



# Uputstvo

za prihvatanje Visa i Mastercard  
platnih kartica na POS terminalima

**NLB Banke**

**NLB Banka**

## SADRŽAJ

Uvod .....	2
Rječnik termina .....	2
Instalacija, deinstalacija, zamjena i bilo koja druga intervencija nad POS terminalom .....	3
Sigurnosni elementi i oznake fizičkih platnih kartica .....	3
Opšta pravila plaćanja putem Kartica .....	4
Beskontaktne kartice .....	5
Digitalne kartice.....	6
Rješavanje spornih transakcija i reklamacija.....	6
Fallback.....	6
Greške i storno pogrešnog unosa transakcije .....	6
Reklamacije korisnika kartice .....	7

## Uvod

U skladu sa Ugovorom o pružanju usluga plaćanja putem platnih kartica na POS terminalu (terminalima) (u daljem tekstu Ugovor) između NLB Banke i Klijenta, ovim Uputstvom se definišu pravila i postupci kojih se Prodajna mjesta Klijenta moraju pridržavati prilikom obavljanja transakcija plaćanja putem platnih kartica iz programa Visa i Mastercard na POS terminalu.

## Rječnik termina

Osnovne definicije termina korišćenih u Ugovoru o pružanju usluga plaćanja putem platnih kartica na POS terminalu (terminalima) su:

- **Kartične organizacije** – Visa, MasterCard i druge organizacije koje daju licence bankama za izdavanje i prihvatanje platnih kartica.
- **Platne kartice** – proizvodi iz programa Kartičnih organizacija, koje izdaje Banka i ostale licencirane institucije iz zemlje i inostranstva, (u daljem tekstu Kartica/Kartice), a mogu biti:
  - ✓ beskontaktno kartice - koje za obavljanje transakcija koriste kratkodometnu bežičnu tehnologiju za razmjenu podataka (NFC- Near Field Communication), pomoću koje je moguće izvršiti transakciju bez uzimanja Kartice od Korisnika.
  - ✓ čip kartice - koje za obavljanje transakcija koriste zapis koji se nalazi na čipu, integrisanom na prednjoj strani kartice,
  - ✓ kartice sa magnetnom trakom (pistom) - koje za obavljanje transakcija koriste zapis koji se nalazi na magnetnoj traci na poleđini kartice,
  - ✓ digitalne kartice (drugi nazivi, eNovčanik, eWallet, digitalni novčanik i sl.) – kartice koje su nalaze u digitalnom/elektronskom obliku u telefonu ili drugom pametnom uređaju. Prisanjanjem telefona na POS uređaj je izvršava plaćanje.
- **Korisnik** – imalac Kartice, čije su ime, prezime, datum važenja i drugi podaci upisani na Kartici.
- **Rok važenja Kartice** – rok u kojem/do kojeg se Kartica može koristiti. Rok se obavezno upisuje na karticu i može biti naznačen važi do “mjesec/godina” ili “godina/mjesec”. Kartica uvijek važi do posljednjeg dana u mjesecu, koji je naznačen.
- **Prodajno mjesto** – lokacija na kojoj se Klijent obavezao da će prihvatati Kartice kao sredstvo bezgotovinskog plaćanja, i na kojoj se instalira POS terminal.
- **POS terminal (Point of Sale)** – elektronski uređaj ili Smart uređaj koji služi za prihvatanje Kartica.
- **Terminal ID (TID)** - jedinstvena alfa-numerička oznaka, koja se dodjeljuje svakom POS terminalu i koja ga jednoznačno identifikuje u sistemu plaćanja putem platnih kartica, a ispisuje se na slipu.
- **Transakcija** – svako korišćenje Kartice na POS terminalu za plaćanje roba i usluga, koje za posledicu ima zaduženje računa Korisnika, a odobrenje računa Klijenta za iznos kupljenih roba i usluga.
- **Slip/račun** – dokument, odnosno ispis iz POS terminala, može biti u štampanom ili elektronskom obliku, a koji Korisnik i Klijent dobijaju nakon obavljanja Transakcije (po jedan primjerak), i koji Korisnik potpisuje prilikom bezgotovinskog plaćanja Karticom; služi kao potvrda izvršenog plaćanja na POS terminalu; Potpis na slipu nije obavezan samo u slučajevima koje je propisala Banka, u skladu sa ovim Uputstvom.
- **Fallback transakcija** - svako korišćenje Kartice sa ugrađenim čipom na POS terminalu, bez čitanja podataka sa čipa, već provlačenjem magnetne trake Kartice kroz POS terminal.
- **Kraj dana** – zbirni izvještaj svih transakcija nastalih korišćenjem Kartica (prometa), koji se štampa sa POS terminala za svaki dan kada su obavljane transakcije na Prodajnom mjestu.
- **Chargeback** - postupak rješavanja reklamacija po osnovu transakcija nastalih na POS terminalu preko Kartičnih organizacija, prema definisanim pravilima i procedurama Kartičnih organizacija, kao i vremenskim rokovima za rješavanje pojedinačnih slučajeva, koji su obavezujući za Banku i Klijenta.
- **Fraud** - zloupotreba Kartice ili podataka sa kartice od strane Korisnika i/ili lica koje je u posjedu Kartice ili podataka sa kartice i/ili Klijenta, u svrhu protivpravnog sticanja koristi.

