

PRIRUČNIK **E-PLAĆANJE**

ecommerce4all.eu

Project Supporter



Co-funded by
the European Union



german
cooperation
DEUTSCHE ZUSAMMENARBEIT

Implemented by

giz Technische Dienstleistungen
für internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

O platformi	1
Proces e-plaćanja	2
Autorizacija e-transakcije	2
Kliring i Poravnanje e-transakcije	3
Sigurnost online plaćanja	4
Šta čini e-transakciju bezbednom?	4
Ponude i mogućnosti	5
AIK Banka	5
AllSecure	6
Banca Intesa	7
Chipcard	8
Monri	9
OTP Banka	10
ProCredit	11
Raiffeisen	12
UniCredit	13
Glossary of terms for e-payments	14

O platformi

Platforma ecommerce4all.eu je resursni i informativni centar o ključnim aspektima e-trgovine za sva tržišta CEFTA (Albanija, Bosna i Hercegovina, Sjeverna Makedonija, Moldavija, Crna Gora, Srbija i Kosovo*). Web platforma se sastoji od relevantnih podataka i resursa e-trgovine, uključujući osnovne podatke o e-trgovini, interaktivne grafikone i podatke o razvoju tržišta e-trgovine CEFTA-e, kao i podatke o ključnim aspektima poslovanja u e-trgovini.

Podaci o ključnim aspektima poslovanja u e-trgovini su strukuirana u četiri modula: zakonodavstvo o e-trgovini, plaćanje, isporuka i uspješne priče e-trgovine na svim CEFTA tržištima. Svaki od ovih modula sadrži relevantne informacije o tržištu CEFTA-e, tutorijale, priručnike, dokumente o temama i video prezentacije. Uz četiri modula, razvijen je i dodatni peti modul koji ima za cilj da prikaže stanje e-trgovine kroz statistiku i podatke o razvoju tržišta e-trgovine (interaktivni grafikoni stanja e-trgovine u svakom tržištu i poređenja npr. kupaca, platnih kartica, digitalnih vještina, UNCTAD B2C indeks spremnosti za e-trgovinu i drugi relevantni podaci Eurostata). Za prikaz svih podataka koristit će se engleski i lokalni jezik svakog CEFTA tržišta.

Razvoj web platforme je podržan od strane Otvorenog regionalnog fonda za Jugoistočnu Europu – Projekat vanjske trgovine, koji sprovodi Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH u ime Europske unije i njemačkog Saveznog ministarstva za privrednu saradnju i razvoj (BMZ).

*Ovo određivanje ne prejedicira stavove o statusu i u skladu je sa Rezolucijom SBUN 1244 i Mišljenjem Međunarodnog suda pravde o proglašenju nezavisnosti Kosova.

O priručniku

Ovaj vodič je dio Modula 4: "E-plaćanje" regionalne web platforme e-commerce4all.eu, sadrži važne informacije vezane za e-plaćanje i e-transakcije u Srbiji - neke od glavnih procesa u operacijama e-trgovine. Svrha priručnika je: da informiše o mogućnostima i uslovima za implementaciju platnog procesora, da pokaže banke koje nude implementaciju platnog procesora, da objasni obradu e-transakcije i sigurnost e-plaćanja, te da bi se kroz pojmovnik izraza vezanih za e-trgovinu, sadašnji i budući e-trgovci mogli upoznati sa najčešće koriscenom terminologijom u e-svijetu.

PROCES E-PLAĆANJA

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.)
- 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.

KLIRING I PORAVNANJE E-TRANSAKCIJE

Kliring je razmena informacija o transakcijama između banke e-trgovca i banke izdavaoca kartice, preko kartičarskih organizacija Visa ili MasterCard.

Poravnanje je proces razmene sredstava između izdavaoca kartice i banke e-trgovca za završetak transakcije.

Kliring i poravnanje transakcija sa karticama se olakšava putem razmene podataka o transakcijama, što je elektronska infrastruktura koju su Visa i MasterCard postavili za obradu finansijskih transakcija između svojih banaka članica. Kliring i poravnanje transakcije se dešava naknadno.

