Splošni pogoji poslovanja s kreditno kartico Mastercard

1. Splošno

Izdajatelj Splošnih pogojev poslovanja s kreditno 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 kreditno kartico Mastercard (v nadaljevanju: kartica).

Ti splošni pogoji imajo skupaj z Vlogo za izdajo kreditne kartice 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 tako, 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: fizična oseba-potrošnik, ki z banko kot s ponudnikom plačilnih storitev sklene pogodbo o opravljanju plačilnih storitev prek transakcijskega računa za namene zunaj področja svoje pridobitne ali poklicne dejavnosti.

Kreditna kartica: brezstična plačilna kartica Mastercard z odloženim plačilom. Je plačilni instrument, ki imetniku kartice omogoča izvajanje storitev plačevanja blaga in storitev na prodajnih mestih in dvige gotovine (v nadaljevanju: kartica). Obveznosti iz plačilnih transakcij s kartico se poravnavajo enkrat mesečno na izbrani datum v breme transakcijskega računa uporabnika, ki je imetnik osnovne kartice in hkrati imetnik kartičnega računa.

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

Dodatna kartica: kartica, ki jo banka na podlagi pooblastila uporabnika-imetnika osnovne kartice izda polnoletni fizični osebi, pooblaščeni na transakcijskem računu uporabnika.

Kartični račun: 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: fizična oseba-potrošnik, ki mu je banka izdala kartico (osnovno ali dodatno kartico).

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

Osebni varnostni elementi: personalizirane značilnosti, ki jih imetniku kartice zagotovi banka za namene avtentikacije.

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

Osebna številka – PIN: 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 plačilnih transakcij, opravljenih s karticami na prodajnih mestih in bankomatih. PIN v celoti nadomešča lastnoročni podpis imetnika kartice.

Skupni mesečni limit porabe: limit poslovanja na ravni kartičnega računa v določenem obračunskem obdobju, ki 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: limit poslovanja na ravni kartice v določenem obračunskem obdobju, ki 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: limit dnevne porabe s kartico, ločeno za nakupe na POS-terminalu, dvige gotovine na bankomatu in POS-u in nakupe na daljavo.

Prodajno mesto: 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: elektronski čitalnik na prodajnem mestu, namenjen elektronskemu prenosu podatkov med prodajnim mestom, procesnim centrom in banko pri plačilni transakciji s kartico.

Bankomat: samopostrežna naprava, namenjena opravljanju plačilnih transakcij dviga in vpogleda v razpoložljivo stanje na kartici ter drugih transakcij.

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 od banke pridobi 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 pri plačilnih transakcijah s kartico.

Nakup na daljavo: plačilna transakcija, ki jo imetnik kartice izvrši na prodajnem mestu spletne trgovine ali kataloške ali telefonske prodaje in se izvaja na podlagi posredovanja podatkov o kartici in v primeru uporabe storitve Mastercard Identity Check na podlagi enkratnega varnega gesla, ki ga banka imetniku kartice pošlje na njegov mobilni telefon, ali na podlagi avtentikacije imetnika kartice v okviru storitve Rekono v mobilni aplikaciji Rekono OnePass in enkratnega varnega gesla, generiranega z mobilno aplikacijo Rekono OnePass, ali v primeru uporabe alternativne rešitve Rekono SMS OTP z uporabo dodatnega gesla in enkratnega varnega gesla, posredovanega na mobilno številko imetnika kartice.

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

CVC-številka: trimestna 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).

Enkratno varno geslo: geslo, ki ga banka pri plačilu na spletnem prodajnem mestu, ki uporablja storitev Mastercard ID Check, za avtentikacijo pošlje imetniku kartice na njegovo mobilno številko ali pa je generirano z mobilno aplikacijo Rekono OnePass.

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: 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 možno brezstično plačilo brez vnosa PIN-a ali podpisa potrdila o nakupu, je objavljen na spletnih straneh banke in se lahko med posameznimi državami razlikuje.

Brezstični dvig gotovine na bankomatu: transakcija, ki jo imetnik kartice lahko opravi brez vstavitve kartice v bankomat, ki omogoča brezstične transakcije. Transakcijo mora imetnik kartice potrditi z vnosom PIN-a.

