



## Temeljna pravila varne uporabe plačilnih kartic

Stranke bank in hranilnic želimo seznaniti z navodili o priporočenem ravnanju s plačilnimi karticami (bodisi, da so izdane v fizični obliki in/ali virtualno, na strankino mobilno napravo) ter o uporabi POS terminalov in bankomatov. Zavedati se morate, da je plačilna kartica vaš denar, zato je z njo potrebno ravnati prav tako pozorno kot z gotovino in drugimi vrednimi predmeti.

### 1. Opredelitev pojmov

Plačilna kartica – plačilni instrument ne glede na njegovo pojavno obliko

Plačilna kartica izdana v fizični obliki – običajna plastična plačilna kartica, ki omogoča stično in/ali brezstično poslovanje

Plačilna kartica izdana virtualno – pojavna oblika plačilne kartice, ki se naloži v mobilno denarnico, ki je predhodno aktivirana na strankini mobilni napravi

Mobilna denarnica – aplikacija za pametne mobilne naprave, ki omogoča brezstično poslovanje z vanjo naloženimi virtualnimi plačilnimi karticami

Mobilno plačilo – plačilo izvedeno s pomočjo virtualne plačilne kartice, ki je naložena v Mobilno denarnico

PIN – osebna identifikacijska številka za izvršitev plačila

### 2. Splošna pravila

Ponovno preberite splošne pogoje poslovanja za vašo plačilno kartico.

Novo plačilno kartico, izdano v fizični obliki, ob prejemu takoj podpišite, saj je veljavna le podpisana plačilna kartica. Staro, neveljavno ali preklicano plačilno kartico takoj uničite oz. jo takoj razrežite na več kosov (obvezno prerežite čip in magnetno stezo).

Plačilne kartice izdane v fizični obliki ne hranite na soncu ali blizu drugih toplotnih virov, 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 virtualne 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 – PIN številko si takoj po prejemu zapomnite in uničite dopis, na katerem je bila zapisana.

Za uporabo Mobilne denarnice in posledično za izvedbo mobilnih plačil z virtualnimi plačilnimi karticami, ki so vanjo naložene, ob njeni aktivaciji določite enolično geslo, ki naj bo kar se da unikatno. Odsvetujemo enostavna ali samoumevna gesla kot npr. 1234, 1111, 2222...

PIN številke in gesla za Mobilno denarnico nikakor ne imejte nikjer zapisanega, še najmanj pa skupaj s plačilno kartico ali neposredno v mobilni napravi.

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 vaše banke ali hranilnice, s katerimi vas obveščajo o zlorabi vaše plačilne kartice in vas pozivajo, da razkrijete podatke o svoji plačilni kartici ali da jih vpišete v tako imenovane varnostne obrazce na spletu. O morebitnem takem dogodku obvezno takoj obvestite svojo banko ali hranilnico in z njo preverite vsebino sporočila. Banka ali policija vam nikoli ne bo poslala elektronske pošte oz. vas poklicala po telefonu ter vas povpraševala po podatkih o plačilni kartici (številka plačilne kartice, veljavnost, varnostna koda na hrbtni strani ali celo vaši PIN številki). Banka ali policija vas ne bo nikoli poklicala in preverjala vaše PIN številke ali informacij o vaših geslih.

Vklopite si prejemanje varnostnih SMS sporočil ali drugo storitev takojšnjega obveščanja, ki jih omogoča vaša banka ali hranilnica. 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 SMS ali drugo takojšnje sporočilo opozorilo, da se s plačilno kartico dogaja nekaj nenavadnega. V tem primeru morate takoj obvestiti svojo banko, hranilnico ali procesni center, ki bodo izvedli ustrezne preventivne ukrepe ter preprečili nadaljnjo zlorabo kartice.

Redno spremljajte vaše transakcije s plačilno kartico prek varnostnih SMS oz. drugih takojšnjih obvestil, spletne/mobilne banke ali izpiskov prometa, ki vam jih pošlje banka ali hranilnica. Če opazite transakcije, ki jih niste opravili, o tem takoj obvestite svojo banko ali hranilnico.

