

WEB PORTAL TRGOVCA

Korisničko uputstvo za edukaciju trgovca

Document Version: 1.1.3

Document Date: Maj 2016.

Sadržaj

I. Uvodni deo.....	3
1. Opis Web Portala Trgovca.....	3
2. Upravljanje Portalom Trgovca.....	4
II. Kontrolna tabla: vaš centralni kontrolni panel.....	5
1. Moja podešavanja.....	5
2. Pomoć.....	6
3. Dodaci.....	6
III. Meni sa transakcijama.....	8
1. Pretraga i pregled transakcija.....	8
2. Detalji transakcije.....	10
IV. Meni sa analizama.....	15
1. Analize plaćanja.....	15
2. Analize povraćaja.....	17
3. Agregatni izvoz.....	19
V. Rečnik pojmova.....	20
1. Osnovni pojmovi.....	20
2. Metodi plaćanja.....	22
4. Tipovi transakcija i njihovi kodovi.....	24
5. Objašnjenje ID transakcija.....	24
6. Obaveštenje o transakcijama reversala (RV) i refundiranja (RF).....	25

I. Uvodni deo

1. Opis Web Portala Trgovca

Web Portal Trgovca je grafički korisnički interfejs za upravljanje transakcijama plaćanja. Ova platforma predstavlja sveobuhvatnu alatku za:

- Pretragu transakcija
- Prikazu detalja transakcija
- Analize i izvoz podataka
- Upravljanje i izvršavanje „back-office“ transakcija

Pretraga transakcija

Stranica sa transakcijama vam omogućava da izlistate/prikažete sve svoje transakcije u određenom vremenskom periodu ili da jednostavno pronađete određenu transakciju. Brojni filteri vam omogućavaju da pretražite individualne ili grupne transakcije. Dobijeni rezultat ove specifične pretrage možete dalje izvesti u Excel ili CSV formatu.

Prikaz detalja transakcija

Da bi ste pregledali detalje neke transakcije, potrebno je da kliknete na tu transakciju i dobićete različite potrebne informacije (o korisniku, trgovcu, transakcijama, interne akcije za plaćanje, odgovor banke...). U ovom iskačućem prozoru, moći ćete da izvršite radnje kao što su reversali (RV), refundiranja (RF) ili kompletiranja (CP) transakcije. Uzmite u obzir da su neke od opcija zaključane ili omogućene zavisno od tipa vašeg korisničkog profila, kao i od tipa izvršene transakcije koju prikazujete.

Analize i eksport podataka

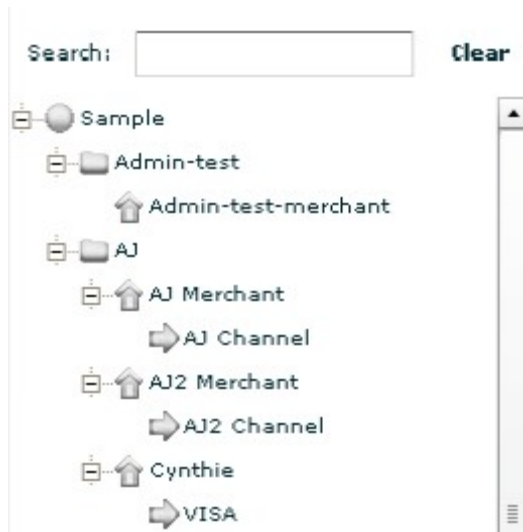
Sekcija sa analizama vam daje grafički prikaz performansi vašeg online biznisa u izabranom vremenskom periodu. Indikatori ključnih performansi se mogu automatski iscrtati, a njihov sadržaj se može dalje izvesti. Najčešće su to iznos transakcije, ukupan broj transakcija, stope reklamacija, ili neke druge specifične vrednosti.

Upravljanje i izvršavanje transakcija

Ako je izvršavnje „back-office“ transakcija omogućeno za vaš korisnički profil, u tom slučaju ćete dobiti i mogućnost izvršavanja funkcionalnosti koje se odnose na transakcije, a pre svega: Reversal (RV), Completiranje (CP), De-Registracija (DR) i slično.

2. Upravljanje Portalom Trgovca

Organizaciono drvo



Portal Trgovca je konfigurisan tako da prikazuje različite kanale plaćanja u okviru naloga trgovca (npr. e-commerce, m-commerce, mo-to..). Ovo hijerarhijsko drvo će pratiti trgovca tokom rada na svim drugim menijima iz opcije glavnog menija.

Kada kliknete na neku od grana, ili kanala, moći ćete dalje da istražujete menije transakcija i analiza koje ćete naći na vrhu svake stranice.

Kanal se odnosi i predstavlja logički orijentisani odsek vašeg online biznisa.

Postojanje različitih kanala vam pomaže da analizirate transakcije pojedinačno i kao celinu, ali

vam pružaju i različite sistemske konfiguracije. Pristup informacijama različitim korisnicima se može dodeliti kako na nivou kanala, tako i na nivou iznad – tj nivou trgovca, posebno u slučaju da ne želite da određenim zaposlenima date kompletni pristup.

Korisnički pristup Portalu Trgovca

Iz sigurnosnih razloga, vaše korisničko ime, privremena lozinka za prijavljivanje, i adresa web-lokacije će biti sistemski poslani u dva odvojena e-maila odgovornoj osobi na vašoj strani.

Prilikom inicijalne prijave, molimo vas da unesete novu lozinku, koju ćete kasnije koristiti za svako dalje prijavljivanje.

- Vaša lozinka mora sadržati minimum 8 karaktera, i da se sastoji od brojeva i slova
- Vaša lozinka ne sme biti duža od 24 karaktera
- Vaša lozinka se mora obnavljati najmanje na svakih šest meseci
- Vaša nova lozinka bi trebala da se razlikuje od vaše četiri prethodne lozinke

Sesija je istekla

Da bi smo dalje unapredili vašu sigurnost, sistem će automatski prekinuti vašu sesiju, što se dešava na svakih 20-30 minuta, i tada ćete biti upitani da se ponovo prijavite.

Neautorizovani pokušaj prijavljivanja ili gubitak lozinke

U slučaju da ste zaboravili vašu lozinku (ili sumnjate na neautorizovano/neovlašćeno prijavljivanje), molimo da pritisnete dugme *Zaboravili ste lozinku*. U tom slučaju ćete moći da resetujete vašu lozinku.

Nakon tri uzastopna pokušaja prijavljivanja sa pogrešnom lozinkom iz sigurnosnih razloga, automatski ćemo zaključati vaš profil. Ako je vaš profil zaključan, molimo pošaljite nam e-majl na adresu kako bi ste dobili nove kredencijale.

II. Kontrolna tabla: vaš centralni kontrolni panel

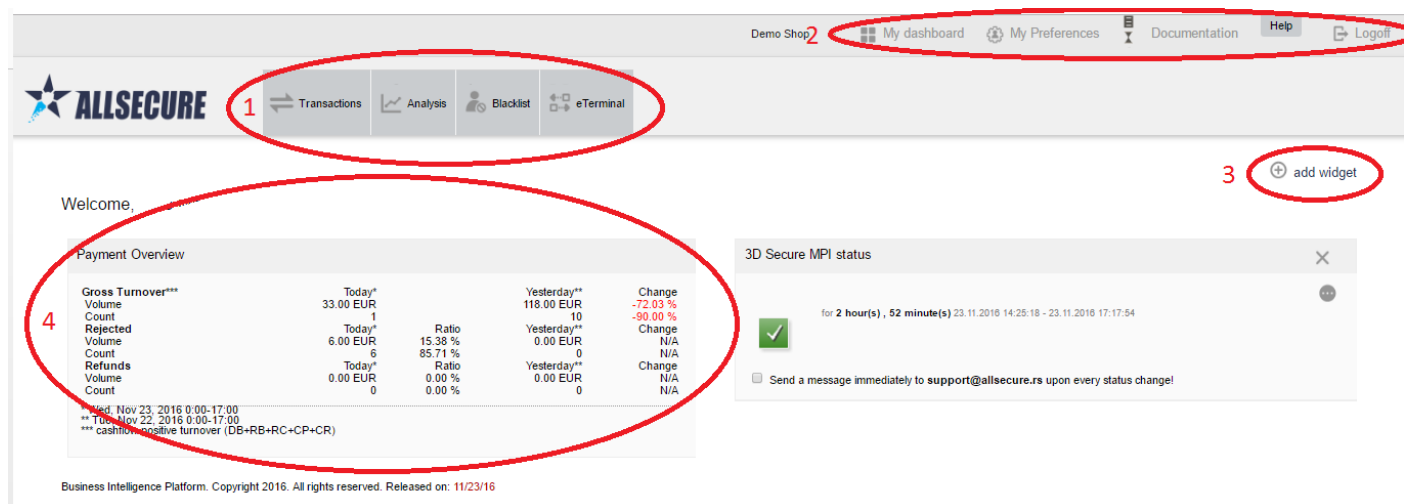
Jednom kada ste se prijavili na Portal Trgovca sa svojom lozinkom, prva stvar koju ćete videti jeste centralna kontrolna tabla.

Kao što možete videti ispod, kontrolna tabla sadrži niz korisnih grafičkih elemenata. Videćete glavni meni (1), sa ikonicama za Transakcije, Analize i Crne liste (blacklist).

Bez obzira u kojem meniju se nalazite, jednostavnim klikom miša na tekst „moja kontrolna tabla“ (my dashboard) (2) u levom uglu ekrana, uvek ćete biti vraćeni nazad na kontrolnu tablu.

U produžetku, možete videti i stranice za konfiguraciju, pomoć, promenu lozinke, odjavljivanje sa portala, i slično.

Ispod se nalazi i link „uključi dodatak“ (3) koji vam pomaže da izaberete dodatke i dodate ih na vašu kontrolnu tablu. Dodaci su tu da omoguće brz pregled interesantnih podataka na vašoj kontrolnoj tabli. Oni vam pružaju kritične poslovne informacije, sa različitih aspekata, informacije o održavanjima, plaćanjima ili rizicima. Da bi ste ih otvorili, ili zatvorili (4), kliknite mišem na naslovnu liniju dodatka.



The screenshot shows the ALLSECURE Merchant Portal dashboard. The top navigation bar includes links for 'My dashboard', 'My Preferences', 'Documentation', 'Help', and 'Logout'. The main navigation menu (1) contains 'Transactions', 'Analysis', 'Blacklist', and 'eTerminal'. The 'add widget' button (3) is located in the top right corner. The 'Payment Overview' section (4) displays a table with payment data for today and yesterday, including gross turnover, volume, and count. The '3D Secure MPI status' section shows a green checkmark and a timer for 2 hours and 52 minutes.

