

Splošni pogoji poslovanja s poslovno debetno kartico Mastercard

1. Splošno

Izdajatelj Splošnih pogojev poslovanja s poslovno debetno kartico 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, E: 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, SI-1505 Ljubljana. Prav tako je Banka Slovenije pristojna za vodenje postopkov zaradi prekrškov v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev po zakonu, ki ureja plačilne storitve. Banka je navedena na seznamu bank in hranilnic Banke Slovenije, ki imajo dovoljenje za opravljanje plačilnih storitev. Seznam je objavljen na spletnih straneh Banke Slovenije (www.bsi.si).

S temi splošnimi pogoji so opredeljene medsebojne pravice in obveznosti banke in uporabnika v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev s poslovno debetno kartico Mastercard (v nadaljevanju: kartica).

Ti splošni pogoji imajo skupaj z Vlogo za izdajo poslovne debetne kartice Mastercard (v nadaljevanju: vloga) značaj pogodbe in so sestavni del Splošnih pogojev za opravljanje plačilnih storitev prek transakcijskih računov pravnih oseb, podjetnikov, zasebnikov in oseb civilnega prava. Šteje se, da uporabnik s podpisom vloge 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 s temi splošnimi pogoji v celoti soglaša.

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

Sestavni del teh splošnih pogojev je izvleček vsakokrat veljavne Tarife banke za opravljanje plačilnih storitev – pravne osebe, podjetniki, zasebniki in osebe civilnega prava (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 Mastercard: ponudnik transakcijskega računa izda plačilno kartico, povezano s transakcijskim računom stranke. Znesek vsake transakcije, izvedene s kartico, neposredno in v celoti bremeni strankin transakcijski račun.

Uporabnik: je pravna oseba, podjetnik, zasebnik ali oseba civilnega prava, ki jo zastopa zakoniti zastopnik ali pooblaščenec in ki z banko kot s ponudnico plačilnih storitev sklene Pogodbo o opravljanju plačilnih storitev prek transakcijskega računa.

Kartica: je brezstična poslovna debetna kartica Mastercard in je plačilni instrument, ki imetniku kartice omogoča izvajanje storitev plačevanja blaga in storitev na prodajnih mestih in dvige gotovine na bankomatih v okviru kritja in individualnih limitov posamezne kartice. Poleg tega omogoča kartica še dodatne storitve, ki so podrobneje navedene v 3. členu teh splošnih pogojev.

Imetnik kartice: je fizična oseba, ki jo je uporabnik pooblastil za poslovanje s kartico in ki ji je banka na zahtevo uporabnika izdala kartico.

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

Osební varnostní elementi: so personalizirane značilnosti, ki jih banka pooblaščenču zagotovi za namene avtentikacije.

Plačilni instrument: pomeni vsako napravo ali niz postopkov oziroma oboje, ki so dogovorjeni med uporabnikom oziroma pooblaščenčem in banko in so vezani le na tega uporabnika oziroma pooblaščenca z namenom, da jih uporabi za odreditev plačilne transakcije.

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

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

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 čitalnik na prodajnem mestu, ki je pri plačilni transakciji s kartico namenjen elektronskemu prenosu podatkov plačilnega naloga med prodajnim mestom, procesnim centrom in banko.

Bankomat: samopostrežna naprava, namenjena opravljanju plačilnih transakcij dviga in pologa gotovine, vpogleda v stanje transakcijskega računa in drugih transakcij.

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

Avtorizacija: je proces, s katerim prodajno mesto ali bankomat od banke pridobi 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.

Nakup na daljavo: plačilna transakcija, ki jo imetnik kartice 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 Identity Check na podlagi avtentikacije imetnika kartice z uporabo aplikacije BKS Security.

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

CVC-številka: trimesna varnostna številka, zapisana na podpisnem traku na hrbtni strani kartice, ki se uporablja za nakupe na daljavo.

Mastercard Identity Check: storitev, ki zagotavlja večjo varnost pri opravljanju nakupov v spletni trgovini s kartico in zmanjšuje možnost zlorab pri tovrstnem poslovanju (v nadaljevanju: Mastercard ID Check).

Soglasje za izvršitev plačilne transakcije: pravilno vtipkan PIN ali podpis imetnika kartice oziroma pri nakupu prek spleta pravilno poslani podatki o kartici, ob uporabi storitve Mastercard ID Check pa vnos enkratnega varnega gesla.