Storitev Rekono: skupina rešitev za elektronsko identifikacijo, ki uporabnikom omogoča, da ustvarijo in upravljajo (en) uporabniški račun (elektronski osebni dokument), ki skupaj s storitveno infrastrukturo eID oddaljeno oziroma prek interneta zagotavlja preverjanje pristnosti in ostale storitve zaupanja. Rekono v okviru storitve za varne spletne nakupe omogoča uporabo mobilne aplikacije Rekono OnePass ali uporabo alternativne rešitve Rekono SMS OTP. Za uporabo katere koli od omenjenih rešitev si mora imetnik kartice ustvariti uporabniški račun Rekono; s tem si ustvari/pridobi digitalno identiteto Rekono.

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

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

OFAC (Office for Foreign Assets Control): 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 imetnik kartico dolžan vrniti banki.

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

Dodatno kartico lahko pridobi pooblaščena oseba uporabnika na podlagi pisne zahteve uporabnika. Glede te odloča banka, pri čemer ji svojih odločitev ni treba posebej obrazložiti.

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

Ti splošni pogoji veljajo smiselno za osnovno in dodatno kartico, pri čemer sta banka in uporabnik soglasna, da vse obveznosti iz naslova 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, nastale v postopku izdaje kartice.

Imetnik kartice poleg kartice v zaprti kuverti prejme tudi osebno številko oziroma PIN. Način prejema kartice in PIN-a uporabnik opredeli na vlogi. Možen je osebni prejem na bančnem okencu, na izrecno zahtevo imetnika kartice pa tudi prek priporočene pošte. V primeru priporočene pošte se kartica in kuverta s PIN-om pošljeta ločeno, z najmanj enodnevnim zamikom.

Imetnik kartice:
- je ob prevzemu kartice obveščen o mesečnem in dnevnih 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.

Kartica je veljavna do zadnjega dne v mesecu, navedenem na kartici. Če imetnik kartice izpolnjuje vsa določila pogodbe, mu banka izda novo kartico pred iztekom veljavnosti stare. Za novo kartico, ki jo banka zaradi poteka veljavnosti stare imetniku kartice 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:
- vnosa PIN-a v POS-terminal ali
- 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 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 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;
- vpogled v razpoložljivo stanje na kartici na bankomatih v Sloveniji in tujini;
- dvig gotovine na prodajnih mestih v Sloveniji in tujini, ki omogočajo dvig gotovine prek POS-terminala in so označena z nalepko Mastercard.
- nakup na daljavo prek spletnih strani;
- menjavo in deblokado PIN-a na bankomatih v Sloveniji in tujini.

Za dvig gotovine in druge transakcije 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 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 plačilom storitev, ki jih slovenska zakonodaja prepoveduje.

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

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 na kartični račun ne sme prejemati prilivov, z izjemo priliva iz naslova storitve Mastercard Money Send, in kartičnega računa ne sme uporabljati za druge namene, razen za plačevanje s kartico in poravnavanje obveznosti iz poslovanja s kartico. Če imetnik kartice kartični račun zavestno uporablja 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, določen za poravnavo obveznosti po kartici.

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

5. Članarina, nadomestila, stroški 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 in na spletnih straneh banke. Banka uporabniku letno članarino obračuna v prvem obračunskem obdobju po izdaji kartice in nato vsako naslednje leto ob obnovitvi letnega članstva.

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 in na spletnih straneh banke.

Članarina, nadomestila in stroški se praviloma zaračunajo v okviru porabe posamezne kartice oziroma kartičnega računa in zmanjšujejo razpoložljivo stanje prostega limita.

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.

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 z SMS sporočilom, in sicer:
- imetnikom kartic, ki so hkrati uporabniki storitve Varnostni SMS, banka informacijo pošlje v sklopu sporočila Varnostni SMS;
- imetnikom kartic, ki niso uporabniki storitve Varnostni SMS, banka pošlje samostojno SMS sporočilo.

