

Uputstvo za upotrebu Banca Intesa SoftPOS aplikacije



Sadržaj

Banca Intesa SoftPOS	1
Procesi Banca Intesa SoftPOS aplikacije	2
1. Proces registracije	2
<i>Preduslovi:</i>	2
<i>Koraci:</i>	2
2. Pokretanje aplikacije	4
<i>Preduslovi:</i>	4
<i>Koraci:</i>	4
3. Proces plaćanja	5
<i>Preduslovi:</i>	5
<i>Koraci:</i>	5
4. Storno transakcija	8
<i>Preduslovi:</i>	8
<i>Koraci:</i>	8
5. Pregled transakcija	9
<i>Preduslovi:</i>	9
<i>Koraci:</i>	9
6. Kartica Profil	10
<i>Preduslovi:</i>	10
Pratite postupke klijenata u toku transakcije	12
Obavite autorizaciju	12
REKLAMACIJE	13
Reklamacija kupaca	13
Reklamacija prodajnog mesta	13

Banca Intesa SoftPOS

Banca Intesa Soft POS je aplikacija koja vam pruža mogućnost da vaš mobilni uređaj (mobilni telefon ili tablet) koristite za prihvatanje platnih kartica (Visa, Mastercard) i IPS plaćanja.

Banca Intesa SoftPOS je softver za mobilna POS rešenja, koji je u skladu sa globalnim specifikacijama kartičarskih organizacija (Visa, Mastercard) i koji koristi NFC kako bi kompatibilne Android uređaje pretvorio u Soft POS koji može prihvatiti EMV beskontaktno kartice, bez upotrebe bilo kojih drugih dodatnih hardverskih komponenti povezanih sa uređajem.

Kada je reč o prijatu, Banca Intesa SoftPOS nije limitiran samo na beskontaktno kartice i IPS plaćanja već su tu sat, prsten, narukvica i drugi uređaji koji imaju podršku NFC.

Iz ovog proizilazi da je Banca Intesa SoftPOS do sada najelegantnije rešenje za trgovce, jer ne zahteva nabavku dodatnog hardvera: trgovac koji ima Android uređaj isti može iskoristiti za prihvatanje beskontaktnih kartica i IPS transakcija. Jedini preduslov za sam Android uređaj je da ima podršku za NFC, ali u ovom momentu su retki uređaji koji nemaju podršku za isti.



Procesi Banca Intesa SoftPOS aplikacije

1. Proces registracije

Preduslovi:

- Preduslov je da uređaj ima instaliranu najnoviju verziju Android operativnog sistema
- Trgovac je aplicirao kod banke za Banca Intesa SoftPOS uslugu. Banka je pokrenula proceduru za matičenje novog trgovca. Banka trgovcu generiše i dostavlja aktivacione parametre, prvi deo putem emaila, a drugi putem sms-a.
- Trgovac je na Google Play Store-u preuzeo aplikaciju. Nakon preuzimanja i instalacije aplikacije pojaviće se ikonica Banca Intesa SoftPOS aplikacije
- Preporuka je da uređaj ima instaliran antimalwer softver

Koraci:

1. Trgovac pokreće Banca Intesa SoftPOS aplikaciju na svom Android uređaju



Slika 1 Ikonica Banca Intesa SoftPOS aplikacije



**Pouzdana.
Brzo.
Efikasno**

Jednostavniji i lakši način
obavljanja transakcija

POSTANITE KORISNIK

Slika 2 Početni ekran

2. Aplikacija prikazuje ekran "Registracija" za skeniranje QR koda i unos verifikacionog koda koji trgovac treba da dobije kroz e-mail i SMS od Banca Intesa SoftPOS sistema. Nakon unosa vrši potvrdu na dugme "Postanite korisnik".



Slika 3 Ekran Registracija



Slika 4 Ekran za skeniranje korisničkog QR koda



Slika 5 Verifikacioni kod dobijen putem SMS-a

4. Trgovac završava proces registracije definisanjem PIN-a za korišćenje aplikacije



Slika 6 Ekran za definisanje PIN-a aplikacije

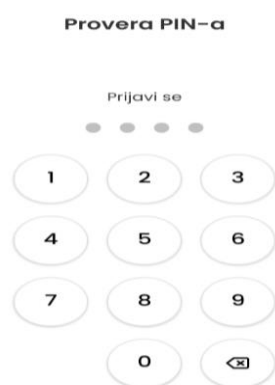
2. Pokretanje aplikacije

Preduslovi:

