

Gestandaardiseerde Chip & PIN-terminologie en opvoedkundige boodskappe

1. Inleiding

Die Bankvereniging Suid-Afrika (The Banking Association South Africa) het op 29 Augustus 2007 by 'n vergadering van sy *Betaalstrategieëlingskomitee* (Payment Strategy Steering Committee) besluit dat die vereniging se betaalstrategie-afdeling (PayStrat) 'n dokument moet opstel waarin gestandaardiseerde Chip & PIN-terminologie en belangrike boodskappe wat in die bedryf gebruik kan word, vervat word om deur die bedryf in sy onderskeie handelaar-, en kliëntopleidings- en bemarkingsprojekte te gebruik. Die dokument se inhoud moet van algemene aard maar op hoë vlak wees. Die voordeel van so 'n gestandaardiseerde benadering is dat kaarthouers en handelaars 'n konsekwente boodskap sal hoor, wat verwarring sal verminder. Dit bly die individuele banke se eie verantwoordelikheid om hul handelaars op te lei en hul kaarthouers in te lig oor besonderhede van hul ooreenkomste en reëlins. **LET WEL: Hierdie dokument is 'n voorgestelde bestepaktyk-dokument wat banke vrywillig kan gebruik.**

2. Agtergrond

Noudat banke Chip & PIN-kaarte begin uitreik, is dit belangrik dat alle Chip & PIN-terminologie en -boodskappe konsekwent deur die hele bedryf toegepas word. Hierdie dokument is 'n opsomming van die terminologie en boodskappe waaroor daar in die verlede by die EMV-forum ooreengekom is, en wat verkieslik deur die bedryf gebruik moet word. Daar is ook boodskappe wat deur die Verenigde Koninkryk tydens die bekendstelling van hul Chip & PIN-projek gebruik is. Die inligting in hierdie dokument moet verkieslik as verwysingspunt gebruik word wanneer individuele handelaars- en kliëntopleidingsprojekte onderneem. Die voorstel is dat opleidingsmateriaal duidelik moet aandui watter inligting op handelaars en watter inligting op kaarthouers van toepassing is.

3. Terminologie

3.1 Kernterminologie

Wanneer daar na EMV-kaarte verwys word, moet die woorde *Chip & PIN* gebruik word en nie EMV-kaart, knapkaart of slimkaart ("smart card") nie.

3.2 Bykomende terminologie

Dit word ingesluit as aanhegsel A.

Daar is ook 'n voorlegging oor kernboodskappe en bewustheid wat op handelaarspersoneel gemik is (verw 37815).

4. Rekeninghouers

4.1 Sleutelboodskap

Die manier waarop ons vir goedere en dienste met krediet- en debietkaarte betaal, verander voortdurend. Om kaartbetalings in Suid-Afrika veiliger te maak, word Chip & PIN-kaarte tans bekend gestel. Met dié kaarte moet kliënte 'n unieke PIN intik wanneer hulle betaal, in plaas daarvan om 'n strokie te onderteken. Dis soortgelyk wanneer 'n PIN by 'n OTM ingetik of 'n debietkaart by 'n Verkooppunt gebruik word. By sekere terminale sal 'n mens die PIN moet intik en onderteken.

4.2 Vrae wat kaarthouers dikwels vra:

Hierby 'n paar vrae wat rekeninghouers dikwels vra asook voorgestelde antwoorde:

4.2.1 *Hoekom kry ek 'n nuwe Chip & PIN-kaart?*

Danksy Chip & PIN-kaarte is dit baie veiliger om debietkaarte en kredietkaarte te gebruik. As 'n mens die Chip & PIN-kaart ooit sou verloor of as dit gesteel word, blokkeer die kaart se risikobestuurstelsel die kaart.. In Suid-Afrika word kaarte na die derde onsuksesvolle poging om die PIN in te tik, geblokkeer. Daar kan ook heelwat meer data op 'n Chip & PIN-kaart gestoor word as op 'n kaart se magnetiese strook. Chip & PIN-kaarte kan ook nuwe of verbeterde produkte en dienste ondersteun.

