

## Splošni pogoji poslovanja s plačilno kartico Activa MasterCard

### 1. Splošno

Izdajatelj Splošnih pogojev poslovanja s plačilno kartico Activa MasterCard (v nadaljevanju: splošni pogoji) je BKS Bank AG, Celovec, Avstrija, BKS Bank AG, Bančna podružnica, Verovškova ulica 55a, SI-1000 Ljubljana, matična številka: 2013649, ID št. za DDV: SI38198312, spletna stran: [www.bksbank.si](http://www.bksbank.si), E: [info@bksbank.si](mailto:info@bksbank.si), T: +386 1 589 57 00 (v nadaljevanju: banka).

Organ, pristojen za nadzor nad banko v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev, je Banka Slovenije, Slovenska cesta 35, 1505 Ljubljana. Prav tako je za vodenje postopkov zaradi prekrškov v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev po zakonu, ki ureja plačilne storitve, pristojna Banka Slovenije. Banka je navedena na seznamu bank in hranilnic Banke Slovenije, ki imajo dovoljenje za opravljanje plačilnih storitev in je objavljen na spletnih straneh Banke Slovenije ([www.bsi.si](http://www.bsi.si)).

S temi splošnimi pogoji so opredeljene medsebojne pravice in obveznosti banke ter uporabnika v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev s plačilno kartico Activa MasterCard (v nadaljevanju: kartica).

Ti splošni pogoji imajo skupaj z Vlogo za izdajo plačilne kartice Activa MasterCard (v nadaljevanju: vloga) značaj pogodbe in so sestavni del Splošnih pogojev za opravljanje plačilnih storitev prek transakcijskih računov potrošnikov. Šteje se, da uporabnik s podpisom vloge potrjuje:

- da je bil s temi splošnimi pogoji seznanjen pravočasno in na način, da je imel dovolj časa, da se je pred podpisom vloge seznanil z njimi;
- da se s temi splošnimi pogoji v celoti strinja.

Za vse, kar s temi splošnimi pogoji ni posebej urejeno, se uporabljajo Splošni pogoji za opravljanje plačilnih storitev prek transakcijskih računov potrošnikov. Ob neskladju med temi splošnimi pogoji in Splošnimi pogoji za opravljanje plačilnih storitev prek transakcijskih računov potrošnikov veljajo določbe teh splošnih pogojev.

Sestavni del teh splošnih pogojev je izvleček vsakokrat veljavne Tarife banke za opravljanje plačilnih storitev za potrošnike (v nadaljevanju: tarifa banke).

### 2. Opredelitev pojmov

Pojmi, uporabljeni v teh splošnih pogojih, imajo, če so opredeljeni v zakonu, ki ureja plačilne storitve in sisteme (v nadaljevanju: ZPlaSSIED), enak pomen kot v ZPlaSSIED, sicer pa pomenijo:

**Uporabnik:** je fizična oseba potrošnik, ki sklene z banko kot s ponudnikom plačilnih storitev Pogodbo o opravljanju plačilnih storitev prek transakcijskega računa za namene zunaj področja svoje pridobitne ali poklicne dejavnosti.

**Izdaja kreditne kartice:** Ponudnik računa izda plačilno kartico, povezano z računom stranke. Celoten znesek transakcij, izvedenih z uporabo kartice v dogovorjenem obdobju, se na dogovorjeni datum deloma ali v celoti trga s strankinega plačilnega računa. Kreditna pogodba, sklenjena med ponudnikom in stranko, določa, ali se stranki za izposajo denarja zaračunajo obresti.

**Kartica:** je pametna plačilna kartica Activa MasterCard z odloženim plačilom in je plačilni instrument, ki imetniku kartice omogoča izvajanje storitev plačevanja blaga in storitev na prodajnih mestih ter dvige gotovine. Obveznosti iz plačilnih transakcij s kartico se poravnava enkrat mesečno na izbrani datum v breme transakcijskega računa uporabnika, ki je imetnik osnovne kartice in hkrati imetnik kartičnega računa.

**Osnovna kartica:** je kartica, izdana uporabniku, ki ima z banko sklenjeno pogodbo o opravljanju plačilnih storitev prek transakcijskega računa in ugodno rešeno vlogo.

**Dodatna kartica:** je kartica, ki jo banka na podlagi zahteve uporabnika, imetnika osnovne kartice, izda polnoletni fizični osebi, pooblaščen na transakcijskem računu uporabnika.

**Kartični račun:** je račun, v okviru katerega se vodijo osnovna in morebitne dodatne kartice ter poraba na njih. Nosilec kartičnega računa je hkrati imetnik osnovne kartice.

**Imetnik kartice:** je fizična oseba potrošnik, ki mu je banka izdala kartico (osnovno ali dodatno kartico).

**Avtentikacija** je postopek, ki banki omogoča, da preveri istovetnost uporabnika ali upravičenost uporabe določenega plačilnega instrumenta, vključno z uporabo uporabnikovih osebnih varnostnih elementov.

**Osebnih varnostnih elementov** so personalizirane značilnosti, ki jih pooblaščenca zagotovi banka za namene avtentikacije.

**Plačilni instrument:** pomeni vsako napravo ali niz postopkov oziroma oboje, ki so dogovorjeni med uporabnikom oziroma pooblaščenca in banko, ter je vezan le na tega uporabnika oziroma pooblaščenca z namenom, da ga uporabi za odreditev plačilnega naloga.

**Osebnostna številka – PIN:** 4-mestna osebna identifikacijska številka imetnika kartice, ki jo imetnik kartice pridobi skupaj s kartico. Uporablja se kot osebni varnostni element, namenjen identifikaciji imetnika kartice ter zagotavljanju pristnosti opravljenih plačilnih transakcij s karticami na prodajnih mestih in bankomatih. PIN številka v celoti nadomešča lastnoročni podpis imetnika kartice.

**Skupni mesečni limit porabe:** je limit poslovanja na ravni kartičnega računa v določenem obračunskem obdobju ter ga koristijo imetnik osnovne kartice in vsi imetniki dodatnih kartic, izdanih na tem kartičnem računu za nakupe in/ali dvige gotovine doma in v tujini. Banka odobri skupni mesečni limit porabe na kartični račun.