Banka za obveščanje uporabi kontaktno mobilno številko imetnika kartice, ki jo je banki sporočil imetnik kartice. Imetnika kartice, ki banki ne sporoči svoje kontaktne mobilne številke, banka ne bo obveščala o morebitnih nadomestilih in menjalnem tečaju, uporabljenem pri pretvorbi valute.

Imetnik kartice, ki mu banka pošilja samostojna SMS sporočila o morebitnih nadomestilih in menjalnem tečaju, lahko banki poda zahtevo za prenehanje pošiljanja teh sporočil.

6. Obveščanje in poravnava obveznosti

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.

Banka obvešča uporabnika o izvršenih plačilnih transakcijah s kartico in zaračunanih nadomestilih in stroških z obvestilom, ki ga pošilja enkrat mesečno na naslov, dogovorjen za pošiljanje pošte.

Če je uporabnik uporabnik spletne banke MyNet in/ali mBanke, banka uporabnika o izvršenih plačilnih transakcijah in zaračunanih nadomestilih in stroških obvešča prek spletne banke MyNet in/ali mBanke.

Ne glede na predhodni odstavek lahko uporabnik na podlagi podpisane zahteve, podane v poslovni enoti banke ali prek spletne banke MyNet in/ali mBanke, izrecno zahteva, da mu banka enkrat mesečno brezplačno posreduje obvestilo v papirni obliki o izvršenih plačilnih transakcijah in zaračunanih nadomestilih in stroških.

Kadar gre za obveščanje po pošti, se šteje, da je obvestilo pravilno vročeno, če je poslano na zadnji znani naslov uporabnika, ki ga ima banka v svoji evidenci.

Uporabnik je dolžan voditi lastno evidenco porabe s kartico. Če uporabnik 60 dni po izvršeni plačilni transakciji ni obveščen z mesečnim obvestilom, je dolžan o tem obvestiti banko.

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.

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

Uporabnik se obvezuje, da bo na dan, ko obveznosti zapadejo v plačilo, na transakcijskem računu zagotovil sredstva za poplačilo.

Banka ima pravico uporabniku od vsake zapadle in neporavnane obveznosti zaračunati zakonske zamudne obresti, in sicer od dneva zapadlosti do dneva plačila, uporabnik pa se jih zavezuje nemudoma poravnati. Prav tako je uporabnik dolžan poravnati tudi stroške morebitnih opominov.

Banka sprosti limit porabe na kartičnem računu na dan, ko so poravnane zapadle obveznosti.

Uporabnik pooblašča banko in ji dovoljuje, da za poplačilo vseh neporavnanih zapadlih obveznosti iz naslova poslovanja s kartico uporabi sredstva, ki jih ima uporabnik na katerem koli računu, oziroma njegovo drugo dobroimetje pri banki.

Uporabnik lahko kadar koli med obračunskim obdobjem nakaže sredstva na kartični račun in delno ali v celoti poravna obveznosti iz naslova poslovanja s kartico. S predčasnim plačilom porabe uporabnik sprosti limit porabe oziroma razpoložljiva sredstva okvirnega kredita.

V primeru morebitnega preplačila na kartičnem računu banka uporabniku sredstva vrne na transakcijski račun uporabnika, določen za poravnavanje obveznosti iz poslovanja s kartico, na dan, v vlogi določen kot dan zapadlosti plačila. V tem primeru banka uporabniku ne obračuna obresti pozitivnega stanja.

7. Ukrepi za zaščito kartice

Imetnik 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, in s tem preprečiti, da nastane 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 uničiti ovojnico s PIN-om 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 01 583 41 83;
- mora redno pregledovati promet na svojem računu;
- mora upoštevati vsa opozorila in navodila banke, ki se nanašajo na uporabo kartice.

Banka imetniku kartice omogoča uporabo storitve Varnostni SMS. Storitev Varnostni SMS imetniku kartice omogoča, da prek mobilnega telefona prejema SMS-obvestila 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 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 oziroma plačila z vnosom PIN-a preveriti znesek nakupa oziroma storitve in potrdilo hraniti za lastno evidenco do prejema izpiska porabe, nato pa potrdilo uničiti, da nepooblaščena oseba nima dostopa 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 imetnik kartice 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 za nakupe prek spleta

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, CVC-številka), 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 napravi, ki ni njegova in nad katero 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 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 imetniku kartice 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 imetnika kartice 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 ga zahteva posamezno spletno prodajno mesto.

