

Nová směrnice PSD2 pro větší bezpečnost při platbě kartou

Dne 14. 9. 2019 vstoupila v platnost nová legislativa EU s označením PSD2. Co to vlastně znamená a jaké má nová směrnice dopady na platební terminály a brány?

PSD2 direktiva (Payment Services Directive) je soubor opatření Evropské unie k zajištění vyšší bezpečnosti při platbách kartou. Tato direktiva upravující platební styk v evropském hospodářském prostoru má různé dopady na poskytovatele platebních služeb. Vydavatelé karet i provozovatelé platebních terminálů od září postupně nasazují nová nastavení platebních karet a terminálů. KB SmartPay tak stejně jako ostatní provozovatelé terminálů, banky a platební instituce intenzivně zavádělo do praxe požadované úpravy.

Dopad na platební terminály

To, jak probíhá platba na terminálu, záleží zejména na nastavení karty zákazníka (zajišťuje vždy vydavatelská banka), a na nastavení terminálu (zajišťuje KB SmartPay). PSD2 a silné ověření klienta může mít dopady na bezkontaktní placení kartou – po pěti bezkontaktních platbách (či při kumulativním překročení 150 EUR) by měli klienti zadat PIN kód.

V přechodném období během zavádění změn mohlo dojít k situaci, kdy u některých bezkontaktních transakcí platební terminál zákazníka vyzval k zadání PIN i v případě částky nižší než 500 Kč, případně transakci zamítl. Na našich internetových stránkách **kbsmartpay.cz** jsme naše klienty informovali, jak v takovém případě postupovat. Pokud došlo k zamítnutí platby a na terminálu nebyly uvedeny následující kroky, bylo potřeba zadat transakci opětovně a požádat zákazníka, aby zaplatil kontaktně, tzn. vložil kartu do terminálu a zadal PIN. Platby mobilními telefony měly probíhat bez omezení, ale i zde záleželo na nastavení karty zákazníka, které určuje jeho vydavatelská banka. V případě zamítnuté platby



mobilním telefonem bylo třeba požádat zákazníka o vložení platební karty do terminálu a zadání PIN. Po více než dvou měsících platnosti směrnice dochází k takovým případům jen ojediněle.

V případě dotazů ohledně nových nastavení a funkčnosti platebních terminálů se, prosím, obraťte na naši linku technické podpory **228 883 241**.

Dopad na platební bránu

Nejdůležitější změnou z pohledu placení na internetu je zavedení takzvané silné autentifikace (SCA). To znamená, že vydavatelská banka – tedy ta, která vydala platební kartu svému klientovi (držiteli karty), musí během platby na internetu ověřit totožnost svého klienta pomocí minimálně dvou ze tří poznávacích faktorů. U internetových plateb se dnes již běžně pro toto ověření používá systém 3D Secure – prostřednictvím SMS, která zákazníkovi přijde během platby. Samotná SMS však nově stačit nebude, protože nesplňuje požadované dva faktory ze tří. Toto ověření je plně v režii banky, která vydala kartu klientovi, jenž na internetu platí. Držitel karty obdrží informace od své banky. Než se tak stane, budou platby přes platební bránu i nadále zpracovávány bez omezení a bez dopadů na integraci obchodníka s platební bránou.

ODPOVĚDI NA VAŠE NEJČASTĚJŠÍ DOTAZY NAJDETE NA STR. 3



Třetím rokem ve spolupráci s KB SmartPay

Vážení klienti,

během letošního roku došlo v České republice opět k výraznému nárůstu počtu plateb prostřednictvím karet a Česká republika se tak řadí mezi nejrozvinutější země v regionu z pohledu používání bezhotovostních platebních nástrojů. Z hlediska využívání karet patříme dokonce mezi světovou špičku.

V září došlo k významnému mezníku, který bude mít bezesporu pozitivní dopad na zvýšení komfortu a bezpečnosti používání karet, a to implementací nařízení Evropské unie PSD2. Více se dočtete v tomto vydání našeho magazínu.

