

Uputstvo za sigurnije korišćenje kartica na Internetu

1. Šta je potrebno za kupovinu putem Interneta?

Kako bi ste izvršili transakciju plaćanja na Internetu (kupovinu avio karte, rezervaciju hotelskog smještaja, online aukciju i sl.) potrebno je da posjedujete platnu karticu koja ima tu mogućnost, a mi Vam preporučujemo VISA Prepaid Internet karticu, koja će Vam pružiti dodatnu sigurnost prilikom kupovine.

Takođe, u našoj ponudi možete pronaći i sljedeće platne kartice: VISA Classic, VISA Gold, MasterCard Standard i MasterCard Business.

2. Zašto preporučujemo korišćenje [VISA Prepaid Internet kartice](#)?

- Karticu možete kupiti na bilo kojem šalteru NLB Razvojne Banke, bez dodatne papirologije i odmah je spremna za korišćenje.
- Povezana je sa posebnim namjenskim računom koji možete dopuniti po potrebi – npr. iznosom potrebnim za kupovinu koju želite da obavite. Karticu u svakom trenutku možete dopuniti putem elektronskih servisa Banke (elektronsko bankarstvo – E-Click, SMS Plus).
- Prepaid kartica je posebno pogodna za upotrebu u situacijama kada je povećan rizik od zloupotrebe kao što je Internet, jer je limit potrošnje određen visinom raspoloživih sredstava na posebnom računu za koji je vezana, tj. koliko planirate da potrošite.
- Neposredno nakon svake izvršene transakcije, obavijestićemo Vas putem SMS poruke o iznosu zaduženih sredstava, a korišćenjem besplatnog WebInfo servisa kontrolu možete vršiti samostalno putem Interneta.

3. Koje elemente platna kartica treba da sadrži kako biste izvršili plaćanje putem Interneta?

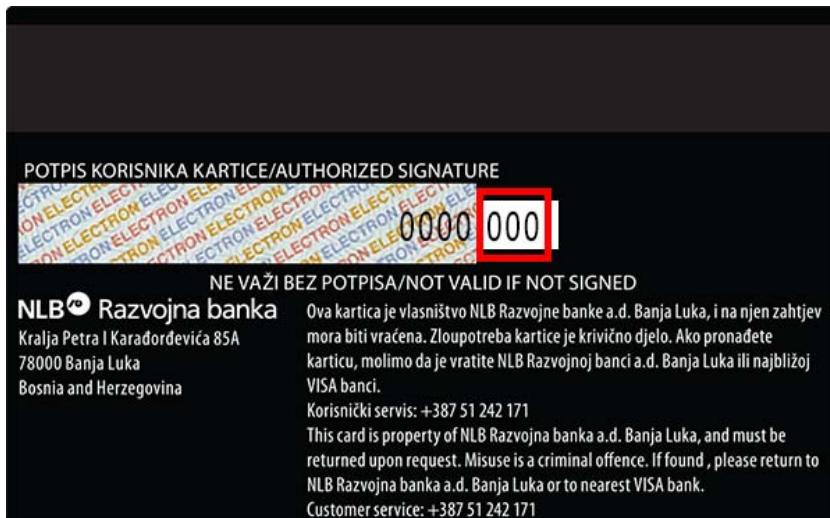
Prilikom plaćanja na internetu, potrebni su sljedeći elementi kartice:

- Broj kartice
- Rok važenja
- CSC/CVV/CVC2 kod.

Na prednjoj strani kartica ima otisnut 16-cifreni broj te rok do kojeg važi kartica, npr. 01/15 – a to znači da kartica važi do 31.01.2015.godine.



Na poleđini kartice nalazi se CVV2/CVC2 – trocifreni kod, potreban za većinu online transakcija.



Napomena: VISA Prepaid internet kartice, za razliku od kreditnih (VISA Classic, VISA Gold, MasterCard Standard i MasterCard Business), nemaju otisnuto ime i prezime vlasnika na samoj kartici, ali prilikom plaćanja bićete zatraženi da upišete svoje podatke, uz druge podatke sa kartice.

Važno!

PIN kod kartice ni u kom slučaju ne smijete saopštiti drugom licu i on nije potreban za plaćanje putem Interneta.

Napominjemo da ne odajete podatke sa svoje kartice putem telefona i ne šaljete povjerljive informacije putem e-maila, jer iste može presresti treća strana, a NLB Razvojna banka od Vas nikada neće tražiti da putem e-maila dostavljate povjerljive informacije (lične podatke, brojeve računa, PIN kod i sl.).

