

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>	3
2. Pokretanje aplikacije	5
<i>Preduslovi:</i>	5
<i>Koraci:</i>	5
3. Proces plaćanja	6
<i>Preduslovi:</i>	6
<i>Koraci:</i>	6
4. Storno transakcija	10
<i>Preduslovi:</i>	10
<i>Koraci:</i>	10
5. Pregled transakcija	12
<i>Preduslovi:</i>	12
6. Kartica Profil	14
<i>Preduslovi:</i>	14
Pratite postupke klijenata u toku transakcije	17
Obavite autorizaciju	17
REKLAMACIJE	18
Reklamacija kupaca	18
Reklamacija prodajnog mesta	18

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 prihvatu, Banca Intesa SoftPOS nije limitiran samo na beskontaktno kartice i IPS plaćanja već su tu sat, prsten, narukvica i drugi uređaji koji imaju podržan 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:

- Uređaj ima instaliranu najnoviju verziju Android operativnog sistema, ne nižu od verzije 10.
- 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.
- Preporuka je da uređaj ima instaliran antimalware softver.
- Instalaciju Soft POS aplikacije nije moguće izvršiti na Huawei uređajima.
- Aplikaciju nije moguće instalirati na uređajima na kojima je uključena opcija **Developer Options** (Opcije za programere). Pre instalacije potrebno je isključiti ih.

*Napomena 1: Trgovac može aplicirati kod banke za opcije kartičnog i instant plaćanja. Opcija POS prisloni (kartično plaćanje), kroz Banca Intesa SoftPOS aplikaciju, neće odmah biti aktivirana. Opciju IPS (instant plaćanje), Trgovac može koristiti odmah po aktivaciji aplikacije, o čemu će dobiti notifikaciju na prijavljenu Email adresu.

Opcija POS prisloni postaće aktivna tek onda kada procedura matičenja bude završena u sistemu banke, a klijent će dobiti notifikaciju da je POS prisloni usluga aktivna na prijavljenu Email adresu.

**Napomena 2: Na Email adresu Trgovcu stiže PDF fajl sa QR kodom. Ukoliko Trgovac ima više prodajnih mesta za svako prodajno mesto će stići zaseban PDF fajl. Ukoliko Trgovac ima više terminala u okviru jednog prodajnog mesta aktivacioni parametri za sve unete terminale biće dostavljeni u okviru jednog PDF fajla. Prilikom slanja aktivacionih parametara na Email adrese sa korporativnim domenima, moguće je postojanje ograničenja sa strane internog security-ja što može dovesti do situacije da Trgovcima parametri ne stignu. Ukoliko dođe do ove situacije preporuka je da se koriste gmail i yahoo. Ukoliko Trgovcu nisu stigli parametri potrebno je pre prijave da proveri junk foldere.

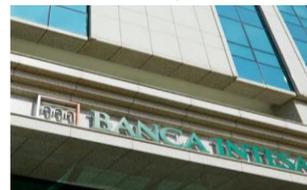
***Napomena 3: Ukoliko je traženo više terminala, bez obzira da li su terminali na jednom prodajnom mestu ili u okviru više različitih prodajnih mesta, parametri se mogu slati na jedan broj mobilnog telefona ili na više različitih. U tom slučaju potrebno je da Trgovac obrati pažnju i upari broj iz kolone Oznaka terminala, koji se nalazi u okviru PDF fajla poslatog na Email (prvi deo aktivacionih parametara), sa TID-om koji mu je dostavljen SMS porukom (drugi deo aktivacionih parametara).

Koraci:

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



Slika 1 Ikonica Banca Intesa SoftPOS aplikacije



**Pouzđano.
Brzo.
Efikasno**

Jednostavniji i lakši naćin
obavljanja transakcija

POSTANITE KORISNIK

Slika 2 Poćetni ekran

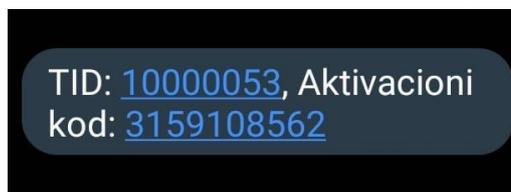
2. Aplikacija prikazuje ekran **Registracija** za skeniranje QR koda i unos verifikacionog koda koji Trgovac treba da dobije kroz Email i SMS od Banca Intesa SoftPOS sistema. Nakon unosa vrši potvrdu odabirom opcije **Postanite korisnik** u dnu ekrana za registraciju.