	Today*	Ratio	Yesterday**	Change
Gross Turnover***	33.00 EUR		118.00 EUR	-72.03 %
Count	1		10	-90.00 %
Rejected				
Volume	6.00 EUR	15.38 %	0.00 EUR	N/A
Count	6	85.71 %	0	N/A
Refunds				
Volume	0.00 EUR	0.00 %	0.00 EUR	N/A
Count	0	0.00 %	0	N/A

*** cashflow positive turnover (DB+RB+RC+CP+CR)

1. Moja podešavanja

Kako bi ste konfigurisali i prilagodili kontrolnu tablu vašim individualnim potrebama, kliknite na „moja podešavanja“ (my preferences) koja se takođe nalaze u gornjem levom uglu (2). Ovde možete izabrati:

- Jezik
- Broj transakcija koji vam se izlistava po stranici
- Vremensku zonu u sekciji „Izmenite vremensku zonu“ (change time zone) (čekirajte letnje računanje vremena ako je potrebno, i potvrdite podešavanja)
- Možete definisati novu lozinku u sekciji „Promenite lozinku“

2. Pomoć

Dugme za pomoć možete, takođe, pronaći u levom gornjem uglu. Unutar ove opcije, možete preuzeti detaljnu dokumentaciju sa početnim koracima, tehnički brzi start i API dokumentaciju za povezivanje. FAQ vam pokazuje često postavljena pitanja koja se tiču naše platforme, brojeve kartica za testiranje, listu i objašnjenje svih povratnih kodova (korisno je kada pokušavate da otkrijete zašto su određene transakcije neuspele) i sve ostale potrebne informacije.

3. Dodaci

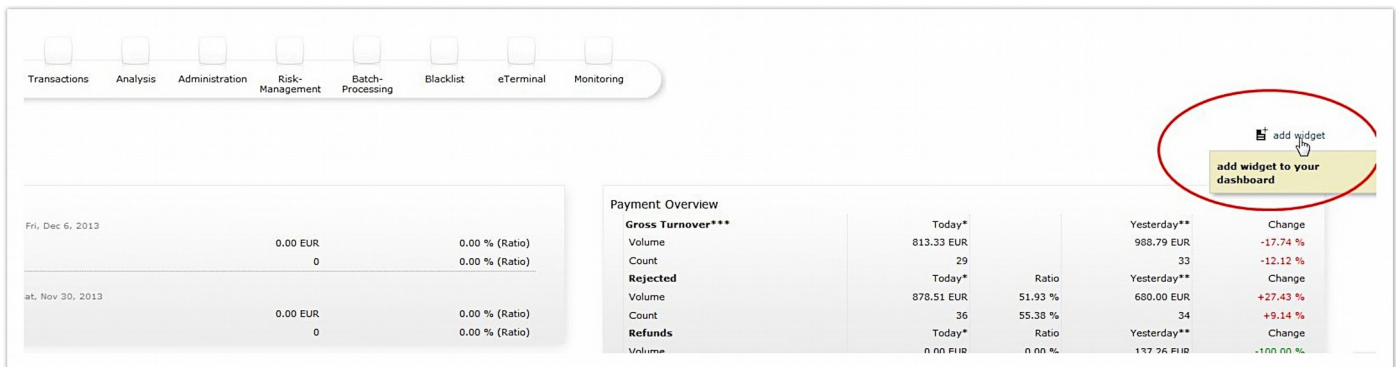
Dodaci predstavljaju samo još jedan element Portala Trgovca, koji vam pružaju vizuelni prikaz informacija koji se nalazi tu. Gledajte na njih kao instrumente u vašem automobilu koje vam pruža bitne vizualne informacije o funkcijama, stanju i istoriji vašeg vozila.

Dostupni dodaci:

- a. **Dodatak o pregledu plaćanja** - će vas obavestiti o bruto povraćaju, odbijenim transakcijama i refundacijama. On upoređuje informacije koje su zadate za određeni vremenski period npr. danas sa juče; tekuća nedjelja sa prethodnom nedeljom; ili tekućeg meseca u poređenju sa prethodnim mesecom, a iznos prikazuje u procentima (zeleno ako je pozitivno, crveno ako je negativno)
- b. **Dodatak o pregledu reklamacija** - Sa ovim dodatkom možete porediti broj i iznos reklamacija aktuelnog meseca sa sa prethodnim. Vremenski period i valuta se mogu izabrati iz padajućeg menija. Ovaj dodatak možete dodati nekoliko puta, i poredati ga jedan do drugog kako bi ste uporedili po valutama, i taj pregled sačuvali na vaš računar.
- c. **Dodatak za pregled rizika** - Pregled rizika računa prosečne provere rizika po kanalima (plus trenutni dnevni, ukupnih svih transakcija, provera rizika i odbijenih transakcija). U donjem desnom uglu, možete pristupiti meniju sa upravljanjem rizikom koji vam pruža više detalja, u uputstvu za upravljanje rizikom.
- d. **Dodatak o broju odbijenih** - prikazuje sve transakcije koje su odbijene od strane banke, provere rizika, ili validacije. Prema odabranom vremenskom okviru koji možete naći u padajućoj listi, ovaj dodatak poredi odbijanja danas/juče, ali može porediti i trenutnu nedelju/mesec sa prošlom nedeljom ili mesecom. Sve promene se prikazuju u procentima, i apsolutnim brojevima. Ovaj dodatak se može dodati više puta (kako bi ste mogli da poredite veličine odbijanja u različitim vremenskim periodima).
- e. **Dodatak o broju transakcija** - prikazuje sve transakcije u tri okvira (danas, aktuelni mesec, i aktuelna godina). Za bolji prikaz, možete postaviti nekoliko dodataka jedan do drugoga kako bi ste uporedili različite vremenske okvire i kasnije ih sačuvali na vaš računar.
- f. **Dodatak o broju kanala** - vam broji sve vaše kanale plaćanja (ako je dozvoljeno), i pomaže vam da brzo vidite tačno koliko kanala koristite
- g. **RSS čitač** - RSS čitač vam nudi širok izbor novih dešavanja koja se tiču plaćanja, kako bi ste uvek bili u toku, i pomaže vam da nađete trendove za sutra, i buduće potencijalne markete.

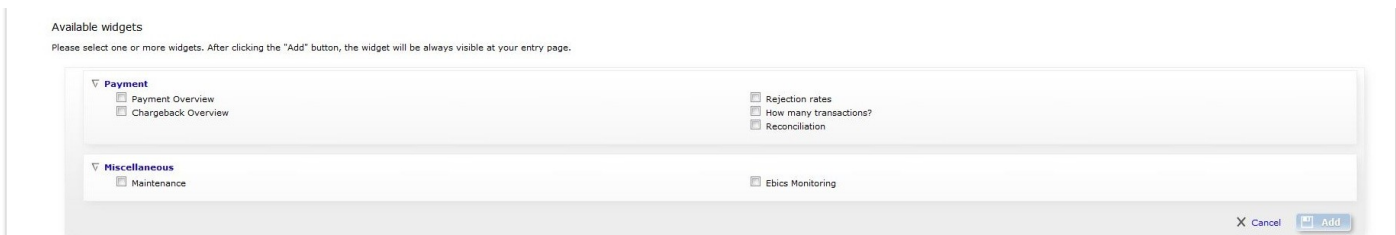
Uključivanje dodataka

Osnovna funkcija na vašoj kontrolnoj tabli jeste dugme za dodavanje dodataka koje se nalazi na gornjoj desnoj strani (prikazano na slici ispod).



The screenshot shows the Merchant Portal dashboard with a navigation bar at the top containing icons for Transactions, Analysis, Administration, Risk-Management, Batch-Processing, Blacklist, eTerminal, and Monitoring. Below the navigation bar, there are several data widgets. On the right side, a yellow button labeled 'add widget' is circled in red, with a tooltip that says 'add widget to your dashboard'.

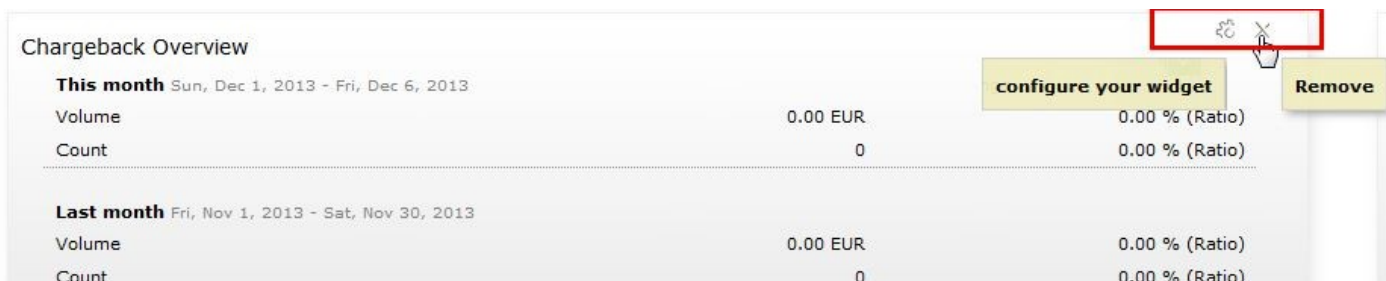
Jednim klikom miša, otvoriće se novi prozor koji vam prikazuje sve dostupne dodatke. Ova dobro organizovana lista se povećava sa svakom novom verzijom portala. Ona kategorizuje sve dodatke, i konstantno povećava raznovrsnost istih. Izaberite one koji vam trebaju, kliknite mišem na dugme „pritisnite da ih prikazete“ (add to display them). Jedan dodatak možete dodati više puta, a ovo je jako korisno ako želite da uporedite taj dodatak sa više različitih opcija.



The screenshot shows the 'Available widgets' dialog box. It contains a list of widgets categorized under 'Payment' and 'Miscellaneous'. The 'Payment' category includes 'Payment Overview', 'Chargeback Overview', 'Rejection rates', 'How many transactions?', and 'Reconciliation'. The 'Miscellaneous' category includes 'Maintenance' and 'Ebics Monitoring'. At the bottom right, there are 'Cancel' and 'Add' buttons.

Konfiguriši dodatke

Da bi ste premestili dodatke na neko drugo mesto na vašoj kontrolnoj tabli, dovoljno je da pritisnete levim klikom miša, i privučete ga tamo gde želite da se nalazi. Pritisnite na naslovnu traku dodatka kako bi ste ga otvorili. Da bi ste izbrisali neki dodatak, kliknite mišem na gornji desni ugao tog dodatka i opcija za brisanje će vam se pojaviti. Dugme za konfigurisanje podataka tog dodatka će vam se otvoriti u novom prozoru, a tu možete menjati odabrani vremenski period. Nisu svi dodaci izmenjivi.