**Mesečni limit porabe:** je limit poslovanja na ravni kartice v določenem obračunskem obdobju ter ga koristi imetnik kartice za nakupe in/ali dvige gotovine doma in v tujini. Mesečni limit porabe za posamezno kartico določi imetnik osnovne kartice.

**Dnevni limit porabe:** je limit dnevne porabe s kartico, ločeno za nakupe na POS-terminalu, dvige gotovine na bankomatu in distančne nakupe prek spleta.

**Prodajno mesto:** je ponudnik blaga in storitev, ki kot način plačila sprejema plačilno transakcijo s kartico. Prodajno mesto je označeno z nalepko blagovne znamke kartic, ki jih sprejema kot način plačila.

**POS-terminal:** je elektronski čitalec na prodajnem mestu, ki je namenjen elektronskemu prenosu podatkov plačilnega naloga med prodajnim mestom, procesnim centrom in banko pri plačilni transakciji s kartico.

**Bankomat:** je samopostrežna naprava, namenjena opravljanju plačilnih transakcij dviga in vpogleda v stanje transakcijskega ali kartičnega računa.

**Procesni center:** poslovni subjekt, s katerim ima banka sklenjeno pogodbo za obdelavo podatkov plačilne transakcije s kartico.

**Avtorizacija:** je proces, s katerim prodajno mesto ali bankomat pridobi od banke potrditev soglasja za izvršitev plačilne transakcije.

**Referenčni menjalni tečaj:** je menjalni tečaj, ki ga ponuja mednarodni kartični sistem MasterCard International, uporablja pa se kot osnova za izračun odkupa in prodaje valut, pri plačilnih transakcijah s kartico.

**Distančni nakup:** plačilna transakcija, ki jo uporabnik izvrši na prodajnem mestu spletne trgovine, kataloške ali telefonske prodaje in se izvaja na podlagi posredovanja podatkov o kartici in v primeru uporabe storitve MasterCard SecureCode, tj. enkratnega varnega gesla, generiranega ob pravilni uporabi OTP-čitalca.

**Podatki o kartici:** številka kartice, veljavnost kartice, CVC-številka.

**CVC-številka:** trimestna varnostna številka, zapisana na podpisnem traku na hrbtini strani kartice, uporablja pa se za distančne nakupe.

**MasterCard SecureCode:** je storitev, ki zagotavlja večjo varnost pri opravljanju nakupov v spletni trgovini s kartico in zmanjšuje možnost zlorab pri tovrstnem poslovanju. Pri spletnem nakupu z uporabo storitve MasterCard SecureCode, se imetnik kartice ne predstavlja s številko kartice, temveč z enkratnim varnim geslom, ki se generira z uporabo OTP-čitalca.

**Generator enkratnega gesla za varne spletne nakupe – MasterCard SecureCode:** je naprava, namenjena branju kartice, vnosu PIN-a in generiranju enkratnega varnega gesla, ki omogoča varen nakup pri spletnem nakupovanju z uporabo storitve MasterCard SecureCode (v nadaljevanju: OTP-čitalec).

**Enkratno varno geslo:** enkratna 8-mestna številka, ki jo OTP-čitalec generira z uporabo kartice, vnosom pravilnega PIN-a in pravilne pozivne številke.

**Soglasje za izvršitev plačilne transakcije:** pravilno vtipkan PIN ali podpis uporabnika kartice oziroma pri distančnih nakupih pravilno posredovani podatki o kartici, ob uporabi storitve MasterCard SecureCode pa pravilno vtipkano enkratno varno geslo generirano.

**Brezstično plačilo:** je plačilo s kartico, ki je opremljena z logotipom brezstičnega poslovanja in omogoča poslovanje brez neposrednega stika kartice s POS terminalom, ki je prav tako opremljen z logotipom za brezstično poslovanje. To pomeni, da kartice ni treba vstaviti v POS terminal, temveč jo je treba le približati POS terminalu, s čimer je plačilo opravljeno. Pri brezstičnem plačilu do določenega zneska ni treba vnesti osebne številke PIN ali podpisati potrdila o nakupu. Znesek, do katerega je možno brezstično plačilo brez vnosa osebne številke PIN ali podpisa potrdila o nakupu, je objavljen na spletnih straneh banke in se lahko med posameznimi državami razlikuje.

**ZPIaSSIED:** je kratica, ki se uporablja za Zakon o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih.

**Varnostni SMS:** je storitev, ki uporabniku kartice omogoči prejem SMS-obvestila prek mobilnega telefona vedno, kadar se s kartico opravi avtorizacija (dvig gotovine na bankomatu ali prodajnem mestu in za vse vrste nakupov).

### 3. Izdaja kartice

Kartica je last banke. Ob zaprtju transakcijskega računa je imetnik kartico dolžan vrniti banki.

Kartica se glasi na ime in priimek imetnika kartice ter je neprenosljiva. Ta kartice ne sme nikomur posojati ali omogočiti, da jo uporabi tretja oseba. Imetnik kartice se mora takoj ob prejemu kartice na to lastnoročno podpisati s kemičnim svinčnikom. Nepodpisana kartica je neveljavna. Vsa škoda, ki bi nastala zaradi nepodpisane kartice, bremeni uporabnika.

Banka izda kartico uporabniku na podlagi sklenjene pogodbe o opravljanju plačilnih storitev prek transakcijskega računa in ugodno rešene vloge. Glede te odloča banka, kateri svojih odločitev ni treba posebej obrazložiti.

Dodatno kartico lahko pridobi pooblaščen oseba uporabnika na podlagi pisne zahteve uporabnika. Glede te odloča banka, kateri svojih odločitev ni treba posebej obrazložiti. Dodatna kartica se glasi na ime in priimek imetnika dodatne kartice. Splošni pogoji, ki veljajo za osnovno kartico, veljajo smiselno tudi za dodatno kartico, pri čemer sta banka in uporabnik soglasna, da vse obveznosti iz uporabe dodatne kartice prevzame uporabnik.

Če uporabnik, ki je oddal vlogo za izdajo kartice, odstopi od vloge v času od dneva odobritve vloge do prejema kartice, mora banki povrniti stroške, ki so nastali v postopku izdaje kartice.

