

# Savjeti za sigurnu upotrebu kartica

## Mastercard. SecureCode.

Sve kartice Erste banke uključene su u Mastercard 3D SecureCode program sigurne trgovine na internetu.

Iz dana u dan broj korisnika platnih kartica se povećava. U cilju prevencije od zloupotreba platnih kartica pripremili smo nekoliko savjeta koji će pomoći da se mogućnost zloupotrebe platnih kartica svede na minimum.

### KORISNI SAVJETI ZA PIN

- PIN je isključivo Vaš identifikacioni broj;
- Ne dopuštajte nikome da koristi Vašu karticu kao ni da unosi PIN;
- Kada dobijete PIN od banke, zapamtite ga a obavještenje (pismo) o istom uništite;
- Nikada ga ne zapisujte.

Preduzmite mjere kako biste učinili Vašu karticu i PIN sigurnim. PIN Vam niko neće tražiti a posebno ne banka ili policija. Ne obavještavajte nikoga o Vašem PIN-u.

Ukoliko sumnjate da neko zna Vaš PIN, molimo promijenite Vaš PIN na najbližem bankomatu Banke.

Kada koristite bankomat, zaštitite Vašim tijelom ekran dok birate opcije sa ekrana, a dok unosite brojeve zaštitite tastaturu na bankomatu.

### KORIŠĆENJE BANKOMATA

Prvo obratite pažnju na ljude oko sebe prilikom korišćenja bankomata. Ukoliko se neko sumnjivo ponaša ili u Vama izaziva neugodan osjećaj, odustanite od transakcije.

Ukoliko uočite bilo šta sumnjivo na bankomatu, kao na primjer, dodatno instaliranu opremu - odustanite od transakcije i odmah obavijestite banku.

Ukoliko Vas neko gura ili posmatra transakciju preko Vašeg ramena ili slično, odustanite od transakcije.

Ne prihvatajte pomoć ni od koga prilikom pokušaja transakcije. Ukoliko niste sigurni kako se koristi bankomat, obratite se banci i mi ćemo Vam demonstrirati obavljanje transakcije.

Kada završite uspješno transakciju, odložite novac, karticu i potvrdu u novčaniku ili torbu.

Ukoliko Vam bankomat ne vrati karticu, gubitak odmah prijavite banci.

### PRODAJNA MJESTA (PRODAVNICE, RESTORANI... )

Čuvajte svoju karticu i držite je na vidiku prilikom obavljanja transakcije. To posebno važi za restorane i prodavnice gdje se terminali nalaze na udaljenijim mjestima od kase. Ukoliko je sam terminal udaljen, ispratite prodavca koji je uzeo Vašu karticu kako bi odradio transakciju.

## TELEFONSKA ILI POŠTANSKA PORUDŽBINA

Broj svoje kartice ne govorite nepoznatim osobama koje su Vas pozvale. Telefonske porudžbine su sigurnije ako ih Vi sami inicirate i ako poznajete prodajno mjesto – preduzeće u kome vršite transakciju.

Prilikom porudžbine, prodajno mjesto može tražiti od Vas sljedeće informacije kao što su: broj kartice, datum isteka (validnosti) kartice, sigurnosni broj sa mjesta za potpis (CVC) kao i Vaše ime i prezime.

Tražite od Vašeg prodajnog mjesta da Vam potvrdi cjelokupan iznos transakcije koji će teretiti Vaš račun uključujući i eventualne provizije i poštarinu.

Lični podaci poput PIN-a, šifri i ostalo se ne govore ni u kom slučaju.

## INTERNET KUPOVINA

Pobrinite se da Vaš računar ima instaliran najnoviji antivirusni softver.

Kupujte na poznatim i sigurnim internet stranicama. Sigurne stranice su adekvatno označene.

Nikako ne odajte lične podatke poput PIN broja.

Pročitajte uslove i ugovor o eventualnoj reklamaciji i povraćaju robe ili nadoknadi u slučaju oštećenja na robi ili neisporuke robe.

Kada završite sa porudžbinom, preporučuje se da se odštampa ekran primjera potvrde o naručenoj robi/usluzi.

## GUBITAK ILI KRAĐA KARTICE

Ukoliko ste izgubili Vašu karticu, odmah pozovite banku na broj telefona:

- +382 (0) 20 409 490;
- +382 (0) 20 409 491 ili obavijestite najbližu filijalu banke.

## KRAĐA IDENTITETA

Čuvajte svoje identifikacione podatke kao i finansijska dokumenta i informacije iz istih čuvajte isključivo za sebe.

Ignorišite e-mail u kojima se traži da pošaljete podatke koji se tiču Vaših tajanstvenih informacija, PIN i sl.

U slučaju promjene adrese za mjesečne fakture, obavijestite banku o novoj adresi.

## OSTALE MJERE OPREZA

Uvijek pažljivo pregledajte mjesečne fakture. U slučaju eventualne nepodudarnosti iznosa troškova sa fakture sa Vašim troškovima molimo kontaktirajte prvo prodajno mjesto na kojem ste napravili transakciju. U slučaju da spor ne možete riješiti sa prodajnim mjestom, obratite se banci izdavaocu kartice.

Ukoliko ne prepoznajete neke od troškova sa mjesečne fakture, kontaktirajte banku:

### **Sektor direktnih kanala**

Erste Bank AD Podgorica

Arsenija Boljevića 2A, 81000 Podgorica

tel: +382 (0)20 440 440

fax: +382 (0)20 440 425

cards@erstebank.me