Letošní rok byl významný i pro KB SmartPay – došlo nejen ke zlepšení našich služeb, ale i k zavedení nových produktů, rozšíření zákaznické podpory a dalších. Také jsme významným způsobem navýšili počty terminálů a platebních bran u našich klientů i objem a počet zpracovaných transakcí. Věříme, že všechny implementované změny a novinky povedou k vyšší kvalitě poskytovaných služeb.

Rád bych vám všem poděkoval za vaši důvěru a věřím, že naše společnost bude i nadále vašim spolehlivým partnerem pro veškeré služby spojené s akceptací platebních karet.

Jménem celého týmu KB SmartPay
Vám přeji klidné předvánoční období.

Miloslav Bouček
generální ředitel KB SmartPay

Worldline aktuality

Společnost Worldline již v červnu umožnila 25 bankám být v souladu s PSD2 direktivou

V červnu 2019 dosáhlo 25 bank v sedmi evropských zemích prvního milníku PSD2 direktivy, a to díky PSD2 compliance řešení a službám naší mateřské společnosti Worldline SE. Díky tomu se staly tyto banky (zahrnující například banky jako Credit Europe Bank N.V., Commerzbank, Crelan, Bank J. Van Breda & C°, vdk Bank, Europabank, Crédit Municipal, CPH Banque and Comdirect Bank AG) prvními bankami, které měly požadované testovací nastavení, v souladu s časovým harmonogramem vydaným Evropským orgánem pro bankovnínictví (European Banking Authority, EBA) a příslušnými národními kompetentními orgány (National Competent Authorities, NCA).

Worldline největším zpracovatelem karetních transakcí UnionPay v Evropě

V květnu 2019 oznámila společnost Worldline dosažení 1. místa mezi evropskými zpracovateli transakcí karet UnionPay za rok 2018, kdy zpracovala téměř 20 % celkového objemu transakcí karet této značky v Evropě.

UnionPay uvádí ve svých výročních statistikách společnost SIX Payments Services, která je součástí Worldline, na první pozici z hlediska zpracovaných objemů v Evropě. SIX Payment Services je

blízkým partnerem UnionPay International již od roku 2006 a poskytuje služby svým obchodním zákazníkům akceptací takových karet ve více než třiceti zemích Evropy, a to jak v obchodech, tak v oblasti eCommerce. Díky své pozici na trhu, která poskytuje jedinečný základ pro akceptaci UnionPay v mnoha evropských zemích, podpořil Worldline zejména růst akceptační sítě u špičkových maloobchodníků a v odvětví HORECA. Na těchto trzích existuje dokonce i speciální UnionPay řešení pro pohostinství, které uspokojuje specifické potřeby čínských zákazníků v tomto důležitém odvětví.

Společnost UnionPay s více než 7,5 miliardami platebních karet je karetní společností s největší zákaznickou základnou na světě a primárně se zaměřuje na turisticky klíčové oblasti, jako jsou nákupní centra, duty-free obchody, hotely a restaurace.

Worldline a životní prostředí

Naše společnost Worldline systematicky zvažuje dopady spotřeby energie a veškerých svých obchodních rozhodnutí a akcí na životní prostředí. Naší snahou je přispět k udržitelnější budoucnosti optimalizací využití energie, snížením emisí uhlíku a přechodem k obnovitelným zdrojům energie, jakož i přispěním ke zvýšení znalostí a podpoře ochrany životního prostředí. V roce 2018 se společnost Worldline stala první společností, která neutralizovala své emise CO₂ v platebním průmyslu.



Připravte se na Vánoce včas

V České republice počet vydaných karet neustále roste. Již nyní je vyšší než počet obyvatel ČR a zároveň vyšší než počet míst, kde se v ČR dá platit kartou. Jen v tuto chvíli je takových míst více než čtvrt milionu. Češi stále častěji volí možnost zaplatit kartou, mobilem nebo chytrými hodinkami. Platba kartou v obchodech je tak dnes již standardem. Podle našeho průzkumu ve spolupráci s agenturou IPSOS dokonce 97 % obchodníků potvrdilo, že zákazníci jsou skutečně rádi, když mohou v obchodě zaplatit kartou.