Kadar plačilno kartico uporabljate za rezervacijo ali plačilo hotelskih, rent a car ali 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 tudi pozorni na to, da vam rezervacija zasede razpoložljiva sredstva na plačilni kartici. V primeru odpovedi rezervacije razpoložljiva sredstva na plačilni kartici ne bodo sproščena istočasno. Čas sprostitev rezervacije je odvisen od roka, ki ga ima določenega vaša banka ali hranilnica.

Ne nasedajte e-sporočilom, v katerem vam nudijo možnost hitrega in lahkega zaslužka (npr. prenos sredstev na drug račun). S tem lahko namreč postanete udeleženci pri pranju denarja, ki je kaznivo dejanje.

### **3. Plačevanje na prodajnem mestu**

#### **3.1 Uporaba plačilne kartice na klasični način**

Pri plačevanju plačilne kartice nikoli ne izpustite iz svojega vidnega polja. Vedno nadzirajte celoten postopek plačevanja. V restavraciji naj natakar uporabi prenosni POS terminal ali pa ga sami pospremite do plačilnega mesta.

Pred vnosom PIN številke oz. pred podpisom potrdila o nakupu (POS izpisek oz. odrezek) obvezno preverite ustreznost zneska plačila.

Ko opravljate katerokoli storitev (še posebej na bančnem avtomatu), pazite, da nihče ne vidi vaše PIN številke, ki ste jo vnesli, 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 PIN številke 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.

### **3.2 Uporaba plačilne kartice pri brezstičnem poslovanju**

Brezstično transakcijo lahko s pomočjo plačilne kartice izdane v fizični obliki ali virtualne plačilne kartice opravite na vseh prodajnih mestih, ki so označena z logotipom MasterCard oziroma Visa PayWave.

#### **3.2.a) 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. V primeru, da je znesek nakupa nižji ali enak 15 EUR, potrditev nakupa s PIN številko ni potrebna. V kolikor je znesek nakupa višji od 15 EUR je potrebno nakup potrditi z vnosom PIN številke ali s podpisom potrdila nakupu, če je le to zahtevano. Plačilne kartice nikoli ne izročajte prodajalcu in nadzirajte celoten postopek plačevanja. Pred vnosom PIN številke oz. pred podpisom potrdila o nakupu obvezno preverite ustreznost zneska plačila.

Ko vnašate PIN številko v POS terminal, pazite, da vnosa vaše PIN številke nihče ne vidi in da so čakajoči za vami dovolj oddaljeni od vas. Če kdo stoji preblizu, ga prosite, naj se odmakne.

PIN številke (oziroma potrdila o nakupu ni potrebno podpisati) ni potrebno vnašati do zneska transakcije, ki je določen s strani mednarodnih kartičnih sistemov in se lahko spreminja. Vsakokratni znesek transakcije, do katerega ni potrebno vnašati osebne PIN številke, oziroma podpisati potrdila o nakupu, je objavljen na spletnih straneh banke ali hranilnice. Ta znesek transakcije se lahko razlikuje med posameznimi državami (v Sloveniji je trenutno znesek 15 EUR, Hrvaškem 100 HRK, v Avstriji in Italiji pa 25 EUR). V posameznih državah, ki so brezstično poslovanje uvedle med prvimi (Francija, Velika Britanija) je brezstično plačevanje omogočeno le do zneska 25 EUR. Za višje zneske je potrebno pri plačilu s kartico opraviti nakup na klasičen način. Kartico je potrebno vstaviti v POS terminal in nakup potrditi z vnosom PIN številke na POS terminalu.

Če POS terminal zahteva vnos PIN številke ali podpis potrdila o nakupu, jo morate vnesti oziroma potrdilo podpisati, ne glede na znesek transakcije.

S podpisom potrdila o nakupu ali vnosom PIN številke soglašate z izvedbo transakcije in potrjujete pravilnost zneska navedenega na potrdilu o nakupu.

### **3.2.b) Plačilna kartica izdana virtualno**

Pri nakupu blaga ali plačilu storitev na prodajnem mestu, svojo mobilno napravo približate POS terminalu, nato v mobilno napravo vnesete geslo svoje Mobilne denarnice (v posamičnih primerih se lahko gesla vnese pred, med ali po opravljenem nakupu z virtualno kartico na mobilnem telefonu, odvisno od opremljenosti prodajnega mesta), v kolikor je to zahtevano ter mobilno napravo vnovič približate POS terminalu.

