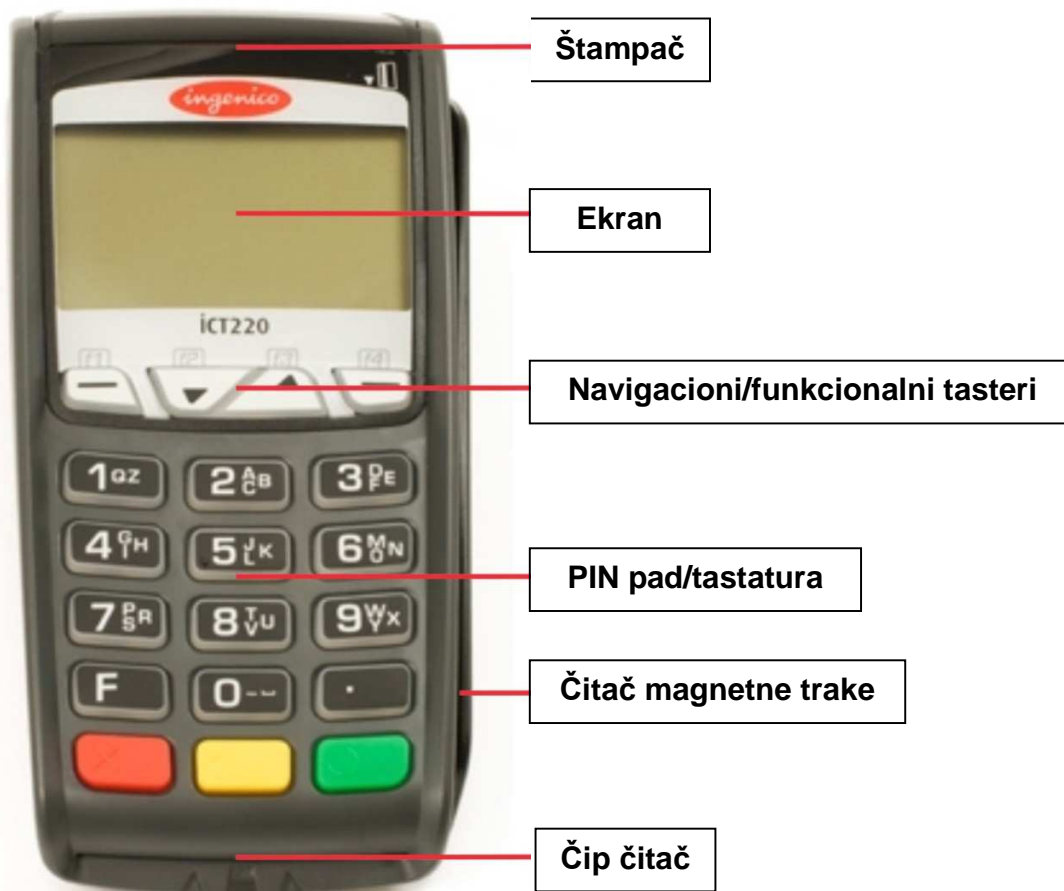


UPUTSTVO ZA PRODAJNA MESTA



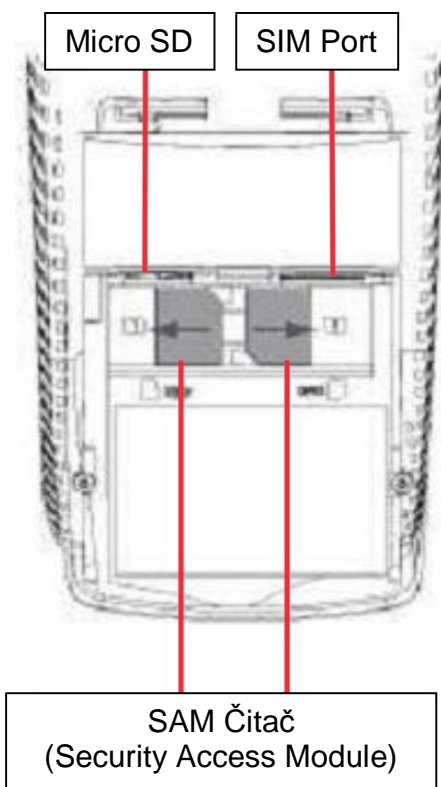
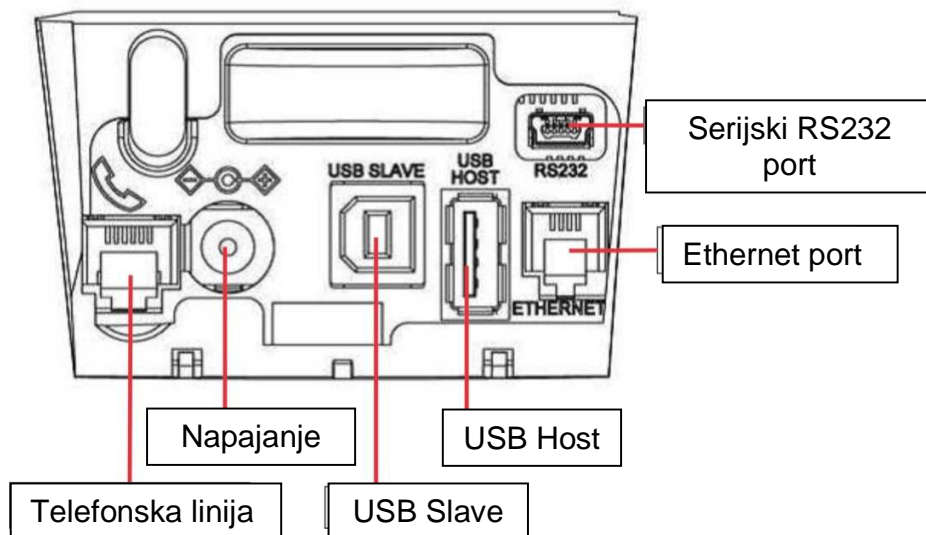
TEHNIČKA PODRŠKA: 011 310 88 75

Opis POS terminala – prednja strana



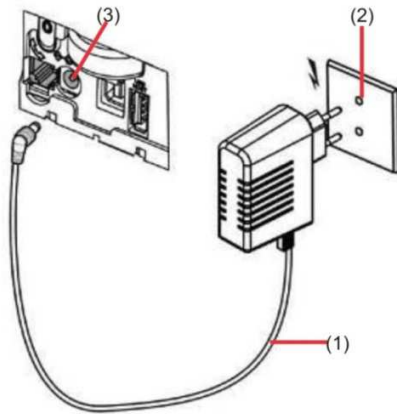
- **Štampač** - koristi se za štampanje slip-a nakon izvršene transakcije.
- **Ekran** - koristi se za prikaz korisničkog menija i poruka, koje navode korisnika kroz process transakcije.
- **Navigacioni/funkcionalni tasteri** - koriste se za kretanje kroz meni prikazan na ekranu, i odabir opcija u prikazanom meniju.
- **PIN pad** - koristi se za unos PIN-a prilikom obavljanja transakcije.