- **Dobavljač (agent treća strana)** – svaka organizacija sa kojom Banka ima potpisan ugovor o saradnji kojim se regulišu prava, obaveze, sigurnost i povjerljivost informacija tokom izvršenja, obrade, prosljeđivanja i/ili prihvatanja platnih transakcija po osnovu korišćenja Kartica na POS terminalima.
- **Autorizacioni centar** - Banka i/ili Procesor koji vrše kontrolu svih parametara Kartice i Transakcije i potvrđuju ispravnost i autentičnost istih, odobravanjem transakcije dodjeljivanjem autorizacionog koda svakoj pojedinačnoj transakciji.
- **MCC (Merchant Category Code)** kod –po pravilu, četvorocifreni broj kojim se definiše kategorija (djelatnost) Klijenta na POS terminalu i koji je vidljiv u sistemu plaćanja putem platnih kartica kao jedna od komponenti transakcije, koja se prosljeđuje od banke prihvatioca kartice do banke izdavaoca kartice.
- **Autorizacioni kod** - alfanumerički kod koji se dobije kao potvrda banke izdavaoca kartice za obavljanje transakcije.
- **Beskontaktni simbol** - oznaka koja je standardizovana za uređaje i kartice koje imaju mogućnost beskontaktnog plaćanja.
- **Elektronski instrumenti plaćanja** - Platne kartice i elektronski servisi (digitalni novčanik)

### Instalacija, deinstalacija, zamjena i bilo koja druga intervencija nad POS terminalom

Instalaciju, deinstalaciju, zamjenu ili bilo koji drugi rad nad POS terminalom (u daljem tekstu: tehnički rad) obavlja ovlašćena lica Banke i/ili Dobavljača.

U slučaju da tehnički rad obavlja Dobavljač, isti najavljuje dolazak ovlašćenog lica Dobavljača na Prodajno mjesto, navodeći ime, prezime i vrijeme dolaska. Najava može biti izvršena putem e-maila ili faksa. U slučaju da ne postoji mogućnost slanja najave navedenim putem, najavu je moguće izvršiti i putem telefona.

Zaposleni radnik Klijenta je obavezan identifikovati ovlašćeno 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).

### Sigurnosni elementi i oznake fizičkih platnih kartica

U zavisnosti od Kartične organizacije, kao i da li se radi o debitnim ili kreditnim karticama, Kartice sadrže određene sigurnosne elemente i oznake na osnovu kojih se prepoznaju.

#### PREDNJA STRANA KARTICE



#### 1 - Izdavalac kartice

Naziv banke ili finansijske organizacije koja je izdala karticu: npr. NLB Banka. Obično bude u gornjem lijevom ili desno uglu.

