

# POKYNY PRE OBCHODNÍKOV PRIJÍMAJÚCICH PLATBY PROSTREDNÍCTVOM PLATOBNÝCH KARIET

UniCredit Bank  
Czech Republic and Slovakia, a.s.,  
pobočka zahraničnej banky

# OBSAH

## 1. Opis a typy

- 1.1 Používané pojmy
- 1.2 Ako prijímať platobné karty
- 1.3 Ako predchádzať pokusom o podvod pri platbe kartou
- 1.4 Opis platobnej karty MasterCard
- 1.5 Opis platobnej karty Visa

## 2. Elektronický platobný terminál/aplikácia SoftPOS

- 2.1 Platba kartou prostredníctvom elektronického terminálu/aplikácie SoftPOS
- 2.2 Postup pri použití elektronického terminálu/aplikácie SoftPOS
- 2.3 EMV – akceptácia čipovej karty
- 2.4 Bezkontaktná akceptácia kariet

## 3. Ostatné

- 3.1 Predautorizácia
- 3.2 MO/TO (MAIL ORDER / TELEPHONE ORDER)
- 3.3 Osobitné prípady transakcií
- 3.4 Zadržanie platobnej karty
- 3.5 Reklamácie

## 4. Zúčtovanie transakcií

- 4.1 Zúčtovanie platobných transakcií bankou

## 5. PCIDSS

## 6. Telefonické kontakty a adresár

## 7. Prílohy

# 1. OPIS A TYPY

## 1.1 POUŽÍVANÉ POJMY

### Autorizácia

Proces, počas ktorého je overená platnosť platobnej karty a krytie platby touto platobnou kartou.

### Autorizačné centrum

Miesto, kde sa vykonáva autorizácia platby, t. j. overenie platnosti platobnej karty a overenie krytia platby touto platobnou kartou.

### Autorizačný kód

Dvojmiestna až šesťmiestna sekvencia číslíc alebo číslíc a písmen, ktorá je potvrdením súhlasu s vykonaním transakcie.

### Autorizačný limit

Najvyššia čiastka, resp. súčet čiastok, ktorú je obchodník oprávnený prijať jednou platobnou kartou na jednom obchodnom mieste obchodníka počas jedného kalendárneho dňa bez predchádzajúcej autorizácie.

### Banka

Spracováva obchodníckove transakcie vykonané platobnými kartami MasterCard, Visa, V Pay.

### Bankový deň

Bankový deň znamená deň, kedy sú pre verejnosť otvorené banky v Slovenskej republike.

### CVC2 (CVV2)

Kontrolný kód, t. j. posledné tri číslice vytlačene na podpisovom paneli na zadnej strane platobnej karty (Card Verification Code / Value).

### Doklad totožnosti

ID karta s fotografiou, vodičský preukaz s fotografiou v prípade krajiny Európskej únie.

### Držiteľ platobnej karty

Fyzická osoba, ktorá spĺňa podmienky na vydanie a používanie platobnej karty a ktorej meno a priezvisko môžu byť uvedené na platobnej karte.

### EFT/POS terminál/aplikácia SoftPOS

Zariadenie určené na elektronické spracovávanie transakcií. Toto zariadenie overí platobnú kartu a vyhotoví účtenku.

### Kartové asociácie

Spoločnosti Visa International, MasterCard Worldwide.

### Mail/Phone Order (MO/TO)

Platby platobnou kartou, kedy sú identifikačné údaje poskytnuté držiteľom platobnej karty písomne alebo telefonicky s následným písomným potvrdením bez toho, aby mal obchodník možnosť platobnú kartu vidieť alebo urobiť jej odtlačok.

### Majiteľ karty

Banka, ktorá vydala držiteľovi kartu na používanie (ďalej len „vydavateľ“).

### mPOS

Je prenosné elektronické zariadenie, ktoré umožňuje prijímať platobné karty a na autorizačné centrum je pripojené prostredníctvom smartfónu alebo tabletu.

### Obchodné miesto

Miesto, na ktorom obchodník prijíma bezhotovostné platby za tovar a služby.

### Obchodník / zmluvný partner

Právnická osoba alebo fyzická osoba – podnikateľ, ktorá uzavrela s UniCredit Bank Zmluvu o prijímaní platobných kariet.

### PCIDSS

(Payment Card Industry Data Security Standard) Medzinárodné pravidlá definujúce podmienky zaobchádzania s údajmi držiteľov platobných kariet, ktoré sú obsiahnuté na platobných kartách.

### Platobná karta

Plastová karta s rozmerom cca 85 mm × 54 mm, ktorá svojím vzhľadom, usporiadaním údajov a ochrannými prvkami zodpovedá z lícovej a rubovej strany špecifikácii príslušnej kartovej asociácie. Platobná karta umožňuje svojmu držiteľovi bezhotovostné platby za tovar a služby a výber hotovosti. Platobná karta ostáva majetkom vydavateľa a držiteľovi platobnej karty je vydaná na používanie. Platobná karta je neprenosná.

**Platnosť platobnej karty**

Doba, v ktorej priebehu je držiteľ platobnej karty oprávnený používať platobnú kartu na úhrady tovaru a služieb alebo na výber hotovosti. Doba platnosti je vyznačená v dolnej polovici prednej strany platobnej karty. Udáva sa obdobím platnosti platobnej karty alebo dátumom ukončenia platnosti. Platobná karta je platná do posledného dňa mesiaca a roka vyznačeného na karte. Platobná karta nesmie byť prijatá mimo dobu svojej platnosti.

**Súhrnný účtovný doklad**

Sumárny účtovný doklad o vykonaných transakciách na obchodnom mieste obchodníka za zúčtovacie obdobie.

**Transakcia**

Platba za tovar a služby prostredníctvom platobnej karty.

**Účtenka**

Doklad o platbe platobnou kartou prostredníctvom EFT/POS terminálu/aplikácie SoftPOS podpísaný držiteľom platobnej karty alebo overený PIN a potvrdzujúci prevzatie tovaru alebo využitie služieb.

**Vizuálna kontrola**

Kontrola karty na prítomnosť a správnosť všetkých ochranných prvkov, pozri 1.4 – 1.8. Jej účelom je zabrániť použitiu sfalšovanej karty.

**Vydavateľ platobnej karty**

Banka alebo iná finančná inštitúcia, ktorá je oprávnená vydávať platobné karty Visa, V Pay, Mastercard. Vydavateľ je súčasne oprávnený blokovať karty.

**Zakázaná karta**

Karta, ktorá je pri autorizácii platby označená na displeji terminálu/aplikácie SoftPOS textom „ZADRŽTE KARTU“. Zakázaná karta súčasne znamená aj tú platobnú kartu, ktorá svojimi bezpečnostnými znakmi nezodpovedá požiadavkám asociácií (pozri vyobrazenie kariet). Zakázaná karta nesmie byť použitá na úhradu tovaru, služieb ani výplatu hotovosti. Musí byť zadržaná, znehodnotená a odovzdaná banke.

## 1.2 AKO PRIJÍMAŤ PLATOBNÉ KARTY

### 1. Nechajte si kartu v ruke počas celej transakcie (netýka sa bezkontaktných transakcií).

### 2. Skontrolujte bezpečnostné prvky karty.

#### PREDNÁ STRANA KARTY

- kontrola existencie vytlačeného mena vydavateľa karty (názvu banky);
- kontrola ochranného loga spoločnosti alebo asociácií MasterCard, Visa;
- kontrola trojrozmerného hologramu, MasterCard (zemské pologule s kontinentami), Visa (letiaci holubica), môže byť umiestnený aj na zadnej strane karty;
- kontrola pod UV svetlom:
  - v prípade Visa, veľké písmeno „V“ v mieste loga asociácie,
  - v prípade embosovaných kariet MasterCard, v dolnej časti karty veľké písmená „M“ a „C“,
  - v prípade DC, veľké „šrafované“ logo spoločnosti DC.

#### ZADNÁ STRANA KARTY

- kontrola nepoškodeného podpisového prúžku, kontrola rastra (text, farba, skladba);
- kontrola podpisu držiteľa karty na podpisovom prúžku;
- kontrola pravosti podpisu držiteľa karty na predajnom doklade (musí byť totožný s podpisom na karte);
- CVC2/CVV2 (trojčísle);
- v prípade DC holografický magnetický prúžok.