Slika 3 Ekran Registracija



Slika 4 Ekran za skeniranje korisnićkog QR koda poslatog kroz PDF fajl na Email adresu



Slika 5 Verifikacioni kod poslat putem SMS-a

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

← Registracija

Ponovite uneti PIN



A keypad for entering a PIN, consisting of 12 circular buttons arranged in four rows. The first three rows contain the numbers 1 through 9. The fourth row contains the number 0 and a backspace icon (a square with an 'X' and a left-pointing arrow).

Slika 6 Ekran za definisanje PIN-a aplikacije

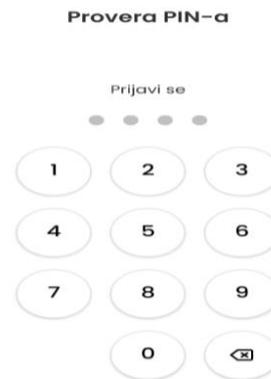
2. Pokretanje aplikacije

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.



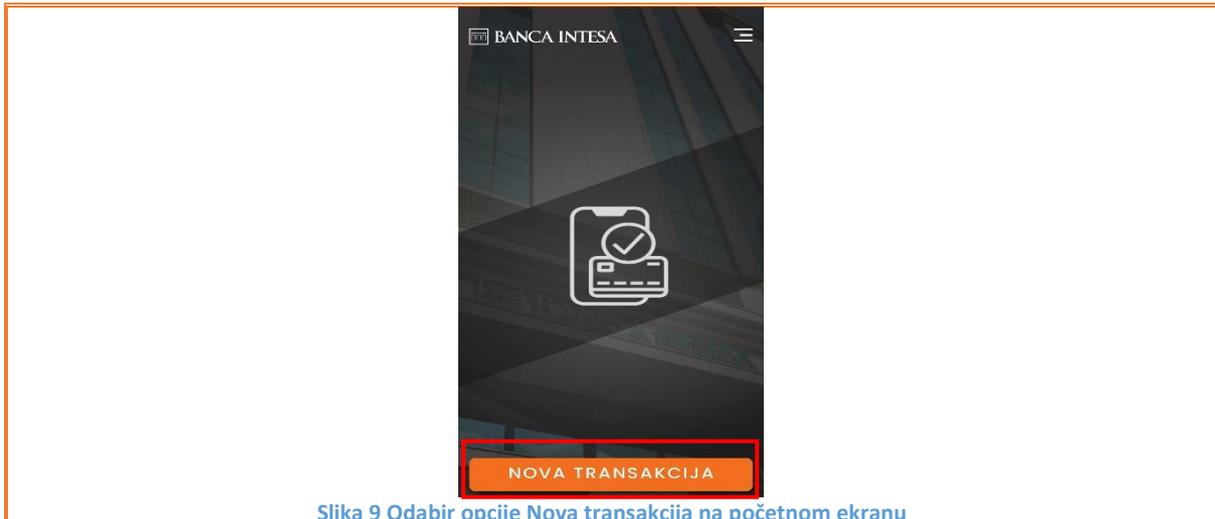
Slika 8 Početni ekran aplikacije

3. Proces plaćanja

Preduslovi:

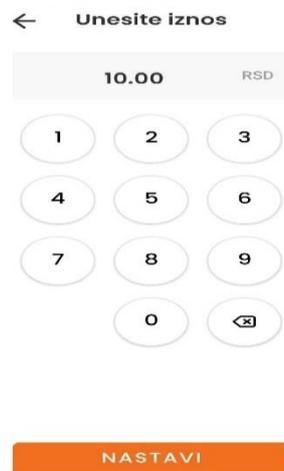
- Trgovac je uspešno pristupio Banca Intesa SoftPOS aplikaciji tj. uneo je ispravan PIN kod za Log in.
- Trgovac je odabrao opciju “**Nova transakcija**” u dnu početnog ekrana.

Koraci:



Slika 9 Odabir opcije Nova transakcija na početnom ekranu

1. Trgovac unosi iznos transakcije.



Slika 10 Ekran za unos iznosa transakcije

2. Nakon potvrde prikazuje se ekran gde se zahteva da krajnji korisnik odabere opciju POS prisloni (kartično plaćanje) ili IPS (instant plaćanje).



