

Splošni pogoji poslovanja z debetnimi plačilnimi karticami
Mastercard za fizične osebe - potrošnike

1 Kazalo

2	Splošno	3
3	Razlaga pojmov.....	3
4	Izdaja kartice	3
5	Pogoji za uporabo kartice	4
5.1	Uporaba Kartice na prodajnih mestih – POS terminal.....	4
5.2	Brezstično poslovanje	4
5.3	Nakupi na daljavo (spletni nakupi, kataloška in telefonska prodaja).....	4
5.4	Uporaba bančnih avtomatov.....	5
5.5	Dodatna določila glede varne uporabe Kartice	5
6	Nadomestila in menjalni tečaj	5
6.1	Nadomestila	5
6.2	Menjalni tečaj	6
7	Obveščanje Uporabnika Kartice	6
8	Obveščanje banke o spremembah	6
9	Izguba, kraja, zloraba Kartice	6
10	Odgovornost in reševanje pritožb	7
11	Omejitev uporabe, blokacija Kartice.....	7
11.1	Omejitev dnevne uporabe	7
11.2	Blokacija kartice	7
12	Storitev Varnostni SMS.....	8
12.1	Obveznosti Uporabnika kartice.....	8
12.2	Storitev SMS obveščanje – obveznosti banke	8
13	Podatki in varstvo podatkov	8
13.1	Ravnanje z osebnimi in drugimi podatki	8
14	Spreminjanje splošnih pogojev	9
15	Končne določbe.....	9

SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA Z DEBETNO PLAČILNO KARTICO MASTERCARD

2 Splošno

Izdajatelj teh splošnih pogojev je:

- N Banka d.d. s sedežem na naslovu Dunajska cesta 128 a v Ljubljani, www.N.Banka.si, matična številka: 5496527, davčna številka: 41561767 (v nadaljevanju Banka),
- Banka je navedena na seznamu bank in hranilnic, ki imajo dovoljenje Banke Slovenije za opravljanje plačilnih storitev in je objavljen na spletni strani Banke Slovenije www.bsi.si,
- nadzorni organ pristojen za nadzor Banke je Banka Slovenije.

S temi splošnimi pogoji so opredeljene medsebojne pravice in obveznosti Banke in Uporabnika v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev in uporabe debetne plačilne kartice Mastercard.

Ti splošni pogoji so sestavni del pisne Okvirne pogodbe o odprtju in vodenju transakcijskega računa, sklenjene med Banko in Uporabnikom in imajo značaj pogodbe. Šteje se, da Uporabnik s podpisom Okvirne pogodbe o odprtju in vodenju transakcijskega računa potrjuje:

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

Za vse, kar ni posebej urejeno s temi Splošnimi pogoji, se uporabljajo Splošni pogoji za opravljanje plačilnih storitev preko transakcijskega računa za potrošnike. V primeru neskladja med temi Splošnimi pogoji in Splošnimi pogoji za opravljanje plačilnih storitev preko transakcijskega računa za potrošnike, veljajo določbe teh Splošnih pogojev.

3 Razlaga pojmov

Posamezni pojmi uporabljeni v teh Splošnih pogojih imajo naslednji pomen:

- **Avtorizacija** – je proces, s katerim Prodajno mesto ali Bankomat pridobi od Banke potrditev, da lahko izvrši plačilno transakcijo.
- **Bankomat, bančni avtomat** – je naprava namenjena opravljanju plačilnih transakcij dviga in pologa gotovine.
- **Brezstično poslovanje** – je poslovanje s karticami brez neposrednega stika kartice s POS terminalom; Kartica omogoča brezstično poslovanje, kar pomeni, da kartice ni potrebno vstaviti v POS terminal, temveč je kartico potrebno le približati POS terminalu, s čimer je transakcija opravljena. Pri brezstičnem poslovanju do določenega zneska nakupa ni potrebno vnesti PIN številke ali podpisati potrdila o nakupu. Znesek, do katerega je možno brezstično poslovanje brez vnosa PIN ali podpisa potrdila o nakupu, je objavljen na Spletni strani banke. Ta znesek se lahko razlikuje med posameznimi državami.
- **Dodatna kartica** – je kartica, ki jo Uporabnik kartice dodeli pooblaščenim osebam na transakcijskem računu.
- **Enkratno varnostno geslo** – je enkratna 8-mestna številka, ki jo generira mŽeton ali Prenosni čitalec z uporabo Kartice in številke PIN ter se uporablja za Mastercard® Identity Check™ identifikacijo Uporabnika kartice pri potrditvi kartične spletne plačilne transakcije (v nadaljevanju: Mastercard ID Check).
- **Kartica** – je debetna Mastercard kartica, in sicer gre za plačilni inštrument, ki Uporabniku Kartice omogoča plačevanje blaga in storitev na prodajnih mestih ter dvig gotovine na bankomatih v okviru kritija, oz. dovoljene prekoračitve na transakcijskem računu.
- **mŽeton** – generator enkratnega varnostnega gesla za potrjevanje spletnih plačil, funkcionalnost v mobilni banki mN Banka
- **POS terminal** – je naprava na prodajnem mestu, ki omogoča uporabo plačilne kartice za plačevanje storitev in blaga.
- **Potrdilo o nakupu** – je potrdilo, ki ga Uporabnik prejme pri vsakem opravljenem plačilu s kartico na prodajnem mestu.
- **Prenosni čitalec** – je naprava namenjena branju Kartice in vnosu PIN-a ter generiranju Enkratnega varnostnega gesla.
- **Procesni center** – je poslovni subjekt, s katerim ima Banka sklenjeno pogodbo za obdelavo podatkov plačilnih transakcij s Kartico in ki procesira kartično poslovanje.
- **Prodajno mesto** – je pravna oseba, podjetnik ali zasebnik, ki ima sklenjeno pogodbo za sprejem kartic za plačilo blaga ali storitev. Prodajno mesto je označeno z nalepko blagovne znamke kartic, ki jih prodajno mesto sprejema kot način plačila.
- **Referenčni menjalni tečaj** – je tečaj, ki ga ponuja mednarodni kartični sistem Mastercard International in se uporablja kot osnova za izračun menjave denarnih valut.
- **Spletna stran banke:** www.N.Banka.si
- **Številka PIN** – je osebna identifikacijska številka za uporabo Kartice na bančnih avtomatih in za plačevanje na prodajnih mestih prek POS-terminalov. Namenjena je potrjevanju pristnosti transakcij.
- **Uporabnik Kartice** – je Uporabnik po splošnih pogojih za opravljanje plačilnih storitev za potrošnike. Uporabnik kartice je fizična oseba, ki ji Banka izda plačilno kartico na njegovo ime in ni prenosljiva.
- **Uporabnik Dodatne kartice** je pooblaščen oseba na transakcijskem računu Uporabnika kartice.