- **Čitač magnetne trake** - koristi se za čitanje podataka sa magnetne trake platne kartice.
- **Čip čitač** - koristi se za čitanje podataka sa čipa platne kartice (ukoliko kartica poseduje čip, kao sastavni deo)

Opis POS terminala - zadnja strana



Priprema za rad terminala iCT220

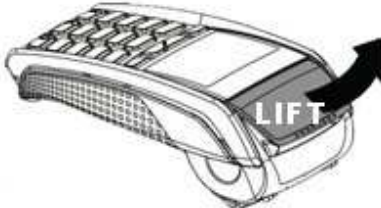
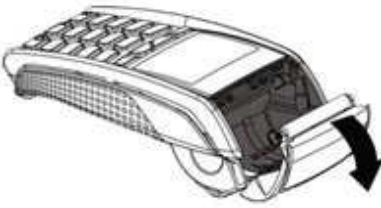
Napajanje terminala (uključivanje u struju)

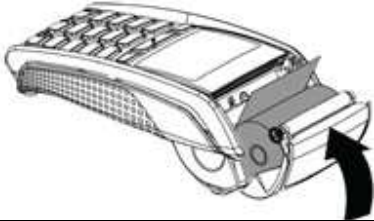
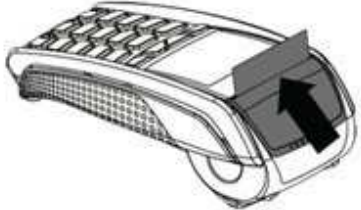


Nakon uklanjanja poklopca na poleđini terminala, uključite strujni adapter (1) u izvor napajanja električnom energijom (2), a drugi kraj uključite u označeni strujni konektor na terminalu (3 - Power).



