



PRIRUČNIK  
**E-PLAĆANJE**  
ecommerce4all.eu

Project Supporter



<b>O platformi</b>	<b>1</b>
<b>Online procesuiranje transakcija</b>	<b>2</b>
Autorizacija e-transakcije	2
Clearing i poravnanje online transakcija	3
<b>Sigurnost online plaćanja</b>	<b>4</b>
Šta čini e-transakciju sigurnom?	4
<b>Funkcionalnosti i uslovi</b>	<b>5</b>
Hipotekarna Banka ad Podgorica	5
Crnogorska komercijalna banka ad Podgorica	6
Zapad banka ad Podgorica	7
<b>Rječnik pojmova za e-plaćanje</b>	<b>8</b>

# O platformi

Platforma ecommerce4all.eu je resursni i informativni centar o ključnim aspektima elektronske trgovine za sve zemlje CEFTA sporazuma (Albanija, Bosna i Hercegovina, Sjeverna Makedonija, Moldavija, Crna Gora, Srbija i Kosovo\*). Veb platforma sadrži relevantne podatke i resurse o elektronskoj trgovini, uključujući osnovne podatke, interaktivne grafikone, podatke o razvoju e-tržišta CEFTA sporazuma i podatke o ključnim aspektima poslovanja u elektronskoj trgovini.

Podaci o ključnim aspektima poslovanja u elektronskoj trgovini su organizovani u nekoliko modula: podaci o elektronskoj trgovini, regulativa, plaćanje, dostava, uspješne priče o elektronskoj trgovini u svim zemljama CEFTA sporazuma i regionalna oznaka povjerenja. Svaki od ovih modula sadrži relevantne informacije specifične za tržište, tutorijale, uputstva, dokumente vezane za određene teme i video prezentacije, osim prvog modula "podaci o elektronskoj trgovini" koji ima cilj da predstavi stanje elektronske trgovine u svim zemljama CEFTA sporazuma putem statistike i podataka o razvoju tržišta e-trgovine (interaktivni grafikoni stanja e-trgovine u svakom tržištu i poređenja, na primjer, kupaca, platnih kartica, digitalnih vještina, UNCTAD indeksa spremnosti za B2C e-trgovinu i drugih relevantnih podataka Eurostata). Svi podaci se prikazuju na lokalnom jeziku svake zemlje CEFTA sporazuma kao i na engleskom jeziku.

Platformu podržava Fond za otvorenu regionalnu saradnju za Jugoistočnu Evropu - Projekat za spoljnu trgovinu, koji sprovodi Nemačko društvo za međunarodnu saradnju (GIZ) GmbH u ime Evropske unije i Nemačkog saveznog ministarstva za ekonomsku saradnju i razvoj (BMZ).

# O vodiču

Ovaj vodič je dio Modula 4: "E-Payment" na regionalnoj veb platformi ecommerce4all.eu, i sadrži važne informacije u vezi sa e-plaćanjem i e-transakcijama u Albaniji/ Kosovu/ Crnoj Gori/ Moldaviji - nekim od glavnih procesa u operacijama elektronske trgovine. Cilj ovog priručnika je da pruži informacije o mogućnostima i uslovima za implementaciju platnog procesora, pokazati banke koje nude implementaciju platnog procesora, objasniti procesiranje e-transakcije i sigurnost e-plaćanja, kao i kroz rječnik termina vezanih za elektronsku trgovinu, omogućiti trenutnim i budućim e-trgovcima da se upoznaju s terminologijom koja se najčešće koristi u e-svijetu.

# ONLINE PROCESUIRANJE TRANSAKCIJA

## AUTORIZACIJA E-TRANSAKCIJE

U obradi onlajn transakcije učestvuje 5 subjekata:

- E-trgovac (prodavac),
- Kupac (krajnji korisnik koji obavlja transakciju),
- Banka akceptor, odnosno „primalac“ (banka sa kojom e-trgovac saraduje),
- Kartična organizacija (Mastercard, Visa, itd.) i
- Banka izdavalac, odnosno „emitent“ (banka – izdavalac kartice krajnjeg kupca).

Da bi banka primalac obradila onlajn transakciju, potreban je payment gateway i procesor plaćanja.



**Payment gateway** je portal preko kojeg banka koja prima podatke (banka e-trgovca) prima podatke o kartici kupca za dalju obradu

**Procesor plaćanja** je tehnički alat koji je posrednik između banaka i međunarodne kartične organizacije (Visa, Mastercard, itd.) u cilju obavljanja onlajn transakcije. Procesor plaćanja može biti u vlasništvu banke (in-house) ili banka može koristiti eksterni procesor plaćanja. Procesor šalje podatke o rasknjižavanju kartičnim organizacijama da izmire sredstva iz kartičnih transakcija.

### Važno obaveštenje

Elektronski trgovac nema uvid u podatke sa platne kartice kupca, a isti se preko platnog prolaza prenose direktno u banku e-trgovca, koja zatim preko procesora plaćanja (sopstvenog ili eksternog) prenosi informacije kartičarskoj organizaciji koja komunicira sa bankom izdavaocem kartice klijenta

## CLEARING I PORAVNANJE ONLINE TRANSAKCIJA

**Clearing** je razmjena informacija o transakciji između banke trgovca i banke koja izdaje karticu, putem Visa ili MasterCard sistema.