4.2.2 *Moet ek 'n PIN gebruik aangesien ek verkies om my transaksies met 'n handtekening te magtig?*

Die voordeel van die PIN is dat net u as die gemagtigde kaarthouer met die kaart aankope kan doen. Die stelsel sal later deur alle kaarthouers en handelaars gebruik moet word, omdat dit veiliger is. As u sukkel om u PIN te onthou, kan u dit na 'n makliker nommer verander, maar die kaart met u handtekening sal geldig bly totdat u anders ingelig word.

4.2.3 *Sê nou maar ek tik die verkeerde PIN in?*

Dis nie nodig om bekommerd te wees dat u die verkeerde nommer gaan intik nie. Mense met Suid-Afrikaanse kaarte kry drie geleenthede om dit in te tik. A u die verkeerde nommer drie keer agtermekaar intik, sal die kaart 'geblokkeer' word. Dit keer dat enige iemand behalwe u die kaart kan gebruik, en dit voorkom dat u PIN geraai kan word. Die skerm op die PIN-paneel sal u laat weet as u die verkeerde PIN ingetik het. Indien u kaart geblokkeer word, kontak u bank sodat hulle die PIN-blok van die kaart kan verwyder.

4.2.4 *Moet ek nog steeds die rugkant van my nuwe Chip & PIN-kaart onderteken?*

Ja. Aangesien sekere winkels nog nie na Chip & PIN by hul Verkooppunte omskakel het nie, moet u by sulke winkels nog steeds die strokie onderteken. By sulke winkels sal die kaart ook deur die terminaal getrek word en nie ingestek word nie.

4.2.5 *Sal ek my Chip & PIN-kaart oorsee kan gebruik?*

Ja, u sal net soos met bestaande kaarte u kaart oorsee kan gebruik. Die internasionale kaartskemas het die versekering gegee dat Suid-Afrikaanse kaarthouers hul kaarte by oorsese handelaars en kitsbanke kan gebruik, soos wat hulle tans kan doen. Die langtermyn doelwit is dat Chip & PIN wêreldwyd die algemeenste manier word waarmee kaarthouers hulself identifiseer.

5. **Handelaars**

5.1 Sleutelboodskap

Die manier waarop kliënte met kaarte vir dienste en goedere met debiet- en kredietkaarte betaal, verander voortdurend. Om kaartbetalings in Suid-Afrika veiliger te maak, word Chip & PIN-kaarte tans bekend gestel. Met die kaarte moet die kliënt 'n unieke PIN intik wanneer hulle betaal, in plaas daarvan om 'n

strokie te onderteken. Dis amper soos wanneer 'n PIN by 'n kitsbank ingetik- of 'n debietkaart gebruik word. Dit vervang egter nog nie kaarte waarby 'n handtekening vereis word nie.

5.2 Vrae wat handelaars dikwels vra

Hierby 'n paar vrae wat handelaarspersoneel dikwels vra asook voorgestelde antwoorde.

5.2.1 *Hoe weet 'n mens as 'n kliënt 'n Chip & PIN-kaart het?*

By Chip & PIN-kaarte sit die skyfie (chip) links bo in die hoek voor op die kaart. Die skyfie moet in die kaartmagtigingsterminaal ingestek word en nie deurgetrek word nie.

5.2.2 *Moet kliënte 'n PIN vir al hul Chip & PIN-kaartaankope gebruik, bv debiet- en kredietkaarte?*

Ja, hulle moet.

5.2.3 *Hoe werk die betaalproses vir Chip & PIN-kaarte?*

Vir enige kaart met 'n skyfie, volg bloot die aanwysings op die terminaal se skerm. Die terminaal sal u sê wat om te doen, soos om vir 'n PIN te vra of vir 'n handtekening te vra. Die kaart moet steeds agterop onderteken wees.

Namate kaarte vervang word, sal sommige kaarte wel skyfies hê hoewel die handtekening nog nodig sal wees. Moenie skrik as die terminaal u vra om 'n handtekening aan te vra nie - dis normaal. Volg bloot die aanwysings.

5.2.4 *Wie moet die PIN intik?*

Kliënte moet altyd hul eie PIN intik. Die terminaal sal die kliënt aansê om sy/haar PIN in te tik. As hulle vra dat u dit vir hulle moet doen, moet u verduidelik dat dit nie veilig is nie, en vir hulle wys hoe om die PIN self in te tik.

