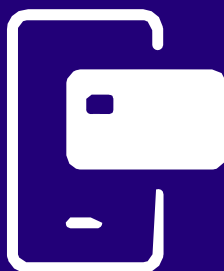




FAQ

Često postavljena
pitanja

NLB Smart POS



1. Šta je **NLB Smart POS**?

To je aplikacija za mobilnu kupovinu koja radi sa Android operativnim sistemom i prihvata beskontaktnu (VISA i Mastercard) transakcije sa ili bez PIN koda.

2. Šta omogućava **NLB Smart POS**?

NLB Smart POS omogućava sljedeće:

- Beskontaktno prihvatanje VISA i Mastercard platnih kartica na korisničkim uređajima koji rade sa Android operativnim sistemom
- Storniranje uspješne / odobrene transakcije (uz obavezno prisustvo kartice)
- Slanje slipa (potvrde) vlasniku kartice
- Pregled izvršenih transakcija
- Podešavanja
- Promjena PIN koda
- Pregled osnovnih podataka za trgovca
- Pregled uslova korišćenja
- Promjena jezika

3. Tehnički uslovi za korišćenje **NLB Smart POS**

Uređaj na kojem će se koristiti NLB Smart POS aplikacija mora biti:

Android uređaj sa:

- NFC antenom
- Pristupom Google uslugama
- Operativnim sistemom **10.0 (minimum)** ili novijim

4. Da li mi je potrebna internet konekcija da bih mogao koristiti **NLB Smart POS** aplikaciju?

Da, da biste koristili NLB Smart POS aplikaciju potrebna vam je internet konekcija (bežični internet, GPRS...).

5. Kako da postanem korisnik **NLB Smart POS**?

Preduslov za korišćenje NLB Smart POS aplikacije je zaključivanje Ugovora sa Bankom.

6. Koji su podaci potrebni za registraciju?

Banci ćete morati dostaviti svoju adresu e-pošte na koju će vam biti poslano korisničko ime, kao i broj mobilnog telefona na koji ćete dobiti jednokratni aktivacioni kod. Dobićete ih nakon potpisivanja Ugovora sa bankom.

7. Ako imam više mobilnih uređaja, da li trebam imati korisničko ime za svaki uređaj

Da, na svakom uređaju možete imati instaliranu samo jednu NLB Smart POS aplikaciju koja će predstavljati jedan NLB Smart POS terminal. U tu svrhu Banka će Vam dati korisničko ime za svaki mobilni uređaj, koji će biti povezan sa određenim NLB Smart POS terminalom

8. Ako imam više mobilnih uređaja, da li će mi trebati više adresa e-pošte i brojeva mobilnih telefona za primanje informacija o registraciji?

Nije potrebno. Možete imati jednu adresu e-pošte i jedan broj mobilnog telefona za sve mobilne uređaje na koje ćete primati podatke za registraciju.

U tom slučaju, za registraciju svih NLB Smart POS digitalnih terminala, na istu email adresu dobijate korisnička imena i SMS poruke sa aktivacionim kodovima na isti broj mobilnog telefona.

9. Kako se vrši registracija?

Nakon sklapanja ugovora sa Bankom, procedura je jednostavna i brza. Potrebno je samo nekoliko koraka:

- Pronađite NLB Smart POS aplikaciju na Google Play prodavnici i preuzmite je na svoj telefon.
- Ponovo otvorite aplikaciju i pratite korake registracije unutar aplikacije.
- Unesite svoje korisničko ime koje vam je poslato e-poštom iz banke i aktivacioni kod koji vam je poslat putem SMS poruke.
- U sledećem koraku unesite željenu lozinku/PIN kod za ulazak u aplikaciju i ponovite unos da biste je potvrdili.
- Započće proces kreiranja digitalnog NLB Smart POS terminala.
- U poslednjem koraku, na ekranu će biti prikazane informacije o uspešno kreiranoj NLB Smart POS aplikaciji za vaš uređaj.

10. Koje dozvole su potrebne za korišćenje aplikacije?

Korišćenje NLB Smart POS aplikacije ne zahtijeva nikakav poseban pristup niti promjene funkcija vašeg mobilnog uređaja.

11. Kako se prihvataju platne kartice?

Visa i Mastercard platne kartice prihvataju se na isti način kao i na običnim POS terminalima, samo što je NLB Smart POS uvijek beskontaktna. To znači da fizičku karticu ili uređaj na kojem se nalazi digitalna kartica vlasnika jednostavno treba približiti uređaju na kojem je instalirana NLB Smart POS aplikacija.

Provjerite na mreži gdje je postavljena NFC antena vašeg uređaja – na vrhu, u sredini ili na dnu. Zavisí kojem dijelu uređaja korisnik treba približiti karticu uz odgovarajući prijem.

12. Gdje se upisuje iznos transakcije?

Iznos transakcije se unosi pomoću tastature vašeg telefona tokom procesa plaćanja u okviru NLB Smart POS aplikacije.

