

## SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA S PLAČILNO KARTICO ACTIVA VISA INSPIRE

### 1. Splošno

Izdajatelj teh splošnih pogojev je:

- Banka Intesa Sanpaolo d.d., Pristaniška 14, 6502 Koper, [www.intesasanpaolobank.si](http://www.intesasanpaolobank.si), matična številka 5092221, identifikacijska številka za DDV SI98026305 (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](http://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 s plačilno kartico Activa Visa Inspire.

Ti splošni pogoji so, skupaj s Splošnimi pogoji za opravljanje plačilnih storitev za potrošnike, sestavni del pisne Okvirne pogodbe o plačilnih storitvah, sklenjene med Banko in uporabnikom in imajo značaj pogodbe. Šteje se, da uporabnik s podpisom Okvirne pogodbe o plačilnih storitvah potrjuje:

- da je bil s temi splošnimi pogoji in Splošnimi pogoji za opravljanje plačilnih storitev za potrošnike (v nadaljevanju Splošni pogoji) seznanjen pravočasno in na način, da je imel dovolj časa, da se je pred sklenitvijo Okvirne pogodbe o plačilnih storitvah seznanil s pogoji glede opravljanja plačilnih storitev in
- da s Splošnimi pogoji v celoti soglaša.

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

### 2. Opredelitev pojmov

Posamezni pojmi, uporabljeni v teh splošnih pogojih imajo naslednji pomen:

**Plačilni instrument** je naprava ali niz postopkov oz. oboje, ki je dogovorjen med uporabnikom in Banko, in je vezan le na tega uporabnika z namenom, da ga le-ta uporabi za odreditev plačilnega naloga. Plačilni instrumenti, ki jih Banka izdaja, so: debetna plačilna kartica Activa Visa Inspire, kreditni plačilni kartici z odlogom plačila Activa Mastercard in Activa Visa, predplačniška kartica MOJA Activa Visa ter sodobne bančne poti spletna banka Intesa Sanpaolo Bank in mobilna aplikacija Intesa Sanpaolo Bank Mobile.

**Ponudnik plačilnih storitev** je subjekt, ki na območju Republike Slovenije lahko opravlja plačilne storitve (banka, družba za izdajo elektronskega denarja, družba za izdajo elektronskega denarja z opustitvijo, plačilna institucija, plačilna institucija z opustitvijo, ponudnik storitev zagotavljanja informacij o računih, Banka Slovenije, Uprava Republike Slovenije za javna plačila).

**Plačilna institucija** je pravna oseba s sedežem v Republiki Sloveniji in je pridobila dovoljenje Banke Slovenije za opravljanje plačilnih storitev kot plačilna institucija.

**Ponudnik plačilnih storitev, ki vodi račun**, je ponudnik plačilnih storitev, ki zagotavlja in vodi transakcijski račun za plačnika.

**Ponudnik storitev odreditve plačil** je ponudnik plačilnih storitev, ki je pridobil dovoljenje za opravljanje plačilne storitve odreditve plačilnega naloga in uporabniku spletne in/ali mobilne banke omogoča odreditev plačilnega naloga na njegovo zahtevo.

**Ponudnik storitev zagotavljanja informacij o računih** je ponudnik plačilnih storitev, ki je pridobil dovoljenje za opravljanje plačilne storitve zagotavljanja informacij o računih in uporabniku spletne in/ali mobilne banke omogoča internetno storitev zagotavljanja informacij o enem ali več njegovih plačilnih računih na njegovo zahtevo.

**Register plačilnih institucij** je centralizirana baza podatkov o plačilnih institucijah, o njihovih zastopnikih v Republiki Sloveniji.

**Register Evropskega bančnega organa** je elektronski centralni register, ki ga vzpostavi, upravlja in vodi Evropski bančni organ in v katerem so informacije, ki jih uradno sporočijo pristojni organi držav članic. Za posredovanje in posodabljanje informacij o plačilnih institucijah v Register Evropskega bančnega organa je odgovorna Banka Slovenije.

**Uporabnik kartice** je uporabnik po Splošnih pogojih.

**Kartica** je plačilna kartica Aactiva Visa Inspire. Kartica je plačilni instrument, namenjen opravljanju plačilnih transakcij.

**Kartični račun** je račun na katerem se vodijo kartice uporabnika in je del transakcijskega računa. Kartični račun določa osnovne pogoje v okviru katerih delujejo kartice, ki so vezane na kartični račun.

**Dodatna kartica** je kartica, ki jo Banka na podlagi zahteve uporabnika dodeli pooblaščenim osebam na transakcijskem računu uporabnika kartice.

**Osebna številka - PIN** je 4 mestna tajna osebna identifikacijska številka uporabnika kartice. Uporablja se kot osebni varnostni element, namenjen identifikaciji uporabnika kartice in zagotavljanju pristnosti opravljenih plačilnih transakcij s karticami na prodajnih mestih in na bankomatih.

**Prodajno mesto** je ponudnik blaga in storitev, ki pri plačilni transakciji s kartico nastopa kot prejemnik plačila.

**POS terminal** je elektronski čitalec na prodajnem mestu, ki je namenjen elektronskemu prenosu podatkov plačilnega naloga med prodajnim mestom, procesnim centrom in Banko pri plačilni transakciji s kartico.

**Bankomat** je naprava namenjena opravljanju plačilnih transakcij dviga gotovine.

**Procesni center** je poslovni subjekt s katerim ima Banka sklenjeno pogodbo za obdelavo in prenos podatkov plačilnega naloga pri plačilni transakciji s kartico.

**Avtorizacija** je postopek v katerem prodajno mesto ali bankomat pridobi od Banke soglasje za odreditev plačilne transakcije.

**Limit porabe na kartici** je najvišji znesek porabe do katerega lahko uporabnik kartice posluje s kartico, kar pomeni razpoložljiva sredstva na transakcijskem računu.

**Dnevni limiti na kartici** so limiti v okviru katerih lahko uporabnik kartice posluje s kartico v posameznem dnevu. Najvišji znesek dnevnega limita je omejen z zneskom limita porabe na kartici. Določajo se naslednji dnevni limiti na kartici:

- **Limit nakupov na POS terminalu:** dnevni znesek nakupov na prodajnih mestih,
- **Limit nakupov na spletu:** dnevni znesek nakupov na spletnih prodajnih mestih,
- **Limit dvigov gotovine na bankomatu:** dnevni znesek dviga gotovine na bankomatih,
- **Limit dvigov gotovine na POS terminalu:** dnevni znesek dviga gotovine na okencih bank.

**Domača valuta** je valuta evro (EUR).

**Tuja valuta** je vsaka valuta, ki ni evro (EUR).

**Referenčni menjalni tečaj** je menjalni tečaj, ki ga ponuja mednarodni kartični sistem Visa International in se uporablja kot osnova za izračun odkupa in prodaje tujih valut pri plačilni transakciji s kartico.

**Plačilna transakcija** je dejanje pologa, prenosa ali dviga denarnih sredstev, ki ga odredi plačnik ali je odrejena v njegovem imenu ali jo odredi prejemnik plačila, pri čemer je izvršitev plačilne transakcije prek ponudnika plačilnih storitev neodvisna od osnovnih obveznosti med plačnikom in prejemnikom plačila.

**Distančni nakup** je plačilna transakcija na daljavo, ki jo uporabnik kartice odredi na prodajnem mestu preko elektronske trgovine, kataloške ali telefonske prodaje s pomočjo posredovanja podatkov o kartici (številka kartice, veljavnost kartice, CVV številka) ali posredovanjem enkratnega varnega gesla generiranega s pomočjo prenosnega čitalca.