#### PLATOBNÁ KARTA JE NA VYKONANIE TRANSAKČIE NEPLATNÁ A OBCHODNÍK JU NESMIE PRIJAŤ NA ÚHRADU, AK:

- chýba podpis na karte alebo sa podpis nezhoduje s podpisom na účtenke (po korektnom zadaní PIN sa nemusí vyžadovať podpis držiteľa platobnej karty; akceptácia kariet prostredníctvom EMV čipu je opísaná v kapitole 3.3);
- uplynula doba platnosti na nej uvedená;
- je preukázateľne predkladaná inou osobou, než ktorá je na nej uvedená a podpísaná na zadnej strane;
- je podpisový panel poškodený (gumovaním, prepisovaním a pod.);
- je mechanicky poškodená alebo znehodnotená;
- chýba CVV2, CVC2 – trojmiestne číslo na podpisovom paneli za posledným štvorčísľom čísla karty;

Platobná karta nesmie byť označená nápismi „SPECIMEN“, „VOID“, „VZOR“ a ani byť akokoľvek nasťrihnutá alebo inak znehodnotená.

Ak niektorý z vyššie uvedených opisných znakov, údajov alebo charakteristík chýba alebo máte akékoľvek pochybnosti o platnosti karty, bezodkladne sa spojte s autorizačným centrom a uveďte „kód 10“.

#### OSTATNÉ BEZPEČNOSTNÉ PRVKY PODĽA ŠPECIFIKÁCIÍ JEDNOTLIVÝCH TYPOV KARIET

### 3. Sledujte zákazníka.

Všímajte si, či zákazník nevykazuje znaky podozrivého správania (pozri „Ako predchádzať pokusom o podvod...“).

### 4. Autorizujte.

- a) Ak ste vybavený EFT/POS terminálom, vložte kartu (prostredníctvom čipu alebo magnetického prúžku), vykonajte kontrolu čísla karty s displejom terminálu a vyčkajte na vytlačenie účtenky s autorizačným kódom.
- b) Bezkontaktné transakcie sa autorizujú priložením karty, príp. mobilného telefónu k bezkontaktnej čítačke platobného terminálu/aplikácii SoftPOS.

### 5. Porovnajete podpisy.

Porovnajete, či sa zhodujú podpisy na predajnom doklade a na karte, ak je podpis vyžadovaný kartou

#### POSTUPUJTE PODĽA VYŠŠIE UVEDENÝCH INŠTRUKCIÍ, VYHNETE SA PODVODOM A ZABRÁŇITE STRATÁM VO VAŠEJ PREVÁDZKARNI.

## 1.3 AKO PREDCHÁDZAŤ POKUSOM O PODVOD PRI PLATBE KARTOU

**Správanie niektorých zákazníkov môže napovedať, že sa zákazník pri platbe kartou pokúša o podvod. Majte však na pamäti, že podozrivé správanie nemusí nutne znamenať nezákonnú činnosť – vy poznáte svojich zákazníkov, nechajte sa preto viesť svojimi inštinkami.**

### **Venujte pozornosť zákazníkom, ktorí:**

- nakupujú veľa tovaru bez ohľadu na veľkosť, štýl, farbu alebo cenu;
- nakupujú za mimoriadne vysoké čiastky;
- nekladú žiadne otázky pri významnejších nákupoch;
- sa vás pokúšajú rozptyľovať pri predaji alebo sa príliš ponáhľajú;
- sa po úspešnom nákupe vrátia do predajne, aby nakúpili znova (a viac);
- nakupujú tesne po otvorení alebo v poslednej minúte pred zatvorením obchodu.

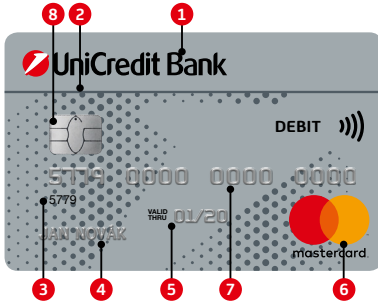
### **Ak sa stretnete so správaním, ktoré vzbudí vaše podozrenie:**

- ponechajte si zákazníkovu kartu, ak je to pre vás bezpečné;
- vyžiadajte si doklad totožnosti (pozri definície pojmov) a overte, či sa údaje v ňom uvedené zhodujú s údajmi na karte, číslo dokladu totožnosti (pozri definície pojmov) zapíšte na účtenku alebo predajný doklad;
- riadte sa postupmi vašej spoločnosti a upozornite svojho nadriadeného;
- zavolajte autorizačný servis a operátorovi nahláste heslo „autorizujem s kódom 10“, ďalej sa riadte pokynmi operátora.

**NIKDY NERISKUJTE SVOJU VLASTNÚ BEZPEČNOSŤ.**

## 1.4 OPIS PLATOBNEJ KARTY MASTERCARD

**Predná strana karty MasterCard obsahuje:**



### 1 Názov a logo vydavateľa

V hornej časti označenie spoločnosti, ktorá kartu vydala.

### 2 Lokálna platnosť karty

Je označená anglickým nápisom „Valid only in...“, príp. aj nápisom v úradnom jazyku krajiny vydavateľa, ktorý kartu vydal. Karta je platná len v krajine, ktorá je týmto nápisom označená.

### 3 BIN

Prvé štyri číslice BIN môžu byť vytlačené nad alebo pod číslom karty. Ak je na karte uvedené, musí byť zhodné s prvým štvorčíslím vlastného čísla karty.

### 4 Meno držiteľa karty

Meno a priezvisko držiteľa karty, ktoré môže byť uvedené v spodnej časti karty. Môže obsahovať aj titul (Mr., Mrs., Dr. a pod.).

### 5 Doba platnosti karty

Udáva sa buď obdobím platnosti karty alebo dátumom ukončenia platnosti. Karta je platná do posledného dňa mesiaca a roka vyznačeného na karte. Karta nesmie byť prijatá mimo dobu svojej platnosti.

### 6 Logo MasterCard

Tvorí ho dva prepojené kruhy červenej a žltej farby, cez ktoré je bielym typizovaným písmom nápis MasterCard s modrým tieňom.

### 7 Číslo karty

Plasticky vyrazené 16-miestne číslo. Začína vždy číslicou 5 a je vždy rozdelené do 4 skupín po štyroch čísliciach. Pri starších typoch kariet posledná skupina číslic zasahuje do hologramu.

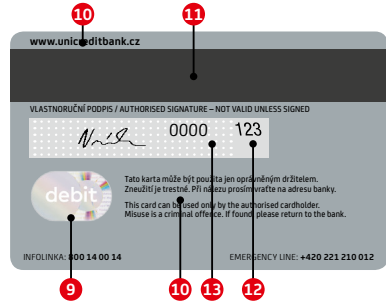
### Ochranný UV symbol

Veľké písmená „M“ a „C“ viditeľné len pod ultrafialovým svetlom.

### 8 Čip, prípadne bezkontaktný čip

Predná strana môže obsahovať aj iné údaje, napr. meno firmy, fotografiu držiteľa, špeciálne znaky, čip, prípadne bezkontaktný čip.

**Zadná strana karty MasterCard obsahuje:**



### 9 Hologram

Zobrazené zemské poglobule so svetadielmi – pri nastavení pod určitým uhlom je zreteľný farebný trojrozmerný obraz zemských poglobúl s nápisom Mastercard na pozadí. Môže sa nachádzať aj na prednej strane karty.

### 10 Všeobecné pokyny a adresa vydavateľa karty

Text je v angličtine, príp. v jazyku krajiny vydavateľa.

### 11 Magnetický prúžok

Nesmie byť v žiadnom prípade porušený ani poškodený.

### 12 Trojmiestny kontrolný kód (CVC2)

Je posunutý mimo podpisového prúžka. Kontrolný kód musí obchodník oznámiť na žiadosť operátora pri autorizácii.