**Poravnanje** je proces razmjene sredstava između izdavaoca kartice i banke trgovca radi kompletiranja transakcije.

**Clearing i poravnanje** transakcija kartica olakšano je putem Razmjene podataka o transakcijama, koja je elektronska infrastruktura koju su Visa i MasterCard postavili za procesuiranje finansijskih transakcija između svojih članica banaka. Clearing i poravnanje transakcije se dešavaju zatim.

**Proces poravnanja** može se neznatno razlikovati od jedne procesirajuće banke do druge, ali uopšte prolazi kroz sljedeće faze:

- ➊ Nakon završetka radnog dana, banka trgovca dostavlja informacije o transakciji odgovarajućoj kartičarskoj organizaciji (Visa ili MasterCard).
- ➋ Kartičarska organizacija vrši clearing i poravnanje i šalje informacije o transakciji banci koja izdaje karticu, a zatim je poravnava tako što upisuje sredstva na račun banke trgovca i zadužuje račun izdavaoca kartice
  - Iznos uplaćen na račun banke trgovca jednak je iznosu transakcije, umanjen za naknade i umanjen za proviziju (naknada koju Visa i MasterCard naplaćuju za procesuiranje svake kartične transakcije).
  - Iznos zadužen sa računa izdavaoca kartice jednak je iznosu transakcije, umanjen za naknade za povrat sredstava koje određuju Visa i MasterCard.
- ➌ Banka trgovca dobija svoja sredstva, obično u toku 24 sata od transakcije, i upisuje ih na račun trgovca, obično u toku 48 sati od transakcije. E-trgovac dobija iznos jednak iznosu uplaćenom na račun banke koja procesuirala transakciju, umanjen za naknade za procesuiranje plaćanja (stope i naknade koje je trgovac pristao platiti za usluge procesiranja kartica).
- ➍ Izdavaoc kartice obavještava o transakciji izvršenoj na računu nosioca kartice.



# SIGURNOST ONLINE PLAĆANJA

Jedna od najvažnijih stvari u e-plaćanjima je sigurnost. Svrha cijelog procesa online plaćanja je pružiti e-trgovcu mogućnost upravljanja transakcijom u sigurnom okruženju.

## ŠTA ČINI E-TRANSAKCIJU SIGURNOM?

Payment gateway može pružiti e-prodavicama alate za prevenciju prevare, kao što su sistemi za verifikaciju adrese, 3DS autentikacija, sistemi za praćenje i sprječavanje sumnjivih i rizičnih transakcija, i operativni procesi koji značajno smanjuju rizik od prevare ako se koriste u kombinaciji.

Osim toga, procesori plaćanja utiču na proces usklađenosti sa sigurnosnim standardima, jer moraju biti sertifikovani prema PCI-DSS standardu.

Danas postoje različiti standardi i regulative kako bi se zaštili e-trgovci i kupci od prevare pri online plaćanjima.

- ⇒ Prvi sloj zaštite je od sigurnosnih standarda platnih kartica kao što je 3D Secure standard. Pored toga, da bi prihvatili plaćanje kreditnim karticama na mreži, e-trgovci i njihovi gejtoveji za plaćanje moraju da budu usaglašeni sa PCI-DSS.
- ⇒ Pored usaglašenosti sa PCI, e-trgovci koji prodaju u Evropi koji žele da prihvate plaćanja karticama takođe moraju da poštuju propise o plaćanju – PSD2 (Direktiva o platnim uslugama), koja primjenjuje snažne mehanizme autentifikacije u procesima plaćanja na mreži, kao što je SCA (Strong Client Authentication).
- ⇒ Osim propisa o plaćanju, onlajn transakcije su obuhvaćene i propisima o zaštiti podataka. Prodavci u Srbiji treba da se pridržavaju GDPR-a – uredbe koja reguliše način na koji se postupa sa privatnošću podataka potrošača i direktno utiče na proces plaćanja.

# FUNKCIONALNOSTI I USLOVI

Hipotekarna Banka ad Podgorica



**Odeljenje / odgovorno lice:** Sluzba za prihvatanje platnih kartica

/ Bojana Antunovic Stajic

**Kontakt e-mail:** bojana.antunovic@hb.co.me

**Kontakt telefon:** 38277700255

**Mobilno bankarstvo:** /

Godina od kada se nude e-commerce rješenja	2016
Platni procesor za e-transakcije	Euronet Services doo Beograd
Payment gateway	Monri Payments doo Zagreb, AllSecure doo Beograd
Troškovi trgovca za pokretanje e-trgovine	Pokretanje e-trgovine je na strani eCommerce klijenta. Klijenti na svojoj strani imaju angazovanja tehnička lica koja izrađuju web site i vrši integraciju sa našim Payment Gateway-em.
Da li trgovac plaća mjesečnu/godišnju i u naknadu za e-trgovinu i u kom iznosu?	25eur mjesečno, ako se ne ostvari odgovarajući mjesečni promet.
Iznos naknade za obradu transakcije	do 4%
3D bezbednosna autentifikacija	✓
iFrame tehnologija	✓
Postoji li mogućnost prilagođavanja web stranice e-trgovca s njegovim vlastitim brendom?	✓
Da li je prikaz stranice za plaćanje prilagođen za prikaz na svim uređajima (web rezpozitivnost)?	✓
Da li su dostupni dodaci za integraciju sa najpopularnijim platformama za e-trgovinu?	✓
API (povezivanje sistema banke sa eksternim sistemima)?	✓
Periodične uplate	✓
Čuvanje kartice za buduća plaćanja kod e-trgovca (kartica u evidenciji)	✓
E-trgovac može samostalno da refundira transakcije (preko web interfejsa)	✓
Mogućnost delimičnog refundiranja transakcije	✓
Mogućnost plaćanja na rate za kupce kod e-trgovca	✓
Šeme lojalnosti (cashback) u saradnji sa e-trgovcima	✗
Dodatne funkcionalnosti i uslovi	Mobilni SDK, Embedded Payment Fields, Transakcije Isplate (Visa Direct), Pay By Link - generisanje linka za plaćanje, Virtualni (MOTO) terminal, Pristup portalu trgovca, Monitoring transakcija, Kreiranje prilagođenih izveštaja, Podrška trgovcima, Sistem upravljanja rizicima.