**Funkcionalnost #withKEY** je enkratno geslo s 6-mestno kodo (OTP), ki jo zavarovano s kodo PIN, generira mobilna banka na podlagi #withKEY sistema. Geslo zagotavlja ustrezno stopnjo varnosti in se uporablja za dostop do spletne banke Intesa Sanpaolo Bank ter za potrjevanje aktivnosti, ki zahtevajo podpis. Funkcionalnost #withKEY se uporablja tudi za potrjevanje:

- plačilnih transakcij,
- spletnih plačil s kartico (funkcionalnost potrjevanja transakcij lahko uporabnik storitve digitalnega bančništva uporablja za avtentikacijo podpisa uporabnika pri drugih poslih z Banko (npr. pogodbe, izjave, nalogi, spletna plačila s kartico), kakor tudi za avtentikacijo podpisa uporabnika kot zastopnika (npr. zakonitega zastopnika, pooblaščenca itd.) druge stranke Banke (npr., ko je uporabnik zakoniti zastopnik pravne osebe ali fizične osebe, ki je stranka banke itd.) ) ter
- drugih aktivnosti npr. kreiranje nove virtualne kartice.

**Geslo #withKEY** je enkratna 6-mestna koda (OTP), ki jo zavarovano s kodo PIN, generira mobilna banka na podlagi #withKEY sistema. Geslo zagotavlja ustrezno stopnjo varnosti in se uporablja za dostop do spletne banke Intesa Sanpaolo Bank ter za potrjevanje aktivnosti, ki zahtevajo podpis. Funkcionalnost #withKEY se uporablja tudi za potrjevanje plačilnih transakcij, spletnih plačil s kartico (funkcionalnost potrjevanja transakcij lahko uporabnik storitve digitalnega bančništva uporablja za avtentikacijo podpisa uporabnika pri drugih poslih z Banko (npr. pogodbe, izjave, nalogi, spletna plačila s kartico), kakor tudi za avtentikacijo podpisa uporabnika kot zastopnika (npr. zakonitega zastopnika, pooblaščenca itd.) druge stranke Banke (npr., ko je uporabnik zakoniti zastopnik pravne osebe ali fizične osebe, ki je stranka banke itd.) ter drugih aktivnosti npr. kreiranje nove virtualne kartice.

**Intesa Sanpaolo Bank Mobile** sodoben način bančnega poslovanja za fizične osebe, ki omogoča opravljanje storitev ter komuniciranje z Banko prek spleta z uporabo mobilne naprave.

**Intesa Sanpaolo Bank** je način poslovanja, ki omogoča opravljanje bančnih in drugih finančnih storitev z uporabo sodobnih bančnih poti in sicer preko spletne banke Intesa Sanpaolo Bank.



**Brezstični nakup** je plačilna transakcija, ki jo uporabnik kartice odredi na prodajnem mestu s približanjem kartice POS terminalu. Za plačilne transakcije do zneska 50,00 EUR se brezstični nakup opravi brez vnosa osebne številke-PIN v POS terminal. Za plačilne transakcije nad zneskom 50,00 EUR se brezstični nakup opravi z vnosom osebne številke-PIN v POS terminal. Limiti za brezstični nakup se lahko pri plačilih izven Slovenije razlikujejo. Za aktivacijo brezstične funkcionalnosti kartice je potrebno najprej izvesti uspešno stično plačilno transakcijo z vnosom kartice in osebne številke – PIN v POS terminal.

**NFC tehnologija** (Near Field Communication) je komunikacijska tehnologija kratkega dosega, ki omogoča brezstično izmenjavo podatkov med kartico in POS terminalom, ki podpira NFC tehnologijo.

**CVV številka** (Card Verification Value) je trimesčna varnostna številka, zapisana na podpisnem traku na hrbtni strani kartice in se uporablja za distančne nakupe.

**Močna avtentikacija uporabnika** je avtentikacija z uporabo dveh ali več elementov, ki spadajo v kategorijo znanja uporabnika (nekaj, kar ve samo uporabnik), lastništva uporabnika (nekaj, kar je v izključni lasti uporabnika) in neločljive povezanosti z uporabnikom (nekaj, kar uporabnik je), ki so med seboj neodvisni, kar pomeni, da kršitev enega elementa ne zmanjšuje zanesljivosti drugih, in so zasnovani tako, da varujejo zaupnost podatkov, ki se preverjajo.

**Občutljivi plačilni podatki** so podatki, vključno z osebnimi varnostnimi elementi, ki se lahko uporabijo za goljufijo ali prevaro. Goljufija ali prevara v teh splošnih pogojih pomeni namenoma zavesti koga v zmotu oziroma okoriščati se z oškodovanjem koga ali z zavajanjem v zmotu. V okviru dejavnosti ponudnikov storitev odreditve plačil in ponudnikov storitev zagotavljanja informacij o računih ime uporabnika in številka računa ne predstavljata občutljivih plačilnih podatkov.

**Enkratno varno geslo** je enkratna 8-mestna številka, ki jo generira prenosni čitalnik z uporabo kartice in PIN-a. Geslo se izpiše na zaslonu prenosnega čitalca in se uporablja za močno avtentikacijo uporabnika ali kot elektronski podpis, hkrati pa je tudi soglasje za izvršitev plačilne transakcije s kartico pri distančnem nakupu.

**Prenosni čitalec** je naprava, namenjena branju kartice in vnosu PIN-a ter generiranju enkratnega varnega gesla.

**Čitalec kartice** je naprava priklopljena v osebni računalnik, ki je namenjena branju podatkov na kartici pri poslovanju z digitalnimi potrdili.

**Elektronski podpis** je elektronski način podpisovanja, ki je dogovorjen v teh splošnih pogojih in nadomešča lastnoročni podpis.

**Poziv/Odgovor** je vrsta elektronskega podpisa, ki generira enkratno varno geslo po tem, ko se v prenosni čitalec vstavi kartica in vnese pozivna številka ter PIN.

**Podpis+** je vrsta elektronskega podpisa, ki generira enkratno varno geslo po tem, ko se v prenosni čitalec vstavi kartica in vnese PIN ter zahtevani podatki o storitvi.

**Digitalno potrdilo PKI** je digitalno potrdilo, ki ga izdaja Banka oz. digitalno potrdilo, ki izpolnjuje zahteve veljavnih predpisov.

### 3. Izdaja kartice

Banka izda kartico uporabniku kartice na podlagi sklenjene Okvirne pogodbe o plačilnih storitvah. Dodatno kartico izda Banka pooblaščenim osebam na transakcijskem računu uporabnika kartice na podlagi pisne zahteve uporabnika. Dodatna kartica se glasi na ime in priimek

Banka Intesa Sanpaolo d.d., Pristaniška ulica 14, 6502 Koper, Slovenija, matična številka: 5092221000, ID za DDV: SI98026305, registrski organ: Okrožno sodišče v Kopru, osnovni kapital: 22.173.218,16 EUR, BIC: BAKOSI2X, poravnalni račun: SI56 0100 0000 1000 153



pooblaščenane osebe. Splošni pogoji, ki veljajo za kartico in uporabnika kartice, veljajo smiselno tudi za dodatno kartico in pooblaščenane osebo, pri čemer sta Banka in uporabnik kartice soglasna, da vse obveznosti iz naslova uporabe dodatne kartice prevzame uporabnik kartice.

Kartica je last Banke in se glasi na ime in priimek uporabnika kartice. Ob prejemu mora uporabnik kartice kartico lastnoročno podpisati s kemičnim svinčnikom. Nepodpisana kartica je neveljavna. Vse stroške zlorabe zaradi nepodpisane kartice nosi uporabnik kartice.

Uporabnik kartice ob prejemu kartice prejme osebno številko - PIN. Zaradi varnosti poslovanja s kartico je uporabnik kartice dolžan kartico in osebno številko - PIN skrbno hraniti in z njo odgovorno ravnati. Uporabnik kartice mora osebno številko - PIN hraniti ločeno od kartice. Uporabnik kartice ob prevzemu kartice in osebne številke - PIN potrdi prejem s podpisom. Uporabnik kartice mora kartico uporabljati v skladu s temi splošnimi pogoji. Kartica in osebna številka - PIN sta neprenosljivi, uporablja jo lahko samo uporabnik kartice. Uporabnik kartice je dolžen z osebno številko - PIN ravnati skrbno. Za vse posledice zlorabe osebne številke - PIN je odgovoren uporabnik kartice.