S blížícími se Vánocemi čekáme stejně jako každý rok zvýšenou aktivitu zákazníků ve vašich obchodech a na e-shopech. Podzim a nastupující předvánoční nákupy vždy představují výrazný nárůst transakcí a provozní zátěž. Proto vám doporučujeme co nejdříve dovybavit vaše provozovny a e-shopy vším, co k přijímání karet potřebujete – zajistit si chybějící terminály, realizovat případně požadovanou výměnu včas,

proškolení personál na řešení vzniklých situací v předstihu a beze stresu. Pokud od nás máte terminál s řešením balíčku za jednu měsíční cenu, zvažte upgrade balíčku na vyšší objem transakcí. Pokud k vám ve vánočním období přijíždí větší množství cizinců, doporučujeme aktivovat službu DCC na vašem terminálu, ulehčit zákazníkům nakupování a také si výrazně snížit své náklady. Aktivace DCC je zdarma a umožní vašim zahraničním zákazníkům zaplatit v jejich měně (částka se na terminálu automaticky přepočítá).

Požadavky na všechny tyto změny, od přidání nového terminálu, jeho výměny, či aktivaci nové služby jako je vyšší balíček nebo DCC nám můžete zaslat jednoduše prostřednictvím online formuláře na našem webu www.kbsmartpay.cz v sekci Klientská zóna.

Velké množství požadavků jsme schopni zpracovat online a následně vás budeme rovnou informovat o změně nastavení.

Případně o doručení nového terminálu. Neváhejte nás s čímkoli kontaktovat. Rádi pro vás zařídíme vše tak, abyste byli na Vánoce připraveni včas.

Naše tipy:

- **dovybavte své prodejny platebními terminály**
- **navyšte si limit objemu transakcí vašeho balíčku**
- **pokud máte zahraniční zákazníky, aktivujte si službu DCC zdarma**

Zašlete nám váš požadavek přes **Klientskou zónu** na www.kbsmartpay.cz nebo volejte **228 883 243**.

Směrnice PSD2 - často kladené dotazy

1. Bude nutné kartu vložit přímo do terminálu, nebo postačí zadat PIN kód pouze po přiložení?

Bude stačit pouze přiložení a pokud si terminál vyžádá PIN, zadá ho zákazník na terminálu. Co se ale bude odehrávat na terminálu při platbě, záleží i na tom, jak bude nakonfigurovaná platební karta vydavatelskou bankou.

2. Jak dlouho může trvat aktualizace softwaru u všech obchodníků? Jak bude aktualizace probíhat?

Je důležité, aby se nové nastavení na terminálech a na kartách koordinovalo. Proto neustále sledujeme vydavatelské banky. Očekáváme, že

k úplnému nasazení dojde v příštích měsících. Je pro nás klíčové, aby se u obchodníků dalo zaplatit kartou. Pokud ne bezkontaktně, tak pomocí čipu. Pokud tedy terminál bezkontaktní transakci zamítne, doporučujeme obchodníkům, aby transakci zkusili realizovat pomocí čipu, tj. vložením karty do terminálu.

3. Mohou klienti zadávání PIN kódu obejít tím, že zaplatí pomocí aplikace v chytrém telefonu (Google Pay, Apple Pay či vlastní appka banky)? Jakým způsobem v ní pak svou identitu ověřují - je to biometrie?

Také tady záleží na vydavateli karty

a na tom, jak je karta nastavena. Je však velmi pravděpodobné, že dodatečný PIN nebude v těchto případech vyžadován.

4. Jsou v případě platební brány vaše systémy a rozhraní připravené na to, aby klienti bank mohli potvrzovat platby kartou pomocí mobilní aplikace?

Z naší strany ano. Transakci posíláme do ověření „3DS 2.0“ – záleží na vydavateli karty (Issuer – provozovatel ACS serveru), jakým způsobem si svého klienta ověří. Ověření pomocí aplikace bude zřejmě pro mnoho z nich preferovaným způsobem.