### Crnogorska komercijalna banka ad Podgorica



**Odeljenje / odgovorno lice:** Odeljenje za kartice i eBanking  
**Kontakt e-mail:** corp\_bd@ckb.me  
**Kontakt telefon:** 382 20 415 635  
**Mobilno bankarstvo:** CKB GO

Godina od kada se nude e-commerce rješenja	2008
Platni procesor za e-transakcije	CKB interni processing
Payment gateway	ACI worldwide (Tieto od Marta 2024), WSPay (Monri), AllSecure
Troškovi trgovca za pokretanje e-trgovine	Troškovi zavise od internih resursa e-trgovca i odabranog Payment Gateway-a
Da li trgovac plaća mjesečnu/godišnju i u naknadu za e-trgovinu i u kom iznosu?	Definisano Listom Uslova na website-u Banke www.ckb.me
Iznos naknade za obradu transakcije	Definisano Ugovorom izmedju Banke i e-trgovca. Standardne provizije definisane Listom Uslova na website-u Banke: www.ckb.me
3D bezbednosna autentifikacija	✓
iFrame tehnologija	✓
Postoji li mogućnost prilagođavanja web stranice e-trgovca s njegovim vlastitim brendom?	✓
Da li je prikaz stranice za plaćanje prilagođen za prikaz na svim uređajuma (web rezpozitivnost)?	✓
Da li su dostupni dodaci za integraciju sa najpopularnijim platformama za e-trgovinu?	✗
API (povezivanje sistema banke sa eksternim sistemima)?	✓
Periodične uplate	✓
Čuvanje kartice za buduća plaćanja kod e-trgovca (kartica u evidenciji)	✓
E-trgovac može samostalno da refundira transakcije (preko web interfejsa)	✓
Mogućnost delimičnog refundiranja transakcije	✓
Mogućnost plaćanja na rate za kupce kod e-trgovca	✗
Šeme lojalnosti (cashback) u saradnji sa e-trgovcima	✗
Dodatne funkcionalnosti i uslovi	Dodatne funkcionalnosti zavise od odabranog Payment Gateway-a (Pay by link, Card on file i sl)

### Zapad banka ad Podgorica



**Odeljenje / odgovorno lice:** Sektor kartičnog poslovanja; Vesna Marović Šehić  
**Kontakt e-mail:** vesna.marovic-sehic@zapadbanka.me  
**Kontakt telefon:** 38269308614  
**Mobilno bankarstvo:** Da

Godina od kada se nude e-commerce rješenja	n/a
Platni procesor za e-transakcije	n/a
Payment gateway	n/a
Troškovi trgovca za pokretanje e-trgovine	n/a
Da li trgovac plaća mjesečnu/godišnju i u naknadu za e-trgovinu i u kom iznosu?	n/a
Iznos naknade za obradu transakcije	n/a
3D bezbednosna autentifikacija	
iFrame tehnologija	
Postoji li mogućnost prilagođavanja web stranice e-trgovca s njegovim vlastitim brendom?	
Da li je prikaz stranice za plaćanje prilagođen za prikaz na svim uređajuma (web rezpozitivnost)?	
Da li su dostupni dodaci za integraciju sa najpopularnijim platformama za e-trgovinu?	
API (povezivanje sistema banke sa eksternim sistemima)?	
Periodične uplate	
Čuvanje kartice za buduća plaćanja kod e-trgovca (kartica u evidenciji)	
E-trgovac može samostalno da refundira transakcije (preko web interfejsa)	
Mogućnost delimičnog refundiranja transakcije	
Mogućnost plaćanja na rate za kupce kod e-trgovca	
Šeme lojalnosti (cashback) u saradnji sa e-trgovcima	
Dodatne funkcionalnosti i uslovi	n/a

# RJEČNIK POJMOVA ZA E-PLAĆANJE

\*Dicționarul este structurat în ordinea A-Z

## A **Acquirer**

**Dobavljač** - Finansijska institucija ili dobavljač usluga trgovaca (MSP) koji obrađuje i upravlja transakcijama kreditnim karticama za poslovnog ili drugog kupca trgovca.

### **Acceptor**

**Prihvatalac** - Trgovac ili drugi entitet koji prihvata platni instrument koji je klijent predstavio da bi prenio sredstva tom trgovcu ili drugom licu.

### **Acquiring processor**

**Procesor prihvatiloca kartica** - Procesor kreditnih kartica koji sticalac koristi kako bi mogao da ponudi trgovcima različite kreditne usluge, uključujući naplatu, izvještavanje, kliring i poravnanje.

