



Serviciul Mastercard Plata în rate și partenerii din retail

MANUAL DE
UTILIZARE

OCTOMBRIE, 2016



Plata în Rate

Ce și-ar dori retailerii să știe despre Mastercard - plata în rate?

Informare

Cum vor afla clienții despre serviciul Mastercard - plata în rate

Emitenții de carduri vor fi cei care vor comunica serviciul Mastercard - plata în rate deținătorilor de carduri.

Suplimentar, retailerii pot crește gradul de informare a clienților prin promovarea soluției de plată în rate în magazine (Mastercard a pregătit o serie de materiale promoționale – le puteți găsi în pachetul de vânzări B2B2C) sau prin comunicarea lor promoțională.

Ce trebuie să facem pentru a putea activa serviciul Mastercard - plata în rate?

Pentru ca retailerii să aibă posibilitatea să accepte serviciul Mastercard - plata în rate, aceștia trebuie să aibă un terminal actualizat care să poată gestiona funcționalitatea plăților în rate prin serviciul Mastercard, instalat de furnizorul de servicii de acceptare a plăților cu carduri bancare și non-bancare.

Cum pot fi aplicate plățile în rate?

Serviciul Mastercard - plata în rate funcționează în cazurile în care atât emitentul cardului, cât și retailerul sunt înscrși în acest program, valoarea minimă recomandată de Mastercard fiind de 100 de lei.

Ce tipuri de materiale promoționale pot avea în magazinele mele?

Mastercard a pregătit o serie de materiale promoționale pentru semnalizarea locațiilor unde este disponibil acest serviciu, și anume: abțibilduri de acceptare pentru vitrine, abțibilduri de acceptare pentru terminalele de plată și flyere.

Cum funcționează serviciul Mastercard - plata în rate?

Pasul 1: Clientul este informat de banca emitenta a cardului său ca are un card deschis în serviciul Mastercard - plata în rate și că poate tranzacționa în acest fel la retailerii ce au semnalizat acest serviciu prin abțibilduri la intrare și pe terminalul de plată.

Pasul 2: Clientul dorește să tranzacționeze prin serviciul Mastercard - plata în rate. Staff-ul locației îi indică terminalul de plată ce este deschis pentru acest serviciu (semnalizat în prealabil cu abțibild Mastercard).

Pasul 3: Suma tranzacției este introdusă / transmisă pe / către terminalul de plată.

Pasul 4: Cardul este apropiat sau inserat în terminal, iar clientul introduce codul PIN.

• **Cazul 1:** Cardul este înrolat în serviciul Mastercard – plata în rate:

Pasul 5: Pe ecranul terminalului apar opțiunile serviciului sub forma unui meniu cu două variante, de ex. 6 sau 12 rate, în funcție de configurația aleasă de emitentul cardului

Pasul 6: Clientul alege opțiunea dorită

Pasul 7: Tranzacția este finalizată

• **Cazul 2:** Cardul nu este înrolat în serviciul Mastercard – plata în rate:

Pasul 5: Tranzacția este finalizată.

Situații deosebite

Intrebare: Ce se întâmplă atunci când cardul este refuzat?

Raspuns: Cardul poate fi refuzat din motivele traditionale, nelegate de plata în rate, și anume fonduri insuficiente. În acest caz, urmați același proces ca în cazul oricărei tranzacții cu cardul

Intrebare: Ce se întâmplă atunci când tranzacția în rate este refuzată?

Raspuns: Spre deosebire de plățile standard cu cardul, în cazul serviciului Mastercard – plata în rate, soldul clientului este verificat înainte de prezentarea opțiunilor de plată în rate. Astfel, nu este posibil ca, o dată ce opțiunile de rate au fost afișate pe terminalul POS, tranzacția să fie refuzată.

Ce facem dacă există întârzieri la procesarea datelor?

Procesul presupune doar un pas suplimentar în tranzacție: selectarea numărului de rate. Prin urmare, ne așteptăm ca acest pas să adauge doar câteva secunde întregului proces de plată.

