

# **UDHEZIM PER PUNE NE POS TERMINALIN CASTLES ANDROID**



## PËRMBAJTJA

1. UDHEZIM PER SHFRYTEZIMIN E POS TERMINALIT .....	3
<b>Funkcionet e tasteve themelore:</b> .....	3
1.1.....	4
Puna me kartela për pagesë (SHITJA) .....	4
<b>Nisja e aplikacionit</b> .....	4
<b>SHITJA</b> .....	4
1.2.....	8
Menyja Kryesore (funkcionet Pasqyra, VOID/STORNIM, KOPJA dhe FUNDI i DITES).....	8
<b>Stornimi</b> .....	9
<b>Kopja</b> .....	11
<b>Pasqyra</b> .....	12
<b>Përfundimi i Ditës / (ang. End of the Day)</b> .....	13
1.3.....	14
Ndërrimi rollneve/letrës në POS Terminal .....	14
2. UDHEZIM PER PENGIMIN E KEQPËRDORIMEVE NE POS TERMINAL .....	15
2.1.....	15
Elementet themelore dhe karakteristika e sigurisë te VISA kartelat .....	15
2.2.....	16
Elementet themelore dhe karakteristika e sigurisë së kartelave Mastercard .....	16
2.4.....	16
Reklamimet .....	16
<b>Ruajtja e vërtetimeve / slipave</b> .....	16
<b>Dërgimi i llogarive</b> .....	17
<b>Reklamimi i blerësit</b> .....	17
<b>Reklamimi i vendit të shitjes</b> .....	17
<b>Transaksionet e kryera gabimisht</b> .....	17

## **1. UDHEZIM PER SHFRYTEZIMIN 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**



1. Lexuesi i Contactless kartelave
2. Ekran (Screen)
3. Lexuesi i shiritit magnetik
4. Lexuesi i Chipit
5. Printeri

### **Funkcionet e tasterve themelore:**

1. Lexuesi i kartelave Contactless (pa kontakt)
2. Ekran – shfrytëzohet për paraqitjen e menuesë dhe mesazheve për shfrytëzuesin, që e udhëheqin shfrytëzuesin gjatë procesit të transaksionit. Në vetë ekranin, tasteret në vazhdim, përcaktojnë këto akcione:

<b>CANCEL</b>	Tasteri <b>I KUQ</b> CANCEL përdoret për mbylljen e ekranit aktiv, që përfshin ndërprerjen e transaksionit, ndërprerjen e vendosjes së të dhënave dhe të ngjashme.
<b>CLEAR</b>	Tasteri <b>I PORTOKALLTË</b> CLEAR për fshirjen e të dhënave më parë të përfshira (shifra, vlerë ....)
<b>ENTER</b>	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 transaksionit.

## Puna me kartela për pagesë (SHITJA)

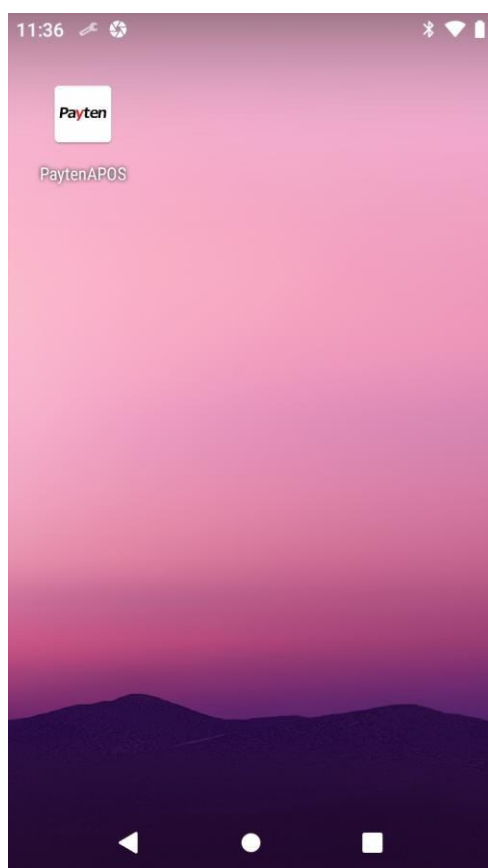
### 1.1



**Për shkak të sigurisë Suaj dhe tonës, para kryerjes së çdo transaksioni 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**).

