

Upute za rad prodajnih mjesta

Korak bliže lakšem
poslovanju.

www.pbzcard.hr | www.nexi.hr

 **PBZ CARD**
član PBZ Grupe

nexi

Sadržaj

NAČIN PRIHVAĆANJA KARTICA NA POS UREĐAJIMA	3
PRIHVAĆANJE KARTICA PUTEM GLASOVNE AUTORIZACIJE	4
KAKO IZBJEĆI NEPOTREBNE REKLAMACIJE	5
POSTUPANJE KOD SUMNJIVIH TRANSAKCIJA	6
FINANCIJSKA PODRŠKA	7
ZAŠTITNI ELEMENTI KARTICA - VISA	8
ZAŠTITNI ELEMENTI KARTICA - MASTERCARD	9
ZAŠTITNI ELEMENTI KARTICA - AMERICAN EXPRESS	10
ZAŠTITNI ELEMENTI KARTICA - UNIONPAY	11
KONTAKTI	12

Uvod

Ove Upute namijenjene su prodajnim mjestima koja kao sredstvo plaćanja prihvaćaju platne kartice. S njihovim sadržajem trebaju biti upoznati svi uključeni u proces prodaje i naplate roba/usluga. Pridržavanjem navedenih Uputa umanjit ćete mogućnost prigovora kupaca, zadržati potrebnu sigurnosnu, poslovnu i regulatornu usklađenost u kartičnom poslovanju te umanjiti rizik neovlaštenih transakcija. Prema navedenim Uputama poželjno je educirati sve zaposlenike te rukovoditelje.

01.

NAČIN PRIHVAĆANJA KARTICA NA POS UREĐAJIMA

Ovisno o modelu POS uređaja instaliranog na vašem prodajnom mjestu način prihvatanja kartica može biti:

- ▶ Prisanjnjem (1)
- ▶ Umetanjem kartice u čitač čipa
- ▶ Provlačenjem kartice kroz magnetski čitač POS uređaja

Svi POS uređaji na kojima je omogućeno beskontaktno plaćanje prisanjnjem kartice/ mobilnog uređaja/pametnog sata označena su **sljedećom oznakom (2)**:

Sukladno Ugovornoj suradnji s Nexi Croatia moguća je obročna otplata za korisnike:

- ▶ Premium Visa kartica izdavatelja PBZ Carda
- ▶ PBZ Visa Inspire kartica tekućih računa

Molimo obratite pozornost na:

- ▶ Zaštitne elemente kartice
- ▶ Poruke na POS uređaju
- ▶ Ispravnost iznosa na POS potvrdi/slipu

Ako korisnik odustane od kupnje, slijedite upute za storno i/ili povrat transakcije. Prilikom provođenja transakcije uvijek slijedite Upute koje ste dobili od vlasnika POS uređaja te uvjete Ugovora o prihvatanju platnih transakcija na temelju kartica jer ste jedino tako zaštićeni od moguće štete i/ili gubitka. U protivnom, rizik za neispravno provedeni trošak snosite sami.

1

2



VAŽNO

Odobrenje transakcije ne jamči i izvršenje obveze plaćanja iste od strane Nexi Croatia! Čuvajte Upute za rad POS uređaja koje ste dobili prilikom instalacije terminala kako biste se za sve eventualne nepravilnosti u radu mogli obratiti tehničkoj službi, odnosno kontaktima navedenima na Uputi.

PRIHVAĆANJE KARTICA PUTEM GLASOVNE AUTORIZACIJE

Ako prihvaćanje kartica vršite putem glasovne autorizacije, molimo slijedite korake u nastavku:

- ▶ za dobivanje odobrenja troška od autorizacijskog sustava Nexi Croatia obavezno pripremite broj Vašeg prodajnog mjesta koji počinje brojevima 2xxxxxxxxx i ima ukupno 11 znamenki
- ▶ nazvati Odjel autorizacija: 01/ 612 44 00
- ▶ nakon dobivenog odobrenja ispuniti evidenciju utroška
- ▶ prvu kopiju evidencije utroška predati korisniku kartice, drugi primjerak ostaviti u Vašoj evidenciji, a treći primjerak dostaviti u Nexi Croatia
- ▶ za PBZ Card Premium Visa kartice nije potrebno popunjavati zbroj utrošaka

Ističemo da dobiveno odobrenje ujedno znači automatsko terećenje računa korisnika za odobreni iznos.