Zlepšujeme naše služby



Nová vylepšení na vašich terminálech

Terminály Worldline patří v Evropě mezi ty nejrozšířenější a pyšní se minimální poruchovostí. Software pro ně vyvíjejí kolegové přímo ve specializované divizi Worldline. Čas od času se ale objeví věci, u kterých si s globálním nastavením nevystačíme, protože jsou specifické pro konkrétní trh. Tak tomu bylo i v případě České republiky, kdy po uvedení nových terminálů na trh vznikla série požadavků pro vylepšení. Ta vzešla přímo od vás, našich zákazníků, a my jsme rádi, že vám můžeme oznámit, že právě v těchto dnech nasazujeme do vašich terminálů nový software s úpravami. Přehled nejzásadnějších změn naleznete níže:

• Odstranění volby jazyka

Při některých transakcích vyžadoval terminál volbu jazyka pro komunikaci s držitelem karty (tj. platícím zákazníkem). Tato volba vychází z pravidel karetních asociací, která stanovují, že pokud karta

nemá v sobě informaci o jazyce, ve kterém je vydaná, pak se terminál musí zeptat, jakým jazykem má s držitelem karty komunikovat. Jelikož některé banky v České republice informaci o jazyku nenastavují, ačkoli jim to ukládají pravidla, upravili jsme software terminálu tak, aby v takových případech komunikoval vždy v českém jazyce a volbu jazyka nadále nenabízel. Vyšli jsme tak vstříc našim klientům, kteří zadávání jazyka vnímali jako prodlužování provádění transakce.

• Sprobitné pro bezkontaktní karty

S pokračujícím rozvojem bezkontaktního placení jsme přidali možnost zadat sprobitné pro bezkontaktní transakce. Tj. transakci, která je provedená pouhým přiblížením/přiložením karty k terminálu. Zejména restaurace tak mohou snáze přijímat sprobitné na karty. A to i díky tomu, že sprobitné je na výpisu karetních transakcí uvedeno samostatně a je proto jednoduché jej rozdělit mezi zaměstnance.

• Dotaz na cashback

Odstraní se dotazování na výběr hotovosti – cashback. Máte-li cashback aktivován, budete ho moci zadat volbou z menu terminálu.

Možnost výpisu ve formátu pdf

Na základě zpětné vazby od našich zákazníků od července nabízíme doplňkový formát výpisu v PDF. K našemu již existujícímu formátu CSV (určený pro MS Excel) a DAT tak přibyl další, třetí typ. Tímto výpisem chceme vyjít vstříc menším obchodníkům. Nabídnout jim doplňkové řešení, na které byli zvyklí a které poskytuje jednoduchý přehled nejzásadnějších údajů.

Výpis ve formátu PDF doporučujeme zákazníkům s jedním terminálem na jedno IČ. Rovněž tento formát nabízí denní, týdenní a měsíční frekvenci a je zasílán klientovi na e-mailovou adresu uvedenou v objednávkovém formuláři. V PDF výpisu najde obchodník pouze základní informace. Pro práci s daty doporučujeme náš hlavní formát CSV, ve kterém najde obchodník detailní informace rozdělené podle IČ, podle terminálu a kde najde i mnoho dalších údajů. Na rozdíl od PDF formátu umožňuje CSV formát filtrování dat v Excelu.

Noví klienti si mohou výpis ve formátu PDF nastavit při uzavření smlouvy. Pokud již máte nastavený formát CSV a myslíte si, že pro vaše potřeby bude stačit jednodušší, méně detailní výpis, stačí si o změnu požádat přes online formulář, který je umístěn na našem webu www.kbsmartpay.cz/klientska-zona. Rádi vám formát přenastavíme.

Změna formátu elektronického výpisu se provádí vždy ke konci kalendářního měsíce tak, aby od prvního dne následujícího měsíce byl nastaven nový, klientem požadovaný formát.

Pokud váháte, který formát je pro vás vhodný, navštivte naši Klientskou zónu na stránkách www.kbsmartpay.cz a v sekci Návodů a dokumenty najdete manuál k elektronickému výpisu, který obsahuje informace o obou výpisech a jejich využití.