7.3.1.1.1. SMS OTP

Za uporabo storitve Mastercard ID Check mora imetnik kartice banki sporočiti pravilno in veljavno številko mobilnega telefona, na katero banka imetniku kartice prek SMS-sporočil pošilja enkratna varna gesla. Banka posreduje sporočila na zadnjo njej znano številko mobilnega telefona in ne prevzema nikakršne odgovornosti v primeru napačne ali neveljavne številke mobilnega telefona.

Če banka ne razpolaga s številko mobilnega telefona imetnika kartice ali je ta nepravilna, mora imetnik kartice številko mobilnega telefona oziroma njeno spremembo za namen prejemanja enkratnih varnih gesel sporočiti osebno v poslovni enoti banke ali prek drugih varnih kanalov banke, ki omogočajo ustrezno identifikacijo imetnika kartice. Imetnik kartice ravna enako, če želi spremeniti številko mobilnega telefona, s katero banka trenutno razpolaga. Če imetnik kartice ne spremeni številke mobilnega telefona, se šteje, da banki naroča, da mu enkratno varno geslo pošlje na številko mobilnega telefona, s katero banka razpolaga.

Imetnik kartice ne more opravljati plačil na spletnih prodajnih mestih, ki podpirajo uporabo storitve Mastercard ID Check, če banka ne razpolaga s številko mobilnega telefona.

Enkratno varno geslo, ki ga imetnik kartice prek SMS-sporočila prejme ob posameznem nakupu, je veljavno in uporabno samo za eno transakcijo.
Banka ne prevzema odgovornosti za SMS-sporočila, ki jih mobilni operater ne dostavi ali jih dostavi prepozno. Banka lahko sporočila z enkratnim varnim geslom za posamezno kartico pošilja le na eno številko mobilnega telefona iz nabora slovenskih mobilnih operaterjev.

Pri spletnem nakupu z uporabo storitve Mastercard ID Check se imetnik kartice ne predstavlja s številko kartice, temveč z enkratnim varnim geslom, ki ga od banke prek SMS-sporočila prejme na sporočeno številko mobilnega telefona.

Imetnik kartice mora tako ob vsakem nakupu na spletnem prodajnem mestu, ki podpira uporabo storitve Mastercard ID Check, pred izvedbo nakupa vnesti enkratno varno geslo, ki ga od banke prejme prek SMS-sporočila. Enkratno varno geslo imetnik kartice vpiše samo, če se na zaslonu, ki zahteva vpis gesla, izpišejo pravi trgovec, pravi znesek in prave zadnje štiri (4) številke kartice imetnika kartice, kar je ta dolžan preveriti. Odsotnost ali nepravilnost navedenih podatkov na zaslonu, ki zahteva vpis enkratnega varnega gesla, lahko pomeni, da gre za spletno stran, ki želi pridobiti identifikacijske podatke imetnika kartice z namenom njihove zlorabe, zato imetnik kartice v takem primeru ne sme vpisati enkratnega varnega gesla in mora takoj zapreti spletni brskalnik.

Za zagotovitev zaupnosti prejetih enkratnih varnih gesel na svojo številko mobilnega telefona in vseh drugih dejavnosti, pri katerih se uporabljajo enkratna varna gesla, je odgovoren izključno samo imetnik kartice. Imetnik kartice svoje uporabe ali dostopa do storitve Mastercard ID Check ne sme prenesti ali prodati tretji osebi.

7.3.1.1.2. Storitev Rekono – mobilna aplikacija Rekono OnePass in Rekono SMS OTP

Za uporabo storitve Mastercard ID Check si mora imetnik kartice ustvariti uporabniški račun Rekono, ki se uporablja za avtentikacijo uporabnika s prijavo v mobilno aplikacijo Rekono OnePass ali ob uporabi rešitve Rekono SMS OTP.

Registracija uporabniškega računa Rekono je za vse uporabnike (imetnik kartice) brezplačna. Imetnik kartice registracijo uporabniškega računa Rekono opravi v okviru mobilne aplikacije Rekono OnePass ali na spletni strani rekono.si, na kateri je na voljo tudi opis postopka registracije.

