

Uputstvo i pravila za rad internet prodajnog mjesta



Uvod

Uputstvo za rad internet prodajnog mjesta je namijenjeno klijentima Hipotekarne banke ad Podgorica sa kojima Banka ima sklopljen Ugovor o prihvatanju VISA i MASTERCARD platnih kartica putem interneta (e-Commerce ugovor) i koje cini sastavni dio istog.

U uputstvu su navedeni svi obavezni elementi svakog internet prodajnog mjesta koji je neophodno da budu postavljeni, a sve po pravilima karticnih kuca.

1. Informacije na internet prodajnom mjestu

Akceptant je obavezan da navedene informacije na internet prodajnom mjestu budu jasno istaknute.

➤ Informacije o prodajnom mjestu

- Naziv klijenta pravnog lica
- Naziv pod kojim imenom se klijent pravno lice pojavljuje na trzistu
- Registarski broj i PDV
- Adresa klijenta/firme (ulica, grad drzava)
- Podrska - Kontakt telefon, email

➤ Nazivi platnih kartica

- Postaviti nazive kartica koje internet prodajno mjesto prihvata
- Neophodno je da nazivi kartica budu postavljeni sledecim redosledom: MasterCard, Maestro, Visa
- MasterCard i Maestro ne smije biti razdvojen nazivom neke druge kartice
- Redosled naziva Mastercard i Maestro je neophodno da bude upravo tako i postavljen, Mastercard pa Maestro

➤ Logo tipovi

- Potrebno je postaviti logo tipove kartica kojima se moze izvrsiti placanje na internet prodajnom mjestu (Visa/Mastercard)
- Logo tip je na jednoj stranici dozvoljeno prikazati samo jednom
- Logo tipovi karticnih kuca je nepходно da budu postavljeni u nepromijenjenoj formi, sa linka u nastavku:
<https://help.allsecpay.com/knowledgebase.php?article=a2062d9b9b1a226a52980c26c7083840&ptl=SR>
- Logo Hipotekarne banke ad, standardni logo tipovi i sigurnosni logotipovi karticnih kuca Visa/Mastercard je potrebno da budu postavljeni:
 - na pocetnoj i svakoj strani internet prodajnog mjesta,
 - na strani za placanje, tj.strani gdje se unose karticni podaci.
- Logo Hipotekarne banke je neophodno da bude linkovan na web adresu www.hipotekarnabanka.com

- Logo tipovi karticnih kuca je neophodno da budu linkovani na web adrese:

- Visa - <https://www.visa.co.uk/about-visa/visa-in-europe.html>
- Mastercard - <https://www.mastercard.us/en-us.html>
- Mestro - <http://www.maestrocard.com/>



- Visa logo za **Card on File** – ukoliko korisnik kartice koristi Card on File, tj. ranije sacuvanu karticu kojom je vec vrsio placanje na internet prodajnom mjestu klijenta, tada i samo na tom mjestu je potrebno da postoji postavljen i dodatni Visa logo.



- **Visa Secure** - udaljenost izmedju sigurnosnog logo tipa i standardnog logo tipa ne smije biti manja od visine ovog logotipa
- slobodan prostor oko logotipa ne smije biti manji od visine slova V u riječi
- Visa Secure je dodatna usluga koja vam omogućava online kupovinu uz dodatnu sigurnost.



Tekst koji je potrebno linkovati klikom na Visa Secure logo:

Ista kartica, dodatna online sigurnost.

Visa Secure je nova usluga koja Vam omogućava online kupovinu uz dodatnu sigurnost.

Jednostavnim postupkom Visa Secure Vaš identitet se potvrđuje prilikom kupovine u online trgovinama uključenima u program. Ovaj pogodan način kupovine moguć je putem Vaše postojeće Visa kartice.

Osim toga, Visa Secure je brz postupak. Potrebno je samo jednom registrovati svoju karticu i kreirati password. Potom, nakon obavljene kupovine u trgovinama uključenima u program, pojavit će se Visa Secure prozor. Jednostavno unesite svoj password i kliknite na "submit". Vaš je identitet potvrđen, a kupovina



sigurna.

