**Najčešće postavljana pitanja (FAQ) u vezi sa On-line plaćanjem platnim karticama:**

1. **Koje kartice podržavaju plaćanje preko Interneta?** Plaćanje preko Interneta, kada su u pitanju usluge eMS-a, podržavaju kartice VISA, Maestro i MasterCard, a uskoro očekujemo prihvat AmEx i DinersClub kartica.
2. **Ne mogu svojom karticom da platim preko Interneta?!** Proverite kod Banke koja je karticu izdala da li vaša kartica uopšte podržava plaćanje preko Interneta.
3. **Koji podaci sa kartice su mi potrebni da bih izvršio/la plaćanje?** *Broj kartice*: sve cifre sa prednje strane vaše kartice; *CVV2/CVC2*: tri cifre sa poleđine vaše kartice, pored mesta označenog za potpis; *Datum isteka*: nalazi se na prednjoj strani kartice, ispod broja kartice.
4. **Nakon unetih traženih podataka sa kartice, traži se dodatna lozinka?!** U pitanju je 3D secure tehnologija, koja obezbeđuje dodatnu sigurnost prilikom transakcija platnim karticama. Traži se dodatna verifikacija, odnosno šifra, ili neki drugi sigurnosni mehanizam, koji dobijate *isključivo* od Banke koja vam je izdala karticu.
5. **Da li, nakon plaćanja, dobijam poruku u vezi sa elektronskim plaćanjem?** Da. eMS vam automatski prosleđuje e-mail sa svim detaljima transakcije. Nakon kupovine na Internetu proverite elektronsku poštu!
6. **Da li da čuvam elektronske poruke tog tipa?** Poželjno je da čuvate račune i elektronske poruke koje su u vezi sa vašom elektronskom kupovinom – dobro će vam doći u slučaju eventualne reklamacĳe.
7. **Da li mogu da zahtevam storniranje transakcije?** Možete, ali se *isključivo* morate obratiti prodavcu ulsuge. Sam proces vrši eMS, ali i*sključivo* na zahtev trgovca.
8. **Da li plaćam proviziju na iznos koji uplaćujem?** Ukoliko se plaćanje vrši posredstvom eMS-a,kupac nikada i ni u kom slučaju ne plaća proviziju prilikom On-line plaćanja karticama! Trgovac je dužan da jasno i nedvosmisleno prikaže sve zavisne troškove (ako ih ima): PDV, transportne troškove i sl. Kupcu će biti naplaćeno tačno onoliko koliko je prikazano kao konačan iznos, sa jasnom analitikom svih troškova.
9. **Šta se dešava ukoliko odaberem opciju da plaćanje izvršim platnim karticama?** Ako odaberete opciju plaćanja platnim karticama, bićete automatski preusmereni na zaštićenu stranicu eMS-a, a posle toga na PaymentGateway koji vrši dalju obradu u skladu sa svim potrebnim sigurnosnim zahtevima. Na zaštićenom sajtu PaymentGateway-a unosite broj svoje kartice i ostale potrebne podatke, koje smo naveli. Banka koja vam je izdala karticu vrši proveru vaše kartice i raspoloživost sredstava na računu, i ako imate uslove za plaćanje, rezerviše sredstva na vašem računu u vrednosti iznosa uplate. Nakon završetka plaćanja bićete ponovo preusmereni na sajt trgovca gde se uplata završava. Na kraju dobijate e-mail o uspešnosti ili neuspešnosti transakcije (*Potvrda o plaćanju*).
10. **Ko mi garantuje sigurnost podataka?** Sigurnost podataka prilikom On-line plaćanja karticama obavlja se u skladu sa najsavremenijom, trenutno dostupnom, tehnologijom, propisanom od strane kartičarskih organizacija, zvanom 3D SECURE. Isti način i nivo sigurnosti, koji obezbeđuje eMS, primenjuju i svi ostali vodeći svetski pružaoci e-commerce usluga. Možemo reći da garanciju sigurnosti, pored same kompanije eMS, pružaju i kartičrske organizacije (VISA i MasterCard) kao i Banka prihvatilac, budući da se čitav tok transkacije obavlja po 3D SECURE pravilima, uz stalan monitoring eMS risk tima, zajedno sa risk timom Banke prihvatioca. U skladu sa sigurnosnim zahtevima, ni jednog trenutka podaci o platnoj kartici nisu dostupni sistemu trgovca, pa čak ni eMS-u.
11. **Kako da znam da je ovaj sistem On-line plaćanja karticama pouzdan?** eMS je kompanija 100% u vlasništvu kompaniije Asseco SEE, koja, kao jedna od najvećih IT kompanija u Srbiji ima sve neophodne sertifikate koji govore o sigurnosti poslovanja sa platnim karticama (od kojih je najvažniji PCI DSS – *Payment Card Industry Data Security* *Standard*). S druge strane, e-commerce standardi, koji se primenjuju, su 3D SECURE – skup standarda koji govori o sigurnosti i služi za sprečavanje od zloupotreba (***MC Secure Code*** i ***Visa Verified by Visa****)*, čije nove verzije prihvatamo i ažuriramo.
12. **Da li su uplate preko Interneta bezbedne?** Plaćanje proizvoda i usluga platnim karticama na Internetu podjednako je bezbedno kao i na POS terminalima u fizičkim prodavnicama. Štaviše, na Internetu postoje servisi za posredovanje u bezbednom obavljanju plaćanja, koji pružaju veći stepen sigurnosti u obavljanju transakcĳa od tradicionalnih načina plaćanja. Takođe, u Srbĳi su na snazi zakoni koji se posebno odnose na elektronsku trgovinu i koji pružaju potrošačima ista prava i isti nivo zaštite kao i prilikom tradicionalne kupovine (pravo na garancĳu, povraćaj novca, reklamacĳu, raskid ugovora, i drugo). Najvažnĳi od pomenutih zakona su: *Zakon o elektronskoj trgovini, Zakon o zaštiti potrošača i Zakon o zaštiti podataka o ličnosti.*
13. **Šta se dešava ukoliko ipak postanem žrtva prevare?** U slučaju da ipak postanete žrtva prevare, krađe podataka ili zloupotrebe platne kartice, reagujte odmah! Ako izgubite platnu karticu ili primetite „sumnjive“ stavke na izvodima o prometu sa računa, pozovite Banku koja vam je izdala platnu karticu, konsultujte se i, ako je potrebno, deaktivirajte platne kartice. Korisno je znati da su domaćim zakonima (u prvom redu *Krivičnim zakonikom*), pokrivena tradicionalna krivična dela koja se čine uz upotrebu računara i komunikacionih mreža, ali i krivična dela koja su specifična za informaciono-komunikacione tehnologĳe. Ako pretrpite veću štetu ili otkrĳete neku veću prevaru, možete se obratiti posebnom *Odeljenju za visokotehnološki kriminal* pri MUP-u Srbĳe, ili podneti prĳavu posebnom *Odeljenju za visokotehnološki kriminal* Višeg javnog tužilaštva u Beogradu. U slučaju krađe ili zloupotrebe ličnih podataka ili ako smatrate da postupanje nekog prodavca nĳe u skladu sa *Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti*, problem možete prĳaviti *Povereniku za informacĳe od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti*.