Kartica velja do zadnjega dne v mesecu, ki je naveden na kartici. Če uporabnik kartice izpolnjuje vsa določila Okvirne pogodbe o plačilnih storitvah, mu Banka izda novo kartico pred iztekom veljavnosti stare kartice. Uporabnik kartice je dolžan novo kartico prevzeti v poslovalnici Banke, ki vodi njegov transakcijski račun, dva tedna pred iztekom veljavnosti stare kartice.

V primeru smrti uporabnika kartice preneha kartica veljati z dnem, ko je Banka obveščena o smrti uporabnika kartice. V primeru smrti uporabnika dodatne kartice, je uporabnik kartice dolžan Banki dodatno kartico vrniti. Če uporabnik ne vrne dodatne kartice, je odgovoren za vse posledice, ki nastanejo z uporabo dodatne kartice. Prenehanje veljavnosti same kartice ne vpliva na obveznost uporabnika kartice oz. njegovih dedičev za plačilo obveznosti iz naslova uporabe kartice do dneva prenehanja veljavnosti kartice.

#### 4. Pogoji za uporabo kartice

Kartica se pri poslovanju s transakcijskim računom uporablja, za identifikacijo uporabnika pri vseh plačilnih storitvah in drugih storitvah opredeljenih v Splošnih pogojih za opravljanje plačilnih storitev za potrošnike.

Uporabnik kartice lahko s kartico odredi plačilni nalog za prenos sredstev v dobro prejemnika plačila, za plačilo nakupa blaga in storitev na vseh prodajnih mestih v Sloveniji in tujini, ki so označena z nalepko Activa, Visa ali Plus.

Za plačilo blaga in storitev izstavi prodajno mesto potrdilo o nakupu, ki ga podpiše uporabnik kartice oziroma vnese v POS terminal svojo osebno številko - PIN. Podpis mora biti enak podpisu na kartici. Uporabnik kartice s svojim podpisom na potrdilu o nakupu oziroma pravilno vneseni osebni številki - PIN jamči, da je znesek plačilne transakcije pravilen in izrecno soglaša, da ga bo poravnal v skladu s temi splošnimi pogoji. Kopijo potrdila o nakupu obdrži uporabnik kartice za svojo evidenco. Uporabnik kartice mora zaradi varnosti poslovanja s kartico skrbeti, da se vsi postopki na prodajnem mestu izvajajo v njegovih prisotnosti.

Pri brezstičnem nakupu, uporabnik kartice opravi plačilno transakcijo s približanjem kartice POS terminalu, ki podpira NFC tehnologijo. S približanjem kartice POS terminalu uporabnik poda soglasje za izvršitev plačilne transakcije s podatki, ki sledijo iz POS terminala ter jamči, da je znesek plačilne transakcije pravilen in se zavezuje, da ga bo poravnal v skladu s temi splošnimi pogoji. Za aktivacijo brezstične funkcionalnosti kartice je potrebno najprej izvesti uspešno stično plačilno transakcijo z vnosom kartice in osebne številke - PIN v POS terminal.

Pri distančnih nakupih, uporabnik kartice opravi plačilno transakcijo tako, da prodajnemu mestu posreduje podatke kartice (številko kartice, veljavnost kartice, CVV številka). S

**Banka Intesa Sanpaolo d.d.**, Pristaniška ulica 14, 6502 Koper, Slovenija, matična številka: 5092221000, ID za DDV: SI98026305, registrski organ: Okrožno sodišče v Kopru, osnovni kapital: 22.173.218,16 EUR, BIC: BAKOSI2X, poravnalni račun: SI56 0100 0000 1000 153



posredovanjem podatkov kartice prodajnemu mestu uporabnik kartice jamči, da je znesek plačilne transakcije pravilen in se zavezuje (soglašča z izvršitvijo), da ga bo poravnal v skladu s temi splošnimi pogoji.

Pri uporabi kartice za plačilo distančnega nakupa uporabnik kartice opravi plačilno transakcijo:

- z uporabo storitve Verified by Visa in sicer s posredovanjem enkratnega varnega gesla, ki ga uporabnik kartice pridobi s pomočjo kartice in prenosnega čitalnika. S posredovanjem enkratnega varnega gesla uporabnik kartice jamči, da je znesek plačilne transakcije pravilen in se zavezuje (soglašča z izvršitvijo), da ga bo poravnal v skladu s temi splošnimi pogoji ali
- z uporabo funkcionalnosti #withKEY uporabnik kartice opravi in potrdi plačilno transakcijo na podlagi potisnega sporočila, ki ga prejme v mobilno aplikacijo Intesa Sanpaolo Bank Mobile, ali na podlagi skeniranja QR kode s funkcionalnostjo #withKEY na predprijavni strani mobilne aplikacije. S potrditvijo plačila na podlagi prejetega potisnega sporočila, ali s skeniranjem QR kode uporabnik kartice jamči, da je znesek plačilne transakcije pravilen in se zavezuje (soglašča z izvršitvijo), da ga bo poravnal v skladu s temi splošnimi pogoji.

S kartico lahko uporabnik kartice opravlja tudi naslednje storitve:

- Vpogleda razpoložljivo stanje na transakcijskem računu na bankomatih, ki so v lasti Banke;
- Dostopa do storitev elektronskega poslovanja v Banki Intesa Sanpaolo, če ima sklenjeno ustrezno pogodbo.

Banka izvrši plačilne transakcije uporabnika kartice na naslednji način:

- Plačilne transakcije v domači valuti v okviru kritja na transakcijskem računu v domači valuti;
- Plačilne transakcije v tuji valuti v okviru kritja na transakcijskem računu v domači valuti na podlagi preračuna po referenčnem tečaju.

Uporabnik kartice mora zagotoviti kritje za izvršitev plačilne transakcije pred posredovanjem plačilnega naloga Banki. V kolikor kritje ni zagotovljeno, Banka avtorizacijo za izvršitev plačilne transakcije zavrne.

Ponudnik plačilnih storitev, ki vodi račun, na zahtevo Banke, nemudoma potrdi, ali je na plačilnem računu plačnika razpoložljiv znesek, potreben za izvršitev kartične plačilne transakcije, pod pogojem, da so izpolnjeni naslednji pogoji:

- plačilni račun plačnika je dostopen prek interneta, ko je vložen zahtevek,
- plačnik je ponudniku plačilnih storitev, ki vodi račun, dal izrecno soglasje, da se odzove na zahtevo določenega ponudnika plačilnih storitev, da potrdi, da je na plačilnem računu plačnika razpoložljiv znesek, ki ustreza določeni kartični plačilni transakciji, in
- soglasje iz prejšnje točke je bilo dano, preden je vložen prvi zahtevek za potrditev.

Banka lahko zahteva potrdilo iz prejšnjega odstavka, kadar so izpolnjeni naslednji pogoji:

- plačnik je Banki dal izrecno soglasje, da zahteva potrdilo iz prejšnjega odstavka,
- plačnik je za zadevni znesek odredil kartično plačilno transakcijo in pri tem uporabil kartični plačilni instrument, ki ga je izdala Banka, in
- pred vsakim zahtevkom za potrditev Banka dokaže svojo istovetnost pri ponudniku plačilnih storitev, ki vodi račun, in v skladu z regulativnimi tehničnimi standardi varno komunicira s ponudnikom plačilnih storitev, ki vodi račun.

V skladu s predpisi, ki urejajo varstvo osebnih podatkov, je lahko potrdilo iz tretjega odstavka tega člena le v obliki odgovora »da« ali »ne«, in ne v obliki bilance stanja računa. Tega odgovora Banka ne sme hraniti ali uporabljati za druge namene kot za namene izvršitve kartične plačilne transakcije.