Kako biste aktivirali Visa Secure na svojoj Visa kartici ili saznali više o ovome, kontaktirajte svoju financijsku ustanovu koja Vam je izdala Vašu Visa karticu.

Za detaljne informacije o Visa Secure programu kliknite na www.visaeu.com.

- **The MasterCard® Identity Check™** - pri prvom pisanju naziva na stranici, oznake ® i ™ je neophodno navesti uz naziv (The MasterCard® Identity Check™)
- udaljenost između sigurnosnog logo tipa i standardnog logo tipa ne smije biti manja od 4 širine ovog logotipa
- slobodan prostor oko logotipa ne smije biti manji od visine slova M na logotipu



Tekst koji je potrebno linkovati klikom na The Mastercard Identity Check logo:

The MasterCard® Identity Check™ je nova usluga MasterCard-a i Banke izdavaoca vaše kartice koja Vam pruža dodatnu sigurnost prilikom online kupovine. Za korištenje ove usluge nije Vam potrebna nova MasterCard ili Maestro® kartica. Vi birate svoj osobni MasterCard sigurnosni code i nikada ga ne dijelite s bilo kojim internet trgovcem. Privatni kod znači dodatnu sigurnost protiv neautorizirane upotrebe Vaše kreditne ili debitne kartice kada kupujete online.

Prilikom online plaćanje MasterCard ili Maestro karticom, otvara se prozor Banke izdavaoca Vaše kartice i traži se da unesete Vas licni sigurnosni code, jednako kao što vam traži da unesete PIN na bankomatu. U samo nekoliko sekundi izdavalatelj kartice potvrđuje Vaše podatke i omogućava Vam da završite svoju online kupovinu.

Za detaljnije informacije o MasterCard sigurnosnom programu kliknite na <https://www.mastercard.us/en-us.html>.

2. Obavezni tekstovi

Akceptant je u obavezi da postavi potrebne tekstove na internet strani za placanje, kako bi pružio klijentima/kupcima neophodne podatke o uslovima rada internet prodajnog mjesta.

➤ **Sigurnost plaćanja kreditnim karticama**

Primjer:

Tajnost Vaših podataka je zaštićena i osigurana upotrebom SSL enkripcije. Stranice za naplatu putem interneta osigurane su korištenjem Secure Socket Layer (SSL) protokola sa 128-bitnom enkripcijom podataka. SSL enkripcija je postupak šifriranja podataka radi spriječavanja neovlaštenog pristupa prilikom njihovog prenosa.

Time je omogućen siguran prenos informacija, te onemogućen nedozvoljen pristup podacima prilikom komunikacije između korisnikovog računara/telefona i sistema Payment Gateway-a, i obratno.

AllSecure doo Beograd je sertifikovan prema PCI DSS Level 1 sigurnosnom standardu propisanom Visa i MasterCard pravilima.

Trgovac ne čuva brojeve kreditnih kartica na svojoj strani i brojevi nisu dostupni neovlaštenim osobama.

Svi naši poslodavci i poslovni partneri odgovorni su za poštovanje načela zaštite privatnosti.

➤ **Izjava o konverziji**

Tekst koji se može postaviti na web site-u:

Izjava o konverziji - Sva plaćanja će biti obavljena u eurima (€). Ukoliko se plaćanje obavlja platnim karticama inostranih Banaka izdavalaca, iznos transakcije će biti konvertovan u lokalnu valutu korisnika kartice, prema kursu karticnih kuća Visa/Mastercard.



➤ Uslovi kupovine

Akceptant je u obavezi da na internet prodajnom mjestu jasno istake uslove placanja:

- uslove porucivanja proizvoda/usluge;
- podatke o dostavi – rok i nacin dostave, sa troskovima dostave proizvoda i izjavom o poznatim ograničenjima izvoza, carinskim propisima i bilo kojim drugim relevantnim odredbama ukoliko su primjenjivi, kao i da obezbijedi dokaz o isporuci;
- uslove reklamacije i povraca sredstava.

