

MO/TO - TELEFONSKE I PISANE NARUDŽBE

SMJERNICE ZA INICIRANJE TRANSAKCIJA

RUČNIM UNOSOM PODATAKA O KARTICI

SADRŽAJ I OSNOVNI POJMOVI

Ove smjernice namijenjene su ugovornim partnerima/prodajnim mjestima koja **temeljem izričite prethodne suglasnosti Nexi Croatia** imaju mogućnost **inicirati transakcije ručnim unosom podataka o kartici** (u POS uređaj ili virtualni POS) koje su zaprimili neposredno od korisnika kartice putem telefonske ili pisane komunikacije tzv. MO/TO (Mail order/Telephone order) tip transakcija.

NAČIN PROVOĐENJA MO/TO TRANSAKCIJA

MO/TO transakcije inicira prodajno mjesto unosom podataka o kartici i iznosa za terećenje nekim od dostupnih kanala iniciranja transakcije i daljnjim postupanjem prema autorizacijskom odgovoru (odobreno/odbijeno). Za svaku MO/TO transakciju potrebno je pribaviti autorizaciju (odobrenje) te postupati sukladno povratnoj poruci na fizičkom i/ili virtualnom POS uređaju.

Prije iniciranja MO/TO transakcije prodajno mjesto obvezno je pribaviti:

1. točne **podatke o stvarnom korisniku** kartice:
 - broj kartice
 - ime i prezime korisnika kartice
 - valjanost kartice (exp. date)
 - adresu korisnika kartice
 - kontakt telefon korisnika kartice.
2. **vlastoručno potpisanu suglasnost** stvarnog korisnika kartice iz koje je vidljivo sljedeće:
 - točan **opis robe/usluge** s jasno specificiranom **ukupnom cijenom**
 - **dokaz** da je stvarni korisnik kartice **primio, pročitao i prihvaća sve uvjete plaćanja/kupnje**, a posebno to vrijedi za ograničenja kao što su nemogućnost povrata, prenosivosti, otkaza, zamjene i sl. koja moraju biti posebno istaknuta u odnosu na sve ostale uvjete
 - **suglasnost korisnika kartice za terećenje njegove kartice u navedenom iznosu** i ugovorenom vremenu terećenja

Navedena suglasnost pribavlja se u obliku narudžbenice ili autorizacijskog obrasca koji sadrži sve tražene podatke o korisniku i njegovoj suglasnosti, kao preslika/skenirani dokument (ako je dostavljen u elektronskom obliku na daljinu) ili kao izvornik dokumenta (ako je dostavljen poštom), a najmanje pisana bilješka prodajnog mjesta o telefonskom razgovoru odnosno elektroničkoj ili drugoj komunikaciji u kojoj su navedeni podaci iz točke 1. i 2.

Uz prije navedeno, potrebno je pribaviti točan iznos troška za naručenu robu te adresu na koju se dostavlja roba i podatke o preuzimatelju robe.

Prodajno mjesto inicira transakciju unosom u

- **fizički POS** uređaj,
- web POS formu (**virtualni POS**) ili
- pozivanjem službe **glasovnih autorizacija**, odnosno **IVR** servisa (interaktivnog glasovnog odgovora)

Podaci koji se unose su **broj kartice** (PAN), **rok važenja kartice** (MM/GG) i **iznos za terećenje** u valuti transakcije (EUR).

Osim navedenih podataka, kod unosa u web POS formu (**virtualni POS**) unosi se još i najmanje:

1. **ime i prezime stvarnog korisnika kartice**
2. **adresa korisnika kartice**
3. kontakt **e-mail**
4. kontakt **telefon**.

Za transakcije koje su odobrene, na crtju za potpis na potvrdi iz POS uređaja (ili na evidenciju utroška) umjesto potpisa korisnika, upisuje se kratica "TO" za telefonske narudžbe, a "MO" za pisane narudžbe.

