



# Udhëzim për punë në POS Terminalin

**Castles Android** 

## **NLB** Banka

### 1. Udhëzim për shfrytëzimin e pos terminalit

Punonjësit në njësinë tregtare, që pranojnë kartelat e pagesës në terminalin POS, janë të detyruar të njihen me këtë Udhëzim dhe të kryejnë kontrollet e sigurisë të përcaktuara në të gjatë kryerjes së çdo transaksioni individual. **POS Terminali** - angl. **Point of Sale** – Është pajisje përmes së cilës kryhet pagesa e mallrave dhe shërbimeve, duke përdorur (kalimin) e kartelave të pagesës (debit dhe kredit) dhe duke lexuar të dhënat nga shiriti magnetik ose çipi i kartelës.



#### Përshkrimi i POS Terminalit – ana e përparme

#### Funkcionet e tasteve themelore:

1. Lexuesi i kartelave Contactless (pa kontakt)

2. Ekrani – shfrytëzohet për paraqitjen e menusë dhe mesazheve për shfrytëzuesin, që e udhëheqin shfrytëzuesin gjatë procesit të transakcionit. Në vetë ekranin, tastet në vazhdim, përcaktojnë këto akcione:

CANCEL	Tasteri <b>I kuq</b> CANCEL përdoret për mbylljen e ekranit aktiv, që përfshin ndërprerjen e transakcionit, ndërprerjen e vendosjes së të dhënave dhe të ngjashme.
CLEAR	Tasteri <b>I PORTOKALLTË</b> CLEAR për fshirjen e të dhënave më parë të përfshira (shifra, vlerë)
ENTER	Tasteri <b>I GJELBËRT</b> ENTER përdoret për pranimin e përfshirjes së të dhënave ose zgjedhjen e ndonjë opcioni të caktuar.

3.Lexuesi i shiritit magnetik – përdoret për leximin e të dhënave nga shiriti magnetik i kartelës.

4. Lexuesi i chip-it - përdoret për leximin e të dhënave nga chipi i kartelës (nëse kartela ka chip).

5. Printeri – përdoret për shtypjen e slipit/faturës pas kryerjes së transakcionit.

#### 1.1 Puna me kartela për pagesë (SHITJA)



Për shkak të sigurisë Suaj dhe tonës, para kryerjes së cdo transakcioni me kartelë, ju lusim që të verifikoni elementet e sigurisë të përshkruara në paragrafin 3 të këtij udhëzimi dhe keni kujdes në ndonjë sjellje të dyshimtë të blerësit dhe mundësisë së keqpërdorimit të definuar në paragrafin 2.

#### Nisja e aplikacionit

Shfrytëzuesi, në ekranin bazë të pajisjes ANDROID e gjen ikonën për nisjen e aplikacionit të pagesave (Payment Application) dhe me klik në këtë ikonë e nisë aplikacionin. (Figura 1).



#### SHITJA

Gjatë inicimit të shitjes,patjetër fillimisht duhet dhënë/përfshirë vlera e transakcionit në POS Terminal, e pastaj, varësisht nga lloji i kartelës, të afrohet kartela te CLESS lexuesi (nëse është kartela Cless), të vendoset kartela në lexuesin për chip apo të kalohet në lexuesin e shiritit magnetik.

**Hapi i parë** – Vlerën e transakcionit e përfshijmë përmes tastierës së terminalit (Foto 2), si të shtypim tastin e parë gjegjësisht shifrën e parë të ransakcionit, pamja e ekranit ndryshon.



Foto 2: Pamja e ekranit gjatë përfshirjes së vlerë së transakcionit

Pas verifikimit të shumës së futur, transaksioni mund të konfirmohet duke shtypur butonin e gjelbër (O). Shuma e futur mund të anulohet duke shtypur butonin e KUQ (X).Nëse kemi futur një shumë të gabuar dhe dëshirojmë ta fshijmë dhe të fusim një të re, mund ta bëjmë këtë duke shtypur butonin me ngjyrë portokalli (<), pas së cilës vlera në ekran do të kthehet në vlerën fillestare prej 0.00 EUR. Shuma futet në formatin e një numri të plotë plus dy shifra dhjetore (p.sh. 355.50), ku ato dy shifra dhjetore përfaqësojnë qindarkat (centët). (Shembull: Nëse dëshirojmë të kryejmë një transaksion prej 356.70 Euro, do të shkruajmë 35670, dhe në ekran do të shfaqet shuma 356.70 EUR).

