Foto kredit: https://unsplash.com/@dafidvor

Vodič za **digitalna plaćanja**

SVIBANJ 2022

Centralna banka BOSNE I HERCEGOVINE
Централна банка БОСНЕ И ХЕРЦЕГОВИНЕ

WORLD BANK GROUP
Finance, Competitiveness & Innovation

SADRŽAJ

1. UVOD **5**

2. TEMATSKI DIO – Vrste digitalnih plaćanja i zaštita prava potrošača **7**

2.1. Različiti pristupi digitalnom plaćanju u BiH 7
2.2. Šta su aplikacije za mobilno plaćanje? 8
2.3. Aktivacija i tehnički uvjeti za korištenje aplikacija za mobilno plaćanje 12
2.4. Sigurnosne funkcije i zaštita od zlouporabe aplikacija za mobilno plaćanje 12
2.5. Kako funkcioniraju beskontaktne platne kartice i beskontaktne narukvice? 13
2.6. Zahtjevi za korištenje beskontaktnih platnih kartica i narukvica 13
2.7. Sigurnosne karakteristike i zaštita od zlouporabe beskontaktnih platnih kartica i narukvica 13
2.8. Osnovne obveze za korisnike usluga digitalnog plaćanja 15
2.9. Prevarne ili obmanjujuće prakse kojih korisnici trebaju biti svjesni 16
2.10. Prava potrošača - korisnika, podnošenje prigovora i nadležne institucije za zaštitu prava potrošača 20
2.11. Ombudsmani za bankarski sustav 22
2.12. Posredovanje kao mogućnost izvansudskog poravnanja 24

Upitnik za čitatelje da procijene svoje znanje 26
Rječnik osnovnih pojmova korištenih u Vodiču 28
Prijedlog korisnih linkova 30

Foto kredit: https://www.pexels.com/@pavel-danilyuk/

1. UVOD

Razvojem i tehnološkim napretkom društva javljaju se nove potrebe financijskih korisnika i stvaraju novi izazovi na financijskom tržištu. Jedan od novijih događaja je pojava novih opcija plaćanja za obavljanje financijskih transakcija. Pored klasičnog gotovinskog plaćanja, uz podršku suvremenih tehnologija razvijaju se i različiti oblici digitalnog, bezgotovinskog plaćanja. Pandemija COVID-19 učinila je digitalno plaćanje još praktičnijim u odnosu na tradicionalne načine plaćanja, prvenstveno zbog mogućnosti smanjenja prenosa virusa. S obzirom na dalji razvoj tehnologije, očekuje se da će ovi načini plaćanja i transfera novca povećati svoj udio u ukupnim plaćanjima.

U ovom vodiču ćemo se fokusirati na najnovije trendove u digitalnom, bezgotovinskom plaćanju dostupnom građanima u Bosni i Hercegovini. Na tržištu su sve češće različite vrste bezgotovinskog plaćanja, a dinamika i brzina razvoja nameću potrebu za povećanjem edukacije i svijesti javnosti kako bi se bezgotovinsko plaćanje moglo odgovornije i sigurnije koristiti.

Digitalna plaćanja su bezgotovinske transakcije, odnosno plaćanja roba i usluga koja se odvijaju isključivo u datom elektronskom/virtualnom okruženju.

Glavna karakteristika bezgotovinskog plaćanja je da se transakcija odvija bez fizičkog transfera novca. To znači da i platitelj (osoba koja plaća) i primatelj plaćanja (primatelj koji prima novac) nemaju kontakt sa gotovinom. Prednost digitalnog plaćanja ogleda se u tome što platitelj može izvršiti plaćanje u bilo koje vrijeme, bez obzira na lokaciju, na brz i jednostavan način, koristeći odabrana tehnološka rješenja (npr. posebnu mobilnu aplikaciju ili cijeli paket usluga – mobilno i/ili internet bankarstvo).

Digitalizacija usluga zahtijeva edukaciju korisnika financijskih plaćanja kako bi mogli na siguran i odgovoran način koristiti suvremene platne usluge. Jednako je važno educirati potrošače o njihovim pravima i mogućnostima za otklanjanje potencijalne zlouporabe i slučajeva prevare u vezi s digitalnim plaćanjem. U tom smislu, u nastavku će se detaljnije govoriti o najnovijim tržišnim trendovima vezanim za mobilno i beskontaktno plaćanje i njegovim karakteristikama, uključujući različite pristupe digitalnom plaćanju u BiH, osnovne vrste digitalnog plaćanja, tehničke zahtjeve i obveze korisnika, kao i informacije o lažnim ili obmanjujućim praksama kojih bi korisnici plaćanja trebali biti svjesni. Također, vodič će ponuditi informacije o pravima potrošača, objasniti procedure za podnošenje prigovora, te navesti nadležne bh. institucije za zaštitu prava potrošača.

Foto kredit: https://www.freepik.com/rawpixel-com

2. TEMATSKI DIO – Vrste digitalnih plaćanja i zaštita prava potrošača

2.1. Različiti pristupi digitalnom plaćanju u BiH

U Bosni i Hercegovini su dostupni različiti modeli, inovativni pristupi i usluge za digitalno plaćanje. Sve banke u BiH izdaju platne kartice za plaćanja (kontaktna i beskontaktna) preko Pont-of-Service (POS) terminala i putem interneta (u fizičkom i online okruženju). Međutim, na tržištu su sve prisutnije druge mogućnosti. Osnovna podjela se može napraviti između aplikacija (apps) koje su razvile komercijalne financijske institucije poput banaka i onih koje služe kao sredstvo za plaćanje usluga drugih kompanija za kupovinu ili pružene usluge. Sveukupno, cilj je omogućiti jednostavnije, sigurnije i brže plaćanje, a značaj se pridaje i ekološkim prednostima kroz smanjenje upotrebe papira ili drugih materijalnih resursa. Aplikacije posebnu pažnju posvećuju plaćanju i sigurnosti pohrane podataka, pa je važno biti svjestan rješenja koja aplikacije nude i da li ona odgovaraju nečijim potrebama plaćanja.

