

STORNIRANJE I OPOZIV SPROVEDENE TRANSAKCIJE

Opoziv sprovedene transakcije vrši se isključivo na zahtev korisnika, za transakciju sprovedenu istog dana kada se podnosi zahtev za opoziv.

Storniranje (storno) transakcije vrši se za potrebe ispravljanja grešaka u sprovedenim transakcijama tokom radnog vremena.

Transakcije "storno" i "opoziv" sprovode se po određenim pravilima.

Storniranje transakcija zahteva redovnu kontrolu storniranih transakcija kako bi se sprečile zloupotrebe od strane radnika. Ova kontrola podrazumeva da svako storniranje mora biti evidentirano u tzv. "knjigu storno transakcija" od strane zaposlenog koji je izvršio storno transakciju. Prilikom evidentiranja podataka o storniranoj transakciji, radnik je dužan da upiše sledeće podatke: broj transakcije koja se stornira (npr. 25/6022), naziv stornirane transakcije (npr. uplata računa EDB), razlog storniranja (npr: pogrešan iznos), novi broj transakcije kada je ona ponovo sprovedena i da stavi svoj potpis. U narednoj tabeli prikazano je nekoliko primera evidentiranih storno transakcija.

br. transakcije	Naziv transakcije	Razlog storniranja	Novi broj transakcije	Potpis radnika
25/6022	<i>uplata računa EDB</i>	<i>pogrešan iznos</i>	2/6022	<i>MPopović</i>
65/4208	<i>nalog za uplatu pp</i>	<i>pogrešan poziv na broj</i>	68/4208	<i>JSavić</i>
125/8046	<i>uplata PU</i>	<i>nije uneta poruka pošiljaoca</i>	151/8046	<i>S Jovanić</i>
145/2233	<i>Prijem V pisma UPS</i>	<i>Pogrešan unos mase¹</i>	147/2233	<i>B. Kostić</i>
55/6022	<i>Prijem R pisma MPS</i>	<i>Korisnik odustao zbog iznosa poštarine</i>	<i>GSavić²</i>	<i>MPopović</i>

¹ Kod storniranja primljenih pošiljaka potrebno je priložiti ili nalepiti štampanu bar kod nalepnicu, kao dokaz da nije upotrebljena, kad god je to moguće, odnosno, kada je nalepnica odštampana. Ukoliko nalepnica iz nekog razloga nije štampana, potrebno je o tome obavestiti kontrolora.

² Kada se dogodi da se stornirana transakcija ne sprovede ponovo, što znači da neće imati novi broj, neophodno je da se u trenutku dešavanja (storniranja) obavesti kontrolor, koji nakon uvida u nastalu situaciju, potvrđuje svojim potpisom, crvenom olovkom, u polju predviđenom za novi broj transakcije da transakcija opravdano nema novi broj.

Dužnost nadležnog kontrolora je da proveri da li su evidentirane sve storno transakcije (na osnovu Dnevnika storniranih transakcija) i izvrši povezivanje storniranih i novosprovedenih transakcija u PostTIS aplikaciji.

U zavisnosti od trenutka u kome su uočene greške zbog kojih je vršeno storniranje, mogu se pojaviti i neke dodatne radnje koje proističu iz storniranja. Najbolja situacija je kada se storniranje transakcije izvrši u prisustvu korisnika, tako da se sa korisnikom sve razjasni i korisnik dobije ispravljen (korektan) dokument o izvršenoj transakciji. Međutim, ne tako retko, dešava se da se greške uoče naknadnom kontrolom dokumenata od strane radnika ili od strane kontrolora, kada korisnik više nije prisutan.

Kontrola dokumenata podrazumeva uparivanje (sravnjenje) podataka iz dokumenta sa štampanom overom dokumenta. Tako se mogu uočiti različite greške koje se moraju ispraviti po službenoj dužnosti. U situacijama kada su greške vezane za promenu iznosa, storniranje i sprovođenje nove transakcije mogu da proizvedu manjak ili višak novca u kasi, u skladu sa greškom koja se ispravlja. Višak koji se tom prilikom pojavi, po pravilu, pripada korisniku čija je transakcija ispravljana. Ukoliko postoje uslovi da se korisnik pronađe na osnovu podataka iz dokumenata, onda se on obaveštava o novonastaloj situaciji i poziva da mu se oduzme stari (storniran) dokument i izda novi (od ispravljene transakcije) i vrati novac koji mu je greškom, prvobitno bio naplaćen.

