

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 čekanje.

Da li moja sredstva može da koristi druga osoba?

Vaša platna kartica je vezana za odgovarajući tekući račun. Banka Vam nudi mogućnost davanja ovlašćenja za korišćenje vaših sredstava drugoj osobi, kojoj se izdaje dodatna kartica.

Da li mogu da koristim svoju karticu u inostranstvu?

Plaćanja i podizanje gotovine u inostranstvo možete izvršiti sa svim platnim karticama iz Erste ponude, osim Dina platnih kartica, koje su vezane isključivo za plaćanje u zemlji. Ukoliko često putujete, preporuka Banke je da otvorite devizni račun, na kojem možete da deponujete više različitih valuta i na taj način izbegnete konverziju valuta prilikom upotrebe kartice u inostranstvu.

Šta se dešava kada u inostranstvu placam MC debitnom karticom koja je vezana za devizni račun na kojem imam deponovano više valuta?

Plaćanjem MC deviznom karticom u inostranstvu, najpre se zadužuje originalna valuta plaćanja, ukoliko je ista dostupna na deviznom računu. Tako na primer, ukoliko na računu imate evre, dolare i švedske krune, prilikom plaćanja u Americi, sa računa će vam se skidati dolari, prilikom plaćanja u Švedskoj, sa računa vam se skidaju švedske krune itd... Ukoliko originalna valuta plaćanja nije dostupna na deviznom računu, zadužuje se prva dostupna valuta na računu, a po sledecem rasporedu.

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.

Šta se dešava kada istekne rok važenja kartice?

Po isteku roka važenja kartice, Banka automatski vrši reizdavanje platne kartice i nakon izrade obaveštava klijenta da može da preuzme reizdatu karticu. Ukoliko klijent ne želi da mu se reizda kartica, potrebno je o tome da obavesti Banku najmanje mesec danpre isteka roka važenja kartice.

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 poleđini Vaše kartice. Kada plaćate preko interneta potrebno je uneti CVC2/CVV2 u specijalno polje za unos.

Koja je razlika između debitne i kreditne kartice?

Debitne kartice su vezane za vaš tekući račun i vaša platežna moć zavisi od raspoloživosti novčanih sredstava na tekućem računu.

Kreditne kartice vam omogućavaju korišćenje novčanih sredstava u visini kreditnog limita odobrenog od strane Banke. Za iskorišćenja sredstava, Banka obračunava kamatu.

Koja je razlika između revolving i charge kreditne kartice?

Revolving kredit je kredit koji se stalno obnavlja. Korisnik kreditne kartice revolving kreditom dobija na raspolaganje okvirni iznos (limit). Plaćanjem kreditnom karticom limit se smanjuje, a odmah po uplati dospele rate obnavlja se za uplaćeni iznos.

Kreditna kartica čiji se utrošeni limit otplaćuje u jednom obroku (npr. ukupna mesečna potrošnja se plaća u sledecem mesecu).

Da li postoji određeni iznos za podizanje gotovine i plaćanja?

Iz sigurnosnih razloga, Banka je definisala dnevne limite za upotrebu platnih kartica.

Dnevni limit za plaćanja na POS terminalima iznosi 350.000 RSD, dok limit za podizanje gotovine na bankomatima iznosi 50.000 RSD. Takođe, definisan je i broj novčanica koji bankomat može da isplati odjednom. Bankomat može da isplati 50

novčanica u jednom pokušaju. Ukoliko Vam bankomat odbije transakciju, a ista je većeg iznos od 25.000 RSD, preporuka je Banke da pokušate da uradite dve transakcije, manjih iznosa.

Da li sa karticama Erste Banke mogu da kupujem na internetu?

Plaćanje putem interneta, moguće je izvršiti sa većinom platnih kartica koje Erste Banka ima u svojoj ponudi. U skladu sa vašim potrebama, na raspolaganju su Vam:

Visa poklon kartica,
Visa Classic kreditna kartica,
Visa Gold kreditna kartica,
MasterCard Youth debitna kartica,
MasterCard Gold debitna kartica,
MasterCard devizna kartica,
MasterCard kreditna kartica.

Šta je Verified by Visa/MC 3 d Secured?

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.

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 mogućnost označene su jedinstvenim logom Verified by Visa, MasterCard SecureCode.

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”. Platnu Karticu nikako ne davati nikome da je fotokopira ili da prepisuje podatke sa nje. Nikada ne treba slati forokopiju kartice email-om.

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

Visa i Mastercard platne 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 sprečili da vaša 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.