

PRÍLOHA Č. 2 ZMLUVY

Podmienky akceptácie Poštových kariet SP pre účely Platieb

(ďalej len „Príloha“)

I. Základné podmienky akceptácie

- 1.1 Základné podmienky akceptácie Poštových kariet SP pre účely platieb sa riadia Článkom II. tejto Prílohy, pričom pre účely tejto Prílohy sú to najmä tieto predpoklady:
- 1.1.1 na Priehradkách sú nainštalované a funkčné Elektronické čítacie zariadenia a PIN PADy. Súčasne sú prepojené a funkčné (on line) jednotlivé informačné systémy v zmysle technickej špecifikácie,
 - 1.1.2 Priehradky SP sú označené akceptačnými nálepkami SKPAY umiestnenými na dobre viditeľných miestach,
 - 1.1.3 akceptáciu Platieb Poštovými kartami vykonávajú zamestnanci SP, ktorí absolvovali úvodné zaškolenie na obsluhu Zariadenia a akceptáciu Platieb Poštovými kartami a sú povinní konať v zmysle tohto zaškolenia a technologických postupov pre Poštovú kartu,
 - 1.1.4 nevyhnutným predpokladom pre akceptáciu Poštových kariet je uzavretie zmluvného vzťahu so Zákazníkom, následné vydanie Poštových kariet Zákazníkovi, Dobitie Poštovej karty a stav Platobnej funkcionality Poštových kariet - aktívna.

II. Všeobecné pokyny pri akceptácii

- 2.1 Všeobecné pokyny pri akceptácii Poštových kariet, ktoré je obsluha Zariadenia po celý čas vykonávania Platby povinná dodržiavať sú:
- 2.1.1 postupovať v zmysle technologických postupov, úvodných školení a riadiť sa hláškami systému SP- APONET,
 - 2.1.2 manipulovať s Poštovou kartou tak, aby Držiteľ Poštovej karty na ňu videl,
 - 2.1.3 vizuálne overiť, či predkladaná Poštová karta spĺňa charakteristiky uvedené v schválenom dizajne, ktorý tvorí Prílohu č. 1 tejto Zmluvy a neprijatť Poštovú kartu, ktorá tieto náležitosti nespĺňa,
 - 2.1.4 neprijatť viditeľne poškodenú Poštovú kartu a informovať Držiteľa Poštovej karty o potrebe výmeny Poštovej karty.

III. Neštandardné (podozrivé) situácie

- 3.1 Základné neštandardné (podozrivé) situácie sú:
- 3.1.1 predložená Poštová karta nespĺňa schválené náležitosti v zmysle Prílohy č.1 tejto Zmluvy,
 - 3.1.2 údaje na Poštovej karte sú viditeľne pozmenené,
 - 3.1.3 Držiteľ Poštovej karty koná podozrivo – najčastejšie situácie sú:
 - a. má pri sebe viac Poštových kariet,
 - b. snaží sa vykonať Platbu niekoľkými Poštovými kartami postupne, zvyčajne bez úspechu, pričom dôvodom môže byť, že karta/y neexistujú v Systéme SKPAY ako aj nedostatok finančných prostriedkov, karta/y v stave blokovaná, zrušená,
 - c. nie je oprávneným Držiteľom Poštovej karty a žiada o zmeny ku Poštovej karte,
 - d. všetky uvedené situácie podľa tohto bodu sa môže snažiť realizovať opakovane v krátkom aj dlhšom odstupe.

- 3.2 V prípade, že obsluha Zariadenia má akékoľvek pochybnosti o predkladanej Poštovej karte alebo o Držiteľovi Poštovej karty alebo má podozrenie o vzniku neštandardnej situácie je povinná:
- 3.2.1 pokúsiť sa Poštovú kartu zadržať a následne ju zaslať na Back office SP (ďalej aj ako „BO“) s upozornením „Nedôveryhodný klient“ a súčasne iniciovať bezodkladne blokáciou Poštovej karty v súlade s príslušným postupom,
 - 3.2.2 ak obsluha Zariadenia hrozí bezprostredné nebezpečenstvo, je oprávnená Poštovú kartu vrátiť
 - 3.2.3 zapamätať si čo najviac údajov o Držiteľovi Poštovej karty - popis osoby, jeho správania a vzniknutej situácie, ak je to možné vyžiada preukaz totožnosti,
 - 3.2.4 zapamätať si čo najviac údajov o Poštovej karte napr. VS, číslo Poštovej karty, farba, náležitosti atď.,
 - 3.2.5 v prípade, že nebolo možné Poštovú kartu zadržať iniciovať zablokovanie Poštovej karty v súlade s príslušným postupom a o neštandardnej situácii informovať v najkratšom možnom čase zodpovedného nadriadeného, ktorý je povinný vzniknutú situáciu zaznamenať na formulár *Neštandardná situácia* a bezprostredne odoslať na BOSP, ktoré následne zadá incident do aplikácie JIRA.
 - 3.2.6 zadržanú Poštovú kartu je obsluha Zariadenia povinná zaslať na BO SP a ten je povinný ju zaslať SPPS.
- 3.3 Obsluha Zariadenia je oprávnená požiadať Držiteľa Poštovej karty o predloženie preukazu totožnosti kedykoľvek, keď nastane neštandardná situácia v zmysle tohto článku Prílohy alebo ak má akúkoľvek pochybnosť o Držiteľovi Poštovej karty alebo Poštovej karte. V prípade odmietnutia takejto žiadosti zo strany predkladateľa Poštovej karty, môže obsluha Zariadenia odmietnuť realizáciu Platby požadovanú predkladateľom Poštovej karty a je oprávnená Poštovú kartu blokovat'.
- 3.4 Ak Systém SKPAY alebo zamestnanec SPPS vyhodnotí neštandardné správanie Držiteľa Poštovej karty, karta bude blokována, a to automaticky v prípade Systému SKPAY alebo manuálnym vstupom do Aplikácie IS ePO. Tento úkon sa deje na základe žiadosti SPPS ako vydavateľa Poštovej karty

