



BEZBEDNO KORIŠĆENJE PLATNIH KARTICA – OSNOVNE INFORMACIJE ZA KORISNIKE

Platne kartice predstavljaju najbrži, najkomfortniji i najsigurniji način plaćanja. Karticama možete plaćati robu i usluge i bez prisustva u prodavnici, a novac Vam stoji na raspolaganju 24 sata dnevno, 365 dana u godini. S obzirom da su kartice maksimalno zaštićene od strane Banke, dužni smo da Vam skrenemo pažnju na neke korisne savete, koji smanjuju rizik od zloupotrebe, povećavaju nivo sigurnosti i samim tim, omogućavaju Vam maksimalan komfor pri korišćenju kartice:

1. Preuzimanje kartice

- Prilikom preuzimanja, odmah potpišite karticu. U slučaju da kartica nije potpisana, korisnik snosi eventualne posledice u slučaju zloupotrebe.
- Uz karticu biće Vam uručen i PIN (Personal Identification Number/Lični identifikacioni broj). PIN držite u tajnosti kako biste zaštitili karticu od zloupotreba. Posebno je važno da PIN ne zapisujete na kartici ili bilo kom drugom dokumentu koji se drži uz karticu i ne saopštavate ga bilo kome, ni u kom slučaju, čak ni službenicima Banke. U suprotnom, snosićete eventualne finansijske posledice ako dođe do zloupotrebe. Najbolje bi bilo da zapamtite PIN broj, a potom uništite koverat sa PIN brojem.
- Nikada ne pozajmljujte svoju karticu drugim licima, čak ni članovima porodice. Uvek treba da znate gde se nalazi Vaša kartica, povremeno proverite da nije izgubljena ili ukradena.
- Magnetna traka na poleđini platne kartice je veoma osetljiva, stoga je neophodno čuvati karticu od fizičkih oštećenja (ogrebotina), vlage i izvora elektromagnetnog zračenja.

2. Korišćenje kartice

- Kartica se može koristiti na bankomatima i POS terminalima za podizanje gotovine, kao i za plaćanje robe i usluga na svim mestima gde je istaknut znak koji se nalazi i na Vašoj platnoj kartici. Pored toga, karticu možete koristiti i bez njenog fizičkog prisustva, npr. prilikom vršenja transakcija na Internetu ili putem poštanskih/telefonskih porudžbenica.



U prodavnici:

- Prilikom plaćanja robe/usluga obavezno potpišite račun/slip na isti način kao što ste potpisali karticu.
- Pre nego što potpišete račun/slip, proverite da li je iznos na slipu korektan.
- Na prodajnim mestima koja poseduju uređaje za unos PIN-a, ispravno unet PIN ima funkciju elektronskog potpisa, tako da korisnik nije u obavezi da ručno potpisuje račun/slip. Obratite pažnju da prilikom unosa PIN-a, tastatura bude zaklonjena i da niko ne može da vidi Vaš PIN broj. Ni u kom slučaju, čak ni na zahtev trgovca, nemojte saopštavati svoj PIN.
- Proverite da li Vam je prodavac vratio karticu zajedno sa kopijom slipa.
- Nikada ne dozvolite trgovcu da nosi karticu izvan Vašeg vidnog polja, niti da provlači karticu kroz bilo koji drugi uređaj, osim onog koji se koristi za plaćanje

Razlozi za neuspeh transakcija:

- Oštećena kartica
- Ne dozvoljena transakcija od autorizacionog centra (npr.nedovoljno sredstava, pogrešan PIN, itd.)
- Tehnički problema prilikom povezivanja sa autorizacionim centrom

Na bankomatu:

- Prilikom podizanja gotovine na bankomatu identifikujete se unosom svog PIN-a. Broj neuspešnih pokušaja unošenja PIN-a je ograničen na tri. Nakon trećeg pogrešnog unosa bankomat zadržava karticu. Bitno je da znate da se svaki pogrešan pokušaj unosa PIN-a “pamti”, tako da može da se dogodi da Vaša kartica bude zadržana i u slučaju prvog pogrešnog pokušaja unosa PIN-a, ukoliko ste bilo kada pre toga imali dva pogrešna pokušaja. Kartica se može odblokirati samo na Vaš lični zahtev.
- Nastojte da koristite uvek iste, “proverene” bankomate, koji se nalaze na osvetljenim i dobro prometnim mestima. Istovremeno, izbegavajte zabačene bankomate, kao i bankomate koji na sebi imaju neke neobične delove, npr. kutije sa reklamnim materijalom, jer se u njima možda nalazi kamera koja snima Vaš PIN.
- Pri korišćenju kartice na bankomatu, proverite da li Vas neko posmatra. Obavezno koristite karticu na bankomatu samostalno, bez pomoći nepoznatih “ljubaznih” lica, a prilikom unosa PIN-a rukom i telom zaklonite tastaturu.
- Imajte u vidu vremensko ograničenje predviđeno za povlačenje kartice i novca iz bankomata. U slučaju da je predviđeno vreme za ove akcije isteklo, bankomat iz sigurnosnih razloga zadržava karticu i novac.
- U slučaju da bankomat zadrži Vašu karticu, obavestite nadležnu službu Banke, pozivom na jedan od sledećih brojeva: **011/3024 761** ili pozivom Kontakt centra **011/20 20 292**.

Razlozi za neuspeh transakcija:

- Oštećena kartica
- Bankomat van funkcije



- Ne dozvoljena transakcija od autorizacionog centra (npr. nedovoljno sredstava, pogrešan PIN, itd.)
- Tehnički problema prilikom povezivanja sa autorizacionim centrom
- Greška u iznosu (nedovoljno gotovine u bankomatu, prekomeran iznos, bankomat nema tražene novčanice)

Na putovanju:

- Odnosite se prema Vašoj kartici kao da je gotovina.
- U toku putovanja, karticu obavezno nosite sa sobom. Koferi i torbe nisu bezbedno mesto za čuvanje kartica.
- Nikada ne ostavljajte karticu u parkiranom automobilu.
- Pre polaska na put, obavezno zapišite broj Kontakt centra **011/20 20 292**, kako biste u slučaju krađe/gubitka kartice mogli odmah da obavestite Banku da blokira Vašu karticu.

Na Internetu:

Plaćanje bez prisustva kartice je za sada moguće samo MasterCard Standard platnom karticom.

- Imajte u vidu da je svako plaćanje bez fizičkog prisustva kartice rizično i da za obavljanje takvih transakcija sami snosite odgovornost.
- Banka je iz bezbednosnih razloga ograničila visinu iznosa za transakcije bez prisustva kartice na 3.200 dinara, a ukoliko želite da povećate ovaj limit, neophodno je da podnesete pismeni zahtev, uz obaveznu prijavu za uslugu CardAlarm servisa.
- Prilikom plaćanja na Internetu, savetujemo da koristite proverene i dobro poznate sajtove.
- Usled sve češće pojave lažnih sajtova, koji imaju isti izgled kao originalni, upozoravamo Vas da nikada, na bilo kom sajtu, ne unosite svoj PIN broj.
- Pre nego što unesete broj kartice, uverite se da se u dnu Vašeg internet pretraživača nalaze zaključan katanac ili ključ, jer su to znaci zaštićene internet veze. Početak internet adrese prodavca treba da se promeni, umesto skraćenice "http" treba da stoji skraćenica "https", kada se koristi zaštićena veza.
- Obratite pažnju na obaveze prilikom plaćanja, posebno da li je reč o jednokratnom plaćanju, ili mesečnom, jer može da se dogodi da aktivirate mesečnu pretplatu, pa će Vam račun biti zaduživan svakog meseca za određeni iznos.
- U pojedinim slučajevima prilikom plaćanja na Internetu, od Vas se zahteva da unesete CVC (Card Verification Code). Reč je o trocifrenom broju koji se nalazi na poleđini kartice, na pisti gde se nalazi Vaš potpis.
- Nikada ne šaljite broj kartice preko Interneta kako biste potvrdili osvojenu "nagradu", niti u bilo kom drugom slučaju kada niste Vi inicirali plaćanje. U pitanju je pokušaj da se saznaju podaci o Vašoj kartici.
- Ukoliko iz bilo kog razloga niste sigurni da je plaćanje bezbedno, nemojte rizikovati i potražite neki drugi način da platite robu ili uslugu.