Imetnik kartice poleg kartice v zaprti kuverti prejme tudi osebno številko oziroma PIN. Način prejema kartice in PIN-številke uporabnik opredeli na vlogi. Mogoč je osebni prejem na bančnem okencu, na izrecno zahtevo uporabnika pa tudi s priporočeno pošto. Če se uporabi priporočena pošta, se kartica in kuverta s PIN-številko pošljeta ločeno, z najmanj enodnevnim zamikom.

Imetnik kartice:

- je ob prevzemu kartice obveščen o limitih porabe po kartici;
- lahko posluje s kartico v okviru odobrenih limitov porabe.

Uporabnik ima pravico vložiti zahtevek za spremembo limitov porabe na kartici.

Banka lahko kadar koli spremeni višino limitov porabe na osnovni in dodatni kartici, o čemer obvesti imetnika kartice.

Veljavnost kartice je štiri leta od izdaje in je označena na sprednji strani kartice. Imetnik kartice jo lahko uporablja do izteka koledarskega meseca v letu, kot je navedeno na kartici. Pred potekom njene veljavnosti banka izda imetniku kartice novo kartico, če imetnik kartice izpolnjuje vsa določila pogodbe in če je uporabnik najmanj 30 dni pred potekom veljavnosti osebno ali pisno ne odpove. Za novo kartico, ki jo banka imetniku pošlje po pošti zaradi poteka veljavnosti stare, PIN ostane nespremenjen. Banka novo kartico imetniku kartice pošlje na zadnji banki sporočeni naslov. Nova kartica začne veljati takoj ob prevzemu. Pretečeno ali neveljavno kartico je imetnik dolžan uničiti ali vrniti v poslovno enoto/poslovalnico banke.

Imetnik kartice se mora takoj ob prevzemu kartice nanjo podpisati s kemičnim svinčnikom. Nepodpisana kartica je neveljavna. Vsa škoda, ki bi nastala zaradi nepodpisane kartice, bremeni uporabnika.

## 4. Uporaba kartice

S kartico je mogoče izvajati nakupe blaga in storitev na vseh prodajnih mestih v Sloveniji in tujini, označenih z nalepko MasterCard. Imetnik kartice s kartico odredi plačilni nalog za prenos sredstev v dobro plačilnega računa imetnika prodajnega mesta, in sicer na podlagi:

- vnosa PIN-a v POS-terminal ali
- podpisa potrdila o nakupu z enakim podpisom, kot je na hrbtni strani kartice, ali
- brezstičnega plačila do zneska omejitve brez vnosa PIN-a,
- brezstičnega plačila nad zneskom omejitve z vnosom PIN-a ali
- distančnega nakupa, ter s tem jamči za pravilen znesek, ki ga bo poravnal skladno s temi splošnimi pogoji. Izvod izpisa iz POS-terminala obdrži imetnik kartice za lastno evidenco.

Imetnik kartice lahko opravi brezstično plačilo na vseh prodajnih mestih, označenih z logotipom za brezstično poslovanje. Pri nakupu blaga ali plačilu storitev na prodajnem mestu uporabnik kartice le-to samo približa POS terminalu in vnese svojo osebno številko PIN ali podpiše potrdilo o nakupu, če se to zahteva. Pri brezstičnem plačilu osebne številke PIN ni treba vnašati oziroma potrdila o nakupu ni treba podpisati do zneska plačila, ki ga določajo mednarodni kartični sistemi in se lahko spreminja. Vsakokratni znesek plačila, do katerega ni treba vnašati osebne številke PIN oziroma podpisati potrdila o nakupu, je objavljen na spletnih straneh banke in se lahko med posameznimi državami razlikuje.

Imetnik kartice lahko:

- dviga gotovino na bankomatih v Sloveniji in tujini, označenih z nalepko MasterCard;
- vpogleda razpoložljivo stanje kartičnega računa na bankomatih, ki so v lasti banke ali Banke Intesa Sanpaolo d.d.;
- dviga gotovino na prodajnih mestih, v Sloveniji in tujini, ki omogočajo dvig gotovine prek POS-terminala in so označena z nalepko MasterCard.

Za dvig gotovine banka zaračunava nadomestilo skladno z vsakokrat veljavno tarifo banke.

Banka ne prevzema odgovornosti, če prodajno mesto ali bankomat ne sprejema plačilne kartice ali če plačilna transakcija ni uspešna.

Banka izvrši plačilne transakcije imetnika kartice v okviru dogovorjenih limitov v valuti EUR.

Če imetnik kartice pred izvršitvijo plačilne transakcije nima razpoložljivega stanja v okviru dogovorjenih limitov, ima banka pravico, da ne odobri avtorizacije za izvršitev plačilne transakcije.

Ko imetnik kartice poda soglasje za izvršitev plačilne transakcije, je ne more več preklicati.

Imetnik kartice te ne sme uporabljati za nezakonite namene, vključno z nakupi blaga in storitev, ki jih prepoveduje slovenska zakonodaja.

Pretečeno ali neveljavno kartico je imetnik kartice dolžan takoj uničiti ali vrniti v poslovno enoto/poslovalnico banke.

Uporabnik pooblašča banko, da vse obveznosti, ki nastanejo z uporabo kartice, poravnava neposredno v breme transakcijskega računa uporabnika v valuti EUR, na dan zapadlosti plačila, ki je določen v vlogi.

Uporabnik se obvezuje, da bo na dan zapadlosti plačila zagotovil sredstva za poplačilo na transakcijskem računu.

Če se plačilna transakcija izvrši v tuji valuti, se znesek plačilne transakcije iz lokalne valute preračuna po referenčnem menjalnem tečaju v valuto USD in nato iz valute USD po referenčnem menjalnem tečaju v valuto EUR, veljavnem na dan obdelave transakcije v procesnem centru MasterCard International.

Banka ne odgovarja za kakovost blaga in storitev, ki jih uporabnik kartice plačuje s kartico. Morebitni spori uporabnika kartice s prodajnim mestom ne vplivajo na obveznosti uporabnika, ki s kartico nastanejo.

Imetnik kartice ne sme prejemati prilivov, z izjemo priliva iz naslova MasterCard storitve Money Send, na kartični račun ali kartičnega računa uporabljati za druge namene kot je plačevanje s kartico in poravnavanje obveznosti iz poslovanja s kartico. Če imetnik kartice zavestno uporablja kartični račun za prejemanje drugih prilivov, lahko banka v zvezi s tem obvesti pristojne ustanove. Banka za tako ravnanje imetnika kartice ne odgovarja.