- Trgovac je uspešno izvršio registraciju Banca Intesa SoftPOS aplikacije

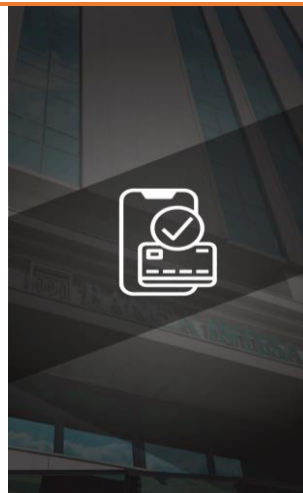
Koraci:

1. Unos PIN koda za Log In



Slika 7 Unos ranije definisanog PIN koda

2. Terminal je uspešno aktiviran i aplikacija je spremna za korišćenje



Slika 8 Ekran koji prikazuje status

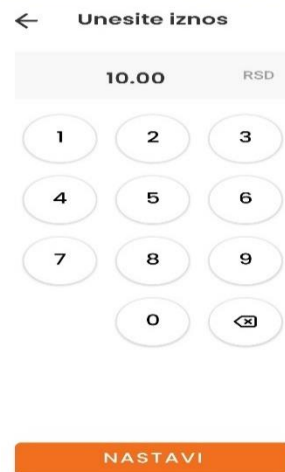
3. Proces plaćanja

Preduslovi:

- Trgovac je uspešno pristupio Banca Intesa SoftPOS aplikaciji tj. uneo je ispravan PIN kod za Log in
- Trgovac je odabaro karticu “Nova transakcija”

Koraci:

1. Trgovac unosi iznos transakcije

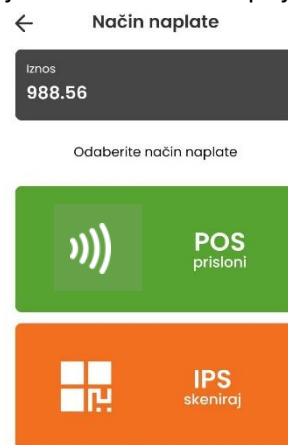


Slika 9 Ekran za unos iznosa transakcije

2. Nakon potvrde prikazuje se ekran gde se zahteva da krajnji korisnik odabere opciju POS ili IPS



Slika 10 Ekran za odabir opcije POS ili IPS Pokaži



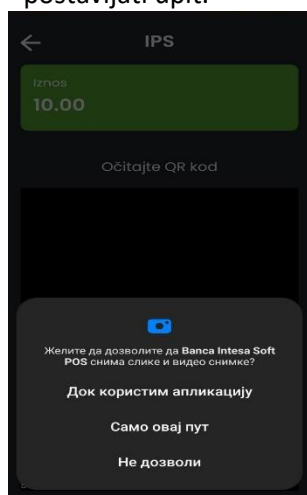
Slika 11 Ekran za odabir opcije POS ili IPS Skeniraj

2.1.POS: Nakon odabira načinja plaćanja POS prisloni, prikazuje se ekran POS – Prislonite karticu. Karticu je potrebno prisloniti sa zadnje strane telefona, ispod kamere, zbog NFC-a.

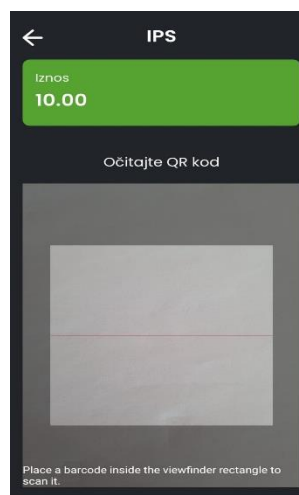


Slika 12 Ekran koji prikazuje prislonite karticu

2.2.IPS pokaži: Nakon odabira načina plaćanja IPS pokaži, pokreće se kamera sa zadnje strane uređaja i očitava se QR kod koji je generisan na uređaju korisnika. Aplikacija zahteva dozvolu za pristup kameri prilikom prvog korišćenja i potrebno je čekirati opciju ponavljajućeg korišćenja. U suprotnom prilikom svakog plaćanja aplikacija će ponovo postavljati upit.



Slika 13 Ekran koji prikazuje zahtev aplikacije za korišćenje kamere uređaja



Slika 14 Ekran koji prikazuje skenirajte QR Kod

2.3. IPS Skeniraj: Nakon odabira načinja plaćanja IPS skeniraj prikazuje se ekran IPS – Očitajte QR Kod



Slika 15 Ekran koji prikazuje očitajte QR Kod

3. Banca Intesa SoftPOS aplikacija prikazuje status transakcije i slip (receipt) za transakciju. Ukoliko krajnji korisnik (kupac) zahteva da dobije račun u elektronskoj formi trgovac može klikom na 3 tačkice (desni gornji ugao) i odabirom opcije 'Podeli' račun pošalje preko nekog od dostupnog medija na Android uređaju (email, whatsapp, viber itd.)

