

Let wel: Hierdie dokument moet saamgelees word met die dokument genaamd: "*Gestandaardiseerde Chip & PIN terminologie en opvoedkundige boodskappe*"



THE BANKING
ASSOCIATION
SOUTH AFRICA

Standaard Chip & PIN-terminologie

Hierdie handleiding lei **handelaarspersoneel** op in die gebruik van Chip & PIN



Wat is Chip & PIN?

1

- Die manier waarop kaarthouers plastiekkaarte gebruik, is besig om te verander
- Die nuwe stelsel genaamd Chip & PIN help keer bedrog vanweë kaarte wat verlore raak, gesteel word of nie ontvang word nie.
- In plaas daarvan dat kaarthouers die kaart onderteken, tik hulle 'n PIN in ('n vier- of vyfsyfer geheime nommer).
- In sommige gevalle kan die kaarthouer gevra word om die strokie te onderteken selfs al het hy/sy sy/haar PIN ingetik
- 'n Veiliger manier om te betaal
- Chip & PIN werk vir beide debietkaart- en kredietkaart-transaksies
- Chip & PIN word tans bekend gestel, en sal nie alle krediet- en debietkaarte onmiddellik vervang nie.





Hoekom is Chip & PIN nodig?

2

Chip & PIN-kaarte lei tot:

- beter beveiliging
- vinniger verwerking
- flinker kliëntediens





Hoekom is Chip & PIN nodig?

3

Beter beveiliging:

- Miljoene rande gaan elke jaar verlore vanweë bedrog met verlore of gesteelde kaarte
- Chip & PIN sal hierdie tipe bedrog weselik verminder omdat kriminele minder in staat sal wees om verlore of gesteelde kaarte te gebruik





Hoekom is Chip & PIN nodig?

4

Vinniger verwerking:

Chip & PIN-kaarte bespaar tyd en geld deur:

- Papierwerk te verminder, want daar is minder ondertekende strokies
- Bestaande hantering, verwysings en terugdebitering te verminder





Hoekom is Chip & PIN nodig?

5

Flinker, geriefliker kliëntediens:

Chip & PIN-kaarte lei tot flinker diens, wat weer lei tot tevrede kliënte en groter volume:

- Chip & PIN-kaarte vereis dikwels nie aanlynmagtiging nie, sodat transaksies vinniger verwerk word
- Wanneer die PIN gebruik word, hoef daar geen strokies onderteken of opgegaar te word nie, en die register word minder gereeld gebruik, wat arbeid en risiko verminder





Hoe werk Chip & PIN?

6

- Chip en PIN is baie soortgelyk aan die bestaande proses wat vir debietkaarttransaksies gebruik word, behalwe dat 'n mens die Chip & PIN-kaart insteek en nie deurtrek nie.
- Die kaart bly ook in die terminaal totdat die transaksie afgehandel is.
- 'Volg die aanwysings' - die verkooppuntterminale bied stap-vir-stap-aanwysings om 'n transaksie af te handel





Hoe om Chip & PIN te gebruik

7

- In die meeste gevalle sal 'n kliënt die kaart aan u oorhandig, maar in sommige gevalle sal die kliënt die kaart self insteek. Om 'n tipiese Chip & PIN-transaksie by die verkooppunt te doen:
 - Weet wat die bedrag is
 - Kyk uit vir die skyfie
 - Steek die kaart reg in (Skyfie eerste, en los die kaart in die leser)
 - Kies uit die vertoonde betaalopsies
 - Tik die bedrag in
 - Die kaarthouer tik die PIN in (en kan gevra word om te teken)
 - Wag vir die transaksie om klaar te maak
 - Behou 'n kopie van die strokie
 - Die kaarthouer behou die kaart