Proces poravnanja može se razlikovati od jedne banke do druge, ali generalno prolazi kroz sledeće faze:

- Nakon završetka radnog dana, banka e-trgovca dostavlja podatke o transakciji odgovarajućoj kartičnoj organizaciji (Visa ili MasterCard).
- Kartična organizacija vrši kliring i saldiranje i šalje informacije o transakciji banci koja je izdala karticu, a zatim ih izmiruje kreditiranjem bankovnog računa e-trgovca i zaduženjem računa izdavaoca kartice.
 - **Iznos kreditiran banci e-trgovca** jednak je iznosu transakcije, umanjenom za naknade i minus proviziju (naknada koju Visa i MasterCard naplaćuju za obradu svake transakcije karticom).
 - **Iznos zadužen sa računa izdavaoca kartice** jednak je iznosu transakcije, umanjenom za naknade za povraćaj sredstava koje određuju Visa i MasterCard.
- Banka e-trgovca prima svoja sredstva, obično u roku od 24 sata od transakcije, i kreditira račun e-trgovca, obično u roku od 48 sati od transakcije. E-trgovac dobija iznos jednak iznosu koji je kreditiran na račun banke koja obrađuje transakciju, umanjen za troškove obrade plaćanja (tarife i naknade koje je trgovac pristao da plati za usluge obrade kartica).
- Izdavalac kartice obaveštava o izvršenoj transakciji na računu korisnika kartice.





SIGURNOST ONLINE PLAĆANJA

Jedna od najvažnijih stvari u elektronskom plaćanju je bezbednost. Celokupna poenta procesa onlajn plaćanja je da se e-trgovcu pruži mogućnost da upravlja transakcijom u bezbednom okruženju.

ŠTA ČINI E-TRANSAKCIJU BEZBEDNOM?

The payment gateway može da obezbedi e-prodavicama alate za sprečavanje prevara, kao što su sistemi za verifikaciju adresa, 3DS autentifikacija, sistemi za praćenje i sprečavanje sumnjivih i rizičnih transakcija i operativni procesi koji značajno smanjuju rizike od prevare ako se koriste u kombinaciji.

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

Danas postoji nekoliko standarda i propisa koji štite e-trgovce i kupce od prevara u plaćanju na mreži.

- ⇒ 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 primenjuje 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 – uredbе koja reguliše način na koji se postupa sa privatnošću podataka potrošača i direktno utiče na proces plaćanja.

PONUDE I MOGUĆNOSTI

AIK Banka



Odeljenje / odgovorno lice: Služba razvoja i upravljanja direktnim kanalima

Kontakt e-mail: e-commerce@aikbanka.rs

Kontakt broj: 011/320/8743

Mobilno bankarstvo: Ne

Godina od kada se nude e-commerce rešenja	2015
Platni procesor za e-transakcije	Euronet Services
Payment gateway	NestPay, AllSecure
Troškovi trgovca za pokretanje e-trgovine	Povezivanje web shop-a na Payment Gateway zahteva na strani trgovca angažovanje internih ili outsource programera. Banka, po potrebi, može pružiti tehničku podršku u procesu povezivanja.
Da li trgovac plaća mesečnu/godišnju naknadu za e-trgovinu?	Po dogovoru
Naknada za obradu transakcije	do 5%
3D bezbednosna autentifikacija	Da za VISA i Master/Maestro, ne za Dinu
iFrame tehnologija	✗
Prilagođavanje online prodavca sopstvenim brendom	✗
Podešavanja ekrana za plaćanje za pametne uređaje	✓
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	/

AllSecure



Odeljenje / odgovorno lice: Zoran Tešić, prodaja
Kontakt e-mail: prodaja@allsecure.rs
Kontakt broj: 381116149140
Mobilno bankarstvo: /