Če imetnik kartice kljub temu prejme priliv in ima v istem obračunskem obdobju obveznosti po kartici, bo banka prejete prilive pobotala z obveznostmi na kartici in za razliko obremenila/odobrila transakcijski račun uporabnika na dan, ki je določen za poravnavo obveznosti po kartici.

## 5. Članarina, nadomestila in menjalni tečaj

Banka uporabniku za uporabo kartice in za vsako dodatno kartico, vezano na kartični račun, enkrat letno obračuna letno članarino za vsako kartico posebej po vsakokrat veljavni tarifi banke, ki je na voljo v vseh poslovnih enotah/poslovalnicah in na spletnih straneh banke.

Prav tako banka uporabniku obračuna vsa druga nadomestila in stroške v zvezi z izdajo in uporabo kartic, izdanih na kartičnem računu, skladno z vsakokrat veljavno tarifo banke, ki je na voljo v vseh poslovnih enotah/poslovalnicah in na spletnih straneh banke.

Uporabnik s podpisom vloge za izdajo kartice pooblašča banko in ji dovoljuje, da si vsa nadomestila poplača v breme transakcijskega računa uporabnika, o čemer uporabnika obvesti enkrat mesečno z izpiskom. Če uporabnik ne zagotovi sredstev za poplačilo, banki dovoljuje, da si nadomestila poplača tudi v nedovoljeno negativno stanje na transakcijskem računu.

Uporabnik pooblašča banko in ji dovoljuje poplačilo vseh obveznosti, nastalih iz nadomestil zaradi uporabe kartice, iz sredstev, ki jih ima na katerem koli računu pri banki.

Plačilne transakcije, ki se izvršijo v tuji valuti, se iz lokalne valute preračunajo po referenčnem menjalnem tečaju v valuto USD in nato iz valute USD po referenčnem menjalnem tečaju v valuto EUR. Menjalni tečaj je razviden na mesečnem izpisku, ki ga banka pošlje uporabniku enkrat mesečno na način, določen v pogodbi. Zaradi večkratnega spreminjanja referenčnih menjalnih tečajev so lahko ti za posamezne plačilne transakcije, opravljene na isti dan, različni.

## 6. Obveščanje in pošiljanje izpiskov

Uporabnik se zavezuje, da bo banki sporočil spremembo osebnih in drugih podatkov najpozneje v petih delovnih dneh po nastali spremembi.

Uporabnik se prav tako zavezuje, da bo:

- najpozneje v petih delovnih dneh po nastali spremembi,
- na zahtevo banke pa takoj tej sporočil spremembo namena in dejavnosti, zaradi katerih mu je odprla transakcijski račun.

Procesni center Activa v imenu banke obvešča uporabnika o izvršenih plačilnih transakcijah s kartico z izpiskom, ki ga pošilja enkrat mesečno.

Če uporabnik 60 dni po izvršeni plačilni transakciji ni obveščen z mesečnim izpiskom, je dolžan o tem obvestiti banko.

## **7. Ukrepi za zaščito kartice**

Imetnik kartice je dolžan ravnati s kartico kot dober gospodar, kartico skrbno hraniti, z njo skrbno in odgovorno ravnati in storiti vse potrebno, da prepreči njeno izgubo, krajo ali zlorabo ter s tem da nastane materialna škoda njemu in banki.

Imetnik kartice:

- je dolžan uničiti ovojnico s PIN-številko takoj po prejemu;
- ne sme nikomur razkriti PIN-številke ali dovoliti njene uporabe;
- ne sme zapisati PIN na kartico ali kamor koli drugam;
- zapisane PIN-številke ne sme hraniti skupaj s kartico;
- ne sme kartice posojati ali dajati v hrambo tretjim osebam;
- ima kartico vedno pod svojim nadzorom in je ne pušča skupaj z drugimi dokumenti na vidnem mestu;
- če sumi, da je bila s podatki o kartici in/ali PIN-om seznanjena druga oseba, o tem takoj obvestiti banko ali servisni center Activa;
- mora redno pregledovati promet na svojem računu;
- upoštevati vsa opozorila in navodila banke, ki se nanašajo na uporabo kartice.

Banka imetnikom kartice omogoča uporabo storitve Varnostni SMS. Storitve Varnostni SMS imetniku kartice omogoča prejem SMS-obvestil prek mobilnega telefona o transakcijah, opravljenih s kartico. Pogoji uporabe storitve Varnostni SMS so zapisani in opredeljeni v Splošnih pogojih za storitev Varnostni SMS o opravljenih transakcijah s plačilnimi karticami.

### **7.1. Ukrepi za zaščito kartice na prodajnih mestih**

Imetnik kartice je dolžan zaradi varnosti poslovanja s kartico na prodajnem mestu:

- poskrbeti, da se vsi postopki izvajajo v njegovi navzočnosti, pri čemer mora kartico ves čas videti;
- v primeru brezstičnega plačila imeti kartico vedno v rokah;
- praviloma kartico uporabiti na POS-terminalu samo enkrat, sicer pa zahtevati od prodajnega mesta, potrdilo o neuspešno opravljeni avtorizaciji;
- pri vnosu PIN-številke zakriti številčnico oziroma preprečiti okolici, da se seznanijo s PIN-številko;
- pred potrditvijo nakupa z vnosom PIN-številke preveriti znesek nakupa oziroma storitve in potrdilo hraniti za lastno evidenco do prejema izpiska porabe, nato pa potrdilo uničiti, da nepooblaščen osebni dostop do pomembnih podatkov o kartici, ki bi lahko bili razvidni iz potrdila.

### **7.2. Ukrepi za zaščito kartice na bankomatih**

Imetnik kartice je dolžan zaradi varnosti poslovanja s kartico na bankomatu:

- pred bankomatom vedno stati sam in ga samostojno uporabljati;
- pri vnosu PIN-številke zakriti številčnico oziroma preprečiti okolici, da se seznanijo s PIN-številko;
- če pri uporabi kartice na bankomatu uporabnik zazna odstopanje od običajnega delovanja bankomata (npr. če kartico težje vloži v bankomat; če so na bankomatu naprave ali stvari, ki so neobičajne; prisotnost kamer, ki so postavljene neobičajno; reža, v katero se vloži kartica, je neobičajna ipd.), o tem takoj obvestiti banko ali policijo in bankomata ne uporabiti.