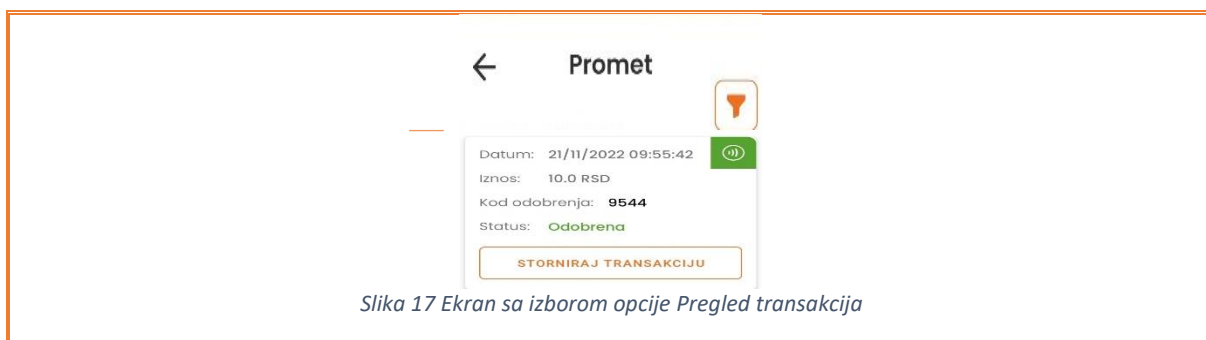


Slika 16 Ekran koji prikazuje slip Banca Intesa SoftPOS transakcije i ikonicu za deljenje računa

4. Storno transakcija

Preduslovi:

- Trgovac je uspešno pristupio Banca Intesa SoftPOS aplikaciji tj. uneo je ispravan PIN kod za login
- Odabrao je u gornjem desnom uglu opciju meni i opciju "Promet"
- Kada je u pitanju POS moguće je stornirati isključivo poslednju transakciju, dok je za IPS moguće stornirati bilo koju transakciju.



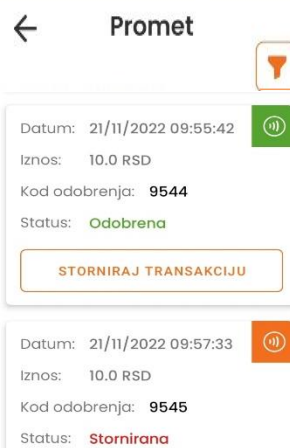
Koraci:

1. Trgovac u listi transakcija pronalazi i bira transakciju za koju je neophodno izvršiti storno
2. Banca Intesa SoftPOS aplikacija postavlja dodatno pitanje trgovcu da li je siguran da želi da izvrši storno za ovu transakciju (OTKAŽI/OK).
3. Odabirom potvrdne opcije (OK) aplikacija zahteva da se prisloni kartica sa kojom je izvršena prodaja.



Slika 18 Ekran sa pitanjem o potvrdi storno zahteva

4. Nakon realizacije, transakcija za koju je izvršen storno se prikazuje u listi transakcija sa novim statusom 'Stornirana'



Slika 19 Ekran sa prikazom transakcija gde se vidi da je transakcija za koju je izvršen storno promenila status

5. Pregled transakcija

Preduslovi:

- Trgovac je uspešno pristupio Banca Intesa SoftPOS aplikaciji tj. uneo je ispravan PIN kod za login
- Trgovac je odabrao karticu "Promet"

Koraci:



Slika 20 Ekran sa izborom opcije Pregled transakcija

6. Kartica Profil

Preduslovi:

- Trgovac je uspešno pristupio Banca Intesa SoftPOS aplikaciji tj.uneo je ispravan PIN kod za login
- Trgovac je odabrao karticu "Account/Profil"



- a. Ukoliko trgovac odabere opciju podešavanja računa otvoriće mu se novi ekran gde može videti svoje podatke o TID-u, UserID-u, broju telefona



Slika 22 Ekran koji prikazuje detalje opcija podešavanja

- b. Ukoliko trgovac odabere opciju promeni PIN prikazaće mu se novi ekran sa izborom unosa novog PINa

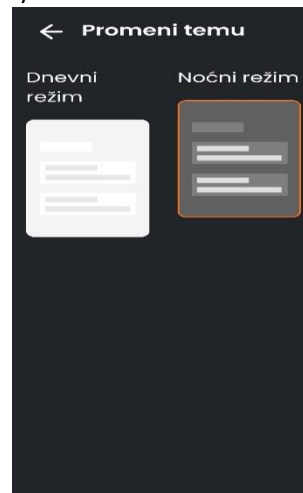


Slika 23 Ekran sa izborom PINa

- c. Promena Teme, trgovac ima opciju da odabere dnevni / noćni režim



Slika 24 Ekran sa prikazom odabira tema 1



Slika 25 Ekran sa prikazom odabira tema 2

ZA VAŠU I NAŠU SIGURNOST...