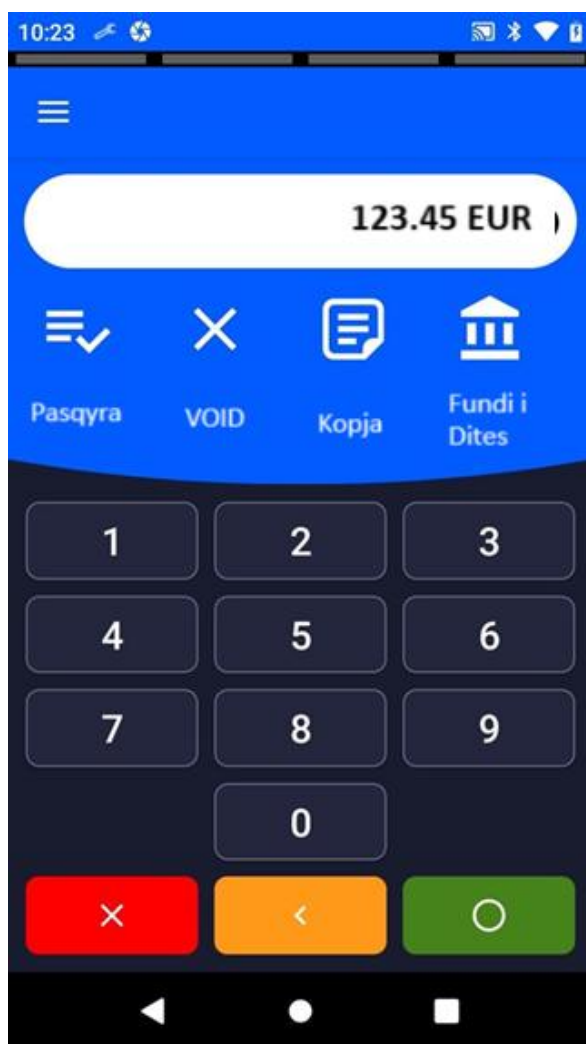


**Figura 1:** Ekranin bazë i Android Aplikacionit

## SHITJA

**Gjatë inicimit të shitjes, patjetër fillimisht duhet dhënë/përfshirë vlera e transaksionit në POS Terminal**, e pastaj, varësisht nga lloji i kartelës, të afrohet kartela të 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 transaksionit e përfshijmë përmes tastierës së terminalit (**Foto 2**), si të shtypim tastin e parë gjegjësisht shifrën e parë të transaksionit, pamja e ekranit ndryshon.



**Foto 2:** Pamja e ekranit gjatë përfshirjes së vlerë së transaksionit

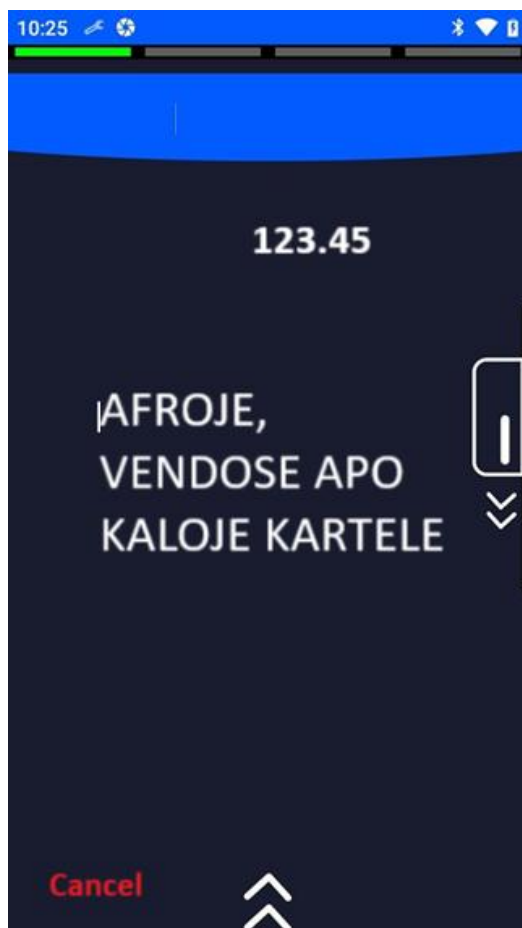
Pas verifikimit të shumës së futur, transaksioni mund të konfirmohet duke shtypur butonin e gjelbër (O). Shuma e futur mund të anulohet duke shtypur butonin e KUQ (X).