### 7.3. Ukrepi za zaščito kartice za nakupe prek spleta

Imetnik kartice je dolžan zaradi varnosti poslovanja s kartico pri nakupih prek spleta:

- ravnati še zlasti pazljivo ter se pred vnosom podatkov o kartici prepričati, da je zagotovljena primerna varnost prodajnega mesta in plačila;
- nakupe opravljati na spletnih prodajnih mestih, ki imajo minimalne varnostne nastavitve na svojih spletnih straneh. Banka opredeljuje kot varna izključno tista spletna mesta, ki uporabnikom kartic omogočajo varno plačevanje z uporabo storitve MasterCard SecureCode;
- zapisane podatke na kartici (številka kartice, datum veljavnosti; CVC-kodo), ki so določeni kot varnostni mehanizmi, zadržati zase in jih ne pošiljati naprej, razen kadar je nakup prek spleta potrjen in je treba opraviti plačilo;
- po končanem nakupu prek spleta izvesti pravilno odjavo;
- ravnati tako, da preko spleta ne nakupuje na javno dostopnih mestih (knjižnice, kavarne ipd.) ali na osebнем računalniku, ki ni njegov in nad katerim nima ustreznega nadzora;
- preveriti, ali podatke za distančne nakupe pošilja prek varne povezave (spletni naslov se spremeni iz »http« v »https«);
- poskrbeti, da je računalnik, prek katerega dostopa do spletnih prodajnih mest, dobro zaščiten pred vdori in virusi;
- takoj obvestiti banko, če z obvestili o poslovanju na računu ali plačilni kartici zazna kakršno koli nepravilnost;
- shraniti vso dokumentacijo, ki dokazuje naročilo blaga ali storitve, za morebitno poznejše reševanje nesoglasij o dobavi oziroma kakovosti blaga ali storitve s prodajnim mestom.

### 8. Izguba, kraja, zloraba kartice

Ob uničenju, poškodbi, izgubi, kraji ali zlorabi kartice je imetnik kartice dolžan storiti eno od naslednjih dejanj:

- takoj poklicati 24-urni servisni center Activa na telefonsko številko +386 5 6661 256;
- poslati pisno zahtevo za preklic kartice s podpisom imetnika kartice na banko, faks številka +386 1 589 57 18 (vsak delavnik med 8. in 16. uro);
- se osebno oglasiti v najbližji poslovni enoti/poslovalnici banke.

V primeru telefonske ali faks prijave se je imetnik kartice dolžan v osmih delovnih dneh osebno oglasiti v eni izmed poslovnih enot/poslovalnic banke in pisno potrditi blokado uporabe kartice.

Banka bo v trenutku prejema obvestila v skladu s prvim odstavkom te točke blokirala uporabo kartice.

V primeru izgube, kraje, zlorabe ali suma storitve teh dejanj je imetnik kartice dolžan to takoj prijaviti policiji.

Banka bo po blokadi kartice naročila novo kartico. Stroške naročila nove kartice krije uporabnik skladno z vsakokrat veljavno tarifo banke.

Imetnik kartice je dolžan banki posredovati vse potrebne informacije o okoliščinah, povezanih z izgubo, krajo ali zlorabo kartice, da se prepreči morebitno nadaljnje nastajanje škode.

Banka lahko v primeru večkratne izgube, kraje ali zlorabe kartice zavrne ponovno izdajo kartice.

### 9. Odgovornost in povračila

Banka in uporabnik odgovarjata za neodobrene, nepravilne oziroma neizvršene plačilne transakcije skladno s predpisi, ki urejajo plačilne storitve, in splošnimi pravili obligacijskega prava.

Banka ni odgovorna za pravilno izpolnitev dogovora o nakupu blaga ali storitve, ki se plačuje s kartico. Imetnik kartice mora reklamacije glede nepravilne izpolnitve dogovora o nakupu predložiti in reševati neposredno s prodajnim mestom, banki pa je dolžan poravnati obveznosti ne glede na spor s prodajnim mestom. Prav tako je uporabnik dolžan banki poravnati vse obveznosti, ki nastanejo z uporabo kartice za distančne nakupe, tudi

kadar so bili pri distančnem nakupu zlorabljeni podatki kartice. Uporabnik ima pravico zahtevati vračilo plačila za distančni nakup, in sicer neposredno od prodajnega mesta, ki mu je bilo plačilo nakazano.

Imetnik kartice je odgovoren za izbiro, uporabo in vzdrževanje varnostnega sistema za zaščito računalnika, prek katerega izvaja spletne transakcije. Uporabnik v celoti odgovarja za vso škodo, ki bi nastala njemu ali banki zaradi zlonamerne kode v računalniku (računalniški virus), druge zlorabe računalnika imetnika kartice oziroma nepooblaščen uporabe njegovega računalnika. Uporabnik odgovarja tudi za vso škodo, ki bi nastala njemu ali banki zaradi izvajanja spletnih transakcij na osebnem računalniku, ki je javno dostopen vsakomur (letališča, hoteli ...) oziroma je pomanjkljivo zaščiten z virusnimi in požarnimi zidovi.

Uporabnik krije izgubo zneska neodobrene plačilne transakcije in pripadajočih nadomestil ter obresti do največ 50,00 EUR, če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica uporabe:

- ukradene oziroma izgubljene kartice ali
- kartice, ki je bila zlorabljena, če je imetnik kartice zavaroval uporabo kartice in PIN skladno s temi splošnimi pogoji.

Uporabnik krije celotno izgubo zneska neodobrene plačilne transakcije in pripadajočih nadomestil ter obresti, če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije:

- posledica prevare imetnika kartice oziroma če imetnik kartice naklepno ali zaradi hude malomarnosti ni izpolnil obveznosti v zvezi z ukrepi za zaščito kartice skladno s temi splošnimi pogoji;
- posledica kršitve teh splošnih pogojev.