**Hapi i dytë** - Pas futjes së vlerës së transaksionit (shumës së saktë, me vlerat dhjetore) dhe

konfirmimit të tij duke shtypur butonin e gjelbër **(O)**, në ekranin e terminalit POS do të shfaqet

mesazhi: AFROJE, VENDOSE APO KALOJE KARTELËN (Figura 3).



Figura 3. Zgjedhja e mënyrës së leximit të kartelës

Nëse kryejmë transakcion me kartelën e cila posedon vetëm shiritin magnetik, kartelën duhet tërhequr ashtu që shiriti magnetik të jetë i kthyer kah ekrani dhe atë në anën e poshtme.



Nëse kryejmë transakcion me kartelën që e cila posedon chip, kartelën duhet vendosur në lexuesin e chipit ashtu që chipi duhet të jetë në pjesën e sipërme dhe kah lexuesi i terminalit. Nëse po kryejmë një transaksion me një kartë pa kontakt, siç tregon edhe vetë emri, kontakti nuk është i nevojshëm, por mjafton që karta të afrohet te pjesa e terminalit POS (ose PIN PAD-it) që shërben për leximin e saj. POS-i e konfirmon me një sinjal të shkurtër zanor leximin e suksesshëm të të dhënave nga karta dhe fillon përpunimin e transaksionit.



Të gjitha kartelat, pa kontakt, kanë këto shenja:





VEREJTJE: Varësisht nga rregullat/limitet e bankës, e cila ka lëshuar kartelën, ekzistojnë

dy mënyra të realizimit të transakcionit me kartelat pa kontakt:

1. Pa përfshirje të PIN-it – gjatë kryerjes së transakcionit me vlera të vogla monetare – ku transakcioni verifkohet në mënyrë automatike dhe nuk është obligativ dhënjia e PIN-it dhe as nënshkrimi i pronarit të kartelës.

2. Me përfshirje të PIN-it – nëse vlera e transakcionit është më i madh se sa limiti i Bankës -lëshuese e kartelës – i definuar në sistemin e Bankës apo organizatave të kartelave (VISA, MASTER CARD, American etj) atëherë aplikacioni kërkon përfshirjen e PIN-it.

3. Hapi i tretë – Nëse transakcioni kërkon autorizimin me vendosjen e PIN kodit, në POS terminal do të paraqitet forma për pvrfshirjen e PINkodit ((Figura 4). Në atë moment është e nevojshme t'i mundësohet shfrytëzuesit të kartelës casja te POS terminali për përfshirjen e PIN-it. Pas përfshirjes së PIN-it duhettë shtypet tasti i GJELBERT (O).



Figura 4: Pamja e ekranit në nënmenynë për përfshirje të PIN kodit

Pas përfshirjes së PIN kodit, transakcioni procesohet. POS Terminali do të tentoj të vendos lidhjen me qendrën e autorizimit dhe nëse transakcioni është me sukses, në ekran do të paraqitet mesazhi i përfundimit me sukses dhe në vazhdim shtypen dy fatura/slipe me shumën e lejuar të transakcionit. Njëra kopje është dedikuar për pranuesin/tregtarin ndërsa e dyta për pronarin e kartelës.

## 1.2 Menyja Kryesore (funkcionet Pasqyra, VOID STORNIM, KOPJA dhe FUNDI i DITES)

Kur të niset aplikacioni, paraqitet ekrani kryesor (Figura 5) me katër opcione:

- Pasqyra
- VOID/Stornimi
- Kopja
- Fundi i ditës



Figura 5: Pamja e menysë kryesore pas nisjes së aplikacionit

Opcioni **STORNIM** përdoret për të anuluar transaksionet e kryera të pagesave, pra për të kthyer fondet në llogarinë e klientit.