### **Alternative Payments**

**Alternativna plaćanja** – Odnosi se na načine plaćanja koji se koriste kao alternativa plaćanju kreditnom karticom. Većina alternativnih plaćanja razvijena je posebno za e-trgovinu. To mogu biti kartice sa vrijednostima, digitalni novčanici i drugi alternativni načini plaćanja koji su specifični za geografske regione i ciljnu publiku.

### **API (eng. application programming interface)**

**API** - Interfejs za programiranje aplikacija

### **Authentication**

**Autentifikacija** - Bezbjednosni mehanizam za provjeru: 1) identiteta pojedinca ili drugog subjekta (uključujući verifikaciju pomoću računara ili računarske aplikacije); i 2) nivo ovlašćenja tog lica ili subjekta (tj. sposobnost tog lica ili subjekta da obavlja određene zadatke ili aktivnosti).

### **Authorization**

**Autorizacija** - Proces kroz koji trgovci traže odobrenje za transakciju kreditnom ili debitnom karticom od banke klijenta. Banka provjerava da li je račun aktivan i da li ima dovoljno kredita ili sredstava za izvršenje transakcije.

### **Authorization Code**

**Autorizacijski kod** - Šifra dodijeljena transakciji nakon što je odobri procesor.

## B **Backup system**

**Rezervni sistem** - Sistem dizajniran da zamijeni primarni sistem u slučaju da primarni sistem ne može da funkcioniše iz bilo kog razloga.

### **Bank Account Number (BAN)**

**Broj bankovnog računa (BAN)** - Broj bankovnog računa obezbjeđenog za datu transakciju. Za bilo koju transakciju naplate ili povraćaja eCheck-a morate navesti pun broj bankovnog računa.

### **Bank Account Type**

**Broj bankovnog računa** - Broj bankovnog računa obezbjeđenog za datu transakciju. Za bilo koju transakciju naplate ili povraćaja eCheck-a morate navesti pun broj bankovnog računa.

### **Bank Identification Number, BIN**

**Identifikacioni broj banke (BIN)** - Prvih šest cifara bilo koje kreditne kartice, debitne kartice ili drugog sličnog finansijskog instrumenta. BIN ne može samo da identifikuje banku od koje je kartica izdata, već može da identifikuje i ACH mrežu kojoj kartica pripada.

### **Bill of exchange**

**Mjenjačnica** - Pisani nalog od jedne strane (trasanta) drugoj (trasantu) kojim se nalaže da plati određeni iznos na zahtjev ili na određeni datum trasantu ili trećoj strani koju odredi trasant. Oni se široko koriste za finansiranje trgovine i, kada se diskontuju kod finansijske institucije, za dobijanje kredita.

## **C Card Data / Customer Card Data**

**Podaci o kartici / Podaci o kartici klijenta** - Podaci o kartici najmanje uključuju primarni broj računa (PAN), a mogu uključivati i ime vlasnika kartice i datum isteka. PAN je vidljiv na prednjoj strani kartice i kodiran u magnetnu traku kartice i/ili ugrađeni čip. Takođe se nazivaju i podaci o korisniku kartice.

### **Card Issuer**

**Izdavač kartice** - 1) Finansijska institucija ili trgovac koji ovlašćuje izdavanje kartice potrošaču (ili drugoj organizaciji) i odgovoran je za korišćenje kartice. Izdavalac zadržava puna ovlašćenja nad korišćenjem kartice od strane lica kome je kartica izdata. 2) Svaka banka ili organizacija koja izdaje ili uzrokuje izdavanje bankovnih kartica onima koji se za njih prijave. 3) Svaka organizacija koja koristi ili izdaje lični identifikacioni broj (PIN).

### **Card Verification Code, CVC**

**Verifikacioni kod kartice (CVC)** – Jedinstvena vrijednost izračunata na osnovu podataka kodiranih na magnetnoj traci kartice, koja potvrđuje informacije o kartici tokom procesa autorizacije.

### **CVC2/CVV2, Card Verification Code/Card Verification Value**

**Kod za verifikaciju kartice i vrijednost za verifikaciju kartice** - Ovo su termini koji se koriste za kodove štampane na tabli za potpis vlasnika kartice nakon punog ili djelimičnog broja računa kao bezbjednosne karakteristike. Kada je obezbjeđen od strane vlasnika kartice i sadržan u zapisu o autorizaciji, omogućava izdavaocu da provjeri fizičko prisustvo kartice. Prodavac ima prava na ponovno predstavljanje i dodatnu zaštitu za specifične kodove za povraćaj sredstava kada se dogodi odobrenje izdavaoca i autentifikacija ove vrednosti. Primenljivo na transakcije koje nisu prisutne na kartici.

### **Card Verification Value, CVV**

**Verifikaciona vrijednost kartice (CVV)** – Jedinствена vrijednost izračunata na osnovu podataka kodiranih na magnetnoj traci platne kartice, koja potvrđuje informacije o kartici tokom procesa autorizacije.

### **CVV2 status**

**CVV2 status** - Ova vrijednost ukazuje na nivo podudaranja između CVV2 koda unijetog u transakciji i vrijednosti koja je u evidenciji kod kompanije za izdavanje kreditne kartice klijenta. Dati su kod i opis naracije koji ukazuju na rezultate koje je vratio procesor.

### **Cardholder**

**Vlasnik kartice** - Osoba kojoj je izdata bankovna kartica ili dodatna osoba ovlašćena za korišćenje kartice.

### **Chip**

**Čip** - Malikvadrat og tankog poluprovodničkog materijala, kao što je silicijum, koji je hemijski obrađen da bi imao specifičan skup električnih karakteristika kao što su skladištenje kola i/ili logički elementi.