#### 2 - EMV čip

EMV je oznaka za Europay, Mastercard i Visa. Ovaj čip kreira jedinstveni broj za svaku kupovinu.

#### 3 - Broj kartice

Broj kartice ili PAN. Ovaj broj identifikuje izdavaoca i nosioca kartice.

#### 4 - Početak važenja

Označava početni datum važenja kartice. Ovaj podatak nemaju sve kartice.

#### 5 - Ime i prezime

Ime i prezime (naziv) nosioca kartice.

#### 6 - Beskontaktni simbol

Ukoliko je sa karticom moguće beskontaktno plaćanje, ovaj simbol se nalazi na kartici. Za plaćanja do 60,00 KM nije potreban unos PIN-a.

#### 7 - Datum važenja

Krajnji datum isteka kartice. Kartica ističe posljednji dan prikazanog mjeseca.

#### 8 - Logo kartične organizacije

Logo kartične organizacije je obično prikazan u donjem desnom uglu. POS terminal prihvata sve vrste VISA i Mastercard platnih kartica.

## POLEĐINA KARTICE



#### 1 - Magnetna traka

Informacije o kartici se nalazi u ovoj traci. Podaci sa magnetne trake se na POS terminalu očitavaju provlačenjem kartice. Iste je moguće očitati samo ukoliko kartica nema čip i/ili beskontaktni simbol.

#### 2 - Traka za potpis

Polje za potpis nosioca kartice.

#### 3 - Hologram

Hologram je teško falsifikovati, pa ih neke kreditne i debitne kartice imaju kao dodatnu mjeru sigurnosti. Nalazi se na prednjoj ili zadnjoj strani kartice.

#### 4 - Broj korisničkog servisa

Broj za poziv ukoliko je kartica izgubljena ili ukradena.

#### 5 - CVV broj

Trocifreni broj na poleđini kartice. Ovaj broj služi za potvrdu plaćanja prilikom transakcije PREDAUTORIZACIJE.

## Opšta pravila plaćanja putem Kartica

Obaveza zaposlenog radnika Klijenta, koji rukuje POS terminalom na Prodajnom mjestu, jeste da prilikom prihvatanja platne kartice provjeri sva sigurnosna obilježja Kartice navedena u ovom Uputstvu, te da:

***KARTICU, KAO SREDSTVO PLAĆANJA, PRIHVATI SAMO UKOLIKO SE JE UVJERI DA KARTICA POSJEDUJE SVE POTREBNE ELEMENTE, U SKLADU SA OVIM UPUTSTVOM.***

U slučaju da nisu kontrolisana navedena sigurnosna obilježja iz Uputstva, za transakciju obavljenju sa falsifikovanom, izgubljenom ili ukradenom karticom odgovornost snosi Klijent.

Transakcija plaćanja Karticom se može obaviti samo pod uslovom da je Korisnik kartice prisutan na prodajnom mjestu i da su obavljene minimalno sljedeće provjere:

- Kartica sadrži sve sigurnosne elemente i oznake, u skladu sa ovim Uputstvom
- Datum važenja na kartici nije istekao; obično je ispisano kao "valid from" -"valid thru" ili "valid dates"; ukoliko je kartica nevažeća, obavezno odbiti transakciju.
- Potpis na slipu odgovara potpisu na poleđini kartice; ako je traka sa potpisom prazna, kartica je neispravna i ne smije se prihvatiti; Izuzetno, Prodajno mjesto može zamoliti Korisnika da potpiše karticu na licu mjesta i izvršiti uvid u lični dokument Korisnika; Prodajno mjesto je dužno uporediti podatke o Korisniku ispisane na kartici sa ličnim dokumentom Korisnika, posebno potpis na kartici i ličnom dokumentu, i zapisati na poleđini slipa da je obavljena provjera podataka Korisnika kartice, uz potpis lica koje je obavljalo transakciju i identifikaciju.