PIN-nommers is geheime nommers, en moet so bly! Die nuwe PIN-paneel beskik gewoonlik oor skerms wat privaatheid verseker. As u 'n PIN insleutel bordjie het met 'n buigbare kabel, gee die PIN-paneel aan die kliënt sodat hy/sy dit kan vashou en met sy/haar lyf kan afskerm. U kan ook help deur nie na die kliënt te kyk wanneer hy/sy sy/haar PIN intik nie. Moet nooit toelaat dat 'n kliënt u sy/haar PIN vertel nie, al wil hy/sy ook.

As 'n kliënt meen dat iemand dalk sy/haar PIN gesien het toe hy/sy dit ingetik het, vertel hom/haar dat hy/sy die PIN by sy/haar banktak kan verander.

5.2.5 *Wat moet ek doen as 'n kliënt sy/haar PIN vergeet het of dit nie ken nie?*

Wanneer Chip & PIN-kaarte aanvanklik begin gewild word, sal u dalk vind dat sommige kliënte nie hul PIN-nommers onthou nie. Verskillende prosesse geld vir verskillende kaarte, afhangende van watter bank die kaart uitgereik het. Wanneer u die kaart in die terminaal ingesteeke het en u kom by die punt waar die kliënt om sy/haar PIN gevra word, en die kliënt sê dat hy/sy nie sy/haar PIN onthou nie, volg die stappe op die terminaal. Sekere banke se kaarte sal maak dat die transaksie deur die terminaal afgekeur word, maar ander kaarte sal toelaat dat die transaksie met 'n handtekening en/of magnetiese strokie kan voortgaan.

Indien die kaart sê dat die transaksie geweier is, moet u die kaarthouer vra om die instansie wat die kaart aan hom/haar uitgereik het, te kontak of na die naaste tak van daardie bank te gaan om die PIN te laat herstel.

Hoe gouer kliënte aan die nuwe stelsel gewoond raak, hoe beter. Moenie die PIN-funksie omseil nie, tensy u toesighouer dit gemagtig het en dit in werklikheid moontlik is om dit te doen. As die kliënt sê dat hy/sy nie sy/haar PIN kan onthou nie, let mooi op na die kaart self en die handtekening - een rede hoekom hulle nie die PIN onthou nie, kan wees dat die kaart gesteel is.

5.2.6 *Hoe weet ek as die PIN geblokkeer is?*

Indien 'n PIN geblokkeer is, sal die VP-terminaal die transaksie onmiddellik weier na die kaart ingesteeke is. Afhangende van die soort terminaal kan een van die volgende boodskappe gewys word: "PIN limit exceeded", "Limit exceeded" of net "Transaction declined, please contact issuer". Dit beteken gewoonlik dat die kliënt die verkeerde PIN drie keer agtermekaar ingetik het (vir Suid-Afrikaanse kliënte), en dat die kaart tydelik onbruikbaar is. Die aantal kere dat die verkeerde PIN-nommer ingetik is, kan vir oorsese kaarte anders wees. Die terminaal sal u laat weet of betaling met die kaart gedoen mag word met 'n handtekening, en of die kliënt 'n ander metode van betaling moet gebruik.

Vertel die kliënt dat hy/sy sy/haar bank moet kontak om te hoor hoe om die PIN-blok te kanselleer.

5.2.7 *Geweierde transaksies - wat moet 'n mens doen?*

Transaksies word geweier wanneer die kliënt die verkeerde PIN drie keer na mekaar intik. Transaksies sal ook om dieselfde redes as voorheen geweier word.

5.2.8 *Terugbetalings*

Die kaarthouer moet teenwoordig wees om 'n terugbetaling te kry. As die aankoop deur 'n PIN geverifieer is, sal dit gewoonlik op die strokie aangedui word. Vanweë verskillende reëls vir verskillende soorte kaarte en banke kan die PIN dalk wel of dalk nie deur die terminaal vereis word om nie die transaksie af te handel.