Nakon povezivanja izvora električne energije (2), sa izvorom napajanja terminala (3), terminal će se automatski uključiti, na ekranu će se pojaviti svetlo i ubrzo zatim pokrenuti radna aplikacija. To je znak da je vaš terminal spreman za rad i obavljanje transakcija.

ZAMENA PAPIRA:

1	Povucite poklopac kućišta papira na gore	
2	Otvorite poklopac u smeru kao što je prikazano na slici	




3	Izvucite kraj trake i postavite traku u ležište	
4	Zatvorite poklopac u smeru kao što je prikazano na slici	

IZBOR FUNKCIJA:



1	Na početnom ekranu biranje se vrši pritiskom na taster MENI .	
2	Otvora se novi ekran sa glavnim funkcijama na terminalu. Tasterima (strelicama gore/dole) vrši se kretanje kroz MENI, kada je željena funkcija boldovana, pritska se zeleni taster za potvrdu.	

OČITAVANJE KARTICE:

<p>Magnetna traka</p>	<p>Kartica se postavi na početak otvora na desnoj strani terminala tako da magnetni zapis bude okrenut ka unutrašnjosti terminala. Karticu provucite brzo i ravnomerno. Ukoliko se kartica provuče suviše brzo ili suviše sporo, terminal će prijaviti grešku.</p>	
<p>Čip kartica</p>	<p>Karticu postavite u položaj kao što je prikazan na slici (čip je okrenut na gore) i ubacite karticu u čip čitač.</p>	
<p>Neispravan čip</p>	<p>Ukoliko se čip na kartici ne očita uspešno, terminal prikazuje da karticu provučete kroz čitač magnetnog zapisa.</p>	

Beskontaktna kartica	<p>Nakon unosa iznosa, potvrdite na zelenom tasteru. Na terminalu ili eksternom PIN PAD-u u zavisnosti gde se contactless čitač nalazi (na tom uređaju stoji logo: ) pojavljuje se poruka PRISLONI KARTICU. Beskontaktnu karticu treba prineti uređaju (kao na slici) kako bi se kartica očitala. Nakon toga se transakcija odobrava ili ne.</p>	
	<p></p> <p>Napomena: Preko određenog iznosa koji propisuje banka, terminal zahteva unos pin koda čiji je unos u tom slučaju obavezan.</p>	

PRENOS PROMETA:

1	<p>Prikazan je osnovni ekran - terminal čeka sledeću transakciju, izaberite opciju MENI</p>	
2	<p>Pojavljuje se novi ekran (GLAVNI MENI), izabrati opciju PROMET i potvrditi na zelenom tasteru.</p>	

<p>3</p>	<p>Pojavljuje se novi ekran (PROMET), izabrati opciju PRENOS i potvrditi na zelenom tasteru.</p>	
<p>4</p>	<p>Uneti šifru trgovca i potvrditi na zelenom tasteru. (vašu šifru predstavljaju poslednje 4 cifre TID-a koji se nalazi na početnom ekranu terminala). Terminal će odštampati potvrdu i izvršiti prenos prometa.</p>	

STORNIRANJE TRANSAKCIJE:

<p>1</p>	<p>Prikazan je osnovni ekran - terminal čeka sledeću transakciju, izaberite opciju MENI</p>	
<p>2</p>	<p>Otvora se novi ekran sa glavnim funkcijama na terminalu. Tasterima (strelicama gore/dole) izaberite opciju TRANSAKCIJE i potvrdite na zelenom tasteru.</p>	