Poštovani,

Ovo uputstvo treba da Vam pomogne da ispravno postupate u radu sa platnim karticama kao i da bolje identifikujete i sprečite pokušaje zloupotrebe platnim karticama. U sprečavanju zloupotrebe Vi ste naš najvredniji resurs.

Falsifikovane kartice mogu biti otkrivene proverom sigurnosnih elemenata kartice. U ovoj borbi postoje dva značajna resursa: **ljudski faktor** i **tehnologija**.

Sa tehnološkog stanovišta Soft POS Vam omogućava veoma brz i lak postupak autorizacije. Putem Soft POSa **Banka izdavalac kartice** daje odgovor da li korisnik ima dovoljno sredstava za kupovinu kao i da li je kartica blokirana i na osnovu toga odbiti ili dati odobrenje (autorizaciju) za transakciju. Međutim, Soft POS ima i svoja ograničenja. Soft POS ne može:

- proveriti da li su sigurnosni parametri kartice ispravnih ili nedostaju,
- utvrditi sumnjivo ponašanje korisnika kartice.

Ljudski faktor u ovome ima ključnu ulogu.

Vi ste prva linija odbrane u borbi protiv zloupotreba! 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.

Pratite postupke klijenata u toku transakcije

Ponašanje kupca koje može ukazati na pokušaj prevare:

- kupovina odmah po otvaranju ili pred zatvaranje
- napetost i požurivanje zaposlenog
- raspitivanje za iznos kupovine bez autorizacije

Posebnu pažnju treba obratiti na kupce koji:

- nasumični izbor robe
- obavljanje više pojedinačnih transakcija za svaki artikal
- kupac poseduje veliki broj kartica koje se provlače naizmenično
- kupuju robu za nestandardno visoke iznose

Za Vašu i našu sigurnost molimo Vas da obratite pažnju na zaštitne elemente koje poseduje svaka kartica.

Obavite autorizaciju

Transakciju obavljate tako što očitavate platnu karticu (contactless čitač putem NFC veze).

Soft POS Vam može zatražiti da ukucate PIN kartice. To je dodatni zaštitni element koji služi da potvrdi iznos odabrane transakcije koji je veći od definisanog limita bez unosa PIN-a.

Nakon obavljene transakcije proverite sledeće elemente:

Najstrožije je zabranjeno:

1. Split sale – deoba iznosa jedne kupovine na više autorizacija (iznos na slipu mora odgovarati fiskalnom računu)
2. Obavljanje više pojedinačnih transakcija za svaki artikal u kratkom vremenu. Uvek kompletirajte narudžbinu pa potom obavite transakciju. Izbegavajte dodatne narudžbine po obavljenoj transakciji.
3. Da trgovac prilikom plaćanja nosi karticu u drugu prostoriju, gde korisnik kartice neće imati kontrolu nad njom.

Banca Intesa SoftPOS generiše elektronski slip koji na zahtev korisnika može se dostaviti u elektronskom formatu.

REKLAMACIJE

Trgovac može da prijavi reklamaciju na transakciju koja je nastala u radu sa korisnikom koji karticu koristi u dobroj nameri. Trgovac ne sme da prijavi transakciju na reklamaciju koja potencijalno može da bude rezultat zloupotrebe, odnosno koja nije nastala u skladu sa uputstvom za prodajna mesta i sprečavanju zloupotreba.

Reklamacija kupaca

Za moguće nepravilnosti tokom rada, kupac tj. Korisnik Kartice izvršiće reklamaciju banci. U tom slučaju prodajno mesto je dužno da po zahtevu, banci dostavi kopiju potvrde o kupovini (slipa) na koju se reklamacija odnosi.

Reklamacija prodajnog mesta

U slučaju nesporazuma ili neispunjenja dogovorenih obaveza u pogledu plaćanja od strane banke, potrebno je da prodajno mesto dostavi Zahtev u slobodnoj formi, sa objašnjenjem problema, kopije potvrda (slipova) o izvršenim transakcijama na koje se reklamacija odnosi, pečatom, potpisom i kontakt telefonom, najkasnije u roku od 20 dana od datuma transakcije.

Takav zahtev se šalje putem e-maila na adresu: kartice_finansije@bancaintesa.rs ili na fax 011/209 14 08.