## **D Data Encryption Standard**

**Standard šifriranja podataka** – Metoda koja se koristi za šifrovanje poruke ili drugih podataka u kodirani niz bitova prije prenosa.

**Debit** - Naplata na račun bankovne kartice klijenta.

### **Debit Card**

**Debitna kartica** - Svaka kartica koja prvenstveno pristupa depozitnom računu.

### **Digital payment token**

**Digitalni platni token** - Digitalni prikaz vrijednosti podržan potraživanjima ili imovinom denominiranom u evrima ili koja se može otkupiti u evrima, ili koja se odnosi na drugu digitalnu imovinu koja je prihvaćena prema pravilima šeme elektronskih platnih instrumenata u svrhe plaćanja ili za izvršavanje obaveza plaćanja u evrima, i koja omogućava prenos vrijednosti između krajnjih korisnika. U zavisnosti od osnovnog dizajna, digitalni tokeni plaćanja se mogu koristiti za izvršenje prenosa vrednosti bez nužnog uključivanja centralne treće strane i/ili korišćenja računa za plaćanje. Termin digitalni token plaćanja isključuje „tokenizaciju“ osjetljivih podataka surogatnom vrijednošću koja se sprovodi iz bezbjednosnih razloga radi zaštite originalnih podataka i gdje token ne predstavlja imovinu ili potraživanje zabilježeno na drugom mestu.

### **Digital Wallets**

**Digitalni novčanici** - Digitalni novčanici su alati za plaćanje na mreži, obično u obliku mobilne aplikacije. Takođe poznat kao elektronski novčanik, e-novčanik ili mobilni novčanik. Novčanik bezbjedno čuva virtuelne verzije informacija o plaćanju - uključujući bankovne račune, debitne kartice i kreditne kartice, tako da klijent ne mora da unosi podatke o kartici ili uopšte nosi fizičku karticu da bi izvršio plaćanja.

## **E** ***EFTPOS terminal***

**Terminal EFTPOS** - Terminal koji prikuplja informacije o plaćanju elektronskim putem i prenosi takve informacije bilo online ili offline.

### ***Electronic Banking***

**Elektronsko bankarstvo** - Oblik bankarstva u kojem se sredstva prenose putem razmjene elektronskih signala između finansijskih institucija, umjesto razmjene gotovine, čekova ili drugih prenosivih instrumenata.

### ***Electronic Bill Payment, E-Pay***

**Elektronsko plaćanje računa, E-plaćanje** – Alternativa papirnim čekovima za plaćanje računa. Potrošači mogu koristiti računare, telefone, ekrane telefona ili bankomate da pošalju elektronske instrukcije svojoj banci ili provajderu plaćanja računa da povuku sredstva sa svojih računa i plate trgovcima. Plaćanja se mogu izvršiti elektronskim putem ili papirnim čekom koji izdaje dobavljač plaćanja računa.

### ***E-commerce***

**E-trgovina** - Prodaja ili kupovina robe ili usluga putem elektronskih transakcija koje se obavljaju putem interneta ili drugih kompjuterski posredovanih mreža.

### ***Electronic Bill Presentment and Payment; EBPP; electronic invoicing***

**Elektronska prezentacija i plaćanje računa; EBPP; elektronsko fakturisanje** – Proces koji kompanije koriste za prikupljanje plaćanja elektronskim putem. Ono je danas postalo ključna komponenta internet bankarstva u mnogim finansijskim institucijama. Ostale industrije – uključujući osiguravajuće kompanije, telekomunikacijske kompanije i komunalne kompanije – takođe zavise od EBPP usluga.

### ***Electronic money***

**Elektronski novac (e-novac)** je široko definisan kao elektroničko skladište novčane vrednosti na uređaju koji se može naširoko koristiti za plaćanje subjektima koji nisu izdavaoci e-novca. Uređaj se ponaša kao prepaid instrument na donosioca koji ne uključuje nužno bankovne račune u transakcijama.

### ***Electronic payment instrument***

**Instrument elektronskog plaćanja** - Krovni termin koji se koristi za opisivanje bilo kojeg fizičkog ili digitalnog instrumenta koji se koristi za obavljanje bezgotovinskih transakcija, olakšavajući kretanje sa bankovnog računa kupca na trgovčev račun. Često korišćeni primeri uključuju kreditne kartice, debitne kartice, direktna zaduženja, pružatelje usluga plaćanja (kao što je Paypal) i e-novčanike.

### ***Electronic payment instrument scheme***

**Šema instrumenata elektronskog plaćanja** - Skup formalnih, standardizovanih i zajedničkih pravila koja omogućavaju prenos vrijednosti između krajnjih korisnika putem instrumenata elektronskog plaćanja. Njime menadžuje organ upravljanja.

### **Encryption**

**Enkripcija** - Tehnika automatskog šifriranja podataka u terminalu ili računaru prije nego što se podaci prenesu u svrhu sigurnosti/protiv prevare.

### **End-to-End Encryption**

**Enkripcija od kraja do kraja** - Neprekidna zaštita integriteta i poverljivost prenešenih podataka kodiranjem na početku i dekodiranjem na kraju transakcije.

