

Splošni pogoji poslovanja s plačilno kartico MASTERCARD in VISA

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 spodaj navedenimi karticami z odloženim plačilom.

Za pridobitev kartice imetnik računa izpolni Vlogo za izdajo 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 Kredithna banka Maribor, Ulica Vita Kraigherja 4, 2505 Maribor, Slovenija, oznaka SWIFT KBMASI2X, 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.

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

Osebna 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.

Z varnim geslom imetnik kartice s pomočjo bančne aplikacije potrdi lastno istovetnost za spletni nakup v varni spletni trgovini, označeni z Verified by Visa oziroma MasterCard SecureCode.

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

2. IZDAJANJE KARTICE

Plačilne kartice:

- MASTERCARD
- VISA
- Zlata MASTERCARD
- Zlata VISA

(v nadaljevanju: kartica) izdaja Nova KBM d.d. (v nadaljevanju: banka).

Kartico lahko pridobi oseba (v nadaljevanju: imetnik), ki ima v banki odprt transakcijski račun (v nadaljevanju: račun), na podlagi ugodno rešene Vloge za izdajo kartice.

Kartico lahko pridobi tudi pooblaščenec ob pisnem soglasju imetnika računa in na podlagi ugodno rešene Vloge za izdajo kartice.

O Vlogi za izdajo kartice odloča banka. Banki ni treba obrazložiti svojih odločitev.

Uporabnik oziroma pooblaščenec (imetnik kartice) prejme kartico in PIN ločeno. Ob prejemu mora imetnik podpisati kartico s kemičnim svinčnikom. Nepodpisana kartica je neveljavna.

Imetnik računa, na katerem je izdana kartica, plačuje letno članarino. Višina članarine in način plačila sta določena z vsakokrat veljavnim cenikom banke.

Kartica je veljavna do zadnjega dne v mesecu, ki je naveden na kartici.

Veljavnost kartice je določena s Pravilnikom o izdajanju plačilnih kartic Nove KBM d.d. občanom. Imetnikom, ki poslujejo v skladu s temi splošnimi pogoji, bo banka obnovila članstvo brez ponovne prošnje.

Če imetnik kartice ne želi obnoviti članstva, mora članstvo odpovedati osebno v poslovalnici banke ali pisno s priporočeno pošiljko, naslovljeno na poslovalnico banke, ki vodi njegov transakcijski račun, najmanj dva meseca pred potekom enoletne veljavnosti kartice, sicer banka ponovno zaračuna letno članarino.

Če kartica ni bila pravočasno odpovedana, dobi imetnik novo kartico pred potekom veljavnosti stare kartice. Takoj po prejemu nove kartice je imetnik kartice dolžan staro kartico uničiti.



3. UPORABA KARTICE

Imetnik kartice mora kartico in 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 kartice.

Banka predlaga, da imetnik kartice uniči obvestilo o PIN-u takoj po prejemu in ga ne razkrije tretjim osebam oz. na drug način prepreči, da bi tretji nepooblaščen prišli do podatka o njem in neupravičeno uporabljali kartico. V ta namen banka omogoča imetnikom kartic spremembo PIN-a na bankomatih Nove KBM. Za vse posledice zlorabe PIN-a je odgovoren imetnik kartice.

S kartico je možno poslovati (plačevati blago in storitve na prodajnih mestih, plačevati blago in storitve preko spleta ter dvigovati gotovino) doma in v tujini:

- na vseh označenih mestih MASTERCARD s kartico MASTERCARD (zlato in navadno)
- na vseh označenih mestih VISA s kartico VISA (zlato in navadno)

Imetnik kartice s kartico posluje v okviru danih limitov. O spremembi višine le-teh se dogovarja v svoji poslovalnici banke.

Za plačilo blaga in storitev izstavi prodajno mesto potrdilo o nakupu (v nadaljevanju: potrdilo), ki ga imetnik kartice podpiše oziroma vnese v POS terminal PIN. Podpis mora biti enak podpisu na kartici. Imetnik kartice s svojim podpisom na potrdilu oziroma pravilno vnesenim PIN-om jamči, da je znesek pravilen in da ga bo poravnal v skladu s splošnimi pogoji poslovanja s kartico. Izvod potrdila obdrži imetnik kartice za svojo evidenco. Pri karticah, ki omogočajo na za to opremljenih prodajnih mestih brezstične transakcije, se za takšne transakcije, opravljene pod limitom določenih s strani posameznih kartičnih sistemov, PIN vtipka le na zahtevo.