Godina od kada se nude e-commerce rešenja	2012
Platni procesor za e-transakcije	AllSecure Payment Gateway
Payment gateway	AllSecure Payment Gateway
Troškovi trgovca za pokretanje e-trgovine	Trgovac plaća jednokratnu naknadu za postavku sistema
Da li trgovac plaća mesečnu/godišnju naknadu za e-trgovinu?	Jedino u slučaju ako se trgovac odluči za model u kom postoji mesečna naknada za održavanje sistema
Naknada za obradu transakcije	AllSecure definiše fiksni iznos po transakciji, u zavisnosti od volumena transakcija trgovca, koji je uglavnom između 0.1 do 0.3 EUR po transakciji
3D bezbednosna autentifikacija	✓
iFrame tehnologija	✓
Prilagođavanje online prodavca sopstvenim brendom	✓
Podešavanja ekrana za plaćanje za pametne uređaje	✓
Dodaci za integraciju sa najpopularnijim platformama za e-trgovinu	✓ (WooCommerce, Presta Shop, Magento 2, OpenCut)
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)	✓ (u zavisnosti od banke prihvatioca, ali tehnički podržano)
Mogućnost delimičnog refundiranja transakcije	✓ (u zavisnosti od banke prihvatioca, ali tehnički podržano)
Mogućnost plaćanja na rate za kupce kod e-trgovca	✓ (u zavisnosti od banke prihvatioca, ali tehnički podržano)
Šeme lojalnosti (cashback) u saradnji sa e-trgovcima	✓
Dodatne funkcionalnosti i uslovi	SDK za Android i iOS; Payout korišćenjem Visa Direct; Pristup portalu trgovca - za monitoring transakcija i mogućnost pravljenja izveštaja; Podrška trgovcima;

Banca Intesa



Odeljenje / odgovorno lice: Odeljenje za platna rešenja

Kontakt e-mail: e-commerce@bancaintesa.rs

Kontakt broj: 011 310 88 88

Mobilno bankarstvo: App Store, Google Play, AppGallery

Godina od kada se nude e-commerce rešenja	2007
Platni procesor za e-transakcije	NEXI
Payment gateway	NestPay
Troškovi trgovca za pokretanje e-trgovine	Bez troškova
Da li trgovac plaća mesečnu/godišnju naknadu za e-trgovinu?	Mesečna naknada od 1.300 rsd, ukoliko je promet ispod 100.000 rsd
Naknada za obradu transakcije	Od 1.10% do 2.80%
3D bezbednosna autentifikacija	✓
iFrame tehnologija	✗
Prilagođavanje online prodavca sopstvenim brendom	✓
Podešavanja ekrana za plaćanje za pametne uređaje	✓
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	IPS plaćanje (QR pokaži), Plaćanje "Pay by link" metodom

Chipcard



Odeljenje / odgovorno lice: Uroš Milutinović
 Kontakt e-mail: uros.milutinovic@chipcard.rs
 Kontakt broj: +381 64 874 37 33
 Mobilno bankarstvo: /

Godina od kada se nude e-commerce rešenja	2007
Platni procesor za e-transakcije	Chipcard
Payment gateway	Payten
Troškovi trgovca za pokretanje e-trgovine	Po dogovoru
Da li trgovac plaća mesečnu/godišnju naknadu za e-trgovinu?	Po dogovoru
Naknada za obradu transakcije	Po dogovoru
3D bezbednosna autentifikacija	✓
iFrame tehnologija	✗
Prilagođavanje online prodavca sopstvenim brendom	✓
Podešavanja ekrana za plaćanje za pametne uređaje	✓
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	/

Monri



Odeljenje / odgovorno lice: Amer Rožajac
Kontakt e-mail: amer.rozajac@monri.com
Kontakt broj: 00387 66 676 853
Mobilno bankarstvo: Ne