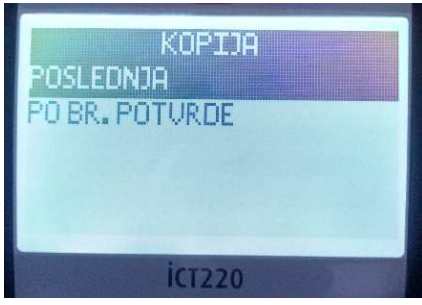


3	Izaberite opciju STORNO i potvrdite na zelenom tasteru.	
4	Unesite BROJ POTVRDE sa slipa i potvrdite na zelenom tasteru.	
5	Na ekranu se pojavljuje iznos transakcije koja se želi stornirati. Ukoliko je iznos u redu, STORNO transakcija se potvrđuje na zelenom taster. Ukoliko nije, transakcija se otkazuje na crvenom tasteru i postupak se ponavlja.	
6	<p>Terminal štampa prvu potvrdu.</p> <p>Ukoliko na potvrdi postoji linija za potpis potvrdu potpisuje trgovac.</p> <p>Ovaj primerak računa pripada prodajnom mestu i treba ga čuvati 3 godine, odnosno u vremenskom roku koji je predviđen zakonom.</p>	

<p>7</p>	<p>Na displeju terminala će biti prikazana poruka o štampanju druge potvrde. Pritisnite zeleni taster, terminal štampa drugu potvrdu koju dajete korisniku kartice.</p>	
----------	---	--

NAPOMENA: Šifra za storno su poslednje 4 cifre TID-a koji se nalazi na početnom ekranu terminal. Preko POS terminal je moguće stornirati samo poslednju transakciju i to pre nego što se izvrši prenos prometa.

KOPIJA SLIPA:




<p>1</p>	<p>Prikazan je osnovni ekran. Terminal čeka sledeću transakciju, izaberite opciju MENI.</p>	
<p>2</p>	<p>Otvora se novi ekran sa glavnim funkcijama na terminalu. Tasterima (strelicama gore/dole) izaberite opciju KOPIJA i pritisnite zeleni taster.</p>	

<p>3</p>	<p>Ako je potrebna kopija poslednje transakcije izaberite POSLEDNJA u protivnom izaberite PO BR. POTVRDE i pritisnite ZELENI TASTER</p>	
<p>4</p>	<p>Ako je izabrana kopija po broju potvrde, unesite broj potvrde i pritisnite ENTER. Ukoliko pritisnete samo ENTER (bez da ste uneli broj potvrde), terminal će odštampati kopiju poslednje potvrde.</p>	
<p>5</p>	<p>Terminal štampa prvu kopiju. Ova potvrda se razlikuje od originalne po tome što je na ovom primerku ispisano ***KOPIJA POTVRDE***</p>	
<p>6</p>	<p>Na ekranu će ponovo biti prikazane opcije za izbor kopije. Pritisnite crveno dugme za povratak na početni ekran.</p>	

Uvek sledite uputstva sa ekrana i poštujujte uputstva o radu, jer ste jedino tako zaštićeni od moguće štete i/ili gubitka. U protivnom, rizik za neispravno sprovedenu transakciju snosite sami.

INICIRANJE TRANSAKCIJE:

1	Prikazan je osnovni meni - terminal čeka sledeću transakciju.	
2	Direktnim unosom na tastaturu unesite iznos i potvrdite na zelenom tasteru, pojavljuje se ekran PROVUCI / UBACI karticu. Potrebno je provući karticu kroz magnetni čitač, ubaciti karticu u čip čitač ili ako je u pitanju beskontaktna kartica, potrebno je prineti karticu beskontaktnom čitaču.	
3	Ukoliko kartica zahteva unos PIN koda na displeju se prikazuje UNESITE PIN (ukoliko terminal nema eksterni PIN PAD) ili UNESITE PIN NA EKSTERNOM PIN PADU (ukoliko terminal ima instaliran eksterni PIN PAD), unosi se PIN kod i pritiska se zeleni taster. Vodite računa da se pri unosu PIN-a sačuva njegova tajnost.	
4	.	

	<p>OBRATITI PAŽNJU!</p> <p>Zamoliti vlasnika kartice da prinese karticu čitaču beskontaktnih kartica, ukoliko je takav tip kartice u pitanju.</p>	
5	<p>OBRATITI PAŽNJU!</p> <p>Ukoliko se ne radi o beskontaktnoj kartici ili vlasnik nije siguran da li je u pitanju beskontaktna kartica, zatražiti karticu.</p> <p>Proveriti da li se na kartici nalazi logo koji označava da je u pitanju beskontaktna kartica:</p> <div style="text-align: center;">     </div> <p>U slučaju da se radi o beskontaktnoj kartici ponoviti korak 2 , u protivnom:</p> <p>Proveriti zaštitne elemente kartice i tek nakon toga provući ili ubaciti karticu.</p>	

