

Osnovna pravila varne rabe kartic

V Intesi Sanpaolo Bank želimo svojim komitentom, imetnikom plačilnih kartic, omogočiti čim bolj varno uporabo le-teh. V ta namen smo s pomočjo Združenja bank Slovenije pripravili navodila glede rokovanja s karticami. Kartica je namreč vaš denar, zato je z njo treba ravnati tako kot z gotovino in drugimi vrednimi stvarmi.

1. Splošna pravila

- Ponovno se seznanite s splošnimi pogoji poslovanja, ki veljajo za vašo kartico in se seznanite z načinom izvedbe močne avtentikacije.
- Novo plačilno kartico, izdano v fizični obliki, ob prejemu takoj podpišite, saj je veljavna le podpisana kartica. Staro, neveljavno ali preklicano kartico takoj uničite oziroma jo takoj razrežite na več kosov (obvezno pa prerežite čip in magnetno stezo).
- Plačilne kartice, izdane v fizični obliki, ne hranite na soncu ali blizu drugih toplotnih virov, elektromagnetnega sevanja (npr. mobilni telefon) in drugih povzročiteljev škodljivih vplivov, ker se lahko poškoduje in postane neuporabna.
- S plačilno kartico in mobilno napravo, na kateri imate naložene digitalizirane plačilne kartice, ravnajte skrbno. Imejte ju vedno pri sebi in ju ne puščajte brez vašega nadzora.
- Osebno identifikacijsko številko plačilne kartice izdane v fizični obliki (številko PIN) si takoj po prejemu zapomnite in uničite dopis, na katerem je bila zapisana.
- Številke PIN nikakor ne zapisujte nikamor, še posebej pa je ne hranite skupaj s plačilno kartico.
- Plačilna kartica je izdana na vaše ime, zato je ne sme uporabljati nihče drug, niti je ne smete posredovati drugi osebi (npr. družinskim članom).
- Številka plačilne kartice in drugi z njo povezani podatki so zaupni in edinstveni, zato jih ne razkrivajte nikomur, tudi če vas povpraša po njih.
- Ne nasedajte elektronskim, telefonskim ali drugim sporočilom, četudi navidezno prihajajo od Intese Sanpaolo Bank in s katerimi vas obveščajo o zlorabi vaše plačilne kartice ter vas pozivajo, da razkrijete podatke o svoji plačilni kartici ali da jih vpišete v t. i. varnostne spletne obrazce. O morebitnem takem dogodku



nemudoma obvestite Intesa Sanpaolo Bank in z nami preverite vsebino sporočila. Intesa Sanpaolo Bank vam nikoli ne bo pošiljala elektronske pošte oz. vas klicala po telefonu in vas povpraševala o podatkih o plačilni kartici (številka kartice, veljavnost, varnostna koda na hrbtni strani ipd.) oziroma preverjala vaše številke PIN ali informacij o vaših geslih.

- o Vklomite si prejemanje varnostnih sporočil SMS ali drugo storitev takojšnjega obveščanja, ki jih omogoča Intesa Sanpaolo Bank. Tako boste obveščeni o plačilih ali dvigih gotovine na bančnem avtomatu z vašo plačilno kartico. Če veste, da plačilne kartice niste uporabili, vas bo varnostno sporočilo SMS ali drugo takojšnje sporočilo opozorilo, da se z vašo plačilno kartico dogaja nekaj nenavadnega. V tem primeru morate takoj obvestiti Intesa Sanpaolo Bank ali procesni center, da bosta izvedla ustrezne preventivne ukrepe ter preprečila nadaljnjo zlorabo kartice.
- o Redno spremljajte promet na kartici prek spletne banke. Če opazite transakcije, ki jih niste opravili, o tem takoj obvestite Intesa Sanpaolo Bank.
- o Kadar plačilno kartico uporabljate za rezervacijo ali plačilo hotelskih storitev, izposajo avtomobila ali plačilo drugih storitev, se predhodno seznanite s pogoji rezervacije. Še posebej to velja za pogoje odpovedi rezervacije oziroma morebitne naknadne plačljive storitve, ki niso zajete v ceni storitve. Pri rezervaciji bodite pozorni tudi na to, da vam rezervacija zasede razpoložljiva sredstva na plačilni kartici. V primeru odpovedi rezervacije razpoložljiva sredstva na plačilni kartici ne bodo sproščena istočasno.

