

UPUTE ZA RAD

PRODAJNIH MJESTA



PBZ CARD

PBZ Card je član PBZ Grupe



# SADRŽAJ

1.	UVOD	3
2.	ZAŠTITNI ELEMENTI KARTICA	4
3.	PRIHVAĆANJE KARTICA PUTEM POS UREĐAJA	9
4.	BESKONTAKTNO PLAĆANJE	11
5.	PRIHVAĆANJE KARTICA PUTEM IMPRINTERA	12
6.	UPUTE ZA AUTORIZIRANJE TROŠKOVA	16
7.	UPUTE ZA FAKTURIRANJE EVIDENCIJE UTROŠAKA	18
8.	KAKO IZBJEĆI NEPOTREBNE REKLAMACIJE	21
9.	SPRIJEČITE ZLOUPOTREBU I ZASLUŽITE NAGRADU	22



# UVOD

Svrha Uputa je upoznati vas s osnovnim pravilima kartičnog poslovanja.

Kartično poslovanje napreduje iz dana u dan te se slijedom toga na tržištu nude nove usluge i mogućnosti prihvata kartica, a kako bismo vam novitete učinili što pristupačnijima u ovoj ćemo vas Uputi uz standardne načine prihvata upoznati i s novima.

Što ćete sve pronaći u ovim Uputama?

- načine provjere i kontrole kartica i njihovih korisnika
- načine prihvata kartica na POS uređajima i imprinterima
- načine fakturiranja evidencija utrošaka
- postupanje kod prepoznavanja sumnjivih ili spornih transakcija
- načine izbjegavanja nepotrebnih reklamacija.

Potrebno je da sa sadržajem ovih Uputa budu upoznati svi djelatnici na prodajnim mjestima kako bi prodaju robe/usluga karticom učinili što kvalitetnijom i sigurnijom te kako biste spriječili eventualne financijske rizike i gubitke (npr. troškovi mogu biti umanjeni ili neplaćeni).

# ZAŠTITNI ELEMENTI

## KARTICA

### LICE AMERICAN EXPRESS KARTICE

**Broj kartice (reljefan ili otisnut)** - mora biti jednak otisnutom broju kartice na njezinom naličju



**Kontrolni broj** - četveroznamenasti, otisnuti broj nalazi se, ovisno o vrsti kartice, desno ili lijevo iznad broja kartice

**Ime i prezime korisnika (reljefno ili otisnuto)**

**Korisnik od (Member Since)** - godina ućlanjenja (ovaj podatak nemaju sve kartice)

## NALIČJE AMERICAN EXPRESS KARTICE

**Kartica je vlasništvo izdavalca i na zahtjev mora biti vraćena**  
- ako prilikom autorizacije naš djelatnik zatraži da karticu zadržite, korisnik vam je treba predati, a vi ste je dužni zadržati

**Traka za potpis** - svaka kartica mora biti potpisana da bi bila valjana. Traka ne smije biti prepravljena, brisana niti oštećena. Potpis na kartici mora biti identičan onom na evidenciji utroška. Traka obično ima valovit uzorak, a na nekima je i sitno otisnut broj kartice.



**Kartica nije prenosiva** - karticu smije koristiti isključivo osoba čije je ime napisano na kartici

## LICE MASTERCARD KARTICE

**Kontrolni broj (BIN)** - smješten je lijevo ispod broja kartice i jednak je prvoj skupini brojeva kartica

**Ime i prezime korisnika** (reljefno ili utisnuto)



**Valjanost kartica (VALID THRU, VRIJEDI DO)** - kartica je valjana do zadnjeg dana naznačenog mjeseca i godine

**Broj kartice (reljefan ili otisnut)** - sadrži ukupno 16 brojeva

Četvrta skupina brojeva prelazi preko trodimenzionalnog holograma. Ta skupina brojeva identična je broju otisnutom na naličju kartice koji se nalazi u polju za potpis korisnika.

U pozadini holograma, micanjem kartice, pojavljuje se posebna oznaka - slova MasterCard mikrougravirana oko 2 kruga (globusa).