Slika 11 Ekran za odabir opcije POS prisloni ili IPS Pokaži



Slika 12 Ekran za odabir opcije POS prisloni ili IPS Skeniraj

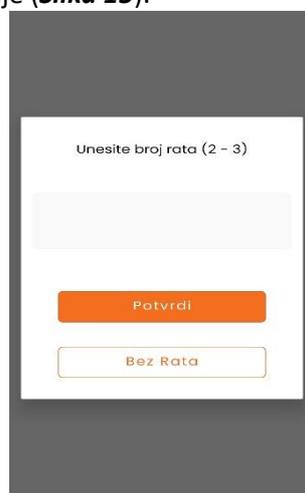
2.1. POS: Nakon odabira načina plaćanja **POS prisloni**, prikazuje se ekran POS – Prislonite karticu. Karticu je potrebno prisloniti sa zadnje strane telefona, ispod kamere, zbog NFC.

Prodaja na rate: Ukoliko je Trgovac ugovorio prodaju na rate sa bankom, prilikom prislanjanja platne kartice u izdanju Banca Intesa, pojaviće se ekran za unos broja rata (u zavisnosti od broja ugovorenih rata biće naznačen minimalan i maksimalan broj rata) ili odabir opcije BEZ RATA (*Slika 14*).

Unique ID (Referenca trgovca): Ukoliko je u podešavanjima SoftPOS aplikacije uključena opcija **Koristi reference** (Bliže opisano u **odeljku 6.e.** ovog uputstva), nakon odabira načina plaćanja POS prisloni, prikazuje se ekran Unesite referencu. Referenca je broj koji će biti prikazan na izveštaju prilikom obrade navedene transakcije (*Slika 15*).



Slika 13 Prikaz ekrana nakon odabira opcije POS prisloni

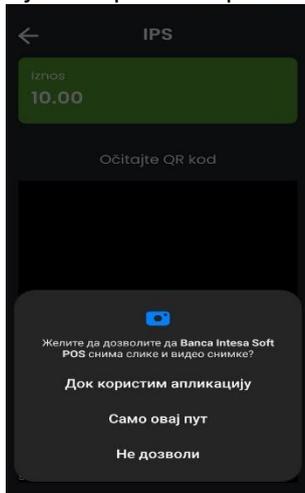


Slika 14 Ekran ponuđenih opcija za prodaju na rate

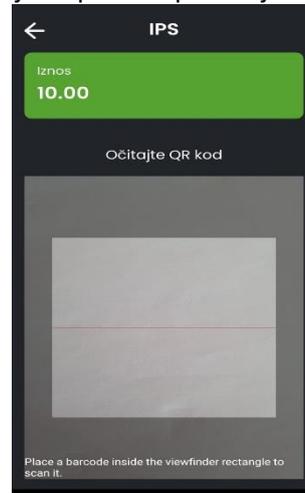


Slika 15 Polje za unos željene reference

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 krajnjeg 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 16 Zahtev aplikacije za korišćenje kamere uređaja



Slika 17 Ekran za skeniranje QR Kod-a

2.3. IPS Skeniraj: Nakon odabira načina plaćanja **IPS skeniraj** prikazuje se ekran IPS – Očitajte QR Kod. Krajnji korisnik skenira QR Kod kamerom iz svoje aplikacije mobilnog bankarstva i na taj način izvršava transakciju.



Slika 18 Ekran za očitavanje QR Kod-a

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 da 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.).