Pri mobilnem plačevanju svoje mobilne naprave nikoli ne izročajte prodajalcu in nadzirajte celoten postopek plačevanja.

Pred vnosom gesla obvezno preverite ustreznost zneska plačila.

V postopku plačevanja na prodajnem mestu pazite, da nihče ne vidi vašega gesla, ki ste ga vtiskali in da so čakajoči za vami dovolj oddaljeni od vas. Če kdo stoji preblizu, ga prosite, naj se odmakne.

Gesla Mobilne denarnice ni potrebno vnašati do zneska transakcije, ki je določen s strani mednarodnih kartičnih sistemov in se lahko spreminja. Kot uporabniki se sami odločite, ali boste v mobilni denarnici aktivirali možnost vnosa gesla pod tem zneskom.

Možnost imate, da geslo (ne glede na znesek nakupa) vnesete tudi pred samo izvedbo plačila na POS terminalu. Pri mobilnih plačilih je podpis potrdila o nakupu lahko dodatno zahtevan v primeru uporabe določenih starejših modelov POS terminalov. Z vnosom gesla v mobilno denarnico (oz. dodatno s podpisom potrdila o nakupu) ali s samim mobilnim nakupom soglašate z izvedbo transakcije in potrjujete pravilnost zneska, ki je naveden na potrdilu o nakupu.

Obvezno poskrbite, da bo vaša mobilna naprava dobro zaščitena pred vdori, zlorabami in zlonamerno programsko opremo.

## **4. Spletno nakupovanje**

Vsi uporabniki interneta morate vedeti, da ste s poslovanjem preko interneta izpostavljeni varnostnim tveganjem, ki se jim s poznavanjem varnega poslovanja lahko izognete oziroma omejite škodo ob ugotovljeni morebitni zlorabi.

Na trgovčevo spletno stran dostopajte z vnosom naslova spletnega mesta v vašem spletnem brskalniku in preverjajte, če je vrstica z naslovom obarvana zeleno.

Nikoli ne dostopajte do spletne strani na internetu preko 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 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.

Pazljivi bodite pri razkrivanju kakršnih koli osebnih podatkov nekomu, ki ga ne poznate.

Če ste v dvomih, je najboljšo mesto za pomoč in ravnanje, kako ostati varen na internetu, spletno mesto vaše banke ali hranilnice ali pa nasveti, ki so objavljeni na spletnem mestu <https://www.varninainternetu.si>.

Preko spletnih strani plačujte le tistim ponudnikom, za katere veste, da so verodostojni, varni in imajo zagotovljene varnostne zaščite na svojih spletnih straneh. Varni spletni trgovci običajno uporabljajo varnostne standarde 3-D Secure, ki jih prepoznate po logotipu »MasterCard SecureCode« ali »Verified by Visa«.

Če spletna stran ne uporablja varnostne zaščite 3-D secure in niste prepričani glede varnosti/verodostojnosti spletne strani, kjer želite opraviti plačilo, tega ne storite, dokler se ne prepričate, da je storitev varna.

Prepričajte se, da se ob vstopu na spletno stran trgovca v oziroma ob naslovni vrstici ikona ključavnice obešanke. V vrstici brskalnika, kjer je zapisan trgovčev spletni naslov, pa boste odvisno od brskalnika opazili, da se spletni naslov začne s HTTPS namesto s HTTP, kar pomeni, da je s spletnim mestom vzpostavljena varna (šifrirana) povezava. S klikom na ključavnico obešanko lahko preverite, kdo in kateri organizaciji je izdal certifikat, s katerim se izvaja šifriranje.

Na spletnih straneh ne vpisujte številke plačilne kartice povsod, kjer jo od vas zahtevajo, temveč le takrat, ko ste se že odločili za nakup in dejansko želite plačati s plačilno kartico.

Obvezno poskrbite, da je tudi naprava, preko 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 posebne – nove informacije in napotke, kako zaščititi vaš osebni računalnik in naprave ter sebe pri uporabi spletnih strani na internetu.

