



1921

БАНКА ПОШТАНСКА ШТЕДИОНИЦА

UPUTSTVO ZA RAD PRODAJNOG MESTA

SADRŽAJ



Uputstvo za rad prodajnog mesta

1.	UPUTSTVO ZA KORIŠĆENJE POS TERMINALA.....	3
1.1	Rad sa platnim karticama (Prodaja)	4
1.2	Glavni meni (funkcije - Storno, Kopija, Pregled, Kraj dana)	10
1.3	Zamena papirne rolne na POS terminalu	16
2.	UPUTSTVO ZA SPREČAVANJE ZLOUPOTREBE NA POS-u	17
2.1	Sigurnosni elementi platnih kartica.....	17
2.2	Prevenција zloupotrebe	17
3.	ELEMENTI I SIGURNOSNE KARAKTERISTIKE PLATNIH KARTICA	20
3.1	Osnovni elementi i sigurnosne karakteristike Visa embosiranih kartica	20
3.1.1	Osnovni elementi i sigurnosne karakteristike Visa Electron kartica	22
3.2	Osnovni elementi i sigurnosne karakteristike MasterCard kartica	24
3.2.1	Osnovni elementi i sigurnosne karakteristike Maestro Card kartica.....	25
3.3	DinaCard	27
3.4	POST CARD čekovna kartica co-brand sa DinaCard	29

Uputstvo za rad prodajnog mesta

1. UPUTSTVO ZA KORIŠĆENJE POS TERMINALA

Zaposleni u prodajnom objektu koji rade na prijemu platnih kartica na POS terminu u obavezi su da se upoznaju sa ovim Uputstvom i sprovode sigurnosne provere koje su istim definisane, pri obavljanju svake pojedinačne transakcije.

POS Terminal - engl. **Point of Sale** - aparat pomoću kojeg se vrši plaćanje roba i usluga, korišćenjem (provlačenjem) platnih (debitnih i kreditnih) kartica i očitavanjem podataka sa magnetne trake ili čipa sa kartice

Opis POS Terminala – prednja strana





1921

Uputstvo za rad prodajnog mesta

Funkcije osnovnih tastera:

- Štampač - koristi se za štampanje slip-a nakon izvršene transakcije.
- Ekran - koristi se za prikaz korisničkog menija i poruka, koje navode korisnika kroz process transakcije.
- Navigacioni/funkcionalni tasteri - koriste se za kretanje kroz meni prikazan na ekranu, i odabir opcija u prikazanom meniju.
- PIN pad (brojčana tastatura) - koristi se za unos novčane sume i PIN-a, prilikom obavljanja transakcije.
- Čitač magnetne trake - koristi se za čitanje podataka sa magnetne trake platne kartice.
- Čip čitač - koristi se za čitanje podataka sa čipa platne kartice (ukoliko kartica poseduje čip, kao sastavni deo)

CANCEL	Crveni taster CANCEL koristi se za zatvaranje tekućeg ekrana što uključuje prekid transakcije, prekid unosa i sl.
CLEAR	Žuti taster CLEAR koristi se za brisanje prethodno unetih podataka (cifre, iznos...)
ENTER	Zeleni taster ENTER koristi se za prihvatanje unosa ili izbor obeležene opcije.

1.1 Rad sa platnim karticama (Prodaja)



Radi Vaše i naše bezbednosti pre obavljanja svake transakcije sa platnom karticom molimo Vas proverite sigurnosne elemente platne kartice opisane u poglavlju 3 ovog uputstva i obratite pažnju na eventualno sumljivo ponašanje kupca i moguće zloupotrebe opisano u poglavlju 2.

Uputstvo za rad prodajnog mesta

Prodaja

Prilikom iniciranja prodaje, neophodno je prvo uneti iznos transakcije na terminalu, a zatim u zavisnosti od tipa kartice, provući karticu kroz magnetni čitač, ubaciti karticu u čitač čipa ili prineti karticu terminalu (pin pad-u) ukoliko je u pitanju beskontaktna kartica.

Prvi korak -Iznos transakcije unosimo na tastaturi terminala, dok na ekranu terminala stoji početno stanje, odnosno glavni meni (**Slika 1**), čim pritisnemo prvi taster, odnosno prvu cifru iznosa, izgled ekrana se promeni (**Slika 2**).



Slika 1: Glavni meni



Slika 2: Izgled ekrana dok unosimo iznos

Nakon provere unetog iznosa, transakciju možemo potvrditi pritiskom na funkcionalni taster **D**, odnosno odabirom opcije **DA**. Uneti iznos možemo potvrditi i pritiskom na ZELENI taster, ili poništiti pritiskom na CRVENI taster. Ukoliko smo uneli pogrešan iznos, i želimo da ga obrišemo i unesemo novi, to možemo uraditi pritiskom na ŽUTI taster, nakon čega će se vrednost na ekranu vratiti na početnu vrednost od 0.00RSD. Iznos se unosi u formatu ceo broj plus dva decimalna

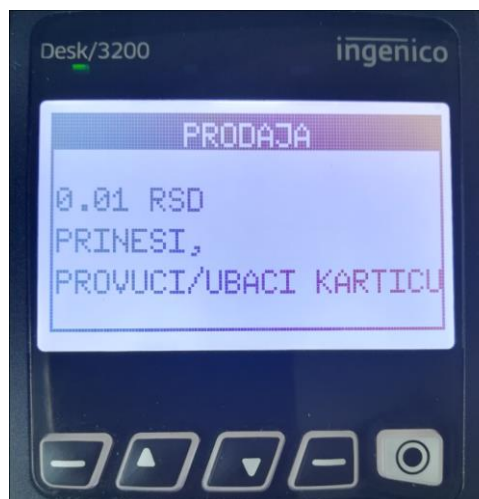


1921

Uputstvo za rad prodajnog mesta

mesta (npr. 350,00), tako da ta dva decimalna mesta označavaju pare. (Primer: Ukoliko želimo da obavimo transakciju od 350 dinara, ukucaćemo 35000, a na ekranu ćemo dobiti iznos od 350,00 RSD).

Drugi korak - Nakon unosa vrednosti transakcije (tačnog iznosa sa decimalnim vrednostima) i njegove potvrde pritiskom zelenog tastera - na ekranu POS terminala će se pojaviti poruka: PRINESI, PROVUCI / UBACI KARTICU (**Slika 3**).



Slika 3. Odabir načina očitavanje kartice

Ukoliko obavljamo transakciju karticom koja na sebi poseduje samo magnetni zapis (traku), karticu treba provući tako da magnetni zapis bude okrenut ka ekranu i na dole.



1921

Uputstvo za rad prodajnog mesta



Ukoliko obavljamo transakciju karticom koja na sebi poseduje čip, kartica treba ubaciti u čitač, tako da čip bude okrenut ka gore i ka terminalu.



Ukoliko obavljamo transakciju beskontaktnom karticom, kao što samo ime kaže, nije neophodan kontakt, već je dovoljno karticu prineti delu POS terminala (ili PIN PAD-a) koji služi za njihovo očitavanje. POS kratkim zvučnim signalom potvrđuje uspešno očitavanje podataka sa kartice i otpočinje realizaciju transakcije.

Sve **beskonaktne kartice** na sebi imaju sledeće oznake:



1921

Uputstvo za rad prodajnog mesta



NAPOMENA: U zavisnosti od pravila/limita banke izdavaoca kartice postoje dva načina realizacije transakcija izvršenih beskontaktnim karticama:

1. **Bez unosa PIN-a** - prilikom vršenja transakcija sa manjim novčanim iznosima – gde se transakcija verifikuje automatski, tj. gde nije obavezan unos PIN-a, niti potpis korisnika.
2. **Sa unosom PIN-a** - ukoliko je iznos transakcije veći od definisanog limita banke izdavaoca (npr 1.000 rsd) za transakciju će se automatski tražiti verifikacija unosom PIN koda.

Treći korak - Ukoliko transakcija zahteva autorizovanje unosom PIN koda na terminalu će biti prikazana forma za unos PIN koda (**Slika 4**). U tom trenutku je potrebno omogućiti korisniku kartice pristup terminalu. Nakon unosa PIN koda pritisnuti ZELENI taster.

Uputstvo za rad prodajnog mesta



Slika 4: Izgled ekrana u podmeniju za unos PIN koda

Nakon unosa PIN koda transakcija se obrađuje.

Terminal će pokušati da uspostavi vezu sa autorizacionim centrom i ukoliko je transakcija uspešno izvršena, na ekranu će biti prikazana poruka, a zatim će biti odštampana dva slip-a sa odobrenim iznosom transakcije. Jedna kopija slip-a je namenjena akceptantu, a druga korisniku kartice. Slip koji ostaje akceptantu mora biti potpisan od strane korisnika kartice (potpis na slip-u uporediti sa potpisom koji se nalazi na poleđini kartice), osim ukoliko je transakcija autorizovana PIN kodom. Ovaj primerak slip-a (računa) zadržava akceptant, uz obavezu čuvanja 2 godine.

Za štampu drugog primerka slip-a, pritisnite ZELENI taster. Isti uručujete korisniku kartice. Ukoliko ne pritisnete ZELENI taster, POS terminal nakon 5 sekundi sam štampa drugi primerak slip-a.

NAPOMENA: Prilikom obavljanja transakcija sa nekim čip karticama, terminal će od vas zahtevati da unesete poslednje četiri cifre kartice, dok za tip kartice **DinaCard**, terminal od vas neće zahtevati autorizaciju te vrste.



Uputstvo za rad prodajnog mesta

1.2 Glavni meni (funkcije - Storno, Kopija, Pregled, Kraj dana)

Kada je terminal uključen, na ekranu se pojavljuje glavni meni (**Slika 5**) sa četiri opcije. Izgled glavnog menija je moguće menjati u podešavanjima terminala.

NAPOMENA: Ne vršiti bilo kakve promene u podešavanjima terminala, bez prethodne konsultacije ovlašćenog lica.



Slika 5: Izgled glavnog menija nakon startovanja terminala



1921

Uputstvo za rad prodajnog mesta

Pritiskom na neki od četiri funkcionalna tastera ispod ekrana (A, B, C, D), moguće je odabrati neku od prikazanih opcija na ekranu. Svaka opcija je grafički povezana sa određenim tasterom, što možete videti na prikazanom primeru na slici.

Storno

Opcija **STORNO** se koristi za storniranje već urađenih transakcija plaćanja, tj. za povratak novčanih sredstava na račun klijenta. Stornirana transakcija neće imati udela u ukupnom platnom prometu terminala, ali će se na slip-u za kraj dana prikazati sve stornirane transakcije u određenom periodu, zbog lične evidencije ili eventualnih nepredviđenih okolnosti.

Pritiskom na funkcionalni taster **A** možete odabrati opciju **STORNO** iz glavnog menija, nakon čega će se pojaviti sledeći ekran (**Slika 6**) u koji je potrebno uneti vašu lozinku i potvrditi sa enter. Lozinka se sastoji od 4 cifre a predstavlja poslednje 4 cifre vašeg broja terminala. Broj terminala nalazi se na svakom aparatu ili na Slip računu koji treba da se stornira na crveno naznačenoj poziciji.

Primer:



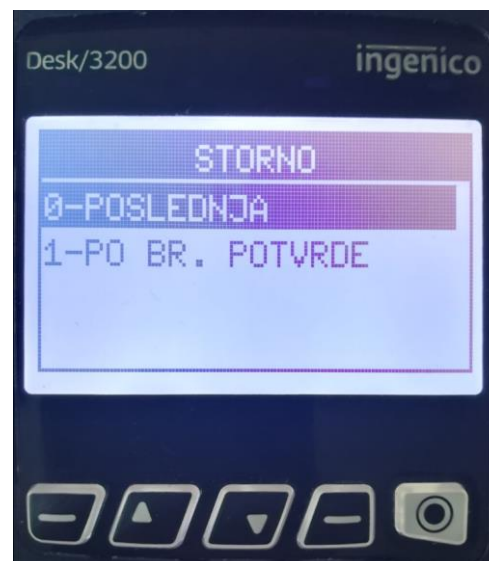
Slika 6: Unos lozinke za storno

Uputstvo za rad prodajnog mesta

Prilikom storniranja određene transakcije, moguće je odabrati jednu od dve opcije, i to pritiskom na taster 0 na PIN pad-u (tastaturi) terminala.

- **0 - POSLEDNJA** (biće stornirana poslednja izvršena transakcija na terminalu);
- **1 - PO BROJU POTVRDE** (biće stornirana transakcija na osnovu njenog broja potvrde, koji se nalazi na slip-u).

Opcija pod rednim brojem 0 se koristi za storniranje poslednje izvršene transakcije, ukoliko nakon transakcije koju želite da stornirate, nije bilo drugih, uspešno izvršenih transakcija.



Slika 7: Izgled ekrana u podmeniju storno

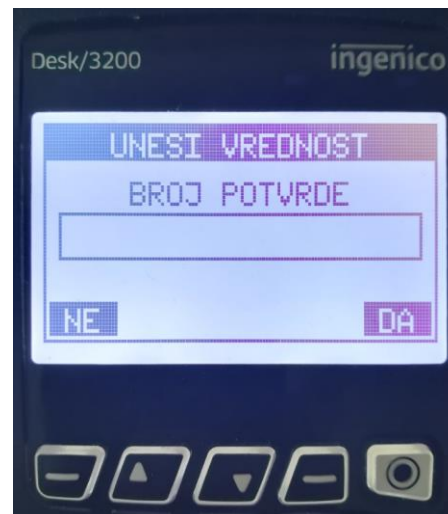
Odabirom opcije pod rednim brojem 1, na ekranu će se pojaviti sledeći podmeni (**Slika 8**):



1921

Uputstvo za rad prodajnog mesta

Nakon unete vrednosti (broja potvrde), potvrditi ZELENIM tasterom. Transakcija se dalje obrađuje, nakon čega će biti odštampana dva slip-a, kao potvrda uspešno ili bezuspešno stornirane transakcije. Jedna kopija slip-a je namenjena akceptantu (uz obavezu čuvanja 3 godine), a druga korisniku kartice.



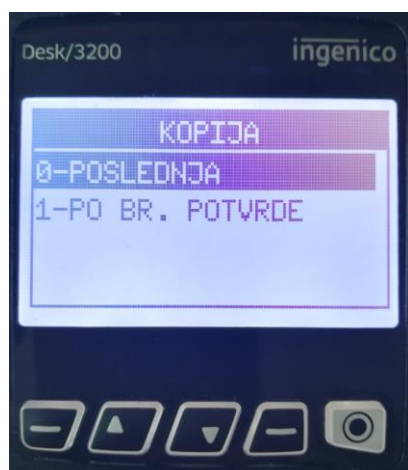
Slika 8 : Izgled ekrana u podmeniju za storniranje po broju potvrde

NAPOMENA: Opciju **STORNO** nije moguće uraditi nakon urađenog **KRAJA DANA**.

Uputstvo za rad prodajnog mesta

Kopija

Opcija **KOPIJA** se koristi ukoliko postoji potreba za štampanjem kopije slip-a već izvršene transakcije. Ukoliko u glavnom meniju pritisnete taster **B** na ekranu terminala će se pojaviti sledeći prikaz (**Slika 9**):



Slika 9: Izgled ekrana u podmeniju za štampanje kopije slipa izvršene transakcije.

Odabirom opcije pod rednim brojem 0, tj.pritiskom na taster 0 na PIN pad-u (tastaturi) terminala, terminal će odštampati sledeće:



Uputstvo za rad prodajnog mesta

- **0 - POSLEDNJA** (kopiju slipa poslednje izvršene transakcije ili urađenog kraja dana);
- **1 - PO BROJU POTVRDE** (kopiju slipa po broju potvrde ranije izvršene transakcije, koji ćete prethodno uneti)

NAPOMENA: Kopiju slip-a o izvršenim transakcijama moguće je odštampati samo u toku jednog radnog dana, pre iniciranja **KRAJA DANA**.

Pregled

Pritiskom na funkcionalni taster **D** u glavnom meniju terminala inicira se opcija **PREGLED** (Slika 10). Iniciranjem pomenute opcije, na ekranu POS terminala će se prikazati lista izvršenih transakcija. Kroz listu izvršenih transakcija se možete kretati pomoću navigacionih tastera ↑ i ↓, i ukoliko želite možete odštampati kopiju određene transakcije, ili je pak stornirati.

KOPIJU slip-a izabrane transakcije možete dobiti odabirom opcije **RP**, tj. pritiskom na taster – (A) (donji levi ugao ekrana), a **STORNO** izabrane transakcije možete uraditi odabirom opcije **VD**, tj. pritiskom na taster – (D) (donji desni ugao ekrana).



Slika 10: Izgled ekrana u podmeniju pregled sa podacima o transakciji

Uputstvo za rad prodajnog mesta

Kraj dana

Pritiskom na funkcionalni taster **C** u glavnom meniju terminala, inicira se opcija **KRAJ DANA**. Iniciranjem ove opcije, terminal će odštampati sumu svih izvršenih transakcija u toku jednog radnog dana, tj. u periodu od prethodno urađenog kraja dana do tog trenutka.

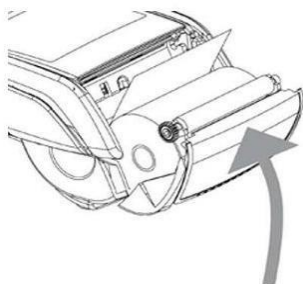
NAPOMENA: Preporučljivo je raditi **KRAJ DANA** na kraju svakog radnog dana (ukoliko je bilo transakcija u tom periodu).

1.3 Zamena papirne rolne na POS terminalu

Zamena papirne rolne predstavlja vrlo jednostavan proces.

Kada je vaša papirna rolna pri kraju, na papiru će se pojaviti crvena linija, koja ukazuje na to da će papira uskoro nestati. Otvorite poklopac, kao što je prikazano **Slika 11.**, izvadite staru papirnu rolnu, zatin postavite novu tako da njen početak gleda ka vama i zatvorite poklopac.

NAPOMENA: Ne provlačite rolnu kroz valjak, samo je ubacite, izvucite komadic papira i zatvorite poklopac.



Slika 11. Zamena papirne rolne



Uputstvo za rad prodajnog mesta

2. UPUTSTVO ZA SPREČAVANJE ZLOUPOTREBE NA POS-U

2.1 Sigurnosni elementi platnih kartica

Svaka platna kartica ima sigurnosne elemente koji su propisani od strane kartične asocijacije i razlikuju se kod različitih tipova kartica. Molimo Vas da pre svake transakcije obratite pažnju i izvršite proveru svih zaštitnih elemenata koje poseduje svaka platna kartica.

Sigurnosne karakteristike i elementi platnih kartica slikovito su prikazani u delu 3. ovog Uputstva.

U slučaju da bilo koji od navedenih osnovnih elemenata nedostaje ili sumnjate da je kartica na drugi način modifikovana ili falsifikovana, NE ZAKLJUČUJTE transakciju.

2.2 Prevencija zloupotrebe

Na moguću zloupotrebu platne kartice, osim nedostajućih ili modifikovanih sigurnosnih elemenata može ukazati i sumnjivo ponašanje kupca. U nastavku su date instrukcije kako prepoznati sumnjivo ponašanje i okolnosti.

neobično ponašanje kupca

- u velikoj je žurbi,
- kupuje više istih predmeta,
- kupuje skupe predmete, odeću/obuću kupuje bez probanja i bez pitanja za cenu,
- kupuje pred neposredno zatvaranje/kraj radnog vremena,
- obavlja kupovinu pa se nakon kratkog vremena vraća i ponavlja kupovinu,
- ometa Vas i/ili požuruje pri autorizaciji



1921

Uputstvo za rad prodajnog mesta

- kupac se raspituje o eventualnom postojanju i/ili visini limita Vašeg prodajnog mesta
- kupac želi da se račun podeli na nekoliko računa da izbegne autorizaciju iznosa
- kupac želi preuzeti robu naručenu telefonom, poštom ili elektronski ali ne želi predočiti karticu
- kupac potpisuje potvrdu o izvršenoj kupovini upoređujući potpis na kartici

najčešće nepravilnosti na kartici

- broj kartice na prednjoj strani kartice nije istovetan broju utisnutom na njenoj poleđini
- broj kartice odštampan na računu nije istovetan broju kartice utisnutom na prednjoj strani
- mesto na kartici za potpis korisnika je oštećeno ili promenjeno
- potpis korisnika na računu nije istovetan potpisu na kartici
- potpis korisnika je izbrisan ili nečitak

NAPOMENA - Nemojte zaključivati transakciju:



1921

Uputstvo za rad prodajnog mesta

Ukoliko ste uočili neku nepravilnost u izgledu kartice ili ponašanju klijenta, na zaključite transakciju a klijentu možete dati objašnjenje da iz tehničkih razloga niste u mogućnosti da obavite transakciju i na taj način ljubazno odbiti izvršenje.

Karticu nemojte vraćati korisniku pre nego što proverite zaštitne elemente i/ili dobijete autorizaciju.

U nastavku detalji za svaki tip kartice.

3. ELEMENTI I SIGURNOSNE KARAKTERISTIKE PLATNIH KARTICA

Visa i Visa Electron
Maestro i MasterCard
DinaCard
POST kartica

3.1 Osnovni elementi i sigurnosne karakteristike Visa embosiranih kartica





Uputstvo za rad prodajnog mesta

Pažnja: Sledeći uslovi važe za embosirane (reljefne) Visa. Molimo Vas pogledajte Electron karakteristike za Electron kartice.

1. **Visa znak** - Uvek na prednjem delu kartice, sa desne strane, iznad ili ispod holograma.
2. **Hologram (golubica)** – Može da se nalazi na prednjem delu kartice ili na poledini. Kada se kartica okreće oko svoje uzdužne ose, primećuje se da golubica maše krilima.
3. **Pre-printed BIN** –Ukoliko su na prednjoj strani kartice odštampane prve četiri cifre broja kartice, moraju se podudarati sa prve četiri cifre embosiranog broja kartice koji počinje sa '4'.
4. **Embosiran broj kartice** - Sadrži 16 cifara, sve cifre su iste veličine i oblika.
5. **Ime i prezime Korisnika** – Sva slova su iste veličine i oblika.
6. **Datum** - Datum **VALID FROM (VAŽI OD)** je datum od koga kartica može da se koristi (**od prvog dana u mesecu**) odnosno, datum **GOOD THRU** ili **EXPIRES END (VAZI DO)** je datum do koga kartica može da se koristi (**do poslednjeg dana u mesecu**). Prvo se navodi mesec, pa godina (Npr. 06 mesec, a 11 godina). Na nekim karticama može postojati samo datum do koga važi kartica. Obratite pažnju da li je kartica važeća i upozorite korisnika ako to nije slučaj. Korisnik možda kod sebe ima drugu, važeću karticu.
7. **Panel za potpis** - **Obavezno pogledajte panel za potpis sa zadnje strane kartice**. Ukoliko je panel na bilo koji način bio fizički oštećen (greban ili brisan), na tom mestu će se pojaviti reč **VOID**. Na panelu obavezno mora stajati potpis korisnika. Ukoliko je **kartica nepotpisana**, zahtevati od korisnika da je potpiše pred vama i obavezno utvrditi identitet korisnika!
8. **CVV2** – jedinstven trocifreni broj koji se nalazi na pisti za potpis iza broja kartice (ceo broj ili poslednje 4 cifre).

Uputstvo za rad prodajnog mesta

9. Šifra proizvođača plastike – svaki proizvođač ima jedinstveni broj koji se nalazi na poledini kartice.

10. Chip – sve veći broj kartica ima i chip, koji se uvek nalazi na prednjoj strani kartice sa leve strane. Kartica sa chip-om se mora staviti u prorez za čitanje chip-a, gde ostaje sve vreme obavljanja transakcije.

Pažnja: Sledeći uslovi važe za Electron (ravne) Visa kartice.

3.1.1 Osnovni elementi i sigurnosne karakteristike Visa Electron kartica





Uputstvo za rad prodajnog mesta

11. Visa Electron znak - Visa Electron znak se uvek pojavljuje na prednoj strani kartice, sa desne strane, na gornjoj ili donjoj polovini kartice.

12. Broj kartice - Kao i kod drugih Visa kartica, ovaj broj je odštampan na prednoj strani kartice. Na Visa Electron karticama može biti odštampan pun broj kartice ili samo poslednje 4 cifre.

Poslednje četiri cifre broja kartice moraju se podudarati sa ciframa koje se pojavljuju na odštampanom slipu.

13. Electronic Use Only – odštampano je na prednjoj strani kartice ili na poledini, uglavnom na engleskom jeziku.

14. Panel za potpis – Nalazi se na zadnjoj strani kartice. U okviru mesta za potpis mogu biti odštampana poslednje četiri cifre broja kartice i Sigurnosni broj (CVV2).

Ukoliko je panel na bilo koji način bio fizički oštećen (greban ili brisan), na tom mestu ce se pojaviti rec **VOID**. Na panelu obavezno mora stajati potpis korisnika. Ukoliko je **kartica nepotpisana**, zahtevati od korisnika da je potpiše pred vama i obavezno utvrditi identitet korisnika!

3.2 Osnovni elementi i sigurnosne karakteristike MasterCard kartica



1. Embosirano slovo **MC** - nije više obavezno od Juna 2010.godine

2. **MasterCard logo** - može biti postavljen iznad ili ispod holograma



Uputstvo za rad prodajnog mesta

3. Panel za potpis - Ovaj panel nalazi se na zadnoj strani kartice i ima reč **MasterCard** koja je višestruko ispisana i to neizmenično u tri boje žuta, plava i crvena i to pod uglom od 45 stepeni.

4. Prve četiri cifre - Četiri cifre odštampane na kartici ispod broja kartice, moraju se podudarati sa prve četiri cifre embosiranog broja kartice i broja kartice na odštampanom isečku sa POS terminala. MasterCard kartice počinju cifrom 5.

5. Ime i prezime Korisnika – sva slova su iste veličine i oblika.

6. ČIP - Kartica sa čipom se mora staviti u prorez za čitanje čipa, gde ostaje sve vreme obavljanja transakcije. Čip transakciju verifikujete ukucavanjem PIN-a ili potpisom stranke na slipu.

7. Na panelu za potpis obavezno mora stajati potpis korisnika. Ukoliko je **kartica nepotpisana**, zahtevati od korisnika da je potpiše pred vama i obavezno utvrditi identitet korisnika! **Poslednja četiri broja kartice** moraju biti odštampana na poleđini u okviru mesta za potpis.

8. Sigurnosni broj (CVC2) - Ovaj trocifreni broj se nalazi na poleđini kartice, u okviru mesta za potpis ili pored njega.

3.2.1 Osnovni elementi i sigurnosne karakteristike Maestro Card kartica

Uputstvo za rad prodajnog mesta



1. **Broj kartice** - broj je odštampan na prednoj strani kartice i počinje sa cifrom 6. Na Maestro karticama može biti odštampan pun broj kartice ili samo poslednje 4 cifre. Poslednje četiri cifre broja kartice moraju se podudarati sa ciframa koje se pojavljuju na odštampanom slipu.
2. **Maestro logo** – nalazi se na prednoj strani kartice u gornjem ili donjem desnom uglu;
3. **Datum** - Datum **VALID THRU (VAZI DO)** je datum do koga kartica može da se koristi (**do poslednjeg dana u mesecu**). Obratite pažnju da li je kartica važeća i upozorite korisnika ako to nije slučaj. Korisnik možda kod sebe ima drugu, važeću karticu.
4. **Ime i prezime Korisnika** – sva slova su iste veličine i oblika.
5. **Logo Banke Izdavaoca** – nalazi se na prednoj strani kartice
6. **ČIP** - Kartica sa čipom se mora staviti u prorez za čitanje čipa, gde se ostaje sve vreme obavljanja transakcije. Čip transakciju verifikujete ukucavanjem PIN-a ili potpisom stranke na slipu.



Uputstvo za rad prodajnog mesta

7. **Magnetna traka** – Ovaj panel nalazi se na zadnoj strani kartice.
8. **Panel za potpis** – nalazi se na zadnjoj strani kartice. Ukoliko je panel na bilo koji način bio fizički oštećen (greban ili brisan), na tom mestu će se pojaviti reč **VOID, što karticu čini nevažećom**. Na panelu obavezno mora stajati potpis korisnika. Ukoliko je **kartica nepotpisana**, zahtevati od korisnika da je potpiše pred vama i obavezno utvrditi identitet korisnika!
U okviru mesta za potpis mogu biti odštampana **Poslednja četiri broja kartice** i **Sigurnosni broj (CVC2)**.

3.3 DinaCard



Na prednjoj strani DinaCard kartice nalaze se:



Uputstvo za rad prodajnog mesta

1. DinaCard logotip (u gornjem ili donjem desnom uglu),
2. Naziv i logotip banke izdavaoca kartice,
3. Hologram "Beli Andjeo" ili "Kraljica Natalija",
4. BROJ KARTICE koji se sastoji od 16 cifara,
5. U zoni za identifikaciju korisnika nalaze se:
 - ime i prezime korisnika kartice;
 - rok važnosti kartice i specijalni znak «ДК» (samo na kartici sa reljefnom štampom) i ispod toga (ali ne obavezno) broj tekućeg ili drugog računa za koji je vezana kartica.

Na poleđini DinaCard kartice nalaze se:

1. Magnetna traka,
2. Ispod magnetne trake dolazi traka za potpis korisnika - svaka kartica MORA biti potpisana.

Traka za potpis je bele boje, prekrivena dizajnom reči "DinaCard" plave boje. Na desnoj strani trake za potpis nalazi se sedmocifreni broj - KVK (kod za validaciju kartice).

3. Ispod trake za potpis nalazi se štampani tekst koji definiše sama banka izdavalac.



Uputstvo za rad prodajnog mesta

3.4 POST CARD kartica co-brand sa DinaCard

Fizički izgled PostCard DinaCard kartice razlikuje se od izgleda standardne DinaCard kartice, ali PostCard kartica ima iste funkcije kao i sve ostale DinaCard kartice.



Na prednjoj strani PostCard DinaCard kartice nalaze se:

1. Zona za identifikaciju:
 - Ime i prezime



1921

Uputstvo za rad prodajnog mesta

- Broj tekućeg računa
2. BROJ KARTICE koji se sastoji od 16 cifara
 3. U predštampi se nanosi naznaka "POST CARD čekovna kartica" (Vrstu i veličinu fonta bira Banka Poštanska štedionica a.d.)
 4. Logotip Poštanske štedionice (u gornjem levom uglu);
 5. Hologram Banke Poštanske štedionice a.d.

Na poleđini PostCard DinaCard kartice nalaze se:

1. Magnetna traka;
2. Ispod magnetne trake dolazi traka za potpis korisnika - svaka kartica MORA biti potpisana. Traka za potpis je bele boje, prekrivena logotipom Poštanske štedionice žute boje;
3. Ispod trake za potpis nalazi se štampani tekst Poštanske štedionice;
4. Logotip Poštanske štedionice u donjem levom uglu;
5. Logotip DinaCard u donjem desnom uglu.