Rezervacije hotela, rent-a-car, avio karata:

Pažljivo pročitajte uslove plaćanja za rezervaciju. Ukoliko želite da izvršite rezervaciju, potrebno je da navedete podatke sa Vaše kartice: ime i prezime, broj kartice i datum isteka roka važenja. Kada završite postupak rezervacije, automatski se pojavljuje i potvrda koju možete odštampati, ali će ista svakako stići i na vaš e-mail posle nekoliko minuta. Svaka potvrda sadrži broj rezervacije, informacije o hotelu/agenciji, kao i osnovne podatke u vezi sa mogućnostima otkazivanja. Potvrdu sačuvajte za slučaj eventualne reklamacije. Ukoliko otkazujete rezervaciju, obavestite hotel/agenciju u dozvoljenom roku za otkazivanje, jer u suprotnom Vam mogu naplatiti penale.

Napominjemo da se prilikom rezervacije rezervišu sredstva na Vašem računu. U slučaju da plaćanje kasnije vršite na neki drugi način, neophodno je da obezbedite potvrdu, kako bi se izvršilo otkazivanje rezervisanih sredstava na Vašem računu.

3. CardAlarm Service

- CardAlarm Service predstavlja način obaveštavanja korisnika MasterCard Standard i Maestro platne kartice, slanjem SMS poruke na mobilni telefon, o svakoj izvršenoj, odbijenoj, ili storniranoj transakciji.
- Prijavlivanjem za ovu uslugu možete, u slučaju eventualne zloupotrebe, odmah reagovati, izvršiti blokadu kartice i sprečiti njeno dalje neovlašćeno korišćenje.
- Prijava se ostvaruje podnošenjem Zahteva za aktiviranje, ukidanje ili promenu Card Alarm servisa ili slanjem SMS poruke. Više informacija možete pronaći prateći link:

<http://www.posted.co.rs/kartice/master.php#alarm>

4. Prijava izgubljene/ukradene kartice

- Gubitak/krađu kartice odmah prijavite Kontakt centru na broj telefona: **011/20 20 292** ili bilo kojoj najbližoj ekspozituri Banke, radi sprečavanja zloupotrebe. Ako sumnjate da je kartica ukradena i zloupotrebljena, dužni ste da to prijavite i policiji.
- U slučaju telefonske prijave, neophodno je da u roku od 2 dana dostavite Banci i prijavu gubitka/krađe kartice u pisanoj formi.
- Kartica koja je prijavljena kao izgubljena/ukradena biće odmah blokirana, a finansijsku odgovornost za troškove nastale korišćenjem kartice do momenta blokiranja snosi korisnik.



- Ukoliko nakon prijave nestanka pronađete karticu, ne smete je koristiti, već je vratite Banci. U suprotnom, snosićete svu zakonsku odgovornost za neovlašćeno korišćenje kartice.

5. Reklamacije

Banka Korisniku jedanput mesečno dostavlja izvod u kome su navedene sve promene nastale korišćenjem u zemlji i/ili inostranstvu na prebivališnu adresu ili na e-mail adresu naznačenu u Zahtevu. Na osnovu izvoda Korisnik može da proveri nastale transakcije i ukoliko postoje bilo kakve nepravilnosti pokrene proces reklamacije.

Eventualne reklamacije možete prijaviti Kontakt centru na broj telefona **011/ 20 20 292**, ili **011/30-24-338**. Potrebno je uz pisanu izjavu priložiti slip (ukoliko posedujete isti), ili fiskalni račun i poslati na adresu Banke, skeniranane na e-mail: reklamacije@posted.co.yu ili broj faksa: **011/30-24-452**. U slučaju neopravdane reklamacije, Banka će zadužiti račun Korisnika za nastale troškove prema Tarifi naknada za usluge koje vrši Banka.

Navedene preporuke Vam mogu pomoći da koristite sve prednosti platnih kartica, uz istovremeno smanjenje potencijalnog rizika na najmanju moguću meru.

Banka Poštanska štedionica, a.d.