

# UPUTSTVO

Prihvatanje platnih kartica i digitalnih novčanika na POS terminalu

**NLB Banka**

- INSTRUKCIJA ZA PRODAJNA MJESTA -



## SADRŽAJ

OPIS POS TERMINALA – UREĐAJA (prednja strana) .....	2
FUNKCIJE PLATNE APLIKACIJE / POS TERMINALA.....	2
1. PLAĆANJE / PRODAJA .....	3
2. PREGLED: .....	7
3. STORNO .....	7
4. KOPIJA .....	8
5. KRAJ DANA .....	8
Zamjena papirne rolne na POS terminalu .....	8
6. PRODAJA NA RATE.....	9
7. PREDAUTORIZACIJA.....	9
TEHNIČKA PODRŠKA .....	11
INSTALACIJA, DEINSTALACIJA, ZAMJENA I BILO KOJA DRUGA INTERVENCIJA NAD POS TERMINALOM .....	11
OSTALO .....	11

## UPUTSTVO ZA KORIŠTENJE POS TERMINALA

Zaposleni u prodajnom objektu koji rade na prijemu platnih kartica i digitalnih novčanika na POS terminalu u obavezi su da se upoznaju sa ovim uputstvom pri obavljanju svake pojedinačne transakcije.

### OPIS POS TERMINALA – UREĐAJA (prednja strana)



1. Čitač za beskontaktne kartice / novčanika
2. Ekran
3. Čip čitač
4. Čitač magnetne trake
5. Štampač slipe / potvrde

Funkcije osnovnih tastera:

1. Čitač za beskontaktne kartice / digitalne novčanike
2. Ekran - koristi se za prikaz korisničkog menija i poruka, koje navode korisnika kroz proces transakcije. Na samom ekranu sljedeći tasteri određuju akcije:

X	<b>Crveni taster X</b> koristi se za zatvaranje tekućeg ekrana što uključuje prekid transakcije, prekid unosa i sl.
<	<b>Naranđasti taster &lt;</b> koristi se za brisanje prethodno unesenih podataka (broj, iznos...)
O	<b>Zeleni taster O</b> koristi se za prihvatanje unosa ili izbor obilježene opcije

3. Čip čitač - koristi se za čitanje podataka sa čipa fizičke platne kartice (ukoliko kartica posjeduje čip, kao sastavni dio)
4. Čitač magnetne trake - koristi se za čitanje podataka sa magnetne trake platne kartice
5. Štampač slipe / potvrde - koristi se za štampanje slip-a nakon izvršene transakcije

### FUNKCIJE PLATNE APLIKACIJE / POS TERMINALA

- PLAĆANJE / PRODAJA
- PREGLED
- STORNO
- KOPIJA
- KRAJ DANA

## 1. PLAĆANJE / PRODAJA

Uključivanjem POS terminala, automatski se pokreće aplikacija za plaćanje u koju je odmah potrebno unijeti iznos transakcije koji je potrebno naplatiti (**Slika 1**).

Ukoliko prilikom uključivanja POS terminala nije automatski pokrenuta aplikacija za plaćanja, korisnik na osnovnom ekranu POS terminala, pronalazi osnovnu (pokretačku) ikonicu platne aplikacije >PaytenAPOS< (**Slika 2**) i dodirom pokreće istu.

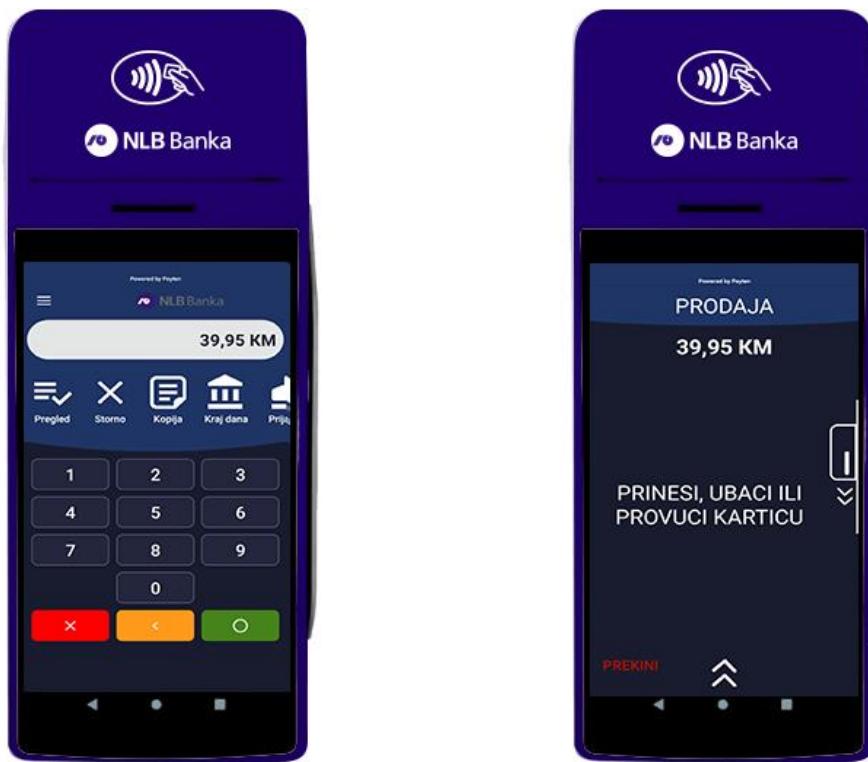


*Slika 1 – Aplikacija za plaćanje – unos iznosa*



*Slika 2 – Osnovni početni ekran sa ikonicom*

Nakon unosa iznosa, potvrditi unos dodirom na ZELENI TASTER (**Slika 3**), a zatim u zavisnosti od tipa kartice potrebno je prisloniti, ubaciti ili provući platnu karticu kako bi se pokrenula naplata (**Slika 4**)



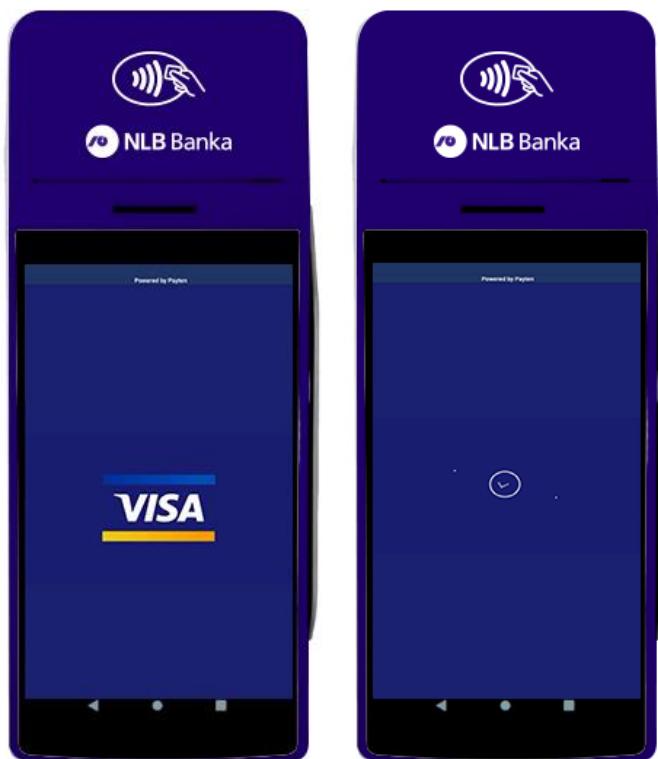
Slika 3 – Unos iznosa za naplatu i potvrda

Slika 4 – Odabir načina očitavanja kartice

Nakon očitavanja kartice od strane POS terminala, transakcija se obrađuje. Ukoliko je transakcija uspješno izvršena, na ekranu će biti prikazana poruka o tome (Slika 5), a zatim će biti odštampana dva slipa sa odobrenim iznosom transakcije. Prvi slip je namijenjen prodavcu (Slika 6), štampa se automatski, a drugi slip kupcu. Za štampu drugog primjera slipa, pritisnite ZELENI TASTER



USPJEŠNO plaćanje Mastercard karticom



Slika 5 – Potvrda uspješnog plaćanja



Slika 6 – Slip / potvrda uspješne transakcije

**Ukoliko obavljamo transakciju beskontaktnom karticom**, kao što samo ime kaže, nije neophodan kontakt, već je dovoljno karticu prinijeti dijelu POS terminala, koji služi za njihovo očitavanje. POS kratkim zvučnim signalom potvrđuje uspješno očitavanje podataka sa kartice i otpočinje realizaciju transakcije. Sve beskontaktne kartice na sebi imaju sljedeće oznaku:

Oznaka beskontaktne kartice



Za transakcije u vrijednosti preko 60,00 KM neophodno je da Korisnik dodatno unese PIN kôd Kartice kako bi se transakcija izvršila.

**Ukoliko obavljamo transakciju Karticom koja na sebi posjeduje čip, ali ne i oznaku beskontaktne kartice**, ili je svakako neophodno očitanje sa čipa, karticu treba ubaciti u čitač, tako da čip bude okrenut ka gore i ka terminalu:



**Ukoliko obavljamo transakciju karticom koja na sebi posjeduje samo magnetnu traku, ali ne i oznaku beskontaktne kartice ili čip**, Karticu treba provući tako da magnetna traka bude okrenuta ka ekranu i na dole. Dodatno, neophodno je da Korisnik u ovom slučaju potpiše slip / potvrdu:



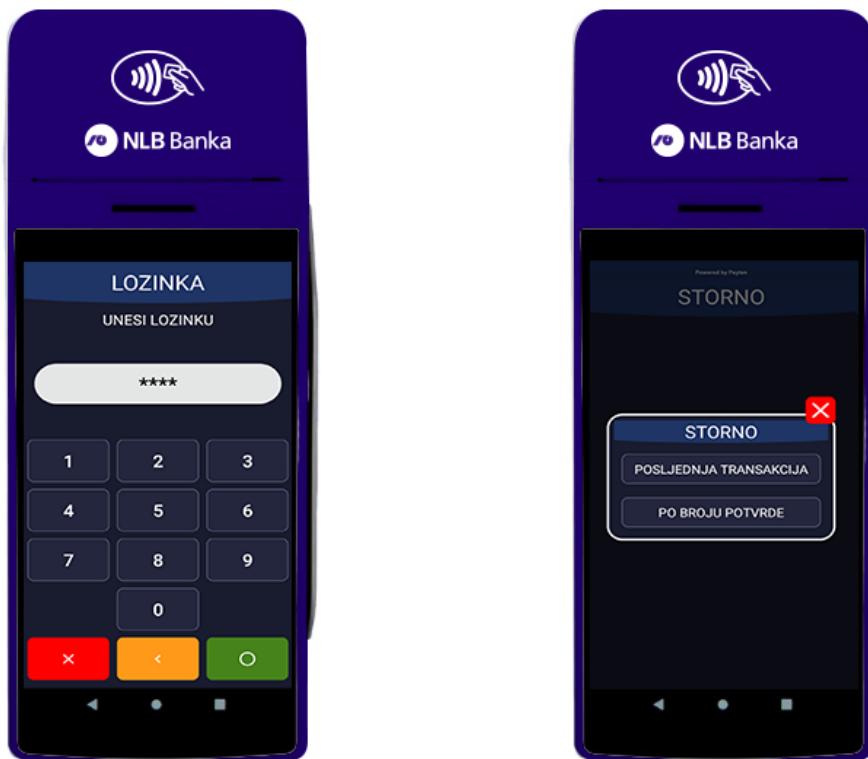
## 2. PREGLED:

Pritiskom na opciju PREGLED na glavnom ekranu, prikazaće se lista izvršenih transakcija. Kroz listu izvršenih transakcija se možete kretati pomoću strelica/kursora lijevo/desno i ukoliko želite možete odštampati kopiju određene transakcije, ili je pak stornirati.

KOPIJU slip-a izabrane transakcije možete dobiti odabirom opcije KOPIJA, a ovdje možete uraditi i STORNO izabrane transakcije.

## 3. STORNO

Opcija **STORNO** se koristi za storniranje već urađenih transakcija plaćanja, tj. za povratak novčanih sredstava na račun kupca. Stornirana transakcija neće imati udjela u ukupnom platnom prometu terminala, ali će se na slipu za kraj dana prikazati sve stornirane transakcije u određenom periodu, zbog lične evidencije ili eventualnih nepredviđenih okolnosti. Dodirom na taster **STORNO** na glavnom ekranu pokreće se iniciranje storno transakcije. Nakon pokretanja terminal zahtijeva unos lozinke (*Slika 7*). Nakon unosa, vrši se potvrda na ZELENI TASTER (O). Lozinka se sastoji od 4 broja "0000" (četiri nule).



*Slika 7 – Storniranje posljednje transakcije*

Napomena:	Moguće je stornirati samo posljednju uspješnu transakciju i to isključivo ukoliko prethodno nije urađena transakcija KRAJ DANA
-----------	--

Slijedi obrada storna i štampa slipa za trgovca i drugog primjerka za kupca / platioca.

#### 4. KOPIJA

Opcija KOPIJA se koristi ukoliko postoji potreba za štampanjem kopije slip-a već izvršene transakcije. Ukoliko se na glavnom ekranu odabere opcija KOPIJA u sljedećem koraku moguće je izvršiti štampu kopije slipa posljednje transakcije ili drugog slipa, a pomoću unosa broja potvrde.

Napomena:	<i>Kopiju slip-a o izvršenim transakcijama moguće je odštampati samo u toku jednog radnog dana, prije iniciranja KRAJA DANA.</i>
-----------	--

#### 5. KRAJ DANA

Dodirom na opciju KRAJ DANA 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), a zbog potreba internih evidencijskih dokumenata prodavca.

#### Zamjena papirne rolne na POS terminalu

Zamjena papirne rolne predstavlja vrlo jednostavan proces. Kada je 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 **Slici 8**, izvadite staru papirnu rolnu, zatim postavite novu tako da njen početak gleda ka vama i zatvorite poklopac.

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



- Korak 1** - Povucite ručicu kutije za rolnu papira prema gore
- Korak 2** - Pažljivo otvorite poklopac rolne papira
- Korak 3** - Umetnите rolnu papira u prikazanom smjeru

*Slika 8 – Zamjena rolne papira*

Specifikacija rolne: širina 57 mm, vanjski prečnik 40mm

## 6. PRODAJA NA RATE

**Napomena:** Za opciju PRODAJA NA RATE, neophodno je da prodavac ima potpisani ugovor sa NLB Bankom o prodaji na rate, a kupac da posjeduje karticu sa kojom je moguća kupovina na rate.

Ukoliko kupac sa karticom NLB Banke želi da izvrši kupovinu proizvoda na rate, trgovac inicira standardnu transakciju plaćanja / prodaje (vidjeti dio 1. PLAĆANJE / PRODAJA).

Nakon prislanjanja kartice, pojavljuje se ekran sa porukom **PRODAJA NA RATE?** gdje je nakon dodira ZELENOG TASTERA / potvrde potrebno unijeti broj rata, a u zadnjem koraku potrebno je da kupac unese PIN kartice.



*Slika 9 – Prodaja na rate*

### NAPOMENA:

- STORNO TRANSAKCIJE – storniranje transakcije PRODAJA NA RATE se može izvršiti po istom principu kao i svaka druga transakcija
- MINIMALNI iznos rate je 30 KM, odnosno minimalan iznos za kupovinu na rate je 60,01 KM
- BROJ RATA – minimalan broj rata je 2, a maksimalan 12. Na slipu se štampa ukupan iznos i broj rata