Na primjer, neke kompanije nude posebnu aplikaciju za plaćanje svojih usluga koja je povezana sa računom kod banke partnera; korisnik preuzima aplikaciju sa popularnih servisa, registrira se (sa podacima o kartici, određenim osobnim podacima i referentnim brojem usluge) i otvara račun u banci kako bi aplikacija ostala aktivna. Proces plaćanja se uglavnom odvija kroz periodično kreirane naloge (obavještenja o dospijeću plaćanja) i nema potrebe za odlaskom u banku ili ponovnim unosom podataka za plaćanje. Uobičajena je praksa da određena aplikacija dozvoljava plaćanja višestrukim pružateljima usluga. Financijske institucije pružaju svojim klijentima i različite opcije digitalnog plaćanja, stalno ažuriraju svoju praksu, pomažu u evidentiranju transakcija i olakšavaju njihovu upotrebu (na primjer, dodatni mehanizmi zaštite koji pokrivaju proces plaćanja bez potrebe za potvrđivanjem potencijalno rizičnih transakcija ili metoda skladištenja podataka posebnim pozivima - tokenizirani pristup ili opcija za upravljanje osobnim financijama pomoću alata za obračun troškova itd.).

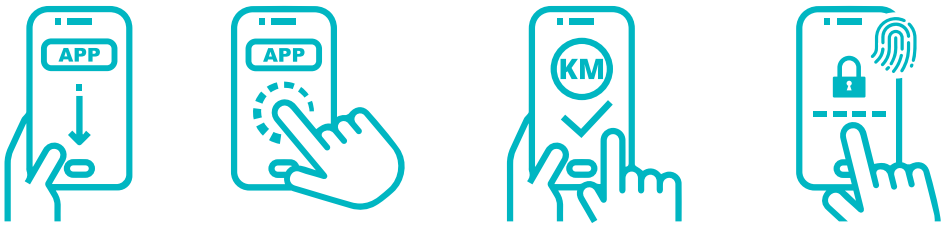
Opcije digitalnog plaćanja provjerite kod svog financijskog ili drugog pružatelja usluga. Lakoća ili složenost korištenja, brzina, dodatne mogućnosti plaćanja, niži troškovi za ovu vrstu plaćanja, da li je aplikacija dostupna pod uvjetom otvaranja računa u posebnoj banci ili je vezana za drugu vrstu usluge itd. važna su pitanja o kojima treba razmišljati i tražiti odgovore prije nego što donesete odluku o korištenju digitalnog plaćanja.

2.2. Šta su aplikacije za mobilno plaćanje?

Aplikacije za mobilno plaćanje (apps) su posebni softverski programi kreirani za pametne telefone ili tablete, koji korisnicima omogućavaju različite vrste plaćanja. Osim funkcionalnosti plaćanja, ove aplikacije često omogućavaju i druge funkcionalnosti kao što su: provjera stanja na računu, pregled troškova, podnošenje online aplikacija, marketing i sudjelovanje u promotivnim kampanjama, komunikacija s pružateljima financijskih usluga između ostalih funkcionalnosti korisnika.

Na tržištu postoje različite vrste, a razlikuju se po načinu na koji pružaju usluge platnog prometa. Postoji nekoliko opcija plaćanja, a najčešće su:

i) **Plaćanje putem elektronskog naloga za plaćanje** vrši se instaliranjem i pokretanjem aplikacije i početnim unosom dodijeljenog PIN-a ili biometrijskih podataka (obično otiska prsta). Aplikacije za plaćanje već sadrže softverski definirane elemente naloga za plaćanje koje je potrebno popuniti ovisno o vrsti plaćanja. Time se olakšava korištenje usluge. Najvažniji elementi naloga (koji je izabrao i/ili popunio korisnik) su izbor računa sa kojeg se vrši plaćanje (samo ako imate više naloga), svrha plaćanja, podaci o primatelju uplate (naziv/ime i adresa), račun primatelja uplate i iznos uplate. Dodatni elementi bit će potrebni samo u slučaju međunarodnih plaćanja ili plaćanja javnih prihoda. Kreirani nalog se potvrđuje ponovnim unosom PIN-a ili biometrije, nakon čega se plaćanje smatra obavljenim.



Instalacija aplikacije › Pokretanje aplikacije PIN-om ili biometrijskim podacima › Popunjavanje naloga za plaćanje › Odobriti plaćanje PIN-om ili biometrijskim podacima

ii) **Aplikacije sa mogućnošću očitavanja Quick Response (QR) kodova** koji se nalaze na fakturama prodavca koji dozvoljavaju ovu vrstu plaćanja. Nakon pokretanja aplikacije potrebno je odabrati opciju plaćanja, skenirati QR kod računa mobilnim uređajem, te odobriti plaćanje PIN-om ili biometrijskim podacima, nakon čega se plaćanje smatra obavljenim.

Pokretanje aplikacije › Odabrati opciju plaćanja QR kodom › Skenirati QR kod računa › Odobriti plaćanje PIN-om ili biometrijskim podacima

iii) **Plaćanje putem tehnologije komunikacije bliskog polja (NFC).** Ova opcija znači da aktivirate ovu funkcionalnost unutar postojeće aplikacije za mobilno plaćanje (kao što je aplikacija za mobilno bankarstvo) ili unosom drugih potrebnih podataka poput onih koji se odnose na vašu platnu karticu, uz obveznu aktivaciju NFC opcije u postavkama mobilnog uređaja. Plaćanje vršite otključavanjem mobilnog telefona i stavljanjem zadnje strane mobilnog uređaja na beskontaktni POS terminal, bez obzira na to imate li internet konekciju ili ne. Važno je napomenuti da aplikaciju nije potrebno pokretati, ali da biste izvršili plaćanje obično je potrebno unijeti PIN kartice na POS terminalu. Na taj način je omogućeno plaćanje bez platne kartice pri ruci.

Otključavanje mobilnog telefona

Stavljanje mobilnog uređaja na beskontaktni POS terminal

iv) **Chat aplikacije** se mogu prilagoditi i za funkcionalnost plaćanja. Trenutno se najčešće koriste za provjeru stanja na računu, slanje novca osobama u vašem imeniku koje su se registrirale za primanje novca putem te aplikacije i plaćanje unaprijed definiranih računa (na primjer, komunalije, struja, plin, itd.). Iznosi transakcija su ograničeni (na primjer na 200 KM), aktivacija je često povezana s drugom postojećom digitalnom uslugom (kao što je mobilno bankarstvo) i svako plaćanje se provjerava unosom odgovarajućeg PIN-a.