Godina od kada se nude e-commerce rešenja	2016
Platni procesor za e-transakcije	NestPay, SIA
Payment gateway	Monri Payments d.o.o.
Troškovi trgovca za pokretanje e-trgovine	Free of charge
Da li trgovac plaća mesečnu/godišnju naknadu za e-trgovinu?	Free of charge
Naknada za obradu transakcije	0,5% po volumenu transakcije, minimalni fee 30 EUR
3D bezbednosna autentifikacija	✓
iFrame tehnologija	✗
Prilagođavanje online prodavca sopstvenim brendom	✓
Podešavanja ekrana za plaćanje za pametne uređaje	✓
Dodaci za integraciju sa najpopularnijim platformama za e-trgovinu	✗
API (povezivanje sistema banke sa eksternim sistemima)	✓
Periodične uplate	✓ (omogućeno sa strane Monri)
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	✗
<p>Ne postoje šeme lojalnosti, postoji modul za kampanje</p> <p>Pay By Link - generisanje linka za direktno plaćanje, Promotions modul - modul za kampanje (automatske popuste), Secure Vault tokenization - spašavanje korisničkih podataka (one-click payment), Dashboard - online pregled transakcija I generisanje izvještaja, Risk modul - upravljanje risk parametrima, Tri vrste web integracije Mogućnost integracije na app IOS i Android Plug in - jednostavna integracije za najpopularnije web platforme</p>	
<p>Dodatne funkcionalnosti i uslovi</p>	

OTP Banka



Odeljenje / odgovorno lice: Ana Dinić-Lučić

Kontakt e-mail: ecommerce@otpbanka.rs

Kontakt broj: 064/6670869

Mobilno bankarstvo: App Store, Google Play, AppGallery

Godina od kada se nude e-commerce rešenja	2018
Platni procesor za e-transakcije	SIA
Payment gateway	Vpos Cubo
Troškovi trgovca za pokretanje e-trgovine	/
Da li trgovac plaća mesečnu/godišnju naknadu za e-trgovinu?	Ne
Naknada za obradu transakcije	Ovaj podatak je poslovna tajna
3D bezbednosna autentifikacija	Da za VISA i Master/Maestro, ne za Dinu
iFrame tehnologija	✓
Prilagođavanje online prodavca sopstvenim brendom	✓
Podešavanja ekrana za plaćanje za pametne uređaje	✓
Dodaci za integraciju sa najpopularnijim platformama za e-trgovinu	✓
API (povezivanje sistema banke sa eksternim sistemima)	✓
Periodične update	✓
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	Pay by link, Card on file, Recurring payments, ali i integraciju uz pomoć plugin-a za sve relevantne platforme, koje se koriste u Srbiji

ProCredit



Odeljenje / odgovorno lice: Služba za distributivne kanale i upravljanje projektima Mladen Živanović

Kontakt e-mail: srb.biznis.podrska@procredit-group.com

Kontakt broj: 011 2057 000 (za pozive sa mobilnog telefona), 0700 700 000 (za pozive sa fiksnog telefona)

Mobilno bankarstvo: App Store, Google Play, AppGallery

Godina od kada se nude e-commerce rešenja	2023
Platni procesor za e-transakcije	Quipu GmbH Germany
Payment gateway	Quipu GmbH Germany
Troškovi trgovca za pokretanje e-trgovine	Predušlov za e-commerce uslugu je postojanje web shop-a (izrada istog nije u ponudi banke). Povezivanje web shop-a na Payment Gateway zahteva na strani trgovca angažovanje internih ili outsource programera. Banka, po potrebi, može pružiti tehničku podršku u procesu povezivanja.
Da li trgovac plaća mesečnu/godišnju naknadu za e-trgovinu?	Ne plaća
Naknada za obradu transakcije	od 0.7% do 3%
3D bezbednosna autentifikacija	✓
iFrame tehnologija	✗
Prilagođavanje online prodavca sopstvenim brendom	✓
Podešavanja ekrana za plaćanje za pametne uređaje	✓
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	/

Raiffeisen



Odeljenje / odgovorno lice: Odeljenje za upravljanje akceptantskom mrežom i mobilnim plaćanjima/ Sretko Malešević
Kontakt e-mail: sretko.malesevic@raiffeisenbank.rs
Kontakt broj: 063/1053852
Mobilno bankarstvo: App Store, Google Play