Za Internet korišćenje su dovoljni podaci, nije potrebna sama kartica. Davanjem podataka omogućili biste drugim licima da koriste vašu karticu i time rizikovali eventualnu zloupotrebu.

4. Šta predstavlja rezervacija sredstava (hold) prilikom korišćenja kartice?

Prilikom izvršenja uspješne transakcije automatski se vrši rezervisanje sredstava u iznosu transakcije na Vašem računu, tzv. hold. Finansijsko zaduženje se vrši nakon nekoliko dana, u zavisnosti od kartične organizacije, prilikom čega mi zadužujemo Vaš račun, a istovremeno poništavamo rezervaciju, tj. hold. Ukoliko finansijsko zaduženje od strane kartične organizacije ne stigne u roku od 30 dana, naša politika je da se aktivni holdovi poništavaju, nakon čega ponovno možete raspolagati sredstvima.

5. Kako postupiti u slučaju da je transakcija knjižena ili poništena (stornirana), a Vaša sredstva su i dalje rezervisana?

U slučaju kada ste sigurni da je transakcija plaćanja putem Interneta izvršena/poništena, molimo Vas da nam dostavite navedenu informaciju putem e-maila: helpdesk@nlbrazvojnabanka.com, ili putem telefona na broj 051/242-171 ili 051/245-568, u radno vrijeme Banke.

6. Kako postupiti u slučaju reklamacije za kvalitet roba i usluga?

NLB Razvojna banka ne odgovara za kvalitet roba i usluga plaćenih karticom, kao ni za bilo kakva oštećenja dostavljene robe i uslove usluga. Komitent je dužan da izmiri obaveze po osnovu korišćenja platne kartice, a eventualne sporove nastale po navedenom osnovu rješava sa

isporučioem usluge ili robe. Upravo zbog navedenog, veoma je važno detaljno pročitati sva uputstva koja stranica objavljuje, kako biste se informisali i o načinu i uslovima reklamiranja roba i usluga.

7. Preporuke za sigurnije plaćanje putem Interneta

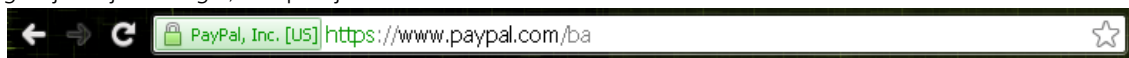
Broj sajtova koji pružaju uslugu kupovine putem Interneta svakodnevno se povećava, zbog čega i postoji bojazan od zloupotreba kartica.

Kako biste plaćanje putem Interneta korišćenjem naše Internet kartice, kao i drugih platnih kartica Banke, kojima je omogućena kupovina putem interneta, učinili sigurnijim veoma važno je pridržavati se slijedećih pravila sigurnosne kontrole:

- **Kupujte na stranicama koje garantuju sigurnost sa 3D Secure standardom**
3-D Secure standard garantuje sigurnost pri kupovini putem Interneta poštujući pravila koje su propisali globalni platni sistemi Visa i MasterCard.
Online prodajna mjesta koja posjeduju u 3-D Secure standard možete prepoznati po istaknutom znaku MasterCard SecureCode ili Verified by Visa:



- **Kupujte na stranicama sa sigurnom Internet vezom**
Iako prilikom samog pregleda stranice i biranja proizvoda ne mora da postoji zaštićena linija, kod upisivanja podataka sa kartice potrebno je da adresa počinje sa **https** čime se označava zaštićena veza, te da se u adresnoj liniji nalazi oznaka katanca (Internet Explorer katanac pokazuje u gornjem lijevom uglu). Na primjer:



- **Uvijek pročitajte i proučite važeća pravila i uslove kupovine na datom sajtu (Terms and Conditions)**
Na prodajnim mjestima na Internetu, koja omogućavaju prihvaćanje kartica za plaćanje robe i usluga, proučite uslove plaćanja, poništavanje transakcije, dostave robe/raspoloživosti usluge, podnošenja reklamacija i povrata sredstava.
- **Budite pažljivi na kojim stranicama upisujete svoje podatke**
Prije nego se odlučite upisati svoje podatke, provjerite na Internetu da li drugi korisnici imaju pozitivna iskustva sa tim internet sajtom. Uz ime sajta kojeg provjeravate, neke od ključnih riječi prilikom pretrage na Google-u mogu biti: hoax, scam ili fraud (engleski sinonimi za prevaru). Iako ovaj način ne mora nužno da otkrije potencijalno opasan sajt, može Vam poslužiti kao dobar pokazatelj u slučaju kada niste sigurni.
- **Koristite VISA Prepaid Internet kartice**
Prepaid u praksi podrazumijeva da svoju karticu možete dopuniti iznosom koji Vam je potreban i potom izvršiti transakciju. Potrošiti možete onoliko sredstava sa koliko raspolazete na račun Prepaid kartice, kako je vezana za poseban račun čime ostatak sredstava na Vašem kreditnom ili transakcionom račun u riziku od eventualne zloupotrebe.
- **Provjerite ukupne troškove transakcije**
Internet sajtovi često koriste sistem kupovine u nekoliko koraka, pri čemu najčešće do posljednjeg koraka nije prikazan puni iznos transakcije. Pažljivo proučite sve troškove koji ulaze u konačni iznos prije nego što unesete podatke sa svoje kartice i potvrdite transakciju.
- **Provjerite stanje na svom račun**

Poslije transakcije plaćanja, preporučujemo da provjerite stanje na Vašem računu kako biste bili sigurni da je naplaćen Vama prezentovani iznos. Nudimo Vam sljedeće mogućnosti:

- **[NLB WebInfo servis – Bez naknade](#)**
NLB WebInfo servis će Vam pružiti mogućnost pregleda svih računa (kao i onih za koje su vezane kartice), čime kontrolirate prilive i odlive u realnom vremenu.
- **[eClick elektronsko bankarstvo](#)**
Elektronsko bankarstvo eClick možete koristiti za platni promet, prenos sredstava između svojih računa, konverzije valuta i dopunjavanje raspoloživih sredstava na internet kartici. Servis možete koristiti putem interneta, 24 časa - sedam dana u sedmici, bez obzira na radno vrijeme i bez potrebe dolaska u banku.
- **[SMS Plus servis](#)**
Pored toga što ćete korištenje Internet kartice primati obavještenje SMS porukom svaki put kada izvršite transakciju karticom, možete koristiti SMS Plus servisa čime ćete biti u mogućnosti da izvršite i dopunu Vaše Visa Prepaid Internet kartice ili da izvršite upit u stanje Vašeg računa (ili bilo kojeg Vašeg računa u Banci). Ova usluga predstavlja brz i pristupačan način kontrole potrošnje sredstava Vaših računa.
- **Budite pažljivi sa kojeg mjesta ili gdje upisujete svoje podatke**
Koristite antivirus ili sličan program za aktivnu zaštitu računara od virusa ili zloupotrebe. Takođe, preporučujemo da za obavljanje transakcija izbjegavate korišćenje javno dostupnih računara kojima ima pristup veći broj korisnika – npr. u bibliotekama, internet klubovima, fakultetima ili sličnim lokacijama.
- **Ukoliko niste sigurni, odustanite od transakcije i ne upisujte svoje podatke**
Ako Internet sajt nema razumljivo iznesene uslove i pravila plaćanja i dostave/raspoloživosti robe/usluge, ne preporučuje se kupovina na tim prodajnim mjestima.
- **Internet servisi za plaćanje karticama (PayPal, Google Checkout, Amazon, i dr.)**
Kao korisnik servisa za plaćanja internetu u koje se ubrajaju PayPal, Google Checkout i drugi, dužni ste prije korišćenja servisa detaljno proučiti i provjeriti sve uslove koje im ti servisi prezentuju. U skladu s tim uslovima vršite transakcije i odgovarati za korišćenje kartica, te za eventualne zloupotrebe koje su posljedica korišćenja tih servisa. Za sva pitanja i nejasnoće korisnici tih servisa se trebaju obratiti direktno korisničkim službama servisa.
Banka se ne može smatrati odgovornom za posljedice i štete zbog zloupotrebe do koje je eventualno došlo korišćenjem kartica kod tih servisa.

8. Kako postupiti u slučaju da sumnjate u mogućnost zloupotrebe ili da je došlo do zloupotrebe kartice ili podataka sa kartice ?

U slučaju bilo kakve sumnje na zloupotrebu kartice ili podataka sa kartice odmah kontaktirajte Banku na broj telefona 051/242-171, koji je dostupan 24 sata, ili na broj telefona 051/245-568, koji je dostupan u radno vrijeme Banke.