Banka opravi močno avtentikacijo uporabnika, kadar uporabnik:

- dostopa do plačilne kartice prek interneta,



- posreduje plačilne transakcije na daljavo, preko spletne banke Intesa Sanpaolo Bank ali mobilne banke Intesa Sanpaolo Bank Mobile,
- opravi kakršno koli dejavnost preko kanala na daljavo, ki lahko pomeni tveganje plačilne prevare ali goljufije ali druge zlorabe.

Banka mora vzpostaviti ustrezne varnostne ukrepe, s katerimi zavaruje zaupnost in celovitost osebnih varnostnih elementov uporabnika.

Banka za plačilne transakcije na daljavo uporabi močno avtentikacijo uporabnika, ki vsebuje elemente za dinamično povezavo plačilne transakcije z določenim zneskom in določenim prejemnikom plačila.

Uporabnik kartice lahko prekliče plačilni nalog tako, da umakne soglasje za izvršitev. Plačilni nalog lahko uporabnik kartice prekliče preden Banka odobri avtorizacijo. Po odobritvi avtorizacije, uporabnik kartice izvršitev plačilne transakcije ne more več preklicati.

Uporabnik kartice ne sme uporabljati kartice za nezakonite namene, vključno z nakupi blaga in storitev, ki jih prepoveduje slovenska zakonodaja.

Uporabnik kartice pooblašča Banko, da vse obveznosti, ki nastanejo z uporabo kartice poravnava neposredno v breme transakcijskega računa uporabnika kartice v domači valuti z dnem izvršitve plačilne transakcije. V primeru, da je plačilna transakcija izvršena v tuji valuti, bo znesek plačilne transakcije iz valute plačilne transakcije preračunan po referenčnem menjalnem tečaju v valuto USD in nato iz valute USD po referenčnem menjalnem tečaju v domačo valuto na dan obdelave plačilne transakcije v kartičnem sistemu Visa International.

## 5. Dogovor o elektronskem poslovanju ter elektronskem podpisovanju

### 5.1 Elektronsko poslovanje

Banka in uporabnik kartice soglašata, da imajo vsi podatki in sporočila, ki so poslana v okviru elektronskega poslovanja v elektronski obliki ter vsi podatki in sporočila, ki se v okviru elektronskega poslovanja hranijo v elektronski obliki, enako veljavnost in dokazno vrednost kot podatki in sporočila, ki se pošiljajo in hranijo v klasični pisni obliki.

Banka in uporabnik kartice izrecno soglašata, da so vsi pravni posli, ki so sklenjeni v okviru elektronskega poslovanja v elektronski obliki, enakovredni tistim, ki so sklenjeni v klasični pisni obliki.

### 5.2 Elektronsko podpisovanje

Banka in uporabnik kartice soglašata, da se v okviru elektronskega poslovanja dokumenti podpisujejo z elektronskimi podpisi, na način kot je dogovorjeno v teh splošnih pogojih in sicer z:

- Enkratnim varnim geslom,
- Poziv/Odgovor,
- Podpis+ ter
- z Digitalnim potrdilom PKI.

Banka in uporabnik kartice soglašata, da imajo vse vrste elektronskih podpisov, ki so navedene v tem členu, enako veljavo in dokazno vrednost kot lastnoročni podpis in je zato šteti, da so vsi dokumenti, ki so podpisani z katerokoli vrsto elektronskega podpisa, ki je naveden v tem členu, lastnoročno podpisani.

Banka in uporabnik kartice soglašata, da bosta v primeru sodnega spora medsebojno priznavali veljavnost in dokazno vrednost vseh vrst elektronskih podpisov, ki so navedeni v tem členu.

### 5.3 Elektronsko arhiviranje

Uporabnik kartice je seznanjen in soglaša, da se vsa dokumentacija v zvezi z elektronskim poslovanjem v Banki Intesa Sanpaolo hrani le v elektronski obliki.

## 6. Nadomestila in menjalni tečaj

### 6.1 Nadomestila

Banka bo uporabniku kartic zaračunala nadomestila za uporabo kartice v skladu z vsakokrat veljavno Tarifo Banke za opravljanje plačilnih storitev pri Banki, ki je objavljena na spletnih straneh Banke in v vseh poslovalnicah Banke.

Uporabnik kartice pooblašča Banko in ji dovoljuje, da si vsa nadomestila poplača iz transakcijskega računa uporabnika kartice, o čemer uporabnika kartice obvesti z izpiskom na način dogovorjen z Okvirno pogodbo o plačilnih storitvah. Banka si nadomestila poplača iz kritja na transakcijskem računu v domači valuti. Če uporabnik kartice ne zagotovi sredstev za poplačilo, Banki dovoljuje, da si nadomestila poplača tudi v nedovoljeno negativno stanje na transakcijskem računu.

Uporabnik kartice 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

Zneski plačilnih transakcij, ki so izvršene v tuji valuti, se na dan obdelave plačilne transakcije v kartičnem sistemu Visa International iz valute plačilne transakcije preračunajo po referenčnem menjalnem tečaju v valuto USD in nato iz valute USD po referenčnem menjalnem tečaju v domačo valuto. Referenčni menjalni tečaj uporabljen pri preračunu je razviden na mesečnem izpisku, ki ga Banka pošlje uporabniku kartice skladno s 6. točko teh splošnih pogojev.

## 7. Obveščanje, pošiljanje izpiskov

Banka obvešča uporabnika kartice o izvršenih plačilnih transakcijah s kartico z izpiskom transakcijskega računa, ki mu ga pošilja najmanj enkrat mesečno na enega od naslednjih načinov:

- uporabnikom spletne banke Intesa Sanpaolo Bank ter mobilne banke Intesa Sanpaolo Bank Mobile v spletno banko Intesa Sanpaolo Bank in/ali v mobilno banko Intesa Sanpaolo Bank Mobile
- uporabnikom brez spletne banke Intesa Sanpaolo Bank ter mobilne banke Intesa Sanpaolo Bank Mobile preko elektronske pošte (e-mail) ali ga uporabnik osebno prevzame v poslovalnici Banke.

Uporabnik je odgovoren za pravilnost in ustreznost elektronskega naslova in nosi vsa tveganja v primeru posredovanja napačnega elektronskega naslova, morebitnih zlorab elektronskega naslova ter posledično nepravilno posredovanih pisanj v zvezi s temi splošnimi pogoji.

Uporabnik, ki bo izpiske prevzemal osebno v poslovalnici Banke, se zavezuje, da bo izpiske mesečno prevzemal. Uporabnik je odgovoren za vse posledice, če izpiska ne bo mesečno prevzemal.

Banka uporabniku, ki izpiske osebno prevzema v poslovalnici Banke, druga pisanja v zvezi s temi splošnimi pogoji in zakonodajo posreduje pisno po pošti na zadnje sporočene naslove.

V kolikor se uporabnik in Banka v Pogodbi dogovorita za prejemanje pisanj (izpiskov, obvestil ali kakršnih koli drugih dokumentov), ki nastanejo v povezavi s Pogodbo po pošti in pošta vrne

**Banka Intesa Sanpaolo d.d.**, Pristaniška ulica 14, 6502 Koper, Slovenija, matična številka: 5092221000, ID za DDV: SI98026305, registrski organ: Okrožno sodišče v Kopru, osnovni kapital: 22.173.218,16 EUR, BIC: BAKOSI2X, poravnalni račun: SI56 0100 0000 1000 153





Banki poslano pošiljko iz razloga, da je uporabnik na naslovu neznan ali vsebinsko primerljivega razloga, uporabnik pa Banki ne sporoči novega naslova za pošiljanje pisanj, lahko Banka preneha uporabniku pošiljati pisanja po pošti. V tem primeru je uporabnik dolžan pisanja prevzemati osebno, v poslovalnici Banke, kjer je sklenil Pogodbo.

