

MasterCard SecureCode - Najčešća pitanja



Šta je MasterCard SecureCode?

MasterCard SecureCode je besplatna usluga sigurne kupovine MasterCard i Maestro karticama na Internetu. Prilikom kupovine, potvrđujete identitet Banci pomoću svoje lične lozinke - slično kao korišćenje PIN-a na bankomatu. Unos i provera lozinke isključivo se obavlja između Vas i Banke, a Internet trgovac nema uvid u podatke koji se razmenjuju. Na taj način jedino Vi možete koristiti karticu kod Internet trgovaca koji podržavaju plaćanje pomoću MasterCard SecureCode usluge. Kako biste bili sigurni da komunicirate s Bankom, na ekranu će se pojaviti lična poruka koju ste sami uneli.

Kako MasterCard SecureCode radi?

Kupovina se obavlja slično kao i kod običnih Internet trgovaca sa tom razlikom što se kod MasterCard SecureCode trgovaca prilikom potvrde kupovine izvršava provera identiteta korisnika. Postupak kupovine je sledeći:

- Odaberite proizvode i usluge koje želite da kupite i pređite na stranicu (link) za plaćanje.
- Upišite tražene podatke (uključujući i broj kartice) i, kada kliknete na dugme za potvrdu plaćanja, Internet prodavnica se automatski povezuje sa Bankom radi provere da li je kartica aktivirana za korišćenje MasterCard usluge.
- Ukoliko jeste, na Vašem ekranu pojaviće se prozor s osnovnim detaljima o transakciji, Vašim identifikacionim podacima i zahtevom za unos lozinke.
- Proverite ispravnost prikazanih podataka (iznos transakcije, poslednje četiri cifre na kartici i lične poruke)
- Unesite svoju lozinku i potvrdite unos.
- Ukoliko je lozinka ispravna, Banka trgovcu potvrđuje Vašu autentičnost.
- Trgovac Banci prosleđuje upit o raspoloživim sredstvima na računu i ispravnosti statusa kartice.
- Banka odobrava transakciju.

Kako mogu da aktiviram MasterCard SecureCode uslugu?

Aktivacija MasterCard SecureCode usluge izvršava se prilikom prve kupovine u Internet prodavnici koja podržava MasterCard SecureCode sistem plaćanja.

Postupak aktivacije je sledeći:

- Odaberite proizvode i usluge koje želite da kupite i pređite na stranicu (link) za plaćanje.
- Unesite tražene podatke (uključujući i broj kartice) i, kada kliknete na dugme za potvrdu plaćanja, Internet prodavnica se automatski povezuje sa Bankom radi provere da li je kartica aktivirana za korišćenje MasterCard SecureCode usluge.
- Ukoliko nije, na Vašem ekranu pojaviće se prozor s ponudom za aktivaciju usluge.
- Prihvatite nastavak aktivacije, unesite tražene podatke i lozinku (dva puta, radi provere).
- Banka proverava ispravnost unetih podataka i, ukoliko je sve u redu, obaveštava Vas o uspešnoj aktivaciji.
- Banka trgovcu potvrđuje Vašu autentičnost.
- Trgovac Banci prosleđuje upit o raspoloživim sredstvima na računu i ispravnosti statusa kartice.
- Banka odobrava transakciju.

Aktivacija se pri kupovini na sajtovima na kojima stoji logo MasterCard SecureCode može odbiti 3 puta. Ukoliko i 3. poziv da registrujete karticu za korišćenje ove usluge odbijete, plaćanje će biti realizovano, ali kartica će biti blokirana za sigurne Internet kupovine. Ovo neće uticati na korišćenje kartice na običnim POS terminalima u prodavnicama i bankomatima, kao i na sajtovima koji nemaju istaknut logo MasterCard SecureCode. Da biste ponovo mogli da kupujete na sigurnim Internet sajtovima (onim koji imaju istaknut navedeni logo) i da bi Vam ponovo bilo ponuđeno da se registrujete za korišćenje ove usluge, pošaljite e-mail na retail.cards@erstebank.rs sledećeg sadržaja:

Zahtevam deblokadu kartice XXXX (ovde uneti 4 poslednje cifre broja kartice – broj od 16 cifara na prednjoj strani kartice), vezane uz partiju 340-XXXXXXXX-XX (ovde uneti broj računa) za sigurna Internet plaćanja. Kartica je blokirana zbog 3 odbijene registracije. Moj JMBG je: XXXXXXXXXXXXXXXX (ovde navesti JMBG). Brojevi telefona na koje me možete pozvati su: (ovde navesti sve brojeve telefona).

Da li se MasterCard SecureCode usluga naplaćuje?