Posebej bodite pozorni, kdaj in za kakšne namene uporabljate javne dostopne točke (knjižnice, kavarne) ali katerikoli osebni računalnik, ki ni vaš in nad katerim nimate nadzora. Pred odhodom vedno preverite, če ste pobrisali za seboj vse osebne in občutljive podatke. Navodila, kako zbrisati zgodovino in kaj se v njej shranjuje, najdete za brskanik Internet Explorer na <https://support.microsoft.com/sl-si/help/17438/windows-internet-explorer-view-delete-browsing-history> in za Mozilla Firefox na <https://support.mozilla.org/sl/kb/izbrisite-zgodovino-brskanja-iskanja-prenosov>.

Pri uporabi javnih računalnikov Si-Cert odsvetuje, da kamorkoli vpisujete svoje osebne podatke in gesla, se prijavljate v elektronski predal, socialna omrežja, dostopate 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 in 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).

## **5. Uporaba bančnega avtomata**

Med uporabo bančnega avtomata ne sme nihče videti vaše PIN številke. Priporočamo, da pri vpisovanju PIN številke z obema rokama zastrete tipkovnico tako, da onemogočite morebitno

snemanje vaše PIN številke z vseh kotov. Če kdo stoji preblizu, ga prosite, naj se odmakne.

Bančni avtomat uporabljajte sami. Če ga ne znate uporabljati, ne sprejemajte pomoči mimoidočega, temveč se o uporabi raje poučite v svoji banki ali hranilnici.

Plačilno kartico uporabljajte na tistih avtomatih, ki stojijo na obljudenem in dobro osvetljenem mestu.

Če na bančnem avtomatu zaznate kakršnekoli spremembe ali odstopanja od običajnega izgleda ali delovanja bančnega avtomata (npr. plačilno kartico težje vstavite v avtomat, na avtomatu so naprave ali stvari, ki jih običajno ni, neobičajna postavitve kamer, neobičajna reža, v katero se vstavlja plačilna kartica itd.), vzemite plačilno kartico iz bančnega avtomata in izberite drug avtomat. O tem čim prej obvestite banko ali hranilnico na telefonsko številko, ki je zapisana na plačilni kartici ali policijo na številko 113.

Do bančnega avtomata, nameščenega v zaprtem prostoru, pridete tako, da si vrata odprete s potegom plačilne kartice. Zapomnite si, da vam za odpiranje vrat nikoli ni treba vnesti PIN številke. Če je na vratih naprava, ki od vas zahteva vnos PIN številke, tega ne storite, ampak o tem obvestite katerokoli banko ali hranilnico.

Če vam bančni avtomat ne vrne plačilne kartice (zaradi ovire, nameščene na reži za sprejem plačilne kartice), ob ali na njem pa je nalepljeno navodilo, da ponovno vnesite PIN številko, tega ne storite. Enako velja, če vam ponoven vnos PIN številke predlaga oseba, ki se nahaja v bližini in se predstavlja za bančnega delavca. V obeh primerih takoj obvestite najbližjo enoto banke ali hranilnice ali policijo na 113.

Če vam bančni avtomat kljub odobritvi storitve ne izplača gotovine, najprej preverite stanje na svojem računu oziroma na mobilnem telefonu preverite, če ste prejeli sporočilo o dvigu gotovine, v kolikor ste uporabnik storitve varnostni SMS. Če je vaše stanje na računu nespremenjeno in je bila torej storitev neuspešna oziroma prekinjena, se je to zgodilo najverjetneje zaradi bankomata v okvari ali pomanjkanja gotovine v njem. V kolikor pa ugotovite, da je vaše stanje na računu spremenjeno oz. je bil zeleni znesek odobren, a ne tudi izplačan, pa o dogodku nemudoma obvestite svojo banko ali hranilnico. V primeru suma zlorabe oz. suma, da je v reži bankomata za izplačilo gotovine vstavljena ovira, pa počakajte pri bančnem avtomatu tako dolgo, da pride na kraj dogodka interventna služba vaše banke ali hranilnice oziroma policija. Če se to zgodi v tujini, o tem obvestite policijo in ravnajte po nasvetu policije.

## **6. Varni na potovanju**

Če potujete v tujino, je dobro razpolagati z več različnimi plačilnimi karticami, različnih blagovnih znamk in kartičnih sistemov.

Pred potovanjem preverite veljavnost plačilnih kartic, razpoložljiv limit, v svoji banki ali pa hranilnici pa se pozanimajte o morebitnih omejitvah poslovