

NAVODILO PRODAJNIM MESTOM ZA POSLOVANJE S PLAČILNIMI KARTICAMI



MAREC 2015

VSEBINA

1. OPIS POS TERMINALA INGENICO	4
1.1. Sestavni deli terminala	4
1.2. Menjava papirne rolice.....	4
1.3. Polnjenje baterije	5
1.4. Zahteve glede mesta uporabe	5
1.5. Osnovna varnostna priporočila	5
2. SPREJEM PLAČIL S PLAČILNIMI KARTICAMI	6
2.1. Plačilne kartice, ki jih lahko sprejemate na POS terminalih UniCredit Bank.....	6
2.2. Opis plačilnih kartic	6
2.3. Izvedba transakcije preko POS terminala	9
2.4. Pregled menijev funkcionalnosti na POS terminalu	11
3. PLAČILNE TRANSAKCIJE.....	12
3.1. Plačevanje s kartico – avtorizacija s PIN kodo ali podpisom.....	12
3.2. Plačevanje z brezstično kartico	13
3.3. Storno zadnje transakcije.....	13
3.4. Predavtorizacija.....	14
3.5. Zaključek avtorizacije.....	15
3.6. Storno predavtorizacije	16
3.7. Ročni vnos (opcijsko)	16
3.8. Dobropis (opcijsko)	17
4. NEFINANČNE TRANSAKCIJE NA TERMINALU	18
4.1. Test povezave	18
4.2. Dnevni obračun.....	19
4.3. Kopija potrdila o nakupu	19
4.4. Ponovni zagon terminala	20
5. POMEN SPOROČIL NA EKRANU.....	20
6. SEZNAM NAJPOGOSTEJŠIH ODZIVNIH KOD NA IZPISU IZ POS TERMINALA (SLIPU)	21
7. PREGLED IZPISKOV IN MESEČNIH OBRAČUNOV V SISTEMIH ELEKTRONSKEGA BANČNIŠTVA.....	22
7.1. Navodilo za pretvorbo CSV v Excel	23
7.2. Pregled izpiskov in mesečnih obračunov v sistemu BusinessNet.....	25
7.3. Pregled izpiskov in mesečnih obračunov v sistemu E-Bank.....	26
8. IZREDNI DOGODKI PRI POSLOVANJU S POS TERMINALOM.....	27
8.1. Trгоvec napačno obračuna znesek POS transakcije	27
8.2. Imetnik kartice pozabi kartico na prodajnem mestu.....	27
8.3. Trгоvec prejme od banke prošnjo za izpis opravljene POS transakcije (slip)	27
8.4. Trгоvec prejme od banke finančno reklamacijo	28
9. PREPREČEVANJE ZLORAB	29

9.1.	Kako prepoznati vedenje sumljivih strank.....	29
9.2.	Preverjanje in prepoznavanje sumljivih POS transakcij	30
10.	KONTAKTNI PODATKI	30
11.	POMEN IZRAZOV	30
12.	PRILOGA: INFORMACIJE ZA HOTELE IN GOSTIŠČA	31
12.1.	Knjiženje predplačila.....	31
12.2.	Predpostavke za knjiženje v odsotnosti kartice	31
12.3.	Izvajanje rezervacije	31
12.4.	Bremenitev v primeru neprihoda gosta.....	31
12.5.	Ravnanje ob pravočasni odpovedi rezervacije gosta	31
12.6.	Prepozna odpoved ali sploh brez nje.....	31
12.7.	Naknadne bremenitve	32

Spoštovani poslovni partner,

veseli nas, da ste se odločili za POS storitev UniCredit Bank. Želimo, da bo vaše poslovanje čim bolj enostavno in varno. Pomagali vam bomo, da boste spoznali vse možnosti, ki vam jih nudi vaš POS terminal in se v čim večji meri izognili zlorabam, ki bi lahko škodovala vašemu poslovanju. Zato smo za vas pripravili uporabniški priročnik.

1. OPIS POS TERMINALA INGENICO

1.1. Sestavni deli terminala



Terminal:

- 1 Predalček za papir
- 2 Čitalec magnetne steze
- 3 Tipkovnica
- 4 Tipka za potrditev
- 5 Tipka za popravek
- 6 Čitalnik čipa
- 7 Tipka za prekinitve
- 8 Tipka [F]
- 9 Kontrolne tipke *
- 10 Zaslona

*Funkcije kontrolnih tipk se pri modelih IWL in ICT razlikujejo, zato so obravnavane ločeno.

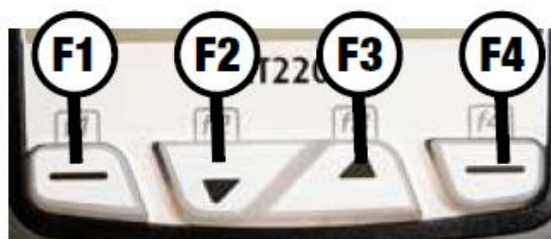
Funkcijske tipke IWL



[F1] Nakup

[F2] Tipka ▼

ICT



[F3] Tipka ▲

[F4] Meni

1.2. Menjava papirne rollice

Terminal je opremljen s termičnim tiskalnikom, ki je enostaven za uporabo. Pri menjavi papirnega zvitka bodite pozorni na to, da uporabljate termični papir v izmeri - širina 57mm, navitje: 12m, tulec premera: 12mm, zunanji premer: cca 322mm.



Pokrov ohišja odprete tako, da vzvratno odmaknete zgornji pokrov prostora za papir.



Odstranite prazni papirni kolot.




Vstavite nov kolut, kot je prikazano na sliki.



S koluta odvijte do dva centimetra papirja, tako da gleda izven roba ohišja in pokrov z rahlim pritiskom zaprete.

Ob pravilnem skladiščenju termičnega papirja, torej pri temperaturi 18 °C - 25°C, pri relativni zračni vlažnosti do največ 40 do 60 % in ob popolni odsotnosti svetlobe, bo berljivost tiska zagotovljena najmanj 5 let. Rolice termo papirja za POS terminal so za vas brezplačne in jih lahko naročite v kontaktnem centru.

1.3. Polnjenje baterije

Baterijo POS terminala lahko napolnite preko USB priključka na levi strani terminala. Ob polnjenju boste v zgornjem desnem kotu ekrana zagledali ikono . Baterija se polni samo kadar ni popolnoma napolnjena in je terminal pravilno priključen na priklop napajanja. Porabo baterije lahko zmanjšate z izklopom terminala med neuporabo. Uporaba neoriginalnega napajalnika ni dovoljena in lahko povzroči večje okvare na terminalu.



Mikro USB priključek za priklop napajanja

1.4. Zahteve glede mesta uporabe

Terminal je namenjen notranji uporabi. Da bo vaš terminal deloval pravilno, upoštevajte naslednja priporočila:

- Temperatura prodajnega mesta: +5°C to +45°C
- Temperatura shranjevanja: -20°C to +55°C
- Maksimalna vlaga zraka: 85 % at 40°C

Priporočamo, da terminal uporabljate samo na mestu, ki ustreza zgoraj omenjenim pogojem.

1.5. Osnovna varnostna priporočila

Prosimo, upoštevajte naslednje varnostne ukrepe za pravilno delovanje terminala in njegovo hrambo:

- Iz terminala ne odstranite nobenega njegovega dela. Zaradi varnosti je terminal zasnovan tako, da zagotavlja najvišjo varnost podatkov in jih izbriše, ko zazna kakršnokoli prisiljeno odpiranje ali manipuliranje. V primeru suma manipuliranja tretje osebe, prosimo pokličite naš kontaktni center.
- V čitalec kartic ne vstavite nobenega kovinskega predmeta.
- Terminala ne hranite v vlažnih prostorih in pazite, da ga ne polijete.
- Terminala ne poskušajte popraviti sami, v primeru tehničnih težav pokličite naš kontaktni center.
- Na terminal ne priključite nobenega razdelilnika ali druge naprave.

POMEMBNO

Neppravilno ravnanje ali zloraba varnostnih priporočil lahko povzročita nepopravljivo škodo na terminalu, ki jo mora kriti povzročitelj sam.

2. SPREJEM PLAČIL S PLAČILNIMI KARTICAMI

2.1. Plačilne kartice, ki jih lahko sprejemate na POS terminalih UniCredit Bank

Na terminalih UniCredit Bank lahko sprejmete plačilne kartice, ki so označene z naslednjimi logotipi:



- V Pay (Visa debetna kartica, ki omogoča samo čip transakcije)
- Visa
- Visa Electron
- MasterCard
- Maestro

BA Maestro (domača kartica), je plačilna kartica osebnega računa, ki jo lahko doma in v tujini uporabljamo za plačevanje na prodajnih mestih in dvig gotovine na bankomatih.

Pogosto se kot plačilno sredstvo uporablja tudi gostujoče kartice kot so:

- Diners (izdajatelj Erste)
- American Express (izdajatelj Banka Koper)
- Activa (domača kartica, izdajatelj več domačih bank)
- Karanta (domača kartica, izdajatelj več domačih bank)

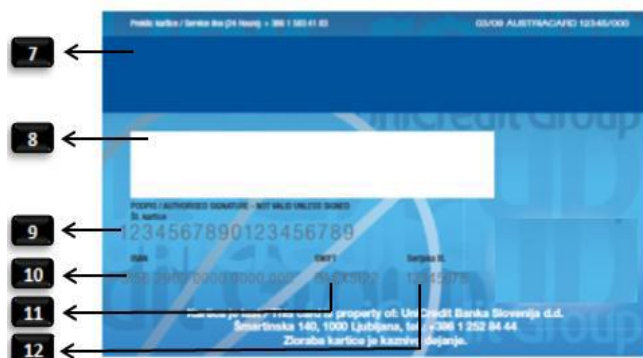
Za začetek uporabe katerekoli gostujoče kartice kot plačilnega sredstva morate podpisati pogodbo z njenim izdajateljem in na podlagi podpisane pogodbe zaprositi banko, da uredi sprejem gostujočih plačilnih kartic na terminalu.

2.2. Opis plačilnih kartic

MAESTRO



1. Banka izdajateljica kartice
2. Čip
3. Številka računa - devetnajstmestna številka
4. Datum veljavnosti kartice (MMLL)
5. Ime in priimek imetnika kartice
6. Logotip Maestro



7. Magnetni zapis oz. magnetna steza
8. Podpisni trak
9. Številka kartice (PAN)
10. Odtisnjena številka računa
11. SWIFT: BACXS122 (razlikuje se glede na banko izdajateljico)
12. Serijska številka

V PAY



1. Barvni logotip V PAY – različne možnosti postavitve, možna je tudi navpična poravnava. Ultravijolični »V«, viden pri logotipu V PAY pod UV-lučjo
2. Čip
3. Številka kartice (izbirno), mogoča na sprednji ali hrbtni strani
4. Datum veljavnosti
5. Ime imetnika kartice, po izbiri, mogoč na sprednji ali hrbtni strani

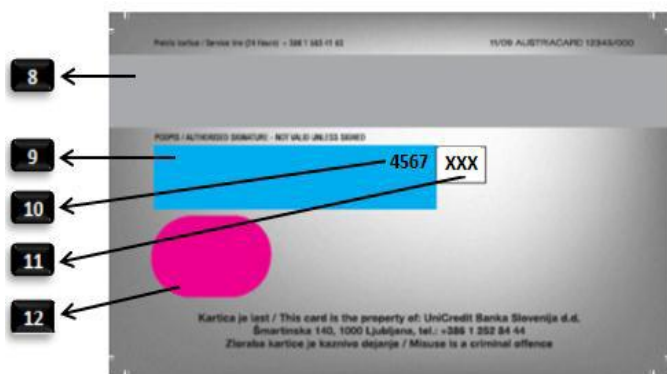


6. Magnetni zapis
7. Polje za podpis

MASTERCARD



1. Banka izdajateljica kartice
2. Čip
3. Reliefno odtisnjena šestnajstmestna številka kartice - prva številka je vedno 5
4. Odtisnjena štirimestna številka, ki mora biti enaka prvim štirim številkam kartice
5. Datum veljavnosti kartice (MMLL)
6. Ime in priimek imetnika kartice
7. Logotip Mastercard

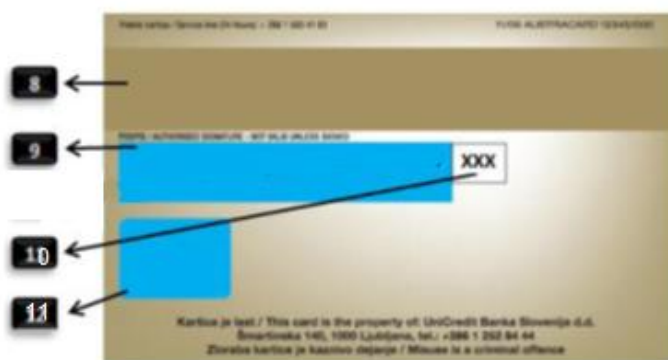


8. Magnetni zapis oz. magnetna steza
9. Podpisni trak
10. Zadnje štiri številke kartičnega računa, natisnjene na podpisnem traku (ni več obvezni podatek)
11. Koda CVC2
12. Hologram MasterCard (prekrivajoča se globusa sveta)

VISA



1. Banka izdajateljica kartice
2. Čip
3. Reliefno odtisnjena šestnajstmestna številka kartice - prva številka je vedno 4
4. Odtisnjena štirimestna številka, ki mora biti enaka prvim štirim številkam kartice
5. Datum veljavnosti kartice (MMLL)
6. Ime in priimek imetnika kartice
7. Logotip VISA



8. Magnetni zapis oz. magnetna steza
9. Podpisni trak
11. Koda CVC2
12. Hologram Visa (leteča golobica)

PREDPLAČILNA KARTICA



Predplačilne kartice (so kartice, na katerih je »naloženo« določeno dobroimetje), pogosto ne vsebujejo imena imetnika kartice, vsebujejo pa prej omenjene varnostne značilnosti.

2.3. Izvedba transakcije preko POS terminala

Plačila se obračunavajo izključno prek POS-terminala oz. POS-blagajniškega sistema, ki preverja:

- veljavnost kartice,
- pravilnost vnesene številke PIN (osebne identifikacijske številke) imetnika kartice,
- ali je imetnik kartice avtoriziran, da razpolaga s kartico v višini zneska plačila

Na podlagi preverb se opravi prenos podatkov v procesni center.

Za vsak nakup s plačilno kartico se lahko izvede samo ena transakcija, za isti nakup ni dovoljeno narediti več transakcij. V plačilo sprejmite le že omenjene plačilne kartice Visa, MasterCard in Maestro ali gostujoče kartice, za sprejem katerih ste sklenili pogodbo. Pri sprejemu plačilne kartice v plačilo izvedite korake, ki so navedeni v nadaljevanju.

1) Preverjanje pristnosti in lastništva plačilne kartice

- Preverite ali je oseba resnično imetnik kartice (na primer da ne plačuje ženska s kartico na kateri je navedeno moško ime),
- Ko vam stranka izroči plačilno kartico, poiščite in pogledjte osnovne varnostne značilnosti na plačilni kartici, ki so navedeni v poglavju Opis plačilnih kartic. Plačilna kartica je lahko različnih barv, ne sme pa biti zbledela ali izprana. Njeni robovi morajo biti gladki, tisk pa čist,
- Preverite datum veljavnosti plačilne kartice, ki se nahaja pod ali nad številko plačilne kartice. Plačilna kartica velja najkasneje do zadnjega dne v mesecu in leta, ki je odtisnjen na plačilni kartici,
- Nepodpisane plačilne kartice ne smete sprejeti v plačilo. Če plačilna kartica ni podpisana:
 - Prosite kupca za podpis plačilne kartice.
 - V primeru, da imetnik plačilne kartice podpiše plačilno kartico na prodajnem mestu, ga prosite za veljaven in podpisan osebni dokument. Ne zadovoljite se z začasnim dokumentom brez fotografije. V primeru, da imetnik plačilne kartice ne želi predložiti osebnega dokumenta, mora poravnati znesek na drug način.
 - Primerjajte podpis na plačilni kartici s tistim na osebnem dokumentu.
 - Če se kupec izmika podpisu plačilne kartice, plačilne kartice ne sprejmite kot plačilno sredstvo,
- Kakovost reliefov: pri poneverbah občasno uporabijo likanje za izravnavo reliefnega tiska in potem izbočijo nove številke. Takšne poneverbe prepoznate v različnih razmikih števil, črk in drugačni poševni pisavi. Takšne tehnike se poslužujejo tudi pri datumu veljavnosti, tako da je treba preveriti tudi to,
- Kakovost holograma: pravi hologram odseva svetlobo in se spreminja, ko premikamo plačilno kartico. Ob potegu čez njega, se lahko zataknejo z nohtom, vendar to ni nalepka, ki se jo lahko odlepi,
- Kakovost podpisnega traku: podpisni trak ne sme biti poškodovan ali razmazan, podpisni trak ne sme biti bela nalepka, na njem pa mora biti jasen podpis imetnika.

2) Izbira transakcije in vnos zneska

Izberite zelen tip transakcije in vnesite znesek v EUR, tudi cente brez vejice in pike.

3) Branje podatkov iz plačilne kartice



Brezkontaktni čitalec kartic

Če prejmete plačilno kartico z brezstičnim čipom, uporabite najprej to možnost, šele nato kontaktni čip in čisto na koncu magnetno stezo. Naslonite plačilno kartico na čitalec za 2-3 sekunde, dokler terminal ne zapiska in ne zasvetijo vse štiri diode.



Čitalec kartice s čipom



Terminal + pinpad

Če ima plačilna kartica čip, vedno uporabite čip pred magnetno stezo. Vstavite plačilno kartico v čitalec s čipom navzgor. Plačilno kartico pustite v čitalcu dokler transakcija ni opravljena in vam terminal ne izpiše – odstranite plačilno kartico.



Čitalec magnetne steze

Potegnite plačilno kartico skozi čitalec magnetne steze. Magnetna steza mora biti obrnjena proti terminalu, plačilno kartico potegnite od zgoraj navzdol.

4) Avtorizacija s PIN-om ali podpisom

Če terminal zahteva PIN kodo, prosite kupca za vnos PIN kode in pritisk zelene tipke 4.

Če terminal ne zahteva PIN kode prosite kupca za podpis izpiska iz POS terminala in ga primerjajte s podpisom na hrbtni strani kartice. Če podpisa nista enaka, prekličite transakcijo.

Pri vnosu PIN kode morate zagotoviti čim večjo diskretnost imetniku kartice - kupcu. Imetnik ima na voljo tri poizkuse vpisa pravilne PIN kode na eno transakcijo. V primeru, da je bila PIN koda vnesena napačno tudi pri tretjem zaporednem poizkusu, POS terminal nakupa ne odobri, vi pa morate upoštevati sporočilo, izpisano na zaslonu POS terminala ali na izpisu iz POS terminala.

Za nižje zneske brezkontaktnih plačil terminal praviloma ne zahteva niti PIN kode niti podpisa. Pri nekaterih plačilnih karticah zahteva PIN kodo po določenem številu nakupov brez PIN kode, da se preveri ali plačilno kartico še vedno uporablja njen lastnik.

5) Pregled izpiska iz POS terminala

Na izpisu preverite:

- Zadnje 4 številke plačilne kartice se morajo ujemati s številko na izpisu iz POS terminala.
- Avtorizacijska koda ne sme biti enaka nič. V primeru, da je nič, transakcija ni uspešna in je potrebno ponoviti postopek ali prositi kupca za drugačen način plačila.
- Znesek mora biti enak kot na blagajni.
- V primeru avtorizacije s podpisom, mora biti le-ta identičen podpisu na kartici.
- Preverite, ali je v spodnjem območju izpiska prikazan napis »ODOBRENO« (pozitivna koda odziva »RC:001«). To dokazuje, da je bila transakcija uspešno izvedena.

6) Zaključek transakcije

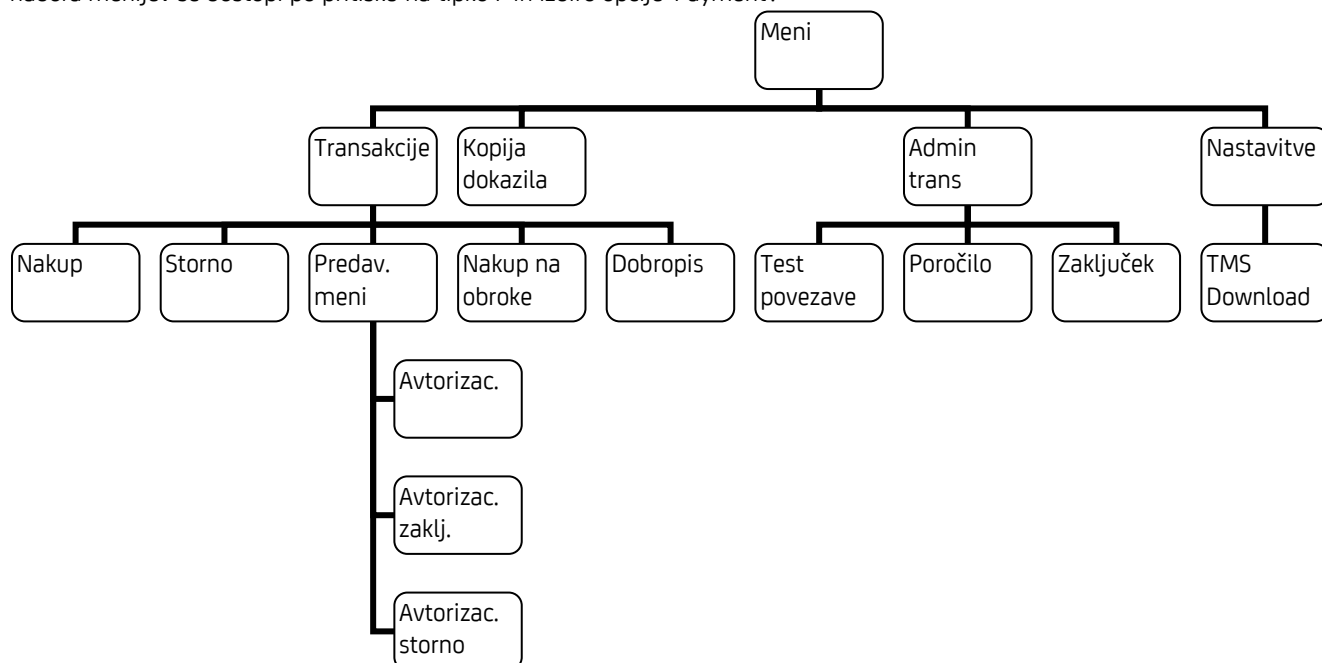
Vrnite plačilno kartico imetniku in shranite vašo kopijo POS izpiska.

7) Ostali nasveti

- Med izvedbo transakcije morate upoštevati navodila, ki se izpišejo na POS terminalu.
- Če se katerikoli zgoraj omenjeni podatek ne ujema, plačila s terminalom ne smete sprejeti oz. morate transakcijo nemudoma preklicati.

2.4. Pregled menijev funkcionalnosti na POS terminalu

V nadaljevanju je predstavljena struktura menijev aplikacije, ki je nameščena na POS terminalu. Do navedenega nabora menijev se dostopi po pritisku na tipko F in izbiri opcije 'Payment'.



3. PLAČILNE TRANSAKCIJE

3.1. Plačevanje s plačilno kartico – avtorizacija s PIN kodo ali podpisom

Transakcijo s plačilno kartico izvedete po spodnjem postopku.



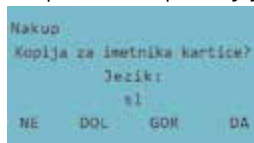
Plačilno kartico vstavite v čitalnik čipa. Pri tem plačilno kartico obrnite tako, da bo čip na sprednji zgornji strani.
Če plačilna kartica nima čipa, jo potegnete v čitalcu magnetne steze.

Znesek vpišite v evrskih stotinah (za znesek 1,00 EUR torej vpišite 100), pritisnite zeleno tipko 4

Imetnik plačilne kartice vpiše PIN kodo, pritisnite zeleno tipko 4

Za uspešno izvedbo transakcije brez PIN kode, se mora stranka na izpisku o opravljeni transakciji podpisati na podpisno vrstico

Podpis stranke primerjajte s podpisom na zadnji strani kartice. Podpisa morata biti enaka.



S tipko **[F2]** izberite jezik (SL=slovenski, EN=angleški)
Pritisnite zeleno tipko 4, če želite natisniti izpisek za stranko
pritisnite rdečo tipko 7, če ne želite natisniti izpiska za stranko

Primer izpiska – avtorizacija s PIN kodo

Trgovina	
Ulica	
Kraj	

22.11.2011	15:10:24
0000053	0010 000053
DOKAZILO ZA PROD. MESTO	

Terminal: TU999991	
Št. Dokazila: X001053	
C: *****3456	
AID: X0000000000000	
Karica: Visa Debit	
NAKUP	
ZNESEK EUR:	123.00
Št. avtorizacije: 1452125 B	
(RC:001)	
ODOBRENO	
Verzija: 02.19 DT:0/0	

Identifikacija trgovca
Ura in datum transakcije
Številka transakcije, številka serije, zaporedna številka
Oznaka dokumenta (slip trgovca, slip kupca)
ID številka terminala
Številka dokazila (slipa)
Maskirana številka kartice
Identifikacija čipa
Tip kartice(Maestro, MasterCard, Visa, Diners, Amex)
Tip transakcije (Nakup, storno, dobropis,...)
Znesek transakcije
Avtorizacijska koda
Odzivna koda avtorizacije
Opis odzivne kode avtorizacije
Verzija programske opreme

3.2. Plačevanje z brezstično plačilno kartico

Plačilne kartice NFC (Near Field Communication) so opremljene s funkcijo brezstičnega plačevanja. Brezstične transakcije je mogoče izvajati le z ustrezno opremljenimi terminali. Če terminal podpira brezstične transakcije, jih lahko izvajate po naslednjem postopku.



Pritisnite tipko za nakup **[F1]**

Znesek vpišite v evrskih stotinih (za znesek 1,00 EUR torej vpišite 100), pritisnite zeleno tipko 4

Plačilno kartico NFC pridržite obrnjeno proti znaku NFC na razdalji približno 1 do 2 cm in počakajte da posvetijo vse štiri diode LED in zaslišite zvočni signal.

Imetnik kartice vpiše kodo PIN (če je potrebno - določite terminal), pritisnite zeleno tipko 4

S tipko **[F2]** izberite jezik (SL=slovenski, EN=angleški)
Pritisnite zeleno tipko 4, če želite natisniti izpisek za stranko
Pritisnite rdečo tipko 7, če ne želite natisniti izpiska za stranko

POMEMBNO

Pri večkratni uporabi plačilne kartice NFC lahko terminal zahteva vpis PIN kode. Enako velja, če je znesek transakcije višji kot ga dovoljujejo kartične sheme za nakup brez PIN verifikacije.

3.3. Storno zadnje transakcije

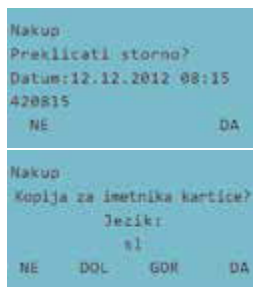
Izbris je mogoč le za zadnjo izvedeno transakcijo. Prejšnjih transakcij NI mogoče izbrisati. Po izvedbi dnevnega končnega obračuna prav tako ni mogoče izbrisati prej nastalih transakcij.



Pritisnite Meni **[F4]**

S tipko ▼ izberite »Transakcija« (ali pritisnite tipko **[1]**), pritisnite zeleno tipko 4

S tipko ▼ izberite »Storno« (ali pritisnite tipko **[1]**), pritisnite zeleno tipko 4

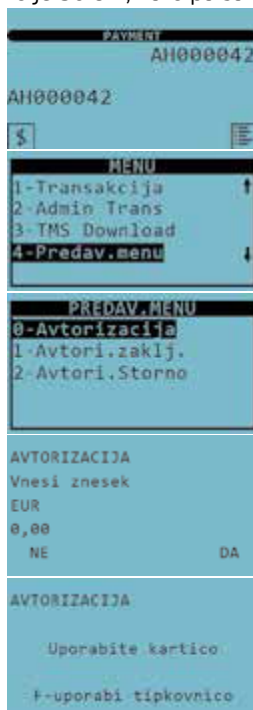


Primerjajte datum, uro in odobritveno številko dokumenta, ki ga želite stornirati
 Za stornacijo pritisnite zeleno tipko 4
 Za prekinitvev postopka pritisnite rdečo tipko 7

S tipko **[F2]** izberite jezik (SL=slovenski, EN=angleški)
 Pritisnite zeleno tipko 4, če želite natisniti izpisek za stranko
 Pritisnite rdečo tipko 7, če ne želite natisniti izpiska za stranko

3.4. Predavtorizacija

Pri predavtorizaciji bo pred dejansko izvedbo transakcije znesek »rezerviran«. Na ta način se zagotovi, da bo znesek ob končni izvedbi transakcije v vsakem primeru na voljo. Predavtorizacija ostane veljavna določeno časovno obdobje, to je 30 dni, nato pa samodejno poteče. Transakcijo je mogoče dokončati kadar koli znotraj tega časovnega obdobja.



