

# Splošni pogoji poslovanja s predplačniško Visa kartico za potrošnike

## 1. Splošno in opredelitev pojmov

S temi splošnimi pogoji so opredeljene pravice in obveznosti Nove KBM (v nadaljevanju: banka) in imetnika kartice v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev s predplačniško kartico Visa Classic Debit (v nadaljevanju: kartica). Banka izdaja dve predplačniški kartici: **Visa Classic Debit (v nadaljevanju: predplačniška Visa kartica)** in **Visa Classic Debit Virtual (v nadaljevanju: virtualna predplačniška Visa kartica)**.

Za pridobitev kartice imetnik računa izpolni Vlogo za izdajo predplačniške Visa kartice. Ti splošni pogoji imajo skupaj z vlogo za pridobitev kartice značaj pogodbe.

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

Posamezni pojmi, uporabljeni v teh splošnih pogojih (v nadaljevanju: splošni pogoji), imajo naslednji pomen:

**Izdajatelj** splošnih pogojev je:

Nova Kreditna banka Maribor, Ulica Vita Kraigherja 4, 2505 Maribor, Slovenija, SWIFT oznaka KBMASI2X, [www.nkbm.si](http://www.nkbm.si), info@nkbm.si, registrirana pri Okrožnem sodišču v Mariboru, št. reg. vl.: 062/10924200, matična številka: 5860580, identifikacijska št. zavezanca za DDV: SI 94314527 (v nadaljevanju: banka).

- Banka Slovenije je pristojna za nadzor nad ponudnikom plačilnih storitev, njegovo podružnico ali zastopnikom v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev v Republiki Sloveniji.
- Banka je navedena na seznamu bank in hranilnic, ki imajo dovoljenje Banke Slovenije za opravljanje plačilnih storitev. Seznam je objavljen na spletni strani Banke Slovenije.

**Transakcijski račun** je plačilni račun, ki ga odpre in vodi banka za potrošnika za namene izvrševanja plačilnih transakcij in za druge namene, povezane z opravljanjem bančnih storitev za potrošnika (v nadaljevanju: račun).

**Imetnik računa** je fizična oseba, ki mu je banka na njegovo željo in v skladu s Splošnimi pogoji za opravljanje plačilnih storitev za potrošnike odprla račun za namene izvrševanja plačilnih transakcij in za druge namene, povezane z opravljanjem bančnih storitev.

**Predplačniški račun** je račun, na katerem je izdana predplačniška kartica in preko katerega potekajo prilivi in odlivi sredstev za poslovanje s kartico.

**Imetnik predplačniškega računa** je potrošnik, ki mu je banka na podlagi njegove vloge za predplačniško kartico odprla predplačniški račun.

**Predplačniška kartica** je debetna plačilna kartica, s katero imetnik kartice posluje v okviru razpoložljivega stanja sredstev na predplačniškem računu (v nadaljevanju: kartica).

**Imetnik kartice** je potrošnik, ki mu je banka v skladu s temi splošnimi pogoji izdala predplačniško kartico.

**Oseba številka PIN** je štirimestna osebna identifikacijska številka, ki predstavlja podpis imetnika kartice pri poslovanju s kartico.

**Prodajno mesto** je ponudnik blaga in storitev, ki kot način plačila sprejema plačilne kartice.

**POS terminal** je elektronska naprava, namenjena elektronskemu prenosu podatkov med prodajnim mestom, procesnim centrom in banko pri transakciji s kartico.

**Procesni center** je poslovni subjekt, s katerim ima banka sklenjeno pogodbo za obdelavo in prenos podatkov pri transakciji s kartico.

**Avtorizacija** je proces, s katerim ponudnik blaga in storitev ali bankomat od banke pridobi potrditev, da lahko izvede transakcijo s kartico.

**Varno geslo** je geslo, s pomočjo katerega imetnik kartice v varnem okolju potrdi lastno istovetnost za spletni nakup v varni spletni trgovini, označeni z Verified by Visa.

