

## SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA S PLAČILNO KARTICO ACTIVA/MASTERCARD

### 1. Opredelitev pojmov

Splošni pogoji opredeljujejo pravice, obveznosti in pogoje poslovanja in uporabe plačilne kartice Activa/Mastercard.

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

- **Izdajatelj** teh splošnih pogojev je Raiffeisen Banka d. d., Zagrebška cesta 76, 2000 Maribor, spletni naslov [www.raiffeisen.si](http://www.raiffeisen.si), kjer so navedene vse poslovne enote in poslovalnice banke.

Raiffeisen 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. Banka Slovenije je organ, ki je pristojen za nadzor nad ponudniki plačilnih storitev v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev v Republiki Sloveniji.

- **Activa/Mastercard kartica** (v nadaljevanju: kartica) je plačilna kartica z odloženim plačilom, ki jo na podlagi odobrene vloge prejme uporabnik transakcijskega računa ali njegov pooblaščenec. Kartica služi kot identifikacija transakcijskega računa.
- **Transakcijski račun** je plačilni račun, ki ga odpre in vodi banka za uporabnika za namene izvrševanja plačilnih transakcij in za druge namene, povezane z opravljanjem bančnih storitev za uporabnika.
- **Dan izdaje kartice** je dan, ko banka uporabniku vroči kartico v uporabo.
- **Uporabnik kartice** je fizična oseba, ki uporablja transakcijski račun, ali njen pooblaščenec.
- **Mesečni limit** je mesečni znesek porabe za nakupe preko POS terminalov oz. dvigov gotovine na bankomatih v okviru mesečnega obračunskega obdobja in ga uporabniku odobri banka v odvisnosti od uporabnikove bonitetne skupine.
- **Dnevni limit POS** je skupni, dovoljeni dnevni znesek izvršenih plačilnih transakcij nakupov s kartico na POS terminalih.
- **Dnevni limit ATM** je skupni, dovoljeni dnevni znesek izvršenih plačilnih transakcij dvigov gotovine na bankomatih.
- **Osebnostno geslo (PIN)** je osebna identifikacijska številka, ki jo uporabnik potrebuje za avtorizacijo transakcij dvigov gotovine na bankomatih in plačilnih transakcij nakupov na POS terminalih, opremljenih s čitalci čipa.
- **Prodajno mesto** je ponudnik blaga in storitev, ki omogoča opravljanje plačilnih transakcij s kartico.
- **POS terminal** je elektronski čitalec na prodajnem mestu, ki je namenjen elektronskemu prenosu podatkov med prodajnim

mestom, procesnim centrom in banko pri plačilni transakciji s kartico.

- **Bankomat** je naprava, namenjena opravljanju plačilnih transakcij s kartico.
- **Procesni center** je poslovni subjekt, s katerim ima banka sklenjeno pogodbo za obdelavo plačilnih transakcij s kartico.
- **Avtorizacija** je proces, s katerim prodajno mesto ali bankomat pridobi potrditev, da lahko izvrši plačilno transakcijo.
- **Referenčni menjalni tečaj** je menjalni tečaj, ki ga ponuja mednarodni kartični sistem MasterCard International in se uporablja kot osnova za izračun menjave valut.
- **Prenosni čitalec** je naprava za generiranje enkratnega varnega gesla.
- **Enkratno varno geslo** je enkratna 8-mestna številka, ki jo generira prenosni čitalec in se uporablja za izvršitev plačilne transakcije s kartico pri nakupu preko spletnih strani.
- **CVC številka** je trimesčna varnostna številka, zapisana na podpisnem traku na hrbtni strani kartice.
- **Kritje na računu** je vsota pozitivnega stanja in odobrene prekoračitve pozitivnega stanja na računu.
- **Odobrena plačilna transakcija** je plačilna transakcija, ki je bila uspešno procesirana z uporabo enega od načinov avtorizacij MasterCard transakcij.

### 2. Izdaja kartice

Kartica je last Raiffeisen Banke d. d. Banka izda kartico uporabniku transakcijskega računa in mu omogoča uporabo kartice skladno s politiko banke. Uporabnik pridobi kartico na podlagi sklenjene pogodbe o opravljanju plačilnih storitev in ugodno rešene vloge za izdajo kartice. Banka izda kartico in osebno geslo uporabniku ločeno.