Pritisnite Meni **[F4]**

S tipko ▼ izberite »Predav.menu« (ali pritisnite tipko **[4]**), pritisnite zeleno tipko 4

S tipko ▼ izberite »Avtorizacija« (ali pritisnite tipko **[0]**), pritisnite zeleno tipko 4

Znesek vpišite v evrskih stotinih (za znesek 1,00 EUR torej vpišite 100), pritisnite zeleno tipko 4

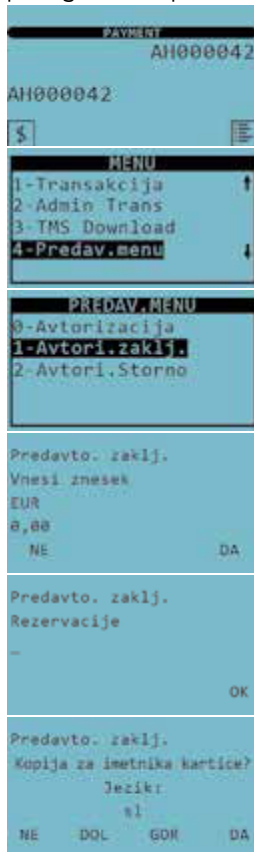
Vstavite kartico ali **[F]** za ročni vnos številke kreditne kartice

POMEMBNO

Shranite potrdilo o predavtorizaciji. Na potrdilu navedena številka rezervacije je nujna tako za dokončanje avtorizacije kot tudi za stornacijo predavtorizacije.

3.5. Zaključek avtorizacije

Ob dokončanju avtorizacije se transakcija, ki je bila predavtorizirana, dokončno knjiži. Višina transakcije lahko presega znesek predavtorizacije za največ 15 %.



Pritisnite Meni **[F4]**

S tipko ▼ izberite »Predav.menu« (ali pritisnite tipko **[4]**), pritisnite zeleno tipko 4

S tipko ▼ izberite »Avtori.zaklj.« (ali pritisnite tipko **[1]**), pritisnite zeleno tipko 4

Znesek vpišite v evrskih stotinih (za znesek 1,00 EUR torej vpišite 100), pritisnite zeleno tipko 4

Vpišite številko rezervacije (glejte potrdilo o predavtorizaciji), pritisnite zeleno tipko 4

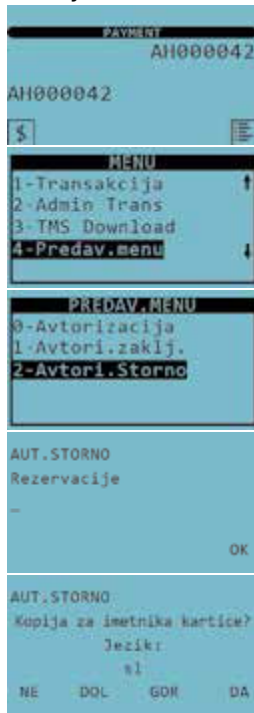
S tipko **[F2]** izberite jezik (SL=slovenski, EN=angleški)
Pritisnite zeleno tipko 4, če želite natisniti izpisek za stranko
Pritisnite rdečo tipko 7, če ne želite natisniti izpiska za stranko

POMEMBNO

Plačilna kartica bo bremenjena za ustrezen znesek šele po dokončanju avtorizacije.

3.6. Storno predavtorizacije

Funkcija izbriša avtorizacije omogoča izbris predavtorizacije na terminalu.



Pritisnite Meni **[F4]**

S tipko ▼ izberite »Predav.menu« (ali pritisnite tipko **[4]**), pritisnite zeleno tipko 4

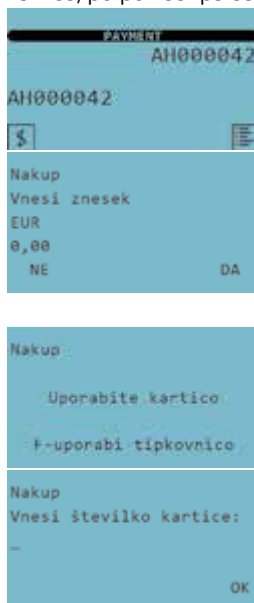
S tipko ▼ izberite »Avtori.Storno« (ali pritisnite tipko **[2]**), pritisnite zeleno tipko 4

Vpišite številko rezervacije (glejte potrdilo o predavtorizaciji), Pritisnite zeleno tipko 4

S tipko **[F2]** izberite jezik (SL=slovenski, EN=angleški)
Pritisnite zeleno tipko 4, če želite natisniti izpisek za stranko
Pritisnite rdečo tipko 7, če ne želite natisniti izpiska za stranko

3.7. Ročni vnos (opcijsko)

Za izvajanje funkcije ročnega vnosa morate pridobiti odobritev banke. Ročne transakcije se lahko izvajajo le s kreditnimi karticami. Za izvedbo te funkcije potrebujete: številko kreditne kartice, datum poteka veljavnosti plačilne kartice, po potrebi pa še kodo CVC2/CVV2 (trimestno številko najdete na zadnji strani kartice, pod poljem za podpis).



Pritisnite tipko za nakup **[F1]**

Znesek vpišite v evrskih stotinih (za znesek 1,00 EUR torej vpišite 100), pritisnite zeleno tipko 4

Pritisnite tipko **[F]** za ročni vnos

Vpišite številko plačilne kartice, pritisnite zeleno tipko 4


```

Nakup
Datum izteka kartice:
(MMY)
-
DA

Nakup
CVC2:
-
NE
DA

Nakup
Kopija za imetnika kartice?
Jezik:
sl
NE DOL GOR DA
    
```

Vpišite datum poteka veljavnosti plačilne kartice v zapisu MMLL,
Pritisnite zeleno tipko 4

Vpišite kodo CVC2/CVV2 (to trimestno številko najdete na zadnji strani
plačilne kartice, pod poljem za podpis), pritisnite zeleno tipko 4

S tipko ▼ **[F2]** izberite jezik (SL=slovenski, EN=angleški)
Pritisnite zeleno tipko 4, če želite natisniti izpisek za stranko
Pritisnite rdečo tipko 7, če ne želite natisniti izpiska za stranko

3.8. Dobropis (opcijsko)

Za izvajanje funkcije dobropisa morate pridobiti odobritev banke. Dobropis na kreditni kartici se lahko izvrši le, če je bilo predhodno plačilo, za katero se izvrši dobropis, prav tako opravljeno preko iste kreditne kartice.

```

PAYMENT
AH000042
AH000042
$
MENU
0-Kopija dokazila
1-Transakcija
2-Admin Trans
3-TMS Download
TRANSAKCIJA
0-Nakup
1-Storno
2-Dobropis
3-Nakup z napit.
Dobropis
Vnesi znesek
EUR
0,00
NE
DA
Dobropis
Uporabite kartico
f-uporabi tipkovnico
Dobropis
Kopija za imetnika kartice?
Jezik:
sl
NE DOL GOR DA
    
```

Pritisnite Meni **[F4]**

S tipko ▼ izberite »Transakcija« (ali pritisnite tipko **[1]**),
pritisnite zeleno tipko 4

S tipko ▼ izberite »Dobropis« (ali pritisnite tipko **[2]**)
Pritisnite zeleno tipko 4

Znesek vpišite v evrskih stotinih (za znesek 1,00 EUR torej vpišite 100),
pritisnite zeleno tipko 4

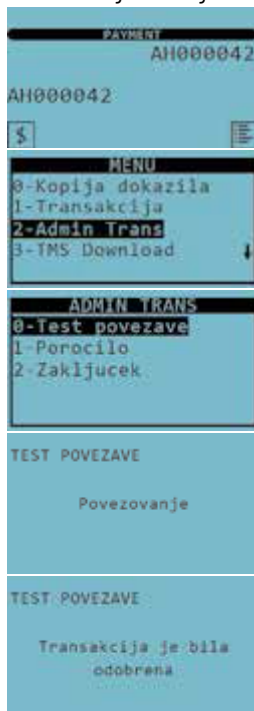
Vstavite kartico ali **[F]** za ročni vnos številke kreditne kartice

S tipko **[F2]** izberite jezik (SL=slovenski, EN=angleški)
Pritisnite zeleno tipko 4, če želite natisniti izpisek za stranko
Pritisnite rdečo tipko 7, če ne želite natisniti izpiska za stranko

4. NEFINANČNE TRANSAKCIJE NA TERMINALU

4.1. Test povezave

S preizkusom povezave se prepričate o možnosti vzpostavitve povezave med terminalom in procesnim centrom. Za korak nazaj v meniju vedno uporabite rdečo tipko 7.



Pritisnite Meni **[F4]**

Pritisnite tipko ▼ in izberite »Admin Trans« (ali pritisnite tipko **[2]**), pritisnite zeleno tipko 4

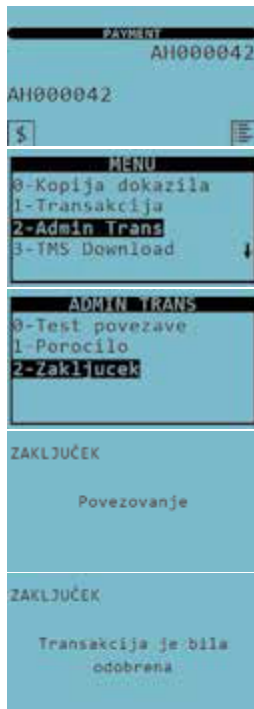
S tipko **[F2]** izberite »Test povezave« (ali pritisnite tipko **[0]**) pritisnite zeleno tipko 4

Terminal nato izvede preizkus povezave

Naprava natisne izpisek. Če se pri tem izpiše „**Odgovor: 007 Odobrena admin transakcija**“, je bila vzpostavitev povezave uspešna.