## LICE VISA KARTICE

**Kontrolni broj (BIN)** - smješten je lijevo ispod broja kartice i jednak je prvoj skupini brojeva kartica



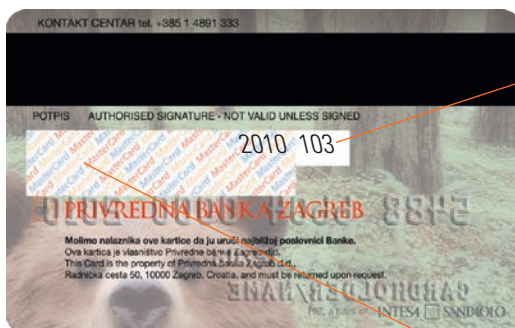
**Broj kartice (reljefan ili otisnut)** - sadrži ukupno 16 brojeva

**Ime i prezime korisnika (reljefno ili otisnuto)**

**Valjanost kartica (VALID THRU, VRIJEDI DO)** - kartica je valjana do zadnjeg dana naznačenog mjeseca i godine

## NALIČJE MASTERCARD I VISA KARTICE

**Bijeli kvadratić (White box)** - nalazi se na produžetku trake za potpis. Unutar tog prostora otisnut je kontrolni broj. Neke kartice ne sadrže White box i tada je kontrolni broj otisnut na traci za potpis.



**Traka za potpis** - svaka kartica mora biti potpisana da bi bila valjana. Traka ne smije biti prepravljena, brisana niti oštećena. Potpis na kartici mora biti identičan onom na evidenciji utroška. Traka za potpis ima specifičan uzorak. MasterCard - naziv MasterCard ispisan u tri boje, VISA - uzdužne crte. Četvrta skupina brojeva s lica kartice otisnuta je na traci za potpis.

# PRIHVAĆANJE KARTICA

## PUTEM POS UREĐAJA

Ovisno o modelu POS uređaja instaliranom na vašem prodajnom mjestu način prihvata kartica može biti sljedeći:

- umetanjem kartice u čitač čipa
- prislanjanjem:
  - kartice/ sticker kartice/ mobitela/ drugog medija plaćanja na označeno mjesto na POS uređaju ili PIN PADU.
- provlačenjem kartice kroz magnetski čitač POS uređaja.

Sva prodajna mjesta na kojima je omogućeno beskontaktno plaćanje označena su sljedećom oznakom:



### KORACI

1. Provjerite zaštitne elemente kartice i upute o sprečavanju zloupotrebe.
2. Ovisno o tipu POS uređaja instaliranom na vašem prodajnom mjestu provucite/ umetnite/ prislonite karticu ili sticker karticu/ mobitel/ drugi medij te slijedite poruke s ekrana.
3. Ako nema automatskog odobrenja na POS uređaju, moguće su sljedeće poruke (MOLIMO DA IH NE IGNORIRATE):
  - ZOVEM AMEX XXXX / GLASOVNA AUT. REFERRAL XXXX - obavezno nazovite Odjel autorizacija PBZ Carda, navedite im broj XXXX koji je pisao na ekranu POS uređaja te slijedite daljnje upute
  - ODBIJENO (u zagradi stoji troznamenasti broj) - obavezno nazovite Odjel autorizacija PBZ Carda koji će Vam dati daljnje upute ili od kojeg ćete dobiti daljnje upute..



**4.** Nakon provedene transakcije, a prije nego korisniku vratite karticu, obavezno provjerite:

- istovjetnost potpisa na POS potvrdi s onim na poledini kartice
- istovjetnost broja kartice i imena korisnika na POS potvrdi i podataka na kartici
- ispravnost iznosa na potvrdi.

**Uvijek slijedite upute s ekrana i poštujujte upute o radu jer ste jedino tako zaštićeni od moguće štete i/ili gubitka. U protivnom, rizik za neispravno provedeni trošak snosite sami.**

**Ni u kojem slučaju ne smijete u POS uređaj ukucavati broj odobrenja koji nije dobiven od odjela autorizacija.**

Ako korisnik odustane od kupnje ili iz bilo kojeg razloga želite poništiti transakciju, slijedite upute za storno ili povrat transakcije koje ste dobili od vlasnika POS uređaja. Potrebna je svakodnevna kontrola prijenosa prometa sa POS uređaja (poravnanje).

POS uređaj će nakon prijenosa prometa ispisati potvrdu s podacima o transakcijama.