5.2.9 *Hoe gemaak met kaarte met magnetiese stroke?*

Sommige kaarthouers, veral dié van ander lande, het miskien nog nie Chip & PIN-kaarte nie.

U kan voortgaan om sulke kaarte op die gewone manier te aanvaar, om hulle te akkommodeer. Kaarte met magnetiese stroke kan ook by Chip & PIN-terminale aanvaar word, dus het u nie twee soorte terminale nodig nie. Volg bloot die standaard prosedure vir transaksies met magnetiese kaarte waar handtekeninge nodig is, of waar 'n PIN gebruik word.

5.2.10 *As 'n kaarthouer meen dat sy/haar PIN bekend geraak het*

As 'n kliënt dink dat iemand sy/haar PIN gesien het toe hy/sy dit ingetik het, moet u hom aanraai om sy/haar PIN dadelik te verander. Die kliënt kan dit doen deur die bank te kontak wat die kaart uitgereik het.

5.2.11 *Watse opleiding moet personeel kry?*

Dis gewoonlik nodig om personeel deeglik op te lei lank voor die Chip & PIN-stelsel in werking gestel word. Elke handelaar moet self besluit hoe opleiding sal geskied, in samewerking met hul bank.

6. Slotsom

Die beskikbaarheid van Chip & PIN-kaarte moet verkieslik binnekort aangekondig word as gewone gang van sake met 'n nuwe "kaart".

Aanhangsel A

Woordelys van terme (fokus op handelaar)

1. Aanlyn

'n Bedryfsmodus waarby die elektroniese terminaal aan 'n sentrale rekenaar koppel is om die kaarthouer se inligting en rekeningbesonderhede met die kaartuitreiker of sy/haar agent te kontroleer voor betaling gemagtig word. Die transaksie word outomaties na die verwerkingstelsel vir betaling deurgestuur, hetsy onmiddellik of later.

2. Aanlyndebetkaart

'n Debetkaart waarvan elke aankoop onderworpe aan elektroniese magtiging is.

3. Bekragtiging

Die proses om te verifieer dat die kaart en/of kritieke data nie weens bedrog verander is of gemanipuleer is nie, en dus eg is.

4. Besigheid-/Aankoopkaart

'n Kaart wat aan besighede of maatskappye uitgereik word sodat personeel algemene besighedsverwante uitgawes soos reis en onthaal kan aangaan (sien ook "kommersiële kaart").

5. Chip & PIN-kaart

'n Chip & PIN-kaart hou besonderhede op 'n skyfie wat in die plastiek ingebed is. Die PIN word gebruik om die kaarthouer te identifiseer om te bepaal of die kaarthouer is wie hy/sy sê hy/sy is, en dat die kaart nie verlore of gesteel is nie. Die kaart kan ook 'n tradisionele magnetiese strokie bevat.

6. Debetkaart (Chip & PIN)

'n Chip & PIN-kaart wat aan 'n bankrekening gekoppel is en gebruik word om vir dienste en goedere te betaal deur die houer se rekening te debiteer, en gewoonlik ander funksies soos OTM-funksies het.

7. Elektroniese beursie

'n Betaalkaart waarop waarde gestoor is, wat gebruik kan word om vir dienste en goedere te betaal. Dit is 'n alternatief vir kontant. Die kaart kan

weggooibaar of herlaaibaar wees, maar in beide gevalle word die kaart se gestoorde waarde deur transaksies verminder.

8. EMV

Die internasionaal ooreengekome standaard vir skyfiebetalingskaarte wat oorspronklik deur Europay, MasterCard en Visa aangegaan is. EMV-standaarde word onderhou deur EMVCo, 'n organisasie wat deur Japan Credit Bureau, MasterCard en Visa besit en bestuur word.

9. Embosseerdrukwerk

Drukwerk wat só gedruk is dat dit die plastiek indring en nie net 'n prentjie op die oppervlak is nie.

10. Geïntegreerde kring

'n Geïntegreerde kring (bv vir gebruik in 'n Chip & PIN-kaart).

11. Handelaar

Die organisasie (gewoonlik 'n handelaar, byvoorbeeld 'n winkel, restaurant of posbestellingsmaatskappy) wat 'n kaart aanvaar vir betaling.