**Upravitelca zbirk podatkov** sta banka in procesni center, ki za potrebe izdaje in poslovanja s kartico zbirata, obdelujeta in hranita podatke o imetnikih kartic.

**Brezstična transakcija** je hitra, varna in udobna transakcija. Sprožimo jo s prislonitvijo kartice na za to označeno mesto na POS terminalu. Za transakcije do določenega zneska ni treba vpisovati PIN-a. Znesek se za posamezne države razlikuje, veljaven za Slovenijo je objavljen na spletni strani banke.

## 2. Izdajanje kartice

- Predplačniške kartice:
  - predplačniško Visa kartico in
  - virtualno predplačniško Visa kartico

(v nadaljevanju: kartica, kadar navedeno velja za obe vrsti kartice) izdaja Nova KBM d.d. (v nadaljevanju: banka).

- Kartico lahko pridobi oseba (v nadaljevanju: imetnik), starejša od 10 let. Banka na podlagi ugodno rešene vloge za izdajo kartice imetniku odpre predplačniški račun na osnovi obstoječega ali novega računa komitenta.
- Mladoletne osebe lahko pridobijo kartico skladno s Splošnimi pogoji za opravljanje plačilnih storitev za potrošnike.
- Imetnik preko računa zagotavlja sredstva na predplačniškem računu in s tem sredstva za poslovanje s kartico ter za plačevanje nadomestil in stroškov za storitve, povezane s predplačniškim računom in kartico. Predplačniški račun je namenjen izključno poslovanju s kartico.
- Pri naročilu kartice na bančnem okencu imetnik zagotovi sredstva za nadomestilo ob izdaji kartice in nadomestilo za izbrani motiv kartice s svojega računa ali s plačilom gotovine.
- Pri naročilu kartice preko Bank@Neta imetnik zagotovi sredstva za nadomestilo ob izdaji kartice in nadomestilo za izbrani motiv kartice s svojega računa.
- Banka na željo imetnika računa izda kartico tudi tretji osebi na osnovi odprtja predplačniškega računa.
- O vlogi za izdajo kartice odloča banka. Banki ni potrebno obrazložiti svojih odločitev.
- Banka imetnika kartice obvešča o prometu s kartico preko spletne banke Nove KBM. Ob izdaji kartice pripada imetniku tudi pregled prometa in stanja na predplačniškem računu, prometa s kartico ter preverjanje izpiska mesečnih transakcij prek spletne banke Nove KBM.



- Kartica je veljavna do zadnjega dne v mesecu, ki je naveden na kartici. Veljavnost kartice je določena s Pravilnikom o izdajanju plačilnih kartic Nove Kreditne banke Maribor d.d. potrošnikom. V skladu s temi splošnimi pogoji bo banka kartico obnovila avtomatično.
- Če imetnik kartice ne želi obnoviti, mora kartico odpovedati osebno v poslovalnici banke ali pisno s priporočeno pošiljko, naslovljeno na poslovalnico banke, ki vodi kartico, najmanj dva meseca pred potekom datuma veljavnosti kartice oz. vsakoletne veljavnosti kartice, sicer banka ponovno zaračuna nadomestilo v skladu s tarifo banke.
- Sredstva na predplačniškem računu so obrestovana po obrestni meri, ki velja za vpogledne depozite prebivalstva v domači valuti.
- Avtomatsko obnovljeno kartico pošlje banka imetniku računa s poštno pošiljko na njegov naslov. Takoj po prejemu nove kartice je imetnik kartice dolžan staro kartico uničiti.


#### **Predplačniška Visa kartica**

- Ob izdaji mora imetnik podpisati prevzem kartice in PIN-a ter se podpisati na ustrezno mesto na hrbtni strani kartice. Nepodpisana kartica je neveljavna.
- Imetnik predplačniškega računa plačuje nadomestilo izdaje kartice in ostala nadomestila za stroške, ki bi nastali pri poslovanju s kartico. Višina nadomestila in način plačila sta določena z vsakokrat veljavno tarifo nadomestil banke.

