

# קארדקום סליקה



## שלום רב,

אנו מברכים אתכם על בחירתכם לכבד כרטיסי אשראי עם חברת קארדקום סליקה בע"מ. חברת תפעול זו מטרתה לסייע לכם בעבודה השוטפת של העסק. מדריך זה הינו חלק מהסכם בית העסק, אותו אישרת עם הצטרפותך לסליקה באמצעותנו. במידה וקיימת סתירה ביניהם יגבר האמור בהסכם. אנו ממליצים לקרוא את חוברת התפעול, שכן, זו תקל על עבודתך ותאפשר חוויה חלקה ונעימה יותר. אנו מבקשים מכם לשים לב להנחיות והודעות אשר יישלחו אליכם באמצעי התקשורת השונים. מאחלים לנו בהצלחה בדרך המשותפת,

**חברת קארדקום סליקה בע"מ**

- 3-4.....זיהוי מגוון כרטיסי אשראי.
- 5.....מדריך לביצוע עסקאות באמצעות מכשיר המסוף (POS).
- 6.....כללים לביצוע עסקה בטוחה.
- 7.....תקן אבטחת מידע: DSS-PSI.
- 8.....נתוני העסק שלך – אתר, אפליקצייה ושירות לקוחות עסקיים.

## זיהוי מגוון כרטיסי אשראי



### חזית כרטיס

לוגו המותג (ויזה, דינרס, מסטרקארד) ממוקם בצידו העליון או התחתון של הכרטיס.

### שם המנפיק

חברת האשראי או הבנק שהנפיקו את הכרטיס.

### צ'יפ חכם

חברת האשראי או הבנק שהנפיקו את הכרטיס.

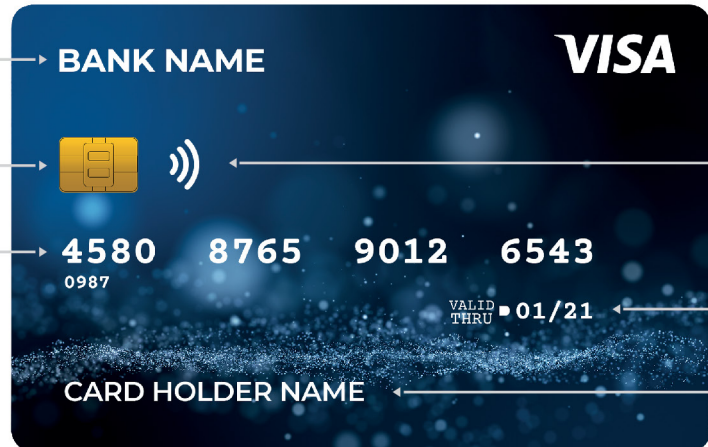
### מספר הכרטיס

• **כרטיס ויזה:** מספר בן 16 ספרות מובלט על גבי הכרטיס. כרטיס ויזה יתחיל בספרות 4580. בכרטיס ויזה בייסיק, המספר אינו בולט אלא מודפס על גבי הכרטיס.

• **כרטיס דינרס:** מספר בן 14 ספרות המובלט על גבי הכרטיס. כרטיס דינרס מתחיל בספרות 36.

• **כרטיס מסטרקארד:** מספר בן 16 ספרות מובלט על גבי הכרטיס. כרטיס מסטרקארד מתחיל בספירה 5.

• **כרטיס המשולב Diners Mastercard:** מספר בן 16 ספרות מובלט על גבי הכרטיס.



### Contactless

בכרטיס זה ניתן לשלם ללא מגע, באמצעות קירוב הכרטיס למסוף. אין צורך להקיש קוד סודי בעסקות עד 300 ש"ח.

### שם מחזיק הכרטיס

הכרטיס הינו אישי ואינו ניתן להעברה, ולפיכך רק מחזיק הכרטיס יכול וראשי להשתמש בו.

### תוקף הכרטיס

מובלט על פני הכרטיס, למעט בכרטיס ויזה בייסיק בו התוקף מודפס.