12. Handelsmerkkaart (Chip & PIN)

'n Chip & PIN-kaart wat deur 'n bank uitgereik word in samewerking met 'n nie-finansiële instelling (wat gewoonlik 'n bekende handelsmerk het), wat die handelsmerk of logo van beide bevat. Die nie-finansiële instelling kan soms voordele aan kaarthouers gee, dikwels deur 'n puntestelsel.

13. Kaartaanvaardingsterminal (KAT)

'n Toestel wat tydens 'n sessie met die Chip & PIN-kaart koppel.

14. Kaarhouer

Iemand aan wie 'n betaalkaart uitgereik is.

15. Kaarhouergeaktiveerde terminal (KGT)

'n Terminal wat deur die kaarhouer geaktiveer word en wat nie deur 'n personeelid namens die handelaar beman word nie. Kan ook na verwys word as 'n selfdientoestel (SDT).

16. Kaarthouerverifiëringsmetode (KVM)

'n Metode om te bepaal of die persoon wat die kaart aanbied, die eienaar van die kaart is. Dit kan byvoorbeeld gedoen word deur 'n PIN of handtekening in 'n winkel of deur 'n PIN by 'n OTM.

17. Kaart-nie-teenwoordig-nie (KNTN)

'n Transaksie waarin die handelaar nie fisies toegang tot die kaart het nie (byvoorbeeld oor die foon, per posbestelling of Internettransaksies).

18. Kaartskemas/-verenigings

Banke laat lede van geskikte skemas/verenigings toe om kaarte uit te reik en kaarttransaksies te verkry. Voorbeelde is Visa, MasterCard, American Express en Diners Club International.

19. Kaartuitreiker

Die bank of maatskappy wat 'n Chip & PIN-kaart aan die kliënt uitreik en wat finansiële verantwoordelikheid aanvaar vir 'n transaksie wat deur 'n kaart begin is.

20. Koopkaart (Chip & PIN)

'n Chip & PIN -kaart waarvan die bepaling vereis dat die bedrag aan die einde van 'n spesifieke tydperk volledig vereffen word.

21. Kommersiële kaart

'n Generiese term vir besigheids-, korporatiewe en koopkaarte.

22. Korporatiewe kaart

'n Kaart wat groter maatskappye aan personeel uitreik om besigheidsverwante transaksies aan te gaan (byvoorbeeld reis en onthaal). Korporatiewe kaarte het dikwels ook ander funksies as betaling.

23. Kredietkaart (Chip & PIN)

'n Chip & PIN-kaart waarmee die houer aankope kan doen en kontant tot 'n vooraf bepaalde limiet kan trek.

24. Lojaliteitskaart

Kaarte wat gewoonlik deur handelaars uitgereik word waarmee kliënte belonings of afslag kan verdien.

25. Magnetiese strokie

Die magnetiese strokie wat agterop kaarte verskyn wat tans deur finansiële instellings uitgereik word. Dit bevat wesenlike inligting oor die kliënt sowel as rekeninginligting, wat gewoonlik ook voor op die kaart geëmbossee is.

26. Magtiging

Die proses waartydens 'n handelaar (of kaarthouer deur 'n OTM) toestemming van die kaartuitreiker versoek om die kaart vir 'n spesifieke transaksie te gebruik.

27. Oorgrensbedrog (Chip & PIN)

Bedrog wat met 'n Chip & PIN-kaart of kaartnommer gepleeg word in 'n land wat nie die land is waarin die kaart uitgereik is nie.

28. PIN

Persoonlike identifikasienommer. 'n Stel numeriese karakters (gewoonlik vier of vyf in volgorde) wat deur die kaarthouer gebruik word om sy/haar identiteit by 'n Verkooppunt of kliëntgeaktiveerde terminaal soos 'n OTM te verifieer. Die nommer word deur die kaart-uitreiker deur 'n beveiligde, gerekenariseerde proses gegenereer wanneer die kaart aanvanklik uitgereik word, en kan daarna deur die kaarthouer verander word (kyk "PIN verander").