Hoe om klante te help on Chip & PIN te gebruik

8

- Die proses wat gevolg moet word, is soortgelyk aan dit wat tans vir debietkaarte gebruik word. Die verskil is die skyfie self en die plasing van die kaart in die terminaal (insteek in plaas van deurtrek):
 - Kliënte moet hul eie PIN intik
 - Wees gewillig om kliënte te wys hoe om hul PIN in te tik. As hulle egter vra dat u dit vir hulle doen, moet u weier. Verduidelik aan hulle dat dit nie veilig is nie en dat hulle nie hul PIN aan enige iemand moet vertel nie
 - Wees geduldig - kliënte wat Chip & PIN vir die eerste keer gebruik, is dalk nog onseker
 - Navorsing wys dat sodra kliënte eers Chip & PIN probeer het, dit vir hulle so maklik is as om te onderteken. Moedig kliënte aan om hul PIN so gou moontlik te begin gebruik, want dit bied sekuriteitsvoordele vir alle kliënte





PIN vergeet of ken nie PIN nie

9

- Herinner kliënte daaraan dat hul PIN dalk dieselfde is as dit wat hulle by 'n OTM sou gebruik
- Hulle kan die PIN by hul bank verander na iets wat makliker onthou kan word
- Kliënte moet met die bank wat die kaart uitgereik het, in verbinding tree om 'n nuwe PIN te kry
- As die kliënt sê dat hy/sy nie sy/haar PIN kan onthou nie:
 - let mooi op na die kaart self en die handtekening, of
 - vra die kliënt vir 'n ander metode van betaling





PIN geblokkeer

10

- As 'n kliënt met 'n Suid-Afrikaanse Chip & PIN-kaart die PIN drie keer verkeerd intik, word die kaart tydelik onbruikbaar
- 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
- Sê vir die kliënt dat hy/sy sy/haar PIN kan ontblokkeer deur die bank te kontak wat die kaart uitgereik het. Kontaknommers kom gewoonlik agterop die kaarte of op die bankstate voor





Transaksies van die hand gewys

11

- Die prosedure vir transaksies wat geweier word, is dieselfde
- As die kaart self van die hand gewys word, probeer vasstel wat die moontlike oorsaak is en vertel dit aan die kliënt (byvoorbeeld, die PIN is geblokkeer, ens).
- As die PIN geblokkeer is, sê vir die kliënt dat hy/sy sy/haar bank moet kontak, en intussen 'n ander metode van betaling moet gebruik





Toeganklikheid met Chip & PIN

12

- Maak seker die PIN-paneel is binne maklike bereik van die kliënt
- Volg die terminaal se aanwysings - sommige kaarthouers het moontlik Chip & PIN-handtekening-kaarte
- Herinner gestremde kliënte van die prosedures om hul kaart en PIN veilig te hou:
 - Moedig kliënte aan of help hulle om die PIN-paneel op te tel (uit die staander indien van toepassing)
 - Stel voor dat hulle die PIN-paneel so hou dat ander kliënte dit nie kan sien nie





Wenke vir handelaars

13

- Kliënte word oor die algemeen meer aangemoedig as u vra "Tik asseblief u PIN in" as wanneer u vra "Ken u u PIN?".
- Personeel by verkoospunte is in 'n ideale posisie om kliënte gerus te stel dat dit veiliger is om Chip & PIN te gebruik as hul handtekening. "As u 'n Chip & PIN-kaart het, moet u dit verkieslik altyd gebruik, want dis baie veiliger"





Hoekom is Chip & PIN nodig?

14

Beter beveiliging:

- Miljoene rande gaan elke jaar verlore vanweë bedrog met verlore of gesteelde kaarte
- Chip & PIN sal hierdie tipe bedrog weselik verminder omdat kriminele minder in staat sal wees om verlore of gesteelde kaarte te gebruik
- As bedrog-transaksies aangegaan word met 'n Chip & PIN –kaart, deur van 'n Chip & PIN -terminaal gebruik te maak, sal dit nie meer die bank nie, maar die handelaar wees wat die koste moet dra (mits die handelaar die terminaal besit). In gevalle waar die handelaar se bank die terminaal besit, sal die bank aanspreeklik wees.





Hoekom is Chip & PIN nodig?