Oare plățile în rate vor atrage clienți cu grad de risc ridicat în magazin?

Sub nicio formă. La fel ca în orice alta plată cu cardul, instituția emitentă este cea care acoperă integral suma tranzacției, acoperind riscul de neplată. În cele câteva secunde după introducerea codului PIN de către client, instituția emitentă verifică și aprobă tranzacția în funcție de limita de creditare a posesorului de card și abia după aceea îi afișează acestuia opțiunile serviciului Mastercard – plata în rate

Cum relaționează serviciul Mastercard – plata în rate cu celelalte servicii de rate existente?

Soluția Mastercard vine în completarea soluțiilor existente, făcând posibilă opțiunea de plată în rate direct la terminal chiar dacă banca emitentă a cardului nu are servicii de acceptare în locația respectivă.

Ce se întâmplă în cazul în care un client întreabă dacă poate anula plata primei rate și să o coreleze cu o alta, sub un nou plan de plăți în rate?

Fiecare plată în rate este o tranzacție de sine stătătoare. În cazul în care clienții vor unirea a două plăți într-una singură, trebuie să își contacteze instituția emitentă a cardului.

Va trebui să plătim costuri suplimentare dacă acceptăm Mastercard plata în rate?

Serviciul Mastercard – plata în rate nu implică comisioane suplimentare față de cele pe care le-ați stabilit cu banca / băncile ce furnizează servicii de acceptare.

Oportunitati

Va putea aceasta solutie să-mi aducă mai mulți clienți sau este doar o modalitate prin care clientul își poate eșalona plata?

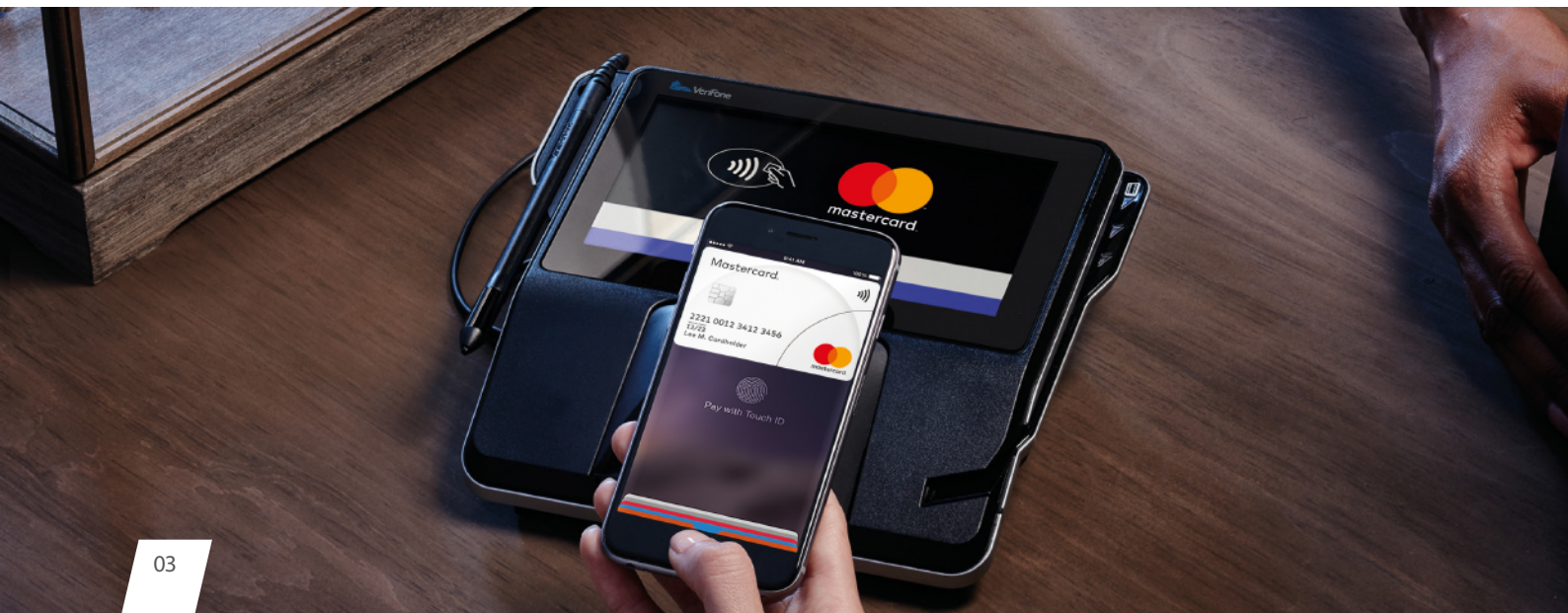
Este, de fapt, vorba de ambele situații. Emitenții de carduri care oferă serviciul Mastercard - Plata în rate și retailerii care acceptă plăți în rate, contribuie la facilitarea luării unei decizii de cumpărare.

