

Razlozi za odbijanje transakcija prilikom plaćanja karticama

Sve više ljudi se odlučuje na prelazak na plastiku. Može se reći da je mnogo jednostavnije jer se ne mora nositi gotovina, skida se sa računa tačno onoliko koliko je potrebno u tom momentu. Iako navedeno kao jednostavnije, naglašava se uvek da treba biti posebno oprezan sa ovim načinom plaćanja.

Naravno, opasnost korišćenja ovog vida plaćanja se može kategorizovati i prema vrstama platnih kartica. Najbezbednije po džep je naravno koristiti debitne kartice na kojima postoji ograničenje u sredstvima raspoloživim na računu, uz eventualno uključenu pozajmicu po tekućem računu. Posebnu pažnju treba obratiti na plaćanja kreditnim karticama koje deluju jednostavno kada trebaju da se "provuku" kroz POS terminal ili ubace u bankomat da bi se dobio novac, a dug po njima nas tek kasnije sustigne, odnosno postajemo ga svesni tek kada primimo mesečni izvod kreditne kartice. Dodajući kamatu na kamatu dug se može učiniti beskonačan, za šta su dobar primer revolving kreditne kartice. Pogodnosti plaćanja karticama posebno dolaze do izražaja prilikom plaćanja putem Interneta. Kao što smo i ranije naveli, bitno je obezbediti se i obavljati samo sigurne transakcije o čemu detaljnije možete pogledati u našem istraživanju ["Plaćanje na Internetu – sigurno i jednostavno"](#). Uz to se preporučuje korišćenje kartica koje su specijalno predviđene za te namene, odnosno prebacivati tačan iznos sredstava koji vam je u datom momentu potreban za plaćanje usluge putem Interneta kako bi se izbegli mogući problemi oko zloupotrebe iste, zaduživanja i sl. U našem prethodnom istraživanju takođe možete pogledati [kako da pametno koristite svoje platne kartice](#).

U bližem okruženju još uvek ljudi nedovoljno veruju automatizaciji procesa plaćanja, pa često za svaki slučaj i pored platne kartice imaju i određen iznos gotovine uz sebe. To ne treba da nas iznenađuje jer ako i nismo lično imali slučaj, prisustvovali smo sigurno spornom odnosu, odnosno odbijanju transakcija po karticama, dok smo čekali na red u nekoj prodavnici. U većini slučajeva se ne razmatra detaljnije razlog odbijanja transakcije (kako se ne bi oduzimalo vreme i zadržavao red), već se prelazi na alternativni oblik plaćanja – gotov novac. Ovo u datom momentu rešava problem, ali šta se dešava ako se odlučimo za kupovinu putem Interneta. Posebno kada je u pitanju plaćanje putem Interneta, ljudi znaju da budu veoma skeptični. U nastavku ćemo razmotriti u kom slučaju može doći do odbijanja transakcije.

Naš sagovornik na ovu temu bio je gospodin Nikola Puzić, Direktor Sektora za platne kartice i elektronsko bankarstvo u NLB Banci.

Kod razmatranja mogućih razloga za odbijanje transakcija ćemo sa njim analizirati dva aspekta autorizacije:

1) Kreditna ili debitna kartica

Ako vam se desi da vam neko da obrazloženje da je osnova problema to što nemate kreditnu već debitnu karticu ne verujte u to. Za početak, onaj ko prihvata karticu nema saznanje da li je kartica kreditna ili debitna. Svaki zahtev za autorizaciju transakcije koji prihvatilac kartice (trgovac) šalje izdavaocu kartice (banka) sadrži i podatak o vrsti računa (kreditni, debitni, primarni), pri čemu je u većini zemalja standardno prihvaćeno da terminal šalje podatak "primary account", što je univerzalan izbor koji "gađa" prvi račun vezan za karticu.

SAD su poseban slučaj - Koristeći debitnu karticu u SAD trgovac uvek bira „credit account“ bez obzira što je kartica debitna i to tako prolazi. Nakon tog izbora, njihova poslovna banka (iako može da bira), za sve "ne-američke" kartice šalje neutralan izbor računa (primary account) umesto precizne odrednice 'credit' ili 'debit'. Ako razmatramo takav slučaj na našem tržištu, čak i kada bi poslali taj izbor banci, u banci bi se to „videlo“, svakako bi bila odbijena transakcija, ali bi se znalo da je upravo to razlog odbijanja - budući da sam izdavalac kartice prihvata ili odobrava transakciju na bazi onoga što mu trgovac pošalje. Dakle, to ne bi mogao biti razlog, a vi im prilikom plaćanja, odnosno pružanja kartice slobodno recite da je kartica kreditna, ako će im tako biti lakše ili lepše.