Banka ima diskrecijsko pravico do zavrnitve zahtevka za izdajo kartice, brez dodatnega pojasnila uporabniku.

Uporabnik transakcijskega računa lahko za razpolaganje s sredstvi na računu pooblasti največ dve opravilno sposobni osebi, pooblaščenec pa lahko na podlagi pisne vloge uporabnika računa pridobi v uporabo svojo kartico. Pooblaščenec oseba prejme kartico s svojim imenom in priimkom ter osebno številko. Vse obveznosti iz naslova uporabe kartice pooblaščenca bremenijo pooblastitelja - uporabnika transakcijskega računa. Uporabnik transakcijskega računa je dolžan pooblaščenca seznaniti z vsebino teh splošnih pogojev.

Kartica se glasi na uporabnika kartice in je neprenosljiva. Ob prejemu kartice mora uporabnik kartico lastnoročno podpisati s kemičnim svinčnikom, nepodpisana kartica je neveljavna. Vse stroške morebitne zlorabe, nastale zaradi nepodpisane kartice, nosi uporabnik kartice sam.

### 3. Uporaba kartice

Uporabnik kartice kartico uporablja skupaj s pripadajočim osebnim geslom, ki mu ga izda banka.

V okviru mesečne porabe lahko uporabnik kartice kartico uporablja za dvig gotovine na bankomatih v Sloveniji in tujini, za plačilo blaga/storitev na prodajnih mestih v Sloveniji in tujini ter za nakupe preko spleta.

Uporabnik kartice s kartico odredi plačilni nalog za prenos sredstev v dobro plačilnega računa imetnika prodajnega mesta na podlagi:

- vnosa PIN-a v POS terminal,
- podpisa potrdila o nakupu, ki mora biti enak podpisu na hrbtni strani kartice, ali
- nakupa preko spleta.

S tem jamči, da je znesek pravilen in bo poravnan skladno s splošnimi pogoji. Uporabnik pri nakupih na POS terminalih zadrži en izvod potrdila o izvedeni transakciji za lastno evidenco. Banka ne prevzema odgovornosti, kadar prodajno mesto ne more zagotoviti izvršitve transakcije.

Uporabnik pooblašča banko, da vse obveznosti, ki nastanejo z uporabo kartice, poravna neposredno v breme transakcijskega računa uporabnika v valuti EUR na dan zapadlosti plačila, ki je dogovorjen v vlogi za izdajo kartice. Uporabnik se obvezuje, da bo na dan zapadlosti plačil zagotovil sredstva za poplačilo na transakcijskem računu. Če uporabnik ne zagotovi sredstev za poplačilo, banki dovoljuje, da si obveznosti poplača tudi ob posledici nedovoljenega negativnega stanja na transakcijskem računu.

V primeru, da uporabnik pred izvršitvijo plačilne transakcije nima razpoložljivega stanja v okviru mesečne porabe, ima banka pravico, da ne odobri avtorizacije za izvršitev plačilne transakcije.

Za dvig gotovine na bančnih avtomatih imetnik plačuje provizijo v skladu z vsakokratno veljavno tarifo banke.

V primeru, da uporabnik kartice zaporedoma napačno vnese PIN na prodajnem mestu ali na bančnem avtomatu, mora naročiti novo kartico. Stroške izdelave nove kartice uporabnik kartice plača v skladu z vsakokratno veljavno tarifo banke.

Banka lahko kartico kadarkoli prekliče ali blokira zaradi kršitve teh ali drugih splošnih pogojev in o tem pisno obvesti uporabnika, na zadnji znani naslov.

### 4. Nadomestila

Banka uporabniku za poslovanje s kartico zaračuna nadomestila in stroške v skladu z vsakokratno veljavno tarifo banke, ki je objavljena na spletnih straneh banke [www.raiffeisen.si](http://www.raiffeisen.si) in v poslovalnicah banke.

V primeru, da banka zaračunava nadomestila vnaprej in uporabnik predčasno vrne kartico, je banka dolžna uporabniku vrniti sorazmerni delež vnaprej plačanih nadomestil za časovno

obdobje od izdaje oz. obnovitve kartice do vračila kartice.

Banka uporabniku za izdajo kopije potrdila o izvedeni transakciji lahko zaračuna nadomestilo v skladu z vsakokratno veljavno tarifo.