Biometrični podatki: posameznikove fizične lastnosti, na primer prstni odtis, obrazne lastnosti, lastnosti roženice, ki jih mobilna naprava, če to omogoča, zajame s pomočjo vgrajenih senzorjev. Ti podatki se lahko uporabijo kot dodatna avtentikacijska metoda in so hranjeni le na mobilni napravi ter banka do njih nima dostopa.

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

Brezstični dvig in avtomatski polog gotovine na bankomatu: sta transakciji, ki ju imetnik kartice lahko opravi brez vstavitve kartice v bankomat, ki omogoča brezstične transakcije. Obe transakciji mora imetnik kartice potrditi z vnosom PIN-a.

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

Aktivacijska številka je niz zapisanih števil, ki uporabniku skupaj z uporabniško številko omogoča aktivacijo aplikacije BKS Security.

Aplikacija za avtentikacijo in verifikacijo BKS Security je aplikacija s katero se uporabnik elektronske banke za fizične osebe avtentificira za namen uporabe elektronskega bančništva, oz. potrjuje zahteve ustvarjene znotraj spletne ali mobilne banke. Različica za osebni računalnik je strankam na voljo na spletnih straneh BKS bank AG. Mobilno različico BKS Security si lahko uporabnik namesti na svoj mobilni telefon v kolikor ta zadostuje minimalnim tehničnim zahtevam banke. Mobilna različica je uporabnikom na voljo preko spletne trgovine AppStore, Google Play in Huawei App Galery. (v nadaljevanju: BKS Security)

OFAC (Office for Foreign Assets Control); je ameriški urad za nadzor tujih naložb. ZDA z namenom preprečevanja pranja denarja in financiranja terorizma izvajajo programe, v okviru katerih objavljajo sezname držav in pravnih in fizičnih oseb (t. i. sezname OFAC), s katerimi je prepovedano sklepanje poslovnih razmerij. Prav tako ni dovoljeno izvajanje transakcij v breme ali dobro navedenih oseb oziroma s sedežem ali naslovom v državah na seznamih.

3. Izdaja kartice

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

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

Banka izda kartico osebam, ki so pooblaščenke za poslovanje s kartico, na podlagi sklenjene pogodbe o opravljanju plačilnih storitev prek transakcijskega računa in ugodno rešene vloge. O vlogi odloča banka, ki ji svojih odločitev ni treba posebej obrazložiti. Pogoji za izdajo kartice so:

- da ima uporabnik pri banki odprt transakcijski račun;
- da zakoniti zastopnik uporabnika osebno poda ustrezno vlogo za izdajo kartice;
- da ima uporabnik poravnane vse obveznosti do banke.

Če uporabnik, ki je oddal vlogo za izdajo kartice, od vloge odstopi 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. Banka kartico in PIN pošlje po pošti na naslov uporabnika ali na naslov za pošiljanje pošte, dogovorjen z banko. Kartica in kuverta s PIN-om se pošljeta ločeno, z najmanj enodnevnim zamikom.

Imetnik kartice:

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

Uporabnik ima pravico vložiti zahtevek za spremembo dnevnega limita porabe na kartici.

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

Kartica je veljavna do zadnjega dne v mesecu, navedenem na sprednji strani kartice. Pred potekom njene veljavnosti banka imetniku kartice izda novo kartico, če imetnik izpolnjuje vsa določila pogodbe in je uporabnik najmanj 30 dni pred potekom veljavnosti osebno ali pisno ne odpove. Za novo kartico, ki jo banka zaradi poteka veljavnosti stare imetniku pošlje po pošti, 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 banke.

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 bodisi:

- vnosa PIN-a v POS-terminal;
- podpisa potrdila o nakupu z enakim podpisom, kot je na hrbtni strani kartice;
- brezstičnega plačila do zneska omejitve brez vnosa PIN-a;
- brezstičnega plačila nad zneskom omejitve z vnosom PIN-a ali
- nakupa na daljavo,

in s tem jamči za pravičen znesek, ki ga bo poravnal skladno s temi splošnimi pogoji.

Izvod izpisa iz POS-terminala imetnik kartice obdrži za svojo evidenco.