Ukoliko je storniranje transakcije proizvelo manjak u kasi, korisnik se takođe poziva zbog ispravljanja dokumenta, i obaveštava se da mu je naplaćeno manje, ali se ne insistira da to mora da doplati, već je taj manjak dužan da popuni radnik koji je pogrešio, ukoliko korisnik odbije da izvrši doplatu. Ovde je moguće razmatrati razne situacije, što će biti učinjeno kroz primere u laboratorijskim vežbama.

Ono što je bitno naglasiti, manjak se obavezno popunjava istog dana kada je nastao, bilo da ga popunjava radnik ili se prijavljuje po Stanju kase.

Višak za koji ne postoji mogućnost da se isplati korisniku (kada je sasvim sigurno utvrđeno kako je višak nastao i kada je identifikovan korisnik kome višak pripada) uplaćuje se na određeni namenski privremeni račun istog dana kada je nastao. Na isti način postupa se i sa viškom čije poreklo nije utvrđeno. Pravila postupanja sa manjkovima i viškovima biće tema posebne lekcije.

OPOZIV - primer

Popunite nalog za uplatu i izvršite uplatu prema sledećim instrukcijama za plaćanje:

Uplatilac: Milan Janković, Cara Dušana 10, Beograd

Svrha uplate: druga rata školarine

Račun 840-1615666-26, Filološki fakultet, Studentski trg 3, Beograd

Iznos: 32.000,00

Poziv na broj: 242-21

Izvršite naplatu kao da ste od korisnika dobili 32.500,00 dinara gotovine.

Pretpostavićemo da je korisnik napustio poštu sa dokumentom koji potvrđuje da je izvršio navedenu uplatu.

Sada ćemo razmotriti situaciju da se posle jednog sata vratio u poštu i izrazio želju da ovu uplatu povuče, sa objašnjenjem da je od strane Filološkog fakulteta obavešten da je oslobođen plaćanja druge rate školarine tako što je rešena njegova molba na koju je trebalo da dobije odgovor prethodnog dana. Kako ga nije dobio, smatrao je da nije rešena pozitivno i da treba da izvrši uplatu. Ovo obrazloženje nije neophodno da bi korisnik zahtevao da povuče uplatu. Ovde je navedeno zbog razumevanja i shvatanja da postoje situacije u kojima korisnik može da izrazi želju za povlačenje (opoziv) transakcije.

Prvi korak – na osnovu dokumenta koji je korisnik doneo, prvo proveravamo da li je nalog realizovan (centralni server).

Ukoliko je nalog realizovan, nema mogućnosti za opoziv. Korisniku se saopštava da je novac već proknjižen na račun Filološkog fakulteta i da je jedina mogućnost da zahteva povraćaj novca od Filološkog fakulteta.

Ukoliko nalog još uvek nije realizovan, pristupamo sprovođenju transakcije "OPOZIV". Od korisnika zahtevamo ličnu kartu. Za ovaj primer pretpostavićemo da je broj LK 00052124, PU Stari grad. Sprovedite opoziv transakcije (štampanje zahtev i izvršite overu zahteva).

Manjak i višak kao posledice storniranja transakcija

Unos pogrešnog iznosa pri sprovođenju transakcije može da se dogodi iz više razloga, posebno usled brzine unosa i pada koncentracije radnika. Iskustva iz prakse pokazuju da se često dešava permutovanje cifara ili izostavljanje jedne cifre u iznosu. Ovde su prikazani neki primeri sa obrazloženjem greške koja tom prilikom nastaje. Bitno je napomenuti da korisnici često reaguju odmah, kada su sasvim sigurni koliki iznos treba da plate. Međutim, često se dešava da korisnici plaćaju veći broj računa, da prethodno nisu sabirali koliko to iznosi, nisu im poznate sve provizije koje se naplaćuju, pa tako nisu u mogućnosti da primete grešku u iznosu i odreaguju prilikom plaćanja. Ove situacije se najčešće dešavaju kada korisnici plaćaju debitnim ili kreditnim karticama.

Primeri