Če uporabnik odstopi od izdaje kartice v času od dneva naročila kartice do njene izdaje, je uporabnik dolžan poravnati stroške, ki so nastali v zvezi z izdajo kartice.

### 5. Menjalni tečaj

Plačilne transakcije, ki so izvršene v tuji valuti, se iz lokalne valute preračunajo po referenčnem menjalnem tečaju v valuto USD in nato iz valute USD po referenčnem menjalnem tečaju v valuto EUR. Menjalni tečaj je razviden iz mesečnega izpiska, ki ga banka pošlje uporabniku enkrat mesečno, na njegov zadnji znani naslov. Zaradi večkratnega spreminjanja referenčnih menjalnih tečajev so lahko le-ti za posamezne plačilne transakcije, opravljene v istem dnevu, različni. Preračuni se izvajajo z uporabo prodajnih in nakupnih tečajev po MasterCardovi tečajni listi, ki ni javno dostopna.

### 6. Veljavnost kartice

Kartica je izdana za obdobje štirih let od izdaje, čas veljavnosti pa je označen na kartici. Uporabnik jo lahko uporablja do zadnjega dne v mesecu, ki je naveden na kartici. Če uporabnik najkasneje do zadnjega dne v mesecu pred potekom veljavnosti kartice pisno ne odpove, mu bo banka izdala obnovljeno kartico za obdobje štirih let z enakimi lastnostmi, kot jo je imela njena predhodnica.

V primeru prenehanja veljavnosti pogodbe o opravljanju plačilnih storitev preneha tudi veljavnost kartice, ne glede na rok veljavnosti, ki je naveden na kartici. Za pooblaščen osebe velja pooblastilo do preklica, smrti uporabnika transakcijskega računa ali do smrti pooblaščen osebe. Ob smrti pooblaščen osebe, zakonitega zastopnika ali skrbnika mora uporabnik transakcijskega računa njegovo kartico vrniti. Če tega ne stori, je odgovoren za vse posledice, nastale z uporabo kartice.

### 7. Obveščanje in pošiljanje izpiskov

Uporabnik je dolžan banko o vsaki spremembi osebnih in drugih podatkov obvestiti v skladu s Splošnimi pogoji o opravljanju plačilnih storitev.

Banka obvešča uporabnika o izvršenih plačilnih transakcijah z izpiskom prometa, ki mu ga pošilja najmanj enkrat mesečno, na zadnji znani naslov uporabnika.

### 8. Ukrepi za zaščito kartice

Uporabnik je dolžan kartico skrbno hraniti in z njo ravnati odgovorno kot dober gospodar tako, da prepreči njeno izgubo, krajo ali zlorabo. Uporabnik kartice ne sme nikomur razkriti številke osebne gesla ali dovoliti njegovo uporabo. Osebnega

gesla ne sme hraniti skupaj s kartico. Zaradi varnosti poslovanja je uporabnik kartice dolžan poskrbeti, da se vsi postopki na prodajnih mestih izvajajo v njegovi prisotnosti.

#### Varna uporaba kartic na bankomatih

- Mimoidočim je potrebno preprečiti, da bi videli vtipkano PIN številko.
- Če kdo stoji preblizu, ga opozorite, naj se umakne.
- Vse storitve pri bankomatih opravljajte sami (ne prosite mimoidočih za pomoč).
- Če ne znate pravilno in varno uporabljati bankomata, prosite zaposlene v enoti banke, kjer so vam kartico izdali, da vam pomagajo opraviti dvig pri najbližjem bankomatu in vas tako naučijo njegove uporabe.
- Uporabljajte bankomat na osvetljenih in bolj obiskanih mestih.
- Če opazite kakršnakoli odstopanja od običajnega delovanja ali videza bankomata, to sporočite najbližji banki, policiji ali pokličite na telefonsko številko, zapisano na kartici.
- Ne vnašajte PIN številke na vhodnih vratih prostora za bankomati, do katerega dostopate le s kartico.
- Če bankomat iz vam neznanega razloga kartico zadrži, pokličite številko servisnega centra in zahtevajte blokado kartice, da preprečite njeno zlorabo.
- Ne hranite PIN številke v denarnici, niti je ne zapisujte na kartico! Zapomnite si jo takoj po prejemu in uničite ovojnico, v kateri ste jo dobili. Če si PIN številke ne morete zapomniti, zapisane ne nosite skupaj s kartico.