4.2. Dnevni obračun

Funkcija dnevnega zaključnega obračuna (Zaključek) izpiše za vsak kartični produkt vsoto vseh transakcij, ki so bile izvedene od zadnjega zaključnega obračuna in ponastavi številčenje transakcij na ničlo. Funkcija Poročilo pa izpiše vmesne vsote in se lahko uporabi kadarkoli med dnevom. Funkcija Poročilo ne postavi številčenja transakcij na ničlo.



Pritisnite Meni **[F4]**

Spustite se po meniju navzdol in izberite »Admin Trans« (ali pritisnite tipko **[2]**), pritisnite zeleno tipko 4

Spustite se po meniju navzdol in izberite »Zaključek« (ali pritisnite tipko **[2]**), pritisnite zeleno tipko 4

Terminal pripravi dnevni zaključni obračun in pošlje neposlane vknjižbe za elektronsko direktno bremenitev.

Terminal natisne izpisek.

POMEMBNO

V primeru, da se zneski ne ujemajo, pokličite kontaktni center. Izpis dnevnega zaključka iz terminala ne vpliva na knjiženje transakcij na vaš račun.

4.3. Kopija potrdila o nakupu

Kopijo potrdila o nakupu je mogoče pripraviti le za zadnjo transakcijo.



Pritisnite Meni **[F4]**

Spustite se po meniju navzdol in izberite »Kopija dokazila« (ali pritisnite tipko **[0]**), pritisnite zeleno tipko 4

Naprava natisne izpisek.

4.4. Ponovni zažon terminala

Priporočamo, da terminal ponovno zaženete če:

- Ne reagira na nobeno akcijo
- Predolgo obdeluje podatke in ne zaključi transakcije
- Natisne kodo RC 999 – ni povezave
- Se nenavadno odziva

Terminal izklopite s hkratnim pritiskom na zeleno tipko 4 in rdečo tipko 7 ter to potrdite s **[F4]** tipko.

5. POMEN SPOROČIL NA EKRANU

Med realizacijo transakcije se lahko na ekranu izpiše eno izmed spodnjih sporočil, ki opozorijo uporabnika na razloge, ki preprečujejo zaključiti transakcijo ali je potrebno spremeniti določen vnos podatkov.

Prikazano sporočilo	Razlaga / Kaj narediti
Nepravilen PIN	Imetnik kartice je vnesel napačno PIN kodo, transakcija ne more biti zaključena. Ponovite transakcijo. Če tudi v tretjem poskusu ni vnešena pravilna PIN koda, terminal priporoča odvzem kartice.
Odvzem kartice	Izdajatelj kartice je posredoval navodilo za odvzem kartice. Poskusite odvzeti kartico, če se vam zdi odvzem preveč rizičen, vrnite kartico in to sporočite vaši banki pridobiteljci.
Napaka v povezavi	Ponovite transakcijo in če je tudi ta neuspešna zaradi povezave, prijavite napako kontaktnemu centru. Imetnika prosite za drugačen način plačila računa.
Presežen limit	Imetnik plačilne kartice je presegel svoj limit. Potrebno je plačiti na drugačen način.
Napaka pri branju kartice	Plačilna kartica ni bila pravilno prebrana. Ponovite transakcijo.

6. SEZNAM NAJPOGOSTEJŠIH ODZIVNIH KOD NA IZPISU IZ POS TERMINALA (SLIPU)

000-009 Plačilo OK	082, 084, 085, 087, 089, 098 Zavrjneno
010 Zavrjneno	99-104, 106, 108 Procesiranje transakcije ni mogoče
050 Zavrjneno	110 Zavrjneno
051 Neveljavna kartica (Expired Card)	120 Zavrjneno
052 Prevečkrat vpisana napačna PIN koda	200 Neveljavna številka kartice
053 Zavrjneno	201 Napačna PIN koda
055 Transakcija ni dovoljena	204 Vpišite manjši znesek
056 Obdelava kartice ni podprta	400-408 Zavrjneno, napaka na čipu
057 Neveljavna kartica (Lost or Stolen Card)	880 Posodobitev parametrov uspešna
058-059 Zavrjneno, kartica blokirana	900-909, 912 Zadržite kartico
060-063 Transakcija zavrjnena, neveljavna avtorizacija	910 Zavrjneno
064 Napaka; napačni kartični podatki	999 Ni odgovora; ni povezave
065-066 Zavrjneno	
067-071 Pokličite center za avtorizacijo	
072 Zavrjneno	
073-074 Avtorizacija ni mogoča	
075 Neveljavna kartica	
076 Previsok znesek	
077 Transakcija zavrjnena, preseženo število predavtorizacij na kartici	
079-081, 083, 086, 107 Prekoračen limit	

7. PREGLED IZPISKOV IN MESEČNIH OBRAČUNOV V SISTEMIH ELEKTRONSKEGA BANČNIŠTVA

Banka poslovnemu partnerju, ki uporablja sistem elektronskega bančništva, posreduje v elektronski obliki:

- dnevno ali tedensko ali mesečno izpis posameznih opravljenih plačilnih transakcij, odvisno od roka, ki ga Poslovni partner določi v Naročilu POS storitev, pri čemer dnevni izpis posameznih opravljenih plačilnih transakcij Banka posreduje Poslovnemu partnerju naslednji delovni dan Banke po dnevu opravljene plačilne transakcije do 15.00 ure (izpisek),
- enkrat mesečno izpis vsote vseh opravljenih plačilnih transakcij v preteklem mesecu po posamezni plačilni kartici in po posameznem prodajnem mestu (mesečni obračun).

Izpiski in mesečni obračuni so dosegljivi v BusinessNetu ali v E-banki.

Primer Izpiska v CSV formatu za posamezno časovno obdobje:

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1	TID	Prodajno mesto	Produkt	ŠtevilkaKartice	Koda avtorizacije	ID transakcije	Datum transakcije	Datum nakazila	Neto	Provizija	Bruto
2	TU990077	TEST d.o.o.	BA	676324XXXXXX1303	977348	1200660507	20120216	20120301	3,33	0,07	3,4
3	TU990077	TEST d.o.o.	BA	676226XXXXXX4417	N22144	1200660630	20120217	20120301	4,31	0,09	4,4
4	TU990077	TEST d.o.o.	BA	676226XXXXXX4345	N53283	1200660675	20120218	20120301	9,78	0,22	10
5	TU990077	TEST d.o.o.	BA	676270XXXXXX5364	82077	1200660742	20120218	20120301	53,23	1,17	54,4
6	TU990077	TEST d.o.o.	BA	676226XXXXXX7059	N86051	1200660777	20120219	20120301	50,1	1,1	51,2
7	TU990077	TEST d.o.o.	BA	676226XXXXXX6533	N23783	1200619815	20120215	20120301	6,07	0,13	6,2
8	TU990077	TEST d.o.o.	BA	676226XXXXXX6378	N73537	1200619841	20120215	20120301	53,23	1,17	54,4
9	TU990077	TEST d.o.o.	BA	676270XXXXXX3521	896655	1200619845	20120215	20120301	2,94	0,06	3
10	TU990077	TEST d.o.o.	BA	676226XXXXXX6533	N01244	1200619961	20120216	20120301	10,76	0,24	11
11											

Primer mesečnega obračuna v PDF formatu:



Kraj in datum izdaje: Ljubljana, 05.03.2012

Obdobje izpiska: od 01.02.2012
do 29.02.2012

Številka izpiska: 0001 - 12000095


Izpisek za: obračun prometa in provizij na POS terminalih v obdobju od 01.02.2012 do 29.02.2012.


Skupni obračun za obdobje od 01.02.2012 do 29.02.2012.

Kartica	Plačila			Stomacija			Skupaj	
	Št. transakcij	Bruto vrednost	Znesek provizije	Št. transakcij	Vrednost	Znesek provizije	Neto vrednost	
BA	30	1.577,32	33,93	0	0,00	0,00	1.543,39	
MAESTRO	1	16,08	0,35	0	0,00	0,00	15,73	
MASTERCARD	14	763,18	17,58	0	0,00	0,00	745,60	
VISA	3	90,04	2,26	0	0,00	0,00	87,78	
Trgovcev skupaj	48	2.446,62	54,12	0	0,00	0,00	2.392,50	

Obračuni po posameznih trgovinah so na naslednjih straneh.

V primeru nejasnosti ali vprašanj smo vam na voljo na tel. 01/5876 930.


 Maruška Šenk

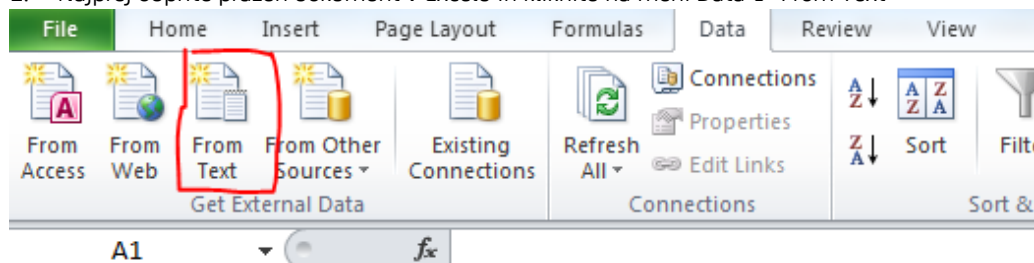

 Igor Staniša

UniCredit Banka Slovenija d.d.