Postupci aktivacije i korišćenja MasterCard SecureCode usluge u potpunosti su besplatni.

Mogu li izvršiti aktivaciju sa svojom postojećom MasterCard ili Maestro karticom Erste Banke ili je neophodno da podnesem zahtev za novu?

Aktivaciju za korišćenje MasterCard SecureCode usluge možete izvršiti za postojeće kartice i nije neophodno naručivanje novih kartica.

Mogu li da aktiviram više od jedne Maestro / MasterCard kartice Erste Banke?

Možete registrovati sve svoje Maestro i MasterCard kartice Erste Banke.

Imam više MasterCard / Maestro kartica vezanih uz jedan račun. Da li je neophodno izvršiti aktivaciju za svaku karticu posebno?

Ukoliko želite da koristite MasterCard SecureCode uslugu sa više različitih kartica, neophodno je da izvršite aktivaciju za svaku karticu posebno.

Mogu li registrovati ostale kartice (VISA, Dina) za korišćenje MasterCard SecureCode usluge?

Usluga MasterCard SecureCode namenjena je za upotrebu samo sa MasterCard i Maestro karticama. Za VISA kartice uveli smo uslugu koja vrlo slično funkcioniše - Verified by VISA. Dina kartice namenjene su samo domaćim transakcijama i ne mogu se koristiti na Internetu.

Šta moram da učinim kada mi Banka izda novu karticu?

Nakon što Vam Banka izda novu karticu, neophodno je da ponovite postupak aktivacije.

Nakon što izvršim aktivaciju za korišćenje MasterCard SecureCode usluge, koliko vremena treba da usluga postane aktivna?

Nakon izvršene aktivacije, odmah možete da koristite prednosti MasterCard SecureCode programa.

Da li mi je potrebna posebna oprema ili softver na mojem računaru?

Za korišćenje MasterCard SecureCode usluge dovoljno je imati standardnu opremu koja se danas koristi. Sve što Vam je potrebno su računar sa vezom prema Internetu i web browser (Internet Explorer, Mozilla Firefox, Opera, Safari).

Gde mogu pronaći spisak Internet prodavnica koje koriste MasterCard SecureCode uslugu?

Velik broj Internet trgovina učestvuje u MasterCard SecureCode programu i najlakše ih je prepoznati po tome što na web stranicama imaju istaknut MasterCard SecureCode logo.

Kako Internet prodavnice znaju da sam registrovan za korišćenje MasterCard SecureCode usluge?

Prilikom kupovine, Internet trgovac (posredno, preko MasterCard-a) kontaktira Banku kako bi ispitao da li ste korisnik MasterCard SecureCode usluge. Ceo taj proces traje svega nekoliko sekundi.

Ukoliko se registrujem za korišćenje MasterCard SecureCode usluge, da li mogu koristiti karticu na Internet sajtovima koje ne podržavaju korišćenje MasterCard SecureCode usluge?

Na Internet sajtovima koje ne podržavaju plaćanje putem MasterCard SecureCode usluge, kupovina se obavlja na uobičajen način.

Šta je lična poruka?

Lična poruka je podatak koji sami unosite u postupku aktivacije u MasterCard SecureCode program. Ona će se prikazivati prilikom svakog plaćanja (iznad polja za unos lozinke). S obzirom na to da je lična poruka podatak poznat samo Vama i Banci, njen prikaz potvrđuje Vam da ste zaista u komunikaciji sa Bankom.

Šta je lozinka?

Lozinku određujete prilikom postupka aktivacije u MasterCard SecureCode program. Prilikom plaćanja u Internet prodavnicama koje učestvuju u MasterCard SecureCode programu, Banka će od Vas tražiti ovaj podatak kako bi utvrdila Vašu autentičnost.

Da li moram da prihvatim registraciju za program uslugu MasterCard SecureCode?

Aktivacija se pri kupovini na sajtovima na kojima stoji logo MasterCard SecureCode može odbiti 3 puta. Ukoliko i 3. poziv da registrujete karticu za korišćenje ove usluge odbijete, plaćanje će biti realizovano, ali kartica će biti blokirana za sigurne Internet kupovine. Ovo neće uticati na korišćenje kartice na običnim POS terminalima u prodavnicama i bankomatima, kao i na sajtovima koji nemaju istaknut logo MasterCard SecureCode. Da biste ponovo mogli da kupujete na sigurnim Internet sajtovima (onim koji imaju istaknut navedeni logo) i da bi Vam ponovo bilo ponuđeno da se registrujete za korišćenje ove usluge, pošaljite e-mail na retail.cards@erstebank.rs sledećeg sadržaja:

Zahtevam deblokadu kartice XXXX (ovde uneti 4 poslednje cifre broja kartice – broj od 16 cifara na prednjoj strani kartice), vezane uz partiju 340-XXXXXXXX-XX (ovde uneti broj računa) za sigurna Internet plaćanja. Kartica je blokirana zbog 3 odbijene registracije. Moj JMBG je: XXXXXXXXXXXXXXXX (ovde navesti JMBG). Brojevi telefona na koje me možete pozvati su: (ovde navesti sve brojeve telefona).