Imetnik kartice aktivira storitev za varno potrjevanje spletnih nakupov v mobilni aplikaciji Rekono OnePass ali na spletni strani rekono.si, tako da vnese podatke ene od svojih plačilnih kartic in pripadajoči PIN.

V primeru uporabe mobilne aplikacije Rekono OnePass imetnik za potrjevanje plačil pri varnem spletnem nakupovanju prejme potisno sporočilo, kjer preveri podatke o nakupu in nakup tudi potrdi.

Za imetnike kartic, ki nimajo pametnih telefonov oziroma ki za potrjevanje plačil ne želijo uporabljati mobilne aplikacije Rekono OnePass, je na voljo alternativna rešitev Rekono SMS OTP, kjer uporabnik v brskalniku v postopku potrjevanja nakupa na spletnem prodajnem mestu vnese geslo za spletne nakupe, ki si ga je predhodno nastavil v okviru uporabniškega računa Rekono, in enkratno varno geslo, ki ga imetnik kartice

prejme v obliki SMS-sporočila na številko mobilnega telefona, ki jo je uporabil pri registraciji uporabniškega računa Rekono.

Priporočljivo je, da imetnik kartice pri potrjevanju plačil za prejemanje SMS-sporočil z enkratnim varnim geslom uporablja isto številko mobilnega telefona.

Uporabniška navodila za registracijo uporabniškega računa Rekono in splošni pogoji uporabe uporabniškega računa Rekono, ki omogoča uporabo storitve Mastercard ID Check, so na voljo na spletni strani rekono.si.

Imetnik kartice ne more opravljati plačil na spletnih prodajnih mestih, ki podpirajo uporabo storitve Mastercard ID Check, ki zahteva način močne avtentikacije z uporabo storitve Rekono, če nima registriranega uporabniškega računa Rekono in aktivne mobilne aplikacije Rekono OnePass ali ne uporablja alternativne rešitve Rekono SMS OTP.

Banka ne prevzema odgovornosti za SMS-sporočila, ki jih mobilni operater ne dostavi ali jih dostavi prepozno.

Pri spletnem nakupu z uporabo storitve Mastercard ID Check se imetnik kartice ne predstavlja s številko kartice, temveč svojo pristnost potrdi znotraj aplikacije Rekono OnePass ob prejetem potisnem sporočilu o izvedbi varnega spletnega nakupa in z enkratnim varnim geslom, generiranim znotraj mobilne aplikacije Rekono OnePass, ali svojim geslom za varne spletne nakupe in enkratnim varnim geslom, ki ga pri uporabi rešitve Rekono SMS OTP prejme v SMS-sporočilu.

V primeru uporabe rešitve Rekono SMS OTP mora imetnik kartice ob vsakem nakupu na spletnem prodajnem mestu, ki podpira uporabo storitve Mastercard ID Check, pred izvedbo nakupa vnesti svoje izbrano geslo za varne spletne nakupe, ki si ga je predhodno nastavil ob vklopu storitve za varne spletne nakupe v računu Rekono, in enkratno varno geslo, ki ga prejme v SMS-sporočilu.

V primeru uporabe mobilne aplikacije Rekono OnePass mora imetnik kartice ob vsakem nakupu na spletnem prodajnem mestu, ki podpira uporabo storitve Mastercard ID Check, pred izvedbo nakupa z uporabo mobilne aplikacije Rekono OnePass potrditi izvršitev plačila na podlagi prejetega potisnega sporočila.

Imetnik kartice pri varnem spletnem nakupu vnese enkratno varno geslo ali potrdi potisno sporočilo samo, če se na zaslonu, ki zahteva vpis gesla ali potrditev, izpišejo pravi trgovec, pravi znesek in prave zadnje štiri (4) številke kartice imetnika kartice, kar je ta dolžan preveriti. Odsotnost ali nepravilnost navedenih podatkov na zaslonu lahko pomeni, da gre za spletno stran, ki želi pridobiti identifikacijske podatke imetnika kartice z namenom njihove zlorabe, zato imetnik kartice v takem primeru ne sme vpisati enkratnega varnega gesla ali potrditi potisnega sporočila in mora takoj zapreti spletni brskalnik.