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 KARTELE (Figura 3).



**Figura 3.** Zgjedhja e mënyrës së leximit të kartelës

**Nëse kryejmë transaksion 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.



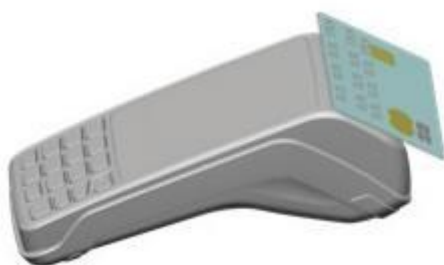
**Nëse kryejmë transaksion me kartelën që e cila posedon chip,** kartelën duhet vendosur në lexuesin e chipit ashtu që chipi duhet të jetë në pjesën e sipërme dhe kah lexuesi i terminalit.



**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 transaksionit me kartelat pa kontakt:

1. **Pa përfshirje të PIN-it** – gjatë kryerjes së transaksionit me vlera të vogla monetare – ku transaksioni verifikohet në mënyrë automatike dhe nuk është obligativ dhënja e PIN-it dhe as nënshkrimi i pronarit të kartelës.
2. **Me përfshirje të PIN-it** – nëse vlera e transaksionit 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 transaksioni kërkon autorizimin me vendosjen e PIN kodit, në POS terminal do të paraqitet forma për përfshirjen e PIN kodit ((**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 duhet të shtypet tasti i **GJELBERT (O)**.



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

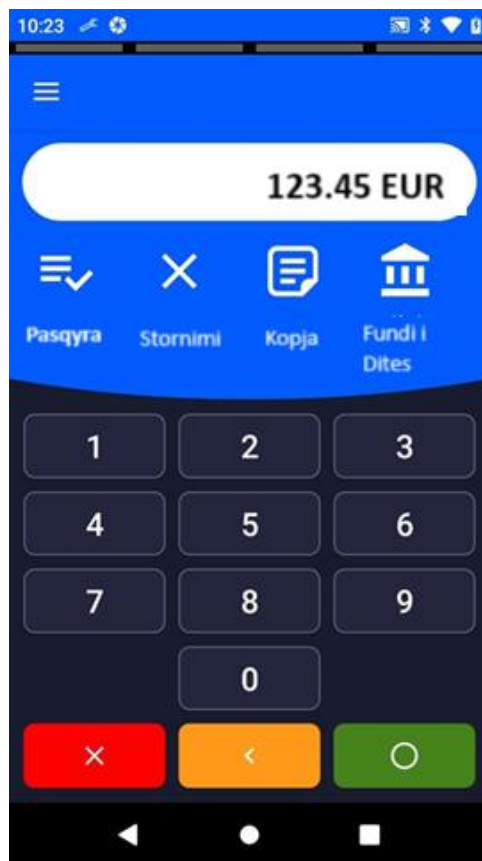
Pas përfshirjes së PIN kodit, transaksioni procesohet.

POS Terminali do të tentoj të vendos lidhjen me qendrën e autorizimit dhe nëse transaksioni 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 transaksionit. 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 opsione:

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



**Figura 5:** Pamja e menyse kryesore pas nisjes se aplikacionit

## Stornimi

Opcioni **STORNIM** perdoret per te anuluar transakcionet e kryera te pagesave, pra per te kthyer fondet ne llogarinë e klientit.

Një transakcion 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 transakcionet e anuluar 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 transakcioni.

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:

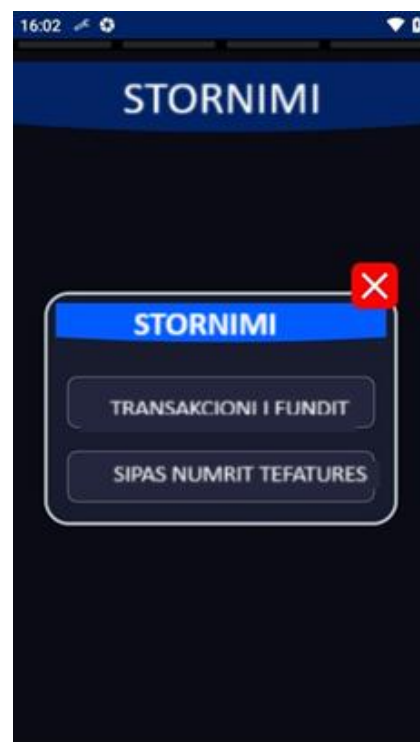


**Figura 6:** Përfshirja e passwordit për stornim

Me rastin e stornimit të një transaksioni të caktuar, është e mundur të zgjedhet njëri nga dy opsionet e ofruara (**Figura 7**):