V primeru domnevnih ali dejanskih prevar in goljufij ali varnostnih groženj pri poslovanju z Banko, bo Banka uporabnika obveščala prek spletne strani [www.intesasanpaolobank.si](http://www.intesasanpaolobank.si), medijev in/ali spletne banke Intesa Sanpaolo Bank. Uporabnik je dolžan redno spremljati obvestila Banke.

## 7.1 Obveščanje o plačilih s kartico

Banka lahko s storitvijo SMS obveščanja o prometu po plačilnih karticah omogoča uporabniku kartice sprotno spremljanje nakupov na prodajnih mestih in dvigov gotovine na bankomatih. Uporabniku kartice Banka po opravljeni transakciji s plačilno kartico posreduje preko SMS sporočila informacijo o opravljeni transakciji. Na ta način lahko uporabnik kartice preveri ali je storitev opravil sam ali je bila kartica zlorabljen in hkrati nadzoruje porabo po plačilnih karticah. Storitev SMS obveščanja je plačljiva v skladu z vsakokrat veljavno tarifo banke.

## 7.2 Obvestilo o pribitku

Banka bo z dnem 19.4.2021 pričela s pošiljanjem brezplačnega obvestila o pribitku uporabniku kartice z informacijami o skupnih stroških za pretvorbo valut, izražen kot odstotni pribitek na zadnji razpoložljivi referenčni tečaj eura, ki ga je izdala Evropska centralna banka takoj po odobritvi avtorizacije plačilne transakcije s plačilno kartico za dvig gotovine na bankomatu ali za plačilo na prodajnem mestu (preko POS ali spletno plačilo) v kateri koli valuti Evropske Unije, pod pogojem, da plačilna transakcija vključuje storitev pretvorbe valut. Ne glede na število avtorizacij iz prejšnjega stavka, izvršenih v isti valuti EU, Banka pošlje obvestilo o pribitku za navedeno valuto EU samo enkrat v koledarskem mesecu, v katerem Banka prejme informacije o avtorizaciji navedenim v prejšnjem stavku v dani valuti Unije, oziroma ob vsakokratni zamenjavi valute avtorizacije.

Za transakcije opravljene na hitro pretočnih prodajnih mestih obvestila banka ne bo posredovala.

Obvestila o pribitkih so samo informativna. Višina pribitka se lahko spremeni zaradi sprememb veljavnih tečajev ob odobritvi in obračunavanju plačilne transakcije.

Obvestilo o pribitku se pošilja po kanalu obveščanja izbranem s strani uporabnika kartice. Uporabnik kartice lahko izbere ali spremeni kanal obveščanja, lahko pa tudi prekliče prejemanje obvestila o pribitku.

V kolikor uporabnik ne izbere kanala obveščanja, bo Banka uporabljala kontaktno telefonsko številko oz. elektronski naslov, ki jih je Banki uporabnik sporočil. V primeru, da Banka s podatki za elektronsko komuniciranje z uporabnikom ne razpolaga, oz. jih uporabnik Banki ni posredoval, Banka obvestila ne posreduje.

## 8. Ukrepi za zaščito kartice

Uporabnik kartice je dolžan kot dober gospodar kartico in njene varnostne elemente skrbno hraniti, z njo skrbno in odgovorno ravnati in storiti vse potrebno, da se prepreči njena izguba, kraja ali zloraba.

Uporabnik kartice:

- Mora ob prevzemu kartice to lastnoročno podpisati s kemičnim svinčnikom na podpisnem traku, ki se nahaja na hrbtni strani kartice;
- Je dolžan uničiti obvestilo o osebni številki - PIN takoj po prejemu;
- Ne sme nikomur razkriti osebne številke - PIN ali dovoliti njegovo uporabo;

**Banka Intesa Sanpaolo d.d.**, Pristaniška ulica 14, 6502 Koper, Slovenija, matična številka: 5092221000, ID za DDV: SI98026305, registrski organ: Okrožno sodišče v Kopru, osnovni kapital: 22.173.218,16 EUR, BIC: BAKOSI2X, poravnalni račun: SI56 0100 0000 1000 153

- Ne sme zapisati PIN na kartico ali kamorkoli drugam in/ali zapisan PIN hraniti skupaj s kartico;
- Mora skrbno varovati varnostne elemente kartice, ki so:
  - šestnajstmestna številka kartice »PAN«, ki je zapisna na sprednji strani kartice,
  - trimestna CVC številka, ki je zapisana na hrbtni strani kartice ob podpisnem traku ter
  - podatek o veljavnosti kartice, ki je zapisan na sprednji strani kartice;
- Ne sme posredovati varnostnih elementov kartice po telefonu, elektronski pošti, SMS sporočilih, spletnih aplikacijah za sporočanje ter drugih nezavarovanih kanalnih sporočanja, razen, ko se to od uporabnika zahteva v postopku izvedbe distančnega nakupa. Pred samo izvedbo distančnega nakupa se mora uporabnik vsakič prepričati o verodostojnosti prodajalca in njegovih referencah;
- ne sme kartice posojati ali dajati v hrambo tretjim osebam
- mora kartico imeti vedno pri sebi oziroma pod svojim nadzorom in kartice ne sme puščati na vidnem mestu (npr. v avtomobilu) ali brez potrebnega nadzora (npr. v restavraciji, v hotelski sobi, na kopališču ipd.);
- je dolžan zaradi varnosti poslovanja s kartico poskrbeti, da se vsi postopki na prodajnem mestu izvajajo v njegovi prisotnosti, pri čemer mora biti kartica ves čas v vidnem polju uporabnika kartice;
- ne sme kartice uporabljati za nezakonite namene, vključno z nakupi blaga in storitev, ki jih prepoveduje pravo države, v kateri se Kartica uporablja.

Neizpolnjevanje obveznosti skrbnega ravnanja s kartico, osebno številko – PIN ter ostalimi varnostnimi elementi kartice, ki so opredeljene v teh splošnih pogojih se šteje za hudo malomarnost uporabnika kartice. Za vse posledice, ki bi iz takega ravnanja izhajale, odgovarja uporabnik kartice sam. Uporabnik kartice je dolžan upoštevati tudi vsa druga navodila, opozorila ali nasvete Banke, ki se nanašajo na uporabo kartice.

Banka je upravičena, ni pa dolžna izvesti preventivne blokacije plačilnega instrumenta, kadar izvaja ukrepe varnosti poslovanja, na primer, če:

- obstajajo razlogi, da bi lahko prišlo do zlorabe plačilnega instrumenta ali kraje podatkov s plačilnega instrumenta,
- obstajajo objektivno utemeljeni razlogi, povezani z varnostjo plačilnega instrumenta,
- obstaja sum, da gre za neodobreno ali goljufivo uporabo plačilnega instrumenta.

## 9. Izguba, kraja, zloraba kartice

O uničenju, poškodbi, izgubi, kraji ali zlorabi kartice je uporabnik kartice dolžan takoj obvestiti Banko na telefonsko številko 05/666-1256 ali po faksu na številko 05/666-2010, številki sta dosegljivi 24 ur na dan, preko spleta ali mobilne banke oziroma se osebno oglašiti v eni izmed poslovalnic Banke. Na podlagi telefonske ali faks prijave je uporabnik kartice dolžan v osmih delovnih dneh se osebno oglašiti v eni izmed poslovalnic Banke in pisno potrditi blokacijo uporabe kartice.

Banka ob prijavi blokira uporabo kartice, tako da ni več mogoča njena uporaba na bankomatih, plačevanje prek POS terminalov, distančni nakupi in poslovanje v poslovalnicah Banke, na željo uporabnika pa Banka blokira tudi transakcijski račun. Uporabnik je dolžan vsaj enkrat na dan preveriti, da ima kartico pri sebi - v neposredni posesti.

V primeru izgube, kraje, zlorabe ali suma na krajo ali zlorabo kartice je uporabnik kartice dolžan to takoj prijaviti policiji.

Banka bo naslednji delovni dan po blokaciji uporabe kartice izdelala novo kartico in o tem obvestila uporabnika.