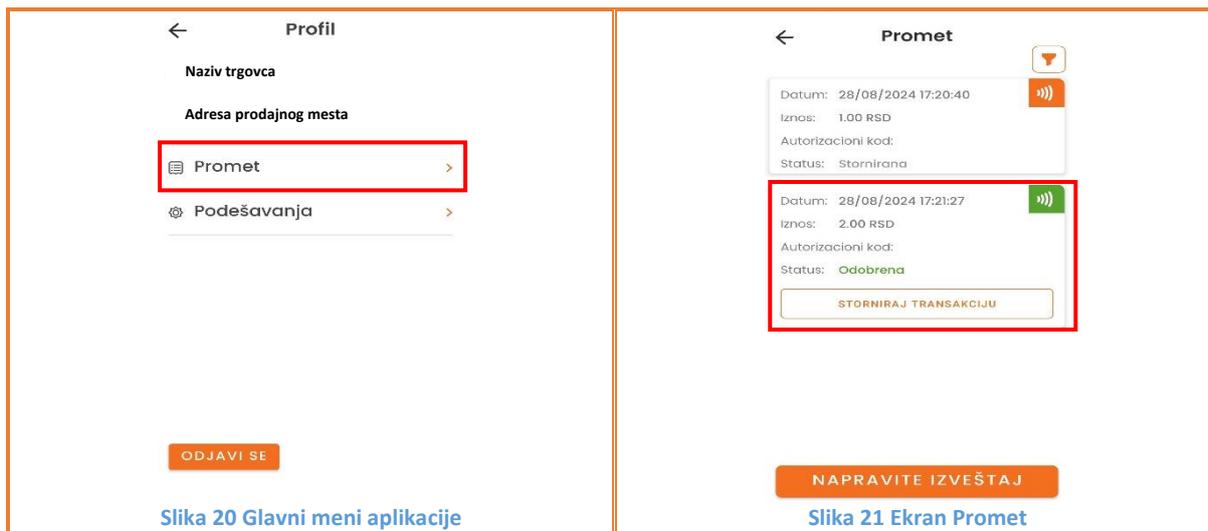


Slika 19 Ekran koji prikazuje slip Banca Intesa SoftPOS transakcije

4. Storno transakcija

Preduslovi:

- Trgovac je uspešno pristupio Banca Intesa SoftPOS aplikaciji tj. uneo je ispravan PIN kod za Log In.
- Trgovac je odabrao opciju  u gornjem desnom uglu početnog ekrana kako bi pristupio glavnom meniju aplikacije, a zatim karticu "Promet"
- Kada je u pitanju kartična transakcija moguće je stornirati isključivo poslednju transakciju, dok je za instant plaćanje 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 (STORNIRAJ/ODUSTANI).
3. Odabirom potvrdne opcije (STORNIRAJ), ukoliko se stornira transakcija izvršena platnom karticom, aplikacija zahteva da se prisloni kartica sa kojom je izvršena prodaja. Ukoliko se stornira IPS transakcija, odabirom potvrdne opcije, transakcija je stornirana.



Slika 22 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**

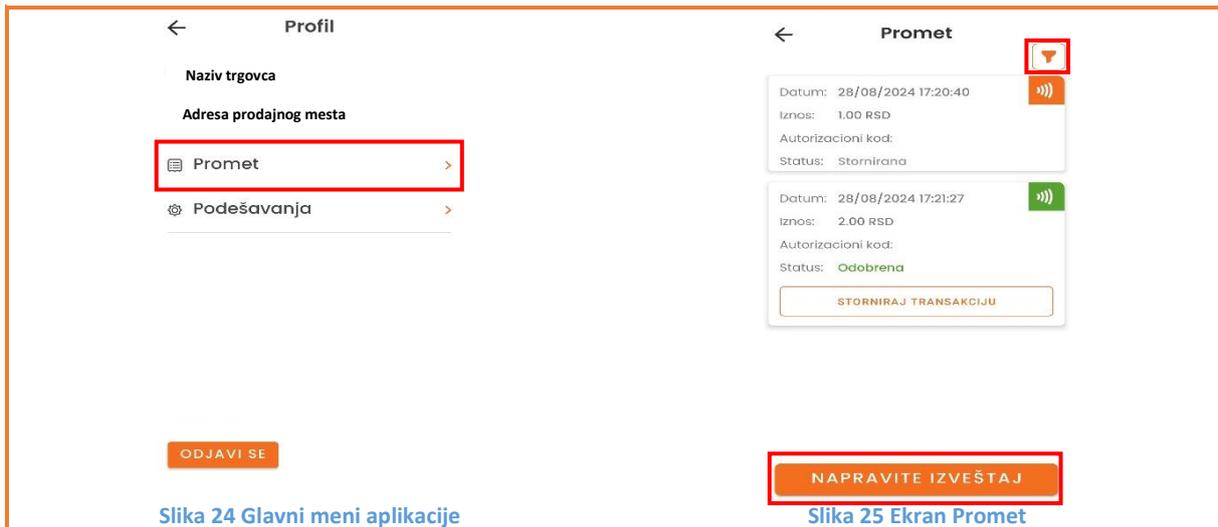


Slika 23 Ekran sa prikazom stornirane transakcije kojoj je promenjen status

5. Pregled transakcija

Preduslovi:

- Trgovac je uspešno pristupio Banca Intesa SoftPOS aplikaciji tj. uneo je ispravan PIN kod za Log In.
- Trgovac je odabrao opciju  u gornjem desnom uglu početnog ekrana kako bi pristupio glavnom meniju aplikacije, a zatim karticu "Promet".



Slika 24 Glavni meni aplikacije

Slika 25 Ekran Promet

- Nakon odabira kartice **Promet** moguće je pregledati zasebno kartične i IPS transakcije za određeni period podešavanjem kroz filtere koji se nalaze u gornjem desnom uglu ekrana. Pored vrste transakcije i perioda, transakcije je moguće filtrirati i po statusu transakcije, i izvršiti sortiranje po nekom od ponuđenih kriterijuma.



Slika 26 Ekran sa izborom filtera POS



Slika 28 Ekran sa izborom filtera IPS



Slika 27 Pregled POS transakcija

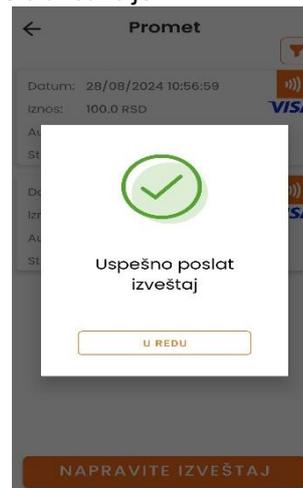


Slika 29 Pregled IPS transakcija

- b. U dnu ekrana **Promet**, obabirom opcije **Napravite izveštaj**, moguće je generisati izveštaj u XLS ili PDF formatu i proslediti ga na željenu Email adresu. U ovom trenutku omogućena je opcija slanja izveštaja **samo za promet IPS transakcijama**, ne i za kartične transakcije



Slika 30 Pregled opcija za generisanje izveštaja

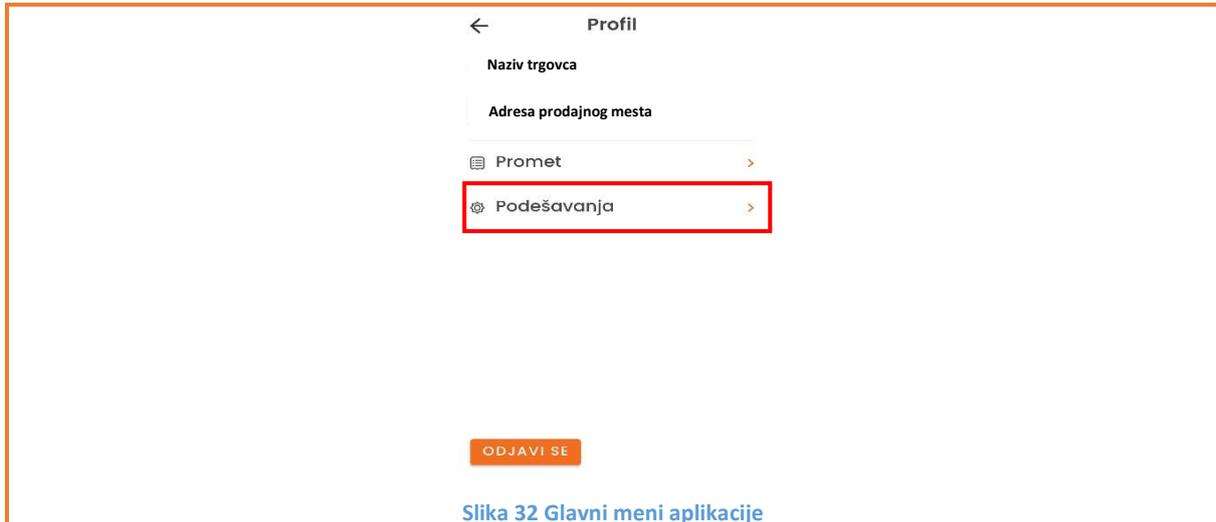


Slika 31 Potvrda da je izveštaj uspešno poslat

6. Kartica Profil

Preduslovi:

- Trgovac je uspešno pristupio Banca Intesa SoftPOS aplikaciji tj.uneo je ispravan PIN kod za Log In
- Trgovac je odabrao opciju  u gornjem desnom uglu početnog ekrana kako bi pristupio glavnom meniju aplikacije, a zatim karticu “**Podešavanja**”



Slika 32 Glavni meni aplikacije

- a. Ukoliko Trgovac odabere opciju **Podešavanja** otvoriće mu se novi ekran. Odabirom opcije **Profil** može videti svoje podatke o UserID-u, adresne podatke i TID-u.