2. Poslovanje na prodajnih mestih

2.1. Uporaba plačilne kartice na klasični način

- o Pri plačevanju kartice nikoli ne izpustite iz svojega vidnega polja in nadzirajte celoten postopek plačevanja. V restavraciji naj natakar uporabi prenosni POS terminal ali pa ga sami pospremimo do plačilnega mesta.
- o Pred vnosom osebne številke PIN oziroma pred podpisom potrdila o nakupu (izpiseka iz POS terminala oziroma slipa) obvezno preverite ustreznost zneska plačila.
- o Ko opravljate katerokoli storitev (še posebej z uporabo bančnega avtomata) pazite, da ob vnosu nihče ne vidi vaše osebne številke PIN in da so čakajoči za



vami dovolj oddaljeni od vas. Če kdo stoji preblizu, ga prosite, naj se odmakne. Ob vnosu številke PIN z drugo roko prekrijte tipkovnico.

- Nikoli ne dovolite, da vam kdorkoli pomaga pri vnosu številke PIN pri postopku plačevanja ali jo celo vnese namesto vas. Bodite pozorni, da oseba, ki vam zaračunava blago ali storitev, plačilno kartico na POS terminalu uporabi samo enkrat. Ob neuspešni avtorizaciji zahtevajte potrdilo oziroma odrezek o neuspešno opravljenem postopku.
- Natančno preverite vse izpiske prometa in jih primerjajte s potrdili o nakupih. Le s primerjavo izpiska prometa s potrdilom o nakupu oziroma odrezkom lahko spremljate svojo dejansko porabo.
- Ker potrdila o opravljenih nakupih ponekod v tujini vsebujejo več podatkov o plačilni kartici, stara potrdila trajno uničite.
- Na prodajnih mestih ne podpisujte nikakršnih potrdil o nakupu, ki niso namenjena takojšnjemu plačilu blaga ali storitev in imajo vpisan vnaprejšnji datum, so brez zneska ali so celo popolnoma prazna.

2.1. Uporaba plačilne kartice pri brezstičnem poslovanju

Brezstično transakcijo lahko s pomočjo plačilne kartice, izdane v fizični obliki, ali digitalizirane plačilne kartice opravite na nekaterih bankomatih in na vseh prodajnih mestih, ki so označena z logotipom Mastercard oziroma Visa.

2.1.1. Brezstična plačilna kartica izdana v fizični obliki

- Pri nakupu blaga ali plačilu storitev na prodajnem mestu plačilno kartico, izdano v fizični obliki, samo približate POS terminalu. Če je znesek nakupa nižji ali enak 50 EUR, potrditev nakupa s številko PIN ni potrebna. Če je znesek nakupa višji od 50 EUR, pa je treba nakup potrditi z vnosom številke PIN ali s podpisom potrdila nakupu, če je le-to zahtevano. Plačilne kartice nikoli ne izročajte prodajalcu in nadzirajte celoten postopek plačevanja. Pred vnosom številke PIN oz. pred podpisom potrdila o nakupu obvezno preverite ustreznost zneska plačila.
- Ko vnašate številko PIN v POS terminal, pazite, da vnosa vaše številke PIN nihče ne vidi in da so čakajoči za vami dovolj oddaljeni od vas. Če kdo stoji preblizu, ga prosite, naj se odmakne.



- Če POS terminal zahteva vnos številke PIN ali podpis potrdila o nakupu, jo morate vnesti oziroma potrdilo podpisati, ne glede na znesek transakcije.
- S podpisom potrdila o nakupu ali vnosom številke PIN soglašate z izvedbo transakcije in potrjujete pravilnost zneska navedenega na potrdilu o nakupu.