**NE ZABORAVITE da se u postupku prihvaćanja kartica trebate pridržavati svih uvjeta Ugovora o prihvaćanju kartica kao i Uputa za korištenje POS uređaja.**

# BESKONTAKTNO

# PLAĆANJE

American Express, MasterCard, Maestro i Visa kartice s oznakom beskontaktnog plaćanja ))) omogućavaju sigurno i jednostavno beskontaktno plaćanje kojim se i sam proces plaćanja pojednostavljuje.

Transakcije beskontaktnog plaćanja provode se na način da se kartica/ sticker kartica/mobitel/ drugi medij prislanja na označena mjesta na POS uređaju ili PIN PAD-u.

Usluga beskontaktnog mobilnog plaćanja pruža mogućnost plaćanja putem virtualnih kartica integriranih u mobilni telefon. Korisnik prilikom kupnje na svom mobilnom telefonu pokreće aplikaciju te, prislanjanjem mobilnog telefona na označeno mjesto na POS uređaju ili PIN PAD-u, sigurno i jednostavno izvršava plaćanje.

Sva prodajna mjesta na kojima je omogućeno beskontaktno plaćanje označena su sljedećom oznakom ))) .



# PRIHVAĆANJE KARTICA PUTEM IMPRINTERA



## PRIPREMA ZA AUTORIZIRANJE TROŠKOVA

Za autoriziranje troška obavezno pripremite:

- broj prodajnog mjesta: 959/810xxxxxx / PBZx xxxx xxxx
- valjanost kartice
- broj kartice
- kontrolni broj kartice
- iznos.

Za svaki iznos utroška potrebno je dobiti broj odobrenja od Odjela autorizacija. Nakon dobivenog broja odobrenja ispunite evidenciju utroška koristeći mehanički uređaj - imprinter.

**Provjerite sve zaštitne elemente kartice i upute o sprečavanju zloupotrebe.**

## IMPRINTER

1. Podatke s kartice otisnite na evidenciju utroška pomoću imprinterera.
2. Upišite datum, iznos, broj rata i broj odobrenja u za to predviđeni prostor na evidenciji utroška.
3. Predajte evidenciju utroška korisniku na potpis, a zatim potpis na evidenciji utroška usporedite s potpisom na kartici.
4. Provjerite jesu li svi potrebni podaci s kartice jasno otisnuti a ostale podatke upišite čitko kemijskom olovkom.
5. Prvu kopiju evidencije utroška zajedno s karticom vratite korisniku.
6. Drugi primjerak ostaje u vašoj evidenciji.
7. Treći primjerak pošaljite nama na naplatu.

## PRIMJER PRAVILNO ISPISANE EVIDENCIJE UTROŠKA

**Broj kartice** → BROJ KARTICE

**Ime i prezime korisnika** → IME I PREZIME KORISNIKA  
02/15 MC ili VS ili AX  
IME I PREZIME

**Broj vašeg prodajnog mjesta** → BROJ RATA  
BROJ ODOBRENJA 46  
DATUM 05 01 15  
D D M M G G  
OZNAKA VALUTE  
IZNOS  
NAPOJNICA  
Ukupno 151360  
OTISAK MORA BITI ČITLJIV

**Naziv i adresa vašeg prodajnog mjesta** → PRODAJNO MJESTO  
PBZX 0000 0000  
NAZIV TRGOVINE  
ADRESA I GRAD

**Upišite datum troška u formatu dan/mjesec/godina (uvijek datum kupnje)** → DATUM

**Broj odobrenja** → BROJ ODOBRENJA

**Broj rata - kod prodaje na rate samo za American Express kartice (ako imate ugovor za prodaju na rate)** → BROJ RATA

**Vlastoručni potpis korisnika - korisnik potpisuje evidenciju utroška u vašoj prisutnosti nakon što je upisan ukupan iznos troška te zatraženo i dobiveno odobrenje i upisan broj odobrenja (ako je primjenjivo).** → POTPIS KORISNIKA  
Ivan Horvat

**Ovdje upišite ukupan iznos troškova prije nego što evidenciju utroška dajete korisniku na potpis. Jednom upisan ukupan iznos troška ne smije se mijenjati niti ispravljati. Prodajno mjesto jedino računom ili dodatnom dokumentacijom može dokazati naknadno upisane troškove.** → Ukupno 151360