Za zagotovitev varnosti in zaupnosti mobilne naprave, na katero imetnik kartice prejema enkratna varna gesla ali v kateri ima nameščeno mobilno aplikacijo Rekono OnePass, je odgovoren izključno samo imetnik kartice, pri čemer jo je dolžan skrbno hraniti, da tako prepreči njeno izgubo, krajo in/ali zlorabo (na primer z zaklepanjem ekrana z geslom, PIN-om ali vzorcem). Dodatno je imetnik kartice dolžan banko nemudoma obvestiti o izgubi, kraji in/ali zlorabi mobilne naprave in o kakršni koli nepooblaščeni uporabi enkratnih varnih gesel ali kateri koli drugi kršitvi.

Za zagotovitev zaupnosti prejetih enkratnih varnih gesel na svojo številko mobilnega telefona in vseh drugih dejavnosti, pri katerih se uporabljajo enkratna varna gesla, je odgovoren izključno samo imetnik kartice. Imetnik kartice svoje uporabe ali dostopa do storitve Mastercard ID Check ne sme prenesti ali prodati tretji osebi.

Banka ne prevzema nobene odgovornosti za kakršno koli škodo, ki bi imetniku kartice nastala zaradi kraje ali izgube mobilne naprave ali SIM-kartice.

Imetnik kartice potrjuje in se strinja, da niti banka niti Mastercard nista odgovorna za kakršno koli izgubo ali škodo, ki izhaja iz neupoštevanja teh splošnih pogojev s strani imetnika kartice.

Banka in Mastercard v zvezi z varnostnim elementom ali njegovo uporabo ne dajeta nobenih jamstev, razen če veljavna zakonodaja zahteva drugače, nista odgovorna imetniku kartice ali tretji osebi za kakršno koli spremembo, začasno prekinitev ali ukinitev uporabe storitve in imetniku kartice v nobenem primeru nista odgovorna za morebitno izgubo ali drugo škodo (kot na primer škoda na računalniku ali telefonskem priključku imetnika kartice), ki bi nastala zaradi uporabe storitve Mastercard ID Check in/ali zaradi dostopanja, uporabe ali nalaganja vsebin s spletne strani, na kateri se izvaja storitev Mastercard ID Check.

Dopisovanje ali poslovanje imetnika kartice s spletnimi trgovci ali sodelovanje v promocijah spletnih trgovcev v okviru storitve Mastercard ID Check ali prek nje, vključno s plačilom in dostavo s tem povezanega blaga ali storitev, in drugi pogoji, jamstva ali zagotovila, povezana s tovrstnimi posli, so izključno v domeni imetnika kartice in spletnega trgovca. Banka in Mastercard nista odgovorna za nobeno izgubo ali škodo, ki nastane zaradi takšnega poslovanja.

Uporaba storitve Mastercard ID Check ne pomeni, da banka in Mastercard priporočata ali podpirata katerega koli trgovca niti da preverjata identiteto trgovca ali kakovost blaga in storitev tega trgovca, ne glede na to, da trgovec omogoča uporabo storitve Mastercard ID Check.

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 1 583 41 83 in ga obvestiti o dogodku;
- se osebno oglasiti v najbližji poslovni enoti banke.

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 naročila novo. Stroške naročila nove kartice krije uporabnik v skladu 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 ponovno izdajo kartice zavrne.