Ne glede na 4. in 5. odstavek tega člena mora banka uporabniku povrniti celotno izgubo zneska neodobrene plačilne transakcije ter pripadajočih nadomestil in obresti, ki nastanejo potem, ko je imetnik kartice banko obvestil o tem, da je bila kartica izgubljena, ukradena ali zlorabljena, skladno s prejšnjo točko teh splošnih pogojev. Banka je razbremenjena odgovornosti po tem odstavku, če je škoda posledica goljufivega dejanja imetnika kartice.

Uporabnik odgovarja za vse obveznosti in stroške, ki so nastali z uporabo kartice, in sicer do dneva, ko vrnjeno kartico prejme banka.

Banka, ki je odgovorna za izvršitev neodobrene ali nepravilno izvršene plačilne transakcije s kartico, mora uporabniku zagotoviti popravek tako, da:

- povrne zneska neodobrene oziroma nepravilno izvršene plačilne transakcije ter pripadajočih nadomestil in obresti ali
- zagotovi pravilno izvršitev plačilne transakcije.

Banka mora uporabniku zagotoviti popravek skladno s prejšnjim odstavkom le, če uporabnik obvesti banko o neodobreni oziroma nepravilno izvršeni plačilni transakciji brez odlašanja, ko ugotovi, da je do take plačilne transakcije prišlo, vendar najpozneje v roku 13 mesecev po dnevu obremenitve transakcijskega računa za izvršeno plačilno transakcijo.

## 10. Omejitev uporabe in blokada kartice

Skupni mesečni limit porabe je dovoljen skupni mesečni znesek izvršenih plačilnih transakcij na ravni kartičnega računa.

Mesečni limit porabe je enak skupnemu mesečnemu limitu porabe s kartico na ravni kartičnega računa, če na kartičnem računu niso izdane dodatne kartice. Če so na kartičnem računu izdane dodatne kartice, mesečni limit za posamezno kartico (osnovno in dodatne) določi imetnik osnovne kartice. Seštevek vseh mesečnih limitov porabe ne more presežati višine skupnega mesečnega limita porabe na ravni kartičnega računa.

V okviru mesečnega limita imata imetnik osnovne in dodatne kartice pravico izvrševati plačilne transakcije s kartico.



Dnevni limit porabe s kartico je dovoljeni skupni dnevni znesek izvršenih plačilnih transakcij. V okviru dnevnega limita ima imetnik kartice pravico izvrševati plačilne transakcije s kartico.

O višini dnevnega in mesečnega limita se uporabnik in banka dogovorita ob podpisu vloge. Uporabnik ima pravico zaprositi za spremembo dnevnega ali mesečnega limita, o čemer odloča banka.

Banka lahko onemogoči uporabo kartice:

- ko obstaja objektivno utemeljen razlog, povezan z varnostjo kartice;
- ko obstaja sum neodobrene ali goljufive uporabe kartice;
- ko imetnik kartice trikrat napačno vtipka PIN na POS-terminalu ali bankomatu;
- ko banka zazna tveganje, da uporabnik ne bo mogel izpolniti svojih obveznosti plačila.

Banka v primerih iz 1. in 2. alinee 6. odstavka obvesti imetnika kartice o blokadi kartice in naroči novo kartico.

Banka v primeru 3. alinee 6. odstavka izdela novo kartico na podlagi zahteve imetnika kartice.

V primeru iz 4. alinee 6. odstavka banka obvesti uporabnika o blokadi kartice in razlogih za njeno izvedbo. Ob blokadi kartice mora uporabnik takoj zagotoviti kritje za vse obveznosti, ki se nanašajo na poslovanje s kartico, in kartico vrniti banki. Banka ponovno omogoči uporabo kartice, ko razlogi za blokado prenehajo.

Banka obvesti mrežo prodajnih mest o prepovedi uporabe kartice. Na podlagi pooblastila banke lahko kartico odvzame tudi delavec na prodajnem mestu.

Banka lahko iz rednega poslovanja imetnika s kartico ter preprečitve potencialnih tveganj in škod iz zlorab izvaja monitoring opravljenih nakupov ter občasno kontaktira imetnika kartice zaradi potrditve pristnosti opravljenih transakcij. Kadar banka zazna objektivno in povečano tveganje, povezano z varnostjo kartice imetnika, bo kartico takoj blokiral za nadaljnjo uporabo brez soglasja imetnika, hkrati naročila novo kartico in o tem obvestila imetnika (po telefonu, če to ni mogoče, pa z dopisom na zadnji naslov, ki je bil sporočen banki).

## 11. Prenehanje pravice do uporabe kartice

Lastnik kartice je banka. Imetnik kartice mora na zahtevo banke kartico vrniti banki. Uporabnik lahko enostransko pisno odpove uporabo kartice z enomesečnim odpovednim rokom, če se z banko ne dogovori drugače. Ob prenehanju uporabe kartice je uporabnik dolžan poravnati vse obveznosti, nastale z uporabo kartice. Če v zahtevku za odpoved kartice ni priložena uničena (prerezana) kartica, uporabnik odgovarja za vso škodo, ki bi morebiti nastala z uporabo kartice kljub odpovedi kartice.

Ob odpovedi kartice banka uporabniku povrne sorazmerni del nadomestila, ki ga uporabnik vnaprej plača za določeno časovno obdobje, in sicer do dneva odpovedi uporabe kartice (npr. letna članarina).

Uporabnik lahko kadar koli odpove uporabo dodatne kartice, ki jo mora na zahtevo banke vrniti. Uporabo dodatne kartice lahko odpove tudi imetnik te kartice in jo na zahtevo vrne banki.

Banka lahko enostransko pisno odpove pogodbeno razmerje za kartico z dvomesečnim odpovednim rokom.

Banka lahko odpove pogodbeno razmerje s takojšnjim učinkom, če ugotovi, da je uporabnik in/ali imetnik kartice ravnal v nasprotju s splošnimi pogoji in/ali splošnimi pogoji za opravljanje plačilnih storitev prek transakcijskih računov potrošnikov, ali če obstajajo razlogi za ukinitvev na podlagi zakona, sodne ali upravne odločbe.

Prav tako lahko banka odpove pogodbo, če je nad uporabnikom začel stečajni postopek, in sicer z dnem začetka stečajnega postopka.

Šteje se, da je banka uporabnika pravilno obvestila, če mu je obvestilo o odpovedi poslala na njegov zadnji naslov, ki je bil sporočen banki.