Logos: PBZ CARD, AMERICAN EXPRESS, MasterCard, VISA, Serijski broj 9999999, KOPIJA ZA KORISNIKA



## BE MY GUEST (BMG) - POKLON BON ILI VAUČER

BMG je evidencija utroška s unaprijed upisanim brojem kartice i odobrenim iznosom. Molimo slijedite upute u pismu koje vam je donositelj dužan predočiti uz odgovarajuću evidenciju utroška. Iznos na BMG evidenciji utroška ne smijete mijenjati. Ako je trošak kojeg je kupac napravio na vašem prodajnom mjestu veći od navedenog iznosa, razliku naplatite od kupca na drugi način.

## ISPRAVAK TEREĆENJA

Za ispravak terećenja potrebno je poslati dopis na našu adresu koja je navedena na zadnjoj stranici ovih Uputa. Dopis treba sadržavati razlog ispravka terećenja, podatke o transakciji te biti ovjeren pečatom i potpisom. Uz dopis je potrebno priložiti:

- kopiju evidencije utroška / POS potvrde
- račun kupljene robe/usluge.

# UPUTE ZA AUTORIZIRANJE

## TROŠKOVA

**Ako niste u mogućnosti autorizirati trošak putem POS uređaja, autoriziranje troškova telefonom jednostavna je i brza usluga dostupna svakodnevno u vremenu od 0 do 24 sata.**

**Nazovite Odjel autorizacija na broj: 01/ 61 24 400.**

Prilikom pozivanja broja javlja se glasovna poruka: **“Dobro došli u PBZ Card Odjel autorizacija“:**

- za autorizaciju American Express kartica - birajte 1
- za autorizaciju MasterCard i VISA kartica - birajte 2.

**Odabirom opcije 1 slijedi glasovna poruka:**

- za autorizaciju troškova na rate - birajte 1
- za jednokratnu kupnju - birajte 2
- za ugovore o potrošačkom kreditu i upite referentu - birajte 0
- a za upute - 9.

Nakon odabrane opcije autorizacije troška (1, 2 ili 9) slijedite daljnje upute:

- molimo vas unesite 10-znamenkasti broj vašeg prodajnog mjesta (počinje s 959... ili 810...)
- unesite cijeli broj kartice
- unesite puni iznos bez decimalnog zareza i tipku # (iznos od 100 kuna ćete unijeti kao 10000)
- za prodaju na rate potrebno je unijeti broj rata i tipku # te pričekati odgovor sustava
- za potvrdu ispravnosti unesenih podataka birajte 4, a za ispravak 6
- sustav će trošak odobriti ili Vas prespojiti prvom slobodnom djelatniku.

**Odabirom opcije 2 slijedi glasovna poruka:** “Ovaj razgovor se snima, molimo pričekajte, spojiti ćemo Vas s prvim slobodnim agentom.”

# UPUTE ZA FAKTURIRANJE

## EVIDENCIJE UTROŠAKA

### KAKO PRAVILNO ISPISATI ZBROJ UTROŠAKA KOD JEDNOKRATNE PRODAJE

- Koristite obrazac zbroj utrošaka i fakturnu pločicu na kojoj je otisnut broj i naziv vašeg prodajnog mjesta.
- Postavite fakturnu pločicu na označeno mjesto na imprinteru te preko nje položite zbroj utrošaka licem prema gore.
- Povucite rukohvat na imprinteru s lijeva na desno (broj, naziv i adresa prodajnog mjesta moraju biti čitko otisnuti na svim primjercima zbroja utrošaka). Ako nemate fakturnu pločicu, zbroj utrošaka ispunite kemijskom olovkom i nazovite Direkciju upravljanja prodajnom mrežom koja će vam poslati fakturnu pločicu.
- Ostale potrebne podatke na zbroju utrošaka ispišite kemijskom olovkom kao na slici.
- Provjerite jesu li iznos i ostali podaci točni i čitko upisani jer jedino tako možete spriječiti greške u plaćanju.
- Prvi primjerak zbroja utrošaka s pripadajućim evidencijama utrošaka čuvajte za svoju evidenciju. Ove ste primjerke prema Ugovoru o prihvaćanju kartica u obvezi čuvati u skladu s Ugovorom o prihvaćanju kartica.
- Drugi primjerak zbroja utrošaka (tvrda kopija) s pripadajućim primjercima evidencija utrošaka (tvrde kopije) kao priložima, pošaljite na našu adresu u za to predviđenim kuvertama.