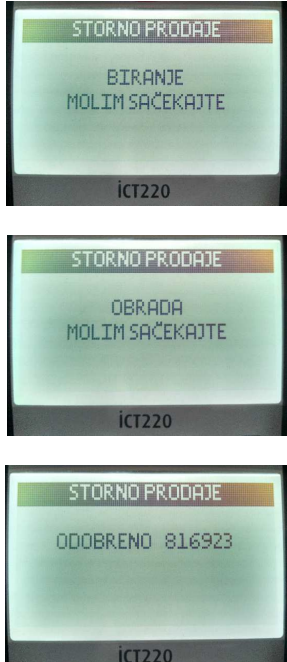
NAPOMENA: Nakon uspešne realizacije predhodnih koraka, terminal se povezuje sa bankom i štampa slip **ODOBRENO** ili **ODBIJENO**, jedino merilo o uspešnosti transakcije je poruka koju je terminal odštampao na slipu.

U praksi se može desiti da korisnik kartice dobije SMS poruku o zaduženju od banke izdavaoca kartice iako je terminal štampao **ODBIJENO**. **OVAKVA TRANSAKCIJA JE NEUSPEŠNA I NEĆE BITI PLAĆENA PRODAJNOM MESTU NA KOME JE IZVRŠENA.**

Unos poslednje četiri cifre kartice (opciono):

1	<p>Unesite poslednje 4 cifra sa kartice u slučaju da se na displeju prikaže to polje.</p> <p>Potvrdite unos pritiskom na zeleni taster.</p>	
---	---	--

Praćenje toka transakcije:

1	<p>Terminal vrši proveru ispravnosti kartice i raspoloživog stanja na računu kako bi se moglo izvršiti plaćanje.</p> <p>Terminal se povezuje sa autorizacionim centrom, posle završene autorizacije štampa se račun.</p> <p>Na displeju se ispisuju poruke o toku transakcije.</p>	
---	--	--

Štampanje potvrde:

<p>1</p>	<p>Terminal štampa prvu potvrdu.</p> <p>Ukoliko na potvrdi postoji linija za potpis, potvrdu dati vlasniku kartice na potpis. Potpis na potvrdi uporediti sa potpisom koji se nalazi na poleđini kartice.</p> <p>Ovaj primerak računa pripada prodajnom mestu i treba ga čuvati 3 godine, odnosno u vremenskom roku koji je predviđen zakonom.</p>	
<p>2</p>	<p>Na displeju terminala će biti prikazana poruka o štampanju druge potvrde. Pritisnite ENTER. Terminal štampa drugu potvrdu koju dajete vlasniku kartice.</p>	

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.

- ✓ Gubitak nastao korišćenjem izgubljenih/ukradenih kartica može biti sprečen jednostavnim poređenjem potpisa na slipu i kartici (za kartice za koje se zahteva potpis).
- ✓ Falsifikovane kartice mogu biti otkrivene proverom sigurnosnih elemenata kartice.

U ovoj borbi postoje dva značajna resursa: **ljudski faktor** i **tehnologija**.

Sa tehnološkog stanovišta POS terminal Vam omogućava veoma brz i lak postupak autorizacije. Putem POS terminala **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, POS terminal ima i svoja ograničenja.

POS terminal ne može

- proveriti da li su sigurnosni parametri kartice ispravnih ili nedostaju,
- proveriti da li je potpis na kartici identičan sa potpisom na slipu,
- 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 (čip čitač ili čitač magnetnog zapisa).

POS terminal Vam može zatražiti da ukucate zadnje četiri cifre broja kartice. To je dodatni zaštitni element koji služi da potvrdi da je broj koji je prikazan na prednjoj strani kartice identičan sa brojem kartice na magnetnom zapisu. Ako se brojevi ne poklope dobićete poruku: 'NEISPRAVNA KARTICA'.

U tom slučaju nemojte obaviti transakciju.