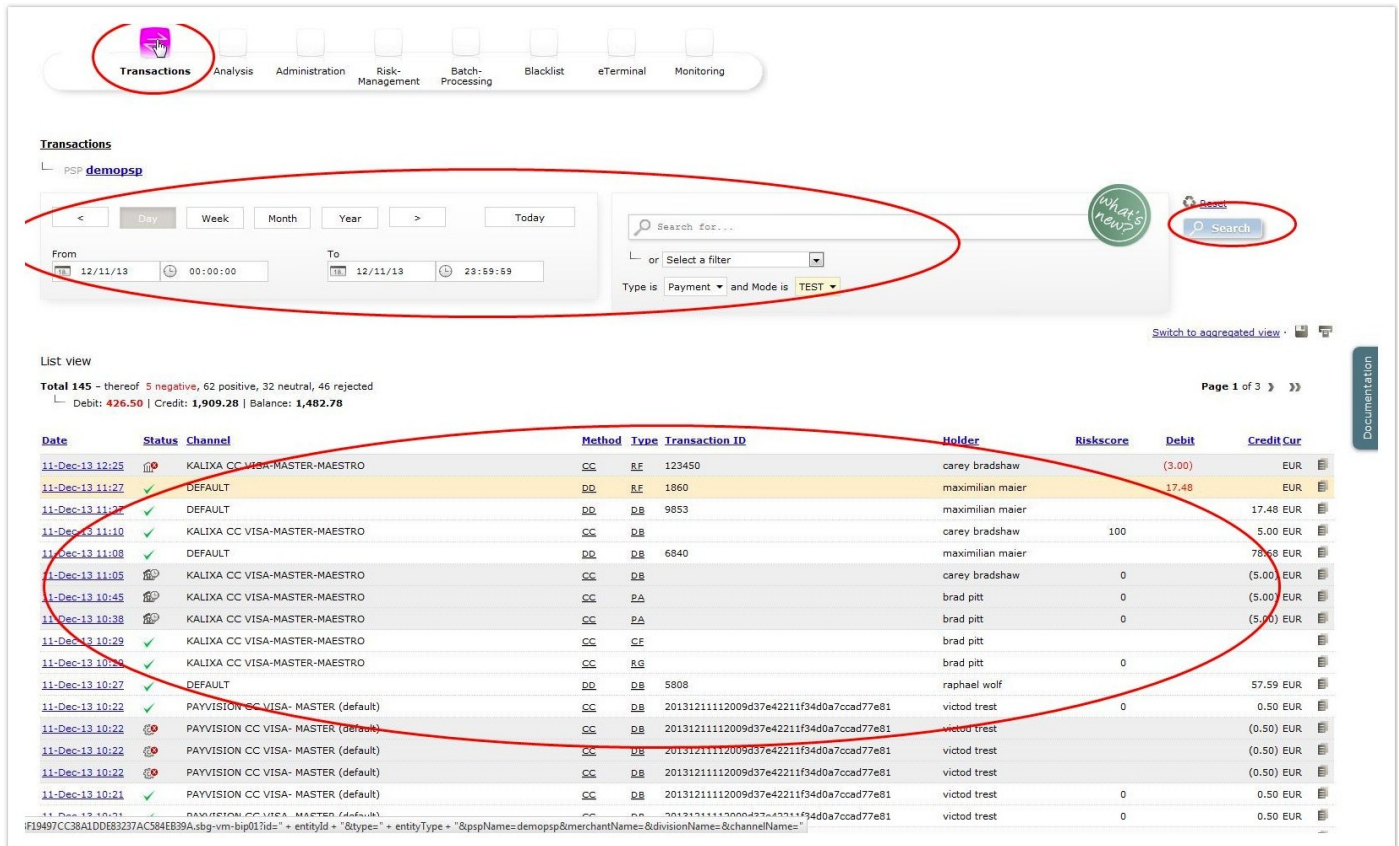


The screenshot shows the 'Chargeback Overview' widget. It displays data for 'This month' (Sun, Dec 1, 2013 - Fri, Dec 6, 2013) and 'Last month' (Fri, Nov 1, 2013 - Sat, Nov 30, 2013). The data includes Volume and Count in EUR and as a percentage ratio. A configuration menu is open in the top right corner, showing options to 'configure your widget' and 'Remove'.

III. Meni sa transakcijama

Ova moćna alatka vam pomaže da pretražite i nađete detalje svih vaših transakcija. Kao dodatak tome, možete podesiti, testirati, izmeniti ili čak blokirati transakcije. Štaviše, možete napraviti izvoz transakcija sa poboljšanim analizama vaših transakcija.

Širok broj različitih i veoma specifičnih filtera vam omogućava da poredate ili grupišete sve transakcije, po vašim individualnim potrebama. Ove opcije filtriranja se prosežu preko individualnih vremenskih okvira, kanala plaćanja, ili metoda različitih rezultata rizika i valuta, ovde pominjemo samo neke.



Transactions

PSP **demosp**

From: 12/11/13 To: 12/11/13

Search for...

or Select a filter

Type is Payment and Mode is TEST

Switch to aggregated view

List view

Total 145 - thereof 5 negative, 62 positive, 32 neutral, 46 rejected

Debit: 426.50 | Credit: 1,909.28 | Balance: 1,482.78

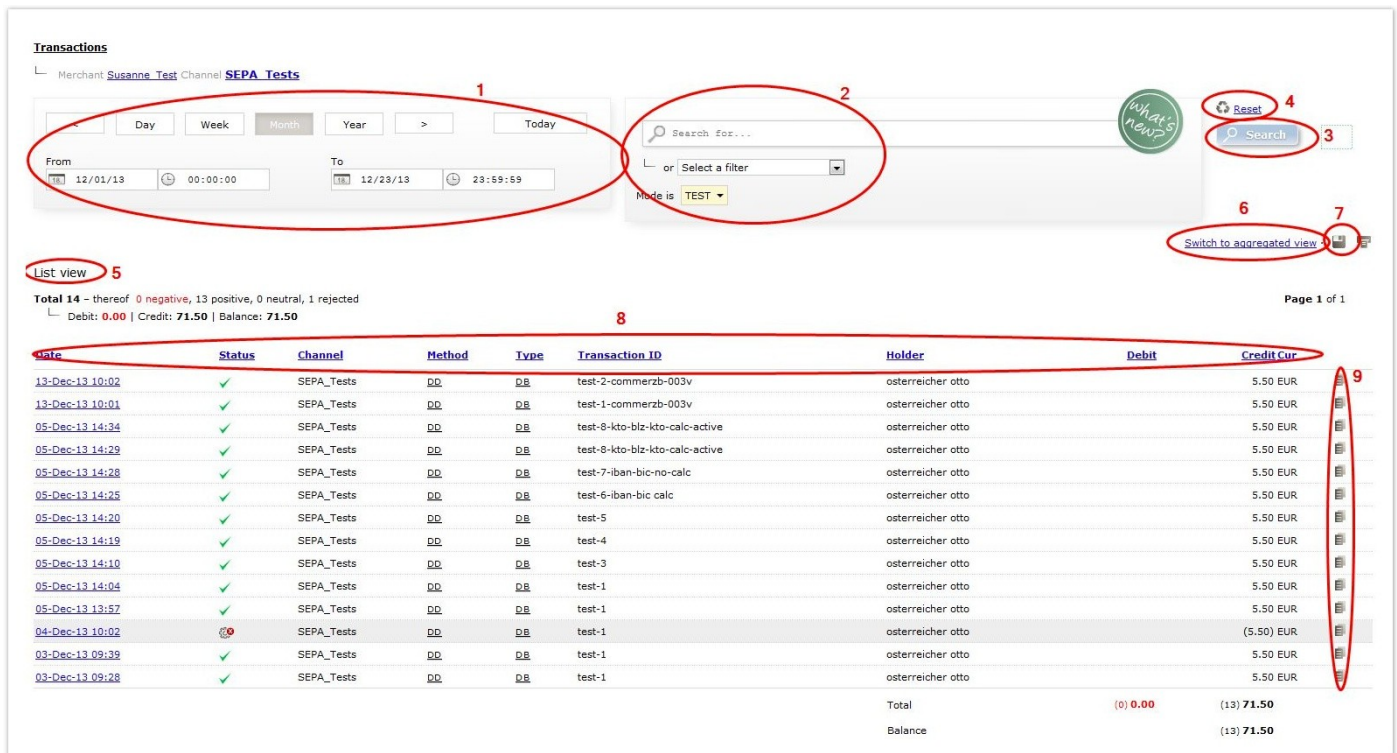
Date	Status	Channel	Method	Type	Transaction ID	Holder	Riskscore	Debit	Credit Cur
11-Dec-13 12:25	✓	KALIXA CC VISA-MASTER-MAESTRO	CC	R.F	123450	carey bradshaw		(3.00)	EUR
11-Dec-13 11:27	✓	DEFAULT	DD	R.F	1860	maximilian maier		17.48	EUR
11-Dec-13 11:27	✓	DEFAULT	DD	DB	9853	maximilian maier		17.48	EUR
11-Dec-13 11:10	✓	KALIXA CC VISA-MASTER-MAESTRO	CC	DB		carey bradshaw	100	5.00	EUR
11-Dec-13 11:08	✓	DEFAULT	DD	DB	6840	maximilian maier		78.66	EUR
11-Dec-13 11:05	✓	KALIXA CC VISA-MASTER-MAESTRO	CC	DB		carey bradshaw	0	(5.00)	EUR
11-Dec-13 10:45	✓	KALIXA CC VISA-MASTER-MAESTRO	CC	PA		brad pitt	0	(5.00)	EUR
11-Dec-13 10:38	✓	KALIXA CC VISA-MASTER-MAESTRO	CC	PA		brad pitt	0	(5.00)	EUR
11-Dec-13 10:29	✓	KALIXA CC VISA-MASTER-MAESTRO	CC	CF		brad pitt			
11-Dec-13 10:18	✓	KALIXA CC VISA-MASTER-MAESTRO	CC	R.G		brad pitt	0		
11-Dec-13 10:27	✓	DEFAULT	DD	DB	5808	raphael wolf		57.59	EUR
11-Dec-13 10:22	✓	PAYVISION CC VISA- MASTER (default)	CC	DB	20131211112009d37e4221f34d0a7ccad77e81	victod trest	0	0.50	EUR
11-Dec-13 10:22	✓	PAYVISION CC VISA- MASTER (default)	CC	DB	20131211112009d37e4221f34d0a7ccad77e81	victod trest		(0.50)	EUR
11-Dec-13 10:22	✓	PAYVISION CC VISA- MASTER (default)	CC	DB	20131211112009d37e4221f34d0a7ccad77e81	victod trest		(0.50)	EUR
11-Dec-13 10:22	✓	PAYVISION CC VISA- MASTER (default)	CC	DB	20131211112009d37e4221f34d0a7ccad77e81	victod trest		(0.50)	EUR
11-Dec-13 10:21	✓	PAYVISION CC VISA- MASTER (default)	CC	DB	20131211112009d37e4221f34d0a7ccad77e81	victod trest	0	0.50	EUR
11-Dec-13 10:21	✓	PAYVISION CC VISA- MASTER (default)	CC	DB	20131211112009d37e4221f34d0a7ccad77e81	victod trest	0	0.50	EUR

1. Pretraga i pregled transakcija



Ova funkcija pretraživanja i pregleda vam omogućava maksimalnu fleksibilnost i uvid u detalje svake transakcije.

a) Pretraži i pregledaj

Nakon što ste organizovali sve klijentske foldere u strukturu drveta, možda bi ste želeli da pretražite i pregledate transakcije samo jednog, određenog klijenta. Da bi ste to postigli, kliknite na taj određeni entitet koji se nalazi na ovoj strukturi drveta, i otvoriće vam se prikaz na kome možete videti transakcije kao što je to prikazano na slici ispod:



The screenshot shows the 'Transactions' page in the AllSecure Merchant Portal. The interface includes a search filter section at the top with date and time pickers (1), a search bar (2), and buttons for 'Reset' (4) and 'Search' (3). A 'List view' button is circled (5). Below the search section, a summary bar shows 'Total 14' transactions with a breakdown of status (0 negative, 13 positive, 0 neutral, 1 rejected) and a balance of 71.50. A table of transactions follows, with columns for Date, Status, Channel, Method, Type, Transaction ID, Holder, Debit, and Credit Cur. A 'Switch to aggregated view' button is circled (6). On the right side of the table, there is a vertical list of icons for each transaction, including a document icon (9). The page is labeled 'Page 1 of 1'.