- BIN broj (6-ocifreni broj iznad ili ispod broja kartice koji je štampan unutar plastike) je isti kao prve četiri cifre broja kartice - važi za sve kreditne kartice (emboss kartice) i sve debitne kartice koje imaju štampan cjelokupan broj kartice ili prve 4 i posljednje 4 cifre broja kartice.
- posljednje 4 cifre broja kartice (obično ispisane na hologramu) odgovaraju posljednje 4 cifre kartice ispisane na slipu - važi za sve kartice.
- Kartica nije oštećena.

Ova provjera mora biti rutinska, a samim tim i brza, za svakog zaposlenog na Prodajnom mjestu Klijenta.

Ove sigurnosne provjere moguće je izvršiti samo ukoliko se radi o fizičkoj platnoj kartici.

Prodajno mjesto se obavezuje da će u svim slučajevima kada kartica zahtijeva unos PIN-a, omogućiti Korisniku unos PIN-a, putem POS terminala direktno ili putem PIN PAD-a (uređaja za unos PIN-a).

Prodajno mjesto neće u bilo kojem slučaju tražiti od Korisnika da otkrije svoj PIN.

Za sve transakcije obavljene provlačenjem magnetne trake kroz POS terminal, kao i za sve transakcija obavljene sa čip karticama koje nemaju opciju unosa PIN-a, Prodajno mjesto je obavezno tražiti potpis korisnika na slipu.

Prodajno mjesto ne smije transakciju kupovine roba ili plaćanja usluga dijeliti na više transakcija sa manjim iznosima, već račun sa POS terminala mora uključivati sve kupljene robe/usluge.

### **Beskontaktno kartice**

POS terminali Banke sa mogućnošću prihvatanja beskontaktnih kartica imaju prikaz Beskontaktnog simbola, koji je prikazan na sljedećoj slici:



Beskontaktni simbol se nalazi i na Karticama koje imaju mogućnost beskontaktnog plaćanja, prema standardima Kartičnih organizacija. U ranijem periodu, Kartične organizacije su imale različite načine označavanja kartica sa mogućnošću beskontaktnog plaćanja, tako da se još uvijek u upotrebi mogu pronaći i Kartice sa oznakama payWave (Visa) i paypass (Mastercard), kao što je prikazano na sljedećim slikama:



Obavljanje transakcije sa beskontaktnim karticama se vrši u skladu sa Uputstvom za korišćenje POS uređaja, kao i u slučaju ostalih vrsta kartica. Izuzetak je da se, u slučaju beskontaktnih kartica, ne vrši preuzimanje Kartice od Korisnika kartice, već Korisnik Kartice jednostavno približi karticu par centimetara od POS terminala, kao što je prikazano na donjoj slici:



Prema pravilima Kartičnih organizacija, za sve transakcije čiji je iznos manji ili jednak 60,00 KM, korisnik kartice nije obavezan unijeti PIN kod za izvršenje transakcije. Za sve transakcije čiji je iznos veći od 60,00 KM unos PIN koda je obavezan.

### **Digitalne kartice**



Plaćanje na POS terminalu je moguće izvršiti i digitalnim platnim karticama koje se nalaze u pametnim uređajima poput telefona, sata, narukvice i sl. Dovoljno je da se uređaj prisloni na POS terminal i plaćanje će biti realizovano.

Plaćanje digitalnim karticama je moguće izvršiti na terminalima sa beskontaktnim simbolom

### **Rješavanje spornih transakcija i reklamacija**

#### **Fallback**

Zaposleni radnik Klijenta koji rukuje POS terminalom mora obratiti pažnju da li se radi o čip kartici ili je kartica samo sa magnetnom trakom, i obaviti transakciju u skladu sa Uputstvom o korišćenju uređaja i obukom koju su izvršila ovlašćenja lica Banke ili Dobavljača.

U slučajevima kada se radi o čip kartici i kada je transakcija inicirana čipom odbijena od strane banke izdavaoca te kartice, lice koje rukuje POS terminalom transakciju ne smije obavljati na drugi način ( npr. čitanjem magnetnog traga – tzv. fallback transakcija). Dužan je vratiti karticu Korisniku uz slip koji potvrđuje odbijanje transakcije, ili samo obrazložiti Korisniku da je Kartica odbijena ukoliko se radi o ispisu na POS terminalu (kada nema slipa).