Imetnik kartice lahko brezstično plačilo opravi na vseh prodajnih mestih, označenih z logotipom za brezstično poslovanje. Pri nakupu blaga ali plačilu storitev na prodajnem mestu imetnik kartice to samo približa POS-terminalu in vnese svoj PIN ali podpiše potrdilo o nakupu, če se to zahteva. Pri brezstičnem plačilu PIN-a 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 PIN-a oziroma podpisati potrdila o nakupu, je objavljen na spletnih straneh banke in se lahko med posameznimi državami razlikuje.

Imetnik kartice lahko opravi:

- dvig gotovine na bankomatih in v bankah, označenih z nalepko Mastercard, v Sloveniji in tujini;
- avtomatski plog gotovine v EUR na bankomatih, ki so v lasti banke;
- vpogled v razpoložljivo stanje na transakcijskem računu na bankomatih v Sloveniji in tujini, skladno s pooblastilom;
- nakup na daljavo prek spletnih strani;
- menjavo in deblokado PIN-a na bankomatih v Sloveniji in tujini.

Za storitve 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 kritja na transakcijskem računu in v okviru dogovorjenih dnevni limitov v valuti EUR.

Banka izvrši plačilne transakcije imetnika kartice na naslednji način:

- dvig gotovine izvede v okviru kritja v valuti EUR na podlagi rezervacije sredstev, pri čemer se šteje, da je uporabnik pred izvedbo plačilne transakcije zagotovil kritje;
- nakup blaga in plačilo storitev izvede v okviru kritja v valuti EUR na podlagi rezervacije sredstev, pri čemer se šteje, da je uporabnik pred izvedbo plačilne transakcije zagotovil kritje;
- avtomatski plog gotovine banka izvede tako, da za položeno gotovino, ki ni zadržana, nemudoma odobri transakcijski račun, o čemer je imetnik kartice obveščen na natisnjem potrdilu o opravljeni transakciji.

Ob avtomatskem plogu evrskih bankovcev bankomat opravi kontrolo njihove pristnosti. Če bankomat zazna, da je kateri od bankovcev ponarejen, ga zadrži, o čemer je imetnik kartice obveščen z izpisom na zaslonu bankomata in na natisnjem potrdilu o opravljeni transakciji.

Banka lahko pristnost položenih bankovcev preveri naknadno, potem ko že odobri znesek položene gotovine na transakcijskem računu. Če se pri tem ugotovi, da so bankovci ponarejeni, lahko banka bremeni transakcijski račun uporabnika za znesek v višini ponarejenih bankovcev.

Če v času avtomatskega ploga gotovine pride do prejema sklepa o izvršbi, zavarovanju ali drugem prisilnem posegu na denarna sredstva na transakcijskem računu, banka ravna na način, po postopkih in pravilih, kot je to urejeno tudi v drugih primerih odobritve transakcijskega računa.

Če imetnik kartice pred izvršitvijo plačilne transakcije nima razpoložljivega stanja v okviru dogovorjenih dnevni limitov in na transakcijskem računu uporabnika ni zagotovljenega kritja, ima banka pravico, da avtorizacije za izvršitev plačilne transakcije ne odobri.

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 slovenska zakonodaja prepoveduje.

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

Uporabnik banko pooblašča, da vse obveznosti, ki nastanejo z uporabo kartice, ob izvršitvi plačilne transakcije poravnava neposredno v breme transakcijskega računa uporabnika v valuti EUR.

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, veljavnem na dan obdelave transakcije v procesnem centru Mastercard International, v valuto EUR.

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

Banka lahko blokira izvršitev transakcije v primeru suma, da je nalogodajalec ali prejemnik transakcije uvrščen na seznam OFAC.

5. Nadomestila in menjalni tečaj

Banka uporabniku obračuna nadomestila in dejanske stroške v zvezi z izdajo in uporabo kartic skladno z vsakokrat veljavno tarifo banke, ki je na voljo v vseh poslovnih enotah in na spletnih straneh banke.

Uporabnik banko pooblašča in ji dovoljuje, da si vsa nadomestila pobota oziroma poplača v breme transakcijskega računa uporabnika, o čemer uporabnika obvesti z izpiskom. Banka si nadomestila pobota oziroma poplača iz kritja na transakcijskem računu v domači valuti. Uporabnik se obvezuje, da bo na transakcijskem računu zagotovil sredstva za poplačilo nadomestil.