9. Odgovornost in povračila

Banka in imetnik kartice 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. Imetnik kartice mora reklamacije glede nepravilne izpolnitve dogovora o nakupu podati in reševati neposredno s prodajnim mestom, banki pa je uporabnik dolžan poravnati obveznosti ne glede na spor imetnika kartice s prodajnim mestom. Prav tako je uporabnik dolžan banki poravnati vse obveznosti, ki nastanejo z uporabo kartice imetnika kartice za nakupe na daljavo, tudi v primerih, ko so bili pri takem nakupu zlorabljeni podatki kartice. Imetnik kartice 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 naprave, prek katere izvaja spletne transakcije. Uporabnik v celoti odgovarja za vso škodo, ki bi nastala njemu ali banki zaradi zlonamerne kode v napravi (virus), druge zlorabe naprave imetnika kartice oziroma nepooblaščene uporabe njegove naprave. Uporabnik odgovarja tudi za vso škodo, ki bi nastala njemu ali banki zaradi izvajanja spletnih transakcij imetnika kartice na napravi, ki je javno dostopna vsakomur (letališča, hoteli ipd.) oziroma je pomanjkljivo zaščitena 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 uporabo kartice in PIN zavaroval 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 svojih obveznosti v zvezi z ukrepi za zaščito kartice skladno s temi splošnimi pogoji;
- posledica kršitve teh splošnih pogojev.

Ne glede na četrti in peti odstavek tega člena mora banka uporabniku povrniti celotno izgubo zneska neodobrene plačilne transakcije in pripadajočih nadomestil ter obresti, ki nastanejo po tem, ko je imetnik kartice banko v skladu s prejšnjim členom 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 goljufivega ravnanja imetnika kartice.

Uporabnik odgovarja za vse obveznosti in stroške, ki so nastali z uporabo kartice imetnika 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 ter obresti ali
- zagotovi pravilno izvršitev plačilne transakcije.

Banka mora uporabniku zagotoviti popravek skladno s prejšnjim odstavkom le, če imetnik kartice brez odlašanja obvesti banko o neodobreni oziroma nepravilno izvršeni plačilni transakciji, ko ugotovi, da je do takšne plačilne transakcije prišlo, vendar najpozneje v roku 13 mesecev po dnevu obremenitve transakcijskega računa za izvršeno plačilno transakcijo. Banka se odgovornosti po tem odstavku razbremeni, če je škoda posledica goljufivega dejanja imetnika kartice.

10. Omejitev uporabe in blokada kartice

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

Mesečni limit porabe osnovne kartice je enak skupnemu mesečnemu limitu porabe s kartico na ravni kartičnega računa. Če je na kartičnem računu izdana dodatna kartica, mesečni limit porabe za dodatne kartice določi imetnik osnovne kartice. Poraba z dodatno kartico se všteva v limit porabe osnovne kartice.

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 prve in druge alinee šestega odstavka obvesti imetnika kartice o blokadi kartice in naroči novo kartico.

Banka v primeru iz tretje alinee šestega odstavka izdela novo kartico na podlagi zahteve imetnika kartice.

V primeru iz četrte alinee šestega odstavka banka obvesti uporabnika o blokadi kartice in razlogih zanjo. Ob blokadi kartice mora uporabnik takoj zagotoviti kritje za vse obveznosti, ki se nanašajo na poslovanje s kartico, in kartico vrniti banki. Banka uporabo kartice znova omogoči, 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 in zaradi preprečevanja morebitnih tveganj in škod iz zlorab izvaja monitoring opravljenih nakupov in imetnika kartice občasno kontaktira zaradi potrditve pristnosti opravljenih transakcij. Kadar banka zazna objektivno in povečano tveganje, povezano z varnostjo kartice imetnika, kartico takoj blokira za nadaljnjo uporabo brez soglasja imetnika, hkrati naroči novo kartico in o tem obvesti imetnika (po telefonu; če to ni mogoče, pa z dopisom na zadnji banki sporočeni naslov).

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 zahtevku za odpoved kartice ni priložena uničena (prerezana) kartica, uporabnik odgovarja za vso škodo, ki bi kljub odpovedi kartice morebiti nastala z njeno uporabo.

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 in jo mora na zahtevo banke vrniti. Uporabo dodatne kartice lahko odpove tudi imetnik te kartice in jo na zahtevo vrne banki.

Banka lahko pogodbeno razmerje za kartico enostransko pisno odpove 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 ukinitev na podlagi zakona ali sodne ali upravne odločbe.

Prav tako lahko banka odpove pogodbo, če je nad uporabnikom začet 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, 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 je v tem primeru upravičena kartico takoj preklicati za nadaljnjo uporabo, imetnik pa je ne sme več uporabljati in jo je dolžan uničiti ali vrniti banki.