Uputstvo za rad prodajnog mesta

Važni telefoni:

Tehnička podrška – **Payten doo** telefon 011-3132-235

Odeljenje za poslove akceptantske mreže Banka Poštanska Štedionica AD:

011-3024-456 email: pos_terminali@posted.co.rs

Odeljenje za rešavanje reklamacija i prevencija zloupotreba Banka Poštanska Štedionica AD:

011-3024-663 email: reklamacije@posted.co.rs

Call centar i autorizacija Banka Poštanska Štedionica: 011-2020-292



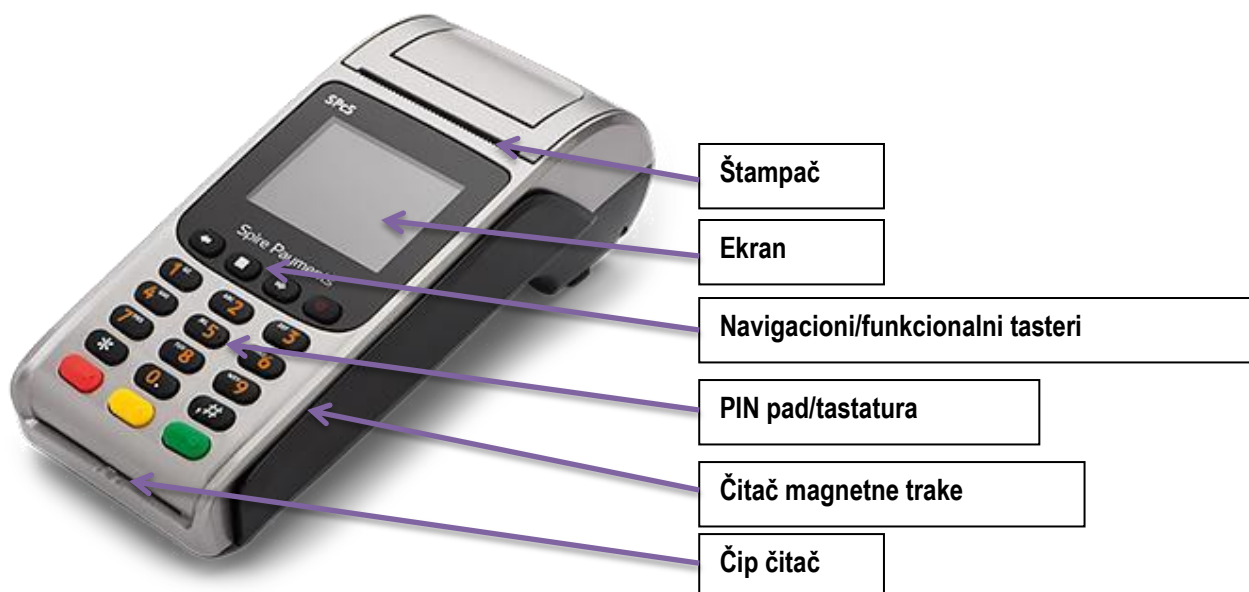
UPUTSTVO O PRIHVATANJU PLATNIH KARTICA NA POS TERMINALIMA

Komercijalna banka AD Beograd
Tehničko uputstvo za korišćenje SPIRE POS terminala
Profil 1
Contactless

Telefon tehničke podrške: 011/313-22-35

UVOD

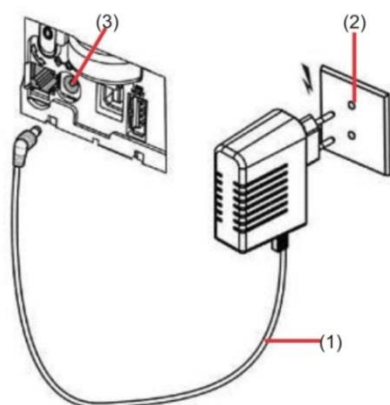
OPIS POS TERMINALA – PREDNJA STRANA



- Štampač - koristi se za štampanje slip-a nakon izvršene transakcije.
- Ekran - koristi se za prikaz korisničkog menija i poruka, koje navode korisnika kroz proces transakcije.
- Navigacioni/funkcionalni tasteri - koriste se za kretanje kroz meni prikazan na ekranu i odabir opcija u prikazanom meniju.
- PIN pad (brojčana tastatura) - koristi se za unos novčane sume i PIN-a, prilikom obavljanja transakcije.
- Čitač magnetne trake - koristi se za čitanje podataka sa magnetne trake platne kartice.
- Čip čitač - koristi se za čitanje podataka sa čipa platne kartice (ukoliko kartica poseduje čip, kao sastavni deo).

PRIPREMA ZA RAD SPIRE TERMINALA

Napajanje terminala (uključivanje u struju)

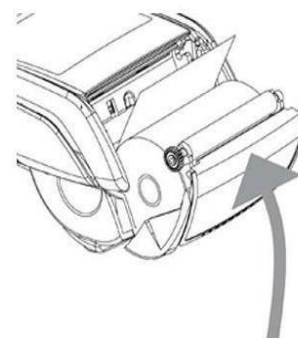


Nakon uklanjanja poklopca na poledino terminala, uključite strujni adapter (1) u izvor napajanja električnom energijom (2), a drugi kraj uključite u označeni strujni konektor na terminalu (3 - Power).

Nakon spajanja izvora električne energije (2), sa izvorom napajanja terminala (3), potrebno je pritisnuti taster POWER i držati ga 5 sekundi, na ekranu će se pojaviti svetlo i ubrzo zatim radna aplikacija. To je znak da je vaš terminal spreman za rad i obavljanje transakcija.

Zamena papirne rolne:

Vaš terminal je snabdeven jednom papirnom rolnom. Kada je vaša papirna rolna pri kraju, na papiru će se pojaviti crvena linija, koja ukazuje na to da će papir uskoro nestati. Otvorite poklopac, kao što je prikazano na slici, okrenite rolnu, tako da njen početak gleda ka vama, zamenite i zatvorite poklopac.

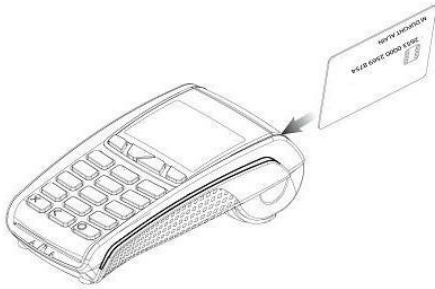


NAPOMENA: Ne provlačite rolnu kroz valjak, samo je ubacite, izvucite komadić papira i zatvorite poklopac.
Rolne papira se trebaju pozivanjem telefona Tehničke podrške 011/313-22-35.

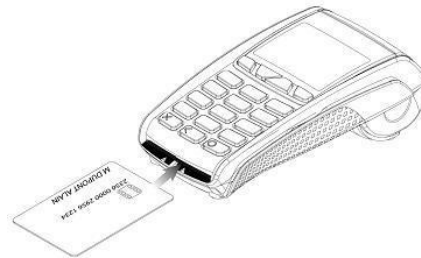
INICIRANJE TRANSAKCIJE

PRODAJA

Prilikom iniciranja prodaje, neophodno je u zavisnosti od tipa kartice, provući karticu kroz magnetni čitač sa desne strane terminala (kao što je prikazano na slici), ili ubaciti karticu u čitač čipa (ukoliko kartica poseduje na sebi čip).



Primer provlačenja kartice sa magnetnom trakom kroz POS terminal.

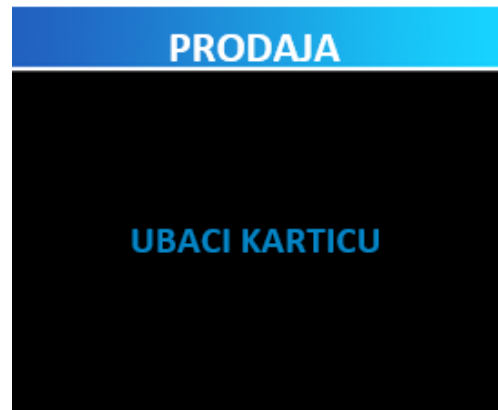


Primer ubacivanja čip kartice u POS terminal.

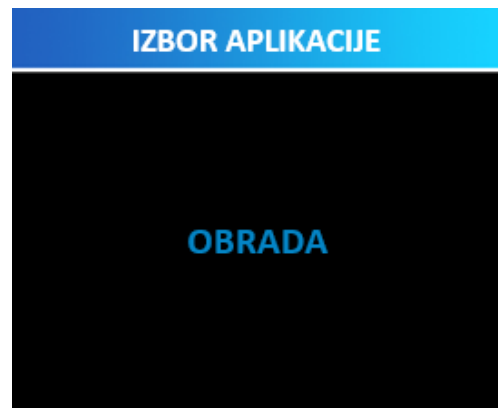
Ukoliko obavljamo transakciju karticom koja na sebi poseduje magnetni zapis (traku), karticu treba provući tako da magnetni zapis bude okrenut ka ekranu i na dole.

Ako se kartica, koja na sebi poseduje čip, provuče kroz čitač magnetne trake na terminalu, na ekranu će se pojaviti sledeća poruka.

Povratna poruka, ukoliko se čip kartica provuče kroz čitač magnetne trake



Nakon što se čip kartica ubaci u čitač, tako da čip bude okrenut ka gore i ka terminalu, na ekranu će se pojaviti poruka:



Izgled ekrana pri ubacivanju čip kartice u čitač

Sledeći korak je unos iznosa sume za plaćanje. Nakon provere unetog iznosa, transakciju možemo potvrditi pritiskom na funkcionalni ZELENI taster **ENTER**. Uneti iznos možemo poništiti pritiskom na CRVENI taster **CANCEL**. Ukoliko smo uneli pogrešan iznos i želimo da ga obrišemo i unesemo novi, to možemo uraditi pritiskom na ŽUTI taster **CLEAR**, nakon čega će se vrednost na ekranu vratiti na početnu vrednost od 0.00RSD.

Izgled ekrana nakon uspešno očitane kartice



Iznos se unosi u formatu ceo broj plus dva decimalna mesta (npr. 350,00), tako da ta dva decimalna mesta označavaju pare. (Primer: Ukoliko želimo da obavimo transakciju od 350 dinara, ukucaćemo 35000, a na ekranu ćemo dobiti iznos od 350,00 RSD).

Za neke tipove kartica je neophodno autorizovati korisnika kartice unosom PIN koda. Ukoliko se pokrene transakcija sa takvom karticom, na terminalu će biti prikazana forma za unos PIN koda. U tom trenutku je potrebno omogućiti korisniku kartice pristup terminalu. Nakon unosa PIN koda pritisnuti ZELENI taster.

Izgled ekrana u podmeniju za unos PIN koda



Nakon unosa PIN koda transakcija se obrađuje, a na ekranu terminala će se pojaviti sledeća poruka:

Izgled ekrana pri obradi transakcije



Terminal će pokušati da uspostavi vezu sa autorizacionim centrom i ukoliko je transakcija uspešno izvršena, na ekranu će biti prikazana poruka, a zatim će biti odštampana dva slip-a sa odobrenim iznosom transakcije. Jedna kopija slip-a je namenjena akceptantu, a druga korisniku kartice. Slip koji ostaje akceptantu mora biti potpisan od strane korisnika kartice (potpis na slip-u uporediti sa potpisom koji se nalazi na poledini kartice), osim ukoliko je transakcija autorizovana PIN kodom. Ovaj primerak slip-a (računa) zadržava akceptant, uz obavezu čuvanja 3 godine.

Za štampu drugog primerka slip-a, pritisnite ZELENI taster. Isti uručujete korisniku kartice. Ukoliko ne pritisnete ZELENI taster, POS terminal nakon 5 sekundi sam štampa drugi primerak slip-a.

NAPOMENA: Prilikom obavljanja transakcija sa nekim čip karticama, terminal će od vas zahtevati da unesete poslednje četiri cifre kartice, dok za tip kartice **DinaCard**, terminal od vas neće zahtevati autorizaciju te vrste.