Një transaksion i anuluar nuk do të përfshihet në qarkullimin e përgjithshëm të pagesave të terminalit, por në faturën përfundimtare të ditës do të shfaqen të gjitha transaksionet e anuluara brenda një periudhe të caktuar, për evidencë personale ose për rrethana të papritura.

Duke shtypur butonin **STORNIMI** në ekranin kryesor, fillon procesi i anulimit të një transaksioni.

Pasi të fillojë, terminali kërkon futjen e fjalëkalimit (**Figura 6**). Pas futjes së fjalëkalimit, konfirmimi bëhet duke shtypur butonin e gjelbërt (O).

Fjalëkalimi përbëhet nga 4 shifra, të cilat janë 4 shifrat e definuara në TMS.

#### Shembull:



Figura 6: Përfshirja e passwordit për stornim

Me rastin e stornimit të një transakcioni të caktuar, është e mundur të zgjedhet njëri nga dy opcionet e ofruara (Figura 7): • TRANSAKCIONI I FUNDIT (do të stornohet transakcioni I fundit I kryer në POS Terminal);

• SIPAS NUMRIT TE FATURES/SLIPIT (do të stornohet

transakcioni në bazë të numrit të faturës/slipit, i cili

gjendet në faturë/slip.

Opcioni I FUNDIT shfrytëzohet për

stornimin e transakcionit të

fundit të kryer ,nëse pas transakcionit që dëshironi ta stornoni

nuk ka pasur transakcione tjera të kryera.



Figura 7: Pamja e ekranit në opcionin storni

Me zgjedhjen e OPCIONIT SIPAS NUMRIT TE FATURES, në ekran paraqitet nënmenyja në

vazhdim ((Figura 8):

Pas përfshirjes së vlerës (numrit të faturës), të vërtetohet me tastin E GJEL-BERTE ( O ). Vazhdon

procesimi i transakcionit dhe në vazhdim shtypen dy fatura/slipa, si vërtetim i stornimit me apo pa

sukses të transakcionit. Njëra kopje i është definuar pranuesit (akceptorit/ tregtarit) ndërsa e dyta

pronarit të kartelës.



Figura 8 : Pamja e ekranit në nënformën për stornim

VEREJTJE: Opcioni STORNIMI nuk është i mundur të kryhet nëse më parë është kryer MBXLLIA DITOPE (ang. End of the Day)

MBYLLJA DITORE (ang. End of the Day).

#### Kopja

Opcioni KOPJA shfrytëzohet nëse ekziston nevoja për shtypjen e kopjes së faturës

transakcionit tashmë të kryer. Nëse në ekranin kryesor zgjedhet opcioni KO-PJA në ekranin

e POS terminalit do të paraqitet pamja si më poshtë (Figura 9):



Figura 9: Paraqitja në ekran në nënmenynë për shtypjen e kopjes

• TRANSAKCIONI I FUNDIT (shtyp kopjen e transakcionit të fundit të kryer ose

mbylljes së kryer ditore);

• SIPAS NUMRIT TE FATURES (shtyp kopjen e faturës/slipit sipas numrit të faturës

të transakcionit të kryer më heret, i cili i ipet më heret)

VEREJTJE: Kopjen e slipit per transakcionet e kryera është e mundur ta shtypni vetëm

gjatë një dite, para inicimit të MBYLLJES DITORE.

#### Pasqyra

Me shtypjen në opcionin PASQYRA në ekranin kryesor (Figura 10) do të paraqitet lista e

transakcioneve të kryera. Shfletimi i kësaj liste mund të niset pëermes opcionit Scroll, e

nëse dëshironi mund të shtypni kopjen e një transakcioni të caktuar apo edhe ta stornoni.