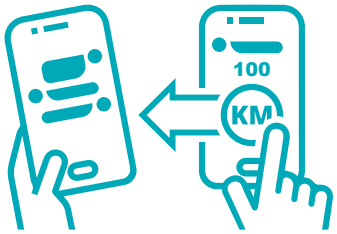


Foto kredit: https://unsplash.com/@jonasleupe

2.3. Aktivacija i tehnički uvjeti za korištenje aplikacija za mobilno plaćanje

Plaćanje se obično vrši povezivanjem aplikacije sa vašim bankovnim računom ili platnom karticom. Aktivacija aplikacije koja je povezana s vašim bankovnim računom obično zahtijeva postojanje ugovornog odnosa između banke i vlasnika računa uz prihvatanje uvjeta korištenja, bilo kao pojedinačne usluge bilo usluge u okviru određenog paketa usluga. Takve aplikacije uključuju aplikacije za mobilno bankarstvo, aplikacije za chat bankarstvo i druge specijalizirane bankarske aplikacije.

Aktivacija aplikacije koja je povezana s platnom karticom obično podrazumijeva online registraciju korisnika, uz prihvatanje uvjeta korištenja i početni unos podataka o kartici, potrebnih za plaćanje. U ovom slučaju ponuda i izbor aplikacija su širi, a uključuje razne domaće i međunarodne aplikacije koje su dostupne na platformama za online kupovinu i nisu nužno ugovorno povezane s određenom bankom.

Tehnički zahtjevi uključuju posjedovanje pametnog mobilnog uređaja sa operativnim sustavom koji podržava aplikaciju za mobilno plaćanje koju želite da koristite. S tim u vezi, potrebno je biti informiran prije odabira usluge. Pored navedenog, u većini slučajeva potrebno je da mobilni uređaj ima stabilnu internet vezu za vrijeme korištenja aplikacije, a za chat bankarstvo i aktivnu SIM karticu mobilnog operatera.

2.4. Sigurnosne funkcije i zaštita od zlouporabe aplikacija za mobilno plaćanje

Sigurnost pri plaćanju i korištenju aplikacija za mobilno plaćanje je izuzetno važna, te je u tom smislu neophodno da svi vaši podaci, kao i svaki pristup aplikaciji, budu zaštićeni od zlouporabe. Identifikacija korisnika prilikom otvaranja aplikacije za plaćanje i autorizacija plaćanja vrši se putem PIN-a ili lozinke koji su poznati samo korisniku ili putem biometrijskih podataka korisnika (otisak prsta).

Za dodatnu zaštitu, korisno je i zaključavanje ekrana mobilnog telefona drugim kodom koji je poznat samo korisniku telefona i koji se razlikuje od PIN-a aplikacije, a korisnik može podesiti i korištenje biometrijskih podataka u sigurnosne svrhe. Ako nekome pozajmljujete mobilni telefon da obavi poziv ili da nešto potraži, provjerite prije toga jeste li se odjavili iz aplikacija za plaćanje ili pristupili svojim računima/novcu. Nikada ne ostavljajte telefon bez nadzora.

Prilikom odabira šifre ili PIN-a, korisnik treba izbjegavati jednostavne kombinacije brojeva (na primjer 1234, 1111, itd.) ili rođendana, datuma vjenčanja itd. Uvijek budite originalni i kreativni u odabiru lozinke ili PIN-a.

Izuzetno je važno da zapamtite svoj PIN broj i da ga ne dajete nikome.

Prilikom odabira aplikacija za mobilno plaćanje, posebno onih koje zahtijevaju online registraciju i unos vaših podataka, kao što su podaci o platnim karticama, potrebno je provjeriti da li je aplikacija na tržištu prepoznata kao provjerena i sigurna, kako koristi vaše podatke i da li ima sve potrebne elemente zaštite. Preuzmite originalne aplikacije isključivo iz službenih online trgovina.

2.5. Kako funkcioniraju beskontaktne platne kartice i beskontaktne narukvice?

Beskontaktne platne kartice omogućavaju vlasniku takve kartice plaćanje na POS terminalima tako što će platnom karticom dodirnuti beskontaktni POS uređaj. Za iznose veće od 60 KM potrebno je odobriti transakciju PIN-om kartice. Beskontaktne platne kartice rade na bazi NFC tehnologije jer imaju ugrađen elektronski čip koji omogućava sigurnu i brzu komunikaciju sa beskontaktnim POS terminalom.

Narukvice za beskontaktno plaćanje temelje se na istom principu kao i beskontaktne platne kartice jer sadrže mini kartice koje je potrebno prisloniti na beskontaktne POS terminale za plaćanje. U slučaju većeg iznosa, transakcija se odobrava unosom PIN-a.

2.6. Zahtjevi za korištenje beskontaktnih platnih kartica i narukvica

Uvjet za korištenje beskontaktne platne kartice je otvoren tekući račun u banci. Ponudu je potrebno prihvatiti podnošenjem zahtjeva i potpisivanjem ugovora, bilo samostalno bilo u okviru određenog paketa usluga.

Beskontaktna narukvica je u pravilu vezana za vašu platnu karticu i pripadajući račun i ugovara se kao dodatna mini kartica.

2.7. Sigurnosne karakteristike i zaštita od zlouporabe beskontaktnih platnih kartica i narukvica

Beskontaktne platne kartice i narukvice treba čuvati na sigurnom i ne davati drugima. Time će se vlasnik zaštititi od zlouporabe ili neovlaštenih transakcija. PIN za autorizaciju iznosa većeg od 60 KM mora se zapamtiti i nikome ne priopćavati.

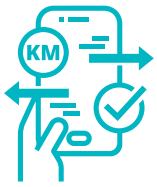
Važno je imati na umu da je svaka transakcija zaštićena posebnom enkripcijom i dvostruko plaćanje za istu kupovinu putem POS terminala nije moguće, čak i ako se kartica ili narukvica tapnu nekoliko puta.

Foto kredit: https://www.freepik.com/freepik

Foto kredit: https://unsplash.com/@proxyclick

2.8. Osnovne obveze za korisnike usluga digitalnog plaćanja

Korištenje aplikacija za mobilno plaćanje i beskontaktnih platnih kartica i narukvica podrazumijeva prihvatanje određenih obveza od strane korisnika, prvenstveno radi zaštite od moguće zlouporabe. U tom smislu, osim što čuvamo i ne dijelimo svoje kodove (PIN), potrebno je imati na umu i da svoje mobilne uređaje, kartice ili narukvice ne dajemo drugima. U slučaju gubitka, banku treba odmah obavijestiti kako bi se spriječila zlouporaba.



Neophodna je redovna provjera transakcija na računu, a ako primijetite transakciju, čak i za minimalni iznos (npr. 2 KM), koju niste odobrili, kao i sve druge anomalije, odmah je prijavite svojoj banci.