4 Izdaja kartice

Banka izda debetno kartico blagovne znamke Mastercard in PIN Uporabniku na podlagi sklenjene Okvirne pogodbe o odprtju in vodenju transakcijskega računa.

Banka pošlje kartico s priporočeno pošiljko na naslov Uporabnika kartice najkasneje v 10 (desetih) dneh od dneva sklenitve Okvirne pogodbe o odprtju in vodenju transakcijskega računa. Banka pošlje tudi številko PIN. Uporabnik kartice prejme kartico ter številko PIN v dveh ločenih pošiljkah, ki sta odposlani na različne dneve. Če Banka kartico in številko PIN pošlje po pošti se šteje, da je Uporabnik kartice le-te prejel, če sta bili poslani na njegov zadnji Banki sporočeni naslov. Prejem kartice in številke PIN na poštni naslov je mogoče le na naslove na področju Republike Slovenije. Uporabnik kartice se lahko dogovori za prevzem kartice in številke PIN v enoti Banke, ki vodi transakcijski račun Uporabnika.

Kartica velja do zadnjega dne v mesecu, ki je naveden na Kartici. Če Uporabnik izpolnjuje vsa določila Okvirne pogodbe o odprtju in vodenju transakcijskega računa in

- je v preteklih 12 mesecih pred potekom veljavnosti kartice opravil vsaj eno plačilno transakcijo s kartico, mu banka izda novo Kartico pred iztekom veljavnosti stare Kartice. Uporabnik Kartice prejme novo kartico po pošti, dva tedna pred iztekom veljavnosti stare Kartice.
- v preteklih 12 mesecih pred potekom veljavnosti kartice ni opravil nobene plačilne transakcije, mu banka izda novo Kartico samo na njegovo izrecno zahtevo.

PIN številka novo izdane Kartice ostane ista.

Če se neprevzeta pošiljka kartice poslana po pošti vrne v Banko, Banka Uporabnika Kartice ponovno pisno obvesti o prispeli kartici in v obvestilu pozove Uporabnika kartice k prevzemu kartice v poslovalnici banke. Rok za prevzem kartice je 60 dni od dneva oddaje poziva. Banka obvestilo pošlje na zadnji banki sporočeni naslov Uporabnika Kartice. Po poteku 60 dni bo banka Kartico uničila. Pri ponovnem naročilu Kartice na zahtevo Uporabnika kartice bo banka zaračunala izdelavo nove Kartice v skladu z vsakokrat veljavno tarifo banke.

Uporabnik kartice lahko v primeru nedelovanja Kartice pri Banki naroči predčasno zamenjavo Kartice. V primeru nedelovanja Kartice zaradi fizične poškodbe kartice, strošek zamenjave krije Uporabnik kartice.

Dodatno kartico in PIN pridobi pooblaščen oseba na transakcijskem računu Uporabnika transakcijskega računa na podlagi pisne zahteve Uporabnika transakcijskega računa. Dodatna kartica se glasi na ime in priimek Uporabnika Dodatne kartice. Splošni pogoji, ki veljajo za Kartico veljajo smiselno tudi za Dodatno kartico, pri čemer sta Banka in Uporabnik soglasna, da vse obveznosti iz naslova uporabe Dodatne kartice prevzame Uporabnik transakcijskega računa.

5 Pogoji za uporabo kartice

Kartica se pri poslovanju s transakcijskim računom uporablja za identifikacijo pri vseh storitvah, opredeljenih v Splošnih pogojih za opravljanje plačilnih storitev preko transakcijskega računa za potrošnike. S Kartico je možno izvajati nakupe blaga in storitev in/ali dvigovati gotovino na vseh prodajnih mestih in/ali bankomatih v Sloveniji in tujini, ki so označena z logotipom Mastercard.

Banka izvrši plačilne transakcije Uporabnika Kartice v okviru kritja v valuti EUR na podlagi rezervacije sredstev na transakcijskem računu, pri čemer se šteje, da je Uporabnik zagotovil kritje pred izvedbo plačilne transakcije. V primeru, da Uporabnik pred izvršitvijo plačilne transakcije ne zagotovi kritja, ima Banka pravico, da ne odobri avtorizacije za izvršitev plačilne transakcije. Uporabnik pooblašča Banko, da vse obveznosti, ki nastanejo z uporabo Kartice poravnava neposredno v breme transakcijskega računa Uporabnika v valuti EUR z dnem izvršitve plačilne transakcije. V primeru plačilne transakcije brez opravljene avtorizacije, Banka tudi takšne transakcije vpiše v breme transakcijskega računa v nedovoljeno negativno stanje (na primer parkomati, cestnine ipd.).

V primeru, da je plačilna transakcija izvršena v tuji valuti, bo znesek plačilne transakcije iz tuje valute preračunan po referenčnem menjalnem tečaju.

Ko Uporabnik Kartice poda soglasje za izvršitev plačilne transakcije, je ne more več preklicati.

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 nastanejo z uporabo Kartice.