1. **Filter datuma i vremena:** Na gornjoj levoj strani ekrana, gde možete definisati pretragu koristeći datum i vreme transakcije.
2. **Filteri transakcije:** Pored toga, naći ćete veliki broj opcija filtera koji su definisani pod "Filteri vremenskog perioda" (pogledajte tekst ispod)
3. **Dugme za pretragu:** Kada ste izabrali određene parametre za pretragu, kliknite mišem na 'Pretraga' (Search), kako bi sistem krenuo sa generisanjem rezultata.
4. **Dugme za resetovanje:** Kliknite na dugme 'Resetuj' (Reset) kako bi ste poništili sve unete parametre.
5. **Pregled liste:** Vaši rezultati pretrage će se pojaviti u odeljku 'Pregled liste' (List view). U ovom prikazu ćete pronaći sve izlistane transakcije lepo strukturirane. U ovoj listi se nalazi i nekoliko kategorija, kao što su: datum, status, kanali, itd. Klikom na bilo koju od ovih kategorija, transakcije će se sortirati po redu.
6. **Agregatni prikaz:** Rezultate sa transakcijama možete takođe i pregledati u opciji 'Agregatni prikaz' (Aggregated View), a to možete učiniti tako što ćete kliknuti mišem na link sa leve strane. U ovakvom prikazu, transakcije možete pregledati prema različitim metodama plaćanja.
7. **Izvoz transakcija:** Ako želite da izvezete vaš rezultat pretrage u Excel fajl, kliknite mišem na dugme 'Izvezi' (Export)  sa desne strane ekrana.
8. **Rezime transakcije:** Dugmetom  koje se nalazi skroz desno na svakoj transakciji, možete kopirati detalje transakcije, i onda ih nalepiti gde god vi to želite.

Filteri vremenskog perioda

Možda bi ste želeli da izmenite vremenski period za vašu pretragu. To možete uraditi tako što ćete kliknuti mišem na neki od dugmića za vremenski period, npr: 'Dan', 'Nedelja', 'Mesec', 'Godina', ili 'Danas'. Takođe, možete kliknuti i na strelice kako bi ste se lakše kretali od jednog vremenskog perioda do drugog. Kao i dodatak tome, možete kliknuti na polja 'Od' (From) i 'Do' (To) kako bi ste ručno uneli datume. Kalendar će vam se otvoriti, i tu možete odabrati željene datume.

Vrednosti pretrage

Okvir za pretragu i filteri vam omogućavaju da pretražujete transakcije po bilo kojim vrednostima. Najlakši način jeste da krenete sa kucanjem određenog kriterijuma u polje za pretragu vrednosti pretrage, npr.: ID transakcije, e-mail, vrsta kreditne kartice, itd.

Kako bi ste upotreбили više vrednosti za pretragu, napišite ih pod duple znake navoda, a sistem će automatski prepoznati i postaviti ih za vas. Sistem traži više filtera za jednu vrednost pretrage, a kao rezultat tome dobićete pretragu sa izlistanim svim filterima za tu transakciju. Molimo precizirajte tačan naziv filtera kog tražite. Filtere možete postaviti i ručno.

Primeri:

- Ako želite da pretražite transakcije ostvarene kreditnim karticama Visa, upišite cc Visa
- Za pretragu kombinovanih vrednosti, npr. Deutsche Bank, upišite: "Deutsche bank"

2. Detalji transakcije

Kada kliknete na određenu transakciju, iskačući prozor će se otvoriti sa detaljima te transakcije. U ovom novom prozoru možete videti osnovne detalje (jedinствeni/kratki ID, instituciju koja je izdala karticu, razlog/povratni kod itd.) do nekih specifičnih (obradu, izvod transakcije i slično). Nekoliko sekcija, struktuiraju transakciju u nekoliko kategorija. Ovo vam omogućava da pronađete tačno one informacije koje vam trebaju (od informacija o kupcu i obradi, do odgovora banke i izvoda transakcije).

DD/DB – 78.68 EUR – maximilian maier – 444534324/ 10000000/BBk Berlin, GERMANY (DE)

✓ Request successfully processed in 'Merchant in Integrator Test Mode'

Summary

Unique ID	ff80808142d6da620142e157acf046e5	IP address	91.123.45.69 (NORWAY)
Short ID	0871.1064.0290	Transaction ID	6840
Clearing Institute	HypoVereinsBank Test (DE)	Source	POST
Merchant/Channel	demomerchant/DEFAULT		
Reason/Return	Successful Processing (00)		
	Request successfully processed in 'Merchant in Integrator Test Mode' (000.100.110)		

[Add to blacklist](#)
[Change transaction result](#)
[Change transaction amount](#)

[Customer information](#)
[Actions](#)
[Processing](#)
[Connector Result](#)
[Transaction log](#)
[Advanced](#)

Account

Card or account holder	maximilian maier	Bank	BBk Berlin, GERMANY (DE)
Account Number	444534324	BIN	---
Bank Code	10000000	Usage	#1002312/my-shop.de

Customer

Name	maximilian maier	Adresse	Leopoldstraße 33 80827 München Bayern DE-GERMANY
Birth date	---	Phone	+49 179 520 2990
Company	---	Mobile	+49 98 520 2990
Sex	---	E-Mail	dev.null@ctpe.net
Identity Paper	IDCARD	Identity Number	ID07639462
IP address	91.123.45.69 (NORWAY)		

Presentation

Memo	Bitte bei der Lieferung bei 'Heinrich' klingeln!
------	--

a. Detalji transakcije: Rezime

Posle kliktnja na određeni 'Datum transakcije' (Transaction date) iz rezultata pretrage, automatski ćete biti preusmereni na novi prozor koji vam prikazuje detalje transakcije. 'Rezime transakcije' se nalazi na vrhu strane i prikazuje sledeće elemente:

- 32-bitni jedinstveni ID i 12-bitne kratke ID koje generiše sistem zbog identifikacije određene transakcije
- Organizaciju koja je izdala karticu
- Prodavca i kanal sa koga je transakcija došla
- Povratni kod i razlog statusa transakcije
- IP adresu
- ID transakcije koji je kreirao prodavac, koji se takođe koristi za identifikaciju
- Izvorni kod korišćen za tu određenu transakciju

CC/DB – 88.20 EUR – martin počk – 4200000000000000/ VISA/ <name not available>

✓ Request successfully processed in 'Merchant in Integrator Test Mode'

Summary

Unique ID	ff80808142e643620142f9dfdf6321cd	IP address	43.251.245.86
Short ID	1502.6715.9202	Transaction ID	9559
Clearing Institute	Postbank P.O.S. Transact GmbH (DE)	Source	POST
Merchant/Channel	demomerchant/DEFAULT		
Reason/Return	Successful Processing (00)		
	Request successfully processed in 'Merchant in Integrator Test Mode' (000.100.110)		

[Add to blacklist](#)
[Change transaction result](#)
[Change transaction amount](#)

B. Detalji transakcije: Informacije o kupcu

Ispod polja 'Rezime' (Summary), nalaze se još nekoliko setova polja koje vam pružaju još informacija o transakciji. Polje 'Informacije o kupcu' vam prikazuje informacije o samom kupcu i detalje o korišćenoj kartici. Takođe, prikazuje i IP adresu kupca i URL prodavnice prodavca. Na primeru ispod možete videti debitnu transakciju kreditne kartice. Napomena: Prikazan je samo BIN (prvih šest brojeva) i poslednje četiri cifre kartice.

Customer information

Actions

Processing

Account

Card or account holder	2-no-risk-active-aw	Bank	<name not available>
Card Number	*****4242	BIN	424242
Brand	VISA	Expiry	07 / 2016
Usage	Test-1		

Customer

Name	nina niderlands	Adresse	Kanalstr. 12345 Amsterdam NL-NETHERLANDS
Birth date	---	Phone	1234567890
Company	-	Mobile	---
Sex	---	E-Mail	shopper@sample.com
IP address	82.135.34.186 (GERMANY)		

Presentation

Memo	---
------	-----

C. Detalji transakcije: Akcije

Pod ovom opcijom, možete inicirati reversal, refundaciju, ponovnu naplatu, ili pokrenuti novu akciju za postojeću transakciju, kao što je to 'Račun' ili 'Povraćaj novca'. Takođe, možete izmeniti trenutni iznos transakcije, ili čak definisati neki novi (ne sme biti viši od trenutnog iznosa). Reversal (RV) se obično koristi da poništi transakciju pre nego što je ona stigla do banke. Ona može biti pokrenuta jedino kada banka nije kompletirala ovu transakciju, neposredno pre procesa obrade (vreme poništavanja transakcije može

varirati u zavisnosti od izdavaoca kartice). Transakcija koja se uspešno reversira se neće pojavljivati na izvodu računa kupca.

Ako je transakcija (Debit/Naplata) već obrađena i izvezena ka banci, jedino je moguće moguće pokrenuti refundaciju (RF). Refundacija je ponovna naplata na račun banke. Transakcija koja je uspešno refundirana će se naći na izvodu kupčevog računa. Ponovna naplata (RB) zahteva obradu još jedne uspešne transakcije ili kako bi se napravila naplata za pretplatu. RB je kompletno automatizovan u našem sistemu.