### כרטיס עם תמונה

#### תקף לכרטיס ויזה בלבד.

בחלק מכרטיסי ויזה תופיע תמונת מחזיק הכרטיס.

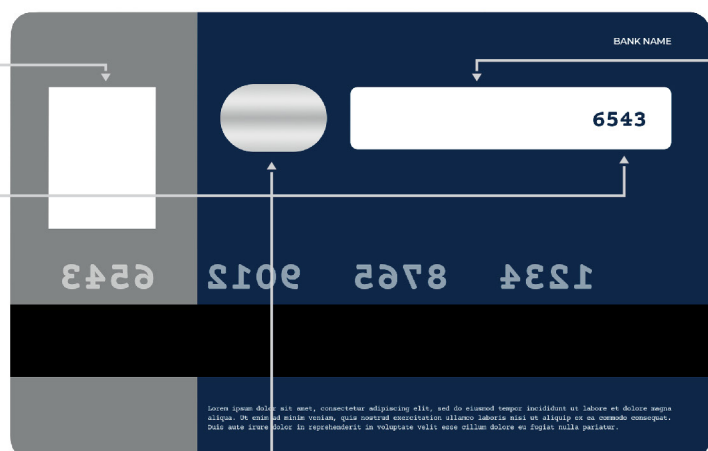
### ספרות המופיעות על פס החתימה

• **כרטיס ויזה/מסטרקארד:** 4 ספרות התואמות בהכרח את 4 הספרות האחרונות של מספר הכרטיס (כפי שהן מובלטות או מודפסות בחזית הכרטיס)

• **כרטיס דינרס:** 14 ספרות התואמות בהכרח את 14 הספרות מספר הכרטיס (כפי שהן מובלטות או מודפסות בחזית הכרטיס).

### ספרות קוד אימות ל-CVV2

3 הספרות האחרונות המופיעות על פס החתימה של כל כרטיס. ספרות אלה ידרשו בבוא העת לצורך ביצוע עסקות מרחוק (אימות הימצאות הכרטיס בידי הלקוח).



### הולוגרמה

הולוגרמה תלת-מימדית, לפי סוג המותג.

### חתימת בעל הכרטיס

חתימת מחזיק הכרטיס הכרחית. חשוב לדעת: **אין לכבד כרטיס אשראי שאינו חתום.** החתימה עשויה להיות מודפסת (צרובה).

## זיהוי מגוון כרטיסי אשראי



### זיהוי כרטיסי, MasterCard, Visa

#### זיהוי כרטיסי VISA:

המאפיינים יכולים להופיע בקדמת הכרטיס וגם בגב:

1. לוגו ויזה העולמי
2. סמל ויזה העולמית- הולוגרמת היונה
3. מספר הכרטיס מתחיל בספרה 4 (לעיתים מופיע גם מתחת למספר המוטבע).

#### זיהוי כרטיסי MASTERCARD:

המאפיינים יכולים להיות בקדמת הכרטיס וגם בגב:

1. לוגו מאסטרקארד העולמי.
2. סמל מאסטרקארד העולמית – הולוגרמת כדור הארץ
3. מספר הכרטיס מתחיל בספרה 5 או 2 (לעיתים מופיע גם מתחת למספר המוטבע)