5.1 Uporaba Kartice na prodajnih mestih – POS terminal

Uporabnik kartice mora pri poslovanju na POS terminalu Kartico uporabljati na naslednji način:

- Pri nakupu blaga ali plačilu storitev na prodajnem mestu Uporabnik kartice vtipka številko PIN, v kolikor je prodajno mesto opremljeno s POS terminalom, ki omogoča branje čipa na kartici. V nasprotnem primeru Uporabnik kartice podpiše potrdilo o nakupu (v nadaljevanju: potrdilo). Prodajno mesto je dolžno Uporabniku kartice za vsako transakcijo izročiti en izvod potrdila.
- Podpis na potrdilu mora biti enak podpisu na Kartici. Uporabnik kartice obdrži en izvod potrdila za svojo evidenco in ga hrani do prejema izpiska porabe, v katerem je prikazana posamezna transakcija. Potrdila o nakupu Uporabnik kartice po preverjanju izpiska porabe uniči, tako da nepooblaščen oseba ne more iz njih prebrati pomembnih podatkov o Kartici.
- Pred podpisom potrdila o nakupu ali vnosom številke PIN mora Uporabnik kartice preveriti znesek, ki je izpisan na potrdilu o nakupu, ali ki je prikazan na napravi za vnos številke PIN.

5.2 Brezstično poslovanje

Uporabnik kartice mora pri brezstičnem poslovanju Kartico uporabljati na naslednji način:

- Brezstično transakcijo lahko opravi na vseh prodajnih mestih, ki so označena z logotipom Mastercard Pay Pass;
- Pri nakupu blaga ali plačilu storitev na prodajnem mestu, Uporabnik kartice približa kartico POS terminalu in vnese svojo osebno številko PIN ali podpiše potrdilo o nakupu, če je le-to zahtevano;
- Osebnostne številke PIN ni potrebno vnašati (oziroma potrdila o nakupu ni potrebno podpisati) do zneska transakcije, ki je določen s strani mednarodnih kartičnih sistemov in se lahko spreminja. Vsakokratni znesek transakcije, do katerega ni potrebno vnašati osebne številke PIN, oziroma podpisati potrdila o nakupu, je objavljen na Spletni strani banke. Ta znesek transakcije se lahko razlikuje med posameznimi državami;
- Če POS terminal zahteva vnos številke PIN ali podpis potrdila o nakupu, mora številko PIN vnesti oziroma potrdilo podpisati, ne glede na znesek transakcije.

5.3 Nakupi na daljavo (spletni nakupi, kataloška in telefonska prodaja)

Uporabnik kartice mora Kartico uporabljati na naslednji način:

- zapisani podatki na Kartici (številka kartice, datum veljavnosti, CVC2 koda – trimesna številka zapisana na hrbtni strani kartice za

podpisnim trakom) so določeni kot varnostni mehanizmi kartice in se jih ne sme posredovati nikomur, razen za izvedbo spletnega nakupa.

- na spletnih prodajnih mestih, ki vsebujejo oznako Mastercard ID Check in zahtevajo dodatno avtentikacijo, se plačevanje opravi z vpisom enkratnega varnostnega gesla, ki ga Uporabnik pridobi s pomočjo mŽetona ali Kartice in Prenosnega čitalca. Z vpisom in potrditvijo enkratnega varnega gesla Uporabnik kartice zagotavlja, da je znesek transakcije pravilen in ga bo poravnal v skladu s temi Splošnimi pogoji;
- na spletnih prodajnih mestih, ki ne vsebujejo oznake Mastercard ID Check ali na spletnih prodajnih mestih, ki ne zahtevajo dodatne avtentikacije, se plačevanje opravi s posredovanjem podatkov o kartici (številka kartice, veljavnost kartice, CVC2 koda). S posredovanjem podatkov o kartici prodajnemu mestu, Uporabnik kartice zagotavlja, da je znesek transakcije pravilen in ga bo poravnal v skladu s temi Splošnimi pogoji;
- Uporaba Mastercard ID Check na noben način ne implicira, da banka ali Mastercard priporoča ali podpira kateregakoli trgovca, ne glede na to, da trgovec sodeluje v Mastercard ID Check. Na primer, Mastercard ID Check ne preverja identitete trgovca ali kakovosti blaga ali storitev trgovca;
- spletne nakupe mora Uporabnik kartice opravljati le na varnih spletnih straneh in pri zanesljivih ter preverjenih ponudnikih blaga in storitev ter spremljati javno objavljene informacije o spletnih prevarah, na primer SI-CERT na spletni strani <https://www.cert.si/>;
- Uporabnik kartice mora poskrbeti, da je naprava (računalnik, tablica, telefon itd.), preko katere se izvajajo nakupi brez prisotnosti kartice zaščiten pred vdori in virusi z ustrežno tehnično in programsko zaščito. Povezava do seznama priporočenih antivirusnih programov je objavljena na Spletni strani banke <https://www.NBanka.si/dmc>;
- pri plačilu blaga in storitev preko kataloške prodaje ali telefonske prodaje, Uporabnik kartice plačilo opravi s Kartico tako, da prodajnemu mestu posreduje podatke o Kartici (številka kartice, veljavnost kartice, CVC2 koda). S posredovanjem podatkov Kartice prodajnemu mestu Uporabnik kartice zagotavlja, da je znesek transakcije pravilen in ga bo poravnal v skladu s temi Splošnimi pogoji;
- v primerih, ko Uporabnik Kartice poda soglasje za izvršitev plačilne transakcije, le-tega ne more več preklicati. Preklic transakcije je možen le v primeru izrecnega dogovora med Uporabnikom kartice in prodajnim mestom.

5.4 Uporaba bančnih avtomatov

Uporabnik kartice mora Kartico uporabljati na naslednji način:

- bančni avtomat mora Uporabnik kartice uporabljati samostojno. V primeru, ko bi ga ne znal uporabiti, se mora obrniti za pomoč glede uporabe bankomata le na zaposlene v poslovalnici Banke;
- med opravljanjem transakcij na bančnem avtomatu pri vpisovanju številke PIN je potrebno z roko zakriti tipkovnico.
- če Uporabnik ali pooblaščenec 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 neobičajno postavljene; reža, v katero se vlaga Kartica je neobičajna ipd.), je dolžan o tem takoj obvestiti banko ali policijo in bankomata ne sme uporabiti.