UPRAVLJANJE RIZICIMA RADI ZAŠTITE OD NEŽELJENIH OSPORAVANJA ILI PRIJEVARNIH TRANSAKCIJA

- uvjeti poslovanja koje kupac/korisnik kartice prihvaća moraju biti jasni, precizni (opis, usluga, cijena, dodatne naknade, datum, uvjeti i rokovi otkaza rezervacije, suglasnost za terećenje kartice).
- Prodajno mjesto mora imati potvrdu da je korisnik kartice pročitao, razumio i prihvatio uvjete narudžbe/rezervacije, na način da nije bilo moguće dovršiti narudžbu/rezervaciju bez uvida u sve uvjete korištenja, plaćanja, povrata ili otkazivanja.
- Na pokušaje prijevare neovlaštenim korištenjem ukradenih podataka o kartici, mogu ukazivati i sljedeće okolnosti pa ih je potrebno uzeti u obzir prilikom prodaje roba/usluga:
 - dostava **više različitih kartica** za plaćanje unaprijed od strane potencijalnog kupca, upućivanje prodajnog mjesta kako da puni iznos plaćanja rastavi na manje dijelove i/ili na više različitih kartica
 - **više različitih transakcija** ili **odbijenih transakcija različitim karticama** istog naručitelja **ili uz istu adresu, broj telefona ili e-mail adresu, itd.**
 - za narudžbe se dostavljaju **kartice STRANE banke/izdavatelja izvan Hrvatske**, pogotovo izvan Europe, a što ne odgovara uobičajenoj ili očekivanoj strukturi kupaca
 - **iznosi** transakcija su **viši od uobičajenih** ili neobično visoki, plaća se **skupa ili lako utrži roba/usluga**
 - **kupac požuruje isporuku**, uporan je, traži isporuku žurno ili **želi preuzeti robu osobno u prostorijama trgovca, a pri tome kod sebe nema karticu kojom je plaćeno**,
 - uz razne izgovore i gore spomenute indikatore, navodni kupac plaća usluge unaprijed i **naknadno otkazuje rezervaciju/kupnju** te potom traži POVRAT DIJELA IZNOSA, u pravilu drugim kanalom, a ne na karticu/e s kojih su uplate obavljene - česti su izgovori kupca poput obiteljskih nesreća, automobila, kuća ili kartica koje su izgorjele u požaru.

ZA PREVENCIJU SPORNIH ILI PRIJEVARNIH TRANSAKCIJA IMAJTE NA UMU:

- Prodajna mjesta iniciraju MO/TO transakcije isključivo uz potpunu financijsku odgovornost za svaki prigovor stvarnog korisnika kartice da je transakcija (bila) neautorizirana (tzv. full recourse).
- Ime i prezime koje dostavlja kupac NIJE predmet tehničke provjere kod kartične transakcije (tehničke autorizacije).
- Prodajno mjesto samostalno svojim internim politikama utvrđuje prihvatljivu razinu povjerenja prema kupcu/korisniku kartice i postupke provjere (identiteta) koje se provode prije isporuke robe/usluge za transakcije na daljinu.

SIGURNOST I ZAŠTITA KARTIČNIH PODATAKA I PRIMJENA PCI DSS STANDARDA

Sva prodajna mjesta **moraju poštivati pravila PCI DSS standarda zaštite podataka o karticama**.

- Informirajte se u Nexi Croatia i/ili PBZ Cardu koje sigurnosne mjere su potrebne za vaše prodajno mjesto i kako provesti postupak PCI DSS certifikacije ako je potreban
- Maksimalno umanjite opseg čuvanja bilo kakvih podataka o karticama. Budite sigurni da svi davatelji pratećih usluga u vašem poslovanju imaju odgovarajući nivo PCI DSS certifikata izdanog od strane ovlaštenog certifikatora
- U svim načinima komunikacije prema korisniku kartice (kad broj nije potreban za samo iniciranje transakcije) **puni broj kartice i rok važenja moraju biti prikriveni** (osim 4 zadnje znamenke broja kartice)
- Prodajna mjesta **ne smiju** na bilo koji način **čuvati niti tražiti dostavu kontrolnog broja kartice**.

KONTAKTI

Autorizacije transakcija:

tel.: +385 1 612 44 00

e-mail: autorizacije@pbzcard.hr

Tim za tehničku podršku prodaji:

tel.: +385 1 612 42 77

e-mail: info.prodajnamjesta@nexigroup.com

Poslovni uvjeti i ugovaranje prihvaćanja:

tel.: +385 1 612 44 99

e-mail: prodaja@pbzcard.hr

Praćenje transakcija i prevencija zloupotreba:

tel.: +385 1 612 42 42

e-mail: monitoring@pbzcard.hr