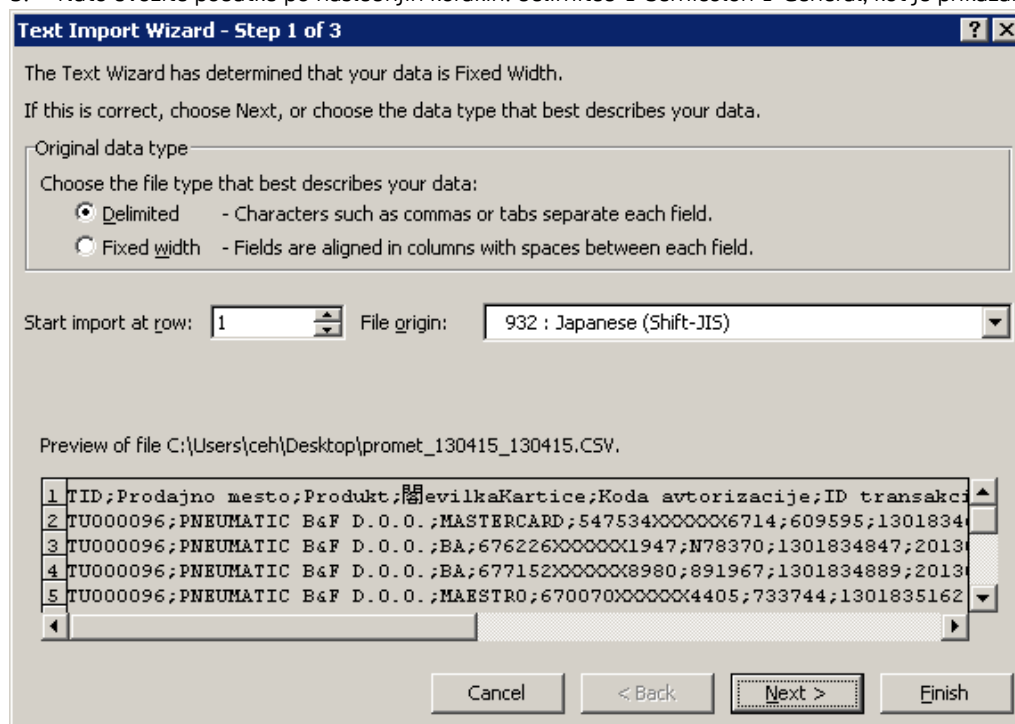
7.1. Navodilo za pretvorbo CSV v Excel

CSV datoteko je možno pretvoriti v pregledno Excel datoteko po naslednjih korakih:

1. Najprej odprite prazen dokument v Excelu in kliknite na meni Data → From Text



2. Izberete ustrezno lokacijo na svojem računalniku, kjer imate shranjeno CSV datoteko
3. Nato uvozite podatke po naslednjih korakih: delimited → Semicolon → General, kot je prikazano v nadaljevanju.



Text Import Wizard - Step 2 of 3 ? X

This screen lets you set the delimiters your data contains. You can see how your text is affected in the preview below.

Delimiters

Tab
 Semicolon
 Comma
 Space
 Other:

Treat consecutive delimiters as one
 Text qualifier: "

Data preview

TID	Prodajno mesto	Produkt	ŠtevilkaKartice	Koda avtorizaci
TU000096	PNEUMATIC B&F D.O.O.	MASTERCARD	547534XXXXXXXX6714	609595
TU000096	PNEUMATIC B&F D.O.O.	BA	676226XXXXXXXX1947	N78370
TU000096	PNEUMATIC B&F D.O.O.	BA	677152XXXXXXXX8980	891967
TU000096	PNEUMATIC B&F D.O.O.	MAESTRO	670070XXXXXXXX4405	733744

Text Import Wizard - Step 3 of 3 ? X

This screen lets you select each column and set the Data Format.

Column data format

General
 Text
 Date:
 Do not import column (skip)

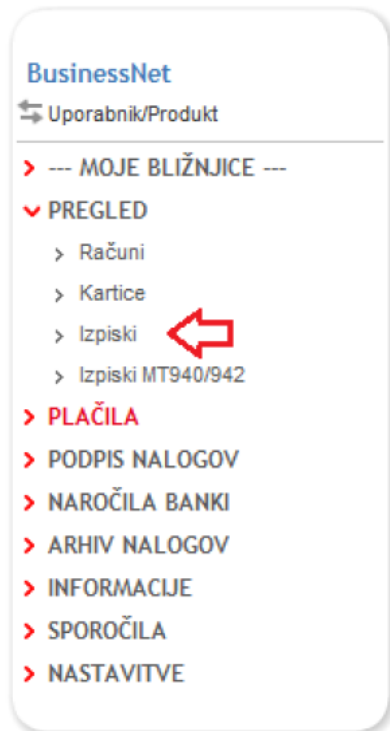
'General' converts numeric values to numbers, date values to dates, and all remaining values to text.

Data preview

General	General	General	General	General
TID	Prodajno mesto	Produkt	ŠtevilkaKartice	Koda avtorizaci
TU000096	PNEUMATIC B&F D.O.O.	MASTERCARD	547534XXXXXXXX6714	609595
TU000096	PNEUMATIC B&F D.O.O.	BA	676226XXXXXXXX1947	N78370
TU000096	PNEUMATIC B&F D.O.O.	BA	677152XXXXXXXX8980	891967
TU000096	PNEUMATIC B&F D.O.O.	MAESTRO	670070XXXXXXXX4405	733744

7.2. Pregled izpiskov in mesečnih obračunov v sistemu BusinessNet

Izpiski se nahajajo v meniju PREGLED\Izpiski:



Prikaz obdobja **izpiska** je viden v nazivu datoteke YYYYMMDD (POS_promet_120101_120131 – izpisek za transakcije od 1.1.2012 do 31.1.2012).

Mesečni obračun POS transakcij ima v nazivu datum generiranja in prenosa obračuna, ki je opravljen za predhodni mesec (POS_promet_20120308 – Obračun za mesec februar).

Prosimo, kliknite na datoteko za prenos.

<input type="checkbox"/>	Ime	 Spremenjeno	Velikost	Vrsta	Opis
<input type="checkbox"/>	POS_promet_120101_120131	08.03.2012 08:29:04	1 kByte	CSV	
<input type="checkbox"/>	POS_promet_120201_120229	08.03.2012 08:29:04	1 kByte	CSV	
<input type="checkbox"/>	POS_promet_111001_111031	08.03.2012 08:29:03	1 kByte	CSV	
<input type="checkbox"/>	POS_promet_111101_111130	08.03.2012 08:29:03	2 kByte	CSV	
<input type="checkbox"/>	POS_promet_111201_111231	08.03.2012 08:29:03	2 kByte	CSV	
<input type="checkbox"/>	POS_promet_20120308	08.03.2012 08:26:51	153 kByte	pdf	

Za **prenos izpiska ali obračuna** je potrebno klikniti na ime izbrane povezave in shraniti datoteko (pdf ali csv) po prikazanih navodilih:



Beležka: Prenesi

1. korak:
Kliknite na povezavo, da začnete prenos. [POS_promet_120101_120131.CSV](#)

2. korak:
Shranite datoteko v željeno mapo.

[Nazaj >](#)

7.3. Pregled izpiskov in mesečnih obračunov v sistemu E-Bank

Za prevzem datotek z izpiskov in obračunov se je potrebno predhodno povezati na E-bank bančni strežnik. Po prenosu se datoteke prenesejo v meni Pregled\Datoteke:

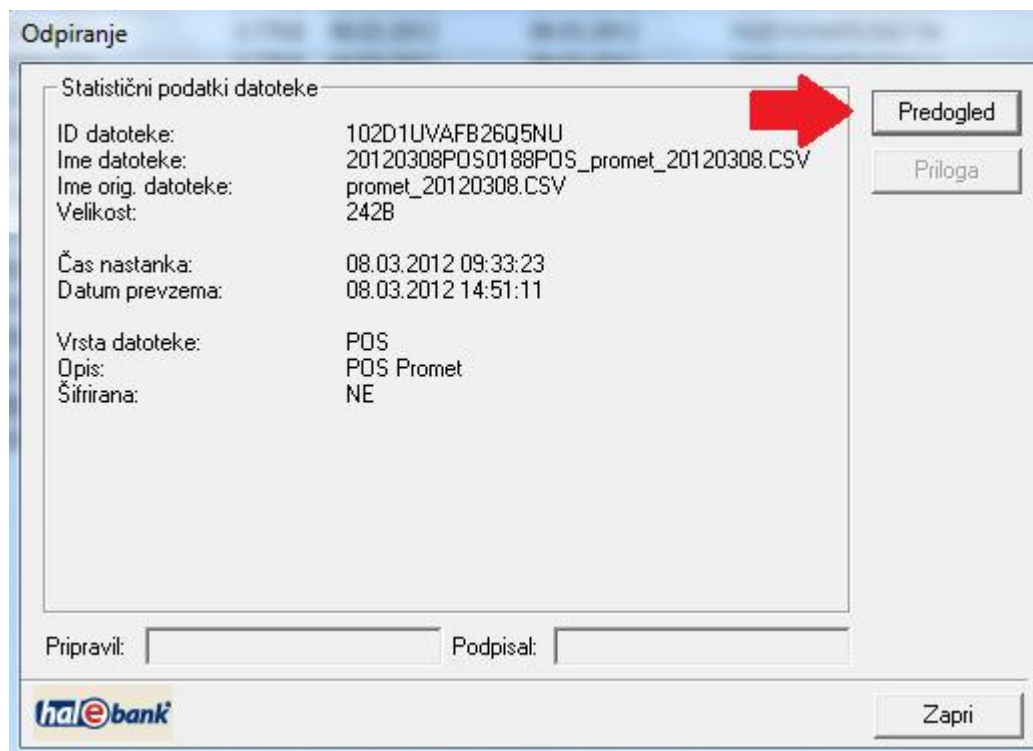


Prikaz obdobja **izpiska** je viden v nazivu datoteke YYYYMMDD (POS_promet_120101_120131 – izpisek za transakcije od 1.1.2012 do 31.1.2012).

Mesečni obračun POS transakcij ima v nazivu datum generiranja in prenosa obračuna, ki je opravljen za predhodni mesec (POS_promet_20120308 – Obračun za mesec februar).

Pregled datotek							
	Opis	Ozna...	Originalno ime	Velikost	Datum nastanka	Datum prevzema	ID dokumenta
	PDS Promet	POS	promet_20120308.CSV	1.79KB	08.03.2012	08.03.2012	102D1UVJFB26M6QN
	PDS Promet	POS	promet_20120308.CSV	5.07KB	08.03.2012	08.03.2012	102D1UVJFB26M8FX
	PDS Promet	POS	promet_20120308.CSV	5.77KB	08.03.2012	08.03.2012	102D1UVJFB26MADL
	PDS Promet	POS	promet_20120308.CSV	4.07KB	08.03.2012	08.03.2012	102D1UVJFB26MC9G
	PDS Promet	POS	promet_20120308.CSV	4.61KB	08.03.2012	08.03.2012	102D1UVJFB26ME30
	PDS Promet	POS	promet_20120308.CSV	5.56KB	08.03.2012	08.03.2012	102D1UVJFB26MFR2
	PDS Promet	POS	promet_20120308.pdf	152.17KB	08.03.2012	08.03.2012	102D1UVJFB26HKV4

Za pregled posameznega izpiska ali obračuna je potrebno klikniti na ime izbrano datoteko in v oknu »Odpiranje« uporabiti funkcijo »Predogled«.



8. IZREDNI DOGODKI PRI POSLOVANJU S POS TERMINALOM

8.1. Trговец napačno obračuna znesek POS transakcije

V primeru, da opazite napačno obračunan znesek transakcije ali transakcijo pomotoma izbrišete, lahko reklamacijo prijavite preko obrazca Zahtevkov za obravnavo POS transakcije, ki se nahaja na spletni strani banke http://www.unicreditbank.si/sl/Pravne_osebe/Upravljanje_z_denarjem/POS_terminali. Zahtevek pošljete preko elektronske pošte na naslov **pos@unicreditgroup.si**. Izpolnjenemu obrazcu obvezno priložite račun in potrdilo o transakciji (slip). Odgovor lahko pričakujete v najkrajšem možnem času, vendar najkasneje v roku 50 dni.

8.2. Imetnik plačilne kartice pozabi kartico na prodajnem mestu

Iz varnostnih razlogov prodajalci ne smete pošiljati pozabljenih plačilnih kartic na banko.

- Pokličite banko izdajateljico plačilne kartice in prijavite izgubo plačilne kartice vašega kupca (kontakti so navedeni na hrbtne strani kartice).
- Po opravljenem klicu kartico uničite – prerežite.

Najbolj varno je izgubo prijaviti takoj, vendar je priporočljivo počakati vsaj 1 dan, če se imetnik plačilne kartice vrne po plačilno kartico.

8.3. Trговец prejme od banke prošnjo za izpis opravljene POS transakcije (slip)

Prošnja za izpis (slip) je prošnja banke izdajateljice za posredovanje dodatnih informacij o izvedeni transakciji. Proces sproži imetnik plačilne kartice, ki opravljene transakcije ne prepozna in si z pridobljenimi podatki pomaga ustanoviti ali je bila transakcija dejansko izvedena ali je stvar zlorabe.

Pravila kartične sheme zahtevajo posredovanje ustreznih informacij o transakciji banki izdajateljici. Če je odgovor nepopoln ali ni dostavljen v predpisanem času, lahko imetnik kartice postopek sproži postopek finančne reklamacije.

Kako vas obvestimo?

Po prejemu prošnje za slip za transakcijo, ki jo imetnik plačilne kartice ne prepozna, vam pošlje banka prek e-pošte dopis s podrobnim opisom sporne transakcije. Kontaktni center vas o tem obvesti tudi telefonsko.

Kdaj je treba odgovoriti na prošnjo za potrilo nakupa (slip)?

Odgovor z dokaznim gradivom transakcije morate poslati banki v roku 14 dni od datuma prejema prošnje za slip. Dokazno gradivo pošljete kot odgovor na prejeto e-pošto.

Kaj se zgodi, če ne odgovorite pravočasno na prošnjo za potrilo nakupa (slip)?

Prepozen ali sploh nikakršen odgovor na prošnjo da imetniku plačilne kartice povod, da lahko sproži postopek finančne reklamacije, kjer lahko znesek nakupa zaradi kartičnih pravil tudi izgubite.

Kako se izogniti finančni reklamaciji (bremenitvi), ki je posledica prošnje za slip?

Da bi se izognili finančni reklamaciji, ki je posledica nepravilnih oz. nepopolnih odgovorov na prošnjo za slip, morate:

- Zagotoviti čisto in čitljivo kopijo slipa, ki dokazuje, da je bila plačilna kartica prisotna v času nakupa in slip podpisan oz. vnesena PIN koda. Če katerakoli informacija ni povsem vidna, ima banka izdajateljica pravico začeti postopek finančne reklamacije.
- Vedno poslati kopijo dokaznih dokumentov.
- Vedno odgovoriti v pisni obliki, le pisna dokazila štejejo.
- Navedi ime, priimek in kontaktne podatke pristojne osebe za dodatne informacije.
- Odgovoriti in poslati spremno dokumentacijo v času, naveden na dopisu prošnje za slip, tako da ima banka možnost odgovoriti banki izdajateljici v času, ki ga predpisujejo pravila kartične sheme.
- Odgovoriti na bančni mail z isto oznako predmeta zaradi lažjega spremljanja procesa.
- Poslati dokazila z berljivimi informacijami: naziv in naslov podjetja, datum in ura transakcije, znesek, prodajno mesto, številka kartice, podpis (če je zahtevan).

Skrbno shranjevanje dokazil o transakcijah

Da bi se izognili finančni reklamaciji in bremenitvi za sporni znesek iz naslova prošnje za slip, vam svetujemo, da shranjujete dokazila o transakcijah:

- Glede na tip kartice (Maestro, MasterCard, Visa) in po datumu izvedene transakcije in ne po imetniku kartice.
- Zadržite originale slipov za minimalno 6 mesecev, saj lahko v tem času od vas zahtevamo dokazila za posamezno transakcijo. Drugače pa je potrebno dokazila o transakcijah hraniti najmanj 5 let.

8.4. Trговец prejme od banke finančno reklamacijo

Postopek finančne reklamacije sproži banka izdajateljica v imenu imetnika kartice, če imetnik kartice med drugim meni:

- da sam ni opravil nakupa (možnost zlorabe)
- ni zadovoljen z nakupom blaga ali storitve
- ni prejel kupljenega blaga ali opravljene storitve
- se ne strinja z zneskom opravljene transakcije
- ni odobril dodatne bremenitve plačilne kartice (hoteli in rent a car)

Naloga vaše banke je, da vam pomagamo pri dokazovanju upravičenosti opravljene transakcije. Zagotavljamo vam, da bomo storili vse v vaše dobro. Kljub vsemu pa na razplet postopka finančne reklamacije močno vplivajo: pravila kartičnega poslovanja, koda vzroka, dejavnost vašega poslovanja in razpoložljiva dokazila o nakupu. Če je finančna reklamacija upravičena - v prid imetniku kartice, dobi imetnik kartice povrnjen znesek nakupa, brez vračila blaga ali storitve.

Kako veste, da je bila podana finančna reklamacija?

Po prejemu finančne reklamacije s strani procesnega centra, vas banka o tem obvesti prek e-pošte in vas prosi za potrebna dokazila ali potrditev transakcije.

Kateri so najpogostejši razlogi za finančno reklamacijo?

- Transakcija nepoznana
- Zloraba
- Transakcija ni bila avtorizirana
- Procesna napaka
- Storitev / blago zavrnjeno
- Blago ali storitev ni bilo izročeno/izvedeno
- Imetnik kartice je bil bremenjen večkrat za isti znesek
- Ni bilo odgovora na prošnjo za slip

Kdaj je treba odgovoriti na finančno reklamacijo?

Pravila in časovni okvir finančne reklamacije so določeni s strani pravil posamezne kartične sheme in so zelo striktni. Zato je nujno, da banki, v dobro vaše lastne obrambe odgovorite z ustreznimi dokazili v roku 14 dni od prejema e-obvestila o finančni reklamaciji.

Zakaj je pomemben pravočasen odgovor?

Če banki v navedenem roku pošljete potrebna dokazila, lahko banka v imenu vas izpodbija finančno reklamacijo. V nasprotnem primeru je finančna reklamacija avtomatično upravičena in vaš račun bremenjen za sporni znesek.

Kdo vrne sporni znesek kupcu?

Vi kot trgovec v nobenem primeru ne vračate denarja stranki za sporni znesek, ker to lahko privede do dvakratne bremenitve vašega računa.

Kako poslovati, da v prihodnje preprečite finančne reklamacije?

Način na katerega sprejemate plačila, natančnost pri sprejemanju plačilnih kartic v plačilo in narava vašega poslovanja so glavni dejavniki, ki vplivajo na pogostost finančnih reklamacij. Poleg nasvetov, ki so že navedeni v tem uporabniškem priročniku, se finančnim reklamacijam izognete tudi tako, da:

- Ste pozorni pri vnosu zneska in ga še enkrat preverite preden pošljete transakcijo v obdelavo,
- Sprejmete v plačilo le tisto plačilno kartico, za katero imate sklenjeno pogodbo,
- V primeru, da opravite plačilno transakcijo preko magnetnega zapisa, obvezo preverite, da je imetnik plačilne kartice podpisal vaš izvod potrdila o izvedeni transakciji (izpis - slip)
- Poskrbite za varno dostavo blaga in pridobite podpis stranke kot potrditev prejema,
- Dostavite blago ali izvedete storitev, kot ste jo opisali stranki ob nakupu,
- Nikoli ne spreminjajte končnega zneska, brez vednosti imetnika plačilne kartice,
- Ne poskušajte zneska razdeliti na več manjših, če je avtorizacija zavrnjena, raje prosite kupca za drugačno obliko plačila,
- Pravočasno odgovorite na prošnjo za slip z veljavno in čitljivo dokumentacijo, ki je zahtevana.