15

Vinniger verwerking:

Chip & PIN -kaarte bespaar tyd en geld deur:

- Papierwerk te verminder, want daar is minder ondertekende strokies
- Bestaande hantering, verwysings en terugdebitering te verminder





Hoekom is Chip & PIN nodig?

16

Flinker, geriefliker kliëntediens:

Chip & PIN-kaarte lei tot flinker diens, wat weer lei tot tevrede kliënte en groter volume:

- Chip & PIN-kaarte vereis dikwels nie aanlyn magtiging nie, sodat transaksies vinniger verwerk word
- Wanneer die PIN gebruik word, hoef daar geen strokies onderteken of opgegaar te word nie, en die register word minder gereeld gebruik, wat arbeid en risiko verminder





Hoe werk Chip & PIN?

17

- Chip en PIN is baie soortgelyk aan die bestaande proses wat vir debietkaart-transaksies gebruik word, behalwe dat 'n mens die Chip & PIN-kaart insteek en nie deurskuif nie.
- Die kaart bly ook in die terminaal totdat die transaksie afgehandel is.
- 'Volg die aanwysings' -- die verkoospunt-terminale bied stap-vir-stap-aanwysings om 'n transaksie af te handel





Hoe om Chip & PIN te gebruik

18

- In die meeste gevalle sal 'n kliënt die kaart aan u oorhandig, maar in sommige gevalle sal die kliënt die kaart sélf insteek. Om 'n tipiese Chip & PIN -transaksie by die verkoops punt te doen:
 - Weet wat die bedrag is
 - Kyk uit vir die Chip
 - Steek die kaart reg in (Chip eerste, en los die kaart in die leser)
 - Kies uit die vertoonde betaalopsies
 - Tik die bedrag in
 - Die kaarthouer tik die PIN in (en kan gevra word om te teken)
 - Wag vir die transaksie om klaar te maak
 - Behou 'n afskrif van die strokie
 - Die kaarthouer behou die kaart





Hoe om klante te help on Chip & PIN te gebruik

19

- Die proses wat gevolg moet word, is soortgelyk aan dit wat tans vir debietkaarte gebruik word. Die verskil is die Chip sêlf en die plasing van die kaart in die terminaal (insteek in plaas van deurskuif):
 - Kliënte moet hul eie PIN intik
 - Wees gewillig om kliënte te wys hoe om hul PIN in te tik. As hulle egter vra dat u dit vir hulle doen, moet u weier. Verduidelik aan hulle dat dit nie veilig is nie en dat hulle nie hul PIN aan enige iemand moet vertel nie
 - Wees geduldig -- kliënte wat Chip & PIN vir die eerste keer gebruik, is dalk nog onseker
 - Navorsing wys dat sodra kliënte eers Chip & PIN probeer het, dit vir hulle so maklik is as om te onderteken. Moedig kliënte aan om hul PIN so gou moontlik te begin gebruik, want dit bied sekuriteitsvoordele vir alle kliënte





PIN vergeet of ken nie PIN nie

20

- Herinner kliënte daaraan dat hul PIN dalk dieselfde is as dit wat hulle by 'n kitsbank sou gebruik
- Hulle kan die PIN by hul bank verander na iets wat makliker onthou kan word
- Kliënte moet met die bank wat die kaart uitgereik het, in verbinding tree om 'n nuwe PIN te kry
- As die kliënt sê dat hy/sy nie sy/haar PIN kan onthou nie:
 - let mooi op na die kaart sêlf en die handtekening, of
 - vra die kliënt vir 'n ander metode van betaling





PIN geblokkeer

21

- As 'n kliënt met 'n Suid-Afrikaanse Chip & PIN -kaart die PIN drie keer verkeerd intik, word die kaart tydelik onbruikbaar
- 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
- Sê vir die kliënt dat hy/sy sy/haar PIN kan ontblokkeer deur die bank te kontak wat die kaart uitgereik het. Kontaknommers kom gewoonlik agterop die kaarte of op die bankstate voor