IV. Platobné operácie

- 4.1 Obsluha Zariadenia je povinná uskutočniť Platbu v súlade s nasledovným postupom, pričom je povinná riadiť sa pokynmi resp. hláseniami na obrazovke systému SP APONET ako aj technologickými postupmi SP. Po zrealizovaní Platby je obsluha Zariadenia povinná vrátiť Poštovú kartu Držiteľovi resp. Zákazníkovi SP. Tlačivo pre realizáciu transakcie nie je povolené prepisovať, dopisovať naň ďalšie údaje, škrtať ani nijakým iným spôsobom ho upravovať.
- 4.2 Platbu Poštovou kartou realizuje obsluha v systéme APONET na základe požiadavky Držiteľa Poštovej karty v týchto základných krokoch iba na Priehradkách SP:
- zadáním nákupu do zásobníka,
 - vyvolaním platobného dialógu,
 - zosnímaním EAN kódu z Poštovej karty na Elektronickom čítačom zariadení alebo zadáním Čísła Zákazníka / VS priamo v obrazovke APONETe,
 - bez zadania PIN alebo zadáním PIN Držiteľom Poštovej karty priamo na PIN PADe, na ktorom sa zobrazí suma Platby, pričom Držiteľ Poštovej karty zadáním PIN Platbu verifikuje,
 - ak suma Platby súhlasí uzavrie platobný dialóg, pričom týmto krokom je Platba schválená teda autorizovaná,
 - ak suma Platby nesúhlasí, obsluha Zariadenia opraví sumu v zmysle požiadavky Držiteľa Poštovej karty a postup zopakuje,

- ak Platba nie je schválená teda autorizovaná obsluha Zariadenia informuje Držiteľa Poštovej karty resp. Zákazníka SP o dôvodoch zamietnutia a vyzve Držiteľa Poštovej karty / Zákazníka SP aby vykonal Platbu iným spôsobom napr. kombinovanou Platbou Poštovou kartou a hotovosťou, Poštovou kartou a Platobnou kartou alebo samostatne,
- v prípade, že Držiteľ Poštovej karty požaduje vytlačiť potvrdenie o Platbe, obsluha Zariadenia je povinná toto potvrdenie vytlačiť, odovzdať ho Držiteľovi Poštovej karty a hlavnú časť tohto Potvrdenia zaslať na BO SP,
- v prípade, že Platba je neautorizovaná z dôvodu prerušenia spojenia s SKPAY, vytlačí obsluha zákazníkovi dôvod odmietnutia Platby

V. Autorizácia

- 5.1 Systém SKPAY ako Autorizačné centrum kontroluje a vyhodnocuje správnosť údajov odčítaných alebo zadanych z Poštovej karty, platnosť a stav Poštovej karty, výšku disponibilného Finančného zostatku na Kartovom účte, limity zvolené Držiteľom Poštovej karty v danom čase online. Systém SKPAY na základe aplikovanej antifraudovej logiky je oprávnený kedykoľvek vyžiadať zadanie PIN bez ohľadu na sumu Platby, výšku zvolených limitov, frekvenciu používania Poštovej karty.
- 5.2 Za predpokladu, že všetky kontroly Poštovej karty uvedené v bode 5.1 tohto článku Prílohy (napr. dostatok finančných prostriedkov, karta aktívna, atď.) boli systémom SKPAY vyhodnotené pozitívne, tak Platba je schválená, teda autorizovaná. Systém SKPAY online odpíše finančné prostriedky z Kartového účtu, čo má za následok okamžité poníženie disponibilného Finančného zostatku na Poštovej karte.
- 5.3 V prípade, že kontroly Poštovej karty uvedené v bode 5.1 tohto článku Prílohy boli vyhodnotené negatívne (napr. nedostatok finančných prostriedkov, karta v stave blokovaná, neplatná atď.), Platba je odmietnutá /neautorizovaná Systémom SKPAY ako Autorizačným centrom, peňažné prostriedky z Kartového účtu odpísané nebudú a taktiež nebude znížený disponibilný Finančný zostatok a na základe antifraudovej logiky je možné, že bude zmenený stav Poštovej karty.

VI. Antifraud detection systém

- 6.1 Systém SK PAY ako Autorizačné centrum kontroluje a vyhodnocuje správanie Držiteľa Poštovej karty online na základe parametrizovateľných pravidiel, ktoré si medzi sebou vymenia Kontaktné osoby Zmluvných strán. V prípade dohody príslušných Kontaktných osôb Zmluvných strán je možné vybrané pravidlá antifraud systému zverejniť pre potreby prevádzky pošty. Pre vylúčenie pochybností sa za takéto pravidlá považujú najmä pravidlá pre dočasné/trvalé blokovanie Poštovej karty z dôvodu zle zadaného PIN. Pravidlá môže SPPS meniť na základe výsledku vyhodnocovania správania Držiteľov Poštových kariet a z toho vzniknutých požiadaviek na bezpečnosť a súčasne môže pridávať nové pravidlá. Nie je povolené tieto pravidlá zverejňovať. V prípade zmien je však Kontaktná osoba za SPPS povinná informovať Kontaktnú osobu stranu za SP.

VII. Dôvody odmietnutia

- 7.1 Dôvod odmietnutia je zobrazený ako hláška na obrazovke APONET. Obsluha Zariadenia je povinná riadiť sa oznamami zobrazenými na obrazovke APONET a o dôvode odmietnutia informovať Držiteľa Poštovej karty.