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

Če je reklamacija uporabnika ali imetnika kartice v zvezi s posamezno transakcijo, opravljeno s kartico, neupravičena, banka stroške reklamacije uporabniku zaračuna v skladu z vsakokrat veljavno tarifo banke.

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

Zaradi večkratnega spreminjanja referenčnih menjalnih tečajev so lahko ti za posamezne plačilne transakcije, opravljene na isti dan, različni.

5.1. Obveščanje imetnikov kartic o morebitnih nadomestilih in pribitku na referenčni tečaj ECB

Banka kot izdajatelj kartice obvesti imetnika kartice o morebitnih nadomestilih, ki jih zaračuna za izvedbo transakcije in menjalnem tečaju, ki je uporabljen pri pretvorbi valute, če je bila transakcija izvršena na prodajnem mestu ali bankomatu v katerikoli valuti Evropske unije, ki ni evro. Informacija o morebitnih nadomestilih in menjalnem tečaju je imetniku kartice prikazana v obliki odstotnega pribitka, obračunanega na zadnji referenčni devizni tečaj evra, objavljen s strani Evropske centralne banke (ECB).

Banka imetniku kartice informacijo pošlje na način:

- imetnikom kartic, pošlje sporočilo v komunikacijski center BKS Bank App. Pogoji za to je namestitev aplikacije BKS Bank App ter prijava uporabnika s svojimi podatki za dostop do spletnega bančništva;
- imetniki kartic, ki na svojo napravo niso namestili aplikacije BKS Bank App, si lahko ustrezne informacije ogledajo na spletni strani [Mastercard Currency Converter - Currency Exchange Rate Calculator](#)

Na začetku vsakega meseca se na izpisku računa dodatno prikažejo vse transakcije, ki so bile opravljene v drugi valuti EU, ki ni evro. Imetniki kartic, ki imajo nameščeno aplikacijo BKS Bank App lahko banki poda zahtevo za prenehanje pošiljanja sporočil o morebitnih nadomestilih in menjalnem tečaju.

6. Obveščanje in pošiljanje izpiskov

Uporabnik se zavezuje, da bo banki sporočil spremembo matičnih in drugih podatkov uporabnika in/ali imetnikov kartic 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

banki sporočil spremembo namena in dejavnosti, zaradi katerih mu je odprla transakcijski račun.

Banka uporabnika o izvršenih plačilnih transakcijah s kartico obvešča z izpiskom transakcijskega računa, ki mu ga pošlje v dogovorjeni obliki.

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, s čimer bi nastala materialna škoda njemu in banki.

Neskrbno ravnanje s kartico, PIN-om in podatki, zapisanimi na kartici, se štejejo za hudo malomarnost imetnika kartice. Imetnik kartice je pri uporabi kartice dolžan upoštevati tudi vsa druga navodila, opozorila ali nasvete banke, ki se nanašajo na uporabo kartice.

Imetnik kartice:

- je dolžan ovojnico s PIN-om uničiti takoj po prejemu;
- ne sme nikomur razkriti PIN-a ali dovoliti njegove uporabe;
- ne sme zapisati PIN-a na kartico ali kamor koli drugam;
- zapisanega PIN-a 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 sme puščati skupaj z drugimi dokumenti na vidnem mestu;
- mora v primeru suma, da je bila s podatki o kartici in/ali PIN-om seznanjena druga oseba, o tem takoj obvestiti banko ali klicni center na telefonsko številko 01 589 58 59
- mora redno pregledovati promet na računu;
- mora upoštevati vsa opozorila in navodila banke, ki se nanašajo na uporabo kartice.

7.1. Ukrepi za zaščito kartice na prodajnih mestih

Imetnik 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-a zakriti številčnico oziroma komur koli v okolici preprečiti, da se s PIN-om seznani;
- pred potrditvijo nakupa z vnosom PIN-a preveriti znesek nakupa in potrdilo o nakupu hraniti za lastno evidenco do prejema izpiska porabe, nato pa potrdilo uničiti, da nepooblaščen oseba ne more dostopati do pomembnih podatkov o kartici, ki bi bili lahko razvidni iz potrdila.

7.2. Ukrepi za zaščito kartice na bankomatih

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

- pred bankomatom vedno stati sam in ga uporabljati samostojno;
- pri vnosu PIN-a zakriti številčnico oziroma komur koli v okolici preprečiti, da se s PIN-om seznani;

- v primeru, da pri uporabi kartice na bankomatu 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, pri čemer bankomata ne sme uporabiti.

