

Splošni pogoji poslovanja s plačilno kartico Activa Maestro

1 Splošno

Izdajatelj Splošnih pogojev poslovanja s plačilno kartico Activa Maestro (v nadaljevanju: splošni pogoji) je BKS Bank AG, Celovec, Avstrija, BKS Bank AG, Bančna podružnica, Verovškova ulica 55 A, SI-1000 Ljubljana, matična številka: 2013649, ID št. za DDV: SI38198312, spletna stran: www.bksbank.si, E: info@bksbank.si, T: +386 1 589 09 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.

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

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

Sestavni del teh splošnih pogojev je izvod 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:

Izdaja debetne kartice: Ponudnik računa izda plačilno kartico, povezano z računom stranke. Znesek vsake transakcije, izvedene s kartico, se trga neposredno in v celoti s strankinega računa.

Uporabnik kartice: uporabnik po Splošnih pogojih za opravljanje plačilnih storitev preko transakcijskih računov potrošnikov.

Kartica: pametna plačilna kartica Activa Maestro je plačilni instrument.

Dodatna kartica: kartica, ki jo uporabnik kartice dodeli pooblaščenim osebam na transakcijskem računu uporabnika.

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

Osebni varnostni elementi 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 kreditnega naloga.

Kreditni nalog: Ponudnik računa po navodilih stranke nakaže denar z računa stranke na drug račun.

Osebna številka - PIN: 4-mestna osebna identifikacijska številka uporabnika kartice, namenjena preverjanju pristnosti opravljenih plačilnih transakcij s karticami na prodajnih mestih in na bankomatih.

Prodajno mesto: ponudnik blaga in storitev, ki kot način plačila sprejema plačilno transakcijo s kartico.

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

Bankomat: naprava, namenjena opravljanju plačilnih transakcij dviga in pologa gotovine.

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

Avtorizacija: proces, s katerim prodajno mesto ali bankomat pridobi od banke potrditev, da lahko izvrši plačilno transakcijo.

Referenčni menjalni tečaj: menjalni tečaj, ki ga ponuja mednarodni kartični sistem MasterCard International, uporablja pa se kot osnova za izračun odkupa in prodaje valut.

Prenosni čitalec: naprava, namenjena branju kartice in vnosu PIN-a ter generiranju enkratnega varnega gesla.

Enkratno varno geslo: enkratna 8-mestna številka, ki jo prenosni čitalec generira z uporabo kartice in PIN-a, uporablja pa se za izvršitev plačilne transakcije s kartico pri distančnem nakupu.

Distančni nakup: plačilna transakcija, ki jo uporabnik izvrši na prodajnem mestu s pomočjo prenosnega čitalca in enkratnega varnega gesla..

Soglasje za izvršitev plačilne transakcije: pravilno vtipkan PIN ali podpis uporabnika kartice, pri nakupu preko spleta pa pravilno vneseno enkratno varno geslo.

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 spreminja.

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 uporabnik kartico dolžan vrniti banki.

Kartica se glasi na ime in priimek uporabnika kartice in je neprenosljiva. Ta kartice ne sme nikomur posojati ali omogočiti, da jo uporabi tretja oseba. Ob prejemu se mora uporabnik na kartico lastnoročno podpisati s kemičnim svinčnikom. Nepodpisana kartica je neveljavna.

Banka izda kartico uporabniku na podlagi sklenjene pogodbe. Dodatno kartico lahko pridobi pooblaščen oseba na transakcijskem računu uporabnika na podlagi odobritve Pooblastila za poslovanje na transakcijskem računu, ki jo da banka. Odločitve o odobritvi ali njeni zavrnitvi banki ni treba posebej obrazložiti.

Dodatna kartica se glasi na ime in priimek uporabnika dodatne kartice. Splošni pogoji, ki veljajo za kartico, veljajo smiselno tudi za dodatno kartico, pri čemer sta banka in uporabnik soglasna, da vse obveznosti iz naslova uporabe dodatne kartice prevzame uporabnik.