#### Varna uporaba kartic na prodajnih mestih

- Pri plačevanju naj bo kartica vseskozi v vašem vidnem polju.
- Nadzirajte celoten postopek plačevanja s kartico.
- Bodite pozorni, da trgovec avtorizira kartica samo enkrat.
- Za vsako neuspešno avtorizacijo od trgovca zahtevajte potrdilo o neuspešni avtorizaciji.
- Pred potrditvijo nakupa preverite znesek plačila, ki ga potrjujete.
- Če kdo stoji preblizu, ga opozorite, naj se umakne.
- Potem, ko preverite izpiske porabe, potrdila o opravljenih nakupih uničite.

#### Varna uporaba kartic na spletu

- Na bančno ali trgovčevo spletno stran dostopajte z vnosom naslova v vaš spletni brskalnik.
- Nikoli ne dostopajte do spletnih strani prek povezave, prejete v

e-sporočilu, in ne vnašajte osebnih podatkov.

- Bodite pazljivi na e-sporočila, ki jih niste zahtevali ali želeli, ali na klice, pri katerih vas sprašujejo po osebni podatkih ali številkah kartic. Te podatke varno shranite.
- Bodite pazljivi, če razkrivate kakršnekoli osebne podatke nekemu, ki ga ne poznate.
- Banka ali policija vas ne bo nikoli klicala ali preverjala vaše PIN številke ali informacij o geslu.
- Ne pustite se prepričati, če dobite e-sporočilo, v katerem vam neznanci ponujajo možnost hitrega in lahkega zaslužka, če jim sporočite osebne podatke in številko vaše kartice.
- Bodite posebej pozorni, če za nakupe preko spleta uporabljate javno dostopne točke (knjižnice, kavarne ...) ali osebni računalnik, ki ni vaš in nad katerim nimate ustreznega nadzora.
- Redno preverjajte posebne/nove informacije in napotke, kako zaščititi svoj osebni računalnik in sebe preko spleta.
- Če v obvestilu o poslovanju na svojem računu ali plačilni kartici zaznate kakršnokoli nepravilnost, takoj obvestite svojo banko.
- Vedno si zapomnite gesla in ostale varnostne informacije in čim prej uničite obvestilo, na katerem ste jih prejeli.
- Nikoli si zapisujte svojih gesel.
- Ne razkrivajte svojih gesel.
- Prepričajte se, da je ključavnica v spodnjem desnem kotu na ekranu pred dostopom na bančno ali trgovčevo spletno stran zaklenjena. Začetek bančnega ali trgovčevega spletnega naslova se spremeni iz »http« na »https«, ko se vzpostavi varna povezava.
- Nikoli ne zapustite računalnika, ko ste varno povezani na spletno stran banke ali spletnega trgovca. Prepričajte se, da ste se pravilno odjavili, ko ste končali.

## **9. Izguba ali kraja kartice**

Če uporabnik kartico izgubi ali sumi, da mu je bila ukradena oziroma je bila z njegovim osebnim geslom seznanjena tretja oseba, mora o tem takoj obvestiti banko na številko +386 (02) 229 32 23, med delavniki od 8. do 16. ure, ali vse dni v letu na 24-urni servisni center na telefonsko številko +386 (05) 666 12 56.

Na podlagi telefonske prijave bo banka oz. servisni center kartico nemudoma blokiral. Uporabnik kartice je dolžan v osmih delovnih dneh ali najhitreje, kot je to mogoče, telefonsko zahtevo blokade uporabe kartice tudi pisno potrditi v poslovalnici banke. Krajo, izgubo ali zlorabo kartice mora uporabnik prijaviti tudi na najbližji policijski postaji. Banka na posebno zahtevo uporabnika kartice naroči izdelavo nove kartice z novim PIN-om.

## 10. Odgovornost

Banka ne odgovarja za kakovost blaga in/ali storitev, ki jih uporabnik plačuje s kartico. Prav tako banka ni odgovorna za nepravilno izpolnitev dogovora o nakupu blaga ali storitev, ki se plačujejo s kartico.

Uporabnik je dolžan banki poravnati obveznosti ne glede na spor na prodajnem mestu.