Nakon obavljene transakcije proverite sledeće elemente:

1. Uporedite poslednje četiri cifre broja kartice sa brojem koji se nalazi na označenom mestu na računu. Ukoliko su brojevi različiti kartica je falsifikovana.
2. Uporedite ime odštampano na slipu sa imenom na kartici. Uporedite potpis na kartici sa potpisom na slipu. Ukoliko se potpis ili ime razlikuje, nemojte završiti transakciju (uradite storno).
3. **da li kartica poseduje sve sigurnosne elemente koji su navedeni u nastavku dokumenta**

Ako je transakcija odbijena nemojte pokušavati da dobijete autorizaciju na manji iznos. Vratite karticu korisniku i zamolite za drugu karticu.

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.

Nakon što je korisnik potpisao slip uporedite potpis na slipu sa potpisom na kartici.

Ukoliko imate bilo kakve sumnje zamolite korisnika da se ponovo potpiše. Ako i nakon ponovnog potpisa niste sigurni u verodostojnost zatražite odgovarajući dokument (pasoš, ličnu kartu).

1. Jedan slip daje se korisniku kartice na potpis i proverava se potpis sa potpisom na kartici
2. Drugi primerak slipa daje se korisniku kartice zajedno sa samom karticom

Proverite sigurnosne elemente kartice

Kartice MASTERCARD i MAESTRO

1. Falsifikovanje kartice najčešće podrazumeva uklanjanje originalnih podataka sa kartice (imena i prezimena, broja kartice i/ili roka važnost kartice). Uklanjanje originalnih podataka oštećuje karticu i ostavlja uočljive tragove (te stoga obratite pažnju na označene zone).



2. Prva četiri broja kartice i četiri broja sitno odštampana ispod njih moraju biti identična. Takođe sve MasterCard kartice počinju sa brojem 5 i sve Maestro kartice počinju sa brojem 5 ili 6.
3. Sve kartice sa oznakom MasterCard moraju biti embosirane (reljefni zapis). Svi embosirani brojevi i slova moraju biti jasni i sa identičnim razmakom. Ako su iskrivljeni ili izgledaju kao da su prepravljani ili ponovo embosirani n kartica je najverovatnije falsifikovana. Takođe, proverite da li se četiri poslednje cifre broja kartice završavaju na hologramu.
4. Svaka kartica sa oznakom MasterCard mora sadržati trodimenzionalni hologram. Ako je hologram jednodimenzionalan ili liči na nalepnicu pređite noktom preko njega. Originalan hologram nije moguće odlepiti sa kartice. Ukoliko se ivica odlepljuje pod noktom kao nalepnica hologram je lažan.



5. Pod UV zracima na kartici se mora pojaviti oznaka MasterCarda MC.



6. Pogledajte poledinu kartice. Pista za potpis mora uvek sadržati naziv MasterCard koji se ponavlja pod uglom u žutoj, plavoj i crvenoj boji. Proverite da li postoji pista za potpis, da li je menjana i da li se odlepljuje. Originalna pista za potpis je deo kartice i ne može se odlepiti. Proverite da li je potpis na pisti menjan ili brisan. Svaki pokušaj brisanja potpisa prouzrokuje oštećenje piste za potpis i dovodi do pojave reči "VOID".



7. Brojevi na poledini kartice moraju biti odštampani kosim fontom nagnutim s desna na levo.
8. Svaka MasterCard kartica mora sadržati oznaku MasterCard na prednjoj strani.



9. Proverite da li je kartica potpisana. Zapamtite, MasterCard kartica nije validna ukoliko nije potpisana od strane korisnika kartice.

Ukoliko kartica nije potpisana:

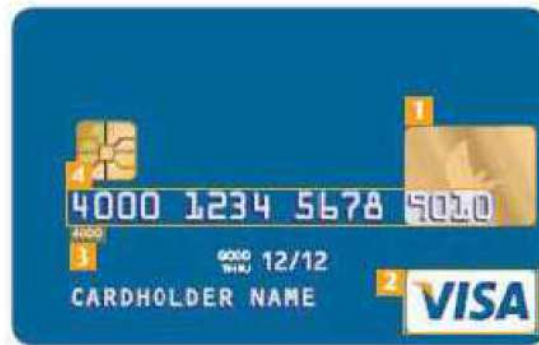
- sugerišite korisniku da kartica mora biti potpisana
- zamolite korisnika da potpiše karticu pred Vama i zatražite validan dokument (lična karta, vozačka dozvola, pasoš)
- potrebno je uporediti podatke sa kartice i iz dokumenta.