2.1.2. Plačilna kartica izdana v digitalizirani obliki

- Pri nakupu blaga ali plačilu storitev na prodajnem mestu, svojo mobilno napravo približate POS terminalu in izvedete plačilo skladno z načinom delovanja mobilne denarnice.
- Pri mobilnem plačevanju svoje mobilne naprave nikoli ne izročajte prodajalcu in nadzirajte celoten postopek plačevanja.
- Če uporabljate digitalizirane kartice in plačujete ter dvigujete gotovino brezstično s svojim telefonom vam svetujemo, da vseeno s seboj na pot vzamete tudi fizično plačilno kartico.
- Pred vnosom gesla obvezno preverite ustreznost zneska plačila.
- V postopku plačevanja na prodajnem mestu pazite, da nihče ne vidi vaše številke PIN in/ali gesla, ki ste ga vtiskali v mobilno denarnico ter se prepričajte, da so čakajoči za vami dovolj oddaljeni od vas.
- Pri mobilnih plačilih na nekaterih modelih POS terminalov je lahko dodatno zahtevan podpis potrdila o nakupu. S prijavo v mobilno denarnico (oz. dodatno s podpisom potrdila o nakupu) in s samim mobilnim nakupom potrjujete izvedbo transakcije ter pravilnost zneska, ki je naveden na potrdilu o nakupu.
- Obvezno poskrbite, da bo vaša mobilna naprava varnostno posodobljena in dobro zaščitena pred vdori, zlorabami ter zlonamerno programsko opremo. Za dostop oziroma odklepanje mobilne naprave nastavite ustrezni varnostni mehanizem (PIN številka, geslo, vzorec, biometrični podatki ipd.)

3. Spletno nakupovanje

- Pred prvim nakupom oziroma po menjavi plačilne kartice preverite, ali lahko spletni nakup potrdite z uporabo močne avtentikacije.
- Vsi uporabniki spleta morate vedeti, da ste s poslovanjem prek spleta izpostavljeni varnostnim tveganjem, ki se jim s poznavanjem varnega poslovanja lahko izognete oziroma omejite škodo ob ugotovljeni morebitni zlorabi. Žal ne obstaja en sam opozorilni znak, ki bi z gotovostjo kazal na spletno prevaro.

- Pri spletnem nakupovanju si vzemite čas ter natančno preverite spletno trgovino in samega trgovca, saj vas to lahko obvaruje pred kasnejšo finančno škodo v obliki nedostavljenega izdelka ali zlorabe sredstev s kreditne kartice.
Velja namreč, da so vse lažne spletne trgovine zasnovane na enak način: izdelki priznanih blagovnih znamk so na voljo po izjemno nizkih cenah, dostava je brezplačna na vse konce sveta, vsi artikli so na zalogi, ni pa nobenih podatkov o samem podjetju, ki stoji za trgovino. Uporabniki zato pred nakupom vselej preverite vse navedene kontaktne podatke, ali je na voljo podpora prek telefona, elektronske pošte ali pa je na strani zgolj kontaktni obrazec. Obvezno preverite podatke o domeni na strani <https://whois.domaintools.com/>, vse pogoje plačila, vračila in dostave. Nizke cene in zelo visoki popusti so pogosto znak sumljivega spletnega poslovanja.
- Če na spletni strani ne najdete podatkov o trgovcu, npr. sedeža podjetja, matične številke, je to prvi znak, da morate biti pozorni. Velja tudi, da nakupe pri slovenskem trgovcu oz. znotraj EU ščiti enotna evropska potrošniška zakonodaja in da se v primeru težav lahko obrnemo na Tržni inšpektorat oz. Evropski potrošniški center. Pri opravljenih nakupih izven EU (največkrat je to Kitajska) pa smo brez pravic in prepuščeni dopisovanju s trgovcem. Seveda v primeru lažne spletne trgovine trgovec sploh ne obstaja, ampak smo nasledli le lepim slikam na spletni strani.
- Če boste izvajali plačila na spletnih prodajnih mestih v tujini preverite, ali imate urejeno potrjevanje spletnih plačil skladno z zahtevami močne avtentikacije (za trgovce znotraj EU) in varnostnim standardom 3D Secure, ki jih prepoznate po logotipu »Mastercard SecureCode« oz. »Mastercard ID Check« ali »Verified by Visa« oz. »Visa Secure«.
- Če spletna stran ne uporablja varnostne zaščite 3D Secure in niste prepričani o varnosti/verodostojnosti spletne strani, kjer želite opraviti plačilo, tega ne storite, dokler se ne prepričate, da je storitev varna.
- Če je v preteklosti veljalo prepričanje, da je **HTTPS** popolnoma varna povezava, ker je šifrirana, se je treba zavedati, da to **ni vsemogočni znak varnosti**, saj lahko predstavlja tunel, kjer nihče ne vidi podatkov vaše kreditne kartice, na drugi strani tunela pa čaka goljuf, ki bo vaše podatke prejel in jih zlorabil. Zato vnesite podatke kreditne kartice le, ko ste preverili, kdo dejansko stoji za spletno trgovino, torej kdo bo podatke obdeloval.

