

## **OTP Smart POS**

Digitalni POS terminal v obliki mobilne aplikacije za sprejemanje plačilnih kartic za uporabnike mobilnih naprav z operacijskim sistemom Android

## **POGOSTA VPRAŠANJA IN ODGOVORI**

Kaj je OTP Smart POS ? .....	3
Kaj omogoča OTP Smart POS? .....	3
Kakšne so tehnične zahteve za namestitev in uporabo OTP Smart POS aplikacije? .....	3
Ali za uporabo OTP Smart POS potrebujem povezavo z internetom? .....	3
Kako postanem uporabnik OTP Smart POS? .....	3
Kateri podatki so potrebni za registracijo? .....	3
Če imam več mobilnih naprav, ali moram imeti za vsako svoje uporabniško ime? .....	3
Če imam več mobilnih naprav, ali moram imeti več elektronskih naslovov in mobilnih telefonskih števil za prejem podatkov za registracijo? .....	3
Kako poteka registracija? .....	4
Kaj v primeru neuspešne registracije? .....	4
Katera dovoljenja do različnih funkcij na vaši napravi so potrebna? .....	4
Kako poteka sprejemanje plačilnih kartic? .....	4
Kam se vnese znesek transakcije? .....	4
Kam imetnik kartice vnese PIN? .....	4
Kako imetnik prejme potrdilo o nakupu (slip)? .....	5
Kje se vidijo opravljene transakcije? .....	5
Katere vrste transakcij so podprte? .....	5
Kje se lahko zamenja geslo/PIN za vstop v aplikacijo? .....	5
Kaj se zgodi pri napačnem vnosu gesla/PIN za vstop v aplikacijo? .....	5
Kaj v primeru, da je pozabljeno geslo/PIN? .....	5
Kje se lahko dobi novo pozabljeno uporabniško ime? .....	5
Kje se lahko dobi novo aktivacijsko kodo? .....	5
Kaj se zgodi če zamenjam mobilno telefonsko številko? .....	5
Kaj se zgodi če zamenjam mobilno napravo? .....	6
Je uporaba OTP Smart POS aplikacije varna? .....	6
Kaj v primeru, če plačila preko OTP Smart POS ne delujejo? .....	6
Kako se pošlje »loge« v primeru težav pri registraciji in uporabi aplikacije? .....	6
Kaj storiti v primeru izgube, kraje ali zlorabe naprave, kjer je nameščena OTP Smart POS aplikacija? .....	7
Kje je mogoče uporabo OTP Smart POS aplikacije odjaviti? .....	7

## Kaj je OTP Smart POS ?

OTP Smart POS je digitalni POS terminal v obliki mobilne aplikacije za brezstično sprejemanje plačilnih kartic VISA in Mastercard za uporabnike mobilnih naprav z operacijskim sistemom Android.

## Kaj omogoča OTP Smart POS?

OTP Smart POS omogoča:

- brezstično sprejemanje plačilnih kartic VISA in Mastercard na napravah uporabnikov z operacijskim sistemom Android,
- preklic zadnje uspešne/odobrene transakcije ob fizični prisotnosti kartice,
- pošiljanje slipov na kontaktne podatke imetnika kartice,
- spremljanje izvedenih transakcij,
- ponastavitev gesla za vstop v aplikacijo,
- pregled matičnih podatkov trgovca,
- vpogled v Splošne pogoje in pogosta vprašanja,
- integracijo App-to-App z aplikacijo trgovca (potreben razvoj na strani trgovca).

## Kakšne so tehnične zahteve za namestitev in uporabo OTP Smart POS aplikacije?

OTP Smart POS lahko uporabljajo uporabniki naprav z operacijskim sistemom Android najmanj verzije 5 ali višje. Izjema so lahko določene verzije Android naprav, ki niso v splošni uporabi.

Naprava Android mora podpirati t.i. Google Services in tehnologijo NFC (Near-Field Communication) za brezstično poslovanje.

## Ali za uporabo OTP Smart POS potrebujem povezavo z internetom?

Da. Za uporabo OTP Smart POS digitalnega POS terminala je potrebna delujoča povezava z internetom (wi-fi, GPRS...).

## Kako postanem uporabnik OTP Smart POS?

Pogoj za uporabo OTP Smart POS je sklenitev Pogodb o poslovanju s plačilnimi karticami in o najemu POS opreme z Novo KBM.

## Kateri podatki so potrebni za registracijo?

Banka bo potrebovala vaš elektronski naslov, kamor vam bo posredovala uporabniško ime in vašo telefonsko številko, kamor boste prejeli enkratno aktivacijsko kodo. Oboje prejmete v nekaj dneh po podpisu pogodbe z banko.