Da li neko može saznati moje lične podatke (ličnu poruku ili lozinku)?

Ne. Samo Vi i Banka posedujete informaciju o Vašoj lozinci ili ličnoj poruci.

Šta da uradim ukoliko moja lična poruka nije ispravno prikazana ili nije napisana?

Ukoliko na ekranu za unos lozinke Vaša lična poruka nije ispravno prikazana ili nije navedena, odustanite od unosa lozinke i postupka kupovine i hitno pozovite besplatan info telefon Banke na broj 0800 201 201.

Šta da uradim ukoliko posumnjam da neko zna ili koristi moju lozinku?

U slučaju da posumnjate da neko poseduje ili koristi vašu MasterCard SecureCode lozinku, hitno pozovite besplatan info telefon Erste Banke na broj 0800 201 201.

Aktivirao sam uslugu za karticu, ali sam zatim 3 puta uzastopno uneo pogrešnu lozinku. Šta da uradim kako bih deblokirao karticu za sigurna plaćanja?

Da biste deblokirali lozinku blokiranu zbog 3 uzastopna pogrešna unosa, pošaljite e-mail na retail.cards@erstebank.rs sledećeg sadržaja:

Zahtevam deblokadu kartice XXXX (ovde uneti 4 poslednje cifre broja kartice – broj od 16 cifara na prednjoj strani kartice), vezane uz račun 340-XXXXXXXX-XX (ovde uneti broj računa) za sigurna Internet plaćanja. Kartica je blokirana zbog 3 puta uzastopno unete pogrešne lozinke. Moj JMBG je: XXXXXXXXXXXXXXXX (ovde navesti JMBG). Brojevi telefona na koje me možete pozvati su: (ovde navesti sve brojeve telefona).

Napomena:

Svaka kartica vezana je uz neki račun (namenski (omladinski, poklon), tekući (dinarski, devizni), kreditni, ...). Broj računa uz koji je kartica vezana možete pronaći:

- na samoj kartici (ne važi za sve kartice)
- putem NetBanking-a u meniju PREGLEDI (možda ćete, pre toga, morati da uključite prikaz pojedinih računa u meniju USLUGE)
- u filijali uz prezentaciju kartice

Aktivirao sam uslugu, ali sam zaboravio lozinku. Kako da unesem novu lozinku?

Kad Vam bude tražena lozinka, kliknite na „Zaboravili ste lozinku?“, proći ćete ponovo proceduru registracije i izabrati novu lozinku.

Odbio sam registraciju za karticu 3 puta, ali mi je i pored toga bila omogućena kupovina. Zašto više nije i kako da deblokiram karticu za sigurne Internet kupovine?

Sistem je podešen tako da pita za dozvolu pre registracije kartice za MasterCard SecureCode bezbednosni mehanizam. Kupovina tom karticom biće omogućena 3 puta na MasterCard SecureCode sajtovima (sajtovi koji imaju istaknutu logo oznaku MasterCard SecureCode) čak i ako budete odbijali registraciju. Posle toga, kartica će biti blokirana za sigurne kupovine. Ukoliko želite da se kartica deblokira i omoguće se nove 3 prilike za registraciju kartice, pošaljite e-mail na retail.cards@erstebank.rs sledećeg sadržaja:

Zahtevam deblokadu kartice XXXX (ovde uneti 4 poslednje cifre broja kartice – broj od 16 cifara na prednjoj strani kartice), vezane uz partiju 340-XXXXXXXX-XX (ovde uneti broj računa) za sigurna Internet plaćanja. Kartica je blokirana zbog 3 odbijene registracije. Moj JMBG je: XXXXXXXXXXXXXXXX (ovde navesti JMBG). Brojevi telefona na koje me možete pozvati su: (ovde navesti sve brojeve telefona).

Napomena:

Svaka kartica vezana je uz neki račun (namenski (omladinski, poklon), tekući (dinarski, devizni), kreditni, ...). Broj računa uz koji je kartica vezana možete pronaći:

- na samoj kartici (ne važi za sve kartice)
- putem NetBanking-a u meniju PREGLEDI (možda ćete, pre toga, morati da uključite prikaz pojedinih računa u meniju USLUGE)
- u filijali uz prezentaciju kartice