Customer information

Actions

Processing

Search:

Date	Method	Type	Status	Reason	Debit	Credit	Cur
19-Dec-13 14:31	RM	RI	✓				
19-Dec-13 14:31	CC	DB	✗			(10.20)	EUR
Total							EUR
Balance						0.00	EUR

Reversal - Refund - Rebill

☒ Presentation Amount
☐ Other Amount EUR

[Refund](#)
[Reversal](#)

or

[Rebill](#)

Debit (enforce)

☐ Presentation Amount
☐ Other Amount EUR

[Debit \(enforced\)](#)

D. Detalji transakcije: Obrada

U polju Obrada mozete videti informacije o trgovcu, informacije o izvoru transakcije kao i identifikovanu instituciju koja je izdala karticu. Takođe, pruža vam i informacije o rezultatu transakcije (koji su podeljeni na 'Heder', 'Transakcija', 'Identifikacija', 'Obrada'):

Customer information

Processing

Header

Sender Type
MERCHANT
Sender ID
ff80808138516ef4013852936ec200f2

Transaction

Mode
CONNECTOR_TEST
Response

Channel ID
ff80808138516ef4013852939ba00107
User Name
Susanne_Test_XML

User ID
ff80808138516ef4013852936ec500f6
Source
XML Interface (XML)

Relevance

Identification

Transaction ID
Shopper ID

Unique ID
ff8080814306522701430b41157d74b0
Purchase Date
2013-12-19

Short ID
1091.4148.4194
Reference ID

Invoice ID

E. Detalji transakcije: Dodaj na Bleklistu

Iz bilo kog dela prozora 'Detalji transakcije', pošiljaoca transakcije možete poslati na bleklistu (blacklist) i blokirati sve njegove buduće transakcije.

CC/DB - 10.20 EUR - nina niderlands - *****4242/ VISA/ <name not available>

✓ Request successfully processed in 'Merchant in Connector Test Mode'

Summary

Unique ID	ff8080814306522701430b41157d74b0	IP address	82.135.34.186 (GERMANY)
Short ID	1091.4148.4194	Transaction ID	test-2-no-risk-active-at-psp-or-
Source	XML	Merchant/Channel	Susanne_Test/Susanne_Test_1
Reason/Return	Successful Processing (00) Request successfully processed in 'Merchant in Connector Test Mode' (000.100.112)		

Add to blacklist

Nakon klikanja na dugme 'Dodaj na bleklistu' (Add to blacklist), drugi iskačući prozor će vam se otvoriti a iz padajućeg menija je potrebno izabrati razlog iz kog želite da ovog pošiljaoca blokirate. Nakon toga pritisnete dugme za potvrdu (Submit) kako bi ste uspešno potvrdili ovu akciju. Odgovarajuća opcija za proveru rizika mora biti omogućena u podešavanjima za proveru rizika.

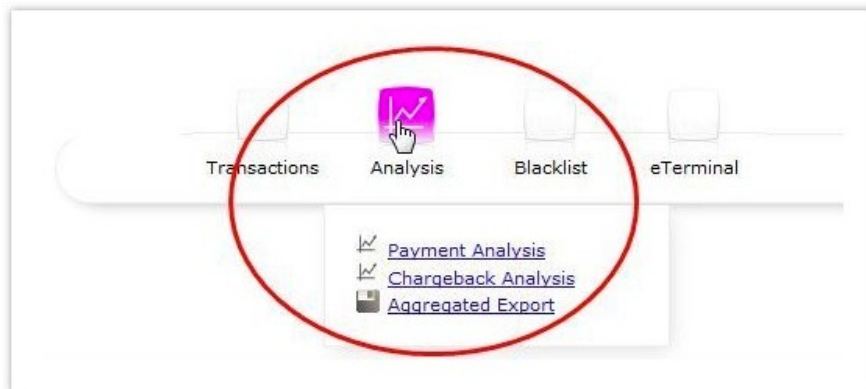
Add to blacklist

Reason CHARGEBACK_NO_REASON

Cancel Submit

IV. Meni sa analizama

Ovi alati vam pružaju informacije o broju, obrtu i povraćaju transakcija, Oni se dele na tri pod-menija: Analize plaćanja, Analize povraćaja, i Agregatni izvoz.



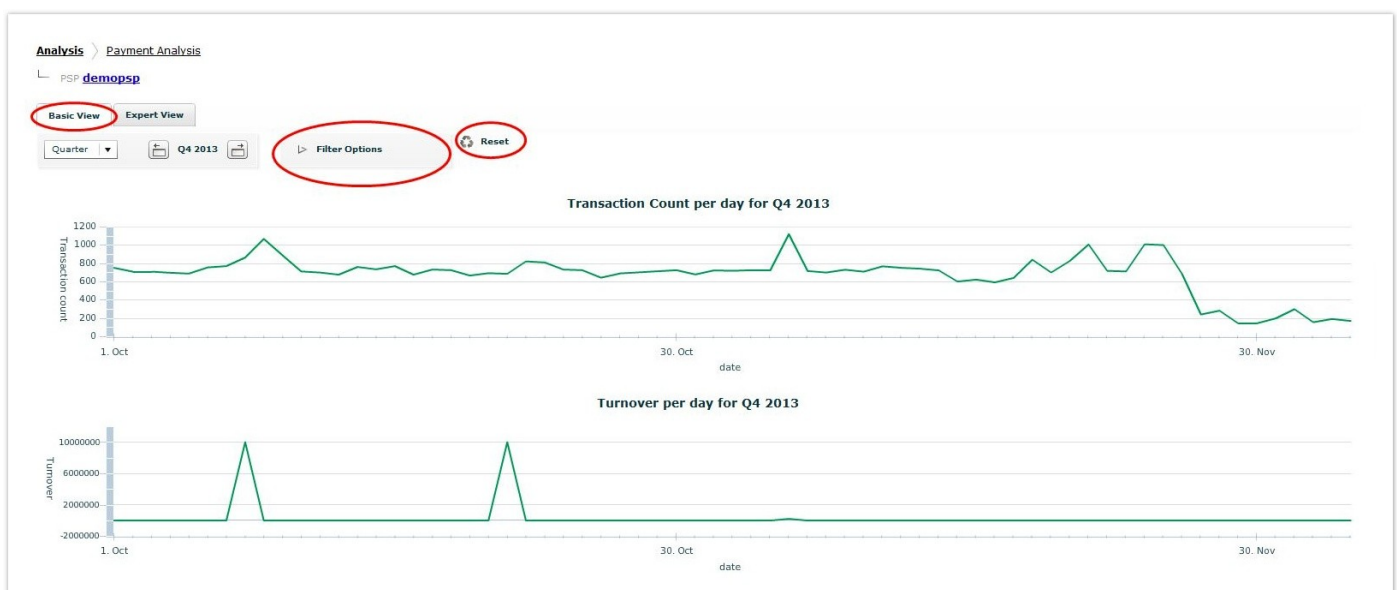
1. Analize plaćanja

a. Uvod

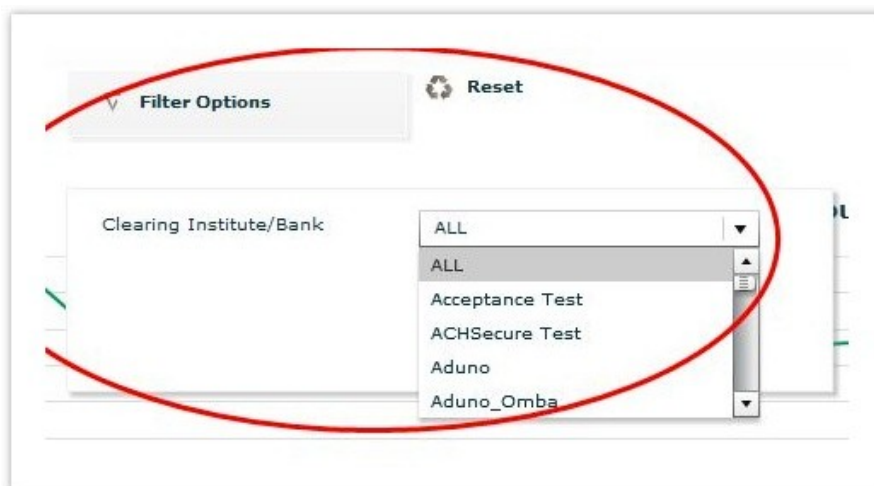
Na osnovu vrhunskih tehnologija za skladištenje podataka, pod-meni 'Analize plaćanja' vam omogućava da prikupite analize u realnom vremenu svih agregatnih podataka plaćanja. Interaktivna grafička vizuelizacija (U Osnovnom i Ekspert pregledu) pomoći će vam da bolje razumete i detektujete bitne skokove. Oni vam takođe, omogućuju da sumirate bitne informacije, ili vam pomažu da razumete i pregledate sumnjive transakcije. Ovo vam pruža veoma detaljne uvide u vaš tok plaćanja koji su vitalni za optimizovanje biznisa.

b. Osnovni pregled

U osnovnom pregledu, možete izabrati željeni vremenski period iz liste padajućeg menija. Dva grafikona će vam se prikazati (Broj transakcija i obrt transakcija) i oni će vam dati najbitnije podatke analize na jako jednostavan način sa jasnim prikazom.

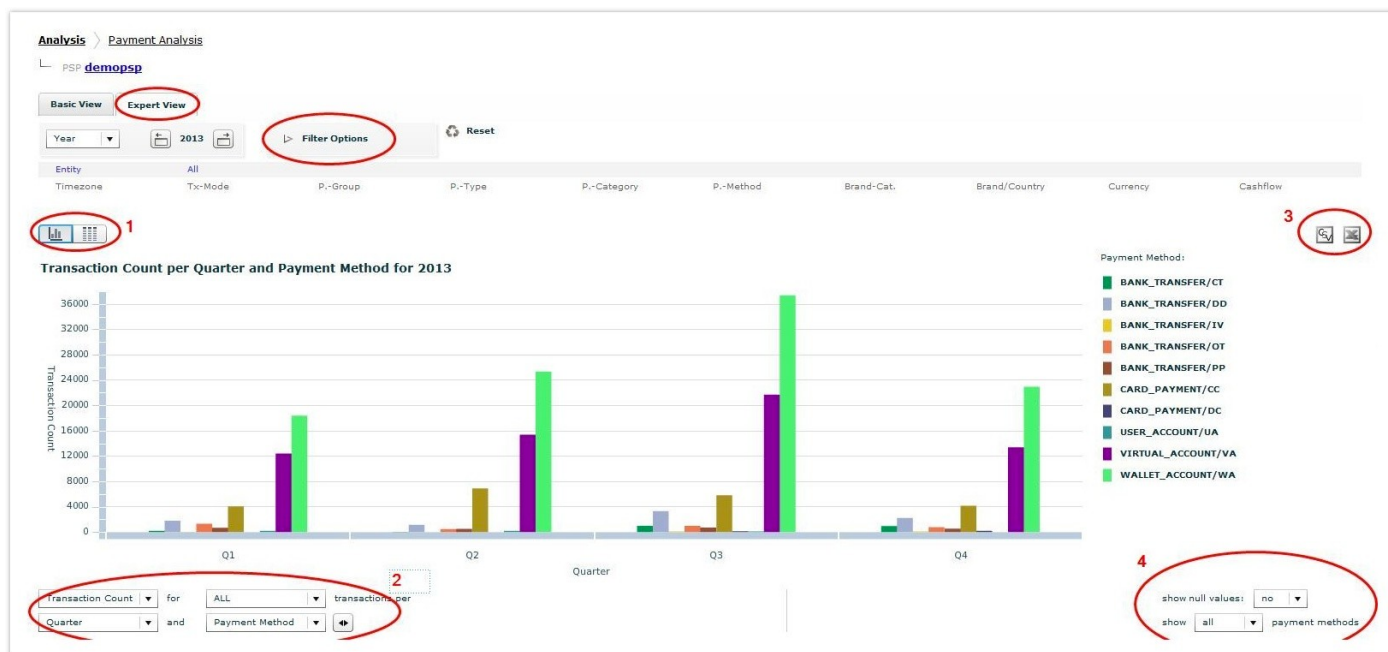



U opcijama za filtriranje prikaza, možete izabrati konektora (na primer instituciju za izdavanje kartica) i trgovca/račun u banci. Pritisnite na dugme 'Resetuj' (Reset) kako bi ste poništili filtere.