RAD SA BESKONTAKTNIM KARTICAMA

Beskontaktne kartice omogućavaju vršenje transakcija bez „provlačenja“, odnosno „ubacivanja“ kartice u POS terminal.

Za realizaciju transakcija sa njima – kao što samo ime kaže – nije neophodan kontakt, već je dovoljno karticu prineti delu POS terminala. Sve beskontaktne kartice na sebi imaju oznaku ove karakteristike, koja je najčešće predstavljena kroz sledeći simbol:



Nakon unosa vrednosti transakcije (tačnog iznosa sa decimalnim vrednostima) i njegove potvrde pritiskom ZELENOG tastera - na ekranu POS terminala će se pojaviti poruka: PRINESI, PROVUCI / UBACI KARTICU.

Po dobijanju ove poruke, **čitaču** (delu POS terminala) je **potrebno prineti beskontaktnu karticu**. POS kratkim zvučnim signalom potvrđuje uspešno očitavanje podataka sa kartice i otpočinje realizaciju transakcije.

Postoje dva načina realizacije transakcija izvršenih beskontaktnim karticama:

- 1) **Automatska realizacija** – prilikom vršenja transakcija sa manjim novčanim iznosima – gde se transakcija verifikuje automatski, tj. gde nije obavezan unos PIN-a. U ovom trenutku novčani limit za koji nije neophodna verifikacija iznosi rsd 1.500,00 – za beskontaktne kartice izdate od strane većine domaćih banaka – uz napomenu da je ovaj iznos podložan promeni).
- 2) **Verifikacija unosom PIN-a** - Ukoliko je iznos transakcije veći od npr. rsd 1.500,00 transakciju je neophodno verifikovati unosom PIN koda.

Potpis na slipu za transakcije izvršene beskontaktnim karticama nije obavezan.

U zavisnosti od pravila banke izdavaoca kartice, preko određenog iznosa (npr 2.000 rsd) transakcije je moguće napraviti samo na klasičan način, provlačenjem ili ubacivanjem kartice u čitač. U tom slučaju važe pravila za standardne kartice (obavezan je unos PINa ili je obavezan potpis na slipu).

U svakom slučaju, prilikom ovog koraka treba slediti instrukcije koje daje POS terminal i pridržavati se procedure koja važi za konkretan slučaj.

Nakon realizacije transakcije, POS terminal će na uobičajen način odštampati dva primerka SLIP-a, od kojih jedan ostaje akceptantu, dok se drugi uručuje korisniku kartice.

Uvek sledite uputstva sa ekrana i poštujujte uputstva o radu, jer ste jedino tako zaštićeni od moguće štete i/ili gubitka. U protivnom, rizik za neispravno sprovedenu transakciju snosite sami.

GLAVNI MENI

Kada je terminal uključen, na ekranu se pojavljuje glavni meni sa pet opcija. Pritiskom na neki od funkcionalnih tastera ispod ekrana (strelica na levo/desno) moguće je kretati se kroz prikazane opcije na ekranu, koje odabirate pomoću ZELENOG tastera.

Izgled glavnog menija nakon startovanja terminala



STORNO

Opcija **STORNO** se koristi za storniranje već urađenih transakcija plaćanja, tj. za povratak novčanih sredstava na račun klijenta. Stornirana transakcija neće imati udela u ukupnom platnom prometu terminala, ali će se na slip-u za kraj dana prikazati sve stornirane transakcije u određenom periodu, zbog lične evidencije ili eventualnih nepredviđenih okolnosti.

Pritiskom na funkcionalni taster (strelica na levo/desno) možete odabrati opciju **STORNO** iz glavnog menija, nakon čega će se pojaviti sledeći ekran:



Prilikom storniranja određene transakcije, moguće je odabrati jednu od dve opcije, i to pritiskom na taster 0 na PIN pad-u (tastaturi) terminala.

- **0 - POSLEDNJA** (biće stornirana poslednja izvršena transakcija na terminalu);
- **1 - PO BROJU POTVRDE** (biće stornirana transakcija na osnovu njenog broja potvrde, koji se nalazi na slip-u).

Opcija **POSLEDNJA** se koristi za storniranje poslednje izvršene transakcije, ukoliko nakon transakcije koju želite da stornirate, nije bilo drugih, uspešno izvršenih transakcija.

Odabirom opcije **PO BR. POTVRDE**, na ekranu će se pojaviti sledeći podmeni:



Nakon unete vrednosti (broja potvrde), potvrdite ZELENIIM tasterom. Transakcija se dalje obrađuje, nakon čega će biti odštampana dva slip-a, kao potvrda uspešno ili bezuspešno stornirane transakcije. Jedna kopija slip-a je namenjena akceptantu (uz obavezu čuvanja 3 godine), a druga korisniku kartice.

NAPOMENA: Opciju **STORNO** nije moguće uraditi nakon urađenog **KRAJA DANA**.

KOPIJA

Opcija **KOPIJA** se koristi ukoliko postoji potreba za štampanjem kopije slip-a već izvršene transakcije. Ukoliko u glavnom meniju pritisnete taster strelica levo/desno i izaberete opciju KOPIJA na ekranu terminala će se pojaviti sledeći podmeni:



Odabirom opcije pod rednim brojem 0, tj. pritiskom na taster 0 na PIN pad-u (tastaturi) terminala, terminal će odštampati sledeće:

- **0 - POSLEDNJA** (kopiju slipa poslednje izvršene transakcije ili urađenog kraja dana);

odnosno:

- **1 - PO BROJU POTVRDE** (kopiju slipa po broju potvrde ranije izvršene transakcije, koji ćete prethodno uneti)

Izgled ekrana u podmeniju za štampanje kopije slipa izvršene transakcije i/ili kraja dana

NAPOMENA: Kopiju slip-a o izvršenim transakcijama moguće je odštampati samo u toku jednog radnog dana, pre iniciranja **KRAJA DANA**.



KRAJ DANA

Pritiskom na funkcionalni taster strelica levo/desno u glavnom meniju terminala mozete inicirati opciju **KRAJ DANA**. Iniciranjem ove opcije, terminal će odštampati sumu svih izvršenih transakcija u toku jednog radnog dana, tj. u periodu od prethodno urađenog kraja dana do tog trenutka.

NAPOMENA: Preporučljivo je raditi **KRAJ DANA** na kraju svakog radnog dana (ukoliko je bilo transakcija u tom periodu).

VRSTE KARTICA I NJIHOVI OSNOVNI ELEMENTI

BITNI ELEMENTI VISA KARTICE – GRAFIČKI PRIKAZ

Visa classic: Prednja strana



Zadnja strana




Visa electron: Prednja strana



Zadnja strana



	EMBOSIRANA VISA KARTICA	VISA ELECTRON KARTICA
Oznaka		
Panel za potpis na pozadini kartice	<p>Sitno odštampana reč "Visa" pod uglom 45° plavim slovima ili naizmenično plavim i zlatnim slovima.</p>	<p>Sitno odštampani naziv "Visa Electron" pod uglom 45° plavim slovima ili naizmenično plavim, zlatnim i crvenim slovima.</p>

Hologram		Na kartici se nalazi pravi hologram, a ne odštampana folija – obavezno vizuelno proveriti.	Nije obavezno prisustvo holograma
UV zaštita	Pod UV lampom slika golubice postaje vidljiva (velika)		Nije obavezna UV golubica
BIN – oznaka banke	Obavezno – ova četiri broja moraju biti identična sa prva četiri broja kartice - na samoj kartici i na potvrđi.		
PAN – broj kartice	13, 16, 19 embosiranih brojeva. Prva četiri broja kartice i četiri odštampana broja ispod njih moraju biti identični.		Na kartici mora da se nađe najmanje BIN i poslednje 4 cifre broja kartice – oba broja moraju da se slažu sa onima na potvrđi.
Rok važnosti	Obavezan na svakoj kartici, odštampan iznad imena u formatu MM/GG. Kartica mora da bude važeća u momentu korišćenja. Važnost je do poslednjeg dana meseca naznačenog na kartici.		
Visa "V"	Obavezan – embosiran, lociran je desno od roka važnosti		Obavezan – lociran je desno od roka važnosti
Potpis	Obavezan – nepotpisana kartica nije važeća, obavezno proveriti potpis na potvrđi sa onim na kartici		
Identifikacija	Poželjno (preporučljivo ukoliko postoji potreba) je izvršiti identifikaciju – lice koje ne dokaže da je korisnik kartice ne može istu da koristi		

Posebne napomene :

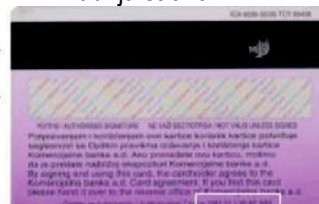
- Hologram je trodimenzionalan, sa likom golubice i treba da reflektuje svetlost (menja se prilikom pomeranja kartice).
Većina falsifikovanih kartica sadrži jednodimenzionalno štampane slike na tanko nalepljenoj foliji
- Visa znak mora da se nalazi u donjem ili gornjem desnom uglu kartice.
- Trocifreni CVV2 broj otisnut je na poleđini kartice, na beloj površini sa desne strane potpisne trake, ili na samoj potpisnoj traci, sa celim, ili skraćenim prikazom broja kartice. Svi brojevi na traci za potpis su odštampani italic fontom i nagnuti su na levu stranu.
- Potpisna traka se nalazi na poleđini kartice ispod magnetne trake. Reč VISA se pojavljuje i ponavlja kada se potpisna traka stavlja ispod ultraljubičastog svetla.
- Obratite pažnju na znakove falsifikovanja kao što su grebanje, bela traka, belilo preko potpisne trake ili bilo kakve ispravke preko embosiranih odnosno odštampanih podataka.
Reč VOID napisana u nizu se pokazuje ako je traka za potpis brisana ili kompromitovana.
Na poleđine kartice se takođe nalazi adresa, broj telefona banke izdavaoca i odštampani tekst koji definiše banka.

