



HRVATSKA NARODNA BANKA
EUROSUSTAV

PRIJEVARE POVEZANE S ELEKTRONIČKIM PLAĆANJEM ZAŠTITITE SE

FINANCIJSKA
PISMENOST

Kada plaćate karticom, online ili mobitelom, koristite se bezgotovinskim instrumentima plaćanja.

Da bi vaše plaćanje bilo sigurno, trebate ga dodatno potvrditi – veća sigurnost pri plaćanju znači i bolju zaštitu vašeg novca.

Plaćajte sigurno uz korištenje ugovorenog načina autentifikacije

Sigurnost bezgotovinskih plaćanja štiti se tzv. **pouzdanom autentifikacijom klijenta**. Drugim riječima, da biste izvršili plaćanje, morate potvrditi svoj identitet s pomoću dva ili više elemenata koji pripadaju kategoriji znanja, posjedovanja i svojstvenosti:



**NEŠTO ŠTO
SAMO KORISNIK ZNA**
(lozinka ili PIN)



**NEŠTO ŠTO
SAMO KORISNIK IMA**
(kartica ili m-token)



**NEŠTO ŠTO
KORISNIK JEST**
(otisak prsta)

Pouzdana autentifikacija klijenta razlikuje se ovisno o tome plaćate li bezgotovinski na prodajnom mjestu ili kupujete i plaćate s udaljenosti.

Elektroničke platne transakcije na prodajnome mjestu jesu one kod kojih je vaš platni instrument na istoj lokaciji kao i uređaj trgovca preko kojeg plaćate, primjerice kada

plaćate platnom karticom u trgovini ili mobitelom na POS uređaju u trgovini korištenjem beskontaktnog plaćanja (NFC tehnologija).

Elektroničke platne transakcije s udaljenosti iniciraju se online (internetskim bankarstvom, plaćanjem platnom karticom na internetu ili uređajem koji se može koristiti za plaćanje na daljinu (plaćanje mobitelom)).

Platne usluge koje se nude elektroničkim putem trebale bi se obavljati na siguran način uz usvajanje tehnologija kojima se može jamčiti sigurna autentifikacija korisnika i u najvećoj mogućoj mjeri smanjiti rizik od prijevara ili pogrešaka. Da bi se ti rizici minimalizirali, propisani su povećani sigurnosni zahtjevi za iniciranje elektroničkih plaćanja. Unatoč tome, nakon što ste obavili pouzdanu autentifikaciju klijenta, prije odobrenja plaćanja obvezno provjerite iznos plaćanja i broj odredišnog računa.

Od pouzdane autentifikacije klijenta izuzete su **manje rizične elektroničke platne transakcije**, kao što je beskontaktno plaćanje iznosa do 40,00 eura ili plaćanje cestarine na samoposlužnom uređaju. Takva plaćanja ne trebate potvrditi PIN-om ili otiskom prsta.

No, radi sigurnosti plaćanja, obvezni autentifikacijski postupci mogu se provoditi periodično. Primjerice, nakon svake pete beskontaktno transakcije ili nakon akumuliranog iznosa malih plaćanja koji pružatelj platnih usluga prethodno odredi, a maksimalno do iznosa od 150,00 eura, neovisno o tome je li riječ o nacionalnom ili prekograničnom plaćanju.

Zaštitite osobne podatke i prijavite zloporabu

Osobito je važno poduzeti razumne mjere za zaštitu autorizacijskih elemenata i pridržavati se odredbi okvirnog ugovora kojima je regulirano korištenje platnog instrumenta (primjerice platne kartice).

Ustanovite li gubitak, krađu ili zloupotrebu platnog instrumenta ili njegovo neovlašteno korištenje, dužni ste



bez odgađanja o tome obavijestiti svoju banku ili drugog pružatelja platnih usluga.

Zaštitite se od financijskih posljedica neautoriziranih platnih transakcija

Ako ste suglasnost za plaćanje dali na ugovoreni način, vaša je platna transakcija autorizirana. Uočite li neautoriziranu platnu transakciju, bez odgađanja o tome obavijestite svojeg pružatelja platnih usluga, a najkasnije u roku od **13 mjeseci** od dana terećenja. Naime, u tom roku možete ostvariti povrat neautorizirane platne transakcije.

Ako je do neautorizirane platne transakcije došlo zbog izgubljenoga ili ukradenoga platnog instrumenta, odgovarate za te transakcije, ali ukupno najviše do iznosa od 50,00 eura.

Za neautorizirane platne transakcije ne odgovarate ako:

- niste mogli otkriti gubitak, krađu ili zlouporabu platnog instrumenta prije izvršenja neautorizirane platne transakcije
- ako su neautorizirane platne transakcije posljedica radnje ili propusta pružatelja platnih usluga
- ako pružatelj platnih usluga nije osigurao odgovarajuća sredstva za svakodobno obavješćavanje o gubitku, krađi ili zlouporabi platnog instrumenta
- ako pružatelj platnih usluga platitelja ne zahtijeva pouzdanu autentifikaciju klijenta
- ako pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja ne primijeni traženu pouzdanu autentifikaciju klijenta.

Međutim, za izvršene neautorizirane platne transakcije u cijelosti snosite odgovornost u slučaju prijevarnog postupanja ili ako ne postupate na valjani način s platnim

instrumentom (npr. imate zapisani PIN pokraj kartice ili na kartici).

U svrhu zaštite, ako je tako ugovoreno okvirnim ugovorom, vaša kartica može biti blokirana i ako pružatelj platnih usluga sumnja na njezino neovlašteno korištenje. O razlozima blokade bit ćete obaviješteni ako je to moguće. Nakon što prestanu postojati razlozi za blokadu, kartica će biti deblokirana ili zamijenjena novom. Imajte na umu da, ako su podaci o kartici razotkriveni, kartica će postati nevažeća i morat će biti zamijenjena novom.

Ukratko

Kako biste smanjili rizik od prijevare, **nikome ne otkrivajte podatke** s kartice, posebice ako vam je poveznicu na navodno sučelje za plaćanje elektroničkom poštom poslala nepoznata osoba. Ili ako ste zaprimili poveznice koje izgledaju kao poveznice na stranice banke, a **u stvarnosti vas spajaju na lažne stranice**. Ako se ipak spojite i pogriješite, a nakon toga **shvatite da ste prevareni, čim prije o tome izvijestite svojeg izdavatelja platnog instrumenta**. Možda nećete moći umanjiti svoj trenutakni gubitak, no barem ćete se zaštititi od daljnjih zlouporaba.