Godina od kada se nude e-commerce rešenja	2013
Platni procesor za e-transakcije	UPC
Payment gateway	UPC
Troškovi trgovca za pokretanje e-trgovine	/
Da li trgovac plaća mesečnu/godišnju naknadu za e-trgovinu?	Mesečna naknada za obradu transakcija u iznosu od 10 eur u dinarskoj protivvrednosti, po srednjem kursu Narodne banke Srbije, na dan obrade. Ukoliko se ostvari mesečni kartični promet u iznosu većem od 50.000 dinara naknada se ne naplaćuje. Bez mesečne naknade prvih 6 meseci, bez obzira na ostvareni promet.
Naknada za obradu transakcije	od 0.5 % do 3.00 %, zavisno od velicine trgovca i prosečne transakcije
3D bezbednosna autentifikacija	✓
iFrame tehnologija	✓
Prilagođavanje online prodavca sopstvenim brendom	✓
Podešavanja ekrana za plaćanje za pametne uređaje	✓
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	Pay by link

UniCredit



Odeljenje / odgovorno lice: /
 Kontakt e-mail: ecommerce@unicreditgroup.rs
 Kontakt broj: 011/3337390, 011/3777888
 Mobilno bankarstvo: App Store, Google Play

Godina od kada se nude e-commerce rešenja	2013
Platni procesor za e-transakcije	SIA
Payment gateway	All Secure, SIA
Troškovi trgovca za pokretanje e-trgovine	Jednokratni trosak integracije
Da li trgovac plaća mesečnu/godišnju naknadu za e-trgovinu?	Ne
Naknada za obradu transakcije	0,8 do 3,5
3D bezbednosna autentifikacija	✓
iFrame tehnologija	✗
Prilagođavanje online prodavca sopstvenim brendom	✗
Podešavanja ekrana za plaćanje za pametne uređaje	✓
Dodaci za integraciju sa najpopularnijim platformama za e-trgovinu	✓
API (povezivanje sistema banke sa eksternim sistemima)	✓
Periodične update	✓
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	Da

REČNIK POJMOVA ZA ONLINE PLAĆANJE

*Rečnik je strukturiran A-Z redosledom

A **Acquirer**

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

Acceptor

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

Acquiring processor

Procesor prihvatilaca kartica - Procesor kreditnih kartica koji sticalac koristi kako bi sticalac mogao da ponudi trgovcima različite kreditne usluge, uključujući naplatu, izveštavanje, 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 vrednostima, digitalni novčanici i drugi alternativni načini plaćanja koji su specifični za geografske regione i ciljnu publiku.

API (eng. application programming interface) - interfejs za programiranje aplikacija.

Authentication

Autentifikacija - Bezbednosni mehanizam za proveru: 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

Authorization

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

Authorization Code

Autorizacijski kod - Šifra dodeljena transakciji nakon što je odobri procesor.

B **Backup system**

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

Bank Account Number, BAN

Broj bankovnog računa - Broj bankovnog računa obezbeđenog 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 - 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

Menjačnica - Pisani nalog od jedne strane (trasanta) drugoj (trasantu) kojim se nalaže da plati određeni iznos na zahtev 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 – Jedinstvena vrednost 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 delimičnog broja računa kao bezbednosne karakteristike. Kada je obezbeđen od strane vlasnika kartice i sadržan u zapisu o autorizaciji, omogućava izdavaocu da proveri 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 – Jedinstvena vrednost izračunata na osnovu podataka kodiranih na magnetnoj traci platne kartice, koja potvrđuje informacije o kartici tokom procesa autorizacije.

CVV2 status - Ova vrednost ukazuje na nivo podudaranja između CVV2 koda unetog u transakciji i vrednosti 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 – Mali kvadrat 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 pre 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 vrednosti 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 vrednosti 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“ osetljivih podataka surogatnom vrednošću koja se sprovodi iz bezbednosnih razloga radi zaštite originalnih podataka i gde token ne predstavlja imovinu ili potraživanje zabeleženo 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 bezbedno 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 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 razmene elektronskih signala između finansijskih institucija, umesto razmene 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 - 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 korišteni 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 prijenos vrednosti između krajnjih korisnika putem instrumenata elektronskog plaćanja. Njime menadžuje organ upravljanja.

Encryption

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

End-to-End Encryption

“Enkripcija od kraja do kraja” - Neprekidna zaštita integriteta i poverljivo prenesenih 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 vrednosti, u svojstvu platioca, primaoca plaćanja ili oboje.

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

H **Hosting Provider**

Provajder hostinga - nudi različite usluge trgovcima i drugim pružateljima usluga, gdje su podaci njihovih kupaca "hostovani" ili rezidentni na serverima provajdera. Uobičajene usluge uključuju zajednički prostor za više trgovaca na serveru, obezbeđivanje namenskog servera za jednog trgovca ili web aplikacije kao što je web stranica s opcijama „kolica 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 umesto Banke izdavaoca.

M **Malware**

Zlonamerni softver - Zlonamerni softver je dizajniran da se infiltrira u kompjuterski sistem kako bi ukrao podatke ili ošteti 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. Primeri 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 elektronička 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 proveru autentičnosti korisnika kada su proverena 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 menice sa manje kredita minus odgovarajuća naknada za popust.

Net Revenue

Neto prihod - Prihod umanjen za trošak razmene (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

Obaveštenje o promeni - Obaveštenje 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. Obaveštenje o promenama 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 razmene novca za plaćanje robe ili usluga, korišćenjem interneta, računarskih mreža i digitalno uskladištenih sistema vrednosti.

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 deo autorizacije ili poravnanja 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 vrednosti 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 izveštaje 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 vrednosti 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 - Poverljivi 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 proveru identifikacije imaooca (cardholder) kartice kao rezultat korištenja PIN-a po prijemu zahteva za transakciju.

R **Receipt**

Potvrda - štampani opis transakcije koja se dogodila na prodajnom mestu, 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 uverava potrošače da su njihove informacije o plaćanju šifrovane radi privatnosti i integriteta podataka pre nego što se pošalju preko Interneta. Ova stranica se obično identifikuje pomoću „s” u https:// (umesto http://). Provajderi prolaza za plaćanje omogućavaju ovu neophodnu vezu za e-trgovinu tako što hostuju softver za prolaz za plaćanje i pojedinačne bezbedne stranice za plaćanje na sopstvenim serverima.

Security Code

Sigurnosni kod - Trocifrena ili četvorocifrena vrednost odštampana na prednjoj ili zadnjoj ploči za potpis platne kartice. Ovaj kod je jedinstveno povezan sa pojedinačnom karticom i koristi se kao dodatna provera da bi se osiguralo da je kartica u posedu 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 ili 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 isporuku. Artikli u korpi se na kraju naručuju ako vlasnik kartice izabere.

T **Transaction**

Transakcija - Svaki događaj koji prouzrokuje promenu u finansijskom položaju ili neto vrednosti organizacije, kao rezultat normalne aktivnosti. Radnje na depozitnom računu obavljaju se na zahtev vlasnika računa. Jedan primer 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 vrednost koja ukazuje na trenutno stanje obrade. Status transakcije pruža zbirne informacije u vezi sa stanjem i naknadnim radnjama koje se mogu izvršiti protiv transakcije. Sledeće vrednosti 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 uspešno, U pregledu, Pregled nije uspeo.

Transaction Type

Vrsta transakcije - Ova vrednost označava vrstu unesene transakcije i radnje koje mogu biti povezane s transakcijom.

U **Unencrypted Data**

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

User account

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

V **Vendor**

Dobavljač - Poslovni subjekt koji snabdeva trgovca proizvodom ili uslugom potrebnim za tok poslovanja. Tamo gde se nude usluge, prodavac se može smatrati provajderom usluga i može zahtevati pristup fizičkim lokacijama ili računarskim sistemima unutar okruženja trgovca koji bi mogli da utiču na bezbednost 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 pretraži-

vača. 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.



Projektni implementator



Projektni partneri



Ova publikacija je nastala uz finansijsku podršku
Evropske unije i Nemačkog Federalnog ministarstva za ekonomsku saradnju i razvoj (BMZ).
Njen sadržaj je isključiva odgovornost eCommerce Asocijacija Srbije
i ne odražava nužno stavove EU ili Saveznog ministarstva za ekonomsku saradnju i razvoj (BMZ).