### **End User**

**Krajnji korisnik** - Fizičko ili pravno lice koje koristi instrument elektronskog plaćanja koji je regulisan šemom/aranžmanom za prenos vrijednosti, u svojstvu platioca, primaoca plaćanja ili oboje.

**F Firewall** - Hardver i/ili softver koji štiti mrežne resurse od neovlašćenog pristupa. Zaštitni zid dozvoljava ili odbija komunikaciju između računara ili mreža sa različitim nivoima bezbjednosti na osnovu skupa pravila i drugih kriterijuma.

### **H Hosting Provider**

**Provajder hostinga** - nudi različite usluge trgovcima i drugim pružaocima usluga, gdje su podaci njihovih kupaca "hostovani" ili rezidentni na serverima provajdera. Uobičajene usluge uključuju zajednički prostor za više trgovaca na serveru, obezbjeđivanje namjenskog servera za jednog trgovca ili web aplikacije kao što je web stranica s opcijama „korpa za kupovinu“.

### **I Issuing Bank**

**Banka izdavalac** - Banka ili druga finansijska institucija koja klijentima izdaje sve vrste kartica (debitne, kreditne, prepaid, e-novac). Izrazi "Banka izdavalac kartice" i "Izdavaoc" se često koriste umjesto Banke izdavaoca.

### **M Malware**

**Zlonamjerni softver** - SZlonamjerni softver je dizajniran da se infiltrira u kompjuterski sistem kako bi ukrao podatke ili oštetio aplikacije ili operativni sistem. Takav softver obično ulazi u mrežu tokom mnogih poslovnih odobrenih aktivnosti, kao što su putem e-pošte ili pregledavanja web stranica. Primjeri zlonamjernog softvera uključuju viruse, crve, trojance (ili trojanske konje), špijunski softver, adware (softver dizajniran da izbacuje reklame na Vaš ekran) i rootkit-e (program koji trećem licu daje pristup tvom računaru).

### **Merchant Bank**

**Banka trgovca** - Banka ili finansijska institucija koja obrađuje plaćanja kreditnim i/ili debitnim karticama u ime trgovaca. Takođe se naziva i "primalac" ili "banka preuzimalac".

### **Merchant Account**

**Trgovački račun** – račun banke ili finansijske institucije koji trgovac koristi posebno za primanje sredstava na različite načine, uključujući elektronska plaćanja kao što su kreditne ili debitne kartice.

### **Mobile payment, m-payment**

**Mobilno plaćanje, m-plaćanje** - Plaćanje u kojem se mobilni uređaj koristi barem za iniciranje naloga za plaćanje, a potencijalno i za prenos sredstava.

### **Mobile Payment Acceptance**

**Prihvatanje mobilnog plaćanja** - Korišćenje mobilnog uređaja za prihvatanje i obradu platnih transakcija. Mobilni uređaj je obično uparen sa komercijalno dostupnim dodatkom za čitač kartica.

### **Multi-Factor Authentication**

**Višefaktorska autentifikacija** – Metoda za provjeru autentičnosti korisnika kada su provjerena dva ili više faktora. Ovi faktori uključuju nešto što korisnik ima (kao što je pametna kartica ili ključ), nešto što korisnik zna (kao što je lozinka, pristupna fraza ili PIN) ili nešto što korisnik ima ili radi (kao što su otisci prstiju, drugi oblici biometrije, itd.).

## **N Net Payment**

**Neto plaćanje** - Plaćanje trgovcu za prodajne mjenice sa manje kredita minus odgovarajuća naknada za popust.

### **Net Revenue**

**Neto prihod** - Prihod umanjen za trošak razmjene (međubankarske naknade).

### **Net Settlement**

**Neto poravnanje** - Namirenje, putem stvarnog transfera sredstava, neto efekta niza finansijskih transakcija koje uključuju klijente dve ili više banaka.

### **Notification of Change**

**Obavještenje o promjeni** - Obavještenje se dostavlja trgovcu iz banke ili druge finansijske institucije koja označava da je došlo do greške sa nekim informacijama o računu koje su dostavljene uz određenu transakciju. Obavještenje o promjenama će uključivati ispravne informacije o računu.

## **O Online card transaction**

**Transakcija sa karticom na mreži** - Transakcija putem kartice koja je autorizovana nakon izričitog odobrenja izdavaoca u trenutku transakcije.

### **Online Payments**

**Online plaćanja** – Proces elektronske razmjene novca za plaćanje robe ili usluga, korišćenjem interneta, računarskih mreža i digitalno uskladištenih sistema vrijednosti.

## **P P2P Payment -**

**P2P plaćanje** - peer-to-peer plaćanje (klijent-klijentu plaćanje).

### **Payer**

**Platilac** - Strana u platnoj transakciji koja izdaje nalog za plaćanje ili pristaje na prenos sredstava primaocu plaćanja.

### **Payment**

**Plaćanje** - U strogom smislu, plaćanje je transfer sredstava kojim se izvršava obaveza na strani platioca prema primaocu plaćanja. Međutim, u tehničkom ili statističkom smislu, često se koristi kao sinonim za „nalog za prenos“.

### **Payment Application**

**Aplikacija za plaćanje** – Vezano za PA-DSS, softversku aplikaciju koja čuva, obrađuje ili prenosi podatke o vlasnicima kartice kao dio autorizacije ili poravnjanja platnih transakcija.

### **Payment Application Vendor**

**Dobavljač aplikacije za plaćanje** - Subjekt koji prodaje, distribuira ili licencira aplikaciju za plaćanje POS integratorima/preprodavcima za integraciju u sisteme plaćanja trgovaca, ili direktno trgovcima za vlastitu instalaciju i upotrebu.

### **Payment Card**

**Platna kartica** - Platni instrument, koji se zasniva na pravilima kartične šeme, koji se koristi za podizanje ili postavljanje gotovine i/ili omogućavanje prenosa vrijednosti na zahtev platioca (preko primaoca) ili primaoca plaćanja u odnosu na račun krajnjeg korisnika povezan s karticom.

### **Payment Gateway**

**Payment Gateway** - Elektronski sistem koji trgovcima omogućava da podnose platne transakcije mrežama za obradu plaćanja. Ovaj sistem takođe daje trgovcima izvještaje o transakcijama, kao i usluge upravljanja i naplate.

### **Payment Order**

**Nalog za plaćanje** - Instrukcija koju platilac ili primalac uplate šalje pružaocu platnih usluga i traži izvršenje platne transakcije.

### **Payment processor**

**Procesor plaćanja** - Procesor plaćanja je kompanija koja upravlja procesom kartične transakcije, delujući kao svojevrsni posrednik između banke i trgovca. Jednostavnije rečeno, procesor plaćanja prenosi informacije s kartice kupca u banku trgovca i banku kupca. Pod pretpostavkom da ima dovoljno sredstava, transakcija prolazi.

### **Payment service provider**

**Pružalac platnih usluga** - fizičko ili pravno lice koje pruža usluge (npr. izdavanje, sticanje, autorizacija transakcija, autentifikacija krajnjih korisnika) omogućavajući prenos vrijednosti između krajnjih korisnika. Ovo takođe uključuje pružatelje usluga kripto-aktive kada pružaju usluge koje se odnose na digitalne tokene plaćanja.

### **Payment service user**

**Korisnik platnih usluga** - fizičko ili pravno lice koje koristi platnu uslugu u svojstvu platioca, primaoca plaćanja ili oboje.

### **Payment System**

**Sistem plaćanja** - Obuhvata proces za prihvatanje plaćanja karticama na maloprodajnoj lokaciji trgovca (uključujući trgovine/prodavnice i izloge za e-trgovinu) i može uključivati terminal za plaćanje, elektronsku kasu, druge uređaje ili sisteme povezane s terminalom za plaćanje (Na primjer, Wi-Fi za povezivanje ili PC koji se koristi za inventar), serveri sa komponentama e-trgovine kao što su stranice za plaćanje i veze sa bankom trgovca.

### **PIN - Personal Identification Number**

**PIN - personalni identifikacioni broj** - Povjerljivi pojedinačni broj ili kod koji koristi korisnik kartice za autentifikaciju vlasništva kartice za transakcije na bankomatu ili POS terminalu.

### **PIN Authorization Request**

**Zahtjev za autorizaciju PIN-a** - Procedura koja omogućava izdavaocu da potvrdi identitet vlasnika kartice upoređivanjem PIN-a sa brojevima računa.

### **PIN Verification**

**Verifikacija PIN-a** - Postupak koji se koristi u ime izdavaoca kartice ili on sam koristi za provjeru identifikacije imaoaca (cardholder) kartice kao rezultat korišćenja PIN-a po prijemu zahteva za transakciju.

## **R Receipt**

**Potvrda** - štampani opis transakcije koja se dogodila na prodajnom mjestu, koji sadrži najmanje: datum, naziv/lokaciju trgovca, broj primarnog računa, vrstu računa kojem se pristupa, iznos, referentni broj i šifru akcije.

### **Receiver**

**Primalac** - Pojedinaac, kompanija ili institucija koja je dala odobrenje inicijatoru da izvrši povraćaj sredstava ili naplati transakciju na njihov bankovni račun.

### **Retailer**

**Trgovac u maloprodaji** - U uslovima e-trgovine, svako preduzeće koje prihvata kreditne ili debitne kartice, alternativne načine plaćanja ili digitalne novčanike kao izvor plaćanja. Trgovac u maloprodaji je strana koja nudi robu na prodaju ili pruža usluge u zamenu za plaćanje.

## **S Secure Payment Page**

**Sigurna stranica za plaćanje** – Sigurna stranica za plaćanje uvjerava potrošače da su njihove informacije o plaćanju šifrovane radi privatnosti i integriteta podataka prije nego što se pošalju preko Interneta. Ova stranica se obično identifikuje pomoću „s“ u https:// (umjesto http://). Provajderi prolaza za plaćanje omogućavaju ovu neophodnu vezu za e-trgovinu tako što hostuju softver za prolaz za plaćanje i pojedinačne bezbjedne stranice za plaćanje na sopstvenim serverima.

### **Security Code**

**Sigurnosni kod** - Trocifrena ili četvorocifrena vrijednost odštampana na prednjoj ili zadnjoj ploči za potpis platne kartice. Ovaj kod je jedinstveno povezan sa pojedinačnom karticom i koristi se kao dodatna provjera da bi se osiguralo da je kartica u posjedu legitimnog

vlasnika kartice, obično tokom transakcije kada kartica nije prisutna. Takođe se naziva i sigurnosni kod kartice.

### **Service Provider**

**Pružalac usluga** - Privredni subjekat koji pruža razne usluge trgovcima. Tipično, ovi entiteti čuvaju, obrađuju ili prenose podatke kartice u ime drugog entiteta (kao što je trgovac) ili su upravljani provajderi usluga koji pružaju upravljane zaštitne zidove, otkrivanje upada, hostovanje i druge usluge vezane za IT. Takođe se naziva i „prodavac“.