#### מאפיינים של כרטיסי VISA ו MASTERCARD יחד:

1. שם בעל הכרטיס – מופיע בעברית או באנגלית על גבי הכרטיס. הכרטיס הינו אישי ולא ניתן להעברה.
2. מספר כרטיס מובלט – בכרטיסים שהונפקו בישראל קיימות 16 ספרות אשר בולטות על גבי הכרטיס. בויזה הספרה הראשונה תהיה 4. במאסטרקארד הסיפורה הראשונה תהיה 5 או 2.
3. שבב אלקטרוני חכם – כרטיס חכם הינו כרטיס אשראי בעל שבב אלקטרוני על גבי הכרטיס. בעת השימוש בכרטיס חכם, תאומת כל עסקה על ידי מחזיק הכרטיס באמצעות קוד סודי של הכרטיס וזאת על מנת לאפשר שימוש בטוח יותר בכרטיס.
4. תוקף הכרטיס – מובלט, מצוין החודש והשנה לסיום התוקף (הכרטיס בתוקף עד סיום חודש זה)
5. חתימת הלקוח – בגב הכרטיס צריכה להיות דוגמת החתימה של הלקוח
6. רקע החתימה – בגב הכרטיסים השונים ניתן לראות את המילים VISA ו MASTERCARD בהתאמה.
7. תמונת הלקוח – לעיתים קיימים כרטיסים בו קיימת תמונת הלקוח והיא תמוקם בקדמת הכרטיס או בחלקו האחורי.
8. CVV2 - שלוש ספרות המופיעות בגב כרטיס האשראי.

#### זיהוי כרטיסי DEBIT (דביט)

1. מספר הכרטיס מתחיל בספרה 4 (כרטיסים מסוג ויזה בלבד) כאשר הספרות והפרטים על גבי הכרטיסים אינם מובלטים.
2. על גבי הכרטיס יופיע הכיתוב electronic use only

לתשומת ליבך:

1. עסקאות בכרטיס דביט יבוצעו באמצעות מסוף או קופה בלבד
2. בכרטיסי DEBIT אין אפשרות לבצע עסקאות החורגות מהמסגרת הפנויה בחשבון ו/או עסקאות ו/או עסקאות תשלום נדחה. אין אפשרות לבצע עסקאות המותנות בשריון סכומים לביטחון מתוך המסגרת בחשבון, כגון עסקאות המשיכות לענף תיירות, נופש ותעופה והשכרת רכב.
3. בכרטיס דביט אין אפשרות לבצע עסקאות תשלומים והוראות קבע
4. עסקאות טלפוניות/אינטרנטיות אפשרויות בכרטיסי דביט

## מדריך לביצוע עסקאות באמצעות ה-POS



### עסקה במסוף (POS) -

#### POS (POINT OF SALE)

- זהו מכשיר/קופה הממוקמת בבית העסק וביכולתו לקרוא, לשדר ולאשר כרטיסי אשראי. כיום ישנם מספר סוגים נוספים של דרכים לכבד כרטיסי אשראי: קופה ממוחשבת, מסוף, מכשיר נייד, אפליקציה, סליקה מהמחשב ועוד.

#### מה לעשות בעת תקלה במכשיר?

במקרה של תקלה במסוף יש ליצור קשר עם היצרן/ספק המכשיר ולהודיע על התקלה. עד מציאת פתרון ניתן להשתמש באמצעי אחר להעברת העסקה (מכשיר נייד/אפליקציה ועוד)

#### איך מבצעים עסקה בצורה תקינה?

1. העבירו את העסקה בהתאם להוראות היצרן של הקופה/המסוף, סדר הפעולות שונה ממכשיר למכשיר, באחריות בית העסק להכיר את סדר הפעולות במסוף שברשותו.
2. במידה ומדובר בעסקת EMV (עליה עוד נדבר בהמשך חוברת זו) בקשו מבעל הכרטיס להקליד את הקוד הסודי של כרטיסו.
3. במידה ולא מופיע קוד אישור ומתקבלת הודעה על גבי המכשיר "נא להתקשר לקארדקום סליקה בע"מ" או "התקשר לאישור" או כל הודעת תקשורת אחרת, יש להתקשר למוקד האישורים של קארדקום ולקבל אישור על העסקה, לאחר מכן יש להעביר את העסקה בשנית עם קוד האישור אשר התקבל או לבקש מבעל הכרטיס לבצע את העסקה בשנית.
4. אין להקליד קוד אישור שלא ניתן על ידי קארדקום סליקה בע"מ או להתקדם בביצוע העסקה ללא קבלת קוד אישור והקלדתו.
5. מסרו ללקוח את פתקית ההעתק שהתקבל מהמסוף

#### קיבלתי קוד אישור לעסקה - מה זה אומר?

- אישור מבטיח שיש בכרטיס מסגרת אשראי מתאימה לביצוע העסקה בכרטיס, אך אינו מבטיח את תקינות העסקה. (הבטחת עסקה באופן מלא - ניתן לראות בחוברת תפעול זה)
- אין במתן האישור בכדי להבטיח את קבלת התשלום והכל בכפוף להסכם בית העסק מול קארדקום סליקה בע"מ. יש לממש אישור בביצוע עסקה ביום קבלתו בלבד.