#### **Virtualna predplačniška Visa kartica**

- Ob prejemu mora imetnik kartice podpisati njen prevzem. Imetnik predplačniškega računa plačuje nadomestila izdaje in ostala nadomestila, ki nastanejo pri poslovanju s kartico. Višina nadomestila in način plačila sta določena z vsakokrat veljavno tarifo nadomestil banke.

### **3. Uporaba kartice**

- Imetnik kartice mora kartico in osebno številko (PIN) uporabljati v skladu s temi splošnimi pogoji.
- Zaradi varnosti poslovanja s kartico je imetnik dolžan kartico skrbno hraniti in z njo odgovorno ravnati. Kartica ni prenosljiva, uporablja jo lahko samo imetnik.
- Imetnik s kartico posluje v okviru razpoložljivega stanja sredstev na predplačniškem računu.
- S kartico je mogoče poslovati na prodajnih mestih (ponudniki blaga in storitev), ki so ustrezno označena z znakom Visa, ter dvigovati gotovino v bankah, poštah in na bankomatih, ki so označeni z znakom Visa, doma in v tujini. Možnost uporabe kartice (plačevati blago in storitve na prodajnih mestih in prek interneta ter dvigovati gotovino doma in v tujini) se razlikuje glede na vrsto kartice (predplačniška Visa kartica, virtualna predplačniška Visa kartica).
- Plačila na daljavo potekajo po dveh postopkih, ki sta odvisna od ponudnika storitev in blaga:
  - V primeru, da ponudnik omogoča varno spletno trgovino (z oznako Verified by Visa ) , se postopek po vnosu osnovnih podatkov o kartici avtomatsko preusmeri v varno okolje, kjer se opravi dodatno preverjanje istovetnosti imetnika kartice skladno s Pogoji uporabe Verified by Visa, ki so dostopni na spletni strani banke .

- Drugi postopek se izvede s podatki kartice in z varnostno kodo s hrbtni strani kartice.

- Kartice, izdane od 2. 11. 2015, omogočajo brezstično poslovanje na vseh prodajnih mestih, označenih z logotipom VISA payWave. Imetnik kartice opravi transakcijo le s prislonitvijo kartice k POS terminalu na za to označenem mestu in vnosom PIN-a. Do določenega zneska, ki je različen glede na državo, ni treba vpisovati PIN-a, razen če POS terminal to zahteva.
- Banka ne odgovarja za škodo, ki bi jo utrpel imetnik kartice, če bi tretja oseba dobila v posest kartico oz. bi dobila podatke s kartice, ki so potrebni za spletni nakup, in bi kartico oz. podatke uporabila za plačilo preko spletne trgovine, razen v primeru prijave kraje oz. izgube kartice v skladu s temi splošnimi pogoji.

#### **Predplačniška Visa kartica**

- Banka predlaga, da imetnik kartice uniči obvestilo o osebni številki (PIN-u) takoj po prejemu in svoje osebne številke ne razkrije tretjim osebam oz. na drug način prepreči, da bi tretji nepooblaščen prišli do podatka o osebni številki in neupravičeno uporabljali kartico.
- Z osebno številko (PIN) kartice je imetnik dolžan odgovorno ravnati, da prepreči njeno izgubo, krajo ali zlorabo. Za vse posledice zlorabe osebne številke je odgovoren imetnik.
- S kartico je mogoče poslovati povsod (prodajna mesta in dvig gotovine), kjer je to ustrezno označeno (Visa).
- Za plačilo blaga in storitev s kartico izstavi prodajno mesto potrdilo POS terminala o nakupu (v nadaljevanju: potrdilo), ki ga je imetnik kartice potrdil z vnosom PIN-a (osebna številka za poslovanje s kartico) oz. ročnim podpisom. Podpis mora biti enak podpisu na kartici. Imetnik kartice s pravilno vnesenim PIN-om ali podpisom jamči, da je znesek pravilen in da ga bo poravnal v skladu s splošnimi pogoji poslovanja s kartico. Izvod potrdila obdrži imetnik za svojo evidenco. Za dvig gotovine na POS terminalu oz. bankomatu je prav tako izdano potrdilo.
- Imetnik kartice mora zaradi varnosti poslovanja s kartico skrbeti, da se vsi postopki na prodajnem mestu izvajajo v njegovi prisotnosti. Banka ne odgovarja za škodo, ki bi nastala zaradi zlorabe kartice ob prenosu le-te izven vidnega polja imetnika kartice.
- Določila iz predhodnega odstavka ne veljajo za nakupe preko elektronske trgovine oziroma poslovanje prek spleta in za poslovanje preko kataloške in telefonske prodaje. Pri takšnem poslovanju fizična prisotnost kartice ni možna, kar pomeni, da se potrdilo o nakupu ne izda in ga zato imetnik kartice ne podpisuje.