- Nikoli ne dostopajte do spletne strani prek povezave, ki ste jo prejeli v e-sporočilu ali sporočilu SMS/ MMS oziroma na takih spletnih straneh v obrazce ne vnašajte osebnih podatkov.
- Bodite pazljivi pri objavah na družbenih omrežjih, na e-sporočila, ki jih niste zahtevali ali iskali, ali na klice, pri katerih vas sprašujejo po osebnih podatkih in med njimi po številkah plačilnih kartic. Te podatke hranite varno in jih ne razkrijte na tak način.
- Če trgovec nakup ali vpogled v artikle ali njihovo zalogo pogojuje z namestitvijo aplikacije tega ne storite, saj se tovrstne aplikacije lahko izkoristijo za prestrazanje kartičnih podatkov oziroma potrditvenih (SMS) sporočil.
- Bodite pazljivi pri razkrivanju kakršnih koli osebnih podatkov na spletu in družbenih omrežjih.
- Obvezno poskrbite, da je tudi naprava, prek katere opravljate spletni nakup, ustrezno zaščitena pred vdori, zlorabami in zlonamerno programsko opremo oziroma redno skrbite za varnostne popravke in nadgradnje vaših elektronskih naprav, s katerimi plačujete. Redno preverjajte nove informacije in napotke, kako zaščititi vaš osebni računalnik in naprave ter sebe pri uporabi spletnih strani.
- Posebej bodite pozorni, kdaj in za kakšne namene uporabljate javne dostopne točke (knjižnice, kavarne) ali kateri koli osebni računalnik, ki ni vaš in nad katerim nimate nadzora. Pred odhodom vedno preverite, če ste za seboj izbrisali vse osebne in občutljive podatke. Navodila, kako zbrisati zgodovino in kaj se v njej shranjuje, so objavljena na spletnih straneh spletnih brskalnikov.
- Pri uporabi javnih računalnikov se odsvetuje vpisovanje osebnih podatkov in gesel, prijavljanje v elektronski predal ali na družbena omrežja, dostopanje do službenega omrežja ipd.
- Nikoli ne zapustite računalnika, ko ste varno povezani na spletno stran trgovca. Prepričajte se tudi, da ste se pravilno odjavili, ko ste končali nakup, če je bila predhodno potrebna prijava. Prijava na trgovčevo spletno prodajno mesto namreč običajno ni neposredno povezana z neposredno uporabo kartice oziroma se podatke o kartici večinoma vnaša sproti ali na ločenih spletnih straneh (npr. 3D Secure). Zato je odjava pomembna v primerih, ko ob registraciji kartico povežemo z uporabniškim računom (npr. Ali Express).

4. Uporaba bančnega avtomata



- Med uporabo bančnega avtomata nihče ne sme videti vaše osebne številke PIN. Pri vpisovanju osebne številke PIN priporočamo, da z drugo roko zakrijete tipkovnico. Če kdo stoji preblizu, ga prosite, naj se odmakne.
- Bančne avtomate uporabljajte sami. Če jih ne znate uporabljati, ne sprejemajte pomoči mimoidočih, temveč se o uporabi raje poučite v poslovalnici Intese Sanpaolo Bank.
- Kartico uporabljajte na tistih bankomatih, ki stojijo na obljudenem in dobro osvetljenem mestu.
- Če na bančnem avtomatu zaznate kakršna koli odstopanja od običajnega delovanja (npr. kartico težje vstavite v avtomat, na avtomatu so naprave ali stvari, ki jih običajno ni, neobičajna postavitve kamer, neobičajna reža za vstavitev kartice ...), vzemite kartico in zapustite bančni avtomat ter uporabite drugega. O tem čim prej obvestite Inteso Sanpaolo Bank na telefonsko številko, ki je zapisana na kartici in policijo na številko 113.
- Če so bančni avtomati nameščeni v zaprtih prostorih, do katerih lahko vstopite le skozi vrata s potegom kartice, vedite, da ob tem nikoli ni treba vtipkati osebne številke PIN. Če je na vratih naprava, ki od vas zahteva vnos osebne številke PIN, tega ne storite!
- Če vam bančni avtomat ne vrne kartice (zaradi ovire, nameščene na reži za sprejem kartice), ob ali na njem pa je nalepljeno navodilo, da ponovno vtipkajte osebno številko PIN, tega ne storite. Enako velja, če vam ponoven vpis osebne številke PIN predlaga oseba, ki se nahaja v bližini in se predstavlja za bančnega delavca. V obeh primerih takoj obvestite najbližjo enoto banke ali hranilnice in policijo na 113.
- Če vam bančni avtomat kljub odobritvi storitve ne izplača gotovine, takoj preverite stanje na vašem računu in se oglasite v najbližji poslovalnici Intese Sanpaolo Bank. Če je vaše stanje na računu nespremenjeno in je bila torej storitev neuspešna oziroma prekinjena, se je to najverjetneje zgodilo zaradi okvare bankomata ali pomanjkanja gotovine v njem. Če pa ugotovite, da je vaše stanje na računu spremenjeno oz. je bil želeni znesek odobren, a ne tudi izplačan, pa o dogodku nemudoma obvestite Inteso Sanpaolo Bank. V primeru suma zlorabe oz. suma, da je v reži bankomata za izplačilo gotovine vstavljena ovira pa, če je to možno, počakajte pri bančnem avtomatu tako dolgo, da



