTAN KARŞIĞI MAL YETKİ HEDİSTİ ALDIM
BU BEZELİ SAĞLAMIZ





GİRİŞ

PIN

GİRİŞ

YALNIZ BELGE KARTI OKUTUNUZ.

GİRİŞ

SATIŞ TUTARI?
0,07 TL

GİRİŞ

EK NÜSHA İŞLEMİ



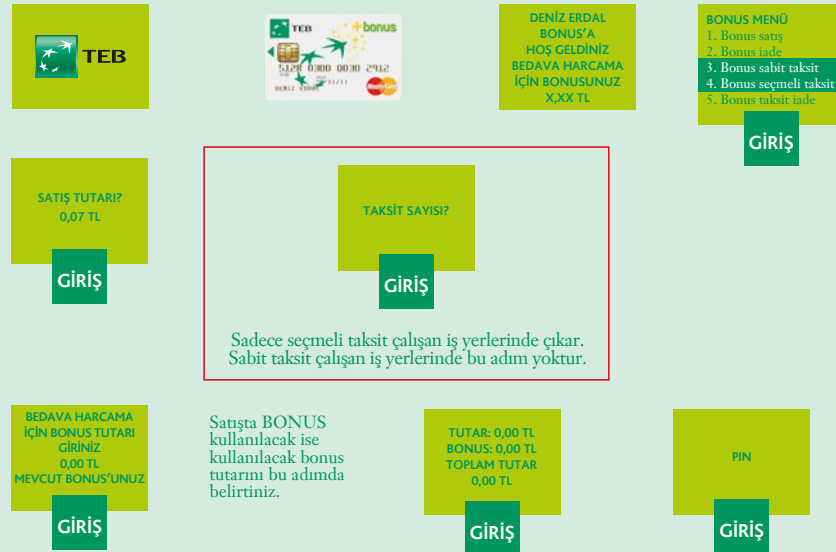
Herhangi bir sebeple son işlem slibinin ya da son günsonu işleminin tekrar yazdırılması için yapılan işlemidir.

BONUS CARD İŞLEMLERİ

Bonus Card İle Satış



Bonus Card İle Taksitli Satış



RAPORLAR



Gün içinde yapılan işlemlerin toplamını raporlamak için yapılan işlemidir. Detay raporu seçilirse gün içinde yapılan işlemlerin detaylı dökümü alınır. Toplam rapor seçilirse gün içinde yapılan işlemlerin toplamı alınır. Rapor almak işlemin hesaba geçeceği anlamına gelmez. İşlemlerin hesaba geçmesi için mutlaka günsonu alınması gerekmektedir.

GÜNSONU İŞLEMİ



CHIP & PIN (ŞİFRE) İŞLEMLERİ

Chipli kartla gerçekleştirilen işlemlerde işyeri aşağıdaki noktalara dikkat etmelidir.

1. Chipli kartla işlem: Chipli kartla yapılacak işlemleri mutlaka POS makinesinin chip okuyucusuyla yapınız.

Kartın manyetik bölümünden işlem yapmayı denediğinizde POS makinesi sizi uyaracaktır. Kart, chipli tarafı yukarı bakacak şekilde POS makinesine yerleştirildikten sonra işlem adımları takip edilmelidir. İşlem bitene kadar kart POS makinesinden çıkarılmamalıdır. Aksi takdirde işlem yarıda kesilecek ve tekrarlanması istenecektir.

2. Şifre kişiye özel ve gizlidir: Müşteriye şifresi asla sorulmamalıdır. Şifre girişinin sizin tarafınızdan yapılması veya şifresiz işlem gerçekleştirilmesi, kart hamili tarafından talep edilse bile, bu talep reddedilmeli ve en güvenli yol tercih edilmelidir. Kart sahibinin şifresini güvenli bir şekilde girebilmesi için POS makinesi kendisine yaklaştırılmalıdır.

İşyeri çalışanları kart sahibinin şifresini güvenli bir şekilde girebilmesi ve şifresinin sorulmaması gerektiği yönünde bilgilendirilmelidir.

Bu uygulama geçici bir uygulama olup yürürlükten kaldırıldıktan sonra chipli kartlarla gerçekleştirilecek tüm işlemlerde şifre girilmesi istenecektir.

3. POS makinesi chipli kart okuyamıyorsa: Kartın chipi bozuk olduğu durumlarda ya da POS makinesinin chipi okuyamaması durumunda POS makinesi sizi uyaracak ve manyetik bantla işlem yapmaya yönlendirecektir.