Nexi Croatia nije u obvezi platiti utroške za koje nije dobiveno odobrenje njegovog autorizacijskog sustava.

VAŽNO

- ▶ Provjerite jeste li na evidenciju utroška upisali sve podatke
- ▶ Evidencija utroška mora biti potpisana od strane korisnika.

Potpis na evidenciji utroška mora odgovarati onome na poledini kartice.



03.

KAKO IZBJEĆI NEPOTREBNE REKLAMACIJE

Najčešći uzroci reklamacija su:

Korisnik ne prepoznaje trošak

- ▶ provjerite je li na POS potvrdi ispravan naziv i adresa vašeg prodajnog mjesta

Ispravno tehničko provođenje autorizacije

- ▶ uvijek slijedite poruke s ekrana POS uređaja kako vam iznosi transakcija ne bi bili umanjeni ili neplaćeni

Rastavljanje troškova na manje iznose

- ▶ samoinicijativno rastavljeni troškovi bez obzira na dobiveno odobrenje u slučaju reklamacije neće biti plaćeni

POSTUPANJE KOD SUMNJIVIH TRANSAKCIJA



**Pod zloupotrebom kartica
podrazumijeva se bilo koja krađa
ili prijevara korištenjem kartica.**

VAŽNO

Obratite pozornost na ponašanje kupca!

- ▶ Dolaze u žurbi ili pred kraj radnog vremena
- ▶ Ne pitaju za detalje ni cijenu proizvoda/usluge koju kupuju
- ▶ Iznos transakcije je viši ili neobično visok za vaš tip prodajnog mjesta
- ▶ Sugeriraju vam pri provedbi transakcije putem POS uređaja
- ▶ Ometaju vas kod provođenja transakcije ili vas požuruju
- ▶ Sugeriraju vam provođenje transakcije s više različitih kartica odmah nakon odbijanja transakcije na POS uređaju
- ▶ Ubrzo nakon provedene transakcije traže povrat na karticu kojom nije obavljena originalna transakcija

VAŽNO

Obratite pozornost na zaštitne elemente kartice!

- ▶ Mjesto na kartici za potpis korisnika je oštećeno, promijenjeno ili ga nema
- ▶ Potpis na kartici je nečitak, izbrisan ili ga nema
- ▶ Broj kartice na prednjoj strani nije istovjetan broju otisnutom na njenoj poledini
- ▶ Kartica je od inozemne Banke izdavatelja

Što učiniti ako primijetite bilo što od gore navedenog?

Molimo odmah kontaktirajte PBZ Card:

Odjel autorizacija (Autorizacije transakcija)

E-mail: autorizacije@pbzcard.hr

Telefon: 01/ 612 44 00

FINANCIJSKA PODRŠKA

BUSINESS ACCOUNT

Putem online usluge **Business Account** omogućavamo vam jedinstveni online uvid u poslovne podatke i kartične transakcije svih prodajnih mjesta po svim ugovorenim karticama.

Uvid u knjiženja odobrenih transakcija omogućili smo putem pregleda:

- ▶ Konto kartica
- ▶ Specifikacija prometa
- ▶ Izvještaja o transakcijama

Ako još niste korisnik online Business Account usluge preuzmite prijavni list na

<https://www1.nexi.hr/BusinessAccount/files/registracija.pdf>

Popunjeni i potpisani prijavni list molimo pošaljite na:

info.prodajnamjesta@nexigroup.com

RJEŠAVANJE TEHNIČKIH ISPRAVAKA

Ako je na prodajnom mjestu došlo do pogreške u terećenju korisnika za prodanu robu i/ili usluge a koje je potrebno ispraviti od strane Nexi Croatia koraci koje je potrebno poduzeti:

- ▶ napisati dopis koji treba sadržavati razlog ispravka terećenja, podatke o transakciji te biti ovjeren pečatom i potpisom
- ▶ poslati dopis na: **prihvatkartica.transakcije@nexigroup.com**

Uz dopis je potrebno priložiti:

- ▶ kopiju evidencije utroška / POS potvrde
- ▶ račun kupljene robe/usluge
- ▶ ili priložiti popunjeni obrazac za ispravak transakcija, ovjeren pečatom i potpisom, koji možete preuzeti **ovdje**.

