

# MO/TO - TELEFONSKE I PISANE NARUDŽBE SMJERNICE ZA INICIRANJE TRANSAKCIJA RUČNIM UNOSOM PODATAKA O KARTICI

## SADRŽAJ I OSNOVNI POJMOVI

Ove smjernice namijenjene su svim novim i postojećim ugovornim partnerima/ prodajnim mjestima koja **prema vrsti njihove djelatnosti i temeljem izričite prethodne suglasnosti PBZ Carda, a povrh Ugovora o prihvaćanju kartica**, imaju mogućnost putem kanala PBZ Carda **inicirati transakcije ručnim unosom** (u POS uređaj ili web POS) **podataka o kartici** koje su zaprimili putem telefonske ili pisane komunikacije tzv. MOTO (Mail order/telephone order) tip transakcija.

## NAČIN PROVOĐENJA MOTO TRANSAKCIJA

MOTO 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).

**Prije iniciranja MOTO transakcije prodajno mjesto mora pribaviti:**

1. ispravne **podatke o stvarnom korisniku** kartice:

- broj kartice
- ime i prezime korisnika kartice
- valjanost kartice (exp. Date)
- iznos troška za naručenu robu
- adresu korisnika kartice
- adresu na koju se dostavlja roba i podatke o preuzimatelju robe
- telefon korisnika kartice.

2. **vlastoručno potpisanu suglasnost/** i stvarnog korisnika kartice iz kojih je vidljivo sljedeće:

- točan **opis robe/ usluge** s jasno specificiranom **ukupnom cijenom** za korisnika kartice
- **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
- stvarni korisnik kartice daje **suglasnost za terećenje njegove kartice u navedenom iznosu** i ugovorenom vremenu terećenja

**Navedena suglasnost pribavlja se u formi 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 pisanu bilješku prodajnog mjesta o telefonskom razgovoru u kojem su navedeni svi podaci iz točke 1. i 2.**

Ovisno o Ugovoru o prihvaćanju i djelatnosti, prodajno mjesto inicira transakciju unosom u

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

Podaci koji se unose su **broj kartice** (PAN), **rok važenja kartice** (MM/GG) i **iznos za terećenje** u valuti transakcije (HRK). Osim navedenih podataka, kod unosa u web POS formu (**virtualni POS**) unose 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 crti 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 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.
- Kod pokušaja prijevare korištenjem ukradenih podataka s kartice - plaćanja robe/ usluge od strane kupca korištenjem tuđih/ ukradenih podataka s tuđe važeće kartice, prodajno mjesto mora obratiti pozornost na sljedeće indikatore:
  - 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 viši od uobičajenih** ili neobično visoki, plaća se **skupa ili lako utrživa 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 MOTO 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 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 kod vašeg prihvatitelja kartičnog plaćanja (acquirer) 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 (American Express)  
+385 1 489 13 33 (Mastercard/VISA)

e-mail: [autorizacije@pbzcard.hr](mailto:autorizacije@pbzcard.hr)

### Poslovni uvjeti i ugovaranje prihvaćanja:

tel.: +385 1 612 44 99  
e-mail: [prodaja@pbzcard.hr](mailto:prodaja@pbzcard.hr)

### Podrška prodajnim mjestima:

tel.: +385 1 612 44 33  
e-mail: [info.prodajnamjesta@pbzcard.hr](mailto:info.prodajnamjesta@pbzcard.hr)

### Praćenje transakcija i prevencija zloupotreba:

tel.: +385 1 612 42 42  
e-mail: [monitoring@pbzcard.hr](mailto:monitoring@pbzcard.hr)