81331986 | 12. 8. 2019 Strana 1 / 317



Worldline Czech Republic s. r. o.
Rohanské nábřeží 670/17
186 00 Praha 8 – Karlín
Czech Republic

Výpis číslo: 35
Datum výpisu: 12. 8. 2019

Telefon: +420 228 883 241
E-Mail: podpora@kbsmartpay.cz

Číslo Obchodníka: 81331986
Jméno Obchodníka: THE TEST BUILDING

Výpis z akceptace platebních karet

Celkem za výpis

Měna	Hrubá částka	Částka popl.	Čistá částka
EUR	17,36	0,23	17,12

Celkem za jednotlivé karetní značky

Karetní schéma	Karetní značka (KZ)	Měna	Hrubá částka	Částka popl.	Čistá částka
		EUR	17,36	0,23	17,12

Platby na bankovní účet

Číslo platby	Datum platby	Číslo bankovního účtu	Měna	Hrubá částka	Částka popl.	Čistá částka
841	20130227	81200810010978001	EUR	2,24	0,03	2,21
842	20130227	81200810010978001	EUR	15,11	0,20	14,91

Transakce

ID	Datum	*	KZ	Číslo platební karty	Reference	Měna	Hrubá částka	Částka popl.	Čistá částka
841	20130227	CB		*****		EUR	0,00	0,00	0,00
841	20130227	CB		*****		EUR	0,00	0,00	0,00
841	20130227	CB		*****		EUR	0,00	0,00	0,00
841	20130227	CB		*****		EUR	0,00	0,00	0,00

Nová linka pro korporátní klientelu

V rámci zvyšování kvality našich služeb jsme pro naše největší zákazníky zavedli **speciální linku pro korporátní klientelu**.

Požadavky korporátních klientů jsou specifické a jejich řešení je často

komplexní. Díky této lince jsme schopni **obsloužit tyto požadavky speciálními postupy**. Naši klienti, kterých se tato nová podpora týká, od nás dostali e-mailem pokyny, aby věděli, co si pro volání na novou linku připravit.

Věříme, že zřízení speciální linky bude dalším významným krokem ke zvyšování

spokojenosti našich zákazníků, na kterém neustále pracujeme.

Provozní doba linky pro korporátní klientelu:

Po-So 8:00-24:00
a Ne a svátky 8:00-16:00

(technické dotazy)

Po-Pá 8:00-17:00

(administrativní dotazy).

Prodloužení provozní doby linky technické podpory

Na základě analýz hovorů přijatých v našem kontaktním centru jsme také upravili dostupnost linky technické podpory **228 883 241**.

Nově se tak můžete na naši linku dovolat **každý den až do půlnoci, a to včetně svátků**.

Monitorujeme kvalitu call center, 91 % hovorů zvedneme do 30 sekund

Klíčovým prvkem podpory našich zákazníků je klientská linka. Měsíčně zde vyřídíme tisícovky hovorů. Naší snahou je držet na této lince vysokou profesionální úroveň operátorů. Proto hovory pečlivě monitorujeme a vyhodnocujeme jak vystupování operátorů a jejich proklientský přístup, tak i odborné znalosti a to, jak je operátor schopný požadavek zákazníka vyřešit. Pravidelně měříme spokojenost volajících zákazníků u všech hovorů. U 88 % kontrolních volání, které vykonáme, jsme zaznamenali pozitivní emoce volajícího, i navzdory tomu, že důvod, kvůli kterému nás na lince kontaktoval, byl spojen s potřebou pomoci při řešení provozních záležitostí.



Máme v nabídce nový terminál, který vám umožní prodávat, i když máte zavřeno

KB SmartPay představilo nedávno na českém trhu unikátní bezobslužný terminál VALINA, který lze využít v případech, kdy při prodeji není potřeba přímého kontaktu se zákazníkem - prodejní automaty, parkovací automaty, myčky i jiné formy bezobslužného prodeje. Terminál VALINA se stal v září součástí charitativního projektu hudební skupiny The Tap Tap, která představila sochu, na které se dá zaplatit kartou a přispět tak na dobrou věc. Terminál VALINA najdete také v pivním muzeu Heineken v Krušovicích, kde lze vstupenky do muzea koupit přímo v prodejním automatu (samozřejmě kartou) a mimo jiné se tak vyhnout případným frontám.