Kartica omogoča brezstično poslovanje na vseh prodajnih mestih, označenih z logotipom VISA payWave ali MASTERCARD PayPass. 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. Kartico približati, vstaviti ali vpisati PIN se sme za posamezno transakcijo le enkrat. V nasprotnem primeru je treba zahtevati potrdilo o neuspešni avtorizaciji. S pravilno izvedenim postopkom imetnik kartice potrjuje transakcijo in znesek ter se ga zavezuje banki poravnati. Imetnik kartice mora prodajalcu na prodajnem mestu omogočiti, da preveri veljavnost kartice in njegovo identiteto.

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.

Pri uporabi kartice za nakupe preko spleta in za poslovanje preko kataloške in telefonske prodaje mora imetnik kartice uporabljati kartico v skladu s pogoji uporabe, ki so dostopni na spletni strani banke. Kartice omogočajo varno spletno nakupovanje na straneh, označenih z MasterCard SecureCode ali Verified by Visa. Postopek se po vnosu osnovnih podatkov o kartici avtomatsko preusmeri v bančno okolje, kjer ga imetnik nadaljuje skladno s Pogoji uporabe MasterCard SecureCode oziroma Verified by Visa, ki so dostopni na spletni strani banke. Hkrati mora poskrbeti, da je naprava, preko katere izvaja nakupe brez prisotnosti kartice, zaščiten pred virusi in vdori. Podatke, ki so opredeljeni kot varnostni mehanizmi (datum veljavnosti, številka kartice), lahko zapisuje šele ob plačilu po zaključku nakupa.

Banka prav tako ne odgovarja za škodo, ki bi jo utrpel imetnik kartice, če bi tretja oseba dobila v posest kartico oz. bi dobila podatke iz kartice, ki so potrebni za spletni nakup, in bi kartico oz. podatke iz nje uporabila za plačilo preko spletne trgovine, razen v primeru prijave kraje oz. izgube kartice v skladu s temi splošnimi pogoji.

Banka omogoča imetniku kartice uporabo storitve Varnostno SMS sporočilo. Z njo uporabnik pridobi informacijo o opravljeni transakciji na svojo mobilno napravo. Pogoji uporabe so opisani v Splošnih pogojih uporabe storitve pošiljanja SMS sporočil o transakcijah s plačilnimi karticami Nove KBM.

Banka omogoča plačevanje na obroke tistim imetnikom, ki imajo vključeno storitev Varnostna SMS sporočila. Imetnik kartice se lahko pri vsaki posamični transakciji odloči za plačilo na 2–12 obrokov, na vseh prodajnih mestih, tako doma kot v tujini ali na spletu, v okviru razpoložljivega mesečnega limita na kartici in v okviru omejitve višine zneska nakupa, določene s strani banke in objavljene na spletni strani banke. Po opravljenem nakupu imetnik prejme SMS sporočilo, v roku ene ure od prejema s povratnim SMS sporočilom določi želeno število obrokov. Banka ne odgovarja, če je imetnik na mestu brez signala GSM oziroma tega ne zagotavlja telekomunikacijski ponudnik.

Ob plačilu s kartico bo banka zmanjšala razpoložljivi limit porabe na kartici za celoten znesek nakupa ali plačila. Posamezni obroki zapadejo v plačilo mesečno in jih je imetnik kartice dolžan poravnati ob mesečni poravnavi obveznosti imetnika kartice v skladu s temi splošnimi pogoji. Prvi obrok zapade v poravnavo ob prvi poravnavi obveznosti, ki sledi nakupu na obroke. Banka bo ob vsaki mesečni poravnavi obveznosti imetniku kartice za višino poravnane obroka sprostila razpoložljiv limit porabe na kartici. Imetniku kartice se za nakup na obroke zaračuna fiksni strošek v skladu z veljavnim cenikom. Neplačani oziroma nezapadli del obveznosti se ne obrestuje in ga lahko imetnik kartice kadarkoli predčasno poravnava.