## PRIMJER PRAVILNO ISPISANOG ZBROJA UTROŠKA

**SOC**

Broj prodajnog mjesta **PBZ X 0000 0000**  
**959 (810) 000 000 0**

Naziv i adresa prodajnog mjesta

**Charge Summary**  
**Zbroj utrošaka**  
Molimo ispuniti u svakom slučaju, bez obzira da li se radi o jednoj ili više evidencija utrošaka

Da se ubrza plaćanje i izbjegne suvišno dopisivanje molimo obratite pažnju:

1. Provjerite da je ukupan iznos utrošaka točan te da su priloženi utrošci "kopija za PBZ Card"
2. Upišite broj priloženih utrošaka u donju rubriku.
3. Po mogućnosti priložite traku sa zbrojenim iznosima utrošaka.
4. Pripremite da se formulari ne oštećuju i da se ne prilažu spajalice, karbon papir i slično.

Broj utrošaka **37**

POTPIS ODGOVORNE OSOBE

DATUM **05/01/15**

Ukupni iznos utrošaka **2 2 5 1 2 3 5 0**

Broj zbirnog računa **9999999** KOPIJA ZA PRODAJNO MJESTO

**PBZ CARD**

Zbirni utrošak  
Molimo spajati samo ovdje

**AMERICAN EXPRESS**

**MasterCard**

**VISA**

Broj evidencija utrošaka (molimo da broj priloženih evidencija utrošaka ne bude veći od 50)

Ukupan, bruto iznos priloženih evidencija utrošaka (proviziju ćemo obračunati umjesto vas)

Potpis odgovorne osobe

Datum slanja na naplatu

Svaki zbroj utrošaka obilježen je serijskim brojem koji označava broj vašeg zbirnog računa. Želite li se koristiti nekim drugim brojem zbirnog računa, molimo taj broj upišite između ukupnog zbroja i tiskanog serijskog broja, kojeg u tome slučaju precrtajte.

## KAKO PRAVILNO ISPISATI ZBROJ UTROŠAKA KOD PRODAJE NA RATE

- Slijedite upute s prethodne stanice, ali obavezno koristite ljubičasti zbroj utrošaka za fakturiranje na rate (zelena kutija).
- Uz jedan zbroj utrošaka molimo da priložite samo evidencije utrošaka s jednakim brojem rata.
- Broj rata molimo upisati u gornji desni ugao.

## PRIMJER PRAVILNO ISPISANOG ZBROJA UTROŠKA NA RATE

SOC rate

Broj prodajnog mjesta *959 (810) 000 000 0* Broj rata **06**

Naziv i adresa prodajnog mjesta

Charge Summary  
**Zbroj utrošaka - obročna otplata**  
Molimo ispuniti u svakom slučaju, bez obzira da li se radi o jednoj ili više evidencija utrošaka

Da se ubrza plaćanje i izbjegne suvišno dopisivanje molimo obratite pažnju:  
1. Koristite jedan Zbroj utrošaka za utroške iste ročnosti  
2. Provjerite da je ukupan iznos utrošaka točan te da su priloženi utroški "kopija za PBZ Card"  
3. Upišite broj priloženih utrošaka u donju rubriku.  
4. Po mogućnosti priložite traku sa zbrojenim iznosima utrošaka.  
5. Pripazite da se formulari ne oštećuju i da se ne prilažu spajalice, karbon papir i slično.

Broj utrošaka **37**

POTPIS ODGOVORNE OSOBE DATUM

Ukupni iznos utrošaka **22512350**

Broj zbirnog računa **9999999** KOPIJA ZA PRODAJNO MJESTO

PBZ CARD

Zbroj utrošaka - obročna otplata  
Molimo spajati samo ovdje.

AMERICAN EXPRESS

Broj evidencija utrošaka (molimo da broj priloženih evidencija utrošaka ne bude veći od 50)

Ukupan, bruto iznos priloženih evidencija utrošaka (proviziju ćemo obračunati umjesto vas)

Potpis odgovorne osobe

Datum slanja na naplatu

Svaki zbroj utrošaka obilježen je serijskim brojem koji označava broj vašeg zbirnog računa. Želite li se koristiti nekim drugim brojem zbirnog računa, molimo taj broj upišite između ukupnog zbroja i tiskanog serijskog broja, kojeg u tome slučaju precrtajte.