Ekspert pregled

U Ekspertnom pregledu koji je prikazan ispod možete pretraživati sa još više opcija za filtriranje podataka. Ovo uključuje pregled po vremenskim zonama, mod transakcije, grupu tipa plaćanja, kategoriju plaćanja, metode plaćanja, kategorije brenda i valute. Sa ovim filterima možete pregledati vaše analize plaćanja sa još više preciznosti i detalja. Da bi ste obrisali kreirane filtere, pritisnite na dugme 'Reset'.



1: Na skroz levoj strani, iznad grafikona se nalaze dva dugmeta  i oni vam omogućavaju promenu između grafika i tabelarnog prikaza.

2: Sa iste strane, ali u donjem uglu, ispod grafikona se nalaze četiri padajuća menija gde možete birati između brojača transakcija, obima ili obrta transakcija:

- Za sve navedene: pozitivne, neutralne ili odbijene transakcije

- Po godini, četvrt godine, mesec, dan, grupu ili tip plaćanja, i slično
- Po provajderu, diviziji, trgovcu, kanalu i slično
- Dugmad pored trećeg i četvrtog padajućeg menija će zameniti ove napred i nazad

3: Na skroz desnoj strani, iznad grafika, nalaze se dva dugmeta   pomoću kojih ćete moći da dokument izvezete u CSV ili EXCEL fajl.



4: Na dnu sa iste, desne strane možete izabrati ako želite da prikazete (ili ne prikazete) nulte vrednosti, i ako želite da vidite samo vaših najboljih 3, 5, ili 10 provajdera

2. Analize povraćaja

A. Uvod

Analize povraćaja predstavljaju fleksibilni alat za brzo uočavanje odstupanja u procesu plaćanja. Ono vam pomaže i u analiziranju razloga za takve anomalije, i u pronalaženju mogućih rešenja za konstantno unapređivanje i odbranu vašeg biznisa.

Slično 'Analizama plaćanja' i ovde možete izabrati iz padajućeg menija ako želite da vidite broj vraćenih transakcija, obima po godini, četvrt godine, mesecu ili danu i slično. Ovo vam pruža brz pregled najbitnijih informacija za analiziranje vaših povraćaja i pomaže vam da identifikujete moguću potrebu za kontra-strategijama. U ovom pregledu sami istražujete, a to znači da nema ilustracije.

Takođe, slično 'Analizama plaćanja' postoje dva dugmeta   iznad grafikona koji će vam ovaj grafik promeniti na tabelarni prikaz i obrnuto. Na donjoj desnoj strani ekrana možete izabrati da prikazujete (ili ne prikazujete) nulte vrednosti, i ako želite da vidite samo vaših najboljih 3, 5, ili 10 provajdera.

Opcije za vremenski okvir i filteri su takođe, isti kao i kod 'Analiza plaćanja'. Na samom kraju ekrana možete izabrati između veličina povraćaja, broja povraćaja i njihove stope prometa:

- Po godini, četvrt godine, mesecu, danu ...
- Po entitetu, instituciji zaduženoj za izdavanje kartice, trgovčevom nalogu ili razlogu za povraćaj
- I prema provajderu, diviziji, trgovcu, kanalu i slično.

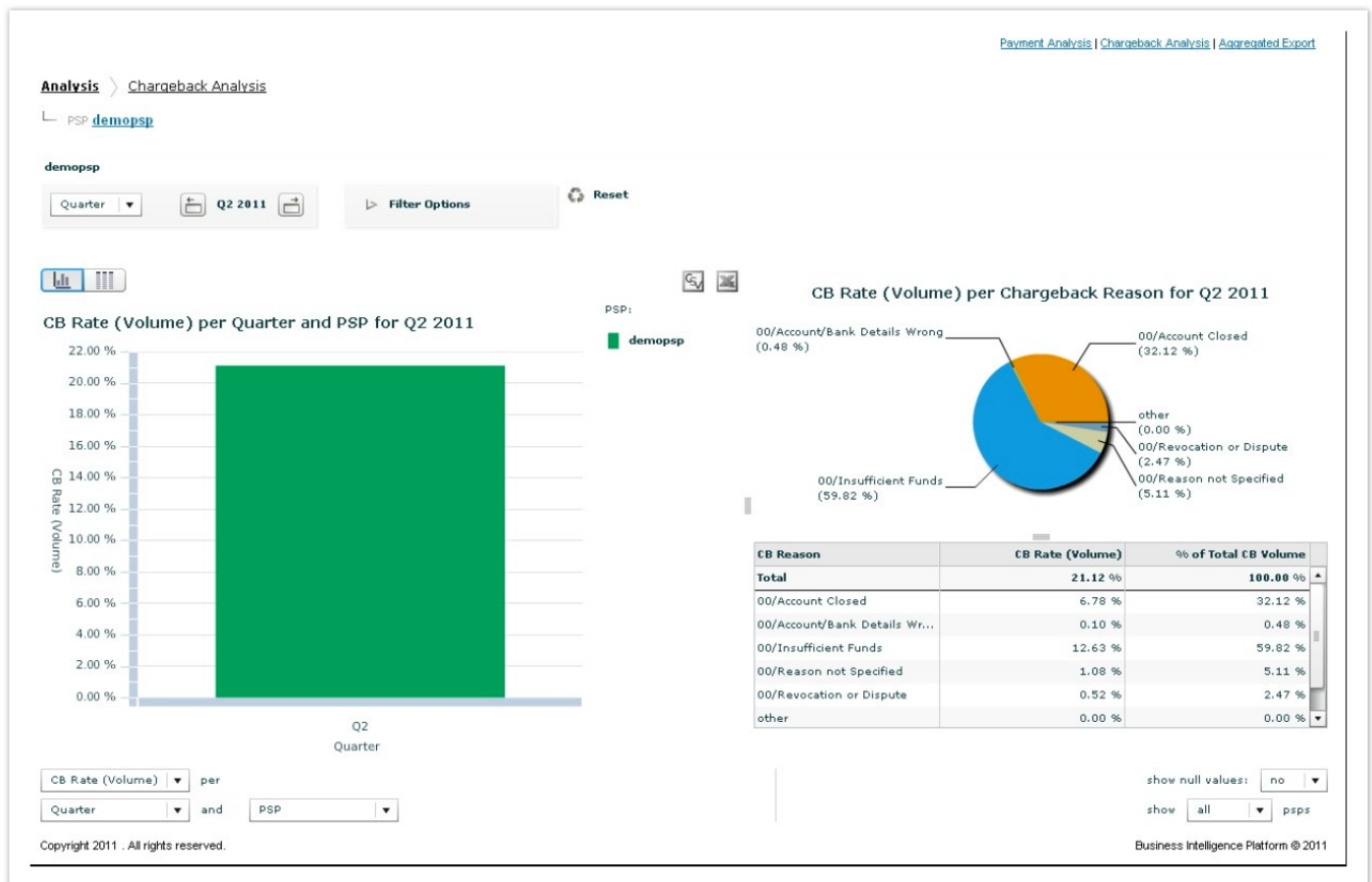
Veoma detaljne opcije filtriranja vam pomažu u razvijanju jednakih kontra-strategija.

Napomena: Ukupan broj vraćenih transakcija u 'Analizama vraćenih' se može razlikovati od ukupnog broja povraćaja u 'Analizama plaćanja'. Razlog tome je što u 'Analizama vraćenih' se prikazuju samo uspešni povraćaji, a u 'Analizama plaćanja' se prikazuju sve (uključujući i odbijene).


B. Grafikoni za vizuelizaciju u realnom vremenu

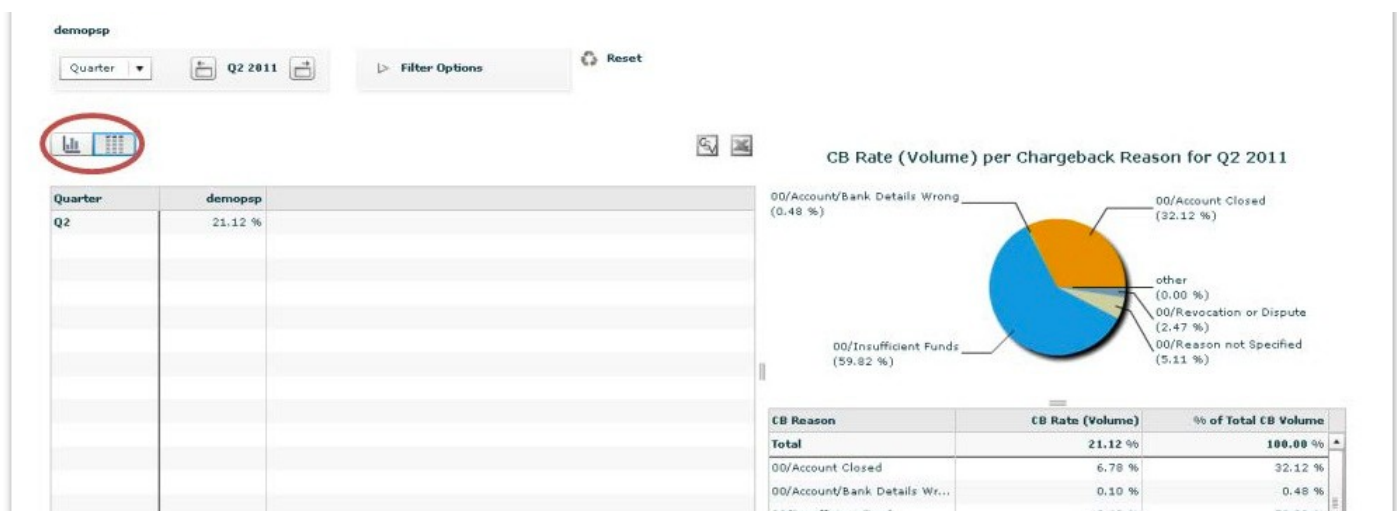
Primenjivanjem ovih filtera, po uobičajenim podešavanjima ćete dobiti dva grafika kao što je to prikazano na donjoj slici. Sa leve strane vidite CB obim (Obim povraćaja) po četvrtini za q2 2011; Kolač grafikon sa leve strane prikazaće vam CB obim (Obim

povraćaja) po razlogu povraćaja. Ova vizualizacija će vam omogućiti da lakše donesete odluku:



C. Tabela prikaz za uredne liste

Nekada biste želeli da pregledate vaše analize povraćaja izlistane uredno i dobro organizovano u vašim tabelama. Prebacivanjem sa Ekspert pregleda na tabelarnu formu prikazaće vam informacije kao na slici ispod. Dugmići  sa skroz leve strane iznad ovoga će vam promeniti ekspert pregled na tabelarni i obrnuto.