Provjera detalja transakcije. Zapravo, većina opcija digitalnog plaćanja zasnovana na aplikaciji omogućava dvostruku verifikaciju kako bi korisnik mogao biti siguran da je unio ispravne podatke o transakciji (ime i prezime primatelja, broj računa, iznos, svrha, itd.).

Ostale obveze uključuju plaćanje određenih naknada i provizija u skladu sa troškovima i uvjetima ponude koju prihvatate svaki put kada odaberete da koristite usluge mobilne aplikacije, kartice ili narukvice.

Ako dostupne informacije o usluzi nisu dovoljno jasne, ili ne razumijete određene termine koji se koriste u opisu, važno je da prije korištenja tražite pojašnjenje.

Ako niste sigurni da je poruka ili e-mail koji ste primili uputio pružatelj usluge (informacije o usluzi, komercijalne ponude, obavijest o promjeni kapaciteta usluge, itd.), nemojte otvarati takvu poruku ili e-mail. Pogotovo ako poruka sadrži poziv za dostavljanje vaših osobnih podataka. U takvim slučajevima, trebali biste kod pružatelja usluge provjeriti autentičnost poruke i njenu svrhu.

Dobra je praksa uvijek se raspitati o ponudama i uvjetima prije odabira usluge. Ako ponuda nije dovoljno jasna i transparentna, ili prihvatljiva u smislu troškova, trebali biste je izbjegavati kako biste spriječili nepredviđene troškove ili drugu štetu.

2.9. Prevarne ili obmanjujuće prakse kojih korisnici trebaju biti svjesni

Tehnološki napredak i nove mogućnosti koje daju mobilne aplikacije, te beskontaktne platne kartice i narukvice donose i rizike u smislu mogućih prevarnih ili obmanjujućih postupaka. Važno je napomenuti da se legitimna i provjerena upotreba aplikacija kontinuirano ažurira najnovijim softverskim rješenjima kako bi se ponudila najviša razina zaštite od krađe podataka ili prevare. Međutim, čak i uz ove zaštite, važno je biti svjestan mogućih prevara i odgovornosti korisnika prilikom korištenja određene aplikacije ili linka, te prilikom dijeljenja podataka. S tim u vezi, najčešći primjeri prevare su socijalni inženjering, odnosno kada korisnik svojim djelovanjem omogući krađu podataka ili prevaru. Neki primjeri su navedeni u nastavku o phishingu, vishingu/glasovnom phishingu i smishingu.

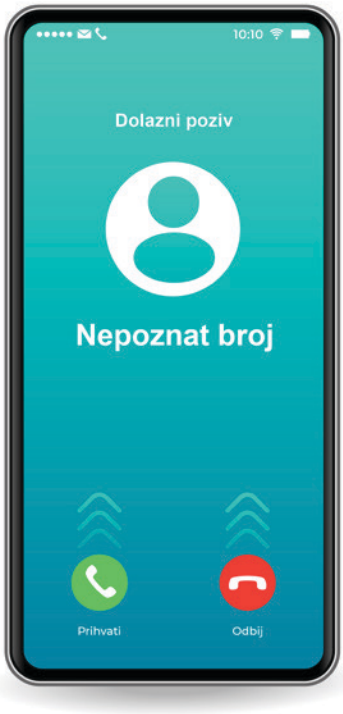
- **Phishing** uključuje različite tehnike socijalnog inženjeringa koje se koriste za krađu podataka od korisnika financijskih usluga. Žrtva se često kontaktira putem popularnih društvenih mreža sa primamljivim ponudama ili linkovima. Ova vrsta prevare može se pojaviti u obliku atraktivnih ili primamljivih naslova, obećanja, naizgled vjerodostojnog sadržaja koji ima za cilj navesti korisnika da klikne i uspostavi vezu. Najčešće ovi pokušaji uključuju vishing i smishing.

Art Credit: https://www.freepik.com/upklyak

- **Vishing**, ili glasovni phishing, događa se kada se žrtva kontaktira putem telefona uz lažno predstavljanje i od nje se traže podaci o platnim karticama, bankovnim računima itd.

Primjer vishinga

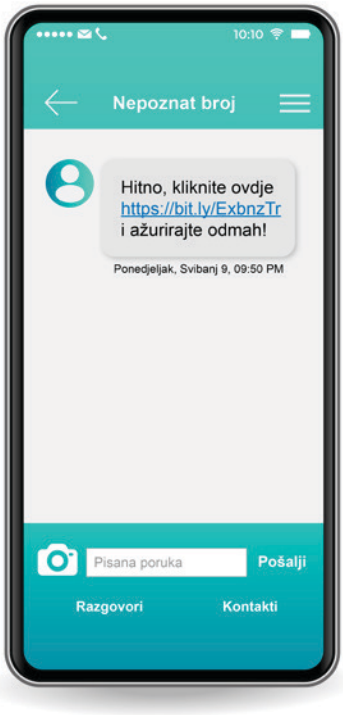
Žrtva koristi beskontaktnu platnu karticu za svakodnevne kupovine. Jednoga dana iznenada dobije poziv sa nepoznatog broja i osoba koja se predstavlja kao službenik banke hitno zahtijeva podatke o kartici za provjeru uplate od 100 KM na osnovu nagrade koju je žrtva osvojila u banci.



- **Smishing**, ili tekstualni phishing, događa se kada se s nepoznatog broja pošalje SMS ili poruka iz aplikacije za ćaskanje sa primamljivim sadržajem koji poziva žrtvu da klikne na određeni link. Otvaranjem linka primatelj često nevoljno instalira malware, odnosno štetnu aplikaciju koja može ukrasti njegove osobne podatke s mobilnog uređaja.

Primjer smishinga

Osoba koja koristi aplikaciju za mobilno plaćanje iznenada dobije SMS sa nepoznatog broja da od sljedećeg dana više neće raditi aplikacija za plaćanje instalirana na njegovom mobilnom uređaju i da odmah instalira novu putem priloženog linka na SMS.



Osim ovih primjera, postoje i druge prevarne prakse koje imaju isti cilj da zlouporabe podatke korisnika kako bi dobili neovlašteni pristup i izvršili nezakonite transakcije. Još jedna česta praksa prevare je skraćeni URL, web adresa, koja često (iako ne uvijek) maskira zlonamjerni URL namijenjen omogućavanju prevare. Zato je važno biti na oprezu. Važno je znati da su skraćeni URL-ovi česti čak i kod legitimne upotrebe, na primjer, društvenih medija (iako je u takvim slučajevima moguće vidjeti i punu adresu). Ali u slučajevima maliciozne namjere, korisniku je teško vidjeti punu URL adresu (skriveni podaci), pa bi korištenje ovih adresa moglo navesti korisnika da posjeti lažne web stranice. Imajte na umu da uvijek posjećujete legitimne web stranice. Saznajte više o "sigurnim opcijama" web stranica.