Transaksies van die hand gewys

22

- Die prosedure vir transaksies wat van die hand gewys word, is dieselfde
- As die kaart sélf van die hand gewys word, probeer vasstel wat die moontlike oorsaak is en vertel dit aan die kliënt (byvoorbeeld, die PIN is geblokkeer, ens).
- As die PIN geblokkeer is, sê vir die kliënt dat hy/sy sy/haar bank moet kontak, en intussen 'n ander metode van betaling moet gebruik





Toeganklikheid met Chip & PIN

23

- Maak seker die PIN-toetsbordjie is binne maklike bereik van die kliënt
- Volg die terminaal se aanwysings -- sommige kaarthouers het moontlik Chip & PIN-handtekening-kaarte
- Herinner gestremde kliënte van die prosedures om hul kaart en PIN veilig te hou:
 - Moedig kliënte aan of help hulle om die PIN-insleutel terminaal op te stel (uit die staander indien van toepassing)
 - Stel voor dat hulle die PIN-insleutel terminaal so hou dat ander kliënte dit nie kan sien nie





Wenke vir handelaars

24

- Kliënte word oor die algemeen meer aangemoedig as u vra "Tik asseblief u PIN in" as wanneer u vra "Ken u u PIN?".
- Personeel by verkoospunte is in 'n ideale posisie om kliënte gerus te stel dat dit veiliger is om Chip & PIN te gebruik as hul handtekening. "As u 'n Chip & PIN -kaart het, moet u dit verkieslik altyd gebruik, want dis baie veiliger"





Hoekom is Chip & PIN nodig?

25

Chip & PIN-kaarte lei tot:

- beter beveiliging
- vinniger verwerking
- flinker kliëntediens





Hoekom is Chip & PIN nodig?

26

Beter beveiliging:

- Miljoene rande gaan elke jaar verlore vanweë bedrog met verlore of gesteelde kaarte
- Chip & PIN sal hierdie tipe bedrog wesenlik verminder omdat kriminele minder in staat sal wees om verlore of gesteelde kaarte te gebruik
- As bedrog-transaksies aangegaan word met 'n Chip & PIN –kaart, deur van 'n Chip & PIN -terminaal gebruik te maak, sal dit nie meer die bank nie, maar die handelaar wees wat die koste moet dra (mits die handelaar die terminaal besit). In gevalle waar die handelaar se bank die terminaal besit, sal die bank aanspreeklik wees.





Hoekom is Chip & PIN nodig?

27

Vinniger verwerking:

Chip & PIN -kaarte bespaar tyd en geld deur:

- Papierwerk te verminder, want daar is minder ondertekende strokies
- Bestaande hantering, verwysings en terugdebitering te verminder





Hoekom is Chip & PIN nodig?

28

Flinker, geriefliker kliëntediens:

Chip & PIN-kaarte lei tot flinker diens, wat weer lei tot tevrede kliënte en groter volume:

- Chip & PIN-kaarte vereis dikwels nie aanlyn magtiging nie, sodat transaksies vinniger verwerk word
- Wanneer die PIN gebruik word, hoef daar geen strokies onderteken of opgegaar te word nie, en die register word minder gereeld gebruik, wat arbeid en risiko verminder





Hoe werk Chip & PIN?

29

- Chip en PIN is baie soortgelyk aan die bestaande proses wat vir debietkaart-transaksies gebruik word, behalwe dat 'n mens die Chip & PIN-kaart insteek en nie deurskuif nie.
- Die kaart bly ook in die terminaal totdat die transaksie afgehandel is.
- 'Volg die aanwysings' -- die verkoospunt-terminale bied stap-vir-stap-aanwysings om 'n transaksie af te handel