3. Agregatni izvoz

A. Uvod

Sa funkcijom agregatnog izvoza možete filtrirati i sumirati sve transakcije prema vašim individualnim potrebama i takve ih izvesti u MS Excel fajl. Ovo je na primer, odlična opcija za naplatu vašim klijentima, zato što će izvesti sve transakcije određenog entiteta, koji su uredno podeljeni po tipovima i metodama plaćanja.

Vaš veliki benefit od ovoga: Umesto sitnih detalja (korisnih za analize ali ne i za mesečne ili nedeljne naplate), sada ćete dobiti providne agregatne sume.

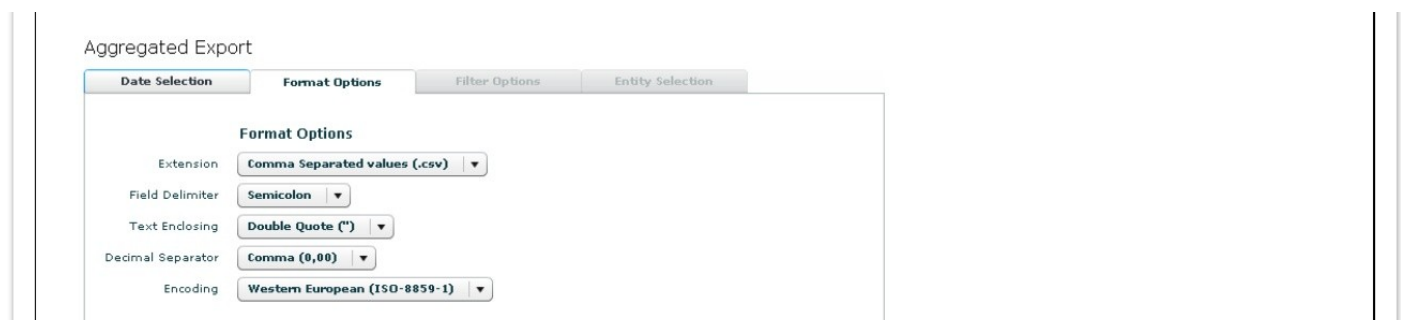
Da filtrirate podatke koje vaš biznis zahteva, postoje četiri nezavisna koraka, svaki od njih se nalazi u odvojenom tabu.

B. Kako se koristi?

Prvi korak: Izbor datuma - Izbor datuma vam omogućava da definišete vremenski okvir po mesecu, nedelji, vremenskoj zoni ili da prilagodite onako kako vama to odgovara korišćenjem kalendara koji izlazi iz padajućeg menija. Kada ste odredili vremenski okvir koji želite, kliknite mišem 'nastavi' (Proceed).



Drugi korak: Formatirajte selekciju - Sledeći okvir koji vam se otvara su 'Opcije za formatiranje'. U ovom koraku, možete izabrati gomilu različitih dodataka, opcija za deljenje polja, priloga u tekstovima, decimalnih separatora i slično. Kada ste zadovoljni sa vašim izborom, kliknite na dugme 'Nastavi' (Proceed).

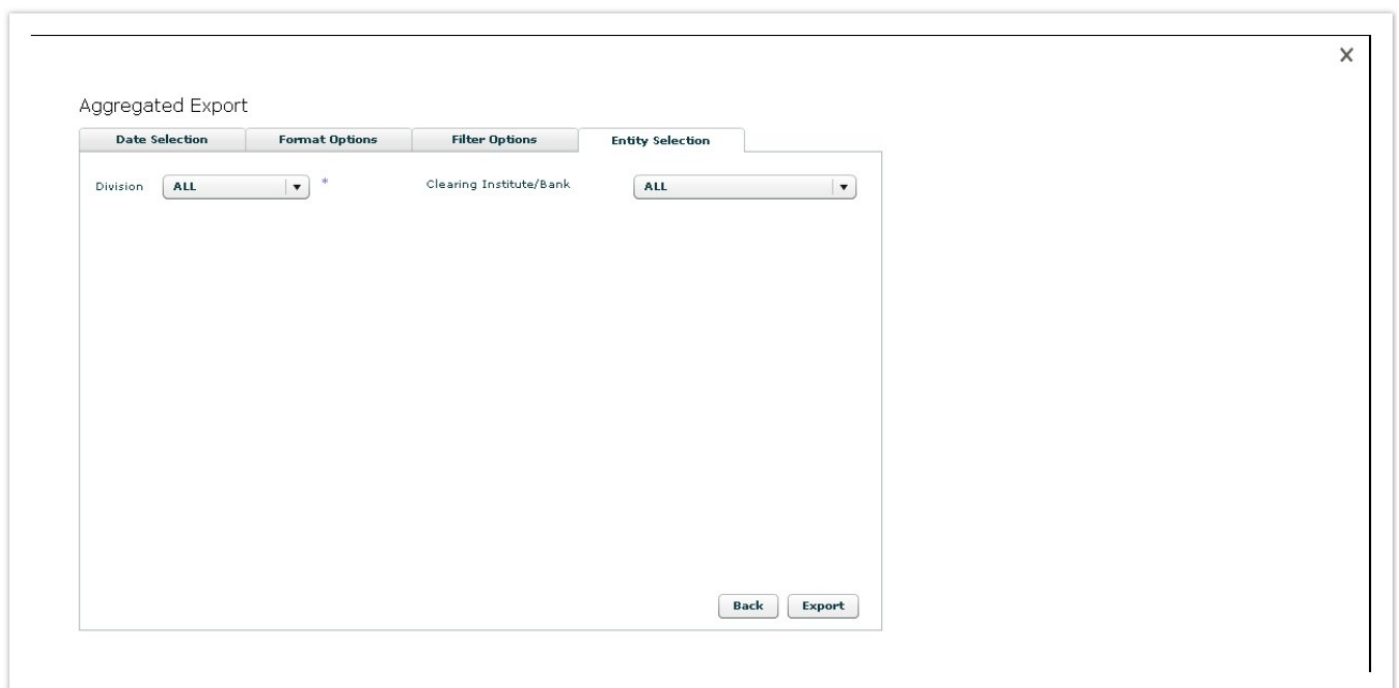


Treći korak: Izbor opcija filtriranja - Opcije filtriranja su treći okvir/korak koji se otvara. Ovi filteri će strukturirati vaše podatke za izvoz u mod za transakcije, kategoriju i grupu tipa plaćanja, i po brendu (uključujući državu). Možete i filtrirati vaše podatke po valuti, za sve

pozitivne, neutralne ili odbijene transakcije. Kada ste završili sa svim ovim koracima, kliknite dugme 'Nastavi' (Proceed).



Četvrti korak: Izbor entiteta - Okvir sa izborom entiteta je četvrti korak po redu koji vam omogućava da odredite institucije za izdavanje kartice/banke. Ovo omogućava da napravite različite izveštaje za svakog primaoca konekcije pojedinačno, koji su tačno prilagođeni individualnim potrebama svake biznis jedinica. Kada ste završili sa svim poljima, poslednji korak za izvoz ovog fajla u vaš računar jeste klik na dugme 'Izvezi' (Export) i fajl će nakon nekog vremena krenuti sa preuzimanjem.



V. Rečnik pojmova

1. Osnovni pojmovi

3-D Secure: Opšti tehnološki standard (3 domena sigurnosti) Visa i MasterCard, koji je napravljen kako bi omogućio online plaćanja kreditnim karticama još sigurnijim. Zbog komercijalnih razloga, Visa i MasterCard koriste drugačija imena: 'Potvrdila Visa' (Verified by Visa) i 'MasterCard siguran kod' (MasterCard Secure Code).

Agregatni izvoz (Aggregated Export): Alatka za preuzimanje agregatnih podataka plaćanja kao CVS ili XLS.

AVS: Servis za verifikaciju poštanske adrese.

BIN: Identifikacioni broj banke.

Chargeback - Povraćaj sredstava usled reklamacije

Analiza povraćaja sredstava (Chargeback Analysis): Fleksibilan alat koji brzo pronalazi neregularnosti u obimu i distribuciji vaših transakcija za ponovnu naplatu. Takođe, pomaže u nalaženju razloga zbog kojih su takve neregularnosti nastale.

Procenat Chargeback-a u odnosu na ukupan iznos: Suma vrednosti svih uspešnih transakcija za povraćaj sredstava za dodeljenu grupu, i selekciju, podeljena sa ukupnim iznosom svih transakcija sa pozitivnim obrtom za istu grupaciju i selekciju, izražava se u procentima.

Procenat Chargeback-a u odnosu na ukupan broj transakcija: Suma svih uspešnih transakcija za povraćaj sredstava za dodeljenu grupu, i selekciju, podeljena sa svim transakcijama sa pozitivnim obrtom za istu grupaciju i selekciju, izražava se u procentima.

Iznos Chargeback-a (Chargeback Volume): Vrednost transakcija povraćaja novca za zadatu grupaciju i selekciju, zadat u valuti izabranih transakcija.

Broj Chargeback-ova (Chargeback Count): Broj uspešnih chargeback transakcija za zadatu grupu ili selekciju.

CSV(Comma separated values): Tačkom-razdvojene-vrednosti. Jednostavni format za prikaz tabelarnih dokumenata.

Holder: Vlasnik kreditne kartice, računa u banci, i sl.

MSC: MasterCard Siguran Kod

Nulte vrednosti (Null Values): Gde je *ne* izabrano (kao podrazumevano) redovi podataka (kao što je prikazano u legendi) za sve vrednosti koje su nula, one su sakrivene. Samo redovi podataka koji imaju vrednosti koje nisu nula, su prikazane. Kada je *da* izabrano, svi redovi podataka su prikazani na grafiku i u legendi, iako postoji red sa podacima koji su sve nule. Ovo je moguće odraditi u Analizama plaćanja, i Analizama povraćaja sredstava.