Uporabnik poleg kartice v zaprti kuverti prejme tudi osebno številko oziroma PIN. Način prejema kartice in PIN številke uporabnik opredeli na Vlogi za odprtje in vodenje transakcijskega računa. Možen je osebni prejem na bančnem okencu, na izrecno zahtevo uporabnika pa tudi preko priporočene pošte. V primeru priporočene pošte se kartico in kuverto s PIN številko pošilja ločeno, z najmanj enodnevnim zamikom.

Kartica je veljavna do zadnjega dne v mesecu, ki je naveden na kartici. Če uporabnik izpolnjuje vsa določila pogodbe, mu banka izda novo kartico pred iztekom veljavnosti stare kartice.

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

4 Uporaba kartice

Kartica se pri poslovanju s transakcijskim računom uporablja kot identifikacija pri vseh storitvah, opredeljenih v Splošnih pogojih za opravljanje plačilnih storitev preko transakcijskih računov potrošnikov.

S kartico je možno izvajati nakupe blaga in storitev na vseh prodajnih mestih v Sloveniji in tujini, ki so označena z nalepko Maestro. Uporabnik kartice s kartico odredi plačilni nalog za prenos sredstev v dobro plačilnega računa imetnika prodajnega mesta, in sicer na podlagi bodisi:

- vnosa PIN-a v POS terminal,
- podpisa potrdila o nakupu z enakim podpisom, kot je na hrbtni strani kartice,
- brezstično plačilo do zneska omejitve brez vnosa PIN-a,
- brezstično plačilo nad zneskom omejitve z vnosom PIN-a,
- distančnega nakupa, in s tem jamči za pravičen znesek, ki ga bo poravnal v skladu s temi splošnimi pogoji. Izvod izpisa iz POS terminala uporabnik kartice obdrži za lastno evidenco.

Uporabnik 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.

Uporabnik kartice lahko:

- dviga gotovino na bankomatih in v bankah, označenih z nalepko Maestro, v Sloveniji ter tujini,
- vpogleda razpoložljivo stanje na transakcijskem računu na bankomatih, ki so v lasti banke ali Banke Intesa Sanpaolo d.d.,
- vidi stanje na transakcijskem računu po opravljenem dvigu na bankomatih v lasti ostalih bank v Sloveniji.

Banka izvrši plačilne transakcije uporabnika kartice na naslednji način:

- dvig gotovine izvede v okviru kritja v valuti EUR na podlagi rezervacije sredstev, pri čemer se šteje, da je uporabnik zagotovil kritje pred izvedbo plačilne transakcije;
- nakup blaga in plačilo storitev izvede v okviru kritja v valuti EUR na podlagi rezervacije sredstev, pri čemer se šteje, da je uporabnik zagotovil kritje pred izvedbo plačilne transakcije.

V primeru, da uporabnik pred izvršitvijo plačilne transakcije ne zagotovi kritja, ima banka pravico, da avtorizacije za izvršitev plačilne transakcije ne odobri.

Ko uporabnik kartice poda soglasje za izvršitev plačilne transakcije, le-te ne more več preklicati.

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

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

Uporabnik pooblašča banko, da vse obveznosti, ki nastanejo z uporabo kartice, poravnava neposredno v breme transakcijskega računa uporabnika v valuti EUR z dnem izvršitve plačilne transakcije. V primeru, da je plačilna transakcija izvršena v tuji valuti, bo znesek plačilne transakcije iz lokalne valute preračunan 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.

5 Nadomestila in menjalni tečaj

Banka bo uporabniku zaračunala nadomestila in dejanske stroške za uporabo kartice v skladu z vsakokrat veljavno tarifo banke, ki je na voljo v vseh poslovnih enotah/poslovalnicah ter na spletnih straneh banke.

Uporabnik pooblašča banko in ji dovoljuje, da si vsa nadomestila poplača v breme transakcijskega računa uporabnika, o čemer uporabnika obvesti z izpiskom na način, dogovorjen s pogodbo. 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 naslova nadomestil zaradi uporabe kartice, iz sredstev, ki jih ima na kateremkoli računu pri banki.

Plačilne transakcije, ki so izvršene 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, dogovorjen v pogodbi. Zaradi večkratnega spreminjanja referenčnih menjalnih tečajev so lahko le-ti za posamezne plačilne transakcije, opravljene tekom istega dne, različni.