# KAKO IZBJEĆI

## NEPOTREBNE REKLAMACIJE

Da bi se izbjegle nepotrebne reklamacije, u nastavku donosimo listu najčešćih uzroka reklamacija:

### 1. Korisnik ne prepoznaje trošak

- Provjerite je li na evidenciji utroška/ POS potvrdi ispisan ispravan naziv i adresa vašeg prodajnog mjesta.

### 2. Poštivanje procesa autorizacije

- Uvijek treba slijediti poruke s ekrana, ne prekidati proces autorizacije, ne upisivati broj odobrenja koji nije dobiven od strane autorizacijskog sustava, poštivati zaštitne elemente kartice; jer će u protivnom takvi troškovi biti umanjeni ili neplaćeni.

### 3. Rastavljanje troška na manje iznose

- Ne smije se rastavljati trošak na manje iznose jer samoinicijativno rastavljeni troškovi, nevezano uz obročnu kupnju i bez obzira na dobiveno odobrenje, u slučaju reklamacije neće biti plaćeni.

### 4. Potpis na evidenciji utroška/ POS potvrdi - provjeriti potpis na evidenciji utroška/ POS potvrdi te ga usporediti s potpisom na kartici.

### 5. Zatražite broj odobrenja za ukupan iznos kupnje

- Ne rastavljajte ukupan iznos na više utrošaka!

# SPRIJEČITE ZLOUPOTREBU

# I ZASLUŽITE NAGRADU

Pod zloupotrebom kartica podrazumijeva se bilo koja krađa ili prijevara korištenjem kartica. Zloupotreba kartica uzrokuje probleme i gubitke izdavateljima kartica, korisnicima kartica i prodajnim mjestima. Spriječite zloupotrebu i zaslužite jednu od nagrada koje PBZ Card d.o.o. dodjeljuje za oduzetu, ukradenu i/ili zloupotrebijenu karticu.

## **Obratite pozornost na ponašanje kupca!**

Pripazite na one koji u velikoj žurbi kupuju robu ne pitajući za veličinu, boju i cijenu, dolaze prije zatvaranja te vas požuruju ili ometaju kod autoriziranja, obave kupnju te se nakon kratkog vremena vrate i ponove kupnju, ili vas ispituju o autorizacijskom limitu vašeg prodajnog mjesta.

**Karticu nemojte vraćati donositelju prije nego što provjerite zaštitne elemente i/ili dobijete autorizaciju.**

Na moguću zloupotrebu kartice osobito upućuju sljedeće okolnosti:

- mjesto na kartici za potpis korisnika je oštećeno, promijenjeno ili ga nema
- potpis korisnika na kartici je izbrisan ili je nečitak ili ga nema
- potpis korisnika na evidenciji utroška nije istovjetan potpisu na kartici
- broj kartice na prednjoj strani kartice nije istovjetan broju otisnutom na njenoj poledini