Hoe om Chip & PIN te gebruik

30

- In die meeste gevalle sal 'n kliënt die kaart aan u oorhandig, maar in sommige gevalle sal die kliënt die kaart sélf insteek. Om 'n tipiese Chip & PIN -transaksie by die verkoospunt te doen:
 - Weet wat die bedrag is
 - Kyk uit vir die Chip
 - Steek die kaart reg in (Chip eerste, en los die kaart in die leser)
 - Kies uit die vertoonde betaalopsies
 - Tik die bedrag in
 - Die kaarthouer tik die PIN in (en kan gevra word om te teken)
 - Wag vir die transaksie om klaar te maak
 - Behou 'n afskrif van die strokie
 - Die kaarthouer behou die kaart





Hoe om klante te help on Chip & PIN te gebruik

31

- Die proses wat gevolg moet word, is soortgelyk aan dit wat tans vir debietkaarte gebruik word. Die verskil is die Chip sêlf en die plasing van die kaart in die terminaal (insteek in plaas van deurskuif):
 - Kliënte moet hul eie PIN intik
 - Wees gewillig om kliënte te wys hoe om hul PIN in te tik. As hulle egter vra dat u dit vir hulle doen, moet u weier. Verduidelik aan hulle dat dit nie veilig is nie en dat hulle nie hul PIN aan enige iemand moet vertel nie
 - Wees geduldig -- kliënte wat Chip & PIN vir die eerste keer gebruik, is dalk nog onseker
 - Navorsing wys dat sodra kliënte eers Chip & PIN probeer het, dit vir hulle so maklik is as om te onderteken. Moedig kliënte aan om hul PIN so gou moontlik te begin gebruik, want dit bied sekuriteitsvoordele vir alle kliënte





PIN vergeet of ken nie PIN nie

32

- Herinner kliënte daaraan dat hul PIN dalk dieselfde is as dit wat hulle by 'n kitsbank sou gebruik
- Hulle kan die PIN by hul bank verander na iets wat makliker onthou kan word
- Kliënte moet met die bank wat die kaart uitgereik het, in verbinding tree om 'n nuwe PIN te kry
- As die kliënt sê dat hy/sy nie sy/haar PIN kan onthou nie:
 - let mooi op na die kaart sêlf en die handtekening, of
 - vra die kliënt vir 'n ander metode van betaling





PIN geblokkeer

33

- As 'n kliënt met 'n Suid-Afrikaanse Chip & PIN -kaart die PIN drie keer verkeerd intik, word die kaart tydelik onbruikbaar
- 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
- Sê vir die kliënt dat hy/sy sy/haar PIN kan ontblokkeer deur die bank te kontak wat die kaart uitgereik het. Kontaknommers kom gewoonlik agterop die kaarte of op die bankstate voor





Transaksies van die hand gewys

34

- Die prosedure vir transaksies wat van die hand gewys word, is dieselfde
- As die kaart sélf van die hand gewys word, probeer vasstel wat die moontlike oorsaak is en vertel dit aan die kliënt (byvoorbeeld, die PIN is geblokkeer, ens).
- As die PIN geblokkeer is, sê vir die kliënt dat hy/sy sy/haar bank moet kontak, en intussen 'n ander metode van betaling moet gebruik





Toeganklikheid met Chip & PIN

35

- Maak seker die PIN-toetsbordjie is binne maklike bereik van die kliënt
- Volg die terminaal se aanwysings -- sommige kaarthouers het moontlik Chip & PIN-handtekening-kaarte
- Herinner gestremde kliënte van die prosedures om hul kaart en PIN veilig te hou:
 - Moedig kliënte aan of help hulle om die PIN-insleutel terminaal op te stel (uit die staander indien van toepassing)
 - Stel voor dat hulle die PIN-insleutel terminaal so hou dat ander kliënte dit nie kan sien nie





Wenke vir handelaars

36

- Kliënte word oor die algemeen meer aangemoedig as u vra "Tik asseblief u PIN in" as wanneer u vra "Ken u u PIN?".
- Personeel by verkoospunte is in 'n ideale posisie om kliënte gerus te stel dat dit veiliger is om Chip & PIN te gebruik as hul handtekening. "As u 'n Chip & PIN -kaart het, moet u dit verkieslik altyd gebruik, want dis baie veiliger"