Bu durumda daha güvenilir bir yöntem terk edilmiş olacaktır. İşlem manyetik bantla yapıldığında çıkan harcama belgesinin imzalatılması gerektiği unutulmamalıdır. Chipli kart POS makinesine takıldığında ekranda herhangi bir değişiklik olmuyorsa chip sahte olabilir ya da kartın üzerine chip görünümü resim yapıştırılmıştır (elinizle kontrol ederek anlayabilirsiniz). Bu durumda kod 10 prosedürünü uygulayınız.

POS makinenizde yaşayacağınız her türlü problemde 7x24 destek veren 444 0 832 numaralı POS Destek hattımızı arayabilirsiniz

GÜVENLİK KURALLARI

KARTIN İNCELENMESİ

Aşağıdaki kontrolleri yaptıktan sonra müşteriniz tarafından ibraz edilen kartları ödeme aracı olarak kabul edebilirsiniz.

1. Kartın ön yüzünde, eğer kart kredi kartıysa Visa, Mastercard, banka kartı ise (debit kart) Visa Electron, Electron ya da Maestro logoları bulunmalıdır.
2. Visa logosu taşıyan kartlarda,
 - Uçan güvercin hologramı yer almalıdır.
 - Kart numarasının son dört hanesi uçan güvercin hologramının üzerinde yer almalıdır.
- Mastercard logosu taşıyan kartlarda,
 - Dünya hologramı yer almalıdır.
 - Kart numarasının son dört hanesi dünya hologramının üzerinde yer almalıdır.
3. Kart numarasının altında ya da üstünde kart numarasının ilk dört hanesiyle hemzemin olarak basılmış aynı dört haneli numara yer almalıdır.
4. Kart numarasının altında kartın son kullanma tarihi ay ve yıl olarak yer almalı ve işlem tarihi kartın vadesi içinde olmalıdır.
5. Kartın arkasındaki imza panelinde müşteri imzası bulunmalıdır.

6. İmza bandının üzerinde kart numarasının son dört hanesi ve bu numaranın da yanında üç haneli bir numara bulunmalıdır.

İŞLEMİN GERÇEKLEŞTİRİLMESİ

- Kart hamilinden resimli bir kimlik belgesi isteyerek kartın gerçek kart hamiline ait olup olmadığını mutlaka kontrol ediniz.
- Satış tutarını kesinlikle bölmeyiniz.
- Müşterinin POS makinesine müdahale etmesine kesinlikle izin vermeyiniz.
- Üzerinde chip taşıyan ya da Visa Electron, Electron veya Maestro amblemi taşıyan bir kartın ibrazı halinde müşteriden şifresini POS cihazı üzerinden (PIN PAD yok ise) girmesini isteyiniz. (Şifre girişi mutlaka müşterinin kendisi tarafından yapılmalıdır.)
- Satış/alacak belgesi üzerindeki kart numarası ve son kullanma tarihiyle kartın ön yüzünde yer alan kart numarası ve son kullanma tarihinin aynı olup olmadığına dikkat ediniz.
- POS makinesinden gelen mesajlara mutlaka uyunuz.
- Manyetik şerit kullanılarak yapılan işlemlerde satış belgesi üzerine kart hamilinin imzasını almayı unutmayınız.
- Satış belgesindeki imzayla kartın arka yüzünde yer alan imza bandındaki imzanın aynı olup olmadığına dikkat ediniz.
- Satış belgesi kart hamilince imzalanıp işyeri nüshası tarafınıza verinceye kadar kartı kart hamiline teslim etmeyiniz.
- İşlem sırasında kart hamilinin sizi acele ettirmesine izin vermeyiniz.
- İşleme ait orijinal slip belgelerinin kuru ve karanlık bir ortamda muhafaza edilmesi gerektiğini unutmayınız.

BANKANIN OTORİZASYON SERVİSİNİN ARANMASI

- Vadesi geçmiş bir kartın ibraz edilmesi,
- Kartın imza panelinin boş olması,
- POS makinesinden "Bankanızı arayınız" mesajının alınması durumlarında bankanın otorizasyon servisini arayarak alınacak talimata göre işlem yapmalısınız.

Kart hamilinden ya da işlemden kuşku duyulması halinde mutlaka bankanın otorizasyon servisine kod 10 otorizasyon araması yapınız.

POS Destek : 444 0 832 (4)

Otorizasyon (Provizyon) : 444 0 832 (4-3)

KARTA EL KONULMASI

- POS makinesinden "Karta el koyunuz" mesajı alınıyorsa,
- Kart numarasının altında ya da üstünde hemzemin olarak yazılmış dört haneli bir numara bulunmuyorsa ve/veya bu numara kart numarasının ilk dört rakamından farklı ise,
- Kredi kartı işlemlerinde kartın ön yüzündeki ilk ya da son dört rakamla slibin üzerinde yer alan ilk veya son dört rakam aynı değil ise,
- Bankanın otorizasyon servisi "karta el konulması" talimatını veriyorsa, "karta el konularak" bankanın otorizasyon servisi bilgilendirilmelidir. Eğer kart hamili itiraz eder ve kartını teslim etmek istemezse kesinlikle tartışmaya girmeyiniz ve durumu bankanın otorizasyon servisine bildiriniz.