KOPJEN e slipit të transakcionit të zgjedhur mund ta shtypni me zgjedhjen e opcionit

KOPJA, ndërsa STORNIMIN e transakcionit të zgjedhur mund ta bëni me zgjidhjen e

opcionit STORNIMI.



Figura 10: Pamja e ekranit në nënmenynë pasqyra e të dhënave për transakcionin

#### Përfundimi i Ditës / (ang. End of the Day)

Me shtypjen në shenjën për menynë kryesore ( 3 viza në këndin e epërm të majtë) inicohet PERFUDNIMI I DITES (Figurat 11 dhe 12). Me inicimin e këtij opcioni, POS terminali shtyp shumën e të gjitha transakcioneve të kryera gjatë një dite (apo ndërrimi), gjegjësisht për periudhën nga përfundimi i ditës së fundit deri në momentin e inicimit momental apo aktual të mbylljes së ditës. VEREJTJE: Rekomandohet t kryhet MBYLLJA E DITES në perfundim të çdo dite të punës ( nëse ka pasur transakcione në atë periudhë).



Figura 11 dhe 12 : Inicimi i opcionit MBYLLJA E DITES

#### 1.1 Puna me kartela për pagesë (SHITJA)

Ndërrimi i letrës është një proces shumë i thjeshtë.

Kur letra/rollna është para përfundimit, në letër paraqitet një vijë e kuqe, e cila tregon që letra shpejt do hargjohet. Hapeni kapakun e printerit (siç shihet në Figurën 13, nxirrne rollnen e vjetër, e pastaj vendosne të renë ashtu që fillimi i saj "të sheh kah ti" dhe mbylle kapakun. VEREJTJE: Mos e tërhiqni rollnën nëpër cilindër, vetëm e vendosni, tërhiqni një copë letgre dhe mbyllne kapakmun.



Figura 13. Ndërrimi i rollnes

### 2. Udhëzim për pengimin e keqperdorimeve ne pos terminal

Selementet e sigurimit në kartelat për pagesa:igurnosni elementi platnih kartica

-Visa dhe Visa Electron

-Maestro dhe Mastercard



### 2.1 Elementet themelore dhe karakteristika e sigurisë te VISA

Kujdes: Kushtet në vazhdim vlejnë për kartelat Electron (të rrafshëta) dhe VISA kartelat. Shihni në Electron karakteritikat e Electron kartelave në vazhdim: 1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. Shenja VISA – Gjendet çdoherë në pjesën e përparme të kartelës, në anën e djathtë, mbi ose nën hologram.

Hologrami - Mund të gjendet në pjesën e përparme të kartelës ose edhe në pjesën e prapme. BIN i parashtypur – Katër shenjat e para të numrit të kartelës të shtypura në plastikë nën numrin e kartelës duhet të përputhen me katër shifrat e para të numrit të ngulitur të kartelës dhe duhet të fillojnë me shifrën "4". Numri i ngulitur (Embossed) i kartelës – Të gjitha shifrat janë me madhësi dhe formë të njëjtë. Mund të përmbajnë 13, 16 ose 19 shifra (më së shpeshti 16). Emri dhe Mbiemri i mbajtësit të kartelës – Të gjitha shkronjat janë me madhësi dhe formëtë njëjtë. Data e Validitetit - VALID FROM (VLEN DERI) paraget datën prej kur kartela mund të shfrytëzohet (nga dita e parë e muajit) gjegjësisht datën EXPIRES END (VLEN DERI). Së pari ipet muaji e pastaj viti (psh. 06 muaji e 27 viti). Në disa kartela mund të paraaitet vetëm data deri kur kartela është e vlefshme (valide). Keni vëmendjen a është kartela ende valide dhe këtë ia bëni me dije pronarit të kartelës (nëse keni rast të tillë sepse ndoshta ka edhe kartelë tjetër valide). Paneli për nënshkrim – Patjetër keni kujdes tek paneli për nënshkrim nga ana e prapme e kartelës. Nëse paneli në çfarëdo mënyre ka genë fizikish i dëmtuar ( i grrithur apo i fshirë), në atë vend do të paragitet fjala VOID. Në panel detyrimisht duhet të gëndroj nënshkrimi i i shfrytëzuesit. Nëse kartlea është e panënshkruar, të kërkohet nga shfrytëzuesi që të nënshkruhet para jush dhe të verifikohet identiteti i tij!