BITNI ELEMENTI MASTERCARD/MAESTRO KARTICE

Master Card: Prednja strana



Zadnja strana



Maestro kartica: Prednja strana



Zadnja strana



	EMBOSIRANA MASTERCARD KARTICA	ELECTRON MAESTRO KARTICA
Oznaka		
Panel za potpis na pozadini kartice	Deo na zadnjoj strani kartice ispod magnetne piste.	Deo na zadnjoj strani kartice ispod magnetne piste.
Hologram	Hologram sa prikazom globusa – u pozadini se nalazi znak MC, odnosno Master Card.	Nije obavezno prisustvo holograma.
UV zaštita	Postoji UV zaštita.	Nije obavezan UV globus.
BIN – oznaka banke	Obavezno – ova četiri broja moraju biti identična sa prva četiri broja kartice - na samoj kartici i na potvrdi.	
PAN – broj kartice	Broj kartice počinje sa cifrom 5 ili 6 i ima 16 cifara (ređi slučaj 19 cifara). Brojevi su raspoređeni u grupama po četiri cifre, a poslednje četiri cifre se završavaju na hologramu. Prva četiri broja kartice i četiri odštampana broja ispod njih moraju biti identični.	Na kartici mora da se nalazi najmanje BIN i poslednje 4 cifre broja kartice – oba broja moraju da se slažu sa onima na potvrdi.
Rok važnosti	Obavezan na svakoj kartici, odštampan iznad imena u formatu MM/GG. Kartica mora da bude važeća u momentu korišćenja. Važnost je do poslednjeg dana meseca naznačenog na kartici.	
“MC”	Jedinstven embosirani znak „MC“ (spojena slova M i C) kod MasterCard kartica, koji se nalazi desno od roka važenja kartice, nije više obavezan, ali su u praksi još uvek prisutne kartice sa ovim znakom.	
Potpis	Obavezan – nepotpisana kartica nije važeća, obavezno proveriti potpis na potvrdi sa onim na kartici.	
Identifikacija	Poželjno (preporučljivo ukoliko postoji potreba) je izvršiti identifikaciju – lice koje ne dokaže da je korisnik kartice ne može istu da koristi.	

Posebne napomene :

1. Svaka kartica sa oznakom MasterCard mora sadržati trodimenzionalni hologram. Ako je hologram jednodimenzionalan ili liči na nalepnicu pređite noktom preko njega. Originalan hologram nije moguće odlepiti sa kartice. Ukoliko se ivica odlepljuje pod noktom kao nalepnica hologram je lažan.
2. Proverite da li postoji pista za potpis, da li je menjana i da li se odlepljuje. Originalna pista za potpis je deo kartice i ne može se odlepiti. Proverite da li je potpis na pisti menjan ili brisan. Svaki pokušaj brisanja potpisa prouzrokuje oštećenje piste za potpis i dovodi do pojave reči "VOID".
3. Brojevi na poledini kartice moraju biti odštampani kosim fontom nagnutim s desna na levo.

BITNI ELEMENTI DINA KARTICE



EMBOSIRANA DINA KARTICA	
Oznaka	
Panel za potpis na pozadini kartice	Deo na zadnjoj strani kartice ispod magnetne piste. Traka za potpis korisnika (bele boje sa blede - plavo ukoso odštampanim dizajnom reči DinaCard), na čijem se gornjem desnom uglu nalazi sedmocifreni broj (KVK- kod za validaciju kartice).
Hologram	Hologram kraljica Natalija i DinaCard logotip.
UV zaštita	Postoji UV oznaka.
BIN – oznaka banke	Obavezno – prvih 6 cifara na kartici.
PAN – broj kartice	Broj kartice uvek počinje sa 9891 i ima 16 cifara na kartici. Šestocifreni broj, koji je odštampan ispod broja kartice, uvek je identičan kao i prvih šest cifara reljefnog broja kartice.
Rok važnosti	Obavezan na svakoj kartici, odštampan iznad imena u formatu MM/GG. Kartica mora da bude važeća u momentu korišćenja. Važnost je do poslednjeg dana meseca naznačenog na kartici.
Dina "DK"	Obavezan – Jedinstveni stilizovani „DK“ karakter je obavezan element samo za DINA kartice sa reljefnom štampom.
Potpis	Obavezan – nepotpisana kartica nije važeća, obavezno proveriti potpis na potvrdi sa onim na kartici.
Identifikacija	Poželjno (preporučljivo ukoliko postoji potreba) je izvršiti identifikaciju – lice koje ne dokaže da je korisnik kartice ne može istu da koristi.

BITNI ELEMENTI POST CARD KARTICE



DINA POST KARTICA	
Oznaka	
Panel za potpis na pozadini kartice	Deo na zadnjoj strani kartice ispod natpisa POTPIS.
UV zaštita	Postoji UV oznaka.
BIN – oznaka banke	Nije prikazan na kartici.
PAN – broj kartice	Broj kartice nije prikazan na kartici.
Potpis	Obavezan – nepotpisana kartica nije važeća, obavezno proveriti potpis na potvrdi sa onim na kartici.
Važnost kartice	Važi uz ličnu kartu.

POSTUPCI I OBAVEZE AKCEPTANTA

ČUVANJE POTVRDE - SLIPA

Potvrde o izvršenim transakcijama na prodajnom mestu treba čuvati 3 godine, odnosno u vremenskom roku koji je predviđen zakonom.

KONTROLA ISPRAVNOSTI KARTICE

Prilikom prihvatanja kartice za plaćanje, obavezno obratite pažnju i proverite:

- da li je kartici istekao rok važnosti
- da li je kartica potpisana od strane korisnika
- da li je potpis na kartici istovetan sa potpisom na SLIP-u (potvrdi), kao i da li je potpis prepravljn
- obavezno uporedite broj kartice sa brojem koji se pojavi na ekranu terminala nakon provlačenja kartica kroz čitač kartica
- uporedite broj kartice sa brojem koji se nalazi na SLIP-u (potvrdi)

Ako je istekao rok važnosti, kartica nije potpisana, ako je potpis ispravljen ili se ne slaže sa potpisom na potvrdi, ili na bilo koji način sumnjate u ispravnost kartice, zatražite odgovarajući lični dokument (ličnu kartu ili pasoš). Ukoliko korisnik ne pruži na uvid lična dokumenta ili podaci iz ličnih dokumenata nisu identični sa podacima sa kartice, akceptant je u obavezi da pozove:

CENTAR ZA AUTORIZACIJU KOMERCIJALNE BANKE: 011/3040-905

Naglašavamo da POS terminal ne može :

- proveriti da li su sigurnosni parametri kartice ispravni ili nedostaju,
- proveriti da li je potpis na kartici identičan sa potpisom na slipu,
- utvrditi sumnjivo ponašanje korisnika kartice.

Ljudski faktor u ovome ima ključnu ulogu.

Naglašavamo da VI možete sprečiti prevare sa karticama koje još nisu blokirane od strane Banke izdavaoca .

U slučaju da se pokaže da je kartica falsifikovana, Vaša radnja može biti odgovorna za to.

Najstrožije je zabranjeno deljenje iznosa transakcije:

1. Split sale – deoba iznosa jedne kupovine na više autorizacija (iznos na slipu mora odgovarati fiskalnom računu): Akceptant NE SME da radi Split sale, odnosno ukoliko je autorizacija na veliki iznos odbijena, da pokuša manjim autorizacijama da izvrši celokupnu transakciju. Za takve transakcije akceptant će biti sankcionisan i takvo ponašanje će se smatrati pokušajem zloupotrebe
2. Obavljanje više pojedinačnih transakcija za svaki artikal u kratkom vremenu. Uvek kompletirajte narudžbinu pa potom obavite transakciju. Izbegavajte dodatne narudžbine po obavljenoj transakciji.

REKLAMACIJA KUPCA

Ukoliko je na prodajnom mestu unet pogrešan iznos na POS terminalu, prodavac je u obavezi da izvrši storno pogrešne transakcije i unese ispravan iznos za autorizaciju. U slučaju da akceptant utvrdi da je pogrešno zadužio kupca tj. korisnika kartice, a storno te transakcije iz tehničkih razloga nije moguće izvršiti, akceptant o tome obaveštava CALL CENTAR TEHNIČKE PODRŠKE (tel. 011/313-22-35) i dobija dalja uputstva. Ukoliko kupac naknadno dođe na prodajno mesto i reklamira pogrešnu transakciju posle urađenog KRAJA DANA, akceptant ga upućuje na banku izdavaoca kartice koja će pokrenuti reklamacioni postupak.

Ukoliko Komercijalna Banka od druge banke primi reklamaciju za transakciju zaključenu u svojoj mreži POS terminala, Banka će uputiti zahtev akceptantu za dostavu SLIP-a i druge dokumentacije (fiskalni račun, izjava trgovca) koja se mora dostaviti u roku od 7 dana, od dana prijema zahteva.

Sve reklamacije koje se odnose na pravne ili materijalne nedostatke prodate robe/usluge na prodajnom mestu akceptanta, neće se smatrati reklamacijom i rešavaće se u direktnom odnosu između akceptanta i korisnika platne kartice, bez učešća Banke.

POSTUPANJE U SLUČAJU SUMNJE NA ZLOUPOTREBU PLATNIH KARTICA – KOD 10

Nakon obavezne provere, radi prevencije zloupotrebe platnih kartica na prodajnim mestima, ukoliko trgovac sumnja na zloupotrebu platne kartice, mora da sledi sledeću instrukciju na osnovu potpisanog Ugovora sa Bankom i traži dodatne informacije o korisniku, primenjujući postupak koji se zove KOD 10.

Kao primer takvih okolnosti navodimo:

1. mesto na kartici za potpis korisnika je oštećeno ili promenjeno
2. potpis korisnika je izbrisan ili nečitak
3. potpis korisnika na računu nije istovetan potpisu na kartici
4. broj kartice na prednjoj strani kartice nije istovetan broju utisnutom na njenoj poledini
5. broj kartice odštampan na računu nije istovetan broju kartice utisnutom na prednjoj strani
6. neobično ponašanje kupca (u velikoj je žurbi, kupuje više istovetnih predmeta, kupuje skupe predmete, odeću/obuću kupuje bez probanja i bez pitanja za cenu, kupuje pred kraj radnog vremena, obavlja kupovinu te se nakon kratkog vremena vraća i ponavlja kupovinu, ometa Vas i/ili požuruje pri autorizaciji)
7. kupac se raspituje o eventualnom postojanju i/ili visini limita Vašeg prodajnog mesta
8. kupac potpisuje potvrdu o izvršenoj kupovini upoređujući potpis na kartici
9. kupac želi preuzeti robu naručenu telefonom, poštom ili elektronski, ali ne želi predočiti karticu
10. kupac želi da se račun podeli na nekoliko računa da izbegne autorizaciju iznosa -

Postupak je sledeći:

- A. Trgovac uzima karticu i zove autorizacioni centar (011/3040-905) i obaveštava ih da je u pitanju transakcija sa KOD-om 10
- B. Trgovac odgovara kratko na pitanja sa DA, NE i NE ZNAM



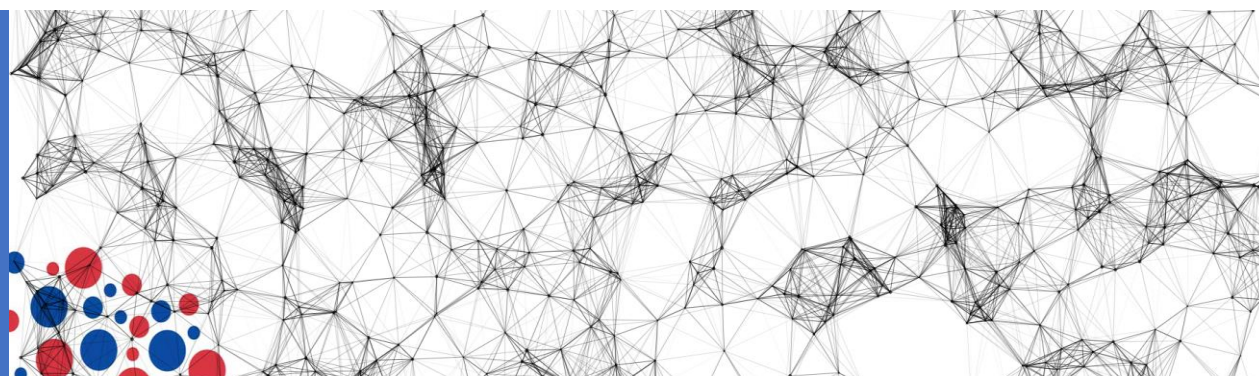
C. Autorizacioni centar postavlja sledeća pitanja:

- Da li želite da prijavite sumnjivu karticu?
- Da li je u pitanju strana kartica?
- Da li je u pitanju VISA kartica?
- Da li je u pitanju Mastercard?
- Da li kartica ima validan datum važnosti?
- Da li kartica poseduje sve potrebne elemente?
- Da li je korisnik muško?
- Da li je korisnik viši od 180 cm?
- Da li je korisnik smeđ, plav, crn itd?
- Da li je korisnik stariji/mlađi od 30 godina?
- Da li je korisnik nervozan?
- Da li se korisnik znoji?
- Da li su podaci sa lične karte ispravni?