13. Gdje korisnik kartice treba da unese PIN kod?

PIN kod se unosi pomoću tastature telefona u NLB Smart POS aplikaciji. Za unos PIN koda važe isti uslovi, sigurnost i zahtjevi kao na običnom POS terminalu.

Kako bi se osigurao visok nivo sigurnosti, brojevi na tastaturi se nasumično mijenjaju.

14. Kako vlasnik kartice dobija potvrdu o uplati (slip)?

Potvrdu plaćanja korisnik kartice može dobiti putem SMS-a, putem e-maila, putem Viber aplikacije ili bilo koje druge aplikacije koja je omogućena na vašem telefonu i za koju je korisnik kartice dao svoje kontakt podatke. NLB Smart POS ne dozvoljava štampane papirne račune za plaćanje.

15. Gdje mogu vidjeti obavljene transakcije?

Spisak svih izvršenih transakcija nalazi se u meniju „Promet“ u NLB Smart POS aplikaciji. Sve transakcije obavljene u posljednja 3 mjeseca se čuvaju.

16. Koje vrste transakcija su podržane?

Putem NLB Smart POS aplikacije možete izvršiti PRODAJNE transakcije, PRODAJU sa PIN kodom i STORNIRATI uspješno obavljene transakcije.

Sve STORNIRANE transakcije mogu se izvršiti samo uz prisustvo kartice kojom je izvršena početna PRODAJA (kupovina). Storniranje se može izvršiti samo u istom danu kada je izvršena i transakcija kupovine.

17. Gdje mogu promijeniti lozinku/PIN kod za pristup aplikaciji?

Lozinka ili PIN kod se mogu promijeniti u meniju "Podešavanja" u NLB Smart POS aplikaciji.

18. Šta ako zaboravim lozinku/PIN kod?

Na početnoj stranici na kojoj unosite lozinku/PIN kod za prijavu u aplikaciju dostupna je opcija "Da li ste zaboravili PIN?". Nakon što kliknete na dugme, dobićete SMS poruku sa novim aktivacionim kodom na broj telefona koji ste naveli prilikom potpisivanja ugovora.

19. Šta ako promijenim svoj mobilni uređaj?

Ukoliko korisnik promijeni mobilni uređaj, treba se obratiti Kontakt centru na broj telefona +382 20 651 951 ili na email adresu pos@nlb.me, gdje će na zahtjev korisnika, nakon njegove identifikacije, biti kreiran novi aktivacioni kod za postojećeg NLB Smart POS korisnika.

Korisniku će na broj telefona biti poslata nova SMS poruka sa novim aktivacionim kodom. Korisničko ime ostaje isto i treba ga unijeti prilikom ponovne registracije u kombinaciji s novim aktivacionim kodom. Pregled izvršenih transakcija koji je bio dostupan na prethodno korišćenom uređaju se ne prikazuje.

20. Da li je NLB Smart POS aplikacija sigurna?

NLB Smart POS aplikacija je sigurna. Podaci o kartici se ne čuvaju na vašem uređaju, već se prenose samo u trenutku platne transakcije. Takođe, mobilni operateri ne primaju podatke o plaćanju ili platnim karticama.

Smart POS, nova aplikacija NLB Banke, ispunjava sve regulatorne i zakonske zahtjeve međunarodnih kartičnih sistema i propise iz oblasti kartičnog poslovanja.

21. Šta ako plaćanje putem NLB Smart POS-a ne radi?

U slučaju problema, savjetujemo vam da provjerite sljedeće:

- da li je NFC opcija na vašem uređaju uključena
- da li ste pravilno prijavljeni u NLB Smart POS aplikaciju
- da li korisnik ima beskontaktnu karticu
- da li je vlasnik digitalne kartice podesio odgovarajuća podešavanja uređaja (da li je NFC omogućen, plaćanje otvorenom i omogućenom aplikacijom) i podešavanja mobilnog novčanika
- da li su fabrička podešavanja telefona izmijenjena prije instaliranja firmvera („rooted“ mobilni telefoni)? Zbog sigurnosnih kriterijuma kartičnih sistema, NLB Smart POS ne radi na takvim mobilnim telefonima.
- Ukoliko ne možete sami da riješite problem, obratite se Kontakt centru na broj telefona +382 20 651 951 ili na email pos@nlb.me

22. Kako prestati koristiti aplikaciju NLB Smart POS?

Kao i u slučaju običnih POS terminala, potrebno je obavijestiti Banku, raskinuti Ugovor i izbrisati NLB Smart POS aplikaciju sa uređaja. Banka će deaktivirati broj vašeg NLB Smart POS digitalnog terminala. Odjavom iz NLB Smart POS aplikacije ili njenim uklanjanjem sa uređaja ne prekida se ugovorni odnos sa Bankom.