#### ביצוע עסקאות ב-EMV:

כחלק מהמעבר בישראל לשימוש בכרטיסי אשראי חכמים, בעלי שבב חכם, העומדים בתקן EMV, על פי הנחיית בנק ישראל מסופים חדשים מחויבים לתמוך בביצוע עסקאות בכרטיסים חכמים ובתקן אבטחה בינלאומי. התשלום באמצעות טכנולוגיה.

התשלום בכרטיס האשראי הופך מתקדם ובטוח יותר. מסוף בתקן EMV מצמצם זיופים והונאות, ומספק חוויית תשלום מהירה ומתקדמת בעסק שלכם.

#### איך זה עובד?

הלקוחות מכניסים את כרטיס האשראי למסוף החכם בעת הרכישה. הם מקישים את הקוד הסודי שלהם. וזהו, התשלום בוצע!

#### יתרונות השימוש בכרטיס חכם בתקן EMV

ביצוע עסקאות חכמות ממזער הונאות וזיופים בגלל הקושי לשכפל או להעתיק את הצ'יפ בכרטיס האשראי החכם. הקוד הסודי מגן במקרה של אובדן או גניבת הכרטיס. לקוחות שמחזיקים בכרטיס ושכחו את הקוד הסודי שלהם, יכולים לשחזר אותו באופן מיידי באתר או באפליקציית מנפיק הכרטיס שלהם.





## כללים לביצוע עסקה בטוחה

להלן מספר כללים שסייעו לך בביצוע עסקאות בטוחות ותקינות בכרטיסי אשראי. עליך, ועל עובדי בית העסק האמוּן נים על ביצוע עסקאות בכרטיסי אשראי, חל הצורך והחובה להכיר, להבין היטב את הכללים, וליישם.

### עסקת EMV חכמה במסוף תומך EMV

החל מ-2017 אומץ בישראל תקן EMV המאפשר לבית עסק לבצע עסקאות. המשמעות השימוש בתקן הינו כאשר לקוח רוכש בעסק הוא יידרש להקליד את הקוד הסודי של כרטיסו במעמד ביצוע העסקה בחנות פיזית בבית העסק. כאשר מבצעים עסקה בנוכחות כרטיס אשראי בבית העסק יש לשים לב לפרטים הבאים:

1. בדיקת מאפיינים חיצוניים של הכרטיס: לוגו, הולוגרמה תלת מימדית, הטבעת מספר הכרטיס ושם הלקוח בצורה ברורה ו-4 ספרות ראשונות מובלטות זהות ל-4 הספרות הצרובות מתחתיהן.
2. בדיקת תעודה מזהה של מבצע העסקה: השוואת שם מבצע העסקה כפי שרשום בתעודה המזהה לשם המובלט על הכרטיס, השוואת התמונה המופיעה בתעודה המזהה למבצע העסקה העומד מולך.
3. השוואת נתוני כרטיס לשובר: השוואת חתימות – השוואת החתימה שעל גבי הכרטיס לחתימה שעל השובר, השוואת בלט לפלט – השוואת מספר הכרטיס המתקבל על השובר (הפלט) למספר הכרטיס המובלט על הכרטיס (בלט)
4. בכרטיסים חכמים הנתמכים במסוף EMV עם תקן אבטחה בינ"ל PCI, על בעל הכרטיס להקליד את הקוד הסודי של כרטיסו, על מנת לבצע עסקה.