4. OBVEŠČANJE IMETNIKA, PLAČILA RAČUNOV IN STROŠKOV

O prispelih obveznostih, nastalih pri poslovanju s kartico, bo banka imetnika računa obveščala z izpiskom enkrat mesečno.

Za obveznosti, ki nastanejo z uporabo kartice, bo banka bremenila račun, na katerega je bila kartica izdana.

Imetnik se zavezuje, da bo najkasneje do dneva zapadlosti plačila, ki je dogovorjen v Vlogi za izdajo kartice, zagotovil kritje za obveznosti in stroške, ki izhajajo iz poslovanja s kartico. V nasprotnem primeru ima banka pravico, da si obveznosti poplača tudi v nedovoljeno negativno stanje na TRR in da prepove nadaljnjo uporabo kartice, imetnik pa odgovarja po določitih civilnega in kazenskega prava.

V primeru, da do dneva zapadlosti plačila imetnik ne zagotovi kritja za obveznosti, se do zagotovitve kritja na računu zaračunajo tudi pripadajoče zamudne obresti v višini in na način, kot je določeno z vsakokrat veljavnim sklepom o obrestnih merah banke.

Za dvig gotovine na bančnih avtomatih ali v banki imetnik plača provizijo v skladu s Cenikom storitev Nove KBM in pravili poslovanja sistema MASTERCARD Europe ali VISA Europe.

Če imetnik kartice do 60 dni po nakupu ali dvigu gotovine ni z izpiski obveščen o nastali obveznosti, je dolžan o tem obvestiti banko.



5. NADOMESTILA IN MENJALNI TEČAJ

Banka bo imetniku zaračunala nadomestila in dejanske stroške v skladu s Cenikom storitev Nove KBM.

Plačilne transakcije, ki so izvršene v tuji valuti, se v EUR preračunajo z uporabo menjalnih tečajev kartičnega sistema (npr. MASTERCARD Europe, VISA Europe ...) na naslednji način: valuta porabe, ki ni EUR, se pretvori po nakupnem tečaju v valuto USD, tako dobljeni znesek USD pa po prodajnem tečaju v EUR. Pretvorba se opravi po tečajih, ki so veljavni v trenutku obdelave transakcije kartičnega sistema. Uporabljeni tečaji in datum pretvorbe bodo prikazani tudi na izpisku. Zaradi večkratnega spreminjanja menjalnih tečajev kartičnih sistemov tekom dneva so lahko tečaji za transakcije, opravljene tekom istega dne, različni.

6. REKLAMACIJE

Za reševanje reklamacij v zvezi s poslovanjem s kartico in posredovanje informacij je pristojna banka.

V primeru reklamacije se imetnik kartice z ustrežno dokumentacijo obrne na poslovalnico banke, ki vodi njegov račun.

Reklamacije se rešujejo po postopkih, določenih s pravili in navodili nosilcev licenc – kartičnih sistemov MASTERCARD in VISA ter banke.

V primeru neodobrenih in nepravilno izvršenih transakcij imetnik kartice obvesti banko takoj, ko je ugotovil, da je prišlo do takšnih plačilnih transakcij, vendar najkasneje v roku 13 mesecev po datumu obremenitve računa.

Imetnik kartice poda pisno reklamacijo v poslovalnici, ki vodi njegov račun.

Če je reklamacija neupravičena, bo banka zaračunala stroške reklamacije imetniku.

Banka ni odgovorna za kakovost blaga in storitev, ki jih imetnik plačuje s kartico. Imetnik neposredno na prodajnem mestu reklamira nesporazume in napake, banki pa je dolžan poravnati obveznosti ne glede na spor s prodajnim mestom.

7. IZGUBA ALI KRAJA KARTICE

Če imetnik kartice izgubi kartico ali če sumi, da mu je bila ukradena ali da je z njegovim PIN-om seznanjena nepooblaščen oseba, mora o tem takoj obvestiti banko. Obvestilo lahko imetnik kartice posreduje banki osebno ali pisno oziroma po telefonu na servisni center Bankart. Telefonska številka servisnega centra je objavljena na spletni strani Nove KBM in na hrbtani strani kartice. Če imetnik sumi, da mu je bila kartica ukradena, krajo prijavi tudi najbližji policijski postaji. Telefonsko prijavo izgube ali kraje kartice je treba v 7 dneh pisno potrditi. Po prijavi izgube/kraje kartice banka izda imetniku kartice novo kartico za isti račun. Imetnik kartice dobi tudi nov PIN.