Analiza plaćanja (Payment Analysis): Alatka za analizu agregatnih podataka plaćanja u realnom vremenu.

Metod plaćanja (Payment Method): Opšti način kojim je uplata izvršena. Može biti PIN karticom, kreditnom karticom, internet bankarstvom, COD, premium SMS. Kada metod plaćanja nije opšti već specifični, to se onda zove produkt plaćanja.

Produkt plaćanja (Payment Product): Specifična verzija metoda plaćanja koju koristi provajder u komercijalne svrhe. Na primer, Visa i MasterCard.

PCI DSS: Industrija kartice plaćanja Standard sigurnosti podataka

Odbijena/e (Rejected): Transakcija je odbijena od strane Banke primaoca. (npr.: jer ste u bleklisti).

Upravljanje rizikom (Risk Management): Allsecure vam pomaže da razvijete i analizirate vaš specifični profil za rizik kako bi ste razvili skrojeno rešenje za upravljanje rizikom i kako biste time onda zaštitili vas i vaše klijente od prevara dok smanjujemo uticaj „konverzacija“ na vašem veb sajtu.

Skor rizika (Risk Score): Rezultat svih odrađenih provera rizika, ogleda se u logici rizika.

SSL: Sloj sigurne čašice. Metod koji je dizajniran kako biste bili uvereni u sigurne razmene internet podataka od strane veb stranice i vašeg pretraživača. Podaci su enkriptovani kako bi ste bili sigurni da niko drugi ne može da ih prati (npr.: koristi se kad su u pitanju kartice). Prvog trenutka kada otvorite veb stranu koja je SSL, vaš pretraživač vas o tome obaveštava prikazom malog katanca ili brave (u zavisnosti koji pretraživač koristite), i ova ikonica je vidljiva sve dok je bezbednost operativna. Pritiskom na ovu ikonicu možete proveriti autentičnost provajdera.

Uspeh (Success): Transakcija je prosleđena uspešno na dalju realizaciju. Račun kupca u banci je zadužen za iznos, a novac je kreditiran na račun prodavca.

Broj transakcija (Transaction Count): Ukupni broj određenih tipova transakcija

Obim transakcija: Suma određene/ih transakcija u monetarnom iznosu.

VbV: Verifikovala Visa – Verified by Visa

2. Metodi plaćanja

CC = Kreditna kartica: Kartica za plaćanje koju je izdala kompanija kreditnih kartica a koju obično licencirana banka distribuira kupcima za kupovinu usluga i proizvoda. Kreditna kartica krajnjeg korisnika je zadužena iznosom za plaćanje. U regularnim intervalima, korisnik dobija račun direktno od izdavaoca kreditne kartice.

DD = Direktni debit: Trgovac uzima novac od banke u kojoj kupac ima račun. Ovo obično zahteva autorizaciju u bilo kom obliku sa kojom se kupac slaže. Na internetu, kupac elektronski daje trgovcu niz autorizacija; i potom trgovac direktno zadužuje kupčev račun. Provajderi direktnih debitnih plaćanja su banke koje primaju ovaj vid plaćanja. Direktni debit u suštini radi na isti način van mreže kao i na mreži. Pošto ne postoje sigurnosne provere unošenje PINa ili potpisivanja dokumenata, direktno zaduženje se ne smatra legalnim vezanjem, i zbog toga kupac može relativno lako poništiti naplatu. Ovo je samo jedan od razloga zbog kog je ovaj vid plaćanja popularan kod kupaca.

PP = Prepayment - pretplata: Sa ovim metodom, trgovac pruža svoje proizvode ili usluge kupcu tek kada on primi novac. Krajnji korisnik prima sve potrebne detalje o kreditnom transferu, i onda prebacuje novac na račun banke trgovca. Pristigli novac se proverava automatski ili ručno, i tek nakon toga proizvod ili usluga se šalje krajnjem korisniku.

IV = Invoice Faktura: Kada kupac kupi nešto, njemu se izdaje faktura proizvoda koje želi da kupi. Ovo je moguće dobiti i u kombinaciji sa drugim metodama plaćanja (keš, ček, elektronski prenos novca i slično.).

CT = Kreditni transfer: Kupac prebacuje novac direktno sa svog bankovnog računa račun na trgovca. Kreditni prenos preko Interneta (uobičajeni metod plaćanja: faktura, posle plaćanja). Bitnost Internet kreditnih transfera se uzdiže kako se onlajn bankarstvo grana. Kupci su upoznati sa metodama plaćanja, a oni se predstavljaju u formama konvencionalnih transfera novca. Potvrda transakcije se dešava unosom broja računa i PIN/TANa.

VA = Virtuelni Račun: Kupac prvo kreditira, a onda i zadužuje svoj virtuelni račun unutar trgovčeve prodavnice. Račun se može kreditirati sa svim pomenutim metodama gore, a obično se zadužuje mikro iznosima.

DC = Debitna kartica: Kupčeva debitna kartica je zadužena veličinom sredstava na računu. Jedino u slučaju ako kupac ima dovoljan iznos sredstava, transakcija će se autorizovati. Debitna kartica (poznata još kao bankovna ili čekovna kartica) je plastična kartica koja omogućava vlasniku kartice elektronski pristup njegovom bankovnom računu, u toj finansijskoj instituciji. Neke kartice imaju sačuvane vrednosti sa kojima je naplata napravljena, dok se većina oslanja na poruke koje banka vlasnika kartice povlači sa tog računa u korist računa banci trgovca.

OT = Onlajn transfer: Ovo omogućava trgovcima metod plaćanja u realnom vremenu (objavljenog kao „virtuelno bez rizika“) da odobrava internet plaćanja. Nivo sigurnosti zavisi od banke. Drugi, doduše, pružaju jednostavniji unos PIN ili TAN usluge internet bankarstva. Osetljive informacije se ne dele sa trgovcem, kao što su broj kreditne kartice ili brojevi računa. Ovde ne postoji povraćaj novca, što su kupci videli kao nedostatak ovom načinu plaćanja. Kupac izvršava transfer novca preko interfejsa kućnog bankarstva. Nakon uspešne autorizacije, trgovac dobija potvrdu.

4. Tipovi transakcija i njihovi kodovi

Tipovi plaćanja	Kod	Opis
Kompletiranje	CP	Kompletira iznos preautorizacije (PA)
Povraćaj novca	CB	Negativna transakcija na računu trgovca. Obično je pokreće kupac ili banka kada vraća Debit (DB) ili pravi transakciju ponovne naplatu (RB).
Kreditiranje	CD	Kreditira račun kupca, a zadužuje račun trgovca
Debit	DB	Zadužuje račun kupca, a kreditira račun trgovca
Preautorizacija	PA	Izvodi sve provere upravljanja rizikom, i sve informacije o transakciji čuva za kasniji povratak. Dodatno, može rezervirati (blokirati) iznos na kupčevoj kreditnoj kartici. Kasnije Kompletiranje (CP) ili Kreditiranje (CD) sa uputom na Preautorizaciju (PA) pokreće stvarno plaćanje.
Ponovna naplata	RB	Zadužuje kupčev račun sa uputom pre Debitne (DB) transakcije. Obično ponovno naplaćuje već obrađenu Debitnu (DB) transakciju, u slučaju povraćaja novca ili kad se dodaju još proizvoda na već obrađenu narudžbinu.
Potvrda	RC	Pozitivna transakcija na računu trgovca, obično je pokreće banka koja ujedno vraća kredit (CD) ili refundira (RF) transakciji, ili skida novac sa računa kupca i taj iznos stavlja na račun prodavca. Ovakva potvrda se pojavljuje naročito vezana sa posle plaćanjem ili transakcijama računa.
Refundiranje	RF	Kreditira račun kupca sa referencom pre Debita (DB) ili Kreditiranja (CD) transakcija pa će tako kupčev izvod pokazati dve transakcije. Banke kod nas ne dozvoljavaju ovu opciju.
Reversal	RV	Preokreće već obrađenu preautorizaciju (PA). Debit (DB) ili Kreditirane (CD) transakcije se neće pokazati na stanju računa kupca. Reversali su mogući samo do predefinisano vremena za gašenje istog. Neke banke ih ne podržavaju.

5. Objašnjenje ID transakcija

Za više detalja o analizama odbijenih transakcija, pritisnite na ulaz gde ćete biti preusmereni na stranu „Processing“ gde možete videti sve različite ID kodove, a svaki od ovih je dodeljen različitoj transakciji. Ispod možete videti objašnjenja svih ovih ID kodova:

- **Jedinstveni ID (Unique ID):** Globalno jedinstveni identifikacioni broj. Obično je sakriven od kupca, u koristi kratkom ldu (ali se koristi svakako). Format ovoga je

32bitni heksadecimalni broj (npr.: 8a09123487649304df34501b4ce1000a) i mora biti unet tačno onako kako piše.

- **ID Transakcije (Transaction ID):** ID transakcije je definisao trgovac. Obično se koristi kada trgovac želi u sistemu da sazna koji je status porudžbine. Obično za pretragu je potrebno uneti: 'broj narudžbine.123456_' i sistem će pronaći transakciju sa tačnim tim ID kodom ili ako počinje sa istim stringom (npr.: 'broj narudžbine.123456_'). Kao i ID, pretraga mora sadržati najmanje 4 karaktera.
- **Kratki ID (Short ID):** Identifikuje transakciju, a ona se nalazi u „Detaljima transakcije“. Obično se pojavljuje na izvodu računa kupca. Format kratkog IDa je <4 cifre>.<4 cifre>.<4 cifre> (npr.: 5444.2331.0980). i mora se uneti tačno kao što piše.
- **ID Pošiljaoca (Sender ID):** ID trgovca. Svaki trgovac ima različiti identifikacioni broj.
- **ID Reference (Reference ID):** ID broj uspostavljenog linka između transakcija
- **Povratni Kod (Return Code):** Ovo vam prikazuje krajnji rezultat transakcije

6. Obaveštenje o transakcijama reversala (RV) i refundiranja (RF)

Ukoliko ste klijent UniCredit Banke i želite da otkazete transakciju, postoje dva načina na koja je moguće otkazivanje:

- Ukoliko je to slučaj posle transakcije preautorizacije (**PA**): Moguće je izvršiti reversal (**RV**) transakciju do 22:00hrs takozvanog „kraja dana“. Za ovakve akcije, molimo pozovite UniCredit Banku.
- Reversal (**RV**) transakciju kod drugih banaka, možete izvršiti isključivo ako ta transakcija prethodno nije kompletirana (**CP**). Ukoliko je kompletirana, tada se radi refundacija (**RF**).
 - **Samo za klijente UniCredit Banke:** Banka ne dozvoljava direktno refundiranje (**RF**). To znači da trgovac ne može direktno refundirati (**RF**) transakciju. Da bi transakcija mogla da se refundira, trgovac treba da pozove Banku, kako bi oni to uradili umesto njega.

=====

@allsecure.rs