- **TRANSAKCIONI I FUNDIT** (do të stornohet transaksioni I fundit I kryer në POS Terminal);
- **SIPAS NUMRIT TE FATURES/SLIPIT** (do të stornohet transaksioni në bazë të numrit të faturës/slipit, i cili gjendet në faturë/slip).

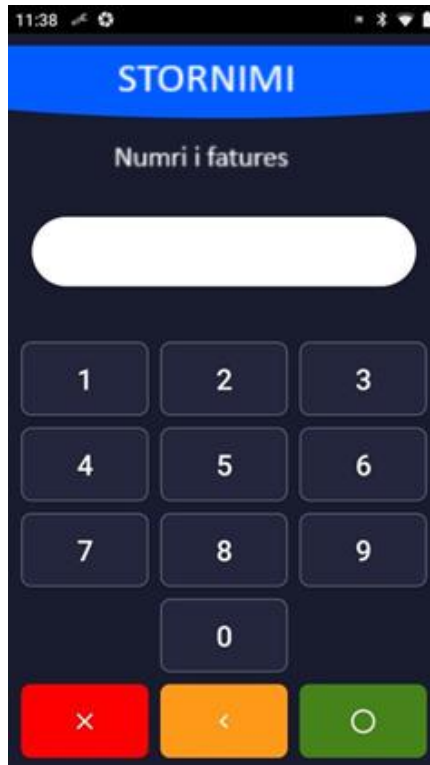
Opsioni **I FUNDIT** shfrytëzohet për stornimin e transaksionit të fundit të kryer ,nëse pas transaksionit që dëshironi ta stornoni nuk ka pasur transaksione tjera të kryera.



**Figura 7:** Pamja e ekranit në opsionin 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 GJELBERTE ( O )**. Vazhdon procesimi i transaksionit dhe në vazhdim shtypen dy fatura/slipa, si vërtetim i stornimit me apo pa sukses të transaksionit. Njëra kopje i është definuar pranuesit (akceptorit/tregtarit) ndërsa e dyta pronarit të kartelës.



**Figura 8** : Pamja e ekranit në nënformën për stornim sipas numrit të faturës

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

## Kopja

Opcioni **KOPJA** shfrytëzohet nëse ekziston nevoja për shtypjen e kopjes së faturës transaksionit tashmë të kryer. Nëse në ekranin kryesor zgjedhet opcioni **KOPJA** 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 së transakcionit tashmë të kryer.

- **TRANSAKSIONI 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 nisët përmes 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**.