## 7. PREAUTORIZACIJA

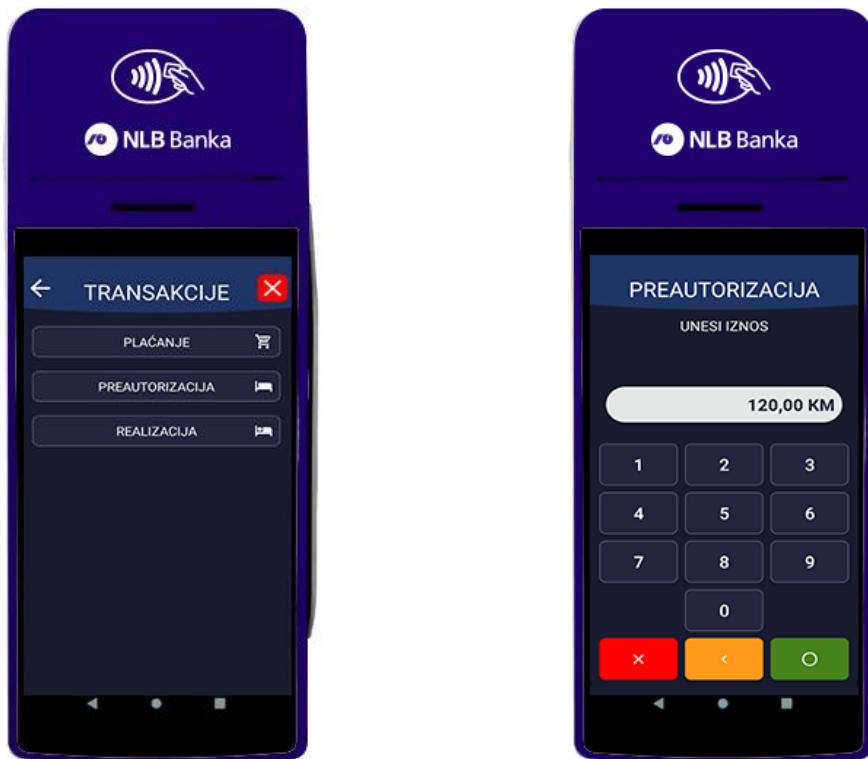
Predautorizacija je funkcija koja služi kako bi se rezervisao / blokirao određeni iznos na kartici radi izvršenja transakcije u kasnijoj fazi.

**Napomena:** Za opciju PREAUTORIZACIJA, neophodno je da prodavac ima potpisani ugovor sa NLB Bankom o PREAUTORIZACIJI.

Predautorizaciju je moguće izvršiti fizičkim prislanjanjem kartice ili ručnim unosom podataka o kartici.

Ista se izvršava dodirom na tri crtice u gornjem lijevom uglu aplikacije, zatim odabirom opcije **TRANSAKCIJE** i na kraju dodirom na funkciju **PREDATORIZACIJA**. U sljedećem koraku unosi se iznos, a potvrdom na ZELENI TASTER pokreće se transakcija (**Slika 10**).

Ukoliko je kartica fizički prisutna dovoljno je samo prisloniti karticu na čitač da bi se izvršila predautorizacija. Ukoliko kartica nije fizički prisutna, onda se umjesto prislanjanja kartice izabere dodatna opcija RUČNI UNOS i prate koraci kako slijedi (**Slika 11**)



*Slika 10 – Predautorizacija – blokiranje iznosa na platnoj kartici*



*Slika 11 - Prisloniti karticu ili ručno unijeti podatke*

Potpuna ili djelimična realizacija transakcije PREDAUTORIZACIJE se izvršava dodirom na opciju REALIZACIJA, gdje je kroz korake potrebno unijeti 3 podatka sa originalnog slipa PREDAUTORIZACIJE i to: **broj odobrenja, broj sekvence i kontrolni broj**. Na kraju je potrebno potvrditi dodirom na ZELENI TASTER. Za realizaciju, odnosno kompletiranje predautorizacije neophodno je fizičko prisustvo kartice.

## TEHNIČKA PODRŠKA

U slučaju tehničkih smetnji u radu sa POS terminalom, možete se obratiti za pomoć na sljedeće kontakte:

Telefon	066/151-014 ili 033/953-410
e-pošta	BA.POS.Support@payten.com

## INSTALACIJA, DEINSTALACIJA, ZAMJENA I BILO KOJA DRUGA INTERVENCIJA NAD POS TERMINALOM

Instalaciju, deinstalaciju, zamjenu ili bilo koji drugi rad nad POS terminalom obavljaju ovlaštena lica Banke i/ili Dobavljača sa kojim Banka ima potpisani ugovor.

Dobavljač je u obavezi najaviti dolazak na prodajno mjesto, navodeći ime, prezime i vrijeme dolaska. Najava može biti izvršena e-poštom ili usmeno telefonski.

Zaposleni radnik Trgovca je obavezan identifikovati ovlašteno lice Banke i/ili Dobavljača koje pristupa POS terminalu, što potvrđuje potpisivanjem odgovarajućeg dokumenta (Potvrda o instalaciji i obuci ili Potvrda o povratu uređaja ili Radni nalog).

## OSTALO

Informacije u ovom dokumentu podložne su promjenama bez prethodne najave.