Nakon ispitivanja Centar za autorizaciju će odlučiti da li će obavestiti MUP ili će dozvoliti nastavak transakcije. Ukoliko Centar za autorizaciju odluči da pozove MUP, obavestiće akceptanta da pokuša da zadrži korisnika ukoliko je to moguće, odnosno ne ugrožava njegovu ličnu bezbednost.

Za sve primedbe i sugestije, možete se obratiti Kontakt centru Banke, na telefone 0700 800 900 i 011/2018-600.

VAŠA KOMERCIJALNA BANKA



УПУТСТВО ЗА КОРИШЋЕЊЕ АПЛИКАЦИЈЕ

Наплата услуга код јавних органа платним картицама на ПОС терминалима

Садржај:

1. Покретање апликације	2
2. Групно плаћање	5
3. Извештаји	7
4. Додавање корисника.....	9
5. Ажурирање прималаца такси	9
6. Ажурирање услуга и такси	12



1. Покретање апликације

Покренути апликацију преко линка: <https://pos.ite.gov.rs> и појавиће се следећа слика.

Након уноса корисничког имена и лозинке појавиће се следећа маска коју треба попунити са подацима о уплатиоцу.



У следећој маски изабрати једну од услуга чекирањем.

Dostupne usluge

Izaberite primaoca :
Буџет Републике Србије

Prikaži 10 elemenata Pretraga:

<input type="checkbox"/> Izaberi	Naziv usluge	Šifra usluge
<input type="checkbox"/>	Закон о безбедности саобраћаја	Збс
<input type="checkbox"/>	Закон о радном времену	Зрв

Prikaz 1 do 2 od ukupno 2 elemenata Prethodna 1 Sledeća

[Prikaži takse](#)

Кликнути на опцију **Прикази таксе**

Приказаће се списак такси за изабрану услугу. У случају да је износ таксе фиксно одређен можете чекирати једну или више такси и ићи на опцију Израчунај накнаду, при чему се приказује маска Потврда наплате. У случају да је потребна измена износа таксе потребно је изабрати **само једну** таксу чекирањем.

Spisak taksi

Pretraga:

<input type="checkbox"/> Izaberi	Naziv takse	Iznos takse
<input type="checkbox"/>	Члан 332А.	5000.00
<input type="checkbox"/>	Члан 333.	2500.00
<input type="checkbox"/>	Члан 334.	1500.00

Zbir: 9000 RSD

Prikaz 1 do 3 od ukupno 3 elemenata Prethodna 1 Sledeća

[Izračunaj naknadu](#) [Prikaži uplatincu](#)

Кликнути на опцију **Прикази уплатницу**, отвара се следећа маска.



Uplatnica

Šifra usluge:

Svrha uplate:

Primalac usluge:

Račun za uplatu:

Model i poziv na broj:

Iznos:

Након уноса или измене износа таксе иде се на опцију **Сачувај измене**.

Након што сте сачували измене потребно је кликнути на опцију **Израчунај накнаду** (слика на претходној страни). Затим се појављује следећа маска.

Potvrda naplate: ✕

Cena usluge:

Cena naknade:

Ukupan iznos:

Избором опције **Одустани** одустајете од наплате.

Избором опције **Наплати** на ПОС терминалу ће се појавити износ за наплату. Потребно је прислонити, провући или убацити картицу.



2. Групно плаћање

Када из менија изаберемо другу ставку по реду “**групно плаћање**” вршимо плаћање више такси у исто време које се уплаћују на различите жиро рачуне.

На почетку уносимо име и презиме уплатиоца, његову адресу и место становања.

Unesite podatke o uplatiocu

Ime i prezime uplatioca : Adresa uplatioca : Mesto :

Након тога можемо унети број документа за који се врши плаћање, али то није неопходно. Број документа који унесемо може нам помоћи касније да би лакше пронашли одређено плаћање које смо извршили.

Unesite broj dokumenta

После унетих података о уплатиоцу бирамо услуге које он жели да уплати. Списак услуга које можемо да платимо приказује се у наставку менија који смо изабрали.

Dostupne usluge						
Prikaži 10 elemenata		Pretraga: <input type="text"/>				
Naziv usluge	Šifra usluge	Primalac	Naziv takse	Iznos takse	Receptienti	Akcija
АДМИНИСТРАТИВНА ТАКСА - НАКНАДА АПР	1		Регистрација оснивања предузетника - накнада за регистрацију предузетника	1500.00	Агенција за привредне регистре ЛО	Dodaj
АДМИНИСТРАТИВНА ТАКСА - НАКНАДА АПР	1		Регистрација промене података предузетника - накнада за регистрацију промене података о предузетнику	750.00	Агенција за привредне регистре ЛО	Dodaj

Избором опције **Додај** додајете одабрану таксу



Када са списка услуга кликнете на “**Dodaj**” бирате услуге које желите да платите. Након одабраних такси које желите да платите у наставку менија приказује вам се списак такси које сте одабрали.

Spisak такси

Prikaži 10 elemenata Pretraga:

Naziv takse	Iznos takse	Naziv primaoca	Akcije
Регистрација других података и брисање предузетника - накнада за брисање предузетника	1200.00	Агенција за привредне регистре ЛО	Izbrisi Prikaži uplatnicu
Издавање извода и потврде из Регистра предузетника - накнада за издавање извода о регистрованим подацима о предузетнику	900.00	Агенција за привредне регистре ЛО	Izbrisi Prikaži uplatnicu

Укупно : 2100 RSD

Избором опције **Прикажи уплатницу** приказује се изглед уплатнице.

У овом делу менија можете видети називе такси, износе и назив примаоца које сте одабрали, а имате и могућност да видите изглед уплатнице за одабрану таксу.

У приказу уплатнице можете да промените износ таксе и додате позив на број за одабрану таксу. На крају морате да кликнете на “**Sačuvaj izmene**” како би сте сачували измене које сте урадили за одређену таксу.

Uplatnica

Šifra usluge:

Svrha uplate:

Primalac usluge:

Račun za uplatu:

Model i poziv na broj:

Iznos:

[Sačuvaj izmene](#)

Након уноса или измене износа таксе иде се на опцију **Сачувај измене**.



У оквиру списка такси можете да видите и укупан износ такси које уплатилац такси треба да плати.

Када кликнете “**Izračunaj naknadu**” израчунава се накнада и врши се плаћање одабраних услуга.

Opis	Iznos
Cena usluge:	131470
Cena naknade:	2662.6
Ukupan iznos:	134132.6

Buttons: **Odustani** (grey), **Naplati** (blue)

Callout 1 (pointing to 'Odustani'): Избором опције **Одустанити** одустајете од наплате.

Callout 2 (pointing to 'Naplati'): Избором опције **Наплатити** на ПОС терминалу ће се појавити износ за наплату. Потребно је прислонити, провући или убацити картицу.

У оквиру овог подменија приказује се цена услуге, цена накнаде и укупан износ.

3. Извештаји

У менију „**Izveštaji**“ креирају се извештаји за одређени документ.

Page title: **Izveštaji**

Section: Izaberite početni i krajnji datum za generisanje izveštaja:

Datum od: 2018/09/24 Datum do: 2018/09/24

Unesite broj dokumenta:

Buttons: **Generiš izveštaj** (blue), Pregled transakcija (grey)

У првом делу треба изабрати почетни и крајњи датум за генерисање извештаја.



Izaberite početni i krajnji datum za generisanje izveštaja :

Datum od:

2018/09/24



Datum do:

2018/09/24



Након тога треба унети број документа за који се креира извештај. Кликом на дугме „**Generiši izveštaj**“ врши се израда извештаја за одабрани документ.

Unesite broj dokumenta :

Generiši izveštaj

Избором опције **Генериши извештај** генерише се извештај за изабрани датум и број документа.

Испод дугмета за генерисање извештаја може се погледати преглед трансакција за одређени документ.

Pregled transakcija

По завршетку смене потребно је на главном менију изабрати **Крај дана**. Отвориће се маска приказана испод. Потребно је урадити следеће.

Početna strana Grupno plaćanje Izveštaji **Kraj dana** Odjavi se

Kraj dana

Zaključite dnevni rad sa terminalom - Kraj dana

Kraj dana

Verzija aplikacije

Verzija aplikacije v.1.0.0

Тек избором опције Крај дана све извршене трансакције у тој смени су наплаћене.



4. Додавање корисника

Када се корисник улогује као администратор на почетку се појављује могућност за додавање новог корисника.

Када се кликне на **Додај корисника** додаје се нови корисник апликације

На почетку обрасца се додаје име и презиме корисника, корисничко име, лозинка. Бира се ниво привилегије из падајућег менија, банка примаоца, институција и прималац из падајућег менија. На крају обрасца треба кликнути на **Додај корисника** како би се одређен корисник додао.

5. Ажурирање прималаца такси

Додавање такси

На почетку се бира институција за коју се таксе додају. Након клика на дугме прикажи приказују се доступни примаоци такси.