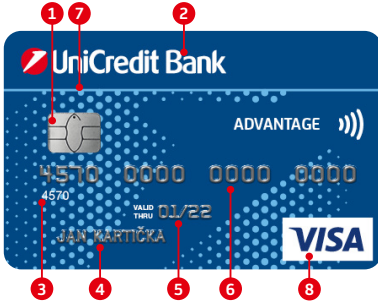
### 13 Podpisový panel

Na podpisovom paneli musí byť podpis držiteľa karty, ktorý slúži ako podpisový vzor. Nepodpísaná karta je neplatná! Podpisový panel nesmie byť porušený a nesmie na ňom byť nápis „VOID“.

**KARTA BEZ VYZNAČENIA LOKÁLNEJ PLATNOSTI JE POUŽITEĽNÁ VO VŠETKÝCH KRAJINÁCH SVETA.**

## 1.5 OPIS PLATOBNEJ KARTY VISA

**Predná strana karty VISA obsahuje:**



**1 Čip, prípadne bezkontaktný čip**

**2 Názov a logo vydavateľa**

**3 BIN**

Prvé štyri číslice BIN môžu byť vytlačené nad alebo pod číslom karty. Ak sú vytlačené, musia byť zhodné s prvým štvorčíslím vlastného čísla karty.

**4 Meno držiteľa karty**

Meno a priezvisko držiteľa karty, ktoré môže byť uvedené v spodnej časti karty. Môže obsahovať aj titul (Mr., Mrs., Dr. a pod.).

**5 Doba platnosti karty**

Udáva sa obdobím platnosti karty alebo dátumom ukončenia platnosti. Karta je platná do posledného dňa mesiaca a roka vyznačeného na karte. Karta nesmie byť prijatá mimo dobu svojej platnosti.

**6 Číslo karty**

Plasticky vyrazené 16-miestne alebo 13-miestne číslo karty. Číslo karty začína vždy číslicou 4 a je rozdelené:

- 16-miestne číslo do 4 skupín po 4 čísliciach;
- 13-miestne číslo do skupín 4 – 3 – 3 – 3.

Posledná skupina číslic vždy zasahuje do hologramu.

**7 Lokálna platnosť karty**

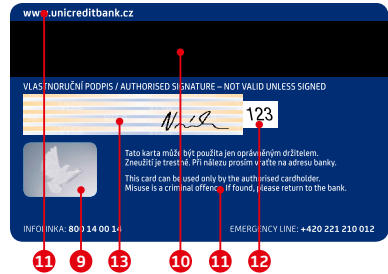
Je označená anglickým nápisom „Valid only in ...“, príp. aj nápisom v úradnom jazyku krajiny vydavateľa, ktorý kartu vydal. Karta je platná len v krajine, ktorá je týmto nápisom označená.

**8 Logo Visa**

Logo tvorí modrý nápis Visa v bielom poli, v strede medzi modrým horným polom a dolným žltým polom, a je orámované mikrotextom.

**KARTA BEZ VYZNAČENIA LOKÁLNEJ PLATNOSTI JE POUŽITELNÁ VO VŠETKÝCH KRAJINÁCH SVETA.**

**Zadná strana karty VISA obsahuje:**



**9 Hologram**

Letiaca holubica – pri nastavení pod určitým uhlom je zreteľný farebný trojrozmerný obraz holubice mávajúcej krídlami. Znak môže byť umiestnený aj na prednej strane karty.

**10 Magnetický prúžok**

Nesmie byť v žiadnom prípade porušený ani poškodený.

**11 Všeobecné pokyny a adresa vydavateľa karty**

Text je v angličtine, príp. v jazyku krajiny vydavateľa.

**12 Trojmiestny kontrolný kód (CVV2)**

Je posunutý mimo podpisového prúžka. Kontrolný kód musí obchodník oznámiť na žiadosť operátora pri autorizácii.

**13 Podpisový panel**

Na podpisovom paneli musí byť podpis držiteľa karty, ktorý slúži ako podpisový vzor. Nepodpísaná karta je neplatná! Podpisový panel nesmie byť porušený a nesmie na ňom byť nápis „VOID“.



## 2. ELEKTRONICKÝ PLATOBNÝ TERMINÁL/APLIKÁCIA SOFTPOS

### 2.1 PLATBA KARTOU PROSTREDNÍCTVOM ELEKTRONICKÉHO TERMINÁLU/APLIKÁCIE SOFTPOS

V predajniach možno akceptovať platobné karty Mastercard, Visa, V Pay.



Obchodník je povinný držiteľovi platnej karty predať tovar a/alebo poskytnúť služby za rovnaké ceny a za rovnakých podmienok ako zákazníkovi, ktorý platí v hotovosti. Obchodník nesmie vo svojej prevádzkarni stanoviť žiadny cenový limit, od ktorého bude prijímať na platby karty MasterCard, Visa, V Pay.

Pred uskutočnením platby zákazníka kartou zamestnanec prevezme kartu (netýka sa bezkontaktných transakcií) a overí:

- či ide o kartu Mastercard, Visa, V Pay;
- či sú ochranné prvky vizuálne v poriadku;
- dobu platnosti karty – kartu mimo doby platnosti odmietne a vráti zákazníkovi;
- lokálnu platnosť karty – možno prijímať len karty bez vymedzenia lokálnej platnosti alebo s vymedzenou platnosťou len v SR – „Valid only in the Slovak Republic“;
- ak nie je karta poškodená, znehodnotená ani nastrohnutá – ak je, odmietne kartu a vráti ju zákazníkovi;
- podpisový vzor držiteľa karty uvedený na zadnej strane karty.

Ak podpis na karte chýba:

- obchodník odmietne prijať kartu na úhradu;
- ak má zamestnanec pochybnosti o podpise, vyžiada si od držiteľa karty doklad totožnosti (pozri definície pojmov) alebo kontaktuje autorizačné centrum a nahlási „kód 10“;
- v prípade pochybností, či kartu predkladá jej právoplatný držiteľ, je zamestnanec spoločnosti povinný požiadať držiteľa karty o predložení dokladu totožnosti (pozri definície pojmov). Pri výplate hotovosti v zmenárňach, kasínach alebo herniach, alebo ak to banka nariadila, je povinný si vyžiadať doklad totožnosti (pozri definície pojmov) pri každej transakcii. Pokiaľ transakcia nebola overená zadaním PIN alebo biometrickou metódou a u transakcie kartou VISA nad 500 USD (ekvivalent v inej mene), je nutné overiť totožnosť držiteľa karty kontrolou platného dokladu totožnosti (pozri definície pojmov) a na doklad dopísať:
  - typ dokladu totožnosti
  - podpis držiteľa karty, ktorý musí byť identický s podpisom na podpisovom prúžku platobnej karty, pokiaľ je podpisový prúžok na platobnej karte uvedený; podpis sa nevyžaduje pri platobných kartách, pri ktorých sa transakcie potvrdzujú zadaním PIN, resp. biometrickou metódou.

## 2.2 POSTUP PRI POUŽITÍ ELEKTRONICKÉHO TERMINÁLU/APLIKÁCIE SOFTPOS

Obchodník postupuje podľa manuálu poskytnutého spoločnosťou, ktorá vykonala inštaláciu terminálu/aplikácie SoftPOS. Riadne podpísaný alebo PIN-om potvrdený predajný doklad vystavený po vložení platobnej karty do terminálu je dokladom o vykonaní príslušného obchodu a o uznaní dlhov držiteľa platobnej karty voči obchodníkovi vyplývajúcich z tohto obchodu (bezkontaktná akceptácia kariet – pozri kap. 2.4).

### VŠEOBECNÉ INFORMÁCIE:

- **obchodník je povinný zakončiť svoju činnosť dennou uzávierkou terminálu;**
- obchodník postupuje podľa manuálu poskytnutého servisnou spoločnosťou, ktorá vykonala inštaláciu platobného terminálu/aplikácie SoftPOS;
- uzávierka sa vykonáva z dôvodu informovanosti o všetkých zúčtovaných platbách na strane obchodníka.

### **Povolenie transakcie terminálom/aplikáciou SoftPOS nezbavuje zamestnanca povinnosti kontroly:**

- pravosti karty – vizuálna kontrola;
- zhody podpisu zákazníka s podpisovým vzorom na karte, príp. overenia totožnosti. Kontrola totožnosti znamená kontrolu a zápis nižšie uvedených údajov na predajný doklad alebo účtenku:
  - druhu dokladu,
  - čísla dokladu,
  - vydavateľa dokladu,
  - mena a priezviska predkladateľa korešpondujúcich s údajmi na platobnej karte v prípade, že meno je uvedené na karte.