9. PREPREČEVANJE ZLORAB

9.1. Kako prepoznati vedenje sumljivih strank

V primeru, da vam je vedenje določene stranke sumljivo, podrobno preverite njeno plačilno kartico in pozorno spremljajte postopek avtorizacije transakcije.

Sumljiva stranka:

- Opravlja večje nakupe v veliki naglici in ne sprašuje o podrobnostih nakupa (cena, velikost, barva,.....)
- Sprašuje prodajalca o limitu in avtorizacijskem postopku
- Poskuša odvrniti pozornost prodajalca od nakupnega postopka
- Priganja prodajalca, da čim prej zaključi postopek plačevanja
- Uči prodajalca o opravljanju transakcije na terminalu
- Kupi tehnične izdelke (TV, računalnik....) in vztraja pri takojšnjem osebнем prevzemu, čeprav je dostava vključena v ceno
- Potegne kartico iz žepa in ne iz denarnice
- Podpiše izpisek na nenaraven način
- Je premladega videza za nakup s kartico
- Kupi obleke ne da bi jih pomeril, ali zavrne kakršnekoli spremembe, ki so že vključene v ceno
- Vzame zelo drage izdelke na novo veljavno kartico
- Se izgovarja, da nima nobenega dokumenta s katerim bi se lahko identificiral
- Izvede nakup, zapusti trgovino in se vrne po nove nakupe
- Nakupuje tik pred zaprtjem trgovine ali pred menjavo izmene
- Uporablja kartico, ki pripada prijatelju ali sorodniku
- Naroči dostavo na naslov izven države
- Prosi za kartico, predeno podpiše potrdilo o nakupu (slip)
- Po zavrjnjeni avtorizaciji stranka odstranjuje posamezne artikle, da zmanjša znesek celotnega nakupa, s čimer išče dovoljeni limit kartice

- Vsi kupljeni izdelki ali storitev morajo biti plačani z eno transakcijo, ki mora biti potrjena z enim podpisom (PIN kodo) in enim računom
- Obvezno morate preveriti na slipu ali se izpis produkta ujema s produktom na kartici, to pomeni, če je opravljen nakup z MasterCardom mora tudi na slipu se izpisati MasterCard, pri kartici Visa in Mastercard se na slipu izpišejo zadnje 4 številke kartice, ki so sestavni del 16 mestne številke kartice
- Pri BA in Maestro kartici se na slipu vedno izpišejo zadnje 4 številke 19 mestne številke kartice, ki se nahaja na zadnji strani kartice (na prvi strani kartice je napisana številka transakcijskega računa. Številke kartic, ki se izpišejo na slipu se v primeru ponarejenih kartic ne ujemajo s številkami na kartici

9.2. Preverjanje in prepoznavanje sumljivih POS transakcij

Da bi čim prej odkrili in raziskali nepravilnosti izvedene na vašem POS terminalu, takoj po prejemu opozorila sprožimo proces za preverjanje sumljivih transakcij. Vaš bančni svetovalec vas bo zaprosil za potrdilo o opravljeni transakciji (slip), račun in podrobnosti samega nakupa.

Vaše odgovore, potrdila in račune pošljite na pos@unicreditgroup.si. Za hitrejše preprečevanje in prepoznavo možnih zlorab, si pomagajte z nasveti v tem priložniku. Vsaka pridobljena informacija je za nas ključnega pomena pri odkrivanju in izvajanju nadaljnjih ukrepov preprečevanja zlorab. V primeru dodatnih vprašanj vam je na voljo naš kontaktni center.

10. KONTAKTNI PODATKI

Stranke lahko v primeru motenj ali napak na POS terminalu pokličejo klicni center banke, na telefonsko številko **01 25 28 441**.

Številka se nahaja tudi na vidnem mestu na POS terminalu. Na telefonski številki se oglasijo svetovalci UniCredit Bank, ki nudijo pomoč pri reševanju težav. Vsi klici po 16:00 uri se avtomatsko preusmerijo v klicni center našega procesnega centra.

Za elektronsko komunikacijo z banko lahko uporabljate elektronski naslov:

pos@unicreditgroup.si

Pregled standardnega in premium paketa podpore

KONTAKT	PAKET	
Tel.: 01 25 28 441 pos@unicreditgroup.si	STANDARD	PREMIUM
Kontaktni center za pomoč uporabnikom	Vsak dan v letu od 7. do 22. ure	365 dni / 7 dni na teden / 24 ur na dan
Delovni čas vzdrževalnega centra	Vse delovne dneve banke od 8. do 18. ure	Vse delovne dneve banke od 6. do 22. ure
Rok za odpravo napak	24 ur od prijave napake	5 ur od prijave napake

11. POMEN IZRAZOV

Banka izdajateljica: banka, ki izdaja plačilne kartice

Banka: banka pridobiteljica, ki je s prodajnim mestom sklenila pogodbo o najemu in uporabi POS terminalov ter sprejemanju plačilnih kartic

Imetnik kartice: lastnik kartice, s katero je opravljen nakup

Pravila kartične sheme: pravila, ki se jih morajo izpolnjevati vsi izdajatelji in pridobitelji kartic

Trgovec: prodajno mesto, ki sprejme v plačilo za blago ali storitev debetne in kreditne kartice

12. PRILOGA: INFORMACIJE ZA HOTELE IN GOSTIŠČA

12.1. Knjiženje predplačila

Za izvajanje te funkcije potrebujete odobritev banke. V primeru rezervacije po e-pošti, e-obrazcu ali telefonu je mogoče knjiženje opraviti v odsotnosti kreditne kartice. Imetnik kartice vam pri tem posreduje zahtevane podatke (številko kartice, datum veljavnosti, DVV2/CVC2).

12.2. Predpostavke za knjiženje v odsotnosti kartice

V ponudbi hotela je treba gosta obvestiti o:

- načinih rezervacije (najbolje s potrditvijo s podpisom gosta),
- skupnih stroških za rezervirano obdobje,
- plačilnih pogojev,
- višini predplačila,
- številki rezervacije.

Za obračun predplačila so potrebni podatki:

- ime imetnika kartice (na katerega se glasi kreditna kartica),
- naslov in telefonska številka imetnika kartice,
- številka kreditne kartice,
- datum veljavnosti kreditne kartice,
- pisno strinjanje imetnika z bremenitvijo kreditne kartice (najbolje neposredno na ponudbi hotela).

12.3. Izvajanje rezervacije

Po pridobitvi vseh potrebnih informacij, je mogoče opraviti knjiženje predplačila. Na natisnjem potrdilu o bremenitvi iz terminala mora biti v polju za podpis dodatno zabeleženo »Predplačilo«. Nato je v treh delovnih dneh treba gostu poslati kopijo tega potrdila in potrdilo o knjiženju, vključno s številko rezervacije. Če je bilo prek kreditne kartice obračunano predplačilo, dodatna bremenitev »No-Show« ni dovoljena.

12.4. Bremenitev v primeru neprihoda gosta

V primeru neprihoda gosta kljub predhodni rezervaciji, je gostu mogoče zaračunati stroške odpovedi, če je bil o tem obveščen v pogojih odpovedi ob rezervaciji, zlasti o točni višini stroškov odpovedi in do kdaj je mogoča brezplačna odpoved.

V primeru neprihoda gosta kljub predhodni rezervaciji, je gostu mogoče zaračunati stroške odpovedi, če je bil o tem obveščen v pogojih odpovedi ob rezervaciji, zlasti o točni višini stroškov odpovedi in do kdaj je mogoča brezplačna odpoved.

12.5. Ravnanje ob pravočasni odpovedi rezervacije gosta

V primeru, da je bila rezervacija storitve narejena s plačilno kartico in gost rezervacijo pravočasno odpove, je potrebno plačilo s plačilno kartico vrniti na kartični račun. V nobenem primeru ne vračajte sredstev v gotovini, ker je to eden od možnih načinov zlorabe.

Vračilo na kartični račun lahko izvedete:

- a) Če imate odobritev banke za izvajanje dobropisa, opravite vračilo s pomočjo dobropisa (glej poglavje 3.8),
- b) Če dobropisa ne morete izvesti, izvedete vračilo s pomočjo reklamacijskega obrazca (glej poglavje 8.1).

12.6. Prepozna odpoved ali sploh brez nje

Če pride do odpovedi prepozno ali sploh ne, se lahko izvede bremenitev kartice. Pri tem morajo biti izpolnjeni še naslednji pogoji, da se izognete tveganju finančne reklamacije.

PODATKI O BREMENITVI PRED OPRAVLJANJEM TRANSAKCIJE

Pred bremenitvijo kartice mora biti imetnik kartice o tem obveščen prek poslanega ustreznega računa (po faksu, e-pošti ali pošti).

PRI ZAHTEVI ZA POTRDILO O PLAČILU MORAJO BITI PREDLOŽENI NASLEDNJI DOKUMENTI:

- Izpis rezervacije
- Izpis pogojev odpovedi
- Strinjanje s pogoji odpovedi
- Kopija računa (če je treba, z opombo »No-Show«) z dokazilom o pošiljanju
- Kopija potrdila o bremenitvi (če je treba z napisom »No-Show«)
- Morebitna e-poštna sporočila ali telefonske beležke, drugi podatki

12.7. Naknadne bremenitve

Naknadne ročne bremenitve kreditne kartice gosta **brez predhodne pisne odobritve niso dovoljene**. Le v izjemnih primerih je mogoče ročno zaračunati stroške mini bara, konzumacije, sobe idr. Seveda pa morate imeti pisno strinjanje gosta s tem, da se smejo iz njegove kreditne kartice (z navedbo številke kartice) obračunati vsi hotelski stroški ali da se gost s takšno naknadno bremenitvijo strinja. Naknadna bremenitev se sme opraviti v 90 koledarskih dneh po dejanski transakciji stroškov hotela.