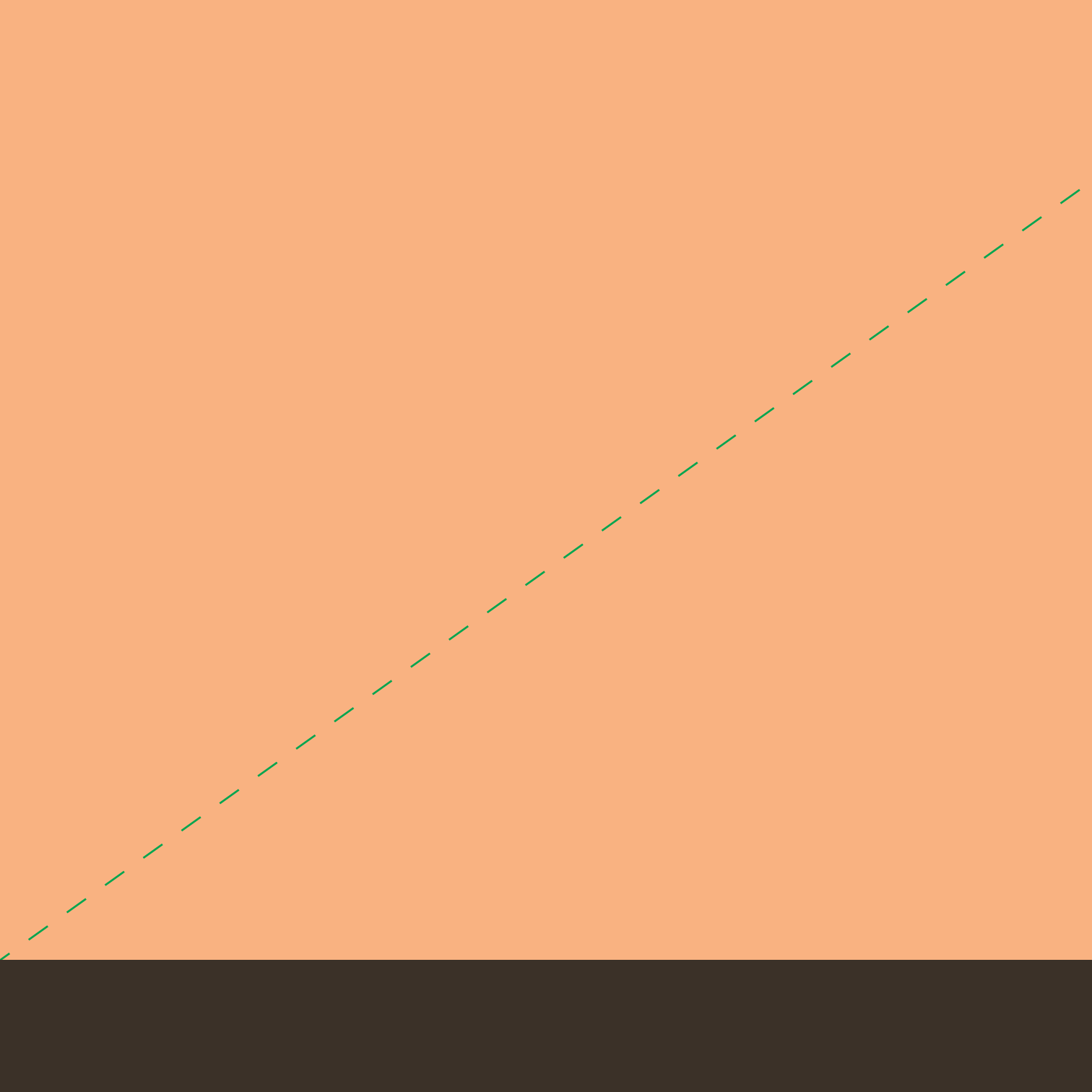
- broj kartice na evidenciji utroška s POS uređaja nije istovjetan broju kartice otisnutom na njezinoj prednjoj strani
- kupac potpisuje evidenciju utroška uspoređujući potpis na kartici
- kupac želi preuzeti robu naručenu telefonom, poštom ili telefonski, ali ne želi predložiti karticu
- kupac želi ukupan iznos kupnje razdijeliti na nekoliko evidencija utroška.

Ako je najmanje jedna od prethodno navedenih okolnosti točna, **OBAVEZNO NAZOVITE:**

Odjel autorizacija kartica: **01/ 61 24 400**

Ako vas kupac čuje i ne možete slobodno razgovarati, naglasite da se radi o “šifri 10” te slijedite upute službenika.





Upiti vezani uz poslovanje vašeg prodajnog mjesta:

**Direkcija upravljanja prodajnom mrežom**

tel.: 01/ 61 24 433

faks: 01 / 63 20 165

e-mail: [info.prodajnamjesta@pbzcard.hr](mailto:info.prodajnamjesta@pbzcard.hr)

Autoriziranje utrošaka:

**Odjel autorizacija**

tel.: 01/ 61 24 400

faks: 01/ 63 20 153

e-mail: [autorizacije@pbzcard.hr](mailto:autorizacije@pbzcard.hr)

Podrška rada za POS uređaje PBZ Carda

**Help Desk podrška Asseco SEE**

tel.: 01/ 29 60 202

e-mail: [pos.pbz@asseco-see.com](mailto:pos.pbz@asseco-see.com)

Listopad, 2015.