

Anexa nr.1 Condiții Generale cu privire la acceptarea spre plată a cardurilor prin POS-terminal/ SmartPOS

I. REGULI DE ACCEPTARE A CARDURILOR LA PLATĂ

În procesul de acceptare a cardurilor, Comerciantul este obligat să respecte următoarele:

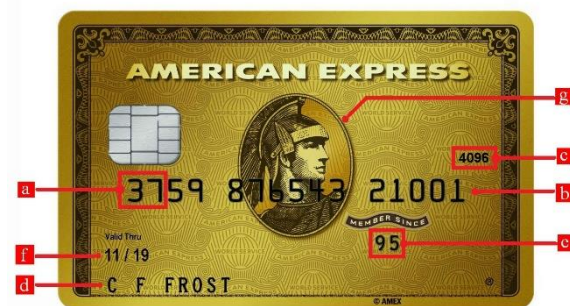
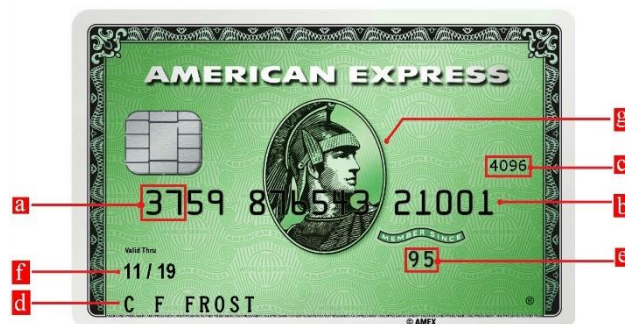
1. VERIFICAREA AUTENTICITĂȚII CARDULUI MASTERCARD / VISA / AMEX

Înainte de efectuarea operațiunii, verificați elementele cardului după cum urmează:

1.1 American Express® Green și American Express® Gold:

Partea frontală a cardului (Fig.1):

- a. **Numărul cardului (PAN)** este embosat și începe cu cifrele „37” sau „34”;
 - b. Numărul cardului este format din 15 cifre și este separat în secvențe a câte 4, 6 și 5 cifre;
 - c. **Card Identification Number (CID)** – Numărul de identificare al cardului (echivalent cu codurile CVV2/CVC2) – constă din 4 cifre și se imprimă deasupra numărului cardului. Poate fi situat atât în partea dreaptă, cât și în partea stângă cardului și nu poate fi înlăturat prin zgâriere;
 - d. **Numele deținătorului** – se imprimă în colțul stâng al cardului în partea de jos a acestuia;
 - e. **Datează din** – deținător de card din anul indicat pe card;
 - f. **Data de expirare a cardului** - se emboșează deasupra câmpului cu numele deținătorului în format MM/YY;
 - g. **Imaginea Centurionului** – de cele mai multe ori este situată în centrul cardului, însă nu obligatoriu la toate cardurile și este unică ca brand (marcă înregistrată). Imaginea este fosforescentă, iar la lumina ultraviolet se vede cuvântul „AMEX”;
- Literele AMEX** și o fosforescență portretului Centurionului sunt vizibile atunci când cardul este examinat la lumina ultravioletă;



Partea verso a cardului (Fig.2):

- h. **Holograma cu imaginea Centurionului** – unele carduri au aplicată pe banda magnetică holograma cu imaginea Centurionului;
- i. **Numărul cardului imprimat în câmpul destinat pentru semnătura** – pe majoritatea cardurilor American Express, numărul deplin al cardului este imprimat în interiorul câmpului destinat pentru semnătură și obligatoriu trebuie să coincidă cu numărul embosat pe fața cardului și cu numărul cardului ce se imprimă pe chitanța de la POS-terminal;
- j. **Câmpul destinat pentru semnătură** – câmpul destinat pentru semnătura deținătorului de card este situat pe partea verso sub banda magnetică a cardului. Inscripția



Fig.2

„Semnătura deținătorului” este imprimată direct sub acest câmp. Semnătura de pe cecul de la POS-terminal se va confrunta cu semnătura aplicată de către deținător pe card;