Ob odpovedi oziroma prenehanju pogodbenega razmerja z uporabnikom prenehajo veljati vse kartice, izdane na njegovem kartičnem računu. Vsi imetniki kartic morajo takoj prenehati uporabljati kartice in jih na zahtevo banke vrniti, uporabnik pa mora banki v celoti poravnati vse obveznosti, nastale z uporabo kartic.

Ob prenehanju veljavnosti pogodbe o opravljanju plačilnih storitev prek transakcijskega računa prenehajo veljati vse kartice, ki so nanj vezane, ne glede na zapisano veljavnost na kartici. Banka jo je v tem primeru upravičena takoj preklicati za nadaljnjo uporabo, imetnik pa je ne sme več uporabljati in jo je dolžan uničiti ali vrniti banki.

Ob smrti uporabnika prenehajo veljati osnovna in dodatne kartice z dnem, ko je banka obveščena o smrti. V primeru smrti imetnika dodatne kartice je uporabnik dolžan banki vrniti dodatno kartico. Če uporabnik ne vrne dodatne kartice, je odgovoren za vse posledice, ki nastanejo z uporabo dodatne kartice. Prenehanje veljavnosti same kartice ne vpliva na obveznost uporabnika oziroma njegovih dedičev za plačilo obveznosti iz uporabe kartice do dneva prenehanja veljavnosti kartice.

## 12. Obveščanje banke o spremembah

Uporabnik mora takoj oziroma najpozneje v petih delovnih dneh po nastali spremembi banki v pisni obliki sporočiti vsako spremembo prebivališča, zaposlitve in drugih pogojev, ki so vplivali na odločitev o izdaji kartice. Če tega ne stori, lahko banka prepove nadaljnjo uporabo kartice.

## 13. Varstvo podatkov

Banka kot zaupne varuje vse podatke, dejstva in okoliščine o posameznem uporabniku, ki jih ima na voljo ter za katere je izvedela pri opravljanju storitev za uporabnika in pri poslovanju z njim. Uporabnik dovoljuje banki (in jo pooblašča), da lahko osebne podatke uporablja za izvajanje storitev, ki so predmet teh splošnih pogojev.

Sestavni del teh splošnih pogojev so Splošne informacije o varstvu osebnih podatkov, v katerih so podrobneje opredeljeni pojmi varstva osebnih podatkov ter kontaktni podatki banke preko katerih lahko uporabnik izvršuje svoje pravice iz naslova varstva osebnih podatkov.

Banka kot upravljavka zbirke vodi, vzdržuje in nadzoruje zbirko osebnih podatkov o poslovanju uporabnikov v skladu z vsakokrat veljavno zakonodajo, ki ureja varovanje osebnih podatkov in drugo veljavno zakonodajo. Uporabnik izrecno dovoljuje banki, da s sredstvi za avtomatsko obdelavo (strojna, sistemska in aplikativna programska oprema) ali s klasičnimi sredstvi vzpostavi, obdeluje, hrani oziroma posreduje osebne in druge podatke, ki so povezani z opravljanjem plačilnih storitev.

Banka v okviru svojega zakonitega interesa za organizacijo lastnega poslovanja obdeluje osebne podatke uporabnika za namene vzorčenja, statistične obdelave podatkov o strankah, za ugotavljanje uporabe storitev in produktov, za izdelavo poslovnih analiz, za proučevanje tržnega potenciala, za razvoj novih storitev in produktov ter za raziskave trga. Uporabnik je seznanjen z obdelavami njegovih osebnih podatkov, ki jih je banka dolžna izvajati za namene izpolnjevanja zakonskih obveznosti ter poročanja nadzornim organom v Republiki Sloveniji.

Uporabnik dovoljuje banki (in jo pooblašča), da lahko vse podatke o uporabniku in njegovem poslovanju s kartico predloži vsem pogodbenim obdelovalcem podatkov in procesnemu centru, ki za banko opravlja storitve izdelave in procesiranja kartic, ne glede na njihov sedež, ki imajo najmanj enak standard varovanja osebnih podatkov kot banka, in sicer za potrebe njihovega poslovanja, izvajanja in poenotenja bančnih operacij, nadzora, upravljanja tveganj in izvrševanja medsebojnih pogodbenih odnosov. Uporabnik izjavlja, da je seznanjen s posledicami takega posredovanja.

Uporabnik izrecno dovoljuje banki, da sporoča njegove osebne podatke tudi v tujino, in sicer matični banki BKS Bank AG, Celovec, družbi s sedežem v Republiki Avstriji, kjer veljajo visoki standardi varstva osebnih podatkov.

Dolžnost varovanja zaupnih podatkov ne velja, če banka te podatke posreduje tožilstvu ali policiji z namenom, da naznani razloge za sum, da je bilo storjeno kaznivo dejanje. Ponudniki plačilnih storitev in udeleženci plačilnih sistemov lahko zbirajo, obdelujejo in izmenjujejo zaupne podatke, vključno z osebnimi podatki o uporabnikih z namenom preprečevanja, preiskovanja ali odkrivanja goljufij ali prevar v zvezi s plačilnimi storitvami v skladu z ZPlaSSIED.

Uporabnik kartice dovoljuje banki, da lahko pridobi in uporablja njegovo davčno številko za natančno in popolno identifikacijo ter za preprečitev napak in zlorab.

Uporabnik izrecno dovoljuje in pooblašča banko, da lahko, če je to potrebno za izvajanje poslovanja s kartico in izterjave zapadlih obveznosti, pri pristojnih organih in institucijah opravlja poizvedbe in pridobiva podatke o njegovem stalnem in začasnem prebivališču, zaposlitvi, premoženju in drugih potrebnih podatkih, če jih banka ne bi imela oziroma jih ni banki osebno posredoval, pa so ti podatki potrebni za doseglo namena teh splošnih pogojev.

Uporabnik izrecno dovoljuje banki uporabo različnih komunikacijskih kanalov (npr. telefon, mobilni telefon, e-pošta, navadna pošta, spletna/mobilna banka) zgolj za namene izvajanja pogodbe in doseglo namena teh splošnih pogojev. Banka bo na ta način glede morebitnih nepredvidljivih ali škodljivih dogodkov v zvezi z izvajanjem pogodbe in teh splošnih pogojev, učinkovito obveščala uporabnika preko navedenih komunikacijskih kanalov.

