

PRÍLOHA Č. 2 k Zmluve o spolupráci pri využívaní Poštových kariet v režime elektronických peňazí

Podmienky akceptácie Kariet pre účely Platieb na Obchodných miestach (Akceptačných miestach)

(ďalej len „Príloha“)

I. Základné podmienky akceptácie

- 1.1 Základné podmienky akceptácie Kariet pre účely Platieb na Obchodných miestach sa riadia Článkom II tejto Prílohy, pričom pre účely tejto Prílohy sú to najmä tieto predpoklady:
- 1.1.1 na fyzických Obchodných miestach 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 Obchodné miesta sú označené Nálepkami,
 - 1.1.3 akceptáciu Platieb Kartami vykonávajú osoby, ktoré absolvovali úvodné zaškolenie na obsluhu Zariadenia a akceptáciu Platieb a sú povinné konať v zmysle tohto zaškolenia a technologických postupov pre Poštovú kartu,
 - 1.1.4 nevyhnutným predpokladom pre akceptáciu Kariet je uzavretie zmluvného vzťahu so Zákazníkom, následné vydanie Kariet Zákazníkom, Dobitie Poštovej karty a stav Platobnej funkcionality Poštovej karty - aktivovaná.

II. Všeobecné pokyny pri akceptácii

- 2.1 Všeobecné pokyny pri akceptácii 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 Kartou tak, aby Zákazník Kartu videl,
 - 2.1.3 vizuálne overiť, či predkladaná Karta spĺňa charakteristiky uvedené v schválenom dizajne, ktorý tvorí Prílohu č. 1 tejto Zmluvy a neprijatť Kartou, ktorá tieto náležitosti nespĺňa,
 - 2.1.4 neprijatť viditeľne poškodenú Kartou a informovať Zákazníka o potrebe jej výmeny.

III. Neštandardné (podozrivé) situácie

- 3.1 Základné neštandardné (podozrivé) situácie sú:
- 3.1.1 predložená Karta nespĺňa schválené náležitosti v zmysle Prílohy č.1 tejto Zmluvy,
 - 3.1.2 údaje na Karte sú viditeľne pozmenené,
 - 3.1.3 Zákazník koná podozrivo – najčastejšie situácie sú:
 - a. má pri sebe viac Kariet,
 - b. snaží sa vykonať Platbu niekoľkými 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 blokována, zrušená,
 - c. nie je oprávneným Zákazníkom a žiada o zmeny k Poštovej karte,

Parafy:	Príloha č. 2 - Podmienky akceptácie Kariet pre účely Platieb Zmluva o spolupráci pri využívaní Poštových kariet – režim elektronických peňazí	Odborný garant: SP - SSRPP
Parafy:	Strana 1 z 3	Číslo v CEEZ: 455/2016

- 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 Karte alebo o Zákazníkovi alebo má podozrenie o vzniku neštandardnej situácie je povinná:
- 3.2.1 pokúsiť sa Kartu zadržať a následne ju zaslať na Back office SP (ďalej aj ako „BO“) s upozornením „Nedôveryhodný klient“ a súčasne iniciovať bezodkladne blokáciu Poštovej karty v súlade s príslušným postupom,
 - 3.2.2 ak obsluhu Zariadenia hrozí bezprostredné nebezpečenstvo, je oprávnená Kartu vrátiť,
 - 3.2.3 zapamätať si čo najviac údajov o Zákazníkovi - popis osoby, jeho správania a vzniknutej situácii, ak je to možné vyžiadať preukaz totožnosti,
 - 3.2.4 zapamätať si čo najviac údajov o Karte napr. VS, číslo Karty, farba, náležitosti,
 - 3.2.5 v prípade, že nebolo možné Kartu zadržať, iniciovať zablokovanie 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 BO, ktoré následne zadá incident do aplikácie JIRA.
 - 3.2.6 zadržanú Kartu je obsluha Zariadenia povinná zaslať na BO a ten je povinný ju zaslať SPPS.
- 3.3 Obsluha Zariadenia je oprávnená požiadať Zákazníka o predloženie Dokladu totožnosti kedykoľvek, keď nastane neštandardná situácia v zmysle tohto článku Prílohy alebo ak má akúkoľvek pochybnosť o Zákazníkovi alebo Karte. V prípade odmietnutia takejto žiadosti zo strany predkladateľa Karty, môže obsluha Zariadenia odmietnuť realizáciu Platby požadovanú predkladateľom Karty a je oprávnená Kartu blokovať.
- 3.4 Ak Systém SKPAY alebo zamestnanec SPPS vyhodnotí neštandardné správanie Zákazníka, 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 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 Kartu Zákazníkovi. Tlačivo pre realizáciu transakcie nie je povolené prepisovať, dopisovať naň ďalšie údaje, škrtat' ani nijakým iným spôsobom ho upravovať.
- 4.2 Platbu Kartou realizuje obsluha v systéme APONET na základe požiadavky Zákazníka v týchto základných krokoch iba na Obchodných miestach:
- zadaním nákupu do zásobníka,
 - vyvolaním platobného dialógu,
 - zosnímaním EAN kódu na Elektronickom čítacom zariadení alebo zadaním Čísła Zákazníka / VS priamo v obrazovke APONETe,
 - bez zadania PIN alebo zadaním PIN Zákazníkom priamo na PIN PADe, na ktorom sa zobrazí suma Platby, pričom Zákazník zadaním 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 Zákazníka a postup zopakuje,

Parafy:	Príloha č. 2 - Podmienky akceptácie Kariet pre účely Platieb	Odborný garant: SP - SSRPP
	Zmluva o spolupráci pri využívaní Poštových kariet – režim elektronických peňazí	
Parafy:	Strana 2 z 3	Číslo v CEEZ: 455/2016

- ak Platba nie je schválená teda autorizovaná obsluha Zariadenia informuje Zákazníka o dôvodoch zamietnutia a vyzve Zákazníka aby vykonal Platbu iným spôsobom napr. kombinovanou Platbou Kartou a hotovosťou, Kartou a platobnou kartou alebo samostatne,
- v prípade, že Zákazník požaduje vytlačiť potvrdenie o Platbe, obsluha Zariadenia je povinná toto potvrdenie vytlačiť, odovzdať ho Zákazníkovi a hlavnú časť tohto Potvrdenia zaslať na BO,
- 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 zadaných z Karty, platnosť a stav, výšku disponibilného Finančného zostatku na Kartovom účte, limity zvolené Zákazníkom 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 Karty.
- 5.2 Za predpokladu, že všetky kontroly 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 Platobnej funkcionalite Karty.
- 5.3 V prípade, že kontroly uvedené v bode 5.1 tohto článku Prílohy boli vyhodnotené negatívne (napr. nedostatok finančných prostriedkov, Karta v stave blokovánej, 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 Karty.

VI. Antifraud detection systém

- 6.1 Systém SK PAY ako Autorizačné centrum kontroluje a vyhodnocuje správanie Zákazníka 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 Obchodného miesta. Pre vylúčenie pochybností sa za takéto pravidlá považujú najmä pravidlá pre dočasné/trvalé blokovanie Karty z dôvodu zle zadaného PIN.

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 Zákazníka.

Parafy:	Príloha č. 2 - Podmienky akceptácie Kariet pre účely Platieb Zmluva o spolupráci pri využívaní Poštových kariet – režim elektronických peňazí	Odborný garant: SP - SSRPP
Parafy:	Strana 3 z 3	Číslo v CEEZ: 455/2016