7.3. Ukrepi za zaščito kartice pri nakupih na daljavo

Imetnik kartice je zaradi varnosti poslovanja s kartico pri nakupih na daljavo 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 imetnikom kartic omogočajo varno plačevanje z uporabo storitve Mastercard ID Check;
- pred nakupom vedno preveriti, ali so za spletno prodajno mesto javno znana obvestila o spletnih prevarah;
- 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 osebnem računalniku, ki ni njegov in nad katerim nima ustreznega nadzora;
- preveriti, ali podatke za nakupe na daljavo pošilja prek varne povezave (spletni naslov se iz »http« spremeni v »https«);
- poskrbeti, da je naprava, prek katere dostopa do spletnih prodajnih mest in na kateri izvaja plačila, z ustrezno tehnično in programsko zaščito dobro zaščitena pred vdori in virusi;
- takoj obvestiti banko, če z obvestili o poslovanju na računu ali debetni 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.

Če imetnik kartice to uporabi za potrditev rezervacij hotelskih in rent-a-car storitev, kjer poda soglasje za izvršitev rezervacije brez točnega zneska, ni upravičen do povračila zneska opravljene transakcije v roku osmih tednov od dneva obremenitve.

7.3.1. Storitev Mastercard ID Check

Storitev Mastercard ID Check (v nadaljevanju: varnostni element) spada med najsodobnejše varnostne mehanizme pri spletnem plačevanju s plačilnimi karticami in zagotavlja večjo varnost ter dodatno zmanjšuje možnosti zlorab. Storitev je uporabniku na voljo brezplačno.

Banka in Mastercard lahko kadar koli oziroma občasno spremenita ali začasno ali trajno prekineta storitev Mastercard ID Check (ali kateri koli del), in sicer na podlagi predhodnega obvestila ali brez njega, kadar zaradi utemeljenih razlogov uporabnika ni mogoče predhodno obvestiti.

7.3.1.1. Uporaba storitve Mastercard ID Check

Kartica imetnika kartice je že samodejno registrirana v storitev Mastercard ID Check in imetniku kartice omogoča takojšnje varno spletno plačevanje na spletnih prodajnih mestih, ki podpirajo to storitev, brez potrebe po izvedbi predhodne aktivacije ali registracije kartice za uporabo te storitve.

Način močne avtentikacije, ki ga imetnik kartice uporabi pri nakupu na spletnem prodajnem mestu, ki podpira uporabo storitve Mastercard ID Check, je odvisen od načina, ki je zahtevano s strani posameznega spletnega prodajnega mesta.

7.3.1.2. BKS Security

Plačila v spletnih trgovinah imetnik s svojo kartico odobri izključno v aplikaciji BKS Security. Pogoji za to je, da sta imetnikova kartica in spletno bančništvo registrirana pod isto številko stranke. Po vnosu kartice pri trgovcu in sklenitvi kupoprodajne pogodbe s trgovcem imetnik prejme v aplikaciji Security App obvestilo s podrobnostmi, kot so znesek, naziv prejemnika in valuta; te podatke mora natančno preveriti. Potrditi jih sme le, če je plačilo vnesel sam, v nasprotnem primeru ga mora imetnik zavrniti.

8. Izguba, kraja, zloraba kartice

Ob uničenju, poškodbi, izgubi, kraji ali zlorabi kartice je imetnik kartice dolžan storiti nekaj od naslednjega:

- takoj poklicati 24-urni klicni center na telefonsko številko +386 1 589 58 59 in ga obvestiti o dogodku;
- se osebno oglasiti v najbližji poslovni enoti banke in jo obvestiti o dogodku.

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

Banka bo v trenutku prejema obvestila v skladu s prvim odstavkom tega člena 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 na zahtevo uporabnika ali imetnika kartice naročila novo kartico. Stroške naročila nove kartice krije uporabnik skladno z vsakokrat veljavno tarifo banke.

Uporabnik in/ali 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 ponovno izdajo kartice zavrne.