Treći poseban slučaj (ili ekstrem!?) je plaćanje kod nekih trgovaca na internetu koji nude poseban popust za plaćanje debitnim karticama. Ako plaćate kreditnom karticom, kod upisa podataka o kartici, sami birate iz padajućeg menija da li je kreditna kartica kreditna ili debitna. Ako unesete broj kreditne kartice i naznačite da je kartica kreditna, trgovac šalje banci podatke o kartici, naznaku "primary" za vrstu računa i transakcija prolazi. Ako zaista plaćate debitnom karticom, dobijate obaveštenje da će cena biti niža zato što je kartica debitna, vi srećni unosite broj svoje debitne kartice, birate "debit", međutim trgovac šalje izdavaocu (Vašoj banci) opciju "credit, zbog čega banka odbija transakciju – ne slažu se tip računa i kartica. Nakon par pokušaja Vi birate opciju "credit" koja je skuplja i začudo – transakcija prolazi, ali samo zato što je trgovac poslao "primary account" koji kod izdavaoca svakako prolazi. Formalno, to se zove "dovođenje mušterije u zabludu", ali kome da se žalite u "belom svetu".

2) **Korišćenje ili nekorišćenje CVV2 broja** sa poledine kartice (tri poslednja broja od onih sedam) što je zapravo razlog za odbijanje transakcije.

To je jedna sigurnosna odlika kartice, broj koji se može ili ne mora proveravati kod iniciranja internet transakcije. Pošto je to sigurnosna odlika kartice izdavalac kartice insistira da se taj broj koristi za plaćanje na internetu kod trgovaca koji su prijavljeni da isti traže od korisnika kartica. Na taj način se vodi briga o vašem novcu. Ako je trgovac prijavljen kod svoje banke na taj način, onda izdavalac kartice insistira na proveri istog. Ako trgovac nije tako registrovan, ta informacija izdavaocu stiže u poruci za autorizaciju (proveru, odobrenje) transakcije i u tom slučaju se ignoriše njegovo odsustvo, ali u tom slučaju postoji pravo reklamacije ukoliko korisnik kartice izjavi da mu je transakcija nepoznata. U izveštaju iz banke možete dobiti izlistane svoje autorizacije po preduzetim uplatama. U praksi se često dešava da Vaš trgovac pokušava da autorizuje transakciju bez provere CVV2, što u prvom slučaju može da bude neuspešno, a zatim da autorizaciju ponovi slanjem CVV2, što završava uspešno. Dakle, trgovci menjaju svoje parametre koje šalju čim primete da ne prolazi na sporan način, a banka kriterijume ne menja. Kod klijenata često postoji doza skepse u istinitost iskaza banke kod ovakvih reklamacija (sumnja na pomisao da je neki trgovac sa razvijenog zapada nešto pogrešio, a da je banka iz Srbije u pravu), zbog čega klijent treba da traži listu autorizacija kako bi bio upućen u sve uspešne i neuspešne pokušaje trgovca da autorizuje transakciju. Ukoliko dođe do problema najbolje je kao dokaz koristiti izveštaj iz banke i suočiti trgovca sa datim podacima i dokazima. Suvišno je reći da je za trgovca trošak transakcije debitnom i kreditnom karticom - isti.

Kod poslednjeg primera treba napomenuti da je za svaku banku uspeh svaka prodana kartica, a taj primer je divna prilika za prodaju još jedne kartice. Međutim, svaka banka koja posluje kao partner, a ne kao neko ko prodaje proizvode po svaku cenu, će klijentu objasniti sve aspekte sporne transakcije pre nego što mu proda još jednu karticu. Kao što je navedeno, u slučaju nastupanja problema, odnosno odbijanja transakcija, preporučuje se provera sa samim trgovcem, a zatim provera sa svojom poslovnom bankom od koje treba da se zatraži izveštaj o preduzetim autorizacijama prilikom plaćanja karticom. Na kraju trgovca treba suočiti sa listom transakcija i dokazima iz banke.

Kada je u pitanju izbor vrste kartice koju ćete koristiti za plaćanja (kreditna ili debitna), bitno je da razmotrite da li vam je bitnija sigurnost u smislu ograničenja sredstava na kartici za pojedina plaćanja ili sa druge strane ne želite da brinete o likvidnosti, odnosno da se ne morate baviti prebacivanjem novca, kao ni proverom stanja u smislu da li imate dovoljno sredstava za planiranu transakciju.



Najsigurnija kombinacija su jedna debitna kartica, dva transakciona računa u banci i elektronsko bankarstvo. Jedan račun je vezan za karticu, drugi nije, a na njemu držite veću količinu novca. Kada dođe do plaćanja, neposredno pre iniciranja internet transakcije "svratite" na portal banke, prebacite ograničen iznos sa "sigurnog" računa na onaj vezan za karticu i na kraju obavite svoju internet kupovinu.

Statistike ne beleže masovne zloupotrebe na internetu, ali ako imate bilo kakvu rezervu u pogledu sigurnosti, birajte gore opisanu kombinaciju radije nego kreditnu karticu.

U svakom slučaju, treba naglasiti da će prilikom obavljanja transakcija svaka vrsta kartice podlegati istoj proveri.

Udruženje građana "[Moj dinar](#)"