#### **Virtualna predplačniška Visa kartica**

- Banka predlaga, da imetnik kartice prepreči možnost, da bi tretji nepooblaščen prišli do podatkov kartice. S kartico je možno poslovati izključno na daljavo, prek spleta, telefonskih in kataloških prodaj doma in v tujini. Spletne strani in katalogi ponudnikov blaga in storitev morajo biti označeni z znakom Visa.



## 4. Zagotavljanje sredstev za poslovanje s kartico

Imetnik kartice naloži sredstva na predplačniški račun glede na svoje predvideno poslovanje. Sredstva zagotavlja z nakazili preko številke računa in reference, ki sta navedena na hrbtni strani kartice, skladno s Splošnimi pogoji za opravljanje plačilnih storitev za potrošnike. Nadomestila za te prenose se obračunajo v skladu z veljavno tarifo banke.

- Imetnik kartice mora skrbeti za zadostno stanje razpoložljivih sredstev na predplačniškem računu za poravnavo obveznosti do banke iz naslova nadomestil, stroškov in tečajnih razlik, ki nastanejo iz poslovanja s predplačniško kartico. V nasprotnem primeru ima banka pravico do prepovedi nadaljnje uporabe kartice, imetnik kartice pa odgovarja po določenih civilnega in kazenskega prava.
- Za izvedene transakcije s kartico se sredstva na kartici zmanjšajo takoj po uspešni avtorizaciji na strani izdajatelja. Zneski transakcij, ki nastanejo z uporabo kartice v državah izven evroobmočja, bodo ob avtorizaciji preračunani iz lokalne valute v evro po dnevnem tečaju mednarodnega kartičnega sistema Visa International. Enak preračun se izvede v nekaj dneh, ko transakcijo obdelajo kot promet in se veže na pripadajočo avtorizacijo. Če se valutni tečaj pri Visi v teh dneh (med avtorizacijo in prometom) spremeni, nastane tečajna razlika, ki poveča ali zmanjša znesek transakcije v primerjavi z zneskom avtorizacije. V takem primeru se rezervacija na predplačniškem računu ukine, sredstva pa se zmanjšajo za znesek prometa ne glede na to, ali je znesek prometa večji ali manjši od avtoriziranega zneska.
- V primeru, da na dan zapadlosti plačila nadomestila imetnik ne zagotovi kritja, lahko banka do zagotovitve kritja na kartici onemogoči poslovanje s kartico.
- Za dvig gotovine na bančnih avtomatih ali v bankah imetnik predplačniške Visa kartice plača provizijo v skladu s tarifo banke in pravili poslovanja sistema Visa Europe.

## 5. Obveščanje imetnika

- O prispelih obveznostih, nastalih pri poslovanju s kartico, banka imetnika predplačniškega računa obvešča preko spletne banke Nove KBM d.d. oz. na zahtevo imetnika z izpiskom enkrat mesečno.