6 Obveščanje in pošiljanje izpiskov

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

Uporabnik se prav tako zavezuje, da bo:

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

Banka obvešča uporabnika o izvršenih plačilnih transakcijah s kartico z izpiskom prometa na transakcijskem računu, ki mu ga pošilja enkrat mesečno na način, dogovorjen v pogodbi.

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

7 Ukrepi za zaščito kartice

Uporabnik kartice je dolžan 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 preprečiti, da nastane materialna škoda njemu in banki.

Uporabnik 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 številke na kartico ali kamorkoli drugam;
- zapisan PIN številke ne sme hraniti skupaj s kartico;
- ne sme kartice posojati ali dajati v hrambo tretjim osebam;
- mora imeti kartico vedno pod svojim nadzorom in je ne puščati skupaj z drugimi dokumenti na vidnem mestu;
- mora v primeru, da sumi, da je bila s podatki o kartici in/ali PIN številki seznanjena druga oseba, o tem takoj obvestiti banko ali servisni center Activa;
- mora upoštevati vsa opozorila in navodila banke, ki se nanašajo na uporabo kartice.

Banka uporabniku kartice omogoča uporabo storitve Varnostni SMS. Storitve Varnostni SMS uporabniku 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

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

- 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;
- kartico na POS-terminalu praviloma uporabiti samo enkrat, sicer pa od prodajnega mesta zahtevati potrdilo o neuspešno opravljeni avtorizaciji;
- pri vnosu PIN številke zakriti številčnico oziroma komur koli v okolici preprečiti, da se seznanijo s PIN številko;
- pred potrditvijo nakupa oziroma plačila 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 oseba nima dostopa do pomembnih podatkov o kartici, ki bi lahko bili razvidni iz potrdila.

7.2 Ukrepi za zaščito kartice na bankomatih

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

- pred bankomatom vedno stati sam in ga uporabljati samostojno;
- pri vnosu PIN številke zakriti številčnico oziroma komur koli v okolici preprečiti, da se seznanijo s PIN številko;
- v primeru, da 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

Uporabnik kartice je zaradi varnosti poslovanje s kartico pri nakupih prek spleta dolžan:

- ravnati še zlasti pazljivo in se pred vnosom podatkov o kartici prepričati, da je zagotovljena primerna varnost prodajnega mesta in plačila;
- nakupe opravljati na spletnih prodajnih mestih, ki imajo na svojih spletnih straneh minimalne varnostne nastavitve. Banka kot varna opredeljuje izključno tista spletna mesta, ki uporabnikom kartic omogočajo varno plačevanje z uporabo storitve MasterCard SecureCode,
- zapisane podatke na kartici (številka kartice, datum veljavnosti), 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 prek spleta ne nakupuje na javno dostopnih mestih (knjižnice, kavarne ipd.) ali na osebem računalniku, ki ni njegov in nad katerim nima ustreznega nadzora,
- preveriti, ali podatke za nakupe na daljavo 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 uporabnik 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 uporabnika 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 uporabnik kartice dolžan v osmih delovnih dneh osebno oglasiti v eni izmed poslovnih enot/poslovalnic banke in pisno potrditi blokacijo 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 uporabnik kartice dolžan to takoj prijaviti policiji.

Banka bo po blokaciji kartice naročila novo kartico. Stroške naročila nove kartice krije uporabnik v skladu z vsakokrat veljavno tarifo banke.

Uporabnik 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 neupravičeno 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. Uporabnik mora reklamacije glede nepravilne izpolnitve dogovora o nakupu podati 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 nakupe na daljavo, tudi v primerih, ko so bili pri takem nakupu zlorabljeni podatki kartice. Uporabnik ima pravico zahtevati vračilo plačila za nakup na daljavo, 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 osebem 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 uporabnik 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 uporabnikove prevare oziroma če uporabnik naklepno ali zaradi hude malomarnosti ni izpolnil svojih 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 in pripadajočih nadomestil ter obresti, ki nastanejo po tem, ko je uporabnik banko v skladu s prejšnjo točko teh splošnih pogojev obvestil o tem, da je bila kartica izgubljena, ukradena ali zlorabljena. Banka je po tem odstavku prosta odgovornosti, če je škoda posledica uporabnikovega goljufivega ravnanja..