5.5 Dodatna določila glede varne uporabe Kartice

Uporabnik kartice mora pri uporabi kartice ravnati skrbno in vedno, ne glede na način uporabe Kartice, upoštevati naslednje:

- vsa določila teh Splošnih pogojev, ki se nanašajo na uporabo Kartice;
- v čim večji meri preprečiti izgubo, krajo oziroma drug neupravičen odvzem ter zlorabo Kartice in s tem posledično nastanek morebitne materialne škode;
- Kartice ne sme nikomur posojati ali omogočiti njene uporabe tretjim osebam, saj Kartica ni prenosljiva in jo lahko uporablja samo Uporabnik kartice;
- uporabljati Kartico samo v okviru odobrenega kritja;
- imeti Kartico vedno pri sebi oziroma pod svojim nadzorom (npr. v restavraciji, v hotelski sobi, v javnih prevoznih sredstvih, ipd.);
- po prejemu številke PIN si le-to zapomniti, ovojnico s številko PIN pa uničiti;
- v nobenem primeru številke PIN ne sme hraniti ali nositi zapisane na listku ali kako drugače skupaj s Kartico;
- pri vnosu številke PIN mora biti pozoren na okolico in z drugo roko med vpisovanjem številke PIN vedno zakrivati številčnico;
- v primeru suma, da je nepooblaščen oseba seznanjena z njegovo številko PIN, mora o tem obvestiti banko;
- v primeru neodobrene transakcije (zloraba kartice), mora Uporabnik kartice o tem takoj obvestiti banko;
- Kartice ne puščati skupaj z drugimi vrednimi predmeti, ki jih hrani v denarnici ali torbici na vidnem mestu (npr. v avtomobilu, ipd.) ali brez potrebnega nadzora (npr. na obešalniku v javnih prostorih, ipd.);
- na prodajnem mestu se sme Kartico samo enkrat vstaviti oziroma potegniti skozi POS terminal oziroma približati kartico POS terminalu pri brezstičnem načinu plačila, sicer se mora od prodajnega mesta zahtevati, da za vsako neuspešno avtorizacijo izroči potrdilo o zavrnjeni avtorizaciji, oziroma, o neuspeli transakciji;
- na prodajnem mestu mora omogočiti, da prodajalec ob prisotnosti Uporabnika Kartice preveri datum veljavnost Kartice in se na zahtevo prodajalca tudi identificira z osebnim dokumentom, ki velja v državi prodajnega mesta;
- Uporabnik kartice ne sme uporabljati Kartice za nezakonite namene, vključujoč nakupe blaga in storitev, ki jih prepoveduje država v kateri se Kartica uporablja;
- neizpolnjevanje obveznosti skrbnega ravnanja s Kartico, s številko PIN in s podatki, ki so zapisani na Kartici, ki so opredeljeni v teh Splošnih pogojih se šteje za hudo malomarnost Uporabnika Kartice. Uporabnik kartice je dolžan upoštevati tudi vsa druga navodila, opozorila ali nasvete Banke, ki se nanašajo na uporabo Kartice.

Nasveti za varno uporabo Kartic so objavljeni na Spletni strani banke.

6 Nadomestila in menjalni tečaj

6.1 Nadomestila

Banka bo Uporabniku zaračunala nadomestila in dejanske stroške z uporabo Kartice v skladu z vsakokrat veljavno Tarifo nadomestil za storitve N Banka d.d., ki je objavljena na spletnih straneh Banke in v vseh poslovalnicah Banke.

Uporabnik pooblašča Banko in ji dovoljuje, da si vsa nadomestila poplača iz transakcijskega računa Uporabnika, o čemer Uporabnika obvesti z izpiskom na način dogovorjen z Splošnimi pogoji za opravljanje plačilnih storitev preko transakcijskega računa za potrošnike.

Banka si nadomestila poplača iz kritja na transakcijskem računu v domači valuti. Če Uporabnik ne zagotovi sredstev za poplačilo, Banki dovoljuje, da si nadomestila poplača tudi v nedovoljeno negativno stanje na transakcijskem računu.

Uporabnik pooblašča Banko in ji dovoljuje poplačilo vseh obveznosti nastalih iz naslova nadomestil zaradi uporabe Kartice iz sredstev, ki jih ima na kateremkoli računu pri Banki.

6.2 Menjalni tečaj

Uporabnik poravnava vse obveznosti iz naslova poslovanja s kartico doma ali v tujini v valuti evro. Obveznosti iz naslova poslovanja s kartico v državah, kjer plačilno sredstvo ni valuta evro, se iz lokalne valute preračunajo po Referenčnem menjalnem tečaju. Menjalni tečaj posamezne plačilne transakcije, opravljene s kartico, je razviden na mesečnem izpisku, ki ga Banka pošlje Uporabniku enkrat mesečno na dogovorjen način v Splošnih pogojih za opravljanje plačilnih storitev preko transakcijskega računa za potrošnike. Zaradi večkratnega spreminjanja menjalnih tečajev mednarodnih sistemov tekom dneva so lahko menjalni tečaji za plačilne transakcije, opravljene s kartico, tekom istega dne, različni.

7 Obveščanje Uporabnika Kartice

Banka obvešča Uporabnika o izvršenih plačilnih transakcijah s Kartico z izpiskom transakcijskega računa, ki mu ga pošilja najmanj enkrat mesečno na zadnji banki sporočeni naslov, oziroma, na način, dogovorjen v Splošnih pogojih za opravljanje plačilnih storitev preko transakcijskega računa za potrošnike.

Če Uporabnik kartice ugotovi nepravilnosti na prejetem mesečnem izpisku, mora o tem v roku osmih dni od prejema izpiska obvestiti banko.

8 Obveščanje banke o spremembah

Uporabnik kartice je dolžan Banko, najkasneje v roku osmih dni obvestiti o spremembi svojih osebnih podatkov in o drugih okoliščinah, ki bi lahko znatno vplivale, otežile ali onemogočile izvajanje Okvirne pogodbe o vodenju transakcijskega računa. Banka ne odgovarja za škodo, nastalo zaradi neupoštevanja obveznosti glede sporočanja sprememb.

9 Izguba, kraja, zloraba Kartice

Če Uporabnik kartice izgubi Kartico ali sumi, da mu je bila ukradena ali da je z njegovo številko PIN seznanjena nepooblaščen oseba, mora o tem takoj obvestiti Banko. Obvestilo lahko Uporabnik kartice ali druga oseba posreduje Banki osebno v najbližji enoti Banke oziroma katerikoli banki z nalepko Mastercard ali po telefonu v matično poslovalnico ali ob kateremkoli času v Kontaktni Center banke na brezplačno telefonsko številko 080 22 65 ali za klice iz tujine na številko +386 1 569 22 59 (tonska izbira 3) in pri tem navede podatke o Kartici in Uporabniku kartice, ki so potrebni za blokado kartice. V primeru, da obvestilo posreduje po telefonu, mora v matični poslovalnici takoj, ko je mogoče, podpisati prijavo. Banka je upravičena, ni pa dolžna, snemati tovrstnih telefonskih obvestil Uporabnika kartice.

Če Uporabnik kartice v obvestilu/prijavi navede, da gre za izgubo/krajo, mora to prijaviti tudi na najbližji policijski postaji. Uporabnik kartice mora v primeru prijave na policijski postaji zahtevati fotokopijo zapisnika ali potrdilo o podaji prijave. Banka izvede blokado preklicane kartice in izvede naročilo nove kartice brez obiska poslovalnice. Uporabnik kartice v tem primeru novo Kartico in novo številko PIN prejme na način, kot je bil dogovorjen ob izdaji Kartice, oziroma, je evidentiran v bančni evidenci.

Banka je upravičena, ni pa dolžna izvesti preventivne blokacije kartice v primeru, kadar izvaja ukrepe varnosti poslovanja, na primer, če obstojijo razlogi, da bi lahko prišlo do zlorabe kartice ali kraje podatkov s kartice, ali obstaja sum, da gre za neodobreno ali goljufivo uporabo kartice ipd. Banka lahko ob zaznavi suma zlorabe kartice, preventivno in samostojno ali na podlagi telefonske potrditve in odobritve Uporabnika kartice, izvede blokado obstoječe kartice in izvede naročilo nove kartice brez obiska poslovalnice, o čemer obvesti Uporabnika kartice. Uporabnik kartice v tem primeru novo Kartico in novo številko PIN prejme na način, kot je bil dogovorjen ob izdaji Kartice, oziroma, je evidentiran v bančni evidenci.

Z dnem prejema obvestila o izgubi ali kraji kartice bo Banka kartico preklicala in onemogočila njeno nadaljnjo uporabo.

V primeru neodobrene plačilne transakcije, ki je posledica ukradene, izgubljene ali zlorabljene kartice, krije Uporabnik kartice škodo do trenutka, ko je Banki prijavil krajo/izgubo/zlorabo kartice in ji je sporočil vse potrebne podatke za izvedbo blokacije. Uporabnik kartice krije škodo do višine največ 50 EUR. V primeru nastanka škode, ki je posledica Uporabnikove prevare, naklepa ali hude malomarnosti (Uporabnik kartice ni uporabljal v skladu z določili teh Splošnih pogojev o varni uporabi kartice; ni obvestil banke, ko je ugotovil izgubo, krajo ali zlorabo kartice v skladu z določili teh Splošnih pogojev; po prejemu kartice ni zagotovil vseh razumnih ukrepov, da zavaruje varnostne elemente kartice, ki omogočajo identifikacijo uporabnika kartice in so vezani osebno nanj – osebna številka PIN), krije celotno škodo nastalo pred in po blokaciji kartice Uporabnik kartice sam.

Banka krije škodo, ki je posledica ukradene, izgubljene ali zlorabljene kartice, ki Uporabniku kartice nastane od trenutka blokacije kartice, razen v primeru ko škoda nastane zaradi hude malomarnosti Uporabnika kartice. Banka bo izvedla blokacijo kartice takoj po prejemu obvestila o kraji/izgubi/zlorabi in po prejemu vseh podatkov, ki so potrebni za izvedbo blokacije kartice. V primeru, da Uporabnik kartice izrecno ne želi, da Banka izvede blokacijo kartice, krije vso škodo Uporabnik kartice sam.

V primeru zlorabe kartice s strani tretjih, kadar Uporabnik kartice le-te ni izgubil, oziroma mu ni bila ukradena (ponarejanje kartic in podobno), je Uporabnik kartice dolžan Banko obvestiti o zlorabi takoj, ko to ugotovi. Banka bo kartico blokirala in blokirane kartice Uporabnik kartice ne sme uporabljati, zavezan jo je uničiti (prerezati čip in podolžno po magnetnem zapisu) in vrniti banki.

V primeru večkratne izgube, kraje ali zlorabe Kartice lahko Banka zavrne ponovno izdajo Kartice, oziroma, omeji poslovanje s Kartico.

10 Odgovornost in reševanje pritožb

Uporabnik kartice rešuje pritožbe v zvezi z uporabo Kartice v enoti Banke, ki je odobrila izdajo Kartice oziroma v katerikoli poslovni enoti Banke. Uporabnik kartice je dolžan nemudoma in brez odlašanja obvestiti Banko o neodobreni in/ali nepravilno izvršeni plačilni transakciji, ko je ugotovil, da je prišlo do takšnih plačilnih transakcij, najkasneje pa v roku 13 (trinajst) mesecev od dneva nastanka transakcije.

V primeru, če Uporabnik kartice v svoji pritožbi zahteva, da naj mu Banka povrne škodo iz naslova nepooblaščenega uporabe kartice, ki mu jo je z zlonamernim ravnanjem povzročila tretja oseba, mora stranka zahtevati blokacijo kartice, pritožbo vložiti v pisni obliki, priložena pa morajo biti ustrezna dokazila o nastali škodi. V času reševanja pritožbe kartični račun Uporabnika kartice ni obremenjen z zneskom sporne transakcije. Če se izkaže, da je bila pritožba utemeljena, sporni znesek pa že poravnani, bo Banka že plačani znesek z zamudnimi obrestmi od dneva plačila sporne obveznosti vrnila Uporabniku kartice. V primeru, da je pritožba neutemeljena, mora Uporabnik kartice Banki poravnati celotni znesek sporne transakcije skupaj s pripadajočimi zamudnimi obrestmi in stroški postopka pritožbe.