## 6. Reklamacije

- Za reševanje reklamacij in posredovanje informacij je pristojna banka.
- Reklamacije poda imetnik kartice pisno z ustrezno dokumentacijo v roku 15 dni od ugotovljenega razloga za reklamacijo, in sicer v poslovalnici, ki vodi predplačniški račun kartice.
- Če imetnik prek spletne banke oz. ob pregledu prometa s kartico zazna kakšno nejasnost oz. nepravilnost, je dolžan o tem takoj obvestiti banko.
- Reklamacije se rešujejo po postopkih, določenih s pravili in navodili nosilcev licenc, sistema Visa in banke.
- Če je reklamacija neupravičena, bo banka zaračunala nadomestilo za neupravičeno reklamacijo imetniku.

Banka ni odgovorna za kakovost, izvedbo ali dostavo blaga in storitev, ki jih imetnik plačuje s kartico. Imetnik neposredno s prodajnim mestom rešuje nesporazume in napake

## 7. Izguba ali kraja kartice

- O uničenju, poškodbi, izgubi ali kraji kartice je imetnik dolžan takoj osebno ali pisno obvestiti banko, izdajateljico kartice, oziroma klicni center na telefonsko številko 01 583 4183. Če imetnik kartice sumi, da mu je bila kartica ukradena, to prijavi tudi najbližji policijski postaji.
- Banka bo na dan prejema obvestila o izgubi ali kraji kartico preklicala.
- Telefonsko prijavo izgube ali kraje kartice je potrebno v 7 dneh pisno potrditi v banki. Banka in imetnik se dogovorita o izdaji nove kartice.
- Banka prevzema finančno odgovornost za škodo, nastalo zaradi izgube ali kraje kartice, od trenutka izvršene prijave o izgubi ali kraji kartice, razen v primeru, da je imetnik ravnal malomarno in v nasprotju s temi splošnimi pogoji. Do trenutka prijave izgube ali kraje kartice nosi finančno odgovornost za škodo imetnik kartice, vendar le do zneska 150 EUR. Če imetnik kartice ni ravnal v skladu s temi splošnimi pogoji, predvsem glede ustreznega varovanja osebnega gesla (PIN) ali kartice, oziroma če ni nemudoma obvestil izdajatelja kartice o izgubi ali kraji kartice, knjiženih transakcijah, ki jih ni opravil, nepravilnostih ali napakah, povezanih s kartico, je do trenutka prijave v celoti (brez omejitve zneska) odgovoren za škodo.
- Če imetnik najde kartico, potem ko je že prijavil njeno izgubo ali krajo, se s kartico oglasi v svoji poslovalnici, kjer se dogovori o deblokaciji kartice oz. naročilu nove kartice.

## 8. Prenehanje pravice uporabe kartice

- Lastnik kartice je banka, imetnik mora na zahtevo banke vrniti kartico.
- Banka lahko prepove nadaljnjo uporabo kartice vsem tistim imetnikom, ki poslujejo v nasprotju s temi splošnimi pogoji in zakoni.
- Imetnik računa in imetnik kartice morata banki takoj sporočiti vsako spremembo bivališča in drugih osebnih podatkov, ki so bili posredovani banki ob vlogi za kartico. Če tega ne stori, lahko banka prepove nadaljnjo uporabo kartice.
- Ob prepovedi uporabe kartice mora imetnik kartice takoj zagotoviti kritje za vse obveznosti, ki se nanašajo na poslovanje s kartico in morebitna nadomestila, ter kartico vrniti banki.
- Imetnik kartice ne sme več uporabljati, temveč jo je dolžan uničiti (prerezati po sredini) in jo vrniti banki.

### Predplačniška Visa kartica

- Kartico lahko na podlagi obvestila banke o preklicu le-te odzame tudi delavec na prodajnem mestu.



## 9. Zavarovanje

Imetniki predplačniških Visa kartic so v prvem letu veljavnosti kartice nezgodno zavarovani za primer nezgodne smrti in trajne invalidnosti po nezgodi, ki se dogodi kjerkoli in kdajkoli v času prvega leta veljavnosti kartice. Več na spletni strani Nove KBM [www.nkbm.si](http://www.nkbm.si).