Ob smrti uporabnika osnovna in dodatne kartice prenehajo veljati z dnem, ko je banka obveščena o smrti. V primeru smrti imetnika dodatne kartice je uporabnik dolžan dodatno kartico vrniti banki. Če uporabnik dodatne kartice ne vrne, je odgovoren za vse posledice, ki nastanejo z njeno uporabo. 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 imetniku kartice, ki jih ima na voljo in za katere je izvedela pri opravljanju storitev za imetnika kartice in poslovanju z njim. Imetnik kartice banki dovoljuje (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 in kontaktni podatki banke, prek katerih lahko uporabnik izvršuje svoje pravice iz naslova varstva osebnih podatkov.

Banka kot upravljavka zbirke vodi, vzdržuje in nadzoruje zbirko osebnih podatkov o poslovanju imetnikov kartic v skladu z vsakokrat veljavno zakonodajo, ki ureja varovanje osebnih podatkov, in drugo veljavno zakonodajo. Imetnik kartice izrecno dovoljuje 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.

Banka v okviru svojega zakonitega interesa za organizacijo lastnega poslovanja obdeluje osebne podatke imetnika kartice 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 in za raziskave trga. Imetnik kartice je seznanjen z vrstami obdelave njegovih osebnih podatkov, ki jih je banka dolžna izvajati za namene izpolnjevanja zakonskih obveznosti in poročanja nadzornim organom v Republiki Sloveniji.

Imetnik kartice banki dovoljuje (in jo pooblašča), da lahko vse podatke o uporabniku in njegovem poslovanju s kartico posreduje vsem pogodbenim obdelovalcem podatkov in procesnemu centru, ki za banko opravlja storitve izdelave in procesiranja kartic, ne glede na njihov sedež, pri čemer imajo navedeni subjekti 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. Imetnik kartice izjavlja, da je seznanjen s posledicami takega posredovanja.

Imetnik kartice 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.

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

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

Imetnik kartice izrecno dovoljuje in banko pooblašča, da lahko, če je to potrebno za izvajanje poslovanja s kartico in izterjavo zapadlih obveznosti, pri pristojnih organih in institucijah opravlja poizvedbe in pridobiva

podatke o njegovem stalnem in začasnem prebivališču, zaposlitvi, premoženju in druge potrebne podatke, če jih banka ne bi imela oziroma jih banki ni osebno posredoval, pa so ti podatki potrebni za dosego namena teh splošnih pogojev.

Imetnik kartice banki izrecno dovoljuje 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 na ta način imetnika kartice prek navedenih komunikacijskih kanalov učinkovito obveščala glede morebitnih nepredvidljivih ali škodljivih dogodkov v zvezi z izvajanjem pogodbe in teh splošnih pogojev.

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

14. Reševanje sporov med banko in uporabnikom

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

Imetnik kartice 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 imetniku kartice na vpogled na vidnem in dostopnem mestu v vseh poslovnih enotah banke. Banka odgovori na pritožbo imetnika kartice najpozneje v 15 delovnih dneh od prejema pritožbe. Če v tem roku imetnik kartice prejme le začasni odgovor, mu mora banka končni odgovor posredovati najpozneje v 35 delovnih dneh.

Če se imetnik kartice 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. Imetnik kartice lahko vloži pisno pobudo 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, vložitvi pobude in 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 imetnika kartice, da kadar koli pred pristojnim sodiščem vloži tožbo zoper banko zaradi rešitve spora.

15. Končne določbe

S podpisom vloge imetnik osnovne kartice in imetnik dodatne kartice potrjujeta:

- da sta bila s temi splošnimi pogoji seznanjena pravočasno in tako, da sta imela dovolj časa, da sta se pred podpisom vloge seznanila z njimi;
- da se s temi splošnimi pogoji v celoti strinjata.

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

Banka te splošne pogoje imetniku kartice na njegovo zahtevo predloži kadar koli v času trajanja pogodbe.

Banka lahko skladno z veljavnimi predpisi in svojo poslovno politiko te splošne pogoje spreminja. Če banka te splošne pogoje spremeni, mora dva meseca pred predlaganim dnem 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 sprememb. 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.

Ti splošni pogoji veljajo od 1. julija 2022.