### **Seller or Online Seller**

**Prodavač ili prodavač na mreži** – Pojedinaac ili preduzeće koje prodaje proizvode ili usluge i može da prihvati plaćanje za proizvode i usluge preko naloga prodavca.

### **Shopping Cart Software**

**Softver za korpe za kupovinu** - Softver za korpu za kupovinu omogućava vlasniku kartice da izabere artikle iz online prodavnice i stavi ih u virtuelnu korpu za kupovinu. Korpa za kupovinu pamti koji su artikli izabrani dok vlasnik kartice pregleda druge artikle u virtuelnom izlogu, održava ukupni iznos i može izračunati poreze i troškove isporuke. Artikli u korpi se na kraju naručuju ako vlasnik kartice izabere.

## **T Transaction**

**Transakcija** - Svaki događaj koji prouzrokuje promjenu u finansijskom položaju ili neto vrijednosti organizacije, kao rezultat normalne aktivnosti. Predujam sredstava, kupovina robe kod maloprodaje ili kada zajmoprimac aktivira revolving kreditnu liniju. Radnje na depozitnom računu obavljaju se na zahtev vlasnika računa. Jedan primjer transakcije je proces koji se odvija kada korisnik kartice kupi kreditnom karticom.

### **Transaction Date**

**Datum transakcije** - stvarni datum na koji se transakcija dogodila. Koristi se za evidentiranje i praćenje transakcija.

### **Transaction Fees**

**Transakcione naknade** - troškovi usluga koji se naplaćuju trgovcu na osnovu transakcije.

### **Transaction ID, Trans ID**

**ID transakcije** – svakoj transakciji u sistemu se dodjeljuje jedinstveni ID transakcije. Ovaj ID se može koristiti za sortiranje ili identifikaciju specifičnih transakcija unutar sistema.

### **Transaction Status**

**Status transakcije** - Svaka transakcija unutar sistema dobija jedinstvenu statusnu vrijednost koja ukazuje na trenutno stanje obrade. Status transakcije pruža zbirne informacije u vezi sa stanjem i naknadnim radnjama koje se mogu izvršiti protiv transakcije. Sljedeće vrijednosti se mogu pojaviti u polju statusa transakcije: Autorizovano/ Na čekanju na hvatanje, Zarobljeno/Na izmirenje na čekanju, Kredit/ Na izmirenje na čekanju, Odbijeno, Poništeno, Kreditovano, Opšta greška, Greška u komunikaciji, Izmireno uspješno, U pregledu, Pregled nije uspio.

### **Transaction Type**

**Vrsta transakcije** - Ova vrijednost označava vrstu unešene transakcije i radnje koje mogu biti povezane s transakcijom.

### **Unencrypted Data**

**Nešifrirani podaci** - Bilo koji podatak koji je čitljiv bez potrebe za prvo dešifrovanjem. Takođe se nazivaju i podaci „čisti tekst“.

### **U User account**

**Korisnički nalog** - Nalog koji se vodi u ime jednog ili više krajnjih korisnika koji se koristi za pokretanje ili prihvatanje transfera vrijednosti uskladištenih ili registrovanih na nalogu.

### **V Vendor**

**Dobavljač** - Poslovni subjekt koji snabdjeva trgovca proizvodom ili uslugom potrebnim za tok poslovanja. Tamo gdje se nude usluge, prodavac se može smatrati provajderom usluga i može zahtijevati pristup fizičkim lokacijama ili računarskim sistemima unutar okruženja trgovca koji bi mogli da utiču na bezbjednost podataka o kartici.

### **Virtual Payment Terminal**

**Virtuelni terminal za plaćanje** – pristup: web stranici preuzimača, procesora ili pružatelja usluga treće strane za autorizaciju transakcija platnim karticama - baziran na web pretraživaču. Za razliku od fizičkih terminala, virtualni terminali za plaćanje ne čitaju podatke direktno s platne kartice. Trgovac ručno unosi podatke o platnoj kartici putem sigurno povezanog web pretraživača. Budući da se transakcije platnim karticama unose ručno, virtualni terminali za plaćanje se obično koriste umjesto fizičkih terminala u trgovačkim okruženjima s malim obimom transakcija.

### **Virtual Private Network - VPN**

**Virtuelna privatna mreža** – VPN se sastoji od virtuelnih kola unutar veće mreže, kao što je Internet, umesto direktnih veza fizičkim žicama. Krajnje tačke VPN-a „tuneliraju“ kroz veću mrežu, što se radi za stvaranje privatne, sigurne veze.

### **3-D 3-D Secure**

**3-D Sigurnost** – naziv za grupu protokola dizajniranih kao dodatni sigurnosni sloj za online transakcije kreditnim i debitnim karticama. Svaka od glavnih kreditnih kartica ima svoju verziju 3-D Secure protokola.

# commerce4all

REGIONAL PLATFORM

Projektni implementator



Projektni partneri



Ova publikacija je nastala uz nansijsku pomoć  
Evropske unije i njemačkog Saveznog ministarstva za ekonomsku saradnju i razvoj.  
Sadržaj ove publikacije je isključivo odgovornost Privredne komore Crne Gore  
i ne odražava stavove EU ili njemačkog Saveznog ministarstva za ekonomsku saradnju i razvoj