Važno je biti oprezan i uvijek se pridržavati osnovnih sigurnosnih pravila:

1. Koristite antivirusni softver na svom pametnom telefonu
2. Redovno ažurirajte svoje aplikacije
3. Instalirajte samo aplikacije iz službene online trgovine
4. Zapamtite i ne dijelite svoje pristupne informacije (lozinke, PIN, itd.)
5. Razmislite o korištenju potvrde u 2 koraka (trenutno većina vodećih platformi i aplikacija nudi opciju verifikacije u 2 koraka)
6. Budite informirani o opcijama tokenizacije (koristeći token za digitalnu identifikaciju) ili osigurajte svoje transakcije verifikacijom u 2 koraka putem SMS-a
7. Ne klikajte na sadržaj iz neprovjerenih ili sumnjivih izvora
8. Nikada ne dijelite podatke o svojoj kartici
9. Pokrijte tastaturu kada unosite PIN u POS terminal
10. Redovno provjeravajte svoje bankovne izvode i odmah prijavite sve neuobičajene transakcije vašoj banci
11. Ako korištenje aplikacije ili drugog digitalnog načina plaćanja uključuje prihvatanje odredbi i uvjeta, pročitajte ih prije prihvatanja i tražite pojašnjenja gdje je potrebno
12. Nikada nemojte koristiti uređaje s hakovanim i/ili ilegalno otključanim (rooted, JailBreaked, zakrpljenim) OS ili uređaje koji su korišteni za pristup ilegalnim web lokacijama, kao što su stranice za dijeljenje torenta, jer te stranice često sadrže zlonamjerni kod koji može zaraziti vaš uređaj i učiniti ga podložnim hakovanju i krađi osobnih podataka.

Ako korisnik plaćanja koristi aplikaciju za plaćanje na javnoj mreži ili nije siguran u sigurnosnu razinu mreže za dijeljenje osobnih podataka, razmislite o korištenju enkripcije ili korištenja virtualne privatne mreže (VPN). Ako se koristi VPN, preporuka je da koristite provjereni VPN koji obično ima pretplatu.

Art Credit: https://www.freepik.com/upklyak

2.10. Prava potrošača - korisnika, podnošenje prigovora i nadležne institucije za zaštitu prava potrošača

Korištenje opcija digitalnog plaćanja često je sigurno, ali sigurnost uključuje usvajanje odgovornih praksi i ponašanja korisnika. Razina sigurnosti u procesu korištenja digitalnih plaćanja proporcionalna je stupnju odgovornosti korisnika usluga. Usprkos budnosti korisnika plaćanja, ponekad se događaju prevare i obmane. Ukoliko dođe do ovakvih slučajeva, korisnici plaćanja treba da budu upoznati sa okvirom zaštite prava potrošača i kako ga koristiti.

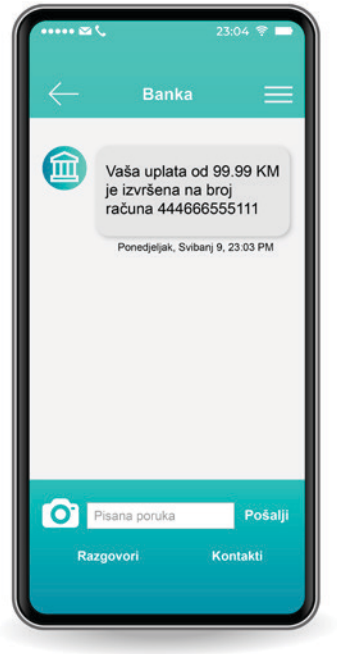
Ključni zakoni koji reguliraju pravni okvir zaštite potrošača su Zakon o zaštiti korisnika financijskih usluga FBiH, te Zakoni o bankama RS i FBiH. Ovi zakoni preciziraju prava i obveze potrošača u svim fazama – od početne faze promocije i dogovaranja platnih usluga do završne faze potpisanog ugovora između pružatelja financijskih usluga i korisnika plaćanja. Zakon također navodi prava i obveze financijskih institucija u pogledu razine potrebne transparentnosti i sigurnosti informacija. Zakoni propisuju odredbe koje ugovori o bankarskim uslugama moraju sadržavati uključujući precizne obveze i prava stranaka, detalje usluge, cijenu i trajanje usluga, način obavještavanja i izmjene ugovora, postupke za raskid ugovora, zaštitu prava i interesa korisnika itd.

Preporučljivo je pročitati opće uvjete prije korištenja bilo koje od opcija digitalnog plaćanja (ili bilo kojeg drugog financijskog proizvoda ili usluge). Zakoni u BiH propisuju obveze financijskih institucija kada je u pitanju transparentnost usluga, što znači da svaka usluga treba biti pojašnjena kroz ugovor, ali i druge dokumente. Trebalo bi da pročitate ugovor i drugu dokumentaciju. Imate pravo da tražite pojašnjenje uvjeta i odredbi. Odredbe koje se odnose na obveze ugovornih strana važne su za bolje razumijevanje koje obveze pripadaju vama, a koje pružatelju usluge.

Foto kredit: https://www.freepik.com/rarool-studio

Prvo otkrivanje zlouporabe

Prvi i najvažniji korak je da odmah prijavite svaku zlouporabu ili grešku vašoj banci (npr. transakciju na vašem bankovnom izvodu koju niste odobrili, gubitak platne kartice ili narukvice, saznanje da ste instalirali aplikaciju koja sadrži zlonamjerni softver, itd. Važno je pratiti stanje vašeg računa, provjeriti i pratiti osobne podatke.



Banka će poduzeti jednostrane, neophodne korake da zaštiti vaš bankovni račun u ovisnosti o vrsti izvješća. U praksi, to može uključivati blokiranje vaše platne kartice ili narukvice, blokiranje plaćanja putem mobilnog telefona ili chata, dvostruku provjeru načina na koji je transakcija izvršena i da li je postojala autorizacija ili druga radnja koja se smatra potrebnom u datoj situaciji.

Šta ako je pristup usluzi privremeno obustavljen?