První socha na světě, která skutečně pomáhá

S terminálem VALINA jsme se stali hrdým partnerem charitativního projektu hudební skupiny The Tap Tap. V rámci projektu



byla představena první socha, která skutečně pomáhá. Socha dosahující výšky pěti metrů se díky svým rozměrům stala nepřehlédnutelnou součástí letošního již 4. ročníku oblíbeného hudebního festivalu filmové hudby SOUNDTRACK Poděbrady. Socha byla odhalena přímo uprostřed festivalového dění.

„První sochu na světě, která skutečně pomáhá, jsme už začátkem léta představili na Vyšehradě, a plánujeme, že se do budoucna stane součástí každého našeho koncertu. SOUNDTRACK Poděbrady je prvním festivalem, na který ji přivážíme, a věříme, že na tuto premiéru navážeme sérií festivalových vystoupení v příštím roce,“ komentuje kapelník a manažer kapely The Tap Tap Šimon Ornest.

Socha, která dokáže plnit přání, zachycuje podobu Džonyho Macháčka - jednoho z členů The Tap Tap - a původně byla součástí výstavy připravené v loňském roce u příležitosti 20. výročí založení této populární kapely studentů a absolventů Jedličkova ústavu. „Po skončení výstavy jsme pro kolekci soch v nadživotní velikosti hledali další využití. To následně navrhla agentura Ogilvy, když přišla s netradičním charitativním projektem, který dává prostor originálnímu propojení několika rozdílných subjektů,“ dodává **Šimon Ornest**.

Díky přispění Všeobecné zdravotní pojišťovny byl pro vybranou sochu vyroben obří piedestal osazený platebním terminálem KB SmartPay. Právě ten umožňuje plnit přání, protože jeho prostřednictvím budou moci návštěvníci festivalu přispívat na vybavení a další činnost kapely a splnit tak handicapovaným hudebníkům jejich přání, kterým je vedle koncertování i natočení dalšího alba.

Zabudovaný terminál přijímá platby ve výši 50 Kč a automaticky je převádí na transparentní účet kapely. Odměnou pro dárce bude kromě dobrého pocitu také přehrání některého z hitů The Tap Tap, který se po provedení platby



spustí z reproduktorů zabudovaných v piedestalu. „Jsme rádi, že se vedle každodenního poskytování platebních řešení obchodníkům můžeme podílet i na těchto netradičních projektech. Kromě podpory činnosti The Tap Tap chceme zároveň podpořit také rozšíření bezhotovostních plateb, protože když už můžete zaplatit kartou v soše, tak proč ne v obchodě,“ **uvádí za KB SmartPay a společnost Worldline Czech Republic manažer její marketingové komunikace Tomáš Dvořáček.**

Použitý platební terminál je na českém trhu novinkou a poděbradský festival byl prvním místem, kde byl využit.

Interaktivní socha vznikla za laskavého přispění a díky ochotě jejích tvůrců - produkce Pink, autorů soch a podstavce architektonického studia Kolmo a Sochařské pohotovosti. Poděkování patří také hlavnímu partnerovi sochy, Muzeu hlavního města Prahy, a hlavnímu partnerovi podstavce, kterým je Všeobecná zdravotní pojišťovna ČR.

Zážitek z doteku

Pultový terminál YOMOVA
s dotykovým displejem



moderní
design



kompaktní
rozměry



vysoce výkonný
a bezpečný



barevný dotykový
displej 3,5"



chráněná klávesnice
pro bezpečné
zadání PIN



EET ready

Výměna terminálů – blížíme se ke konci

Po více než dvou letech usilovné práce jsme započali poslední „míli“ výměny terminálů a změnu prostředí platebních bran u našich klientů, kde dochází k převedení z platformy Komerční banky na novou platformu Worldline.

U více než 70 % klientů (zejména ze segmentu malých a středních zákazníků) byla výměna úspěšně dokončena a pouze u 3 % klientů nebyl zatím proces zahájen. Jak se říká, poslední míle je někdy ta nejtěžší a i před námi stojí velké výzvy.