Uporabnik je dolžan banki poravnati vse obveznosti, ki nastanejo z uporabo kartice preko spleta tudi v primerih, ko so bili pri nakupu preko spleta zlorabljeni podatki kartice. Uporabnik ima pravico zahtevati vračilo plačil za nakupe preko spleta neposredno od prodajnega mesta, na katero je bilo plačilo nakazano.

Uporabnik krije izgubo zneska neodobrene plačilne transakcije do zneska 150,00 €, če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica uporabe ukradene ali izgubljene kartice ali kartice, ki je bila zlorabljena, če je uporabnik kartice zavaroval kartico in PIN v skladu s temi splošnimi pogoji.

Uporabnik krije celotno izgubo zneska neodobrene plačilne transakcije, če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica uporabnikove prevare ali če uporabnik naklepno ali zaradi malomarnosti ni izpolnil svojih obveznosti v zvezi z ukrepi za zaščito kartice skladno s temi splošnimi pogoji.

Ne glede na navedeno mora banka povrniti uporabniku celotno izgubo zneska neodobrene plačilne transakcije, ki nastane po prejemu obvestila s strani uporabnika, da je bila kartica izgubljena, ukradena ali zlorabljena. Banka se razbremeni odgovornosti po tem odstavku, če je škoda posledica uporabnikovega goljufivega dejanja.

## 11. Prenehanje pravice uporabe kartice

Ob prenehanju pogodbenega razmerja z banko mora uporabnik transakcijskega računa vrniti svojo kartico ter kartice pooblaščenih oseb, zakonitih zastopnikov ali skrbnikov. Banka lahko onemogoči uporabo kartice, če:

- obstajajo objektivno utemeljeni razlogi, povezani z varnostjo kartice,
- obstaja sum neodobrene ali goljufive uporabe kartice,
- banka zazna tveganje, da uporabnik ne bo mogel izpolniti svojih obveznosti plačila.

Banka bo uporabnika o omejitvi uporabe kartice pisno po pošti obvestila na zadnji znani naslov uporabnika.

## 12. Reklamacije

Uporabnik kartice rešuje vse pritožbe v zvezi z uporabo kartice v enoti banke, ki mu je izdala kartico. Uporabnik poda pisno pritožbo za neodobreno plačilno transakcijo takoj, ko je z njo seznanjen, najkasneje pa v roku **13 mesecev** po dnevu obremenitve transakcijskega računa za izvršeno plačilno transakcijo. Če je pritožba neutemeljena, lahko banka zaračuna

stroške neupravičene reklamacije v skladu z vsakokratno veljavno tarifo.

V primeru, da je banka odgovorna za izvršitev neodobrene ali nepravilno izvršene plačilne transakcije, opravljene s kartico, mora banka uporabniku povrniti znesek neodobrene ali nepravilno izvršene plačilne transakcije, skupaj z morebitno obračunanimi nadomestili in obrestmi.

Težave v zvezi z nepravilno izpolnitvijo dogovora o nakupu mora uporabnik reševati neposredno na prodajnem mestu.

## 13. Končne določbe

Ti splošni pogoji so sestavni del pogodbe o opravljanju plačilnih storitev s transakcijskim računom. Vsakokratni veljavni splošni pogoji so uporabniku na razpolago v poslovalnicah banke in na spletni strani: [www.raiffeisen.si](http://www.raiffeisen.si).

Banka lahko v skladu z veljavno zakonodajo in/ali s svojo poslovno politiko spremeni oziroma dopolni te splošne pogoje poslovanja, s čimer mora uporabnika predhodno seznaniti vsaj dva (2) meseca pred uveljavitvijo novih splošnih pogojev.

Če se uporabnik s spremembami oziroma dopolnitvami splošnih pogojev ne strinja, mora kartico vrniti banki najkasneje dan pred uveljavitvijo novih splošnih pogojev. Če tega ne stori, se šteje, da spremembe splošnih pogojev sprejema.

Uporabnik mora v roku 15 dni od nastanka spremembe banki sporočiti vsako nastalo spremembo, ki je pomembna pri poslovanju s kartico.

Morebitne spore v zvezi s poslovanjem s kartico bosta banka in uporabnik reševala sporazumno. Če sporazuma ne bo mogoče skleniti, je za odločanje pristojno sodišče v Mariboru.

Ti splošni pogoji veljajo od 01. 11. 2009.