Da biste povratili pristup digitalnim bankarskim uslugama, novoj platnoj kartici ili narukvici, potrebno je svojoj banci podnijeti pismeno izvješće/prigovor. Pismeno izvješće treba da sadrži detalje transakcije (npr. datum, ime subjekta/osobno ime, iznos transakcije, sumnju na zlouporabu podataka, itd.), zatražiti povrat sredstava na vaš račun (ako je bilo naplata ili povlačenja s vašeg računa bez vašeg odobrenja) kao rezultat prijavljene zlouporabe. Korisnik treba da vodi evidenciju komunikacije između banke.

U skladu sa zakonskim i podzakonskim aktima, banka će pregledati ugovor korisnika i provjeriti okolnosti prijave. Banka će obavijestiti korisnika o poduzetim koracima i izvijestiti o podnesenom izvješću/prigovoru.

Odmah prijavite zlouporabu ili sumnjivu transakciju banci, ili gubitak kartice ili narukvice.

Banka će poduzeti neophodne korake da zaštiti vaš bankovni račun.

2.11. Ombudsmani za bankarski sustav

Ukoliko korisnik nije zadovoljan odgovorom banke ili nije dobio nikakav odgovor u roku od 30 dana od pisanog izvješća/prigovora, može se obratiti ombudsmanu za bankarski sustav u nadležnoj entitetskoj agenciji za bankarstvo. Važno je napomenuti da se prigovori ombudsmanu za bankarski sustav mogu podnijeti u roku od šest mjeseci od dana prijema odgovora pružatelja usluge ili od isteka roka od 30 dana koji je propisan za odgovor pružatelja usluga. Postupak je besplatan.

Kontakt podaci entitetskih ombudsmana za bankarski sustav:

Agencija za bankarstvo Federacije BiH

Ombudsman za bankarski sustav

Adresa: Zmaja od Bosne 47b,
71000 Sarajevo

E-mail: ombudsmen@fba.ba

Telefon: 033 569 787

Agencija za bankarstvo Republike Srpske

Ombudsman za bankarski sustav

Adresa: Vase Pelagića 11a,
78000 Banja Luka

E-mail: info@abrs.ba

Telefon: 051 224 079

Po prijemu prigovora, u ovisnosti o svakom pojedinačnom slučaju, ombudsman će analizirati da li je prigovor opravdan. Ombudsman će izvršiti uvid u postupanje banke i korisnika, analizirati dostavljenu dokumentaciju koja pokazuje vremenski okvir razgovora između strana i razmotriti opravdanost prigovora. U ovisnosti o dobijenim informacijama, ombudsman odlučuje da li će otvoriti slučaj. Ako ombudsman odluči da ne otvori slučaj, tada će savjetovati korisnika da traži dalje postupanje od druge relevantne institucije. U ovisnosti o situaciji, to može uključivati ponovnu komunikaciju sa pružateljem financijskih usluga ili zaštitu prava putem sudskog postupka. Ako ombudsman otvori predmet, vodi postupak po prigovoru i daje preporuku banci. Odluka ombudsmana nije pravno obvezujuća.

Foto kredit: https://www.freepik.com/free-photo/

Važno je da prigovor sadrži potrebne i precizne podatke o transakciji, a uz prigovor treba priložiti odgovarajuću dokumentaciju.

Prigovor mora sadržavati:

1. Ime i prezime korisnika
2. Poštansku adresu korisnika i kontakt telefon/e-mail
3. Ime i prezime, adresu i kontakt telefon/e-mail punomoćnika korisnika (u slučaju da se prigovor šalje preko punomoćnika)
4. Poslovni naziv i adresu banke
5. Detaljne informacije o sporu između stranaka, kada i gdje se to dogodilo
6. Svi primjenjivi prilozi (npr. kopija prethodnog prigovora poslane banci, kopija odgovora banke, kopija ugovora o bankarskim uslugama, drugi dokumenti povezani sa sporom kao što je punomoć, itd.)
7. Datum i mjesto vašeg prigovora
8. Potpis (u slučaju slanja pisma prigovora)

Preporuke/mišljenja ombudsmana nisu obvezujuće (za razliku od sudskih odluka), ali se mogu koristiti kao argumenti i bitni su u daljim postupcima (bilo kod financijske institucije bilo suda), posebno imajući u vidu da ombudsman za bankarstvo djeluje u okviru Agencije za bankarstvo kao regulator komercijalnog financijskog tržišta.

2.12. Posredovanje kao mogućnost izvansudskog poravnanja

Alternativno, ako se strane slažu, preporuka može uključivati pokretanje postupka posredovanja kod ombudsmana za bankarski sustav kako bi se tražilo rješenje. U cilju rješavanja pitanja i zaštite prava, stranke se mogu dogovoriti da pokrenu postupak posredovanja kod ombudsmana za bankarski sustav i da na taj način traže rješenje.

Posredovanje je jedna od mogućnosti izvansudskog poravnanja. Prednost postupka posredovanja je u tome što je fleksibilniji, jednostavniji i jeftiniji od sudskog postupka. Važno je istaći da je za pokretanje postupka neophodna suglasnost obje strane i da se postupak ne može pokrenuti jednostrano. Tijekom posredovanja medijator (ombudsman) ne može nametati rješenja, ali može olakšati komunikaciju i pružiti stručne savjete kako bi pomogao strankama da nađu rješenje.

- Posredovanje je dobrovoljni postupak koji nije pravno obvezujući, ali je fleksibilniji i jeftiniji od sudskog postupka
- Stranke zajednički podnose zahtjev za pokretanje postupka posredovanja. Nije moguće podnijeti zahtjev jednostrano
- Zahtjev se podnosi u pisanoj formi
- Posrednik ne nameće rješenja, ali ona mogu pomoći u olakšavanju komunikacije i savjetima
- Sama procedura poredovanja je besplatna

Ukoliko ombudsman nije nadležan za dati prigovor, može savjetovati korisnika da traži dalje postupanje kod drugih relevantnih institucija i koje korake treba da poduzme.

S obzirom na to da se digitalna plaćanja često vrše za kupovinu robe i usluga, sporovi i prigovori se ponekad ne odnose na pružatelja digitalnih usluga, već na trgovca koji prodaje robu ili usluge. U takvim slučajevima primjenjuju se opća pravila zaštite potrošača. U Bosni i Hercegovini kupovina, online kupovina ili kupovina na daljinu regulirana je zakonima o zaštiti potrošača i u nadležnosti je ombudsmana za zaštitu potrošača BiH. Više o instituciji ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH možete saznati na www.ozp.gov.ba. Žalbe se mogu podnijeti izravno ili putem službene web stranice.