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

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

10 Omejitev uporabe in blokacija kartice

Dnevni limit porabe s kartico je dovoljen skupni dnevni znesek izvršenih plačilnih transakcij. V okviru dnevnega limita ima uporabnik kartice pravico izvrševati plačilne transakcije s kartico. O višini dnevnega limita se uporabnik in banka dogovorita ob podpisu pogodbe. Uporabnik ima pravico zaprositi za spremembo dnevnega limita, o čemer odloča banka.

Banka lahko onemogoči uporabo kartice:

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

Banka v primerih iz 1. in 2. alineje 2. odstavka te točke uporabnika obvesti o blokaciji kartice in naroči novo kartico.

Banka v primeru 3. alineje 2. odstavka te točke izdela novo kartico le na podlagi zahteve uporabnika.

V primeru iz 4. alineje 2. odstavka te točke banka uporabnika kartice obvesti o blokaciji kartice in razlogih zanj. Ob blokaciji 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 blokacijo prenehajo.

Banka mrežo prodajnih mest obvesti 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 in 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 Obveščanje banke o spremembah

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

12 Varstvo osebnih 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 banki dovoljuje (in jo pooblašča), da lahko vse podatke o njem in njegovem poslovanju s kartico posreduje vsem pogodbenim obdelovalcem podatkov in procesnemu centru, ki za banko opravljata 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 s tveganji in izvrševanja medsebojnih pogodbenih odnosov. Uporabnik izjavlja, da je seznanjen s posledicami takšnega posredovanja.

Uporabnik banki izrecno dovoljuje, da njegove osebne podatke sporoča 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 banki dovoljuje, da lahko pridobi in uporablja njegovo davčno številko za natančno in popolno identifikacijo ter za preprečitev napak in zlorab.

Banka bo navedene podatke, dejstva in okoliščine razkrila ter sporočila tretjim osebam le v primerih, obsegu in na način, kot to določajo veljavni predpisi, ter pogodbenim obdelovalcem zaradi izvajanja svojih obveznosti iz naslova izvrševanja plačilnih in drugih transakcij uporabnika.

Uporabnik banki izrecno dovoljuje in jo pooblašča, da lahko, če je to potrebno za izvajanje poslovanja s kartico in izterjave zapadlih obveznosti, pri pristojnih organih in institucijah opravljata poizvedbe ter 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 doseg 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 doseg 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.

13 Reševanje sporov med banko in uporabnikom

Morebitne spore ali nesoglasja v zvezi z opravljanjem storitev v skladu 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 v skladu 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, ki ureja izvensodno reševanje potrošniških sporov, in sicer najpozneje v 13 mesecih od vložitve pritožbe pri banki. Uporabnik lahko pisno pobudo vложи na spletni strani ZBS 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

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. 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.

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

14 Končne določbe

Ti splošni pogoji so sestavni del Pogodbe o opravljanju plačilnih storitev preko transakcijskega računa (v nadaljevanju pogodba), s podpisom katere uporabnik potrjuje:

- da je bil s temi splošnimi pogoji seznanjen pravočasno in na način, da je imel dovolj časa, da se je pred sklenitvijo pogodbe seznanil s pogoji glede opravljanja plačilnih storitev in
- da s temi splošnimi pogoji v celoti soglaša.

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

Banka uporabniku na njegovo zahtevo kadar koli v času trajanja pogodbe posreduje te splošne pogoje.

Banka lahko v skladu z veljavnimi predpisi in s svojo poslovno politiko spreminja te splošne pogoje. Če banka spreminja te splošne pogoje, mora 2 meseca pred predlaganim dnevom začetka uporabe spremenjenih pogojev uporabniku posredovati 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 s spremembami soglaša. Če uporabnik ne sprejme predloga sprememb splošnih pogojev, lahko brez odpovednega roka in plačila nadomestil pisno odstopi od pogodbe, in sicer najkasneje do dneva pred dnem začetka veljavnosti spremembe. V primeru, da 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.

Pogodbeno razmerje 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. 9. 2019 dalje uporabljajo ti splošni pogoji.

Za pogodbeno 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.