Izuzetno, na insistiranje Korisnika i ukoliko se radi o redovnim kupcima roba/usluga, Prodajno mjesto može na sopstvenu odgovornost prihvatiti tzv. fallback transakciju, odnosno „provući“ magnetnu traku kroz POS terminal u situaciji kada se radi o čip kartici, pri čemu Prodajno mjesto snosi odgovornost za ispravnu identifikaciju Korisnika i eventualni finansijski gubitak uzrokovan nepoštovanjem pravila, koje može prijaviti banka izdavalac kartice.

#### **Greške i storno pogrešnog unosa transakcije**

U slučaju pogrešnog unosa transakcije, lice koje rukuje sa POS terminalom može da izvrši storno unesene transakcije, u skladu sa Uputstvom za korišćenje uređaja.

Obaveza je lica koje rukuje POS terminalom da Korisniku kartice uruči jedan primjerak storna transakcije, a da drugi zadrži za svoju evidenciju.

U slučaju da se greška u obavljanju transakcije uoči kasnije, ili da Prodajno mjesto ima bilo koju reklamaciju po osnovu transakcije, ovlašćeno lice Klijenta se može obratiti Banci pisanim putem, na e-mail adresu: [nlbinfo@nlb-rs.ba](mailto:nlbinfo@nlb-rs.ba) ili u poslovnici Banke odmah, a najkasnije u roku od 8 dana od datuma slanja izvoda od Banke. Reklamacijom se navode detalji transakcije i dostavlja kopija slipa.

U slučaju bilo kakvih tehničkih problema u funkcionisanju POS terminala, lice koje rukuje POS terminalom kontaktira Banku ili Dobavljača na dostavljene brojeve telefona ili pisanim putem, na e-mail adresu: [BA.POS.Support@payten.com](mailto:BA.POS.Support@payten.com) ili [pos@nlb-rs.ba](mailto:pos@nlb-rs.ba).

### **Reklamacije korisnika kartice**

Osnovno pravilo je da reklamaciju Korisnika kartice rješava banka koja je izdala karticu.

Ukoliko Korisnik kartice spori bilo koju transakciju na Prodajnom mjestu (zaduženje računa ili rezervaciju sredstava u banci) u situaciji kada je na POS terminalu transakcija odbijena, ili je Korisnik dobio SMS poruku o zaduženju računa nakon što je transakcija odbijena ili je izvršen storno transakcije, Prodajno mjesto je dužno usmjeriti Korisnika kartice da podnese reklamaciju u svojoj banci.

U slučaju kada reklamaciju po osnovu transakcije podnosi Korisnik kartice koju je izdala Banka, Banka će pisanim putem obavijestiti Klijenta i zatražiti relevantnu dokumentaciju za obradu i rješenje reklamacije (slip, fiskalni račun i slično). U ovom slučaju, rok za rješavanje reklamacija je 8 dana od datuma podnošenja reklamacije Korisnika pisanim putem.

U slučaju kada reklamaciju po osnovu transakcije podnosi korisnik kartice koju je izdala druga banka iz zemlje i inostranstva, reklamacija se obrađuje preko Kartičnih organizacija, kroz Chargeback postupak, u skladu sa rokovima i procedurama rješavanja takvih reklamacija.

Izuzetak može biti sljedeća situacija:

- Klijent - Prodajno mjesto je dalo pisanu saglasnost za prenos sredstava sa računa Klijenta na račun korisnika kartice, putem naloga unutrašnjeg platnog prometa, i
- Korisnik kartice i njegova banka, koja ima sjedište na teritoriji Bosne i Hercegovine, su dostavili pisanu saglasnost Banci da se reklamacija riješi nalogom unutrašnjeg platnog prometa, odnosno, prenosom sredstava sa računa Klijenta na račun korisnika kartice.

Saglasnosti se dostavljaju na e-mail adresu: [nlbinfo@nlb-rs.ba](mailto:nlbinfo@nlb-rs.ba)