Na overenie totožnosti možno použiť len OP, pas alebo vodičský preukaz s fotografiou, prípadne identifikačný doklad platný v príslušnom štáte EÚ.

## 2.3 EMV – AKCEPTÁCIA ČIPOVEJ KARTY

- Transakcie čipovými kartami (EMV štandard) je potrebné vykonávať **len** prostredníctvom čipovej čítačky terminálu.
- Na výzvu terminálu (resp. pokladničného systému) vložte čipovú kartu čipom hore do čítačky v platobnom termináli (pozri obrázok nižšie). Po načítaní dát z čipu sa autorizácia transakcie začne automaticky.
- Ak sa transakcia vykonáva prostredníctvom čipu, držiteľ platobnej karty je vo väčšine prípadov vyzvaný na zadanie PIN.
- V prípade, že sa transakcia vykonáva prostredníctvom čipu, obvykle nie je nutný podpis účtenky (na účtenke nie je vytlačený riadok pre podpis držiteľa platobnej karty). V niektorých prípadoch sa na účtenke môže vytlačiť podpisový riadok, v tomto prípade je súčasne nutný aj podpis držiteľa platobnej karty.
- Pri akceptácii čipovej karty nemusí vždy nastať online autorizácia (u vydavateľa PK) a transakcia sa uskutoční len medzi čipom a platobným terminálom. Tieto transakcie uložené v pamäti terminálu sa odovzdávajú na zúčtovanie za určitých podmienok automaticky. Prevažne je však nutné vykonať štandardnú uzávierku terminálu. **Odoslanie offline transakcií možno vykonať len pomocou uzávierky.**



## 2.4 BEZKONTAKTNÁ AKCEPTÁCIA KARIET

Bezkontaktné transakcie sú certifikované kartovými asociáciami Visa a Mastercard a umožňujú transakcie prostredníctvom bezkontaktnej platobnej karty, ako aj mobilného telefónu s technológiou NFC podporujúcou štandardy PayPass a PayWave. Tieto transakcie môžu byť spracovávané aj priložením iného bezkontaktného média (ako napr. stickera alebo bezkontaktných hodínok). Pre technológiu PayPass a PayWave sa používa jednotné označenie symbolom:



### Jednoduchosť:

- Bezkontaktná platba prebieha jednoducho priložením bezkontaktnej karty, príp. mobilného telefónu k bezkontaktnej čítačke platobného terminálu/aplikácii SoftPOS.
- Táto technológia je primárne určená pre platby do výšky 50 EUR.
- Pri platbe do 50 EUR nemusia byť (až na výnimky) bezkontaktné transakcie autorizované zadaním PIN alebo podpisom potvrdenky.

### Bezpečnosť:

- Náhodná platba je vylúčená. Bezkontaktná platba sa uskutoční priložením karty k platobnému terminálu/ aplikácii SoftPOS na minimálnu vzdialenosť.
- Individuálnym nastavením od vydavateľa platobnej karty môže byť vyžadovaný PIN/podpis aj pre transakcie pod 50 EUR z dôvodu zaistenia bezpečnosti platieb.
- Bezkontaktné platby nad 50 EUR sa budú potvrdzovať zadaním PIN alebo podpisom podľa pokynu terminálu/ aplikácie SoftPOS.

### Bez poplatkov:

- Banka bezkontaktné platby držiteľom platobných kariet nespoplatňuje.



## 3. OSTATNÉ

### 3.1 PREDAUTORIZÁCIA

**PREDAUTORIZÁCIA** – Možno využiť v prípade, kedy nie je vopred známa výška transakcie.

Predautorizáciu možno vykonávať prostredníctvom platobných terminálov (EFT/POS) v hoteloch, autopožičovniach a požičovniach akéhokoľvek typu. Zamestnanec odhadne čiastku, ktorú bude zákazník za službu platiť (napr. podľa dĺžky pobytu, výpožičnej doby automobilu, tovaru a pod.), a vykoná predautorizáciu.

**ODPORÚČANIE:** Pri prízjazde alebo pri vyzdvihnutí dopravného prostriedku/zariadenia, resp. tovaru klientom si vyžadajte platobnú kartu, na ktorú bola vykonaná predautorizácia, a nechajte si účtenku s autorizačným kódom a čiastkou podpísať držiteľom platobnej karty.

Pri dokončení transakcie (odhlásenie z hotela, vrátenie dopravného prostriedku/zariadenia, tovaru) obchodník vykoná **DOKONČENIE PREDAUTORIZÁCIE**.

- Dokončenie predautorizácie nemožno vykonať bez predchádzajúcej predautorizácie.
- Predautorizácia musí byť na konci vždy dokončená alebo stornovaná.
- Predautorizáciu a jej dokončenie možno vykonať bez prítomnosti platobnej karty v prípade embosovaných platobných kariet. Banka odporúča, aby sa dokončenie predautorizácie vždy vykonalo v prítomnosti platobnej karty, a to z dôvodu prípadnej reklamácie transakcie držiteľom platobnej karty.
- Predautorizácia nesmie byť požadovaná ako záruka proti poškodeniu a/alebo strate tovaru.
- Ak je pri dokončení predautorizácie skutočná čiastka nižšia než odhadovaná čiastka, na ktorú bola vykonaná predautorizácia, obchodník dokončí predautorizáciu bežným spôsobom vo výške skutočne čerpanej čiastky. Ak skutočná čiastka prekročila predautorizovanú čiastku o menej než 15 % z pôvodne odhadovanej čiastky, obchodník môže predautorizáciu dokončiť bežným spôsobom. Ak skutočná čiastka prekročila predautorizovanú čiastku o viac než 15 % z pôvodne odhadovanej čiastky, obchodník dokončí predautorizáciu na predautorizovanú čiastku a následne musí dodatočne autorizovať rozdiel medzi predautorizovanou čiastkou a skutočnou čiastkou.

V prípade kariet vydaných spoločnosťou **MasterCard Inc.** platia nasledujúce výnimky:

- **Je zakázané vykonávanie predautorizácie na kartách Maestro.**
- Predautorizácia platí len 30 dní od vykonania predautorizácie (v prípade, že klient bude chcieť vykonať rezerváciu v dlhšom časovom horizonte, vykonajte predautorizáciu transakcie 25 – 30 dní pred prízjazdom držiteľa karty).
- Pred vykonaním predautorizácie ste povinný držiteľa karty informovať o skutočnosti, že vykonáte predautorizáciu, a súčasne je potrebné uviesť aj hodnotu predautorizovanej čiastky.
- Čiastka dokončenia predautorizácie (finálna autorizácia) sa musí rovnať predautorizovanej čiastke alebo byť nižšia (je zrušená možnosť navýšiť predautorizovanú čiastku o 15 %).

V prípade kariet vydaných spoločnosťou **VISA Int.** platia nasledujúce výnimky:

- Predautorizácia platí len 30 dní od vykonania predautorizácie (platí pre hotely a autopožičovne). V prípade ostatných typov požičovní predautorizácia platí len 7 dní od vykonania predautorizácie.
- V prípade, že budete požadovať rezerváciu v dlhšom časovom horizonte, je potrebné realizovať predautorizáciu 25 – 30 dní pred príchodom držiteľa karty.
- Pred realizáciou predautorizácie ste povinný držiteľa karty informovať o skutočnosti, že realizujete predautorizáciu a zároveň je nutné uviesť aj výšku predautorizovanej čiastky.
- Čiastka dokončenia predautorizácie (konečná autorizácia/transakcia) môže byť navýšená maximálne o 15 %.

Úspešné dokončenie predautorizácie nemožno zrušiť pomocou funkcie NÁVRAT, pretože táto transakcia môže vyvolať kurzový rozdiel a držiteľovi platobnej karty môže vzniknúť škoda.

Úspešne dokončené predautorizácie nemožno zrušiť pomocou funkcie STORNO. V prípade vrátenia peňazí z dôvodu chybných transakcie je nutné písomne požiadať banku o vykonanie storna tejto transakcie prostredníctvom elektronického formulára na internetovej stránke banky alebo na e-mail: [posky@unicreditgroup.sk](mailto:posky@unicreditgroup.sk).