קבלת אישור לעסקה באם לא התקבל אישור אוטומטי לעסקה, בית העסק נדרש לשוחח עם נציג מוקד אישורים בטלפון: 03-9436100

### עסקה במסמך חסר

עסקה במסמך חסר כמשמעה בחוק כרטיסי חיוב, לרבות עסקה בה הלקוח לא נכח בבית העסק, או שלא הוצג בפני בית העסק כרטיס האשראי או שהלקוח לא חתם על השובר. עסקה במסמך חסר כהגדרתה בהסכם בית העסק הינה עסקה הנעשית באחריותו המלאה של בית העסק שבחר לעבוד כך, בכפוף לכל דין

1. מבלי לגרוע מאחריות בית העסק בביצוע עסקאות במסמך חסר, להלן מספר המלצות לביצוע עסקאות במסמך חסר

**אימות CVV2/ת.ז.** – הזנת הנתונים למסוף, במידה והוזנו נתונים שגויים – מתקבל סירוב. לא כרוך בעלות. **אימות פרטים** – שירות אימות פרטי לקוח. כרוך בעלות בהתאם לתעריפון\*. מוקד אישורים, 03-9436100. אין צורך ברישום מוקדם.

2. תשומת לב להתנהגות מעוררת חשד יש להתייחס למקרים חשודים בהם הלקוח:

- מבצע רכישות בסכומים ובהיקפים גבוהים
- מציג מספר כרטיסים לצורך תשלום, מאחר ואחד או יותר מהכרטיסים סורבו במערכת
- מבצע מס' עסקאות במועדים שונים ומציג מספרי כרטיסים שונים מבעבר
- לא מגיע לקחת את הסחורה אלא שולח שליח/נהג מונית/הובלה מטעמו.
- מבקש להוריד את הסחורה באמצע הרחוב או במקום שאינו אופייני

3. הצגת כרטיס בעת אספקת המוצר ללקוח – יש לאמת את פרטי כרטיס האשראי וזהות הלקוח כפי שנמסרו בעת ההזמנה

4. אין למסור נתוני כרטיסי אשראי לגורם כלשהו (גם אם טוען כי מדובר בנציג חברת אשראי, שב"א, מנהל בכיר בבית העסק או ברשת קמעונאית וכד') .

נשמח לענות לכל שאלה בנושא ביצוע עסקה בטוחה בטל: 03-9436100 ובאתר האינטרנט העסקי של קארדקום: cardcom.co.il



## תקן אבטחת מידע – PCI-DSS

### PCI-PAYMENT CARD INDUSTRY

תקן בינלאומי מקובל בנושא אבטחת מידע של מחזיק הכרטיס. תקן PCI רלוונטי הן למשיכת מזומן במכשירי ATM והן לתשלום באמצעות מסופים התומכים בתקן זה. בעת השימוש בכרטיס אשראי חכם, תאמת כל עסקה על ידי מחזיק הכרטיס באמצעות הקוד הסודי של הכרטיס, וזאת על מנת לאפשר שימוש בטוח יותר בכרטיס אשראי. מומלץ לוודא מול היצרן בטרם רכישת/שכירות מסופים חדשים או נוספים לבית העסק, כי המסוף אכן תואם את התקנים החדשים.

תקן DSS-PCI הינו תקן לאבטחת נתוני כרטיסי האשראי שנקבע על-ידי מועצת PCI אשר הוקמה על-ידי ארגוני כרטיסי האשראי העולמיים. הגידול שחל במקרים של גניבת כרטיסי אשראי באמצעות חדירה למאגרי מידע שונים, גורם לנזקים כספיים והוצאות תפעוליות בלתי צפויות לבתי העסק ולמוסדות הפיננסיים ובנוסף לכך כתוצאה של סקירה נרחבת בכלי התקשורת. גורמות להרגשת חוסר אמון אצל הלקוחות אי לכך ועל מנת להגן על בתי העסק וציבור הלקוחות, וכן על מנת לשמור על אמינות מערכת אמצעי התשלום, הקימו חברות האשראי הבינלאומיות גוף חדש אשר מטרתו קביעת תקן לאבטחת נתוני כרטיס אשראי. גוף זה נקרא Council Standards Security PCI תקן זה מחייב סולקים, בתי עסק וספקי שירות צד שלישי כאחד.