Ako korisnik odbije da potpiše karticu nemojte primiti i izvršiti transakciju.

Sigurnosni elementi Maestro kartice su drugačiji od MasterCard kartice:

- 1 Maestro kartica je retko embosirana , već je broj kartice uglavnom laserski graviran ili ident printovan,
- 2 Hologram je opcioni,
- 3 Ime i prezime korisnika često nisu prikazani na kartici,
- 4 Pista za potpis sadrži naziv Maestro koji se ponavlja pod uglom u plavoj i crvenoj boji.

VISA KARTICE



Hologram-trodimenzionalni hologram sa golubicom treba da reflektuje svetlost i da se menja prilikom pomeranja kartice. Većina falsifikovanih kartica sadrži jednodimenzionalno štampane slike na tanko nalepljenoj foliji. Kod VISA Elektron kartice nije obavezno prisustvo holograma.

- 1 Visa znak mora da se nalazi u donjem ili gornjem desnom uglu.
- 2 Prva četiri broja kartice se uvek nalaze ispod embosiranog -odštampanog broja kartice. Ako se brojevi razlikuju, kartica ja falsifikat.

Broj kartice mora da bude jasan, čist i jednobrazan. Sve Visa kartice počinju sa brojem 4 i sastoje se od 16 (redi slucajevi 13 i 19) cifara. Brojevi su raspoređeni u grupama po četiri cifre, a poslednje četiri cifre se završavaju na hologramu. Ako je kartica dodatno embosirana (originalan broj izravnat i novi brojevi embosirani) - broj će izgledati nejasno. Brojevi na kartici moraju da budu podudarni sa poslednje 4 cifre na slipu. Neke od kartica koje nisu embosirane (VISA Elektron) mogu imati odštampane samo poslednje četiri cifre tog broja. (Visa electron može da ima jednu od kombinacija:

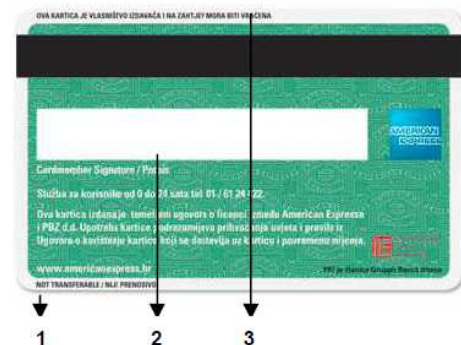
- Prikaz celog broja kartice sa obavezno ponovljene prve 4 cifre
 - Prikaz prve 4 i poslednje 4 cifre kartice uz obavezno ponavljanje prve 4 cifre
 - Prikaz samo poslednje 4 cifre uz obavezno ponavljanje prve 4 cifre)
- 3 Lice kartice takođe mora da sadrži datum do kada važi kartica kao i ime i prezime korisnika kartice. Datum je uvek odštampan iznad imena u formatu MM-GG.
 - 4 Trocifreni CVV2 broj otisnut je na poleđini kartice, na beloj površini s desne strane potpisne trake ili na samoj potpisnoj traci sa celim ili skraćenim prikazom broja kartice. Svi brojevi na traci za potpis su odštampani italic fontom i nagnuti su na levu stranu.



- 5 Potpisna traka se nalazi na poleđini kartice ispod magnetne trake. Reč VISA se pojavljuje i ponavlja kada se potpisna traka stavlja ispod ultraljubičastog svetla.
- 6 Obratite pažnju na znakove falsifikovanja kao što su grebanje, bela traka, belilo preko potpisne trake ili bilo kakve ispravke preko embosiranih odnosno odštampanih podataka. Reč VOID napisana u nizu se pokazuje ako je traka za potpis brisana ili kompromitovana. Na poleđine kartice se takođe nalazi adresa, broj telefona banke izdavaoca i odštampani tekst koji definiše banka.