#### **UPOZORNENIE:**

**V PRÍPADE POUŽITIA ELEKTRONICKEJ PLATOBNEJ KARTY JE NA DOKONČENIE PREDAUTORIZÁCIE NUTNÉ NAČÍTANIE PRŮŽKU KARTY TERMINÁLOM. V TOMTO PRÍPADE NEMOŽNO DOKONČIŤ PREDAUTORIZÁCIU POMOCOU MANUÁLNEHO ZADANIA ČÍSLA KARTY DO TERMINÁLU!**

## 3.2 MO/TO (MAIL ORDER/TELEPHONE ORDER)

### MO/TO

MO/TO je transakcia vykonaná na základe písomnej alebo telefonickej objednávky tovaru alebo služieb, kedy bude budúca platba vykonaná bez fyzického predloženia karty jej držiteľom voči poskytovateľovi tovaru alebo služieb.

#### Transakcie typu MO/TO možno vykonávať len na základe osobitnej zmluvy s bankou!

- Obchodník zabezpečí vyplnenie formulára „Súhlas so zaťažením účtu“ (pozri prílohu 2, ďalej len formulár).
- Držiteľ karty písomne potvrdí súhlas s vykonaním transakcie svojím podpisom.
- Obchodník nesmie akceptovať súhlas s vykonaním transakcie od držiteľa karty cez internet ani e-mail.
- Po autorizácii obchodník na formulári znečitateľný CVV2/CVC2 kód zafarbením alebo ho odstráni odstrihnutím z okrajovej časti formulára. Odstrihnutú časť formulára potom zlikviduje drvením, rozomletím alebo spálením.

#### FORMULÁR – Súhlas so zaťažením účtu

Vystavením tohto formulára uznáva držiteľ karty vlastnoručným podpisom svoju povinnosť uhradiť objednanú službu alebo tovar a potvrdzuje správnosť a pravdivosť údajov v ňom uvedených.

Všetky druhy dokladov musia byť vyplnené čitateľne a nesmú obsahovať opravy ani prečiarknutia. Formulár sa nesmie uchovávať s informáciou o kóde CVV2/CVC2, a to ani v prípade zamietnutej transakcie.

#### Zasielanie tovaru

Obchodník, ktorý tovar zasiela držiteľovi platobnej karty, je povinný poslať tovar takým spôsobom, ktorý zabezpečí vrátenie doručky jednoznačne preukazujúcej, že tovar bol prevzatý adresátom.

## 3.3 ĎALŠIE TYPY TRANSAKCIÍ

### NO SHOW

Platba za nezrušenú a nevyužitú rezerváciu – napr. zákazník si objedná službu (rezervácia izby v hoteli) a nezruší ju včas alebo vôbec. V tomto prípade je obchodník oprávnený podľa pravidiel asociácií naúčtovať si ako odškodné len jednu noc / jednodenné vypožičanie dopravného prostriedku/zariadenia

Podmienky:

- obchodník musí klienta informovať faxom alebo e-mailom o zaťažení;
- obchodník musí mať informácie o karte (číslo karty, platnosť karty) a pre tento typ transakcií nikdy nevyžaduje CVV2/CVC2;
- obchodník musí mať písomnú objednávku tovaru alebo služby;
- obchodník musí mať právo na doučtovanie zapísané vo svojich podmienkach pre poskytovanie služieb a obchodník vyplní predajný doklad so všetkými náležitosťami a na miesto určené na podpis vpiše No Show.

### DELAYED OR AMENDED CHARGES

#### DODATEČNÉ ZÚČTOVANIE POPLATKOV ZA SLUŽBY

Ak sa po vykonaní transakcie a odchode držiteľa karty zistí, že platba nebola uhradená v plnej výške (napr. dodatočne zistené neuhradené telefonáty alebo konzumácia v hotelovom minibare), obchodník si môže nárokovať uhradenie nezaplatenej čiastky. Obchodník vyplní dodatočný predajný doklad so všetkými náležitosťami a na miesto určené na podpis vpiše čitateľne paličkovým písmom „Signature On File“ (S.O.F.). Obchodník má povinnosť informovať držiteľa karty faxom alebo e-mailom o dôvode dodatočného zaťaženia. Na adresu držiteľa karty zašle tiež kópiu predajného dokladu.

**Všetky tieto spôsoby zaťaženia držiteľa karty (MO/TO, No Show, S.O.F.) sú však účtované obchodníkovi s výhradou storna. Transakcia je teda platná v prípade, ak držiteľ karty proti nej nevznesie reklamáciu. To znamená, že by poprel čerpanie služby alebo tovaru u obchodníka.**

### PREPITNÉ OD ZÁKAZNÍKA

Prepitné je uvedené oddelene na predajnom doklade v príslušnej kolónke s opisom „Prepitné / Extra Tips“.

### KOMBINOVANÉ PLATBY

Obchodník nesmie vystaviť viacero predajných dokladov pre jednu transakciu (platbu). Vystaví dva doklady pre jednu transakciu možno len v prípade kombinovanej platby, kedy sa časť platí kartou, časť iným spôsobom, napr. v hotovosti, šekom a pod. V takom prípade sa vystaví osobitne predajný doklad na čiastku platenú kartou a osobitne na zvyšnú čiastku (paragón a pod.). O autorizáciu je potrebné žiadať na čiastku, ktorá je platená kartou. Možná je aj kombinácia pri platbe dvoma rôznymi kartami, napr. MasterCard a Visa.

**UPOZORNENIE PRE OBCHODNÍKOV POSKYTUJÚCICH UBYTOVACIE SLUŽBY:**

V rámci Zmluvy o prijímaní platobných kariet pre ubytovacie služby má obchodník možnosť zúčtovania platby za svoje služby bez fyzickej prítomnosti platobnej karty nasledujúcimi typmi transakcií: Predautorizácia, No Show, S.O.F., Advance Deposit (garantovaná rezervácia), Priority/Express Check-Out Service.

Podozrivé správanie klientov, ktoré môže viesť k podvodu, a ako v takých prípadoch postupovať:

- V prípade rezervácií na neobvykle dlhé obdobie a/alebo pre väčší počet osôb, obvykle zasielaných e-mailom priamo do hotela.
- Ak je pri autorizácii platobná karta zamietnutá a objednávateľ obratom zasiela ďalšie a ďalšie čísla kariet alebo žiada o rozdelenie celkovej čiastky transakcie medzi viacero ponúkaných čísel kariet.

**V prípade, keď vás osloví neznáma zahraničná cestovná agentúra, ktorá garantuje ubytovanie svojich klientov platobnou kartou a súčasne vás žiada o odoslanie provízie za služby na svoj bankový účet.**

- Ak ste si zúčtovali čiastku za rezerváciu spôsobom Advance Deposit (garantovaná rezervácia) a tá je následne zrušená zo strany držiteľa karty, nikdy nepristupujte na vrátenie čiastky iným spôsobom než na pôvodné č. karty (napr. na bankový účet, v hotovosti alebo zaslaním tovaru).
- Nikdy nepristupujte na objednávky iných služieb ani tovaru, ktoré priamo nesúvisia s ubytovacími službami (napr. nákup a odoslanie elektroniky).
- Ak je hosť prítomný, vždy požadujte fyzické predloženie karty a vykonajte transakciu za prítomnosti karty (magnetický pásik, čip, c-less) alebo overenie transakcie prostredníctvom inteligentného telefónu alebo hodínok. Nikdy nepristupujte na diktovanie údajov platobnej karty zo strany predkladateľa (napr. z mobilného telefónu, PC).

V prípade otázok kontaktujte oddelenie bezpečnosti platobných kariet alebo autorizačný servis.



## 3.4 ZADRŽANIE PLATOBNEJ KARTY

### **Platobnú kartu je obchodník povinný zadržať v nasledujúcich prípadoch:**

- Obchodník dostal z autorizačného centra pokyn „ZADRŽTE KARTU“.
- Ochranné prvky na karte nespĺňajú požiadavky asociácií (pozri body 1.2 – 1.8). Kontaktujte autorizačné centrum s „kódom 10“, kde s vami operátor vykoná overenie pravosti platobnej karty, eventuálne následne vydá pokyn na zadržanie karty.