Banka bo na dan prejema obvestila o izgubi ali kraji kartico preklicala in o tem preko procesnega centra obvestila prodajna mesta.

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 uporabnik, vendar le do zneska 150 EUR. Če imetnik računa ni ravnal v skladu s temi splošnimi pogoji, predvsem glede ustreznega varovanja PIN-a 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.

Banka je upravičena (ni pa dolžna) izvesti preventivno blokado kartice v primeru, kadar izvaja ukrepe varnosti poslovanja, na primer, če obstajajo razlogi, da bi lahko prišlo do zlorabe kartice ali kraje podatkov s kartice ipd. Banka pisno obvesti imetnika kartice o njeni blokadi.

Banka je upravičena do blokade kartice v primeru nesolidnega poslovanja uporabnika. V primeru sporočene smrti uporabnika izvede ukinitve.

Če imetnik najde kartico potem, ko je že prijavil njeno izgubo ali krajo, je ne sme več uporabljati, temveč jo je dolžan uničiti (prerezati po sredini) in takoj vrniti banki.

8. PRENEHANJE PRAVICE UPORABE

Lastnik kartice je banka, imetnik mora na zahtevo banke vrniti kartico.

Banka lahko odpove uporabo plačilne kartice v splošnem dvomesečnem odpovednem roku, s takojšnjim učinkom pa le, če ugotovi, da je imetnik ravnal v nasprotju s pogodbenimi določili za TRR, z določili teh splošnih pogojev, Splošnimi pogoji za opravljanje plačilnih storitev in veljavnimi predpisi, ter tudi, če ugotovi, da je zlorabljal pravice oz. kršil poslovanje s plačilno kartico.

Imetnik kartice mora banki takoj sporočiti vsako spremembo bivališča, zaposlitve in drugih pogojev, ki so vplivali na odločitev o izdaji kartice. Če tega ne stori, lahko banka prepove nadaljnjo uporabo kartice.

Ob prepovedi uporabe kartice mora imetnik takoj zagotoviti kritje za vse obveznosti, ki se nanašajo na poslovanje s kartico, in kartico vrniti banki.

Banka preko kartičnih sistemov obvesti mrežo prodajnih mest o prepovedi uporabe kartice. Kartico lahko na podlagi obvestila banke o preklicu le-te odvzame tudi delavec na prodajnem mestu.

Preklicane kartice imetnik ne sme uporabljati, temveč jo je dolžan uničiti (prerezati po sredini) in jo vrniti banki.



9. 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. 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 (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). 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.

10. KONČNE DOLOČBE

Splošni pogoji poslovanja s plačilno 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 vlagatelj odstopi od prošnje za izdajo kartice v obdobju od dneva odobritve vloge 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 MASTERCARD Europe oz. VISA Europe spreminja splošne pogoje, o čemer seznaniti pogodbeno stranko na izpisku prometa po TRR. Če banka spreminja splošne pogoje, mora dva meseca pred njihovo uveljavitvijo seznaniti uporabnika. Vsakokrat veljavni splošni pogoji so objavljeni in na voljo v vseh poslovalnicah banke in na spletnem naslovu: www.nkbm.si.

Če imetnik obdrži kartico tudi po tem, ko postanejo veljavne spremembe in dopolnitve teh splošnih pogojev, se šteje, da z njimi soglaša. Imetnik, ki zaradi spremenjenih pogojev ne želi več poslovati s kartico, je dolžan o tem obvestiti banko pred začetkom veljavnosti novih splošnih pogojev, 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, le imetniku, 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 na 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. Imetnik kartice izrecno dovoljuje, da banka opravi poizvedbo o njegovih osebnih in drugih podatkih, premičnem in nepremičnem premoženju, vrednostnih papirjih, številkah računov pri drugih bankah, prebivališču, EMŠO, davčni številki in drugih podatkih pri upravljalcih zbirk podatkov, če jih banka ne bi imela, pa so ti podatki potrebni za doseg namena teh splošnih pogojev. Upravljalce zbirk podatkov imetnik izrecno pooblašča, da te podatke posredujejo banki.

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

Nova KBM