Clienții noi: vor să profite de plăți în rate și își vor arăta preferința pentru acei comercianți care participă la astfel de programe.

Clienții existenți: decizia de a cumpăra de la comercianții lor preferați va fi luată mai ușor, din moment ce acum pot să eșaloneze cumpărături cu valoare ridicată pe care în alte situații ar fi fost sceptici să le facă.

Cum poate Mastercard plata în rate să contribuie la creșterea veniturilor afacerii mele?

- Soluția este oferită tuturor posesorilor de carduri de la instituțiile emitente partenere, ceea ce înseamnă un număr mai mare de clienți cu carduri Mastercard vor beneficia de o flexibilitate și putere sporită în cumpărături decât în prezent, când serviciul de rate la terminal este disponibil doar pentru cardurile emise de o banca ce are și servicii de acceptare.
- Realizarea tranzacțiilor în rate prin serviciul Mastercard este posibilă indiferent de tipul terminalului de plată cu cardul și de banca de la care provine acesta, cu condiția ca acest card să fie activat în acest sistem. Astfel, pe un singur terminal puteți acum accepta plăți în rate de la o multitudine de bănci emitente





FUNȚIA DE GESTIONARE A PLĂȚII ÎN RATE ESTE CONCEPUTĂ ÎN SPRIJINUL OFERTELOR PENTRU TRANZACȚII SELECTATE PENTRU TITULARII CARDURILOR CARE ÎȘI FOLOSESC CARDURILE. ÎN CADRUL PROGRAMULUI DE RATE, TITULARUL CARDULUI VA BENEFICIA DE OPȚIUNEA DE A PLĂTI PENTRU O ACHIZIȚIE ELIGIBILĂ, ÎN CONFORMITATE CU CALENDARUL DE PLATĂ, RATA APLICABILĂ A DOBÂNZII ȘI TARIFELE PRESTABILITE (DACĂ EXISTĂ) CONVENITE CU EMITENTUL.

Cazurile de utilizare menționate în acest document au doar scop ilustrativ.

Prezentul document este proprietatea Mastercard și nu va fi divulgat sau transmis niciunei persoane sau nu va fi reprodus, copiat, distribuit, menționat, divulgat sau publicat, în întregime sau în parte, fără acordul scris în prealabil al Mastercard. Orice estimări, proiecții și informații conținute în acest document au fost obținute din surse publice sau se bazează pe estimări și proiecții și implică determinări subiective, numeroase și semnificative, și nu există nicio garanție că aceste estimări și proiecții vor fi realizate. Nici o declarație sau garanție, expresă sau implicită, nu este dată cu privire la exactitatea și caracterul complet al acestor informații, și nimic din ceea ce este conținut în acest document nu este și nu va fi considerat ca o declarație cu privire la trecut, prezent sau viitor. Trebuie să respectați toate legile în vigoare atunci când discutați și furnizați caracteristica de plată în rate titularilor cardurilor dumneavoastră. Nu toate părțile interesate evidențiate în acest document vor beneficia de toate avantajele menționate.



Plata în Rate