Akceptant je obavezan da na internet prodajnom mjestu bude prikazano:

- jasan opis proizvoda (slika proizvoda/usluge, ukoliko proizvod/usluga imaju sliku, naziv proizvoda/usluge, detaljan opis proizvoda/usluge);
- prikazana cijena u valuti EUR (u cijenu je potrebno da bude uracunat PDV);
- prikazana „korpa“ (sa sadrzajem porudzbine – cijena proizvoda/usluge, povoljnosti placanja ukoliko ih ima, trosak dostave). Link na korpu, u svakom trenutku pregleda internet prodajnog mjesta, treba biti vidljiv i dostupan korisniku;
- postavljena Izjava o zastiti i prikupljanju licnih podataka korisnika kartice i njihovom koriscenju;
- postavljena Izjava o konveziji – ukoliko su na internet prodajnom mjestu cijene izrazene i u stranoj valuti;
- opcija prihvata saglasnoti pravila poslovanja Akceptanta, tj.uslova placanja na internet prodajnom mjestu kupcu/korisniku kartice (cekirati saglasnot prije unosa karticnih podataka);
- dostavljanje potvrde kupcu/korisniku kartice o uspjesno obavljenoj transakciji na internet prodajnom mjestu, kako na samom web site-u nakon placanja, tako i potvrdom putem email-a, na prethodno unesenu email adresu od strane korisnika kartice. Potvrda putem emaila je neophodno da sadri: podatke o Akceptantu, podatke po korisniku kartice, pregled placene porudzbine (proizvod/usluge), datum i vrijeme transakcije, Approval code transakcije, kao i dodatne podatke ukoliko Akceptant zeli.

Potrebno je da Akceptan kupcu omoguci i odabir nacina placanja – placanje gotovinski (prilikom isporuke), placanje virmanski (uplatom na ziro racun prema dostavljenoj fakturi) i placanje on line putem kreditnih kartica Visa/Mastercard.

3. Strana za plaćanje/strana za unos kartičnih podataka

Neophodno je da internet prodajno mjesto na svojoj strani za plaćanje obezbijedi kupcu unos navedenih podataka i zatražiti njihov obavezan unos, kao i da ih proslijedi u zahtjevu za autorizaciju.

- Ime i prezime kupca
- Broj kartice
- Datum vazenja kartice
- CVV (broj koji se nalazi na poledjini kartice)

4. PCI DSS - Payment Card Industry Data Security Standard

PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) je standard na području kartičnog poslovanja kojeg su kreirale kartične kuće. Cilj standarda je podizanje stepena sigurnosti kartičnog poslovanja i zaštita korisnika usluga kartičnog plaćanja.

Sve banke i kartične kuće izdavatelji i prihvatitelji platnih kartica kao i ostali poslovni subjekti koji ucestvuju u lancu kartičnih plaćanja, te na bilo koji način primaju, obrađuju, pohranjuju ili prosljeđuju kartične podatke bez obzira na obim poslovanja – dužni su svoje poslovanje uskladiti sa PCI DSS standardom (www.pcisecuritystandards.org).

Navedeno podrzaumijeva da, ukoliko Akceptant vrši Direct način integracije koji podrazumijeva unos kartičnih podataka na strani za plaćanje Akceptanta, isti je obavezan da bude u skladu sa PCI DSS standardom, tj. da bude PCI DSS sertifikovan.

U slučaju da Akceptant vrši Form način integracije, kod kojeg se kartični podaci unose na strani za plaćanje Service Provider-a (koji je PCI DSS sertifikovan), Akceptant nema obavezu PCI DSS sertifikacije, već je isto na strani Service Provider-a. U ovom slučaju, Akceptant je u obavezi dostaviti banci SAQ A formu, ispunjenu i potpisanu od strane ovlaštenog lica. Obrazac forme SAQ A klijent dobija od strane Banke, putem email-a.

Dodatno, ukoliko eCommerce klijent u periodu od godinu dana ostvari veći broj transakcija (20.000 i više), Banka će istog kontaktirati oko ispunjavanja i dostavljanja nove SAQ forme, koju shodno broju transakcija propisuju pravila kartičnih kuća Visa/Mastercard.