## 10. Mirno reševanje sporov

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

Pritožbo v zvezi z opravljeno storitvijo banke lahko uporabnik posreduje banki osebno, po pošti na naslov banke ali po elektronski pošti na [info@nkbm.si](mailto:info@nkbm.si). Banka mora uporabniku na pritožbo odgovoriti v roku praviloma sedmih delovnih dni. Banka o pritožbi odloči po zbrani celotni dokumentaciji najkasneje v roku 15 dni. Odločitev o pritožbi se pošlje v pisni obliki na naslov uporabnika.

Če se uporabnik, ki je potrošnik, z odločitvijo o pritožbi ne strinja ali če v roku 15 dni ne prejme odgovora banke na pritožbo, ima pravico dati pobudo za začetek postopka mediacije pred Evropskim centrom za reševanje sporov, Tomšičeva ulica 6, Ljubljana, telefon: 08 2056 590, elektronski naslov: [info@ecdr.si](mailto:info@ecdr.si) (v nadaljevanju ECDR), in sicer na način, kot je določen v Pravilih ECDR o postopkih reševanja potrošniških sporov, ki so objavljeni na spletni strani ECDR ([www.ecdr.si](http://www.ecdr.si)). Postopek mediacije vodi akreditiran mediator.

Kljub pobudi za začetek postopka mediacije pred ECDR ima uporabnik pravico kadarkoli vložiti tožbo za rešitev spora med njim in banko pred pristojnim sodiščem.

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

## 11. Končne določbe

- Splošni pogoji poslovanja s predplačniško kartico imajo značaj pogodbe in so sestavni del vloge za izdajo kartice. S podpisom na izjavi, ki je navedena v vlogi, imetnik potrjuje, da je seznanjen s temi splošnimi pogoji in da z njimi soglaša. Pravice in obveznosti imetnika po teh splošnih pogojih veljajo od dneva odobritve vloge.
- Če imetnik odstopi od vloge za izdajo kartice v obdobju od dneva odobritve prošnje do dneva prejema kartice, je dolžan banki povrniti stroške, ki so nastali pri postopku izdaje.
- Banka lahko v skladu s svojo poslovno politiko, veljavno zakonodajo in pravili sistema Visa International spreminja splošne pogoje, o čemer seznanji imetnika preko spletne banke ali na izpisku prometa po kartici. Vsakokrat veljavni splošni pogoji so objavljeni in na voljo v vseh poslovalnicah banke in na spletnem naslovu [www.nkbm.si](http://www.nkbm.si).
- Če imetnik obdrži kartico tudi potem, ko so objavljene spremembe in dopolnitve teh splošnih pogojev, se šteje, da z njimi soglaša. Imetnik kartice, ki zaradi spremenjenih pogojev ne želi več poslovati s kartico, je dolžan o tem obvestiti banko v roku 30 dni, kartico prerezati in jo takoj vrniti.
- Imetnik kartice odgovarja za vse obveznosti in stroške, ki so nastali v zvezi s poslovanjem s kartico do dneva, ko vrnjeno kartico prejme banka.
- Podatki, ki se nanašajo na poslovanje s kartico, so poslovna skrivnost banke. Banka daje podatke, ki se nanašajo na poslovanje s kartico, imetniku računa in imetniku kartice, na pisno zahtevo pa tudi sodišču, pristojnemu državnemu organu ali drugemu z zakonom pooblaščenemu ali upravičenemu organu ali osebi. Banka se zavezuje, da bo podatke imetnika varovala in jih uporabljala samo za izvajanje teh splošnih pogojev ter za dovoljene namene zbiranja podatkov, ki imajo svojo osnovo v zakonih ali na njih temelječih podzakonskih predpisih.
- Imetnik se zavezuje, da bo vsako spremembo naslova bivališča ali drugega osebnega podatka, ki je naveden v vlogi za izdajo plačilne kartice, takoj javil poslovalnici banke, oziroma soglaša, da si banka v skladu z veljavno zakonodajo o varovanju osebnih podatkov pridobi potrebne podatke pri upravljalcih zbirk podatkov.

Ti Splošni pogoji veljajo in se uporabljajo od 1. junija 2016 dalje.

Nova KBM