Zaštita prava se može ostvariti i putem suda. Pravosudni sustav u BiH, u ovisnosti o prirodi zahtjeva ili povrede prava, pruža zaštitu u različitim postupcima. Korisno je, u slučaju traženja zaštite prava preko suda, konzultirati se i tražiti stručnu pravnu pomoć.

Foto kredit: https://www.freepik.com/pressfoto

Upitnik za čitatelje da procijene svoje znanje

Imajte na umu da je na svako pitanje moguć samo jedan točan odgovor

1 **Koja je glavna karakteristika bezgotovinskog plaćanja?**

a) Transakcija se odvija bez fizičkog transfera novca

b) Transakcija se odvija kreditnom karticom

c) Transakcija se odvija samo za kupovinu putem interneta

2 **Stvari koje ne možete učiniti s aplikacijom za mobilno bankarstvo?**

a) Provjeriti stanje na računu

b) Napraviti nalog za plaćanje

c) Potpisati ugovor

3 **Beskontaktne platne kartice funkcioniraju na temelju koje tehnologije?**

a) NFC

b) DFC

c) FNC

4 **Radi vaše sigurnosti, izuzetno je važno da:**

a) Zapamtite svoj PIN broj i podijelite ga sa nekim bliskim prijateljima (za pomoć u slučaju da se ne možete sjetiti)

b) Zaštitite sve svoje podatke, kao i svaki pristup aplikaciji, od zlouporabe korištenjem PIN-a ili lozinke i biometrije

c) Prilikom odabira šifre ili PIN-a, koristite jednostavne kombinacije brojeva kako biste aplikaciju učinili lakšom za korištenje

5 **Koji su najčešći primjeri prevare?**

a) Vishing

b) Pozivanje

c) Ćaskanje

6 **Ako primijetite neuobičajenu transakciju, zlouporabu ili grešku aplikacije za mobilno plaćanje, prvo što trebate učiniti je da:**

a) Redovno ažurirate svoju aplikaciju za mobilno plaćanje

b) Odmah prijavite svaku zlouporabu ili grešku vašoj banci dajući potrebne informacije

c) Kontaktirate primatelja transakcije i zatražite pojašnjenje

7 **Koji zakoni reguliraju zaštitu potrošača financijskih usluga u entitetima?**

a) Zakon o financijskim institucijama u Federaciji BiH i Republici Srpskoj

b) Zakon o zaštiti korisnika financijskih usluga Federacije BiH i Zakon o bankama Republike Srpske

c) Zakon o zaštiti potrošača financijskih sredstava u Federaciji BiH i Republici Srpskoj

8 **Koja je uloga ombudsmana za bankarski sustav?**

a) Štiti ljudska i radna prava zaposlenih u financijskim institucijama

b) Štiti prava i interese banaka

c) Štiti prava i interese korisnika financijskih usluga i proizvoda

9 **Korisnik financijskih usluga može uputiti pismeni prigovor ombudsmanu za bankarski sustav u nadležnoj entitetskoj agenciji za bankarstvo.**

a) Ukoliko korisnik nije zadovoljan odgovorom pružatelja usluge ili nije dobio nikakav odgovor u roku od 30 dana od pisanog izvješća

b) Ako korisnik nema povjerenja u pružatelja usluga i uopće ne želi komunikaciju

c) Ako je korisnik za plaćanje koristio nereguliranu uslugu

10 **Prigovor ombudsmanu za bankarski sustav može se podnijeti u roku:**

a) dvanaest mjeseci od datuma prijema odgovora pružatelja usluga

b) devet mjeseci od dana prijema odgovora pružatelja usluga

c) šest mjeseci od dana prijema odgovora pružatelja usluga

11 **Koju opciju nudi ombudsman za bankarski sustav kao izvansudsko rešenje spora?**

a) Posredovanje

b) Pomirenje

c) Zastupanje pred sudom

12 **Zakoni (koji propisuju norme o zaštiti potrošača - korisnika financijskih usluga/proizvoda) u BiH propisuju obveze financijskih institucija kada je u pitanju:**

a) Raspon cijena usluga digitalnog plaćanja

b) Transparentnost usluge i prava i obveze potrošača u svim fazama

c) Korištenje verifikacije u 2 koraka na aplikacijama za mobilno plaćanje

Spisak točnih odgovora iz upitnika

Pitanje	Točan odgovor	Pitanje	Točan odgovor
1	A	7	B
2	C	8	C
3	A	9	A
4	B	10	C
5	A	11	A
6	B	12	B

Rječnik osnovnih pojmova korištenih u Vodiču

ATM

Bankomat (ATM) je elektronska banka koja omogućava klijentima da završe osnovne transakcije bez pomoći predstavnika podružnice ili blagajnika. Svatko tko ima kreditnu ili debitnu karticu može pristupiti gotovini na većini bankomata.

Bankovni račun

Bankovni račun je financijska usluga/proizvod. To je račun koji vodi banka i koristi se za plaćanja i depozite. Svaka financijska institucija (banka) postavlja uvjete za svaku vrstu računa koji nudi.

Beskontaktno plaćanje

Beskontaktne platne kartice omogućavaju vlasniku takve kartice da vrši plaćanja na POS terminalima dodirom platne kartice na beskontaktni POS uređaj. Narukvice za beskontaktno plaćanje temelje se na istom principu kao i beskontaktne platne kartice jer sadrže mini kartice koje je potrebno prisloniti na beskontaktne POS terminale za plaćanje.

Debitna kartica

Debitna kartica je povezana sa tekućim bankovnim računom. Sredstva koja su dostupna na računu troše se debitnom karticom.

Digitalne financijske usluge

Financijske usluge podržane modernim tehnologijama i koje se nude putem mobilnih telefona, POS uređaja i interneta. Usluge koje se nude digitalno mogu dramatično smanjiti troškove za kupce i pružatelje usluga.

Prava zaštite potrošača financijskih usluga

Prava zaštite potrošača financijskih usluga propisana su nizom zakona i propisa koje donose regulatorne institucije i predstavljaju pravni okvir za zaštitu korisnika financijskih proizvoda i usluga.

Financijska institucija/pružatelj financijskih usluga

Financijska institucija je društvo koje se bavi pružanjem financijskih usluga i proizvoda i financijskim i monetarnim transakcijama kao što su depoziti, krediti, plaćanja, investicije i mijenjanje valuta. U Bosni i Hercegovini najčešće financijske institucije na tržištu su banke, mikrokreditne organizacije i lizing kompanije.