9. Odgovornost in povračila

Banka in uporabnik odgovarjata za neodobrene, nepravilne oziroma neupravičeno neizvršene plačilne transakcije skladno s predpisi, ki urejajo plačilne storitve, in skladno s 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 zaradi nepravilne izpolnitve dogovora o nakupu predložiti in urejati neposredno s prodajnim mestom, banki pa je dolžan poravnati obveznosti ne glede na spor s prodajnim mestom. Prav tako je uporabnik banki dolžan poravnati vse obveznosti, ki nastanejo z uporabo kartice za nakupe na daljavo, tudi kadar 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, na katerem 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 nepooblaščne uporabe njegovega računalnika. Uporabnik odgovarja tudi za vso škodo, ki bi njemu ali banki nastala zaradi izvajanja spletnih transakcij na osebнем računalniku, ki je javno dostopen vsakomur (letališča, hoteli ipd.) oziroma je pomanjkljivo zaščiten z virusnimi in požarnimi zidovi.

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

- ukradene oziroma izgubljene kartice;
- kartice, ki je bila zlorabljena, če imetnik kartice ni zavaroval uporabe kartice in PIN-a 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;
- kršitve teh splošnih pogojev.

Ne glede na četrty in peti odstavek tega člena mora banka uporabniku povrniti celotno izgubo zneska neodobrene plačilne transakcije ter pripadajočih nadomestil in obresti, ki nastanejo po tem, ko je imetnik kartice banko obvestil o tem, da je bila kartica izgubljena, ukradena ali zlorabljena, skladno s prejšnjim členom teh splošnih pogojev. Banka je odgovornosti po tem odstavku razbremenjena, 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 zneske neodobrene oziroma nepravilno izvršene plačilne transakcije ter pripadajočih nadomestil in obresti;
- zagotovi pravilno izvršitev plačilne transakcije.

Banka mora popravek skladno s prejšnjim odstavkom zagotoviti le, če je uporabnik banko o neodobreni oziroma nepravilno izvršeni plačilni transakciji obvestil brez odlašanja, ko je ugotovil, da je do take plačilne transakcije prišlo, vendar najpozneje v treh mesecih po dnevu obremenitve transakcijskega računa za izvršeno plačilno transakcijo. Banka se odgovornosti po tem odstavku razbremeni, če je škoda posledica goljufivega dejanja imetnika kartice in/ali uporabnika.

10. Omejitev uporabe in blokada kartice

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 limita se uporabnik in banka dogovorita ob podpisu vloge. Uporabnik ima pravico zaprositi za spremembo dnevnega 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 prve in druge alineje tretjega odstavka imetnika kartice obvesti o blokadi kartice in naroči novo kartico.

Banka v primeru tretje alineje tretjega odstavka izdela novo kartico na podlagi zahteve uporabnika.

V primeru iz četrte alineje tretjega odstavka tega člena banka imetnika kartice obvesti o blokadi kartice in razlogih zanj. Ob blokadi kartice mora uporabnik takoj zagotoviti kritje za vse obveznosti, ki se nanašajo na poslovanje s kartico, in kartico vrniti banki. Ko razlogi za blokado prenehajo, banka znova omogoči uporabo kartice.

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 in za preprečitev morebitnih tveganj in škod iz zlorab izvaja nadzor opravljenih nakupov in imetnika kartice občasno kontaktira zaradi potrditve pristnosti opravljenih transakcij. Kadar banka zazna objektivno in povečano tveganje, povezano z varnostjo kartice imetnika, bo kartico brez soglasja imetnika kartice takoj blokirala za nadaljnjo uporabo, hkrati pa bo naročila novo kartico in o tem obvestila imetnika kartice in uporabnika (po telefonu; če to ni mogoče, pa z dopisom na zadnji naslov, ki je bil sporočen banki).

11. Prenehanje uporabe kartice

Lastnik kartice je banka. Uporabnik mora na zahtevo banke kartico vrniti banki.

Uporabnik lahko s pisno izjavo kadar koli odpove uporabo kartice. Hkrati z odpovedjo uporabe mora uporabnik kartico vrniti banki in poravnati vse stroške, nastale z uporabo kartice.

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

V primeru smrti imetnika kartice preneha kartica veljati z dnem, ko je banka obveščena o smrti imetnika. V primeru smrti imetnika kartice je uporabnik dolžan kartico vrniti banki. Če uporabnik kartice ne vrne, je odgovoren za vse posledice, ki nastanejo z uporabo kartice.