Uporabnik kartice je dolžan posredovati Banki vse potrebne informacije o okoliščinah, povezanih z izgubo, krajo ali zlorabo kartice, da se prepreči nadaljnje nastajanje škode.

**Banka Intesa Sanpaolo d.d.**, Pristaniška ulica 14, 6502 Koper, Slovenija, matična številka: 5092221000, ID za DDV: SI98026305, registrski organ: Okrožno sodišče v Kopru, osnovni kapital: 22.173.218,16 EUR, BIC: BAKOSI2X, poravnalni račun: SI56 0100 0000 1000 153

Če uporabnik kartice najde kartico po tem, ko je že prijavil njeno izgubo ali krajo, je ne sme več uporabljati ter je dolžan o tem nemudoma obvestiti Banko in vrniti prerezano kasneje najdeno kartico.

Ob izgubi, večkratni izgubi ali kraji kartice lahko Banka zavrne ponovno izdajo kartice.

## 10. Odgovornost in povračila

### 10.1 Odgovornost

Banka in uporabnik kartice odgovarjata za neodobrene ali nepravilno izvršene plačilne transakcije skladno s predpisi, ki urejajo plačilne storitve in splošnimi pravili obligacijskega prava.

Uporabnik kartice 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 ali izgubljene kartice ali
- Kartice, ki je bila zlorabljen.

Prejšnji odstavek se ne uporablja, če:

- izgube, kraje ali zlorabe kartice ni bilo mogoče odkriti pred izvedbo plačila, razen če je uporabnik kartice sam ravnal goljufivo ali s prevaro,
- je izguba posledica dejanj ali neukrepanja zaposlenih, zastopnikov ali zunanjih izvajalcev Banke,
- Banka za izvedbo plačilne transakcije ne zahteva močne avtentikacije uporabnika, razen če je uporabnik kartice sam ravnal goljufivo ali s prevaro.

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

- posledica uporabnikove prevare ali goljufije ali
- če uporabnik kartice naklepno ali zaradi hude malomarnosti ni izpolnil svojih obveznosti v zvezi z ukrepi za zaščito kartice, ki so navedeni v 8. točki teh splošnih pogojev, oz. o izgubi, kraji ali zlorabi kartice ni nemudoma obvestil Banke skladno z 9. točko teh splošnih pogojev.

Ne glede na 2. in 4. odst. te točke, mora Banka povrniti uporabniku kartice celotno izgubo zneska neodobrene plačilne transakcije in pripadajočih nadomestil ter obresti, ki nastanejo potem, ko je uporabnik kartice Banko obvestil o tem, da je bila kartica izgubljena, ukradena ali zlorabljen, skladno z 9. točko teh splošnih pogojev. Banka se razbremeni odgovornosti po tem odstavku, v kolikor je škoda posledica uporabnikovega goljufivega ravnanja ali prevare.

Banka ni odgovorna za pravilno izpolnitev dogovora o nakupu blaga ali storitve, ki se plačuje s kartico. Uporabnik kartice 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. Uporabnik kartice ima pravico zahtevati vračilo plačila neposredno od prodajnega mesta, kateremu je bilo plačilo nakazano.

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 kartice, ki nastanejo s kartico.

Če uporabnik trdi, da ni podal soglasja za izvršitev plačilne transakcije ali da plačilna transakcija ni bila izvršena pravilno morata Banka in ponudnik storitev odreditve plačil dokazati, da:

- je bila opravljena avtentikacija plačilne transakcije,
- je bila plačilna transakcija pravilno evidentirana,



- na izvršitev plačilne transakcije ni vplivala nikakršna tehnična okvara ali druga pomanjkljivost storitve.

Banka in ponudnik storitev odreditve plačil si bosta prizadevala zagotoviti dokaze, v primeru ko je uporabnik ravnal goljufivo, s prevaro ali hudo malomarnostjo.

Uporabnik je dolžan kot dober gospodar plačilne instrumente in osebne varnostne elemente skrbno hraniti in z njimi skrbno in odgovorno ravnati ter pred uporabo storitev odreditve plačil in storitev zagotavljanja informacij o računih preveriti verodostojnost ponudnika storitev odreditve plačil ali ponudnika storitev zagotavljanja informacij o računih.

Za posredovanje informacij in reševanje reklamacij v zvezi s poslovanjem s kartico je pristojna Banka. Če je reklamacija neupravičena, bo Banka zaračunala stroške reklamacije uporabniku kartice v skladu z vsakokrat veljavno Tarifo Banke.

Uporabnik kartice odgovarja za vse obveznosti in stroške, ki so nastali z uporabo kartice, do dneva, ko vrnjeno kartico prejme Banka.

## 10.2 Povračila za izvršene plačilne transakcije

Če je Banka odgovorna za izvršitev neodobrene ali nepravilno izvršene plačilne transakcije, uporabniku na njegovo zahtevo zagotovi popravek tako, da:

- Povrne zneske neodobrene ali nepravilno izvršene plačilne transakcije ter pripadajočih nadomestil in obresti do katerih je upravičen uporabnik kartice v zvezi z izvršitvijo neodobrene ali nepravilno plačilne transakcije ali
- Zagotovi pravilno izvršitev plačilne transakcije.

Banka mora uporabniku kartice zagotoviti popravek skladno s prejšnjim odstavkom le, če uporabnik kartice obvesti Banko o neodobreni oz. nepravilno izvršeni plačilni transakciji brez odlašanja, ko ugotovi, da je do takšne plačilne transakcije prišlo, vendar najkasneje v roku 13 mesecev po dnevu obremenitve transakcijskega računa za izvršeno plačilno transakcijo.

Banka vzpostavi na uporabnikovem transakcijskem računu takšno stanje, kakršno bi bilo, če neodobrena ali nepravilno izvršena plačilna transakcija ne bi bila izvršena in zagotovi, da datum popravka ni poznejši od datuma, ko je bila izvršena neodobrena ali nepravilno izvršena plačilna transakcija.

V primeru povračila za neodobreno ali nepravilno izvršeno plačilno transakcijo Banka pripadajoče obresti obračuna z uporabo obrestne mere za pozitivna sredstva na transakcijskem skladno s Splošnimi pogoji za opravljanje plačilnih storitev za potrošnike.

V primeru ko Banka utemeljeno sumi, da gre za prevaro ali goljufijo uporabniku kartice ne povrne zneska neodobrene plačilne transakcije skladno s prvim odstavkom tega poglavja, temveč o razlogih za sum pisno obvesti Banko Slovenije ter v primeru suma, da je bilo storjeno kaznivo dejanje, ki se preganja po uradni dolžnosti obvesti tudi policijo ali državno tožilstvo.

## 11. Blokacija in omejitev uporabe kartice

### 11.1 Blokacija

Banka lahko onemogoči uporabo kartice za opravljanje plačilnih transakcij na prodajnih mestih in bankomatih v naslednjih primerih:

1. Če uporabnik kartice krši te splošne pogoje in/ali uporablja kartico v nasprotju s temi splošnimi pogoji;

2. Ko uporabnik kartice ne izpolnjuje svojih obveznosti plačila v okviru kritja na transakcijskem računu, temveč se obveznosti plačujejo iz nedovoljenega negativnega stanja na transakcijskem računu;
3. Ko obstaja objektivno utemeljen razlog povezan z varnostjo kartice;
4. Ko obstaja sum neodobrene ali goljufive uporabe kartice ali prevare pri uporabi kartice;
5. Če je na podlagi prejetega sklepa sodišča ali drugega organa, pristojnega za izvršbo in zavarovanje, blokiran transakcijski račun uporabnika pri Banki;
6. V primeru smrti uporabnika kartice;
7. V primeru ukinitve pooblastila na transakcijskem računu;
8. Na podlagi zakona ali odločbe državnega organa;
9. Ko je pri uporabi kartice trikrat zapored napačno vtipkan PIN na POS terminalu ali bankomatu;

Banka v vseh zgoraj naštetih primerih, razen v primeru iz 6., 7. in 9. alineje 1. odstavka, obvesti uporabnika kartice o blokaciji uporabe kartice na način dogovorjen v Okvirni pogodbi o plačilnih storitvah. V primeru iz 3. in 4. alineje 1. odstavka Banka izdela uporabniku kartice novo kartico. V primeru 9. alineje 1. odstavka Banka izdela novo kartico samo na podlagi zahteve uporabnika kartice.