## Če imam več mobilnih naprav, ali moram imeti za vsako svoje uporabniško ime?

Da, na vsaki napravi imate lahko nameščeno le eno OTP Smart POS aplikacijo, ki predstavlja en digitalni POS terminal.

Zato vam bo banka za vsako mobilno napravo posredovala uporabniško ime, ki je vezano na točno določen digitalni POS terminal.

## Če imam več mobilnih naprav, ali moram imeti več elektronskih naslovov in mobilnih telefonskih števil za prejem podatkov za registracijo?

Ni potrebno. Za mobilne naprave in s tem OTP Smart POS imate lahko en elektronski naslov in telefonsko številko.

V tem primeru boste za potrebe registracije vseh OTP Smart POS digitalnih terminalov prejeli uporabniška imena na isti elektronski naslov in SMS sporočila z aktivacijskimi kodami na isto mobilno telefonsko številko.

V SMS sporočilu boste poleg aktivacijske kode prejeli tudi zadnje 4 številke uporabniškega imena, da boste lahko ustrezno povezali pravo uporabniško ime s pravo aktivacijsko kodo.

## Kako poteka registracija?

Po sklenitvi pogodbe z banko je postopek hiter in preprost.

Izvedete ga v le nekaj korakih:

- V spletni trgovini Google Play poiščite aplikacijo OTP Smart POS aplikacijo in jo prenesite na vaš telefon.
- Odprite aplikacijo in sledite postopku registracije v aplikaciji.
- Vnesite svoje uporabniško ime, ki ste ga prejeli v elektronski pošti od banke in vašo aktivacijsko kodo, ki ste jo prejeli v SMS sporočilu na vašo telefonsko številko za to uporabniško geslo.
- V naslednjem koraku določite svoje geslo/PIN za vstop v aplikacijo in ga potrdite s ponovnim vnosom.
- Sprožen bo postopek kreiranja OTP Smart POS digitalnega terminala.
- V zadnjem koraku se bodo na zaslonu prikazali podatki o uspešno kreiranem OTP Smart POS za vašo napravo.

Postopek registracije si lahko pogledate v video predstavitvi na [www.otpbanka.si/smart-pos](http://www.otpbanka.si/smart-pos).

## Kaj v primeru neuspešne registracije?

V primeru težav svetujemo, da preverite:

- ali ima vaš telefon spremenjene tovarniške nastavitve oz. spremenjeno pred nastavljen programsko kodo («rootani» mobilni telefoni)? Zaradi varnostnih zahtev kartičnih sistemov OTP Smart POS na takih mobilnih telefonih ne deluje.
- Ali ima vaš telefon vklopljen t.i. developer mode (način za razvijalce)? Zaradi varnostnih zahtev kartičnih sistemov OTP Smart POS na takih mobilnih telefonih ne deluje, zato morate to opcijo izklopiti.
- Ali je na ekranu »Registracija« - vnos uporabniškega imena in aktivacijske kode v desnem zgornjem kotu zelena pika. Če ni, pomeni, da telefon nima povezave z zalednim sistemom OTP Smart POS. V tem primeru ugasnite aplikacijo in ponovite postopek od začetka.
- Če vam aplikacija javi, da je pri aktivaciji prišlo do napake, sledite navodilom na ekranu in ponovite postopek.

Če težave sami ne morete odpraviti, pokličite Klicni center Bankart na telefon (01) 583 41 03.

## Katera dovoljenja do različnih funkcij na vaši napravi so potrebna?

OTP Smart POS ne potrebuje nobenih posebnih dostopov do funkcij v vaši mobilni napravi.

## Kako poteka sprejemanje plačilnih kartic?

Sprejemanje plačilnih kartic VISA in Mastercard poteka enako kot na običajnih POS terminalih, le da je pri OTP Smart POS vedno brezstično. To pomeni, da se fizična kartica ali naprava, v kateri ima imetnik digitizirano kartico, zgolj prisloni k vaši napravi, kjer imate nameščeno OTP Smart POS aplikacijo.

Na spletu preverite, kje se na vašem modelu naprave nahaja NFC antena - zgoraj, na sredini ali spodaj. Od tega je odvisno, h kateremu delu vaše naprave mora imetnik prisloniti svojo kartico za ustrezen sprejem.

Postopek plačila si lahko pogledate v video predstavitvi na [www.otpbanka.si/smart-pos](http://www.otpbanka.si/smart-pos).

## Kam se vnese znesek transakcije?

Znesek transakcije vnesete preko tipkovnice vašega telefona v postopku plačila v OTP Smart POS aplikaciji.

## Kam imetnik kartice vnese PIN?

Imetnik kartice vnese PIN preko tipkovnice vašega telefona v OTP Smart POS aplikaciji. Za vnos PINa veljajo isti pogoji, varnost in zahteve, kot na običajnem POS terminalu.

Za zagotavljanje višje stopnje varnosti, so številke na tipkovnici naključno razporejene.

Nekatere mobilne denarnice pa omogočajo potrjevanje nakupov tudi preko mobilnih naprav imetnika kartice. V tem primeru se ne vnese PIN preko vašega telefona v OTP Smart POS aplikaciji.

### **Kako imetnik prejme potrdilo o nakupu (slip)?**

Imetnik kartice lahko potrdilo o nakupu prejme v SMS sporočilu, v elektronskem sporočilu, preko Viber aplikacije oziroma vseh načinov, ki jih omogoča vaša naprava in za katere vam da kontaktne podatke imetnik kartice. Tiskanih potrdil na papirju OTP Smart POS ne omogoča.

### **Kje se vidijo opravljene transakcije?**

Seznam vseh opravljenih transakcij je v meniju Nastavitve v OTP Smart POS aplikaciji. Shranjene so vse transakcije izvedene v zadnjih 3 mesecih.

### **Katere vrste transakcij so podprte?**

Preko OTP Smart POS aplikacije se lahko izvede transakcija običajnega nakupa in preklic (stornacija) zadnje uspešno izvedene transakcije. Vse transakcije se lahko izvedejo le ob prisotnosti kartice.

### **Kje se lahko zamenja geslo/PIN za vstop v aplikacijo?**

Geslo oziroma PIN se lahko zamenja v meniju Nastavitve v OTP Smart POS aplikaciji.

### **Kaj se zgodi pri napačnem vnosu gesla/PIN za vstop v aplikacijo?**

V primeru, da vnesete napačno geslo/PIN in ga ne poznate, je potrebno izvesti ponastavitev gesla/PINa v aplikaciji. Na začetni strani je na voljo opcija Pozabljen PIN. Za to boste potrebovali podatek o vašem uporabniškem imenu in novo aktivacijsko kodo, ki jo boste prejeli preko SMS.

Če napačno geslo vnesete 3x (ne nujno zaporedoma), se aplikacija iz varnostnih razlogov zaklene. Potrebno je izvesti postopek ponastavitve PINa preko opcije Pozabljen PIN. V primeru težav, pokličite na Klicni center Bankart na telefon (01) 583 41 03.

### **Kaj v primeru, da je pozabljeno geslo/PIN?**

Na začetni strani za vnos gesla/PINa za vstop v aplikacijo, je na voljo opcija Pozabljen PIN. Po kliku na gumb, boste prejeli SMS sporočilo z novo aktivacijsko na telefonsko številko, ki ste jo navedli ob podpisu pogodbe. Za ponastavitev PINa, boste potrebovali tudi vaše obstoječe uporabniško ime.

### **Kje se lahko dobi novo pozabljeno uporabniško ime?**

Pozabljeno uporabniško ime je možno dobiti s klicem na Klicni center Bankart na telefon (01) 583 41 03, kjer na zahtevo uporabnika po njegovi identifikaciji ponovno sprožijo postopek kreiranja uporabniškega imena za obstoječega uporabnika OTP Smart POS . Uporabnik prejme na svoj elektronski naslov novo uporabniško ime za digitalni OTP Smart POS in na svojo telefonsko številko nov SMS z novo aktivacijsko kodo.

### **Kje se lahko dobi novo aktivacijsko kodo?**

Novo aktivacijsko kodo je možno dobiti s klicem na Klicni center Bankart na telefon (01) 583 41 03, kjer na zahtevo uporabnika po njegovi identifikaciji ponovno sprožijo postopek kreiranja kode za obstoječega uporabnika OPT Smart POS. Uporabnik prejme na svoj elektronski naslov elektronsko sporočilo z obstoječim uporabniškim imenom za digitalni OTP Smart POS in na svojo telefonsko številko nov SMS z novo aktivacijsko kodo.

### **Kaj se zgodi če zamenjam mobilno telefonsko številko?**

V primeru menjave telefonske številke, ki je vezana na OTP Smart POS aplikacijo, mora uporabnik pri banki urediti menjavo telefonske številke. Na podlagi tega bo na novo telefonsko številko prejel SMS z aktivacijsko kodo, ki jo bo skupaj z obstoječim uporabniškim imenom vnesel v aplikacijo.

Pregled transakcij izvedenih na prejšnji telefonski številki se ne ohrani.