Začali jsme migrovat největší korporátní klienty, u kterých je samozřejmě proces nejsložitější.

Těší nás, že byť se obchodníci výměny někdy obávali, tak většina z těch, co výměnu absolvovali, ji zpětně hodnotí pozitivně.

Třebaže jsme se zpočátku obávali, zda se dá tak náročný projekt zvládnout „vzdáleně“, ukazuje se, že obavy byly zbytečné. Téměř 90 % klientů spoluprací s naším

call centrem nebo kurýrem v průběhu migrace hodnotí vysokou známkou spokojenosti. Nové terminály slouží stejně dobře jako ty předtím, což potvrzuje téměř 85 % zákazníků, kteří uvádějí nejvyšší hodnocení spokojenosti.

Pokud u vás výměna terminálů zatím neproběhla, tzn. že stále máte terminály značky Ingenico nebo Spire, a v tuto chvíli nemáte domluvenou výměnu za terminály značky Worldline, můžete nás aktivně kontaktovat na lince **295 565 400**.

KB SmartPay na konferencích i pobočkách Komerční banky

KB SmartPay se účastní řady zajímavých konferencí určených pro profesionály z různých specializovaných odvětví. Na podzim jste nás mohli potkat například v Olomouci na kongresu Pharma Profit,

která je určena farmaceutům a majitelům lékáren, na kongresu HOREKA 112, kde se potkávají majitelé a manažeři restaurací, hotelů a penzionů, či v Praze na 13. ročníku odborné konference Akné a obličejové

dermatózy. Naše terminály jsou k vidění také ve všech 48 firemních centrech Komerční banky. Bankovní poradci vám doporučí, které řešení zvolit, aby nejlépe vyhovovalo potřebám vašeho podnikání.



Staňte se partnerem programu Mastercard Priceless Specials

Provozujete maloobchodní řetězec nebo e-shop, **chcete se zviditelnit a získat nové zákazníky?**

Zapojte se do věrnostního programu **Priceless Specials** a oslovte držitele platebních karet Mastercard v ČR.

Co partnerstvím získáte?

- Pravidelné informace o tom, jak vaši zákazníci nakupují.
- Zviditelníte se v online i offline prostředí.
- Posílíte loajalitu svých zákazníků a oslovíte nové.

Více na **specials.cz**



priceless
specials

Jsou vaši zákazníci podnikatelé? Spolupracujte s KB SmartPay!

- **Obchodujete, poskytujete služby velkoobchodním / maloobchodním prodejnám?**
- **Stavíte na míru e-shopy, dodáváte pokladní systémy / EET nebo třeba vybavení prodejen?**
- **Zprostředkováváte telekomunikační služby, prodej energií?**
- **Zajišťujete pro své partnery finanční poradenství / pojišťovací služby?**



Pojďte s námi spolupracovat

Zařadte do své nabídky služby v oblasti akceptace platebních karet nebo e-commerce a zvýšte výnos ze svého podnikání.

KB SmartPay buduje síť spolupracujících partnerů. Využijte tuto příležitost.

- Zdarma vás proškolíme, připravíme nabídku pro vaše portfolio, zajistíme podporu a předáme expertýzu.
- Odměnou vám bude zajímavá provize za každého získaného aktivního zákazníka.

Pro bližší informace
o možné spolupráci
nás kontaktujte:
corp_sales@kbsmartpay.cz

Dejte nám tip

Určitě nám dáte za pravdu, že podnikatel si bez akceptace plateb kartou už jen stěží vystačí. Zákazníci něchtějí shánět hotovost, a pokud podnikatel a jeho sortiment umožňuje platby kartou, zákazník u obchodníka utratí více peněz. Také z provozního hlediska je akceptace karet pro podnikatele usnadněním. Tam, kde berou karty, nemusí personál shánět

drobné na vrácení. Navíc se výrazně snižuje i prostor pro zpronevěru tržeb personálem. Pokud ve svém okolí, nebo na cestách stále narážíte na místa, kde se kartou platit nedá, nebo máte ve svém okolí známého, který třeba s podnikáním začíná, dejte nám vědět a my jim rádi připravíme nabídku na míru.