AMERICAN EXPRESS KARTICE



Lice kartice

- 1 Ime i prezime korisnika - reljefno ili utisnuto
- 2 Rok važnosti kartice - obično u formi od (FROM) mesec-godima do (THRU) (mesec-godina) ili samo Valid thru (mesec – godina). Kartica je u roku važnosti od prvog dana početnog meseca do poslednjeg dana završnog meseca i godine
- 3 Korisnik od (MEMBER SINCE) - godina u članjenja (ovaj podatak nemaju sve kartice)
- 4 Broj kartice (reljefan ili utisnut) - mora biti jednak utisnutom broju kartice koje se nalazi na poleđini
- 5 Kontrolni broj (četvorocifreni broj) - utisnut broj se nalazi iznad broja kartice

Poleđina kartice

- 1 Kartica nije prenosiva - karticu može da koristi isključivo osoba čije je ime napisano na plastici
- 2 Traka za potpis - svaka kartica mora biti potpisana da bi bila validna.
- 3 Kartica je vlasništvo izdavaoca i na zahtev mora biti vraćena.

U slučaju da se pokaže da je kartica falsifikovana Vaša radnja može biti odgovorna za to.

POSTCARD I DINACARD KARTICE



Na prednjoj strani DinaCard kartice nalaze se:

1. DinaCard logotip (u gornjem ili donjem desnom uglu),
2. Naziv i logotip banke izdavaoca kartice;
3. Hologram - "Beli Andjeo" ili "Kraljica Natalija";
4. BROJ KARTICE koji se sastoji od 16 cifara;
5. U zoni za identifikaciju korisnika nalaze se: ime i prezime korisnika kartice; rok važnosti kartice i specijalni znak «ДК» (samo na kartici sa reljefnom štampom); i ispod toga (ali ne obavezno) broj tekućeg ili drugog računa za koji je vezana kartica.

Na poleđini DinaCard kartice nalaze se:

1. Magnetna traka;
2. Ispod magnetne trake dolazi traka za potpis korisnika - svaka kartica MORA biti potpisana. Traka za potpis je bele boje, prekrivena dizajnom reči "DinaCard" plave boje. Na desnoj strani trake za potpis nalazi se sedmocifreni broj - KVK (kod za validaciju kartice). Tri poslednje cifre KVK koda posebno su značajne u slučaju takozvane "VOICE"/telefonske autorizacije, koja se primenjuje kada je POS terminal u kvaru ili ukoliko imate imprinter na prodajnom mestu. Tom prilikom

trgovac poziva centar za autorizaciju, a operater u centru od trgovca može tražiti da pored ostalih elemenata pročita i poslednje tri cifre KVK;

3. Ispod trake za potpis nalazi se štampani tekst koji definiše sama banka izdavalac

POST CARD ČEKOVNA KARTICA (kobrend sa DinaCard)



Na prednjoj strani PostCard DinaCard kartice nalaze se:

1. Zona za izdavaoca
2. Zona za identifikaciju:
 - Ime i prezime
 - Broj tekućeg računa
3. U predštampi se nanosi naznaka "POST CARD čekovna kartica"; Vrstu i veličinu fonta bira Banka Poštanska štedionica a.d.
4. Logotip Poštanske štedionice (u gornjem levom uglu);
5. Hologram Banke Poštanske štedionice a.d.

Na poledini PostCard DinaCard kartice nalaze se:

1. Magnetna traka;
2. Ispod magnetne trake dolazi traka za potpis korisnika - svaka kartica MORA biti potpisana. Traka za potpis je bele boje, prekrivena logotipom Poštanske štedionice žute boje;
3. Ispod trake za potpis nalazi se štampani tekst Poštanske štedionice;
4. Logotip Poštanske štedionice u donjem levom uglu;
5. Logotip DinaCard u donjem desnom uglu.

VAŽNO:

Iako se fizički izgled PostCard DinaCard kartice razlikuje od izgleda standardne DinaCard kartice, PostCard kartica ima iste funkcije kao i sve ostale DinaCard kartice, ali je **prilikom prihvatanja PostCard kartice trgovac u obavezi da proveri ličnu kartu korisnika PostCard kartice i upiše broj lične karte na slipu koji zadržava.**

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.

ČUVANJE POTVRDA

Potvrde o izvršenim transakcijama na prodajnom mestu treba čuvati 3 godine, odnosno u vremenskom roku koji je predviđen zakonom.

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.

ODUZIMANJE KARTICE

Ako se kao odgovor prilikom vršenja transakcije dobije poruka ODUZMI KARTICU, prodavac oduzima karticu, kontaktira autorizacioni centar (tel 011/30-10-160) i postupa u skladu sa dobijenim instrukcijama.