8. CVV2- është numër unik treshifror, i cili gjendet në panelin për nënshkrim në anën e pasme

të kartelës.

9. Shifra e prodhuersit të plastikës – Çdo prodhues e ka numrin unik i cili gjendet në pjesën e

prapme të kartelës.

10. Çipi (ang. Chip) – Sot gati të gjitha kartelat e kanë edhe çipin, i cili gjendet në pjesën e

përparme të kartelës, në anën e majtë. Kartela me çip duhet të futet në lexuesin e çipit në

POS terminal, ku qëndron gjatë tërë kohë së kryerjes së transakcionit. Pas kryerjes së

transakcionit, Terminali me mesazh dhe me mesazh zanor njofton që të tërhiqet kartela.



#### 2.2 Elementet themelore dhe karakteristika e sigurisë së kartelave Mastercard

1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. Logo e Mastercard logo – mund të jetë e vendosur mbi ose në nën hologramin. Emri dhe Mbiemri i kartelëmbajtësit – shkronjat janë me madhësi dhe formë të njëjtë.

BIN i parashtypur – Katër shenjat e para të numrit të kartelës të shtypura në plastikë nën numrin e kartelës duhet të përputhen me katër shifrat e para të numrit të ngulitur të kartelës dhe duhet të fillojnë me shifrën "5".

Data e Validitetit - VALID FROM (VLEN DERI) paraqet datën prej kur kartela mund të shfrytëzohet (nga dita e parë e muajit) gjegjësisht datën EXPIRES END (VLEN DERI). Së pari ipet muaji e pastaj viti (psh. 06 muaji e 27 viti). Në disa kartela mund të paraqitet vetëm data deri kur kartela është e vlefshme (valide). Keni vëmendjen a është kartela ende valide dhe këtë ia bëni me dije pronarit të kartelës (nëse keni rast të tillë sepse ndoshta ka edhe kartelë tjetër valide). Numri i llogarisë së kartelëmbajtesit lëshuar kartelën. - llogaria e kartelëmbajtësit në Bankën që ia ka Çipi (ang. Chip) – Sot gati të gjitha kartelat e kanë edhe çipin, i cili gjendet në pjesën e përparme të kartelës, në anën e majtë. Kartela me çip duhet të futet në

#### 2.4 Reklamimet

Ruajtja e vërtetimeve / slipave

Vërtetimet për transakcionet e kryera në pikën shitëse duhet ruajtur 3 vjet (36 muajë ),

gjegjësisht për periudhën e caktuar me ligjin e vendit.

Dërgimi i llogarive

Klienti është i detyruar, me kërkesë të bankës, që brenda 7 ditëve të dërgojë fletët nga POS Terminali.

Reklamimi i blerësit

Për çdo mundësi pasaktësie gjatë transaksionit, blerësi, pra, pronari i kartelës ose kartelëmbajtësi, do

të bëjë reklamimin në bankë. Në këtë rast, vendi i shitjes është i detyruar të dërgojë bankës një kopje

të konfirmimit të blerjes (slip), në të cilën bëhet fjalë për reklamimin.

Reklamimi i vendit të shitjes

Në rast mosmarrëveshjesh ose mosplotësimit të detyrimeve të dakorduara për pagesën nga ana e

bankës, vendi i shitjes dërgon kopje të konfirmatave të transaksioneve të kryera që kanë lidhje me

reklamimin.

Transaksionet e kryera gabimisht

Në rast se tregtari e konstaton se ka ngarkuar gabimisht blerësin, pra pronarin e kartelës, dhe anulimi i

atij transaksioni nuk është i mundur, tregtari njofton bankën, përkatësisht Qendrën e Autorizimit, e cila

do të japë udhëzimet përkatëse.