Banka mora Uporabniku na pritožbo odgovoriti: na prvi stopnji v roku 8 dni in na drugi stopnji v roku 15 dni oziroma ga v tem roku obvestiti, da je pritožba v obravnavanju in o predvidenem času rešitve zadeve, kadar gre za vsebinsko zahtevnejše primere ali kadar odgovora v predpisanem roku ni mogoče predložiti. Odločitev o pritožbi pošlje banka uporabniku v pisni obliki na naslov, ki ga je uporabnik navedel v pritožbi.

V primeru, če stranka ni zadovoljna z odgovorom oziroma rešitvijo, ki ji ga posreduje prvostopenjski pritožbeni organ, je za obravnavo njene pritožbe pristojna Komisija za pritožbe kot drugostopenjski pritožbeni organ.

Banka ni odgovorna za pravilno izpolnitev dogovora o nakupu blaga ali storitve, ki se plačuje s kartico (kakovost in količina). Uporabnik mora reklamacije glede nepravilne izpolnitve dogovora o nakupu podati in reševati neposredno s prodajnim mestom, banki pa je dolžan poravnati obveznosti ne glede na spor s prodajnim mestom.

Banka ni odgovorna za morebitno škodo, ki nastane Uporabniku kartice na prodajnem mestu, pri drugem ponudniku plačilnih storitev ali na bankomatu, če ni mogoča izvedba transakcije ali druge storitve.

V primeru, če Uporabnik kartice v svoji pritožbi zahteva, da naj mu Banka povrne škodo, ki mu jo je povzročila s svojim poslovanjem, mora biti pritožba obvezno vložena v pisni obliki, priložena pa ji morajo biti tudi ustrezna dokazila o nastali škodi. Če odškodninski zahtevki ni podan v pisni obliki, niso izpolnjene predpostavke za njegovo obravnavo. Pri presoji in odločanju o utemeljenosti odškodninskega zahtevka, ki ga Banki posreduje Uporabnik kartice, je ključnega pomena, ali je Uporabnik kartice ravnal v skladu z določili pogodbe in teh Splošnih pogojev in ali je upošteval priporočila Banke za varno poslovanje s kartico (<https://www.NBanka.si/pripomocki/nasveti/za-varno-uporabo-kartic>).

Kadar Uporabniku kartice, ki je potrošnik, na podlagi njegove pritožbe ni ugodeno z notranjimi postopki banke, se lahko obrne na izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov, kakor je opredeljen v vsakokrat veljavnem Pravilniku o pritožbenem postopku, ki je objavljen na spletni strani banke www.NBanka.si in na vidnem in dostopnem mestu v vseh prostorih, kjer banka posluje s strankami.

Za reševanje vseh morebitnih sporov, ki bi nastali na podlagi teh Splošnih pogojev in jih Uporabnik kartice ter banka ne bi uspela rešiti sporazumno, je pristojno sodišče po sedežu banke. Ne glede na določbo prejšnjega stavka, lahko Banka po svoji izbiri sproži ustrezne sodne postopke tudi pred katerikoli drugim krajevno pristojnim sodiščem.

11 Omejitev uporabe, blokacija Kartice

11.1 Omejitev dnevne uporabe

Dnevni limit porabe s Kartico je dovoljen skupni dnevni znesek izvršenih plačilnih transakcij s Kartico. V okviru dnevnega limita ima Uporabnik Kartice pravico izvrševati plačilne transakcije s Kartico. O višini dnevnega limita se dogovorita Uporabnik in Banka ob podpisu Okvirne pogodbe o odprtju in vodenju transakcijskega računa. O višini dnevnega limita porabe s kartico bo uporabnik obveščen z izpisom transakcijskega računa. Uporabnik ima pravico zaprositi za spremembo dnevnega limita o čemer odloča Banka. Zahtevo za spremembo dnevnega limita lahko poda v poslovni enoti banke, ali jo izvede samostojno v mobilni banki mN Banka SI.

11.2 Blokacija kartice

Uporabnik Kartice lahko kadarkoli onemogoči izvajanje transakcij s Kartico v celoti, oziroma, lahko onemogoči izvajanje brezstičnih transakcij. Zahtevo lahko poda v poslovni enoti banke, ali jo izvede samostojno v mobilni banki mN Banka SI.

Banka lahko kadarkoli prekliče in blokira kartico v primeru kršitve teh Splošnih pogojev poslovanja in Uporabnik kartice jo je na zahtevo Banke dolžan vrniti. Kartico lahko odvzame tudi delavec na prodajnem mestu, če je kartica uvrščena na seznam neveljavnih kartic.

Banka lahko omeji uporabo Kartice, če Uporabnik kartice s Kartico posluje na način, ki je v nasprotju s temi Splošnimi pogoji ali na način, ki banki povzroči motnje v delovanju avtorizacijskih sistemov. Banka lahko omeji poslovanje s Kartico, če Uporabnik kartice Banki ni sporočil sprememb osebnih podatkov (npr. naslova), oziroma, na poziv Banke ni dostavil kopije veljavnega osebnega dokumenta. Banka obvesti Uporabnika kartice o blokaciji Kartice.

Banka lahko ob sumu zlorabe kartice, prevare ali drugih utemeljenih razlogov odvzame ali začasno prepove uporabo kartice v celoti, za določene transakcije ali nekatere posebne dejavnosti; zavrne ponovno izdajo kartice; zavrne zahtevek za avtorizacijo posamezne transakcije.

V primeru, da obstaja znatno povečano tveganje, da Uporabnik kartice ne bo mogel poravnati svojih obveznosti plačila (neporavnane obveznosti na osebem računu, prejeti in neizvršeni nalogi za izvršbo, neporavnani dolg na kreditnih poslih, izguba opravilne sposobnosti itd.) lahko Banka omeji poslovanje s Kartico.