Banka bo osebne podatke uporabnika izbrisala iz svojih zbirk podatkov, ko bo dosežen namen iz pogodbe oziroma ko bo potekel zakonski rok, ki predpisuje dobo hranjenja teh podatkov.

## 14. Reševanje sporov med banko in uporabnikom

Morebitne spore ali nesoglasja v zvezi z opravljanjem storitev skladno s temi splošnimi pogoji bosta uporabnik in banka reševala sporazumno.

Uporabnik ima pravico vložiti pritožbo zoper ravnanje banke v zvezi z izvrševanjem pogodbe, ki temelji na teh splošnih pogojih. Postopek s pritožbo poteka skladno s Pravilnikom o internem pritožbenem postopku in izvensodnem reševanju sporov, ki je uporabniku na vpogled na vidnem in dostopnem mestu v vseh poslovnih enotah/poslovalnicah banke. Banka odgovori na pritožbo uporabnika najkasneje v 15 delovnih dneh od prejema pritožbe. Če v tem roku uporabnik prejme le začasni odgovor, mu mora banka končni odgovor posredovati najkasneje v 35 delovnih dneh.

Če se uporabnik z odločitvijo banke, izdano v internem pritožbenem postopku, ne strinja ali če v 30 dneh od dneva vložitve pritožbe na drugostopenjski organ pri banki (komisijo za reševanje pritožb strank) ne dobi odgovora banke z odločitvijo o pritožbi, ima pravico vložiti pisno pobudo za začetek postopka izvensodnega reševanja spora (v nadaljevanju: postopek IRPS) pri izvajalcu izvensodnega reševanja potrošniških sporov, Združenju bank Slovenije – GIZ, Ljubljana, Šubičeva ulica 2, 1000 Ljubljana, Slovenija, tel.: +386 1 24 29 700, ki ga banka priznava kot pristojnega za reševanje sporov v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (ZIsRPS), in sicer najpozneje v 13 mesecih od vložitve pritožbe pri banki. Uporabnik lahko vloži pisno pobudo na spletni strani ZBS [www.zbs-giz.si](http://www.zbs-giz.si), po navadni pošti na naslov Združenje bank Slovenije – GIZ, Ljubljana, Šubičeva ulica 2, SI 1000 Ljubljana, Slovenija, s pripisom: pobuda za IRPS, ali po elektronski pošti na naslov [izvajalec.irps@zbs-giz.si](mailto:izvajalec.irps@zbs-giz.si).

Postopek IRPS pri ZBS vodi posameznik, to je posrednik v sporu, ki ima tudi namestnika. Postopek IRPS je kombiniran posredovalno-predlagalni postopek, v katerem si posrednik v sporu prizadeva doseči sporazum o rešitvi spora, če pa sporazum ni dosežen, posrednik v sporu izda pisno nezavezujoče obrazloženo mnenje o spornem razmerju. Postopek urejajo Pravila postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov pri Združenju bank Slovenije, ki so objavljena na spletni strani ZBS na naslovu: [www.zbs-giz.si](http://www.zbs-giz.si). Več informacij o

izvajalcu IRPS, o vložitvi pobude ter o načinu in postopku IRPS pri ZBS je na voljo na spletni strani ZBS na naslovu: [www.zbs-giz.si](http://www.zbs-giz.si).

Vložitev pritožbe oziroma pobude pri izvajalcu IRPS ne posega v pravico uporabnika, da kadar koli pred pristojnim sodiščem vloži tožbo zoper banko zaradi rešitve spora.

## 15. Končne določbe

S podpisom vloge uporabnik potrjuje:

- da je bil s temi splošnimi pogoji seznanjen pravočasno in tako da je imel dovolj časa, da se je pred podpisom vloge seznanil z njimi;
- da se s temi splošnimi pogoji v celoti strinja.

Vsakokrat veljavni splošni pogoji poslovanja s kartico so objavljeni na spletnih straneh in v vseh poslovnih enotah/poslovalnicah banke.

Banka uporabniku na njegovo zahtevo kadar koli med trajanjem pogodbe predloži te splošne pogoje.

Banka lahko skladno z veljavnimi predpisi in s svojo poslovno politiko spreminja te splošne pogoje. Če banka spreminja te splošne pogoje, mora dva meseca pred predlaganim dnevom začetka uporabe spremenjenih pogojev uporabniku priskrbeti predlog sprememb splošnih pogojev. Če uporabnik do dneva pred predlaganim datumom začetka uporabe spremenjenih pogojev banki ne sporoči pisno, da predloga sprememb splošnih pogojev ne sprejema, se šteje, da se s spremembami strinja. Če uporabnik ne sprejme predloga sprememb splošnih pogojev, lahko brez odpovednega roka in plačila nadomestil pisno odstopi od pogodbe, in sicer najpozneje do dneva pred dnem začetka veljavnosti spremembe. Če uporabnik zavrne predlagane spremembe in pri tem ne odpove pogodbe, se šteje, da je banka pogodbo odpovedala z dvomesečnim rokom, ki teče od dneva, ko je uporabnik banki pisno sporočil, da predloga sprememb splošnih pogojev ne sprejema.

Uporabnik se zavezuje, da bo o vsaki spremembi splošnih pogojev pravočasno obvestil imetnika dodatne kartice.

Pogodbena razmerja v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev, sklenjena pred začetkom veljavnosti ZPlaSSIED, ostanejo v veljavi tudi po uveljavitvi tega zakona.

Z uveljavitvijo teh splošnih pogojev prenehajo veljati dosedanji splošni pogoji. Za pogodbe, sklenjene na podlagi do sedaj veljavnih splošnih pogojev, se od 12.09.2018 dalje uporabljajo ti splošni pogoji.

Za pogodbena razmerja v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev s kartico, sklenjena pred uveljavitvijo teh splošnih pogojev, in ki so v nasprotju z določili ZPlaSSIED ali/in v nasprotju z določili teh splošnih pogojev, se šteje, da so nadomeščena ali dopolnjena z ustreznimi določili ZPlaSSIED ali/in teh splošnih pogojev.

Ti splošni pogoji veljajo od 12. septembra 2019.