Platobná karta je vlastníctvom spoločnosti, ktorá ju vydala, t. j. vydavateľa karty. Zákazník je len jej držiteľom. Žiadosť o autorizáciu sa prostredníctvom počítačovej siete odovzdá vydavateľovi karty, ktorý rozhoduje o odpovedi na túto žiadosť. Zamestnanec je preto povinný vyhovieť žiadosti vydavateľa zákazníkovej platobnej karty o jej zadržanie. **Ak chce držiteľ karty poznať dôvod zadržania svojej platobnej karty, musí sa následne obrátiť na jej vydavateľa.**

Pri zadržaní karty obchodník použije všetky primerané a nenásilné prostriedky na to, aby karta ostala v jeho držbe. Zadržanú kartu pred zrakom držiteľa znehodnotí, na požiadanie vydá zákazníkovi „POTVRDENIE O PREVZATÍ ZADRŽANEJ PLATOBNEJ KARTY“ (pozri prílohu číslo 1).

Obchodník vyplní „POTVRDENIE O PREVZATÍ ZADRŽANEJ PLATOBNEJ KARTY“ (pozri prílohu číslo 1) – v ňom uvedie meno, adresu a číslo obchodníka, meno a adresu zamestnanca, číslo účtu zamestnanca, deň zadržania a deň odoslania karty, dôvod zadržania a číslo platobnej karty a s kartou osobne doručí do ktorejkoľvek pobočky UniCredit Bank alebo doporučenou poštou zašle do týždňa na odbor platobných kariet UniCredit Bank (pozri „DÔLEŽITÉ INFORMÁCIE A TELEFONICKÉ SPOJENIA“).

Držiteľovi platobnej karty obchodník nikdy neoznámí spojenie s autorizačným centrom.

Za zadržanie platobnej karty vo vyššie uvedených prípadoch banka rozhodne o vyplatení odmeny. Za nájdenie platobnej karty nálezcovi nenáleží odmena.

V prípade nálezu platobnej karty na obchodnom mieste vyplní obchodník „POTVRDENIE O PREVZATÍ NÁJDENEJ PLATOBNEJ KARTY“ (pozri prílohu číslo 3).

### **Ako znehodnotiť platobnú kartu Visa, V Pay a Mastercard**

Kartu znehodnotíme pozdĺžnym nastrihnutím cez číslo platobnej karty.

### **Zadržané platobné karty zasielajte na nižšie uvedenú adresu:**

UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.,  
pobočka zahraničnej banky  
Acquiring SK  
Šancová 1/A  
813 33 Bratislava

## 3.5 REKLAMÁCIE

### REKLAMÁCIE VYKONÁVANÉ NA PLATOBNOM TERMINÁLI/APLIKÁCII SOFTPOS

#### Držiteľ karty reklamuje službu

V prípade, že držiteľ karty reklamuje u obchodníka tovar alebo službu, obchodník prostredníctvom funkcie NÁVRAT vykoná vrátenie reklamovanej čiastky.

#### ŽIADOSŤ OBCHODNÉHO MIESTA O REKLAMÁCIU

V prípade chybného zúčtovania transakcie (držiteľ karty už nie je prítomný) môže obchodník požiadať písomne (elektronickým formulárom na stránke banky alebo mailom, pozri kontakty uvedené nižšie) banku o reklamáciu odoslaním formulára „ŽIADOSŤ O REKLAMÁCIU“ (pozri prílohu číslo 4).

#### Doúčtovanie transakcie alebo rozdielu transakcie

- Na doúčtovanie nemá obchodník automatický nárok. Pokiaľ vznikne k uvedenej transakcii reklamácia zo strany držiteľa karty, bude Vám táto transakcia dodatočne odúčtovaná z ďalších platieb, nakoľko reklamovaná transakcia nie je autorizovaná.
- Banka musí žiadať vydavateľskú banku o súhlas s dodatočným zaťažením účtu klienta (držiteľa platobnej karty).
- Doúčtovanie sa vykonáva VŽDY S VÝHRADOU STORNA.

## 4. ZÚČTOVANIE TRANSAKCIÍ

### ZÚČTOVANIE PLATIEB

UniCredit Bank štandardne pripisuje čiastky z kartových transakcií podľa sumárnych čiastok za jednotlivé typy platobných kariet, prípadne sumárne za jednotlivé platobné terminály/aplikáciu SoftPOS, ak je tak dohodnuté, za predchádzajúci pracovný deň (business date). Na účet obchodníka sa pripisuje hodnota platby a vyčíslený poplatok za danú transakciu, teda platba a provízia (poplatky).

### VÝPIS Z KARTOVÝCH TRANSAKCIÍ

Avíza (výpisy) sú generované v HTML alebo XML formáte.

Formát HTML sa využíva v bežnej praxi, formou prehliadania realizovaných transakcií.

XML formát sa využíva najmä ako importný súbor do účtovného systému Klienta. Pre tieto účely Banka poskytne štruktúru XML avíza.

Všetky typy avíz je možné šifrovať formou .zip súboru a taktiež formou hesla určeného Klientom.

Avizo obsahuje detailný prehľad všetkých realizovaných transakciách platobnými kartami na EFT POS termináloch/aplikácii SoftPOS, opis typu platobných kariet, detailný pohľad na zúčtované poplatky. Tiež obsahuje sumarizáciu transakcií za každý EFT POS terminál/aplikáciu SoftPOS, každú prevádzku Klienta, ako aj celkový pohľad na Klienta.

### IDENTIFIKÁCIE PLATIEB NA VÝPISE O TRANSAKCIÁCH VYKONANÝCH PLATOBNÝMI KARTAMI

Vzory výpisov z transakcií nájdete na:

<http://www.unicreditbank.cz/web/firmy/produkty-a-sluzby/platebni-karty-a-terminaly/struktura-a-format-elektronicky-vypisu>

### IDENTIFIKÁCIA PLATIEB NA VÝPISE Z ÚČTU

<b>Odosielateľ:</b>	UniCredit Bank, č.ú. SK0511110000009219150071
<b>Variabilný symbol:</b>	dátum realizovanej transakcie podľa typu platobnej karty
<b>Konštatný symbol:</b>	0009
<b>Špecifický symbol:</b>	identifikačné číslo platobného terminálu/aplikácie SoftPOS
<b>Naratívny symbol:</b>	Platba POS / POS Poplatky
<b>Suma:</b>	hodnota transakcií / poplatkov podľa typu sumarizácie

## 5. PCIDSS

Bezpečnostný štandard PCIDSS (Payment Card Industry Data Security Standard) predstavuje medzinárodné pravidlá definujúce podmienky zaobchádzania s údajmi držiteľov platobných kariet, ktoré sú obsiahnuté na platobných kartách. Tieto medzinárodné pravidlá, ktorých plnenie vyžadujú kartové asociácie a spoločnosti, sú určené pre organizácie, ktoré spracovávajú, prenášajú alebo uchovávajú dáta držiteľov platobných kariet (z platobných kariet a o kartových transakciách).

Cieľom PCIDSS je obmedziť riziká únikov uvedených dát, a tým ich možnému zneužitiu. PCIDSS ako modelový rámec na zaistenie bezpečnosti obsahuje najvhodnejšie postupy na minimalizáciu rizika odcudzenia dát.

Tento štandard je záväzný pre všetky obchodné miesta prijímajúce platobné karty a jeho základné požiadavky sú zahrnuté v Produktových obchodných podmienkach zmluvy o prijímaní platobných kariet.

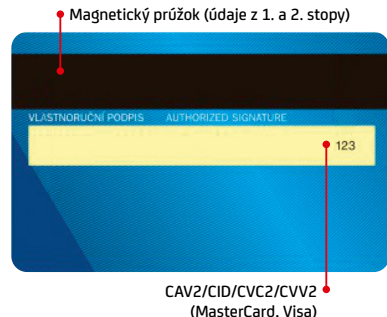
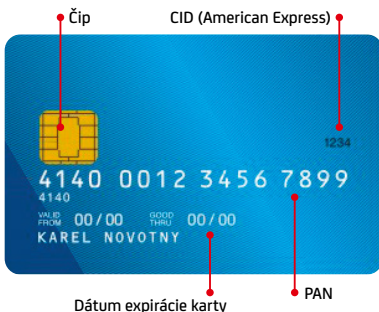
**Správnou ochranou dát držiteľov kariet chránite svojich zákazníkov, a tým aj svoj obchod.**

**Dáta držiteľov kariet, ktoré je potrebné chrániť podľa požiadavky PCIDSS č. 3.4:**

- číslo karty;
- meno držiteľa karty;
- dátum konca platnosti karty.