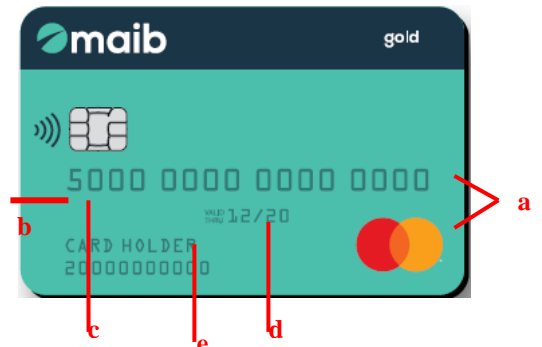
k. **Prezența simbolului**



1.2. MasterCard:

Partea frontală a cardului (Fig. 1):

- a) **Sigla MasterCard și holograma.** Holograma poate fi plasată atât pe partea frontală a cardului cât și pe versoul cardului.
- b) **Numărul cardului (PAN)** începe cu cifra "5" și este format din 16-19 cifre;
- c) **Codul din 4-cifre (BIN)** coincide cu primele 4 cifre din numărul cardului;
- d) **Data expirării cardului** – dacă cardul nu este valabil, refuzați operațiunea;
- e) **Numele/ prenumele deținătorului de card** – obligatoriu trebuie să coincidă cu numele/prenumele indicat în actul de identitate prezentat. În cazul cardurilor cu cip, prezența numelui/pre numelui nu este obligatorie pe card.



Partea verso a cardului (Fig. 2):

- f) Pe **panelul de semnături** trebuie să fie semnătură. Cardul este valabil doar semnat. Dacă cardul nu este semnat, solicitați deținătorului să semneze cardul. **Refuzați operațiunea, dacă deținătorul refuză să semneze cardul;**
- g) În cazul că pe partea frontală sau verso a cardului există **fotografia deținătorului**, comparați-o cu înfățișarea acestuia.



1.3. Cardul Contactless:

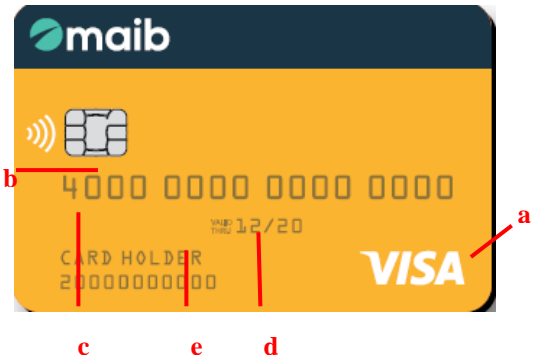
Sunt cardurile care au următoarele simboluri pe ele:



1.3. VISA:

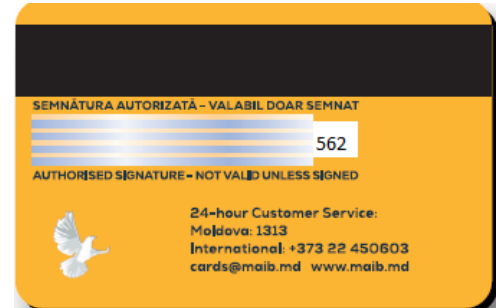
Partea frontală a cardului (Fig. 5)

- Sigla VISA și holograma** (emită zborul huluului la mișcarea cardului). Holograma poate fi plasată atât pe partea frontală a cardului cât și pe versoul cardului.
- Numărul cardului (PAN)** începe cu cifra "4" și este format din 16-19 cifre;
- Codul din 4-cifre (BIN)** coincide cu primele 4 cifre din numărul cardului;
- Data expirării cardului** – dacă cardul nu este valabil, refuzați operațiunea;
- Numele/ prenumele deținătorului de card** – obligatoriu trebuie să coincidă cu numele/prenumele indicat în actul de identitate prezentat. În cazul cardurilor cu cip, prezenta numelui/pre numelui nu este obligatorie pe card.



Partea verso a cardului (Fig.6):

- Pe **panelul de semnături** trebuie să fie semnată. Cardul este valabil doar semnat. Dacă cardul nu este semnat, solicitați deținătorului să semneze cardul. **Refuzați operațiunea, dacă deținătorul refuză să semneze cardul.**
- În cazul că pe partea frontală sau verso a cardului există fotografia deținătorului, comparați-o cu înfățișarea acestuia.



2. IDENTIFICAREA DEȚINĂTORULUI DE CARD

Identificarea deținătorului de card se efectuează în baza **actului de identitate** în următoarele cazuri:

- În cazul când **suma tranzacției** depășește valoarea de _____ lei;
- În cazul când **semnătura de pe card nu coincide cu semnătura de pe chitanță (în cazul în care se solicită aplicarea semnăturii)**;
- În cazul când **semnătura de pe card lipsește**;
- În cazul **comportamentului suspicios al deținătorului**;

3. SITUAȚII SUSPICIOASE

Persoanele care utilizează fraudulos cardurile manifestă de regulă un comportament neobișnuit.

Exemple de **comportament suspicios** al deținătorului:

- deținătorul încearcă să sustragă atenția Dvs. sau manifestă o grabă nejustificată în timpul operațiunii;
- deținătorul efectuează cumpărături în scurte perioade de timp, de regulă spre sfârșitul programului de lucru al Comerciantului;
- deținătorul efectuează cumpărături în compania mai multor persoane, care încearcă să sustragă atenția Dvs.;
- deținătorul cumpără în același moment multe lucruri, fără să atragă atenție la culoare, mărime, stil și preț;
- deținătorul efectuează multiple tranzacții cu sume mici fără introducerea codului PIN.

În cazul întâmplării a unuia din cazurile prezentate mai sus se recomandă:

- Verificarea actului de identitate, inclusiv:
 - valabilitatea actului de identitate;
 - comparați fotografia din actul de identitate cu înfățișarea deținătorului;

- 1.3. confrunțați numele, prenumele din actul de identitate cu cele de pe card;
- 1.4. După efectuarea tranzacției, scrieți pe cec tipul și seria actului de identitate;
2. În cazul necoincidenței datelor, memorizați înfățișarea deținătorului, contactați imediat Banca la numărul de telefon 303-555 sau 1313 și comunicați „**COD 10**”. Dacă Banca nu este disponibilă (dificultăți tehnice), refuzați efectuarea operațiunii.

NOTĂ: COD 10 reprezintă o metodă de securitate, care permite persoanei responsabile să verifice autenticitatea cardului evitând alarmarea deținătorului. Cardul trebuie să fie în posesia Dvs. în decursul procesului COD 10;

3. În cazul când deținătorul refuză să prezinte actul de identitate, atunci contactați Banca pentru indicații.

4. PROCESUL DE AUTORIZARE A TRANZACȚIEI

Fig.1

Efectuarea tranzacțiilor se realizează primind autorizarea acestora prin intermediul POS-terminalului.

1. După afișarea mesajului de inițiere a tranzacției la ecranul POS terminalului, deținătorul introduce cardul în cititorul de chip sau aprobează cardul de ecranul POS Terminalului.
2. După finalizarea operațiunii, verificați statutul tranzacției (REUȘIT, NEREUȘIT) atât pe ecranul calculatorului (dacă POS-terminalul este integrat cu sistemul comerciantului), cât și pe cecul tipărit la POS-terminal.
3. Pentru tranzacțiile efectuate prin citirea benzii magnetice, procedați în felul următor:

Comparați datele de pe card cu cele apărute la ecranul POS-terminalului:

- ✓ în cazul **coincidenței**, continuați operațiunea;
 - ✓ în cazul **necoincidenței**, memorizați înfățișarea deținătorului, contactați imediat Banca și comunicați „**COD 10**”.
4. Comparați **cardul** cu **chitanța** (Fig. 1) tipărită la POS-terminal:
 - ✓ în cazul când numele deținătorului, numărul cardului și data expirării cardului **coincide** cu cele de pe chitanță, atunci continuați procesul;
 - ✓ în cazul **necoincidenței**, memorizați înfățișarea deținătorului, contactați Banca și comunicați „**COD 10**”.
 - ✓ în cazul când **numele deținătorului**, nu se imprimă pe chitanță atunci numele deținătorului, se va scrie cu litere de tipar în spațiul respectiv de pe chitanță (după verificarea actului de identitate);
 5. Verificați **Răspunsul băncii (Anexa nr. 1 – ”Response Code”)** pe chitanțele tipărite la POS-terminal (Fig.1). Procedați în dependență de următoarele tipuri de răspunsuri posibile:



Răspunsul băncii	Acțiunile întreprinse
REUȘIT	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Eliberați marfa. ✓ Pentru operațiunile (tranzacțiile) efectuate în baza actului de identitate, completați pe exemplarul de chitanță al comerciantului următoarele date: <ol style="list-style-type: none"> a) Denumirea (tipul) actului de identitate; b) Numărul de identificare a actului de identitate; c) Data expirării actului de identitate.

	NOTĂ: Dacă pe chitanțe nu sunt completate datele necesare, chitanțele se consideră nevalabile.
<u>RESPINS (Decline)</u>	✓ <u>Nu eliberați marfa – tranzacție respinsă!</u> Returnați cardul deținătorului și explicați semnificația răspunsului;
<u>RESPINS – CONTACTAȚI BANCA</u>	✓ Lăsați cardul și marfa la Dvs. până discutați cu angajatul Băncii; ✓ Urmați toate instrucțiunile lucrătorului bancar;
<u>PICK UP (Reținere card)</u>	✓ <u>Nu eliberați marfa – tranzacție respinsă!</u> ✓ Contactați Banca și urmați toate instrucțiunile lucrătorului bancar; ✓ Rețineți cardul în prezența persoanei care asigură paza. <u>SECURITATEA DVS. ESTE PE PRIM PLAN!</u> ¹ ✓ Întocmiți Recipisa de reținere a cardului din prezenta anexă în trei exemplare: <ul style="list-style-type: none">– 1 – pentru deținător;– 2 – pentru Comerciant;– 3 – împreună cu cardul este prezentat la Bancă;

NOTĂ: În cazul când deținătorul de card renunță la bunurile/serviciile achiziționate prin card, Comerciantul trebuie să efectueze anularea tranzacției (primirea autorizării pentru anulare), operațiune ce este descrisă în prezenta anexă a *Instrucțiunii de utilizare a POS-terminalului*.

¹ În cazurile când în sediul Comerciantului nu există persoana care asigură paza sau deținătorul este agresiv și vă amenință, restituiți cardul deținătorului. Memorizați înfățișarea deținătorului și contactați imediat specialistul securitate al Departamentului Carduri (tel: 303-550, 303-551, 303-552, 303-564).

II. Response Code – Codul-Răspuns

COD	DESCRIPTION	DESCRIERE	ОПИСАНИЕ	ACȚIUNI
1	2	3	4	5
00	APPROVED	REUSIT	УСПЕШНО	Finalizează operațiunea
01	Decline, Call issuer	RESPINS – Contactați Banca	ОТКЛОНЕНА – контактируйте Банк	Contactați banca
03	DECLINED – Invalid merchant	RESPINS – Comerciant nevalid	ОТКЛОНЕНА – неверный коммерсант	Nu finalizați operațiunea
05	Decline (no comments)	RESPINS (general, fără comentarii)	ОТКЛОНЕНА (без комментариев)	Nu finalizați operațiunea
08	APPROVED – Approve with ID	APROBAT – Aproba cu ID	УТВЕРЖДЕНА – Утверждена посредством ID	Contactați banca
12	DECLINED – Invalid transaction	RESPINS – Tranzacție nevalida	ОТКЛОНЕНА – неверная операция	Nu finalizați operațiunea
13	DECLINED – Invalid amount	RESPINS – Suma nevalida	ОТКЛОНЕНА – неверная сумма	Nu finalizați operațiunea
14	DECLINED - Invalid card number	RESPINS – Număr nevalid al cardului	ОТКЛОНЕНА – неверный номер карты	Nu finalizați operațiunea
30	DECLINED – Format error	RESPINS – Eroare de format	ОТКЛОНЕНА – ошибка формата	Repetăți operațiunea
31	DECLINED – Issuer host signed off	RESPINS – Dificultăți tehnice	ОТКЛОНЕНА – технические проблемы	
51	DECLINED - No sufficient funds	RESPINS – Nu sunt mijloace suficiente	ОТКЛОНЕНА – недостаточно денег на счете	Nu finalizați operațiunea
54	DECLINED - Expired card	RESPINS – Card expirat	ОТКЛОНЕНА – истекшая карта	
55	DECLINED - Incorrect PIN	RESPINS – PIN greșit	ОТКЛОНЕНА – неправильный PIN	
57	DECLINED – Transaction not permitted to cardholder	RESPINS – Tranzacția nu este permisă pentru deținător	ОТКЛОНЕНА – транзакция запрещена для клиента	
58	DECLINED – Transaction not permitted to terminal	RESPINS – Tranzacția nu este permisă la terminal	ОТКЛОНЕНА – недопустимая транзакция	
61	DECLINED – Exceeds withdrawal amount limit	RESPINS – Depășește suma-limita stabilită	ОТКЛОНЕНА – превышение установленного на сумму лимита	
62	DECLINED – Restricted card	RESPINS – Card restricționat	ОТКЛОНЕНА – карта ограниченного использования	
65	DECLINED - Exceeds withdrawal frequency limit	RESPINS – Depășește suma-limita stabilită pe 24 ore	ОТКЛОНЕНА – превышение 24-х часового лимита	Contactați banca
66	DECLINED – call security	RESPINS – Contactați securitatea (banca)	ОТКЛОНЕНА – контактируйте Банк	
75	DECLINED - PIN tries exceeded	RESPINS – PIN-incercari au expirat	ОТКЛОНЕНА – превышение количества попыток	Nu finalizați operațiunea
80	Network error	RESPINS – Eroare de rețea	ОТКЛОНЕНА – ошибка сети	Repetăți operațiunea
88	DECLINED – Cryptographic failure	RESPINS – Eroare de criptografie	ОТКЛОНЕНА – ошибка криптографии	Repetăți operațiunea
91	DECLINED – Issuer or switch not operative	RESPINS – Dificultăți tehnice	ОТКЛОНЕНА – технические проблемы	Repetăți operațiunea
92	DECLINED – Unable to route	RESPINS – Dificultăți tehnice	ОТКЛОНЕНА – технические проблемы	Repetăți operațiunea
94	DECLINED – Duplicate transmission	RESPINS – Transmisere duplicată	ОТКЛОНЕНА – двойная отправка	Repetăți operațiunea
95	Reconcile error	Eroare de reconciliere	Ошибка распознавания	Repetăți operațiunea
96	DECLINED – System malfunction	RESPINS – Dificultăți tehnice	ОТКЛОНЕНА – технические проблемы	Repetăți operațiunea
04	Pick-up (no comments)	PICK UP (general, fără comentarii)	PICK UP (без комментариев)	Rețineți cardul
33	PICK UP – Expired card	PICK UP – Card expirat	PICK UP – истекшая карта	Rețineți cardul
36	PICK UP – Card restricted	PICK UP – Card restricționat	PICK UP – карта ограниченного использования	
37	PICK UP – Call security	PICK UP – Contactați securitatea (banca)	PICK UP – контактируйте Банк	Rețineți cardul sau Contactați banca
38	PICK UP – wrong PIN	PICK UP – PIN greșit	PICK UP – неправильный PIN	
41	PICK UP – card lost	PICK UP – Card pierdut	PICK UP – потерянная карта	Rețineți cardul
43	PICK UP – card stolen	PICK UP – Card furat	PICK UP – украденная карта	

III. CONȚINUTUL ȘI FORMA ACTULUI DE REȚINERE A CARDULUI

La comerciantul _____

DATE DESPRE CARD

_____, _____ / _____,
Numărul cardului Data expirării

DATE DESPRE DEȚINĂTORUL DE CARD

_____, _____
Numele, prenumele Act de identitate ID,
data eliberării

_____, _____
Adresa Telefonul

CAUZA REȚINERII CARDULUI

PICK UP

_____,
Codul-răspuns de pe chitanță

Alte

____ . ____ . _____, ____ :
____.
zz ll aaaa hh
mm

Deținătorul de card

Persoana responsabilă

semnătura

Numele, prenumele semnătura