Slika 33 Ekran Podešavanja

- b. Ukoliko Trgovac odabere opciju **Izmeni PIN kod** prikazaće mu se novi ekran sa izborom unosa novog PIN-a

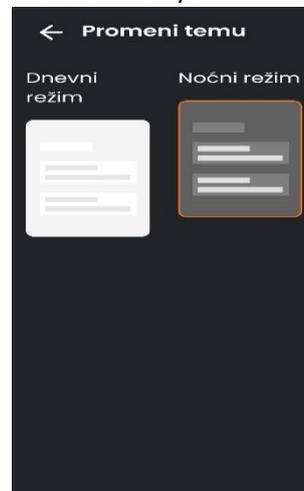


Slika 34 Ekran za izmenu PIN koda

- c. Odabirom opcije **Promeni Temu**, Trgovac ima opciju da odabere dnevni / noćni režim aplikacije

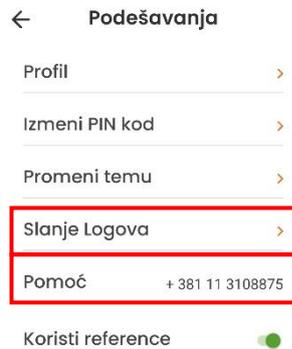


Slika 35 Ekran sa odabranim Dnevnim režimom aplikacije

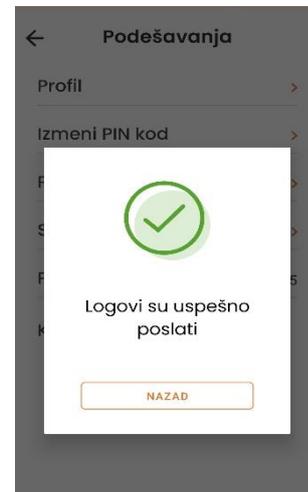


Slika 36 Ekran sa odabranim Noćnim režimom aplikacije

- d. U slučaju da se javi bilo kakav problem u radu terminala, u meniju **Podešavanja** nalazi se odeljak **Pomoć** sa brojem telefona tehničke podrške na koji je potrebno prijaviti problem. U slučaju da je potrebno detaljnije analizirati problem koji se pojavio, Trgovac ima opciju **Slanje logova**, i po instrukciji tehničke podrške može poslati logove na analizu.

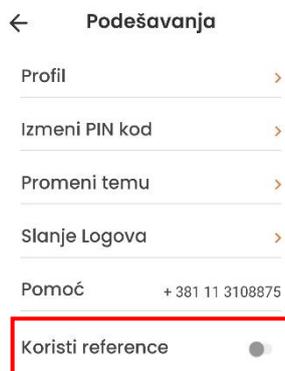


Slika 37 Ekran Podešavanja

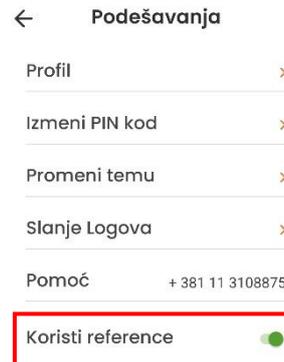


Slika 38 Potvrda da su logovi uspešno poslali

- e. Odabirom opcije **Koristi reference** uključuje se Unique ID transakcije odnosno **Referenca trgovca**. Nakon odabira načina plaćanja POS prisloni, prikazuje se ekran Unesite referencu. Referenca je broj koji će biti prikazan na izveštaju prilikom obrade navedene transakcije.



Slika 39 Prikaz Podešavanja kada je referenca trgovca onemogućena



Slika 40 Prikaz Podešavanja kada je referenca trgovca omogućena

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 POS-a **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 dosaviti 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, kao i ostalu neophodnu dokumentaciju u skladu sa pravilima kartičarskih organizacija.

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 Emaila na adresu: bo_pos@bancaintesa.rs.

U slučaju reklamacije korisnika kartice na pravne ili materijalne nedostatke kupljene robe/usluge, prodajno mesto je u obavezi da zbog potrebe za postupanjem skladu sa pravilima kartičarskih organizacija, na zahtev banke dostavi dokaze da je kupac prilikom kupovine upoznat sa reklamacionom politikom prodajnog mesta, da je interno vođen reklamacioni postupak (između prodajnog mesta i kupca), kao i podatke o konačnom ishodu i obrazloženju odluke o reklamacionom postupku od strane prodajnog mesta.