**Citlivé overovacie dáta, ktoré sa nesmú po autorizácii žiadnym spôsobom uchovávať, a to ani v zakódovanej forme:**

- úplné dáta magnetického prúžku alebo čipu karty;
- CVV2/CVC2;
- PIN/PIN Blok.



Všetko, na čo ukazuje červená čiara, sú citlivé dáta držiteľov kariet. Dáta zo zadnej strany platobnej karty a z čipu sa nesmú žiadnym spôsobom uchovávať. Ostatné označené dáta možno uchovávať, ak sú na to obchodné alebo procesné dôvody, ale tieto údaje musia byť chránené podľa PCIDSS štandardov.

**Ako uchovávať dáta držiteľov platobných kariet**

- 1) Inštalovať a udržiavať konfiguráciu firewallu na ochranu dát držiteľov platobných kariet.
- 2) Nepoužívať pre systémové heslá a iné bezpečnostné parametre východiskové nastavenia od dodávateľa.
- 3) Chrániť uchovávané dáta držiteľov platobných kariet.
- 4) Zašifrovať prenos dát držiteľov platobných kariet po otvorených verejných sieťach.
- 5) Používať a pravidelne aktualizovať antivírusový softvér alebo programy.
- 6) Vyvíjať a udržiavať bezpečné systémy a aplikácie.
- 7) Obmedziť prístup k dátam držiteľov platobných kariet len podľa potreby.
- 8) Prideliť jedinečné ID každej osobe s prístupom na počítač.
- 9) Obmedziť fyzický prístup k dátam držiteľov kariet.
- 10) Sledovať a monitorovať všetky prístupy k sieťovým zdrojom a dátam držiteľov platobných kariet.
- 11) Pravidelne testovať bezpečnostné systémy a procesy.
- 12) Udržiavať pravidlá zamerané na bezpečnosť informácií pre zamestnancov a dodávateľov.

V prípade zistenia, že nastal únik dát alebo zneužitie dát držiteľov platobných kariet u obchodníka alebo jeho agenta, je obchodník povinný túto skutočnosť bezodkladne nahlásiť banke na e-mail: [cards.fraud.control@unicreditgroup.cz](mailto:cards.fraud.control@unicreditgroup.cz).

Pravidlá kartových spoločností definujú úrovne, do ktorých sú obchodníci zaradení podľa typu a počtu transakcií vykonaných za rok. Úroveň, do ktorej daný obchodník spadá, určí banka.

### Požiadavky validácie zhody obchodníka s PCIDSS (podľa úrovne)

Úroveň obchodníka	Validačné požiadavky vyžadované bankou
1. Obchodníci s obrátom nad 6 miliónov transakcií za rok	Vykonanie auditu prostredníctvom externého audítora (QSA) alebo certifikovaného interného audítora (ISA) s výstupnou Správou o zhode (ROC) + štvrtročný sken od ASV (ak možno aplikovať)
2. Obchodníci s obrátom 1 až 6 miliónov transakcií za rok	Vykonanie auditu prostredníctvom externého audítora (QSA) so Správou o zhode (ROC) alebo vyplnenie SAQ dotazníka vrátane Osvedčenia o zhode (AOC) prostredníctvom interného certifikovaného audítora (ISA) + štvrtročný sken od ASV (ak možno aplikovať)
3. Ostatné	Ostatní obchodníci: Vyplnenie SAQ dotazníka vr. Osvedčenia o zhode (AOC) + štvrtročný sken od ASV (ak možno aplikovať)

### Skratky:

**QSA (Qualified Security Assessor)** – Externý certifikovaný audítor, ktorý vykoná audit PCIDSS priamo na mieste. Zoznam audítorov je k dispozícii na oficiálnych stránkach PCI štandardov.

**ASV (Approved Scanning Vendor)** – Schválený dodávateľ sledovania. Spoločnosť schválená zo strany PCIDSS na vykonávanie služieb sledovania vonkajšej zraniteľnosti.

**ISA (Internal Security Auditor)** – Vlastný zamestnanec obchodníka, ktorý úspešne absolvoval certifikačný program PCIDSS.

**SAQ (Self-Assessment Questionnaire)** – Dotazník vlastného hodnotenia. Nástroj používaný subjektom na overenie vlastnej zhody so štandardmi PCIDSS.

Všetky podrobnosti k PCIDSS nájdete na portáli [www.pcistandard.cz](http://www.pcistandard.cz) a originálne znenie v angličtine na portáli [www.pcisecuritystandard.org](http://www.pcisecuritystandard.org).

Prípadné otázky ohľadom PCIDSS smerujte na: [cards.fraud.control.ubis@unicredit.eu](mailto:cards.fraud.control.ubis@unicredit.eu).

### Poskytovatelia služieb (agenti)

Je možné, že v rámci svojej činnosti obchodník využíva služby niektorého poskytovateľa služieb a zdieľa s ním dáta držiteľov kariet. Prevádzkovateľom služieb sú napríklad: sprostredkovateľ leteckých, ubytovacích a i. rezervácií, prevádzkovateľ rezervačných systémov, poskytovateľ platobných brán, spoločnosť webhostingu, sprostredkovateľ vernostných programov, call centra atď.

Povinnosť chrániť dáta držiteľov kariet podľa pravidiel PCIDSS sa v takom prípade vzťahuje aj na tieto spoločnosti a **banka musí byť informovaná o takej spolupráci**.

**Títo poskytovatelia majú povinnosť registrovať sa na stránkach [www.visamerchantagents.com](http://www.visamerchantagents.com), inak je banka s okamžitou platnosťou oprávnená prestať spracovávať transakcie obchodníka od týchto poskytovateľov služieb.**

Na <http://www.visamerchantagentslist.com> zistíte, či je váš agent registrovaný.

## 6. TELEFONICKÉ SPOJENIA A ADRESÁR:

### BEZPLATNÁ INFOLINKA UNITEL

(dostupnosť: 24 hod. denne)

**\*1111 (bezplatne zo všetkých sietí)**

**0800 180 180**

### AUTORIZAČNÉ CENTRUM:

(overenie úspešnosti realizovaných transakcií)

(dostupnosť: 24 hod. denne)

**02/68 28 57 50**

### TECHNICKÁ PODPORA OBCHODNÍKOV:

Servis terminálov spoločnosti **Nexi Central Europe, a.s.**

(dostupnosť: 24 hod. denne)

**02/68 28 57 50**

**02/68 28 54 60**

Servis terminálov/aplikácie SoftPOS spol. **SONET Slovakia, s.r.o.**

(dostupnosť: 24 hod. denne)

**02/49 20 20 88**

Servis terminálov spoločnosti **Axasoft, a.s.**

(dostupnosť: 24 hod. denne)

**02/48 29 42 59**

Servis terminálov spoločnosti **PRINTEC SLOVAKIA, spol. s r.o.**

(dostupnosť: 24 hod. denne)

**02/57 10 33 90**

### REKLAMÁCIE PLATIEB:

**Reklamácia transakcie na platobnom termináli (unicreditbank.sk)**

<https://www.unicreditbank.sk/sk/podnikateliaamensiefirmy/formular-reklamacia-terminal.html>

**posky@unicreditgroup.sk**

### ADRESA NA ZASIELANIE ZADRŽANÝCH PLATOBNÝCH KARIET:

**UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.,**

**pobočka zahraničnej banky**

**Acquiring SK**

**Šancová 1/A**

**813 33 Bratislava**

### HLÁSENIE OHROZENÝCH DÁT DRŽITEĽOV PLATOBNÝCH KARIET:

**cards.fraud.control@unicreditgroup.cz**

(napr. strata/odcudzenie účteniek, elektronických dát, PC, napadnutie sietí a pod.)