### Kaj se zgodi če zamenjam mobilno napravo?

V primeru menjave telefona mora uporabnik poklicati na Klicni center Bankart na telefon (01) 583 41 03, kjer na zahtevo uporabnika po njegovi identifikaciji ponovno sprožijo postopek kreiranja nove aktivacijske kode za obstoječega uporabnika OTP Smart POS.

Uporabnik prejme na svojo telefonsko številko nov SMS z novo aktivacijsko kodo. Uporabniško ime ostane nespremenjeno in ga vnese ob ponovni registraciji v kombinaciji z novo aktivacijsko kodo.

Aplikacija na stari napravi preneha delovati, saj je eno uporabniško ime aktivirano le na eni mobilni napravi.

### Je uporaba OTP Smart POS aplikacije varna?

Uporaba OTP Smart POS aplikacije je varna. Podatki o kartici se ne shranjujejo na vašo napravo, ampak se prenašajo zgolj v trenutku opravljanja plačilne transakcije. Prav tako mobilni operaterji ne prejema podatkov o plačilih ali plačilnih karticah.

OTP Smart POS aplikacija je skladna z vsemi regulatornimi in mandatnimi zahtevami mednarodnih kartičnih shem in regulatorjev na področju kartičnega poslovanja.

### Kaj v primeru, če plačila preko OTP Smart POS ne delujejo?

V primeru težav svetujemo, da preverite:

- ali je vklopljena NFC funkcionalnost na vaši napravi,
- ali ste ustrezno prijavljeni v OTP Smart POS aplikacijo,
- ali ima uporabnik brezstično fizično Visa ali Mastercard kartico,
- ali ima imetnik digitizirane Visa ali Mastercard kartice ustrezne nastavitve na svoji napravi (vklopljen NFC, omogočeno plačevanje z odprto aplikacijo) in nastavitve v svoji mobilni denarnici za plačevanje,
- ali ima vaš telefon spremenjene tovarniške nastavitve oz. spremenjeno pred nastavljen programsko kodo (»rootani« mobilni telefoni)? Zaradi varnostnih zahtev kartičnih sistemov OTP Smart POS na takih mobilnih telefonih ne deluje.
- Ali ima vaš telefon vklopljen t.i. developer mode (način za razvijalce)? Zaradi varnostnih zahtev kartičnih sistemov OTP Smart POS na takih mobilnih telefonih ne deluje.
- Preverite, če je na ekranu, ko se prisloni kartico pod znakom za brezstično plačevanje prvi krogec obarvan zeleno. Če ni, pomeni, da ni povezave med telefonom in zalednim sistemom OTP Smart POS.

Če težave sami ne morete odpraviti, pokličite Klicni center Bankart na telefon (01) 583 41 03.

### Kako se pošlje »loge« v primeru težav pri registraciji in uporabi aplikacije?

Za lažje in hitrejše odpravljanje težav, lahko uporabnik pošlje »loge« neposredno po zaznani težavi iz aplikacije OTP Smart POS.

Uporabnik pokliče na Klicni center Bankart na telefon (01) 583 41 03 in sledi navodilom operaterja.

Logi so avtomatično posredovani s strani aplikacije v zaledni sistem ponudnika, kjer se izvedejo dodatne analize.

Loge se pošlje:

neuspešna registracija in aktivacija aplikacije	neuspešna transakcija
5 klikov na napis »Dobrodošli« na začetni strani v aplikaciji	5 klikov na napis »Registracija«

Po uspešnem pošiljanju se na ekranu pojavi t.i. »splash screen« oziroma plavajoči zaslon z informacijo, da so bili logi uspešno poslani.

### **Kaj storiti v primeru izgube, kraje ali zlorabe naprave, kjer je nameščena OTP Smart POS aplikacija?**

Izgubo, krajo ali zlorabo mobilne naprave, na kateri imate nameščeno OTP Smart POS aplikacijo, z namenom blokade vaše številke digitalnega OTP Smart POS terminala nemudoma prijavite:

- na 24-urno telefonsko številko + 386 (0) 1 583 41 03 in
- v najbližji poslovalnici Nove KBM.

### **Kje je mogoče uporabo OTP Smart POS aplikacije odjaviti?**

Tako kot pri običajnih POS terminalih je potrebno obvestiti banko, prekiniti pogodbo in izbrisati OTP Smart POS aplikacijo z naprave. Banka bo izvedla deaktivacijo vaše številke digitalnega OTP Smart POS terminala.

Samo odjava v aplikaciji OTP Smart POS ali odstranitev le-te z naprave ni dovolj za prekinitve pogodbenega razmerja z banko.