Ne glede na prejšnji odstavek Banki ni treba obvestiti uporabnika kartice o blokadi kartice, če je takšno obvestilo v nasprotju z objektivno utemeljenimi varnostnimi ukrepi ali je prepovedano z drugimi predpisi.

V primeru 2. alineje 1. odstavka mora uporabnik kartice takoj zagotoviti kritje za vse obveznosti, ki se nanašajo na poslovanje s kartico in dodatno kartico in le-te na zahtevo Banke vrniti.

Banka ponovno omogoči uporabo kartice, ko razlogi za blokacijo prenehajo.

Banka ima pravico obvestiti mrežo prodajnih mest o blokaciji kartice. Na podlagi pooblastila Banke lahko kartico odvzame tudi delavec na prodajnem mestu.

Banka si pridržuje pravico izvajanja nadzora nad rednim poslovanjem uporabnika kartice z namenom zaznave sumljivih plačilnih transakcij in preprečevanja potencialnih tveganj zlorab kartic. V primeru odkrite sumljive plačilne transakcije lahko Banka, z namenom potrditve pristnosti opravljenih plačilnih transakcij, kontaktira uporabnika kartice.

## 11.2 Omejitve uporabe

Uporabnik kartice ima pravico odrediti plačilne transakcije s kartico v okviru limita porabe po kartici in dnevnih limitov na kartici. O višini limitov se dogovorita uporabnik kartice in Banka ob prevzemu kartice. Uporabnik kartice ima pravico zaprositi za spremembo limitov o čemer odloča Banka.

## 12. Informacije in reklamacije

Uporabnik kartice posreduje Banki vprašanja in reklamacije v zvezi s poslovanjem s kartico na enega od naslednjih načinov:

- preko komunikacijskega modula in drugih povezav v spletni banki Intesa Sanpaolo Bank ali mobilni banki Intesa Sanpaolo Bank Mobile,
- na elektronski naslov [info@intesasanpaolobank.si](mailto:info@intesasanpaolobank.si),
- na brezplačno številko 080 13 18 za klice iz Slovenije,
- na številko 00386 5 666 1838 za klice iz tujine,
- osebno v poslovalnici Banke.

## 13. Podatki in varstvo podatkov

**Banka Intesa Sanpaolo d.d.**, Pristaniška ulica 14, 6502 Koper, Slovenija, matična številka: 5092221000, ID za DDV: SI98026305, registrski organ: Okrožno sodišče v Kopru, osnovni kapital: 22.173.218,16 EUR, BIC: BAKOSI2X, poravnalni račun: SI56 0100 0000 1000 153



Uporabnik kartice je dolžan Banko najkasneje v roku petih dni obvestiti o spremembi svojih osebnih podatkov in drugih okoliščin, ki so vplivale na odločitev o izdaji kartice oz. ki bi lahko pomembno vplivale, otežile ali onemogočile izvajanje pogodbe. Banka ne odgovarja za škodo, nastalo zaradi neupoštevanja obveznosti glede sporočanja sprememb.

Banka osebne podatke uporabnika kartice pridobiva, hrani, zbira in obdeluje z namenom sklenitve in izvrševanja te pogodbe za poslovanje s kartico. Upravljevec osebnih podatkov je Banka. Banka bo osebne podatke uporabnika kartice varovala kot zaupne podatke skladno z vsakokrat veljavnimi predpisi, ki urejajo varstvo osebnih in zaupnih podatkov. Osebne podatke obdelujejo osebe, ki delajo v imenu in za račun Banke – to so njeni zaposleni in njeni pogodbeni obdelovalci (npr. procesni centri). Zbrane podatke Banka hrani ves čas trajanja poslovnega razmerja med stranko in Banko in še 10 let po prenehanju te pogodbe. Uporabnik ima pravico dostopa do svojih osebnih podatkov, pravico njihovega popravka ali izbrisa, pravico do omejitve njihove obdelave, kot tudi pravico ugovora in pravico do njihove prenosljivosti.

Več informacij o vsebini pravic posameznikov, načinu njihovega izvrševanja in druge koristne splošne informacije o ravnanju Banke z osebnimi podatki posameznikov je na voljo v Splošnih informacijah o varstvu osebnih podatkov v Banki, ki so dostopne v poslovalnici Banke in na spletni strani [www.intesasanpaolobank.si](http://www.intesasanpaolobank.si) ter pri pooblaščenca Banke za varstvo osebnih podatkov.

Pooblaščenec za varstvo osebnih podatkov je dosegljiv na:

- elektronskem naslovu: [DPO@intesasanpaolobank.si](mailto:DPO@intesasanpaolobank.si) ali
- naslovu: Banka Intesa Sanpaolo d.d., Pooblaščenec za varstvo osebnih podatkov, Pristaniška 14, 6000 Koper ali
- na telefonski številki: 00386 5 666 2800 med 8:00 in 16:00 uro ob delovnih dneh.

Če uporabnik meni, da Banka krši pravila Splošne uredbe o varstvu podatkov (Uredba (EU) 2016/679), lahko vloži pritožbo pri Informacijskem pooblaščenca Republike Slovenije ali pristojnem organu iz druge države članice EU (zlasti države članice, v kateri prebiva ali v kateri dela).

Banka je skladno z Zakonom o preprečevanju pranja denarja in financiranja terorizma (v nadaljevanju ZPPDFT-1), dolžna pridobiti osebne podatke in opraviti pregled uporabnika pred sklenitvijo Pogodbe in najmanj vsakih pet let preveriti ustreznost in ažurnost uporabnikovih podatkov. V skladu z internimi pravili Banke lahko Banka periodo preverjanja ustreznosti in ažurnosti uporabnikovih podatkov skrajša.

Poslovanje s transakcijskim računom, uporabo plačilnih storitev in drugih storitev Banka uporabniku omeji, če uporabnik ne posodobi svojih osebnih podatkov skladno z ZPPDFT-1.

Podatki o poslovanju s kartico so poslovna skrivnost in se smejo sporočiti tretjim osebam le v skladu z veljavnimi predpisi ali na podlagi izrecne privolitve uporabnika kartice.

Uporabnik kartice dovoljuje Banki in jo pooblašča, da lahko vse podatke o uporabniku kartice in uporabnikovem poslovanju s kartico posreduje obvladujočim družbam, pogodbenim obdelovalcem podatkov ter procesnemu centru, ki za Banko opravlja storitve izdelave in procesiranja kartic, ne glede na njihov sedež, ki imajo najmanj enak standard varovanja osebnih in zaupnih podatkov kot Banka, in sicer za potrebe njihovega poslovanja, izvajanja in poenotenja bančnih operacij, nadzora, upravljanja s tveganji in izvrševanja medsebojnih pogodbenih odnosov.

Uporabnik kartice dovoljuje Banki, da lahko pridobi in uporablja njegovo davčno številko za natančno in popolno identifikacijo ter za preprečitev napak in zlorab.

