

VAŽNO:

Povrat sredstava za bilo koju transakciju je moguće isključivo uz prisutnost korisnika kartice te predočenje kartice i računa. Ako korisnik kartice nije prisutan na prodajnom mjestu, povrat sredstava na karticu odrađuje Banka putem reklamacije prodajnog mjesta. Transakcija obročne otplate opcijom ručnog unosa nije dopuštena.

Na zahtjev korisnika kartice nije dopušteno provesti povrat sredstava temeljem naplaćene transakcije prijenosom sredstava na druge račune (npr. druga banka, druga kartica, swift i sl.) i ni u kojem slučaju, ne smije se korisniku kartice vratiti novac u gotovini. Sve eventualne reklamacije korisnika kartice rješavaju se između banke koja je zaključila ugovor sa trgovcem i banke izdatelja kartice, dok su reklamacije proizašle izvršavanjem takvih naloga odgovornost prodajnog mjesta.

Usluga koja nije iskorištena ne smije se unaprijed naplatiti. Ako se za naplatu nudi veći broj kartica, traži duži rok smještaja, ustraje na plaćanju unaprijed ili traži neke druge neuobičajene zahtjeve, obvezno kontaktirajte Banku putem info broja 080 081 051.

Opcijom ručnog unosa na EFT POS terminalu preuzimate rizik reklamacija koje se temelje na nedostatku fizičke prisutnosti kartice i korisnika u trenutku iniciranja transakcije. Pod reklamacijom se podrazumijeva prigovor korisnika kartice da nije naručio/primio/koristio naručenu robu/usluhu, da primljena roba/usluga ne odgovara naručenoj robi/usluhu, ali i svaki drugi prigovor korisnika zbog nedostatka fizičke prisutnosti kartice i korisnika u trenutku iniciranja transakcije.

Reklamacija korisnika kartice je neopravdana ako se kartica prihvati putem EFT POS terminala.



Uputa za **ručni** unos podataka s **MasterCard** i **Visa kartica** na standardnim **V400** EFT POS terminalima UniCredit Bank



Telefon

080 081 051



E-mail

info@unicreditgroup.ba



Online

www.unicredit.ba

Ručni unos je način unosa podataka s kartice na EFT POS terminalima određenih kategorija poslovnih subjekata sukladno s pravilima MasterCarda i Vise. Ručni unos podataka s kartice podrazumijeva da kartica fizički nije prisutna u trenutku nastanka transakcije, a podaci s kartice dobiveni su isključivo od korisnika kartice uz njegovu suglasnost.

Ručni unos podataka s kartice bez fizičke prisutnosti kartice moguća je samo za VISA/MasterCard kartice.



Na EFT POS terminalima UniCredit Banke na prodajnim mjestima moguće je izvršiti sljedeće vrste transakcije:

1. Kupnja;
2. Storno;
3. Povrat;
4. Predautorizacija (samo za turističke agencije, hotele i rent-a-car agencije);
5. Kompletiranje sredstava (samo za turističke agencije, hotele i rent-a-car agencije).

Načini unosa transakcija (čitanje podataka s kartice) mogu biti:

Samo za fizički prisutne kartice:

- Provlačenjem kartice s magnetnim zapisom,
- Umetanjem kartice s CHIP-om,
- Prisanjanjem beskontaktno kartice na zaslon EFT POS terminala, Ručni unos (moguće za kartice koje nisu fizički prisutne)
- Ručno unošenje podataka s kartice u EFT POS terminal (broj kartice, datum valjanosti kartice).

TRANSAKCIJA PREDAUTORIZACIJA

1. Transakcija AUTORIZACIJA inicira se pritiskom na ekranu ili pritiskom broja na tipkovnici (broj 5)
2. Unesite lozinku: 1 2 3 4
3. Potvrdite unos pritiskom POTVRDI na ekranu ili zelenom tipkom na tipkovnici
4. Unesite iznos transakcije autorizacije (predautorizacije) na tipkovnici
5. Potvrdite unos pritiskom POTVRDI na ekranu ili zelenom tipkom na tipkovnici
6. Karticu prislonite / umetnite / provucite na EFT POS terminalu
7. Ako EFT POS terminal zatraži unos PIN-a, korisnik kartice mora unijeti PIN i potvrditi ga

TRANSAKCIJA KOMPLETIRANJA

1. Transakcija KOMPLETIRANJA inicira se pritiskom na ekranu ili pritiskom broja na tipkovnici (broj 6)
2. Unesite lozinku: 1 2 3 4
3. Potvrdite unos pritiskom POTVRDI na ekranu ili zelenom tipkom na tipkovnici
4. Unesite iznos transakcije kompletiranja na tipkovnici (jednak ili manji od autorizacije)
5. Potvrdite unos pritiskom POTVRDI na ekranu ili zelenom tipkom na tipkovnici
6. Karticu prislonite / umetnite / provucite na EFT POS terminalu
7. Unesite RRN broj sa listića potvrđene transakcije Autorizacije
8. Potvrdite unos pritiskom POTVRDI na ekranu ili zelenom tipkom na tipkovnici

Poništenje transakcije ručnog unosa na EFT POS terminalu – poništenje samo zadnje transakcije u roku od 5 min:

- Transakcija STORNO inicira se pritiskom na ekranu ili pritiskom broja na tipkovnici (broj 3)
- Unesite lozinku 1 2 3 4;
- Potvrdite unos pritiskom POTVRDI na ekranu ili zelenom tipkom na tipkovnici
- Odabiremo polje ZADNJA TRANSAKCIJA pritiskom na ekranu ili pritiskom broja na tipkovnici (broj 1)
- Potvrdite unos pritiskom POTVRDI na ekranu ili zelenom tipkom na tipkovnici
- Nakon toga upit „Želite li stornirati transakciju?“ potvrdimo pritiskom na polje DA, STORNIRAJ ili pritiskom na zelenu tipku na tipkovnici

*Napomena proces STORNA za sve vrste transakcija se obavlja na isti način.