להלן תקציר דרישות חברות האשראי לפיקוח ואבטחת נתוני מחזיקי כרטיס:

#### שמירת נתוני מחזיקי כרטיס

כל איסור מוחלט לשמור את הנתונים הבאים (לרבות במסופים):

1. פרטי הפס המגנטי במלואם
2. נתוני שבב הכרטיס, במידה והעסקה בוצעה בכרטיס חכם
3. CVV2 - שלוש הספרות המופיעות בגב הכרטיס מתוך/ליד גב החתימה.

שמרו על הפרטים הנחוצים עבורכם לצורך ביצוע העסקה כדוגמת: שם מחזיק הכרטיס, תוקף הכרטיס. שמרו את האסמכתאות המקושרות לעסקה (אסמכתאות המעידות על אישור העסקה, דוחות של עסקאות, שוברים, הסכמים עם מחזיקי כרטיס והעתקים) במקום מוגן ולתקופה הנדרשת וכן וודאו כי החומר נגיש רק לאנשים המורשים לכך.

#### גריסת נתוני מחזיק כרטיס

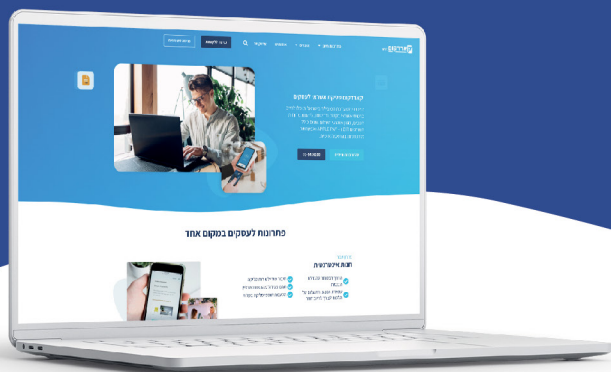
לאחר התקופה הנדרשת לשמירת האסמכתאות יש לדאוג לגריסת החומר ולהימנע מהשלכתו במקום ציבורי כגון פחי אשפה ועוד. יש להשמיד או למחוק, כאשר מדובר במידה מגנטית, כל מידע (נתוני עסקאות ונתוני מחזיקי כרטיס) שאין בהם שימוש.

#### שמירת נתונים על ידי חברות צד שלישי

יש ליידע את חברת האשראי באם הינך מעביר את נתוני העסקאות ו/או נתוני מחזיק הכרטיס לגורם שלישי (לצורך שמירת הנתונים על ידם). וודאו כי תהליך עיבוד העסקאות ו/או נתוני מחזיק הכרטיס ע"י הגורם השלישי מבוצע על פי ההנחיות והכללים של אבטחת נתוני הכרטיס.

#### דיווח על כשל אבטחה

במקרים בהם נתוני העסקה או הלקוח נחשפו למקור לא מורשה, יש לדווח מיידי לחברות האשראי.



באתר האינטרנט של קארדקום תוכל לצפות בכל פרטי העסק שלך.

**זמינות** – צפייה בנתונים מהמחשב, מהטאבלט או מהסמארטפון.

**מידע** – על העסקאות שבוצעו בעסק לפי דרישתך.

**ניהול דוחות** – דוחות זיכויים/חיובים, אישורי יתרה ועוד.

**מערכת דוחות אונליין לניהול העסק שלך** – מערכות ניטור ודוחות אונליין לבית העסק.

**ביטול עסקה** – שירות הניתן באתר האינטרנט המאפשר ביטול עסקאות שנשלקו על ידי קארדקום סליקה בע"מ.

## מוקד שירות ותמיכה ללקוחות עסקיים קארדקום סליקה בע"מ

**טלפון:** 03-9436100 

**מייל:** support@secure.cardcom.co.il 

**תמיכה למפתחים:** dev@secure.cardcom.co.il 