Uporabnik kartice pooblašča Banko, da pri drugih upravljavcih podatkov (npr. banke, hranilnice, zavarovalnice, SISBON ipd.), pristojnih državnih in drugih organih ter agencijah

**Banka Intesa Sanpaolo d.d.**, Pristaniška ulica 14, 6502 Koper, Slovenija, matična številka: 5092221000, ID za DDV: SI98026305, registrski organ: Okrožno sodišče v Kopru, osnovni kapital: 22.173.218,16 EUR, BIC: BAKOSI2X, poravnalni račun: SI56 0100 0000 1000 153

(upravne enote, ZPIZ, ZZS ipd.) ter pri vsakokratnem delodajalcu uporabnika kartice opravi poizvedbe in pridobiva podatke o naslovu bivališča, zaposlitvi, prejemkih, njegovem premoženjskem stanju in finančnih podatkih uporabnik kartice in/ali da pri agenciji, ki vodi register transakcijskih računov za pravne in fizične osebe, opravi poizvedbo o transakcijskih računih, ki jih ima uporabnik kartice odprte pri drugih finančnih institucijah, če je to potrebno za izvajanje poslovanja s kartico, vključno z izterjavo zapadlih obveznosti.

## 14. Izvensodno reševanje sporov

Morebitne spore, nesoglasja ali pritožbe v zvezi z opravljanjem storitev v skladu s temi splošnimi pogoji uporabnik kartice in Banka rešujeta sporazumno. Uporabnik kartice posreduje Banki pritožbo na enega od naslednjih načinov:

- na obrazcu, ki se nahaja v poslovalnicah Banke,
- po klasični pošti, kot dopis Banki na naslov organizacijske enote, na katero se pritožba nanaša,
- po elektronski pošti na elektronski naslov: [info@intesasanpaolobank.si](mailto:info@intesasanpaolobank.si),
- preko spletne strani [www.intesasanpaolobank.si](http://www.intesasanpaolobank.si).

Pisna pritožba mora vsebovati naslednje podatke: ime in priimek ali naziv pritožnika, naslov, telefon, e-naslov, kraj in datum pritožbe, podroben opis dogodka z datumom in uro ter krajem dogodka. Pritožba uporabnika je lahko tudi anonimna. V tem primeru uporabniku kartice ni potrebno posredovati svojih osebnih podatkov, banka pa stranki ni dolžna posredovati odgovora na pritožbo.

Za pritožbe, ki se nanašajo na področje kartičnega in bankomatskega poslovanja mora uporabnik kartice obvezno izpolniti in podpisati ustrezen obrazec, ki je na voljo v vseh poslovalnicah Banke.

Pritožbe se v Banki obravnavajo v dvostopenjskem internem pritožbenem postopku. Na prvem nivoju se pritožba obravnava organizacijski enoti, na katero se prijava nanaša oziroma je pristojna za njeno obravnavo / rešitev.

Če uporabnik kartice z odločitvijo glede pritožbe na prvem nivoju odločanja ne soglaša, lahko vloži pisno pritožbo, ki se presoja na drugem nivoju v Sektorju za marketing in korporativno komuniciranje. Pritožbo naslovi:

- na naslov: Banka Intesa Sanpaolo d.d., Sektor za marketing in korporativno komuniciranje, Pristaniška 14, 6000 Koper ali
- na elektronski naslov: [info@intesasanpaolobank.si](mailto:info@intesasanpaolobank.si) s pripisom v zadevi »Pritožba 2. stopnje«.

Z odločitvijo Sektorja za marketing in korporativno komuniciranje je interni pritožbeni postopek v Banki zaključen. Če uporabnik kartice z odločitvijo na drugem nivoju odločanja, ki je bila sprejeta s strani Sektorja za marketing in korporativno komuniciranje ne soglaša ali ne prejme odgovora od Banke v roku 30 dni, ima pravico vložiti zahtevo za izvensodno reševanje potrošniških sporov (v nadaljevanju: postopek IRPS). Zahtevo za začetek postopka IRPS lahko vloži le fizična oseba, ki se po zakonu, ki ureja varstvo potrošnika, šteje kot potrošnik.

Banka kot izvajalca postopka IRPS priznava: Združenje bank Slovenije - GIZ, Šubičeva ulica 2, 1000 Ljubljana, elektronski naslov: [izvajalec.irps@zbs-giz.si](mailto:izvajalec.irps@zbs-giz.si), telefonska številka: 01 24 29 700 (v nadaljevanju: izvajalec IRPS).

Pisni zahtevek za začetek postopka IRPS se pošlje izvajalcu IRPS, na zgoraj navedeni naslov. Postopek IRPS se izvaja kot kombiniran posredovalni-predlagalni postopek (mediacija), praviloma na naroku. Odločitev izvajalca IRPS za Banko oziroma za Uporabnika kartice ni zavezujoča.

Banka si pridržuje pravico spremeniti vsakokrat priznanega Izvajalca IRPS. Vsakokrat priznani Izvajalec IRPS je objavljen na spletnih straneh Banke.

**Banka Intesa Sanpaolo d.d.**, Pristaniška ulica 14, 6502 Koper, Slovenija, matična številka: 5092221000, ID za DDV: SI98026305, registrski organ: Okrožno sodišče v Kopru, osnovni kapital: 22.173.218,16 EUR, BIC: BAKOSI2X, poravnalni račun: SI56 0100 0000 1000 153

Kljub pritožbi na Izvajalca IRPS ima uporabnik kartice pravico kadarkoli vložiti tožbo za rešitev spora med njim in Banko pri pristojnem sodišču.

## 15. Končne določbe

Vsakokrat veljavni Splošni pogoji poslovanja s plačilno kartico Activa Visa Inspire so objavljeni na spletnih straneh Banke ([www.intesasanpaolobank.si](http://www.intesasanpaolobank.si)) in v vseh poslovalnicah Banke.

Banka uporabniku kartice na njegovo zahtevo kadarkoli v času trajanja Pogodbe posreduje te splošne pogoje v papirni obliki ali na drugem trajnem nosilcu podakov.

Banka lahko v skladu z veljavnimi predpisi in s svojo poslovno politiko spreminja te splošne pogoje. Če Banka spreminja te splošne pogoje, mora dva meseca pred predlaganim dnevom začetka uporabe spremenjenih pogojev, posredovati uporabniku kartice predlog sprememb splošnih pogojev. Če uporabnik kartice do dneva pred predlaganim datumom začetka uporabe spremenjenih pogojev, Banki ne sporoči pisno, da predloga sprememb splošnih pogojev ne sprejema, se šteje, da s spremembami soglaša. Če uporabnik kartice ne sprejme predloga sprememb splošnih pogojev, lahko brez odpovednega roka in plačila nadomestil pisno odstopi od Okvirne pogodbe o plačilnih storitvah, najkasneje do dneva pred dnem začetka veljavnosti spremembe. V primeru, če uporabnik kartice zavrne predlagane spremembe in pri tem ne odpove Okvirne pogodbe o plačilnih storitvah, se šteje, da je Banka odpovedala Okvirno pogodbo o plačilnih storitvah z dvomesečnim rokom, ki teče od dneva, ko je uporabnik kartice Banki pisno sporočil, da predloga sprememb splošnih pogojev ne sprejema.

Za vse, kar ni določeno z Okvirno pogodbo o plačilnih storitvah, Splošnimi pogoji za opravljanje plačilnih storitev za potrošnike ter temi splošnimi pogoji, veljajo določila veljavne zakonodaje, zlasti Zakon o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (Uradni list RS št. 7/2018 z dne 7.02.2018; v nadaljevanju ZPlaSSIED).

Za pogodbeno določila, s katerimi sta Banka in uporabnik kartice do uveljavitve teh splošnih pogojev urejala pogodbeno razmerja v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev s kartico in ki so v nasprotju z določili ZPlaSSIED, Splošnih pogojev za opravljanje plačilnih storitev za potrošnike ali/in teh splošnih pogojev, se šteje, da so nadomeščena ali dopolnjena z ustreznimi določili ZPlaSSIED ali/in Splošnih pogojev za opravljanje plačilnih storitev za potrošnike ali/in teh splošnih pogojev.

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

S pričetkom uporabe teh splošnih pogojev prenehajo veljati Splošni pogoji poslovanja s plačilno kartico Activa Visa Inspire z dne 1. 4. 2022.

Ti splošni pogoji veljajo in se uporabljajo od 1. 6. 2022 dalje.