V primeru smrti Uporabnika kartice preneha Kartica veljati z dnem, ko je banka obveščena o smrti Uporabnika kartice. V primeru smrti Uporabnika dodatne kartice preneha Dodatna kartica veljati z dnem, ko je banka obveščena o smrti Uporabnika dodatne kartice. V primeru smrti Uporabnika dodatne kartice je Uporabnik kartice (Uporabnik transakcijskega računa) dolžan banki dodatno kartico vrniti. Če Uporabnik kartice (Uporabnik transakcijskega računa) ne vrne dodatne kartice, banka ne odgovarja za škodo, ki bi nastala zaradi kasnejših transakcij s takšno kartico. Prenehanje veljavnosti kartice ne vpliva na obveznost Uporabnika kartice oziroma njegovih dedičev za plačilo obveznosti iz naslova uporabe kartice do dneva prenehanja veljavnosti kartice.

12 Storitev Varnostni SMS

Banka omogoča uporabo storitve Varnostni SMS vsem Uporabnikom Kartic, ki se za to storitev odločijo. Uporabnik kartice prejema SMS sporočila o vseh nakupih in dvigih gotovine na bankomatu in sicer vedno, kadar je za izvedbo transakcije bila opravljena avtorizacija. Uporabnik storitve lahko za posamezno Kartico prejema Varnostni SMS samo na eno GSM številko. Naročena storitev se obračunava mesečno po veljavnem ceniku Banke.

Storitev Varnostni SMS je poleg obveščanja Uporabnika kartice o opravljenih transakcijah s plačilnimi karticami namenjena tudi zgodnjemu zaznavanju kartičnih zlorab. Če Uporabnik kartice prejme obvestilo o transakciji, za katero ve, da je ni opravil sam, o tem obvesti banko, ki kartico blokira in s tem zmanjša škodo, ki jo lahko zloraba povzroči.

12.1 Obveznosti Uporabnika kartice

Uporabnik storitve Varnostni SMS prejema informacije o opravljenih nakupih s kartico in dvigu gotovine s kartico na bančnem avtomatu doma in v tujini. Uporabnik kartice mora Banki za uporabo storitve Varnostni SMS na vlogi za izdajo kartice posredovati telefonsko številko mobilnega telefona, v primeru, da se za uporabo storitve odloči kasneje, pa še številko kartice, na katero se Varnostni SMS nanaša. Uporabnik kartice prejema Varnostna SMS obvestila za vse transakcije o opravljenih nakupih in dvigu gotovine, ki so bila odobrena ali zavrnjena s strani Banke.

Uporabnik kartice nosi odgovornost za pravilnost in resničnost podatkov, ki jih je posredoval Banki. Uporabnik kartice je odgovoren za pravičen vpis številke mobilnega telefona. Uporabnik kartice lahko uporablja številko domačega ali tujega operaterja mobilne telefonije. Banka odobri uporabo storitve Varnostni SMS, če Uporabnik kartice predloži Banki vse potrebne podatke in korektno posluje s kartico. Naročilo za vključitev storitve Varnostni SMS na Dodatni kartici poda Uporabnik transakcijskega računa, na katerem se izdaja Dodatna kartica.

Uporabnik storitve Varnostni SMS je dolžan takoj sporočiti vse spremembe, ki se nanašajo na njegove osebne podatke, kartico, številko mobilnega telefona ali preklic številke mobilnega telefona.

Uporabnik je seznanjen z dejstvom, da sistem pošiljanja sporočil ni popolnoma zanesljiv in varen. Mobilni operater ne jamči za zanesljivo in varno pošiljanje SMS obvestil o uporabi kartice. Uporabnik se odpoveduje vsakršnim zahtevkom v zvezi s tem, zlasti, vendar ne izključno, za primer razkritja vsebine SMS obvestil o uporabi Kartice tretjim nepooblaščenim osebam ali če SMS obvestila o uporabi kartice ne prejme.

12.2 Storitev SMS obveščanje – obveznosti banke

Banka se zavezuje, da bo pri izvajanju storitve Varnostni SMS pošiljala podatke o opravljeni transakciji, razen ob višji sili in razlogih, ki bi nastali na strani podjetja, ki distribuira podatke. Banka ne jamči za pravočasnost pošiljanja SMS obvestil o uporabi Kartice, če je Uporabnik kartice na območju, kjer ni signala, ki bi omogočal sprejemanje SMS-sporočila, ali če ima v mobilnem telefonu poln predal za sporočila ipd. Če Uporabnik kartice ne prejme SMS obvestila o uporabi Kartice, poskuša mobilni operater dostaviti sporočilo v roku in na način, ki ga zagotavlja uporabnikom svojega omrežja. Banka bo zagotovila najvišjo mogočo raven varnostnih ukrepov, ki bodo zmanjšali tveganje za neavtoriziran pristop do podatkov ter za njihovo spreminjanje in izgubo. Banka ne prevzema odgovornosti za nedostavljena ali prepozno dostavljena sporočila s strani mobilnega operaterja.

SMS obvestila o uporabi Kartice za transakcije, pri katerih je bila izvedena plačilna transakcija ali dvig gotovine v tuji valuti, so informativne narave ter se zaradi uporabe različnih referenčnih menjalnih tečajev kartičnega sistema Mastercard lahko razlikujejo od dejanskega zneska plačilne transakcije ali dviga gotovine, kadar se čas izvršitve transakcije/avtorizacije, razlikuje od časa obdelave transakcije/finančne transakcije.

Banka bo uporabniku pošiljala SMS obvestila o uporabi Kartice za izvršene in neizvršene avtorizirane transakcije, ki bodo opravljene ali zavrnjene. Uporabniku, ki naroči storitev Varnostni SMS, se za uporabo te storitve zaračuna nadomestilo po vsakokrat veljavni Tarifi banke. Nadomestilo se mesečno poravnava v breme istega transakcijskega računa, kot se poravnava tudi kartične transakcije.