Prevara

Prevara je postupak obmane u kojoj je jednu osobu financijski prevarila druga osoba. Postoji mnogo različitih vrsta prevara u financijama ili bankarstvu. Neke od najčešćih vrsta prevara su prevara s debitnim i kreditnim karticama, krađa identiteta, prevara u digitalnom plaćanju, prevara u sefovima itd.

Malware

Malware (skraćeno od "zlonamjerni softver" (eng. malicious software)) je datoteka ili kod (isporučen preko mreže), osmišljen tako da poremeti, ošteti, ukrade ili dobije neovlašteni pristup računarskom sustavu.

Posredovanje

Posredovanje je jedno od mogućnosti izvansudskog rješavanja spora. Prednost postupka posredovanja je što je fleksibilniji, jednostavniji i jeftiniji od sudskog postupka.

Mobilna aplikacija

Mobilna aplikacija ili app je softverska aplikacija ili računarski program dizajniran za rad na mobilnom uređaju kao što je pametni telefon, tablet ili pametni sat.

Mobilno bankarstvo

Mobilno bankarstvo koristi mobilne telefone kao kanal za pružanje financijskih usluga. Mobilno bankarstvo podržava platne transakcije uključujući transfere novca, tekuće račune, a u nekim slučajevima i otplatu kredita, osobno planiranje itd.

Mobilno plaćanje

Mobilno plaćanje je financijska transakcija izvršena putem mobilnog uređaja ili drugog prenosnog elektronskog uređaja. To je financijski proizvod ili usluga. Mobilno plaćanje je financijska usluga i proizvod i može se koristiti i za slanje novca drugima.

NFC (komunikacija bliskog polja)

Komunikacija bliskog polja (NFC) je skup komunikacijskih protokola koji omogućava komunikaciju između dva elektronska uređaja na određenoj udaljenosti (od 4 cm ili manje).

Ombudsmani za bankarski sustav u Bosni i Hercegovini

Ombudsman za bankarski sustav je institucija utemeljena na entitetskoj razini radi promocije i zaštite prava i interesa građana kao korisnika financijskih usluga. Postoje različiti mehanizmi za zaštitu prava, kao što su postupak po prigovoru ili posredovanje.

Odobrenje plaćanja

Odobrenje plaćanja je proces koji verifikacijom čini plaćanje sigurnijim. Identifikacija korisnika prilikom otvaranja aplikacije za plaćanje i odobrenje plaćanja provode se putem PIN-a ili lozinke koji je poznat samo korisniku, ili putem biometrijskih podataka korisnika (otisak prsta i/ili skeniranje mrežnice).

Lozinka

Lozinka je numerički niz koji se koristi za potvrđivanje identiteta korisnika na računaru ili drugom elektronskom uređaju.

Phishing

Phishing je prevara kao praksa sajber napada koji se često koristi za krađu korisničkih podataka, uključujući podatke za prijavu i brojeve kreditnih kartica. Najčešća praksa napada je kada je primatelj prevaren da klikne na zlonamjerni link.

PIN

Osobni identifikacijski broj (PIN) je numerički kod koji se koristi kao mehanizam identifikacije, uglavnom u elektronskim financijskim transakcijama. Osobni identifikacijski brojevi se obično izdaju u vezi sa platnim karticama, mobilnim bankarstvom, te raznim oblicima digitalnog plaćanja i mogu biti potrebni za dovršetak transakcije.

Uređaj na prodajnom mjestu (POS)

Mali, prenosivi uređaj koji olakšava elektronsku financijsku transakciju. POS uređaji u određenim slučajevima mogu poslužiti i kao mjesto bankarskog poslovanja. Ovaj uređaj se koristi u trgovanju i kupovini prilikom bezgotovinskog plaćanja raznih roba i usluga. Budući da su jeftini i lako prenosivi, igraju važnu ulogu u premošćavanju lokacijskog jaza i omogućavanju pristupa financijskim uslugama u ruralnim područjima i područjima sa nerazvijenom infrastrukturom.

QR kod

Brzi odgovor ili QR kod je dvodimenzionalna verzija barkoda, koja se obično sastoji od crnih i bijelih uzoraka piksela. QR kod sadrži određene informacije (različitih tipova) koje softver može lako pročitati. QR kod olakšava provođenje procesa plaćanja itd.

SMS (usluga kratkih poruka)

Usluga kratkih poruka ili SMS je tehnologija za slanje kratkih tekstualnih poruka između mobilnih telefona. SMS se često koristi za verifikaciju (korištenje usluga, plaćanja, itd.).

Vishing

Vishing je praksa prevare, kombinacija 'glasa' i 'phishinga'. To je telefonska prevara ili glasovna poruka dizajnirana da navede korisnika da podijeli osobne podatke.

VPN (virtualna-privatna-mreža)

Virtualna privatna mreža ili VPN je šifrovana veza između uređaja i internet mreže. Glavna svrha VPN-a je uspostavljanje zaštićene mrežne veze prilikom korištenja javnih mreža i pomaže u zaštiti prenosa podataka.

Prijedlog korisnih linkova

Korisni linkovi institucija

Centralna banka Bosne i Hercegovine: www.cbbh.ba

Centralna banka Bosne i Hercegovine - web stranica o financijskoj edukaciji: fined.cbbh.ba

Agencija za bankarstvo Federacije BiH / Ombudsmani za bankarski sustav:

www.fba.ba; www.fba.ba/bs/ombudsmen-18

www.fba.ba/objection-form/1760

E-mail: ombudsman@fba.ba

Agencija za bankarstvo Republike Srpske / Ombudsmeni za bankarski sustav:

www.abrs.ba; www.abrs.ba/lat/ombdsman/c90;

E-mail: info@abrs.ba

Pratite nas:

www.cbbh.ba

Twitter: @CBBiH

YouTube kanal: Centralna banka Bosne i Hercegovine

Facebook: www.facebook.com/CentralnaBankaBiH

LinkedIn: www.linkedin.com/company/cbbih

Centralna banka Bosne i Hercegovine

Služba za odnose sa javnošću

pr@cbbh.ba

contact@cbbh.ba

+387 (33) 278 123

+387 (33) 201 517

Svjetska banka

E-mail: bih@worldbank.org

Telefon: +387 (33) 251 500

Web: www.worldbank.org/en/country/bosniaandherzegovina

Facebook: @WorldBankBiH

Foto-kredit: https://www.freepik.com/freepik

Centralna banka
BOSNE I HERCEGOVINE

Централна банка
БОСНЕ И ХЕРЦЕГОВИНЕ

WORLD BANK GROUP
Finance, Competitiveness & Innovation