ZAŠTITNI ELEMENTI KARTICA

VISA KARTICA

Broj kartice (reljefan ili otisnut) sadrži ukupno 16 brojeva.

Sve Visa kartice počinju brojem četiri (4).

Valjanost kartice (VALID THRU, VRIJEDI DO) – kartica je važeća do zadnjeg dana naznačenog datuma i godine.

Ime i prezime korisnika nalazi se lijevo na kartici (reljefno ili otisnuto).

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

Svaka kartica mora biti potpisana da bi bila valjana. Traka za potpis ne smije biti oštećena, brisana ni prepravljena.

ZAŠTITNI ELEMENTI KARTICA

MASTERCARD KARTICA



Broj kartice (reljefan ili otisnut) sadrži ukupno 16 brojeva.

Zadnja skupina brojeva prelazi preko trodimenzionalnog holograma s preklapajućim globusima.

Sve Mastercard kartice počinju brojem pet (5) ili dva (2).

Valjanost kartice (VALID THRU, VRIJEDI DO) – kartica je važeća do zadnjeg dana navedenog datuma i godine.

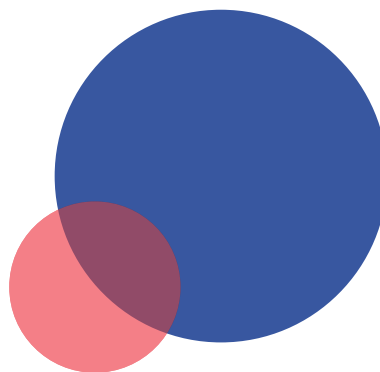
Ime i prezime korisnika nalazi se lijevo na kartici (reljefno ili otisnuto).

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

Svaka kartica mora biti potpisana da bi bila valjana. Traka za potpis ne smije biti oštećena, brisana ni prepravljena.



ZAŠTITNI ELEMENTI KARTICA



AMERICAN EXPRESS KARTICA

American Express kartice počinju s 37 ili 34

Brojevi kartice su embosirani s razmakom između prve četiri, drugih šest i zadnjih pet brojeva

Četveroznamenasti identifikacijski broj je ispisan iznad embosiranog broja kartice na lijevoj ili desnoj strani kartice i ne može biti skinut.

Ime kartice mora odgovarati donositelju. Kartica nije prenosiva. Korisnik od može se usporediti s dobi korisnika kartice.

Datum valjanosti kartice

Neke American Express kartice imaju hologram slike American Express u samoj magnetnoj traci.

Ispisani broj kartice mora odgovarati embosiranom.

Kartica mora biti potpisana

ZAŠTITNI ELEMENTI KARTICA

UNIONPAY INTERNATIONAL KARTICA



U lijevom gornjem uglu kartice nalazi se ime izdavatelja kartice.

Sve UnionPay International kartice počinju brojem 62 (šezdeset i dva).

Broj kartice (reljefan ili otisnut) sadrži ukupno 16 ili 19 brojeva.

Valjanost kartice (VALID THRU, VRIJEDI DO) – kartica je važeća do zadnjeg dana naznačenog datuma i godine.

Ime i prezime korisnika nalazi se lijevo na kartici (reljefno ili otisnuto).

Svaka kartica mora biti potpisana da bi bila valjana. Traka za potpis ne smije biti oštećena, brisana ni prepravljena.



10.

KONTAKTI

Tim za tehničku podršku prodaji

(POS podrška prodajnim mjestima)

E-mail: info.prodajnamjesta@nexigroup.com

Kontakt telefon: 01/ 612 42 77

Tim za korisničku podršku

(Financijska podrška prodajnim mjestima)

E-mail: prihvatkartica.transakcije@nexigroup.com

Kontakt telefon: 01/ 612 44 33

Odjel autorizacija PBZ Carda

(Autorizacije transakcija)

E-mail: autorizacije@pbzcard.hr

Kontakt telefon: 01/ 612 44 00

Monitoring

(Praćenje transakcija i prevencija zloupotreba)

E-mail: monitoring@pbzcard.hr

Kontakt telefon: 01/ 612 42 42

VAŽNO

Educirajte svoje zaposlenike i odgovorne osobe uključene u proces provođenja transakcija putem POS uređaja. Akcije edukacije potrebno je provoditi prije očekivanih pojačanih aktivnosti kao što su npr. sezonska/blagdanska povećanja prometa!