

## Česta pitanja i odgovori

### Kako mogu da proverim stanje na svom računu?

Upit u vaše stanje možete izvršiti na bankomatu Banke. Takođe, Banka svojim klijentima nudi usluge elektronske banke pomoću kojih možete imati uvid u vaš račun u svakom momentu preko kompijutera ili mobilnog uređaja.

### Gde mogu da vidim pregled svojih transakcija?

Banka svojim klijentima mesečno šalje izvode računa putem pošte ili mejla, u zavisnosti koji vid komunikacije je klijent izabrao prilikom otvaranja računa. Takođe, Banka svojim klijentima nudi usluge elektronske banke, putem kojih klijenti u svakom trenutku mogu da vide izvršene transakcije, kao i rezervacije na čekanju.

### Da li mogu sam da vršim prenos sredstava između svojih računa?

Putem Netbankinga i Mbankinga, imate mogućnost upravljanja svim vašim računima. Između ostalog putem ovih aplikacija možete i da vršite prenos sredstava između računa, koji vam je besplatan. Takođe možete vršiti i konverziju valuta sa vašeg tekućeg na devizni račun i obrnuto.

### Koliko korisnika poslovna kartica je moguće?

Broj korisnika po Visa Bussines kartica je neograničen.

### Za koju namenu se mogu koristiti poslovne kartice?

Svaka poslovna platna kartica iz ponude Banke, bilo da je reč o debitnoj ili kreditnoj kartici, svojim dizajnom i funkcionalnošću osmišljena je sa ciljem pojednostavljenja raspolaganja sredstvima pravnog lica. Osnovna namena kartica je plaćanje troškova voznog parka, reprezentacije, sitnog inventara i sličnih rashoda.

### Da li je moguća promena limita po korisnicima poslovnih kartica?

Da, promena limita po korisnicima Visa Bussines kartica je moguć. Za promenu limita, potrebno je da popunite zahtev za promenu limita i isti priložite u najbližoj filijali kako bi zahtev bio realizovan.

### Šta da radim u slučaju gubitka/krađe kartice?

Čim primetite da Vam nedostaje kartica, odmah se javite najbližoj filijali ili pozovite naš kontakt centar na broj 0800 201 201 ili 066/8969 000 radi blagovremene blokade platne kartice.

### Šta je CVV2 broj?

CVC2/CVV2 je broj koji je neophodan za plaćanje preko interneta. To je trocifreni broj napisan na poledini Vaše kartice. Kada plaćate preko interneta potrebno je uneti CVC2/CVV2 u specijalno polje za unos.

### Da li sa Business karticama može da se plaća na internetu?

Sa Visa Business Charge kreditnom karticom je moguće vršiti plaćanja putem Interneta. Uslov za dobijanje VISA Business charge kartice je otvoren dinarski transakcioni račun u Banci.

### Da li je sigurno plaćati karticama putem interneta?

Erste banka korisnicima platnih kartica opciono nudi 3D Secure uslugu sigurnog internet plaćanja. Online prodavnice koje imaju ovu mogućnosti označene su jedinstvenim logom Verified by Visa, MasterCard SecureCode.

### Šta je Verified by Visa/MasterCard Secure Code?

Verified by VISA i MasterCard SecureCode su besplatne usluge sigurne kupovine VISA i MasterCard karticama na Internetu. Prilikom kupovine, potvrđujete identitet Banci pomoću svoje lične lozinke - slično kao korišćenje PIN-a na bankomatu. Erste Banka u svojoj ponudi ima Visa Bussines kartice, uz koje možete da ugovorite Verified by Visa uslugu sigurnog plaćanja.

### Šta od podataka nikad ne treba da dajem kada plaćam putem interneta?

Nikada ne treba da unosite PIN kod prilikom kupovine putem Interneta, Banke nikada neće tražiti dostavljanja PIN koda. Platnu karticu nikako nemojte davati nikome da je fotokopira ili da prepisuje podatke sa nje. Nikada ne treba slati fotokopiju kartice email-om. Preporuka Banke je da proverite da veb stranica na kojoj se vrši plaćanje počinje sa „https“. Nikada ne treba slati forokopiju kartice email-om.

### Da li sa karticama Erste Banke mogu da plaćam preko Pay Pala?

Sve kartice Erste Banke koje imaju mogućnost plaćanja na internetu, mogu se koristiti i za plaćanja putem Pay Pala. Politikom Pay Pala, određeno je da se plaćanja mogu vršiti kako Visa, tako i MasterCard platnim karticama, dok se povlačenje sredstava na račun sa Pay Pal naloga, može vršiti isključivo sa Visa platnim karticama.

### Šta da radim ako mi je kartica ukradena?

Potrebno je obratiti se zaposlenima u filijali ili pozovite kontakt centar banke sa poledine kartice, kako bi blagovremeno sprecili da vasa kartica bude zloupotrebljena.

### Šta da radim ako mislim da mi je kartica skimovana?

Pre upotrebe bankomata treba obratiti pažnju na izgled bankomata. Ukoliko se uoče neke dodatni uređaji ili oštećenja na bankomatu, potrebno je obratiti se zaposlenima u filijali ili pozovite kontakt centar banke sa poledine kartice.