# 7. PRÍLOHY

## PRÍLOHA ČÍSLO 1



### POTVRDENIE O PREVZATÍ ZADRŽANEJ PLATOBNEJ KARTY VISA/MASTERCARD HOT CARD RECEIPT CONFIRMATION

<b>Číslo karty</b> (Card number)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>Platnosť karty</b> (Card expiry)	<input type="text"/>	<input type="text"/>		
<b>Dátum zadržania karty</b> (Date of pick-up)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>Dátum zadržania</b> (Merchant name)	<input type="text"/>			
<b>Meno zadržiateľa</b> (Retailer's name)	<input type="text"/>			
<b>Telefón</b> (Phone number)	<input type="text"/>			
<b>Dátum prevzatia</b> (Date of receipt)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
..... <b>Meno a podpis pracovníka</b> (Name and signature of employee)		..... <b>Meno a podpis zadržiateľa karty</b> (Name and signature of retailer)		
<b>Odmena sa vypláca len v prípade zadržania karty na pokyn autorizačného centra UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.</b> The reward is paid only if the card is retained at the request of the UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s. authorisation centre.				
<b>Číslo účtu zadržiateľa</b> (Retailer's account number)	<input type="text"/>		<b>Mena</b> (Currency)	<input type="text"/>
<b>Špecifický symbol</b> (Specific symbol)	<input type="text"/>		<b>Kód banky</b> (Bank code)	<input type="text"/>
<b>Súhlasím s vyplatením odmeny v prospech vyššie uvedeného účtu.</b> I agree with paying the reward to the above-mentioned account number.				
			..... <b>Meno a podpis zadržiateľa karty</b> (Name and signature of retailer)	
Túto časť vyplní pracovník Oddelenia vysporiadania kartových obchodov UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.				
<b>Dátum odoslania na účet</b>	<input type="text"/>			
			..... <b>Meno pracovníka, podpis</b>	

## PRÍLOHA ČÍSLO 2



## SÚHLAS SO ZAŤAŽENÍM ÚČTU

<b>Vyplní obchodník</b> (Merchant will fill in the following information):	
<b>Číslo objednávky</b> (Order number)	<input type="text"/>
<b>Dátum</b> (Date)	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
<b>Adresa obchodníka</b> (Merchant address)	<input type="text"/>
<b>Meno zodpovedného zástupcu</b> (Name of author, person of merchant)	<input type="text"/>
<b>Opis tovaru/služieb</b> (Description of goods/services)	<input type="text"/>
<b>Cena tovaru/služieb</b> (Price of goods/services)	<input type="text"/>
<b>Dopravné</b> (Transport costs)	<input type="text"/>
<b>CELKOVÁ ČIASKA A MENA (vždy v EUR)</b> (TOTAL PRICE)	<input type="text"/>
<b>Vyplní držiteľ karty</b> (Cardholder will fill in the following information):	
<b>Meno a priezvisko držiteľa karty</b> (Name and surname of the cardholder)	<input type="text"/>
<b>Adresa</b> (Address)	<input type="text"/>
<b>Telefón, fax</b> (Phone No., Fax No.)	<input type="text"/>
<b>Číslo karty</b> (Card number)	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
<b>Platnosť karty</b> (Card expiry)	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
<b>Opis objednaného tovaru/služieb (vrátane množstva a ceny/meny)</b> (Description of goods/services ordered (incl. number of pieces and price/currency))	<input type="text"/>
<p><b>Držiteľ svojím podpisom potvrdzuje správnosť a pravdivosť uvedených údajov. UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s., za žiadnych okolností nezasiadne alebo neponese zodpovednosť za akékoľvek spory, ktoré by event. mohli nastať medzi obchodníkom a držiteľom karty v dôsledku platby prostredníctvom vyššie uvedenej platobnej karty alebo kariet za tovar alebo služby.</b> (According to my request, I wish to pay the ordered goods/services with my credit card. All stated information above is correct and true.)</p>	
<b>Datum objednávky</b> (Order date)	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
	<b>Vlastnoručný podpis držiteľa karty</b> (signature of authorised cardholder)
<p><b>Držiteľ svojím podpisom potvrdzuje správnosť a pravdivosť uvedených údajov. UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s., za žiadnych okolností nezasiadne ani neponese zodpovednosť za akékoľvek spory, ktoré prípadne vzniknú medzi obchodníkom a držiteľom karty v dôsledku platby prostredníctvom vyššie uvedenej platobnej karty / resp. kariet za tovar alebo služby.</b> (According to my request I wish to pay the ordered goods/services by my credit card. All stated information above is correct and true.)</p>	
<b>Kontrolný kód z platobnej karty</b> (Last three digits printed on the signature panel of the card):	
<b>MASTERCARD/CVC2 – Card Validation Code 2</b> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	<b>VISA/CVV2 – Card Verification Value 2</b> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
<b>Po vykonaní autorizácie a pred archiváciou objednávky odstráňte kontrolný kód.</b> (Please, cut off the control code after the authorisation before archiving of document)	



## PRÍLOHA ČÍSLO 3


**POTVRDENIE O PREVZATÍ NÁJDENEJ PLATOBNEJ KARTY VISA/MASTERCARD**  
 FOUND CARD RECEIPT CONFIRMATION

<b>Číslo karty</b> (Card number)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>Platnosť karty</b> (Card expiry)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>Dátum nájdenia karty</b> (Date of finding)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>Meno obchodníka</b> (Merchant name)	<input type="text"/>			
<b>Meno nálezcú</b> (Finder's name)	<input type="text"/>			
<b>Telefón</b> (Phone number)	<input type="text"/>			
<b>Dátum prevzatia</b> (Date of receipt)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
..... <b>Meno a podpis pracovníka</b> (Name and signature of employee)		..... <b>Meno a podpis nálezcú karty</b> (Name and signature of finder)		
Túto časť vyplní pracovník Oddelenia vysporiadania kartových obchodov UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.				
Manipulačný poplatok USD	<input type="text"/>	Natypovaný dňa	<input type="text"/>	<input type="text"/>
				..... Meno pracovníka, podpis

## PRÍLOHA ČÍSLO 4


**ŽIADOSŤ O REKLAMÁCIU**  
 CLAIM REQUEST
E-mail: [posky@unicreditgroup.sk](mailto:posky@unicreditgroup.sk)

<b>Telefón</b> (Phone No.)	<input type="text"/>	
<b>E-mail</b> (E-mail address.)	<input type="text"/>	
<b>Fax</b> (Fax No.)	<input type="text"/>	
<b>Meno a podpis žiadateľa</b> Meno a podpis žiadateľa)	<input type="text"/>	
<b>Číslo terminálu/ Aplikácie SoftPOS</b> (Terminal No.)	<input type="text"/>	
<b>Dátum transakcie</b> (Transaction date)	<input type="text"/>	
<b>Čiastka transakcie / Mena</b> (Trx. Amount)	<input type="text"/>	
<b>Číslo karty</b> (Card No.)	<input type="text"/>	
<b>Platnosť</b> (Card expiry)	<input type="text"/>	
<b>Doúčtovanie rozdielu transakcie</b> (Increase transaction amount)	<input type="checkbox"/>	<b>SPRÁVNA ČIASŤKA</b> (Correct amount) <input type="text"/> <b>ČIASŤKA ROZDIELU</b> (Difference) <input type="text"/>
<b>Odúčtovanie rozdielu transakcie</b> (Decrease transaction amount)	<input type="checkbox"/>	<b>SPRÁVNA ČIASŤKA</b> (Correct amount) <input type="text"/> <b>ČIASŤKA ROZDIELU</b> (Difference) <input type="text"/>
<b>Storno transakcie</b> (Cancellation of transaction)	<input type="checkbox"/>	
<b>Doúčtovanie transakcie</b> (Manually input transaction)	<input type="checkbox"/>	
<b>Iná žiadosť</b> (Other request)	<input type="text"/>	
<b>Opis</b> (Description):	<input type="text"/>	
<p><b>Spolu so žiadosťou o reklamáciu je nutné zaslať</b> (Please enclose below mentioned documents):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kópiu účtenky z platobného terminálu/aplikácie SoftPOS (POS sales slip copy),</li> <li>• kópiu pokladničnej účtenky (ECR sales, slip copy).</li> </ul>		