Banka lahko ustavi uporabo storitve, če niso upoštewane določbe teh Splošnih pogojev, ob ukinitvi transakcijskega računa, smrti, ukinitvi pooblastila na kartičnem računu, na zahtevo uporabnika storitve Varnostni SMS, v primeru nekorektnega poslovanja uporabnika storitve ali po lastni presoji. Uporabnik lahko kadarkoli odpove uporabo storitve Varnostni SMS pisno na naslov izbrane poslovalnice Banke, kjer je voden kartični račun, z osebno z oddajo vloge v katerikoli poslovalnici Banke ali z obvestilom prek elektronske banke eN Banka.

13 Podatki in varstvo podatkov

13.1 Ravnanje z osebnimi in drugimi podatki

Banka bo z osebnimi podatki Uporabnika kartice ravnala v skladu z veljavno zakonodajo tako, da ne bo prišlo do morebitnih neupravičenih posredovanj podatkov nepooblaščenim osebam, na način, kot je to določeno v vsakokrat veljavnih Splošnih informacijah o varstvu osebnih podatkov, dostopnih tudi na www.N.Banka.si/varstvo-osebni-podatkov. Z vsebino navedenega dokumenta in možnostjo pridobitve le tega v tiskani obliki, Banka seznanja Uporabnika pred izdajo kartice.

Banka lahko za namen izvajanja storitev v skladu s temi Splošnimi pogoji sporoča podatke, vezane na Uporabnikovo kartično poslovanje Procesnemu centru. Banka Uporabniku kartice zagotavlja, da bo Procesni center varoval podatke o kartičnem poslovanju kot zaupne.

Banka za namen izvajanja storitve Varnostni SMS zbira in posreduje telefonsko številko mobilnega telefona Uporabnika ter vsebino Varnostnega SMS izbranemu mobilnemu operaterju za posredovanje SMS obvestil na telefon stranke.

Banka lahko sporoči podatke o posamičnih transakcijah s kartico, ki izhajajo iz zlorabe kartice, policiji ali drugim pristojnim organom za potrebe ugotovitve storilca zlorab in preprečevanja nadaljnjih zlorab kartice.

Uporabnik soglaša, da Banka občasno preverja podatke Uporabnika z namenom, da za potrebe FATCA (Foreign Accounts Tax Compliance Act) ugotovi, ali so morebiti nastale okoliščine (U.S. Indicia), ki bi lahko povzročile, da se Uporabnik šteje kot ameriški davčni zavezanec (U.S. Person). Ne glede na zgoraj omenjeno določilo se Uporabnik zavezuje, da bo Banki v pisni obliki nemudoma sporočil/a katerokoli spremembo okoliščin svojega statusa (U.S. Indicia), kot na primer pridobitev državljanstva ZDA, pridobitev naslova prebivališča v ZDA, pridobitev telefonske številke v ZDA itd. Uporabnik se zavezuje Banki sporočiti in posredovati ustrezno dokumentacijo, ki dokazuje morebitne spremenjene okoliščine. V kolikor Uporabnik ne sporoči Banki in ne posreduje ustreznih dokumentov nemudoma potem ko prejme od Banke pisni poziv, naj dostavi ustrezno dokumentacijo, iz katere izhaja status Uporabnika, bo Banka sporočila davčnemu organu Republike Slovenije, da je Uporabnik potencialni ameriški davčni zavezanec (U.S. Person). V tem primeru je Banka upravičena enostransko po predhodnem pisnem obvestilu uporabniku odpovedati pogodbeno razmerje in račun zapreti v skladu z določili teh Splošnih pogojev.

Uporabnik se zavezuje povrniti Banki vse morebitne stroške in škodo, ki ji utegnejo nastati kot posledica kršenja tega člena s strani Uporabnika. Banka za potrebe FATCA lahko sporoči davčnemu organu Republike Slovenije posamezne zaupne podatke o Uporabniku.

14 Spreminjanje splošnih pogojev

Banka bo Uporabnika kartice o nameravani spremembi Splošnih pogojev obvestila najmanj dva meseca pred predvidenim začetkom uporabe spremenjenih Splošnih pogojev, in sicer Uporabnika kartice, ki služe z banko preko elektronske banke po elektronski poti, sicer pa prek izpiskov osebnega transakcijskega računa vodenega pri Banki. Šteje se, da Uporabnik kartice sprejema predlog sprememb Splošnih pogojev, če do dneva pred predlaganim datumom za začetek njihove uporabe ne bo obvestil banke pisno, da predloga ne sprejema.

Če Uporabnik ne sprejme predloga sprememb Splošnih pogojev lahko brez odpovednega roka in plačila nadomestil pisno odstopi od Okvirne pogodbe o odprtju in vodenju transakcijskega računa, najkasneje do dneva pred dnem začetka veljavnosti spremembe. Uporabnik kartice lahko pisno obvestilo o odstopu od pogodbe odda v poslovalnici banke, ki je izdala kartico, oziroma posreduje obvestilo o odstopu Banki s priporočeno pošto, pred datumom uveljavitve sprememb. Uporabnik kartice je ob odstopu od pogodbe dolžan Kartico izročiti banki.

V primeru, če uporabnik zavrne predlagane spremembe in pri tem ne odpove pogodbe, se šteje, da je banka odpovedala pogodbo z 2 mesečnim odpovednim rokom, ki teče od dneva pošiljanja obvestila o spremembi.

Besedilo spremenjenih Splošnih pogojev bo banka objavila na Spletni strani banke in v vseh poslovalnicah banke.

15 Končne določbe

Vsakokrat veljavni splošni pogoji poslovanja z debetno plačilno kartico Mastercard so objavljeni na spletni strani Banke in v vseh poslovalnicah Banke. Za pogodbo, Splošne pogoje ter komunikacijo v času trajanja pogodbenega razmerja se uporablja slovenski jezik. Banka Uporabniku na njegovo zahtevo kadarkoli v času trajanja Okvirne pogodbe o odprtju in vodenju transakcijskega računa posreduje te Splošne pogoje.

Z uveljavitvijo teh Splošnih pogojev se glede vsebin, ki so urejene v Splošnih pogojih, sklenjenih pred uveljavitvijo teh pogojev, uporabljajo določila teh Splošnih pogojev.

Ti Splošni pogoji veljajo od 13. aprila 2022 dalje.