Stačí, pokud nám zašlete e-mail na obchod@kbsmartpay.cz s IČ a kontaktem na obchodníka a do předmětu uvedete „Zákaznický tip“.

Jestliže se námět završí podpisem smlouvy, máme pro vás připravený malý dárek.

Co je dobré vědět

Aktivujte si službu DCC zdarma

Máte zahraniční zákazníky? Chcete jim umožnit platby v jejich domácí měně? Proto máme pro vás službu DCC (Dynamic Currency Conversion). Díky této službě terminál sám rozpozná měnu karty a vašemu zahraničnímu zákazníkovi nabídne, zda chce zaplatit v českých korunách nebo svojí měně, včetně přepočtu. Vás to nebude stát vůbec nic. Službu vám aktivujeme zdarma a rádi vás proškolíme, jak službu nabízet. Potěšte své zákazníky a nechte je, aby se u vás cítili jako doma. Zavolejte nám na **228 883 243** nebo nás kontaktujte prostřednictvím online formuláře na našich stránkách www.kbsmartpay.cz/klientska-zona.

KB SmartPay nově v Karlíně

V srpnu jsme změnili sídlo naší společnosti. Nově nás najdete v Karlíně, na adrese Rohanské nábřeží 670/17, 186 00 Praha 8 – Karlín. Kontaktovat nás můžete i nadále online prostřednictvím Klientské zóny, telefonicky i e-mailem tak, jak jste byli zvyklí. Zároveň jsme změnili název naší společnosti na Worldline Czech Republic s. r. o. Na trhu budeme i nadále vystupovat pod značkou KB SmartPay.

NEZAPOMEŇTE:

- Pro správnou funkčnost **terminálů je nikdy nevypínejte - nechávejte terminály aktivní i přes noc a používejte pouze zabezpečené wi-fi připojení**. U **přenosných terminálů** (3G nebo WiFi) je navíc potřeba nechávat terminál **připojený k nabíječce**. Během noci dochází k důležitým aktualizacím softwaru terminálu, které jinak nemohou proběhnout, což může mít vliv na funkčnost terminálu.
- **Fakturu za služby vám zasíláme na e-mail, který byl uveden při podpisu smlouvy** jako fakturační, a to z e-mailu noreply.kbsmartpay@ViaAdvalvas.com. Pokud vám faktura nedorazila, zkontrolujte prosím složky pro Spam a Hromadné. Pokud fakturu přesto nenajdete, kontaktujte nás na telefonním čísle **228 883 241** nebo nám pošlete dotaz přes webový formulář na www.kbsmartpay.cz v sekci Klientská zóna.
- Pokud máte terminál připojený pomocí WiFi, je potřeba mít v provozovně **zabezpečené silné připojení**. Pokud je kvalita WiFi nedostatečná, může dojít k problémům s funkčností terminálu. Volte proto vždy ověřeného poskytovatele WiFi připojení.

UŽITEČNÉ KONTAKTY:

V případě jakýchkoli dotazů či požadavků nás kontaktujte, jsme tu pro vás.

Online:

Vyplňte jednoduchý online formulář na www.kbsmartpay.cz v sekci **Klientská zóna**

Telefonicky:

- technická a administrativní podpora: **228 883 241**
- obchodní dotazy: **228 883 243**

E-mailem:

- technická podpora: podpora@kbsmartpay.cz
- obchodní dotazy a požadavky: obchod@kbsmartpay.cz



ZÍSKEJTE VÍCE ČASU PRO SVÉ PODNIKÁNÍ

PROFI ÚČET PRO ZAČÍNÁJÍCÍ PODNIKATELE

Kompletní správa podnikatelských financí
s aplikací Fakturoid pro online fakturaci.

**60 TRANSAKČÍ ZA MĚSÍC A VEDENÍ
ÚČTU 2 ROKY ZDARMA**

**BUDOUCNOST
JSTE VY**



KB