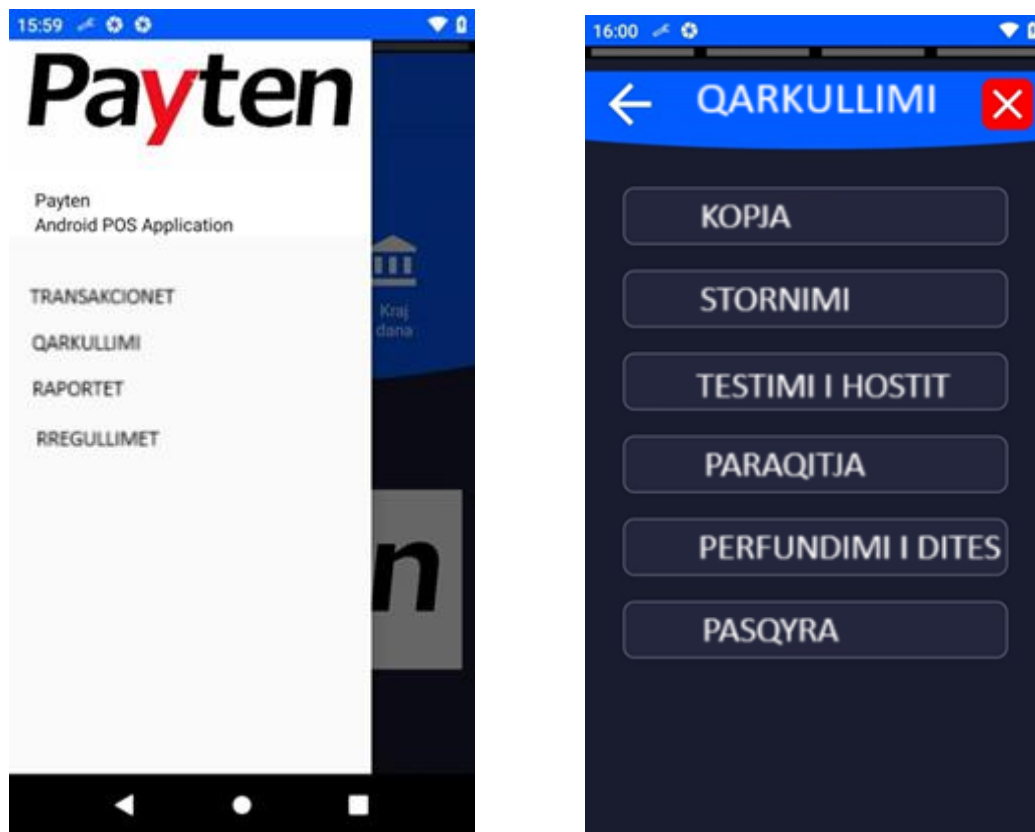


**Figura 10:** Pamja e ekranit në nënmenynë pasqyra e të dhënave për transakcionin

## 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 iniciimin 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 përfundim të çdo dite të punës ( nëse ka pasur transakcione në atë periudhë).



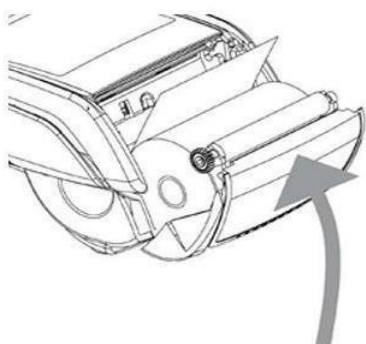
**Figura 11 dhe 12** : Inicimi i opcionit MBYLLJA E DITES

### 1.3 Ndërrimi rollneve/letrës në POS Terminal

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**, nxirrni rollnen e vjetër, e pastaj vendosni të reën 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. UDHEZIM PER 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 kartelat**



**Kujdes:** Kushtet në vazhdim vlejné për kartelat Electron (të rrafshëta) dhe VISA kartelat. Shihni në Electron karakteritikat e Electron kartelave në vazhdim:

1. Shenja VISA – Gjendet çdoherë në pjesën e përparme të kartelës, në anën e djathtë, mbi ose nën hologram.
2. Hologrami - Mund të gjendet në pjesën e përparme të kartelës ose edhe në pjesën e prapme.
3. 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”.
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 (me së shpeshti 16).
5. Emri dhe Mbiemri i mbajtësit të kartelës – Të gjitha shkronjat janë me madhësi dhe formë të njëjtë.
6. 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).
7. Paneli për nënshkrim – Patjetër keni kujdes tek paneli për nënshkrim nga ana e prapme e kartelës. Nëse paneli në çfarëdo mënyre ka qenë fizikisht i dëmtuar ( i grrithur apo i fshirë), në atë vend do të paraqitet fjala VOID. Në panel detyrimisht duhet të qëndroj nënshkrimi i i shfrytëzuesit. Nëse kartela është e panënshkruar , të kërkohet nga shfrytëzuesi që të nënshkruhet para jush dhe të verifikohet identiteti i tij!

- CVV2- është numër unik treshifror, i cili gjendet në panelin për nënshkrim në anën e pasme të kartelës.
- Shifra e prodhuesit të plastikës – Çdo prodhues e ka numrin unik i cili gjendet në pjesën e prapme të kartelës.
- 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



- 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 kartelëmbajtësit - llogaria e kartelëmbajtësit në Bankën që ia ka lëshuar kartelën.
- 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.
- Numri siguruës (CVC2) - është numër unik treshifror, i cili gjendet në panelin për nënshkrim në anën e pasme të kartelës.

## 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 mosmarrëveshjes 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.