29. PIN-blokkering

Die proses waartydens 'n kaart van verdere gebruik geblokkeer word nadat die verkeerde PIN 'n sekere getal kere (gewoonlik 3 keer) ingetik is (kyk ook "PIN ontblokkeer").

30. PIN-dienste

Die dienste (PIN verander en PIN ontblokkeer) maak dit vir kaarthouers moontlik om hul PINs te bestuur. Met PIN-verandering kan kaarthouers hulle PIN verander na iets wat hulle kan onthou, en bied gemoedsrus in gevalle waar hulle PIN bekend geword het. Met PIN-ontblokkering kan kaarthouers weer toegang tot kaartbetalings kry.

31. PIN-ontblokkering

'n Proses waartydens die PIN op die kaart ontblokkeer word. Dit word gewoonlik net binne die banktak gedoen.

32. PIN-paneel

Die numeriese paneel waarop 'n kaarthouer sy/haar PIN intik om 'n transaksie te magtig. PIN-panele kan draagbaar of nedraagbaar wees. PIN-toetsbordjies staan ook as PIN-intiktoestelle (PIT'e) bekend.

33. PIN verander

Die vermoë van 'n kaarthouer om 'n ander PIN te kies as dit wat deur die kaart-uitreiker gegenereer is, hoe ook al.

34. Selfdientoestel (SDT)

'n Toestel wat nie deur personeel beman word nie, waarby kliënte betaalinstruksies kan uitreik. Voorbeelde van sulke transaksies is waar 'n koepon getrek of verkoop word wat vir kontant omgeruil kan word om betaling aan derde partye te doen, om aankope te doen en/of om eie rekeninginligting te kry.

35. Skandering

Die gewildste vorm van bedrog waartydens die inligting op 'n egte kaart se magnetiese strokie elektronies gekopieer word en op 'n vals kaart met 'n magnetiese strokie geplaas word.

36. Terugvaltransaksie

'n Transaksie wat deur 'n ander metode geverifieer is as die beste metode wat vir die kaart en die toestel beskikbaar is. Wanneer Chip & PIN meer algemeen word, sal terugval na handtekening, intik van sleutel en papiermetodes aktief ontmoedig word, en dit sal mettertyd verdwyn.

37. Tipegoedkeuring

Die terminaalproses genaamd "tipegoedkeuring" word gebruik om voldoening aan EMV-spesifikasies te toets. Tipegoedkeuring verskaf 'n verhoogde vertrouensvlak van tussenbedryf en dat konsekwente logiese gedrag tussen versoenbare toepassings verkry is.

38. Toepassing

Die program binne-in 'n Chip & PIN-kaart wat logiese verwerking kan doen om die Chip & PIN-kaart se gedrag te bepaal.

39. Vals kaart

'n Kaart wat so gedruk, geëmbosseeer of geënkodeer is dat dit soos 'n regte kaart lyk.

40. Van lyn af

'n Bedryfsmodus waarby die elektroniese terminaal nie aan 'n sentrale rekenaarbron gekoppel is nie. Die aankoop word dus van lyn af gemagtig sonder dat daar met die kaart-uitreiker of sy/haar agent geskakel word. Die transaksie word later na die verwerkingstelsel vir betaling deurgestuur.

41. Verkooppunt (VP) (of "dienspunt")

Plek waar 'n kliënt sy/haar aankoop doen.

42. Verkooppunt-terminaal

'n Elektroniese toestel wat by die Verkooppunt gebruik word om kaartbetalings te aanvaar en te verwerk.

43. Verkooppunt-transaksie

'n Transaksie wat by 'n Verkooppunttoestel plaasvind.

44. Verkryger

Die bank wat winkels en ander diensverskaffers werf om betaalkaarte te aanvaar. Verkrygers verwerk die handelaar se transaksies en stuur dit deur na 'n verrekeningstelsel waar finansiële vereffening gedoen word.

45. Voorafbetaalkaart

Kyk "elektroniese beursie".

46. Warmkaartlêer

'n Rekenaarlys van kaarte wat as verlore of gesteel aangegee is, wat ten minste een keer vir bedrog gebruik is, wat aan handelaars beskikbaar gestel word om te help voorkom dat bedrog-transaksies plaasvind.