pride na kraj dogodka interventna služba banke oziroma policija. Če se to zgodi v tujini, o tem obvestite policijo in ravnajte po nasvetu policije.

- Pri opravljanju transakcije na brezstičnih bankomatih z brezstično kartico le-to zgolj približate brezstičnemu čitalcu na bankomatu. Za vsako transakcijo (ne glede na višino zneska) je potrebno vnesti številko PIN.

5. Varni na potovanju

- Če potujete v tujino, je dobro razpolagati z več različnimi mednarodnimi plačilnimi karticami različnih blagovnih znamk oz. mednarodnih kartičnih sistemov.
- Pred potovanjem preverite veljavnost kartice in razpoložljiv limit ter se v svoji banki ali hranilnici pozanimajte o morebitnih omejitvah poslovanja s plačilnimi karticami v državah, kamor potujete.
- Kartice in gotovino hranite ločeno; na ta način v primeru kraje ne boste ob vsa sredstva.
- V gneči imejte torbico ali denarnico tesno ob sebi.
- V hotelskih sobah ali apartmajih uporabljajte sefe za hranjenje dragocenosti, gotovine in plačilnih kartic.
- Pri plačevanju s kartico pred podpisom ali vnosom osebne številke PIN oz. pred izvedbo plačila preko mobilne denarnice preverite informacije na računu, POS izpisku ali POS terminalu.
- Za dvige na bankomatih v tujini veljajo enaka varnostna priporočila kot že navedeno.
- Pri dvigih na tujih bankomatih bodite posebej pozorni na morebitne dodatno zaračunane stroške z naslova enkratnih nadomestil za dvig gotovine oziroma pribitkov na menjalni tečaj (če se odločite za valutno konverzijo). Prej omenjena stroška se lahko zaračunata zgolj in samo ob vašem izrecnem privoljenju. Stroški nadomestila gotovine (Surcharge oz. Access Fee) in konverzija z morebitnim pribitkom na menjalni tečaj se lahko pojavita tudi pri isti transakciji, zato strankam svetujemo, da pozorno spremljate sporočila na bankomatih in v primeru, da niste prepričani o morebitnih dodatnih stroških, transakcijo prekinete.
- Prav tako svetujemo previdnost pri plačilu s kartico na fizičnem prodajnem mestu v tujini. Če na POS terminalu za plačilo blaga ali storitev izberete možnost



plačila v lokalni valuti, se bo preračun v evre izvedel po tečaju mednarodnih kartičnih sistemov. Če boste izbrali možnost plačila s konverzijo, bo preračun izveden po tečaju lokalne banke - lastnice prodajnega mesta.

6. Preklici, izgube, kraje

- Zapišite si telefonsko številko, ki ste jo prejeli od izdajatelja kartice in na katero lahko 24 ur na dan, 365 dni v letu pokličete in takoj prijavite izgubo ali krajo kartice.
- Prijavo preklica, izgube ali kraje plačilne kartice ali mobilne naprave opravite takoj, ko jo zaznate. Le tako bo vaša plačilna kartica oz. mobilna naprava čim hitreje blokirana, s čimer boste zmanjšali možnost zlorabe in omejili višino finančne izgube.
- V primeru izgube ali kraje plačilne kartice oziroma mobilne naprave skrbno pregledujte promet na računu, da boste lahko pravočasno oddali reklamacijo za transakcijo, ki je niste opravili sami. Sum kraje plačilne kartice obvezno prijavite tudi najbližji policijski postaji. Enako storite tudi, če ste v tujini.

Banka Intesa Sanpaolo d. d