12. Podatki in varstvo podatkov

Informacije in podatki, ki se nanašajo na opravljanje plačilnih storitev na podlagi teh splošnih pogojev, so poslovna skrivnost banke. Banka daje te podatke le uporabniku in imetniku kartice ter skladno z zakonom pristojnim organom na njihovo pisno zahtevo. Uporabnik in imetnik kartice dovoljujeta banki (in jo pooblaščata), da lahko te podatke uporablja za izvajanje storitev, ki so predmet teh splošnih pogojev.

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 in imetnik kartice izrecno dovoljujeta banki, da s sredstvi za avtomatsko obdelavo (strojna, sistemska in aplikativna programska oprema) ali klasičnimi sredstvi vzpostavi, obdeluje, hrani oziroma posreduje osebne in druge podatke, povezane z opravljanjem plačilnih storitev.

Uporabnik in imetnik kartice banki dovoljujeta (in jo pooblaščata), da lahko vse podatke o uporabniku in imetniku kartice ter njunem poslovanju s kartico ne glede na njun sedež predloži vsem pogodbenim obdelovalcem podatkov in procesnemu centru, ki za banko opravljajo storitve izdelave in procesiranja kartic in 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 in imetnik kartice izjavljata, da sta seznanjena s posledicami takega posredovanja.

Uporabnik in imetnik kartice banki izrecno dovoljujeta, da njune 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 imetnikih kartic, z namenom preprečevanja, preiskovanja ali odkrivanja goljufij ali prevar v zvezi s plačilnimi storitvami v skladu z ZPlaSSIED.

Uporabnik in imetnik kartice banki dovoljujeta, da lahko pridobi in uporablja njuno davčno številko za natančno in popolno identifikacijo in za preprečitev napak in zlorab.

Uporabnik in imetnik kartice izrecno dovoljujeta banki uporabo različnih komunikacijskih kanalov (npr. telefon, mobilni telefon, e-pošta, navadna pošta, spletna/mobilna banka) zgolj za namene izvajanja pogodbe in dosego namena teh splošnih pogojev. Banka bo tako prek navedenih komunikacijskih kanalov učinkovito obveščala uporabnika in imetnika kartice glede morebitnih nepredvidljivih ali škodljivih dogodkov v zvezi z izvajanjem pogodbe in teh splošnih pogojev. Uporabnik se zavezuje, da bo osebe, zaposlene pri njem, obvestil o posredovanju njihovih kontaktnih podatkov banki, prek katerih jih bo lahko banka obveščala v okviru svojega zakonitega interesa.

13. Pritožbe in mirno reševanje sporov

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

Pritožbo v zvezi z opravljeno storitvijo banke lahko uporabnik posreduje banki osebno, po pošti na naslov banke ali po elektronski pošti info@bksbank.si. Banka mora uporabniku na pritožbo odgovoriti v roku 15 delovnih dni od pridobitve vseh potrebnih informacij v zvezi s pritožbo. Če v tem roku uporabnik prejme le začasni odgovor, mu mora banka končni odgovor sporočiti najpozneje v 35 delovnih dneh.

Uporabnik je dolžan banko nemudoma in brez odlašanja obvestiti o neodobreni in/ali neizvršeni plačilni transakciji, ko ugotovi, da je do takšne plačilne transakcije prišlo, najpozneje pa v roku 15 dni po dnevu obremenitve oziroma odobritve.

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 KP DMC PS_Obr. 01 (06_2026)

enotah/poslovalnicah banke. Za reševanje vseh morebitnih sporov, ki bi nastali na podlagi teh splošnih pogojev oziroma pogodbe in ki jih uporabnik in banka ne bi uspela rešiti sporazumno, je pristojno sodišče, krajevno pristojno po sedežu banke.

14. Končne določbe

S podpisom vloge uporabnik oziroma imetnik 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 te splošne pogoje uporabniku na njegovo zahtevo predloži kadar koli med trajanjem pogodbe .

Banka lahko skladno z veljavnimi predpisi in svojo poslovno politiko te splošne pogoje spreminja. Če banka te splošne pogoje spremeni, mora 15 dni 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 predloga sprememb splošnih pogojev ne sprejme, 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 s 15-dnevnim 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 kartice.

Uporabnik in banka sta sporazumna, da za to pogodbo velja pravo Republike Slovenije in da o morebitnih sporih, ki bi nastali v zvezi s to pogodbo, odloča sodišče, ki je pristojno po sedežu banke.

Ti splošni pogoji veljajo od 1. junija 2026.