Када се кликне на **Прикажи** добија се списак примаоца такси



Буџет града Сомбора - 98	Сомбор	66	*	97	840-741534843-98	Izmeni
Буџет Републике Србије	Београд	66	*	97	840-742221843-57	Izmeni
Буџет града Сомбора -03	Сомбор	66	*	97	840-742241843-03	Izmeni
Буџет града Сомбора -04	Сомбор	66	*	97	840-742241843-04	Izmeni

Naziv primaoca	Mesto	Adresa	Poziv na broj	Model	Broj računa	Opcije
----------------	-------	--------	---------------	-------	-------------	--------

Prikaz 1 do 9 od ukupno 9 elemenata

Prethodna 1 Sledeća

[Dodaj novog primaoca](#)

Када се кликне на **Додај новог примаоца** отвара се нови прозор за унос новог примаоца

На крају листе већ унетих примаоца такси када се кликне на додај новог примаоца, отвара се нови прозор за унос новог примаоца.

Adresa

Model

Poziv na broj

Broj računa

У форму треба унети назив примаоца, место и адресу примаоца, модел, позив на број и број рачуна примаоца. Након попуњавања форме за унос новог примаоца понуђене су две опције за излаз из прозора.

Када се кликне на **Сачувај измене** додаје се нови прималац такси

Једна је могућност да се кликом на одустане од попуњеног обрасца и на тај начин се одустаје од додавања новог корисника, а друга је да се сачувају измене и на тај начин се додаје нови прималац такси.



Измена такси

Izmeni primaoca

Naziv primaoca

Mesto

Adresa

Model

Poziv na broj

Broj računa

Постоји могућност и измена већ унетих такси. На листи већ унетих такси када се кликне на измени поред одређене таксе отвара се прозор са формом која треба да се попуни.

Naziv primaoca	Mesto	Adresa	Poziv na broj	Model	Broj računa	Opcije
Буџет града Сомбора - 57	Сомбор	66	*	97	840-713121843-57	Izmeni
Буџет града Сомбора - 64	Сомбор	66	*	97	840-713122843-64	Izmeni
Буџет града Сомбора - 56	Сомбор	66	*	97	840-714562843-56	Izmeni
Буџет града Сомбора - 29	Сомбор	66	*	97	840-714572843-29	Izmeni

Када се кликне на **Измени** врши се измена већ постојећег примаоца

Треба унети назив примаоца, место, адресу, модел, позив на број и број рачуна. Након тога треба кликнути на сачувај измене како би се сачувале унете измене. Ако корисник кликне на одустани одустаје се од унетих измена.



Adresa

Model

Poziv na broj

Broj računa

Када се кликне на **Сачувај измене** чувају се унете измене за примаоца такси

6. Ажурирање услуга и такси

Када из менија изаберемо ажурирање услуга и такси можемо да вршимо додавање нових услуга и такси за одређену институцију коју смо одабрали.

Ažuriranje korisnika Ažuriranje usluga i такси Ažuriranje primalaca такси Pregled transakcija Odjavi se

Administracija usluga i такси

Izaberite instituciju

Institucija:

Град Сомбор

Када се кликне на **Прикажи** појављује се нова форма за додавање услуга и такси



Када кликнемо на Прикажи приказује се нова форма где вршимо додавање услуга и такси за изабраног примаоца.

Izaberi	Naziv usluge	Šifra usluge	Opcije
<input type="checkbox"/>	ПОРЕЗ НА ИМОВИНУ ФИЗИЧКИМ ЛИЦИМА	1	Izmena Obrisi

Pretraga:

Prkaz 1 do 1 od ukupno 1 elemenata

Prethodna 1 Sledeća

Прикажи таксе Додај услугу

Када се кликне на **Додај услугу** отвара се нова форма за додавање услуге

Када се кликне на **Додај услугу** отвара се нова форма за додавање услуге. У овом прозору треба унети податке о називу услуге, шифри услуге и примаоцу услуге из падајућег менија.

Detalji usluge

Institucija:
Град Сомбор

Naziv usluge

Šifra usluge

Primalac usluge:

Odustani Dodaj uslugu

Када се кликне на **Одустани** одустаје се од додавања нове услуге

Када се кликне на **Додај услугу** додаје се нова услуга за изабраног примаоца



Након попуњавања потребних података потребно је кликнути на **Додај услугу** како би се додала нова услуга или у супротном треба кликнути на **Одустани** како би се одустало од додавања нове услуге.

Постоји могућност да се унета услуга измени или обрише. Када се кликне на **Измена** отвара се нови прозор.

Izaberite primaoca :

Буџет града Сомбора - 57

Prikaži 10 elemenata

Pretraga:

Izaberi	Naziv usluge	Šifra usluge	Opcije
<input type="checkbox"/>	ПОРЕЗ НА ИМОВИНУ ФИЗИЧКИМ ЛИЦИМА	1	Izmena Obriši

Prikaz 1 do 1 od ukupno 1 elemenata

Prethodna 1 Sledeća

Prikaži takse Dodaj uslugu

Када се кликне на **Измена** отвара се нови прозор за измену услуге

У овом прозору је могуће изменити податке који су већ унети како би се извршила промена услуге.

Detalji usluge

Institucija:
Град Сомбор

Naziv usluge:
ПОРЕЗ НА ИМОВИНУ ФИЗИЧКИМ ЛИЦИМА

Šifra usluge
1

Primalac usluge:
Буџет града Сомбора - 57

Odustani Sačuvaj izmene

Када се кликне на **Одустани** одустаје се од промене изабране услуге

Када се кликне на **Сачувај измене** врши се измена услуге коју смо изабрали



Када се попуни одговарајућа форма и након тога кликне на **Сачувај измене** врши се измена услуге коју смо изабрали. Ако се кликне на **Одустани** одустаје се од промене изабране услуге.

Када се изабере одређена услуга чекирањем квадратића поред изабране услуге могуће је видети таксе које се односе на ту услугу.

Izaberi	Naziv usluge	Šifra usluge	Opcije
<input checked="" type="checkbox"/>	ПОРЕЗ НА ИМОВИНУ ФИЗИЧКИМ ЛИЦИМА	1	Izmena Obriši

Prethodna 1 Sledeća

Прикажи таксе Dodaj uslugu

Када се кликне на **Прикажи таксе** приказује се таксе за одређену услугу

Након одабира услуге кликом на **Прикажи таксе** приказују се таксе за услугу коју смо изабрали.

Izaberi	Naziv takse	Iznos takse	Opcije
<input type="checkbox"/>	Захтев, молба, предлог, пријава и други поднесак из изворне надлежности града	134.00	Izmena Obriši
<input type="checkbox"/>	Захтев за давање мишљења о примени општинских/градских прописа	360.00	Izmena Obriši
<input type="checkbox"/>	Жалба против решења које доносе органи града	134.00	Izmena Obriši
<input type="checkbox"/>	Решења које доносе органи града	175.00	Izmena Obriši
<input type="checkbox"/>	Уложени ванредни правни лекови на решења	875.00	Izmena Obriši

1678 RSD

Prethodna 1 2 3 4 5 ... 9 Sledeća

Dodaj taksu

Када се кликне на **Додај таксу** отвара се форма за додавање таксе за изабрану услугу



Након тога ако се жели додати нова такса кликом на **Додај таксу** отвара се нови прозор за додавање нове таксе.

Detalji takse

Šifra usluge
8

Naziv takse

Iznos:

Odustani Sačuvaj izmene

Када се кликне на **Одустани** одустаје се од додавања нове таксе

Када се кликне на **Сачувај измене** додаје се нова такса

У форми која се отвори треба унети назив таксе и њен износ. Након тога треба кликнути на **Сачувај измене** како би се сачувала унета такса. У супротном ако се кликне на **Одустани** одустаје се од додавања нове таксе.

Постоји могућност да се одређена такса измени или обрише.

Spisak taksi

Pretraga:

Izaberi	Naziv takse	Iznos takse	Opcije
<input type="checkbox"/>	Захтев, молба, предлог, пријава и други поднесак из изворне надлежности града	134.00	Izmena Obriši
<input type="checkbox"/>	Захтев за давање мишљења о примени општинских/градских прописа	360.00	Izmena Obriši
<input type="checkbox"/>	Жалба против решења које доносе органи града	134.00	Izmena Obriši
<input type="checkbox"/>	Решења које доносе органи града	175.00	Izmena Obriši
<input checked="" type="checkbox"/>	Уложени ванредни правни лекови на решења	875.00	Izmena Obriši

Када се кликне на **Измена** отвара се форма за измену таксе



Ако корисник жели да измени таксу која је већ унета потребно је да кликне на **Измена** и отвориће се нови прозор у коме може да измени одређене податке.

Detalji takse

Naziv takse
Уложени ванредни правни лекови на решења

Iznos: 875.00

Odustani Sačuvaj izmene

Када се кликне на **Одустани** одустаје се од измене одређене таксе

Када се кликне на **Сачувај измене** чувају се измењени подаци за одређену таксу

У форми која се отвори може да измени назив таксе и њен износ. Када кликне на **Сачувај измене** врши промену одређених података таксе. Ако се кликне на **Одустани** одустаје се од измене изабране таксе.

Поред могућности да се такса измени постоји могућност да се такса избрише. Кликом на **Обриши** појављује се прозор са одговарајућим питањем.

Spisak taksi

Pretraga:

Izaberi	Naziv takse	Iznos takse	Opcije
<input type="checkbox"/>	Захтев, молба, предлог, пријава и други поднесак из изворне надлежности града	134.00	Izmena Obriši
<input type="checkbox"/>	Захтев за давање мишљења о примени општинских/градских прописа	360.00	Izmena Obriši
<input type="checkbox"/>	Жалба против решења које доносе органи града	134.00	Izmena Obriši
<input type="checkbox"/>	Решења које доносе органи града	175.00	Izmena Obriši
<input checked="" type="checkbox"/>	Уложени ванредни правни лекови на решења	875.00	Izmena Obriši

Када се кликне на **Обриши** појављује се прозор са питањем у вези брисања одабране таксе



Ако се кликне на **Потврди** одабрана такса се брише, а може се кликом на **Одустани** одустати од брисања одређене таксе.

!

Da li ste sigurni da zelite da izbrisete selektovanu taksu?

Potvrdom operacije, taksa više neće biti dostupna u okviru servisa

Odustani Potvrdi

Када се кликне на **Одустани** одустаје се од брисања изабране таксе

Када се кликне на **Потврди** брише се одабрана такса

ZAPISNIK O INSTALACIJI UREĐAJA**Po Sporazumu br.****Od:**

Naziv JLS/šalter:	
Adresa :	
PTT broj i mesto :	
Telefon :	
Radno vreme :	
Odgovorna osoba :	

ZAPISNIK PRI INSTALACIJI UREĐAJA (popunjava serviser)					
Serijski broj terminala:		Model :		Verzija sw :	
Serijski broj pin pad-a:		Model:			
Serijski broj contactless-a:		Model:			
Banka:					
TID uređaja:					
Svojim potpisom potvrđujemo prijem uređaja sa navedenim serijskim brojem, kao i to da je izvršena ugovorom predviđena obuka, odnosno da smo upoznati sa bezbednosnim principima provere platnih kartica.					
DATUM INSTALACIJE :	PREDAO :	PRIMIO (ime, prezime i potpis):			