Kod 10: Şüpheli durumlarda kullanılacak özel güvenlik uygulamasıdır. İşyeri yetkilisi işlem sırasında şüpheli bir durumla karşılaşması halinde 444 0 832 numaralı telefondan TEB otorizasyon servisini arayarak müşteriye kuşkulandırmadan "kod 10" parolasını söyleyip provizyon isteğini belirtir. Provizyon yetkilisi bu parolayı duyunca "evet" ya da "hayır"la yanıtlanması gereken bir dizi soru soracaktır. Bu sırada kart işyeri yetkilisinin elinde olmalı ve yetkili kişi müşteriye kuşkulandıracak hareket ve sözlerden kaçınmalıdır. Eğer provizyon yetkilisi kartla ilgili şüpheli bir durum tespit ederse işlemin gerçekleştirilmesini ve karta el konulmasını talep edecektir. Sorun çıkmadan karta el konulabiliyorsa konulmalıdır.

Dikkat: POS cihazına bakım için gelen yetkilinin kimlik belgesini kontrol etmeyi unutmayınız.

ÇALIŞANLARIN VE SİSTEMİN GÜVENLİĞİNİN SAĞLANMASI

Çalışanlarınızın ve sisteminizin güvenliğinden emin olun. Çalışanlar için işe alım prosedürü oluşturun. Data güvenliği açısından müşteri bilgilerini uygun bir şekilde saklayın. (Üye işyeri olarak data güvenliği açısından uyulması gereken kurallar hakkında daha fazla bilgi için <https://www.pcisecuritystandards.org> adresini ziyaret edebilirsiniz.)

Sizin POS'unuz hangisi?



TEB Masaüstü POS

İletişim şekli sabit telefon olan ürün, elektrik ve telefon hattı olan tüm üye işyerlerinde kullanılabilir.



TEB POS Plus+

TEB internet şubesi üzerinden kullanılır. Kart sahiplerinden aylık düzenli tahsilat yapan üye işyerlerine tavsiye edilir.



TEB Mobil POS

GPRS teknolojisi sayesinde işlem hızı yüksek, iletişim ücreti düşük olan ürün, işyerlerine mobil satış özgürlüğü sağlar. Tahsilatı kart sahibinin bulunduğu yerde yapan işyerlerine önerilir.



TEB Dr. POS

POS sliplerinin serbest meslek makbuzu olarak kullanılmasını sağlayan POS ürünüdür. Özel muayenehanesi olan hekimlere önerilir.



TEB Masaüstü GPRS POS

İletişim şekli GPRS/GSM olan ürünün iletişim ücreti düşük, işlem hızı yüksektir. İşlem hacmi yüksek işyerlerine tavsiye edilir.



TEB POS Kredi

Blokeli çalışan üye işyerlerinin özel kredi. Üye işyerinin bekleyen blokeleri teminat kabul edilerek uygun koşullarda kredi temin edilir.



TEB ADSL POS

Ekstra iletişim ücreti olmayıp işlem hızı yüksektir. ADSL kullanan ve işlem hacmi yüksek üye işyerlerine önerilir.



TEB POS Sigorta

POS cihazlarının kaybolması/çalınması/hasar görmesi durumunda POS bedeli sigorta tarafından karşılanır.



Özel Yazılımlar

TEB Bonus POS

Tüm Bonus kartlara taksit ve bonus kazanma/kullanma imkânı.



tebpos.com.tr

Üye işyerlerine, özel ürünlerle ilgili güncel bilgiler, ürünlerden herhangi birine başvuru ve mevcut müşteriler için taleplerini mesaj ile iletme imkânını sunan internet sitesi.



TEB YP POS

Yurtdışında kartlara USD, EUR ve GBP işlem yapabilme imkânı sunar. Turizm sektöründe çalışan üye işyerlerine önerilir.



E-ekstre

İşyeri ekstreleri elektronik ortamda her ayın ilk iş günü üye işyerlerinin e-posta adreslerine gönderilir.



TEB Sanal POS

İnternet üzerinden tahsilat ve 3D ile güvenli alışveriş imkânı sağlar. Web üzerinden satış yapan üye işyerlerine önerilir.



TEB Güvenli Ödeme Sayfası

SSL sertifikası olmayan TEB Sanal POS üye işyerleri için güvenli ödeme sayfası.