

## Οδηγίες για ασφαλείς συναλλαγές με POS

Ακολουθήστε μερικές απλές συμβουλές και προστατέψτε τις συναλλαγές που πραγματοποιούνται μέσω POS.

- Χρησιμοποιήστε την κάρτα του πελάτη σας μία (1) φορά για κάθε συναλλαγή**, ανεξάρτητα από τον αριθμό και την αξία των αγοραζόμενων αγαθών ή των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Μη «σπάτε» τη συναλλαγή σε επιμέρους συναλλαγές.** Η έγκριση της συναλλαγής από την εκδότρια τράπεζα αφορά την πιστοληπτική ικανότητα του κατόχου της κάρτας και δεν εξασφαλίζει τη νομιμότητα της συναλλαγής.
- Δώστε τη δυνατότητα στον κάτοχο της κάρτας να καταχωρήσει τον κωδικό αριθμό PIN με ασφάλεια** και χωρίς να γίνεται αντιληπτός από τρίτους, εφόσον για την ολοκλήρωση της συναλλαγής απαιτείται η εισαγωγή του.
- Μην αποδέχεστε εξουσιοδοτήσεις ή αντίγραφα ταυτότητας** που προσκομίζουν τρίτα πρόσωπα για να κάνουν συναλλαγές με κάρτες που δεν τους ανήκουν.
- Αποφύγετε τις συναλλαγές από απόσταση. Οι συναλλαγές που πραγματοποιούνται από απόσταση με τη χρήση ανοιχτής πληκτρολόγησης ενέχουν σημαντικό ρίσκο**, το οποίο αναλαμβάνει η εκάστοτε επιχείρηση υπογράφοντας τους σχετικούς όρους της Worldline Greece. Το ρίσκο απορρέει από το γεγονός ότι για τις συγκεκριμένες συναλλαγές δε μπορεί να αποδειχθεί η συναίνεση του πραγματικού κατόχου της κάρτας, όπως συμβαίνει για τις συναλλαγές που γίνονται με την παρουσία του (χρήση PIN, υπογραφή στο απόκομμα της συναλλαγής) και βαραίνει την επιχείρηση σε περίπτωση αμφισβήτησης.
- Προβείτε σε **μερική ή ολική ακύρωση μιας συναλλαγής** λαμβάνοντας υπόψη τα εξής:
  - Μην επιστρέφετε το ποσό σε άλλη κάρτα, παρά μόνο σε αυτήν που χρεώσατε αρχικά.
  - Μην αποδίδετε μετρητά στον πελάτη.
  - Διατηρείτε σε καλή κατάσταση την απόδειξη που παράγεται από το τερματικό POS καθώς και τα σχετικά με τη συναλλαγή δικαιολογητικά, για τουλάχιστον 13 μήνες.
  - Αποστέλλετε άμεσα τα δικαιολογητικά της συναλλαγής στην Worldline Greece, όταν σας ζητηθούν.
- Λάβετε υπόψη ότι κατά τη **χρήση των λειτουργιών προέγκρισης και ολοκλήρωσης συναλλαγής**, ισχύουν τα εξής:
  - Η προέγκριση της συναλλαγής έχει ισχύ έως 30 ημέρες. Δεν θα πρέπει να έχει μεσολαβήσει διάστημα μεγαλύτερο των 30 ημερών, μεταξύ της προέγκρισης και της ολοκλήρωσης της συναλλαγής. Αν παρέλθει το διάστημα των 30 ημερών θα πρέπει να ζητήσετε νέα προέγκριση.
  - Η προέγκριση της συναλλαγής και η ολοκλήρωσή της θα πρέπει να φέρουν τον ίδιο κωδικό έγκρισης. Ο κωδικός έγκρισης μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την ολοκλήρωση της συναλλαγής μόνο μία φορά.

- Το ποσό της συναλλαγής κατά την ολοκλήρωση της προέγκρισης θα πρέπει να είναι μικρότερο ή ίσο με το αρχικό ποσό της προέγκρισης.
  - Η προέγκριση της συναλλαγής και η ολοκλήρωση της θα πρέπει να πραγματοποιούνται στο ίδιο τερματικό, διαφορετικά δεν μπορούν να τακτοποιηθούν λογιστικά από την εκδότρια Τράπεζα.
- 8. Μη διατηρείτε αρχείο με τα στοιχεία καρτών των πελατών σας,** για λόγους ασφαλείας. Ενημερωθείτε και εφόσον χρειάζεται, πιστοποιήστε την επιχείρησή σας βάσει του προτύπου ασφαλείας **PCI DSS** (Payment Card Industry Data Security Standards), το οποίο έχει δημιουργηθεί από τους Διεθνείς Οργανισμούς Καρτών (π.χ. Visa, Mastercard). Για περισσότερες πληροφορίες επισκεφθείτε τον δικτυακό τόπο [pcisecuritystandards.org](https://www.pcisecuritystandards.org).
- 9. Λάβετε όλα τα απαραίτητα μέτρα για την προστασία των δεδομένων των πελατών** στα ηλεκτρονικά συστήματα της επιχείρησής σας (π.χ. passwords, firewalls, ελεγχόμενη πρόσβαση του προσωπικού).
- 10. Φροντίστε κάθε τερματικό POS της επιχείρησής σας κατά τις νυχτερινές ώρες να διατηρείται ενεργοποιημένο, συνδεδεμένο** στην παροχή ρεύματος καθώς και στο τηλεφωνικό δίκτυο ή στο router της επιχείρησής σας, εάν είναι ενσύρματο, είτε στο wi-fi ή στο διαδίκτυο εάν είναι ασύρματο, **ώστε να είναι πάντα αναβαθμισμένο με κάθε καινούργιο διαθέσιμο λογισμικό.** Εάν διαθέτετε τείχος προστασίας (firewall), τότε για την σωστή λειτουργία κάθε τερματικού απευθυνθείτε στην τεχνική εταιρεία που σας παρέχει υπηρεσίες δικτύου, προκειμένου να εξαιρέσουν την IP ή το URL που αφορά την αναβάθμιση από το τείχος προστασίας (firewall). Μπορείτε να πληροφορηθείτε για την IP ή το URL που αφορά την αναβάθμιση καλώντας το Worldline Help Desk στο 210.63.03.050.

#### **Δώστε ιδιαίτερη προσοχή όταν ο πελάτης:**

- Ζητά το «σπάσιμο» μιας συναλλαγής σε ανέπαφες συναλλαγές μικρότερης αξίας, για τις οποίες δεν ζητείται η καταχώρηση του PIN.
- Κάνει αγορές υψηλής αξίας χρησιμοποιώντας κάρτες με διαφορετικά ονόματα.
- Δοκιμάζει επανειλημμένα νέες κάρτες, ενώ έχει προηγηθεί απόρριψη συναλλαγής στις κάρτες που χρησιμοποιήθηκαν.
- Προσπαθεί να σας αποσπάσει την προσοχή, ώστε να διεκπεραιώσετε τη συναλλαγή χωρίς τον απαιτούμενο έλεγχο.
- Προσπαθεί να επισπεύσει την αγορά πριν το κλείσιμο του καταστήματος.
- Αγοράζει πολλά ογκώδη προϊόντα μεγάλης αξίας και τα παραλαμβάνει ο ίδιος επιτόπου.
- Κάνει μαζικές αγορές προϊόντων που δεν δικαιολογούνται από την ιδιότητα του.
- Αγοράζει εμπορεύματα «βιαστικά».
- Κάνει πολλές αγορές, χωρίς να εξετάζει το μέγεθος, την ποιότητα, το χρώμα ή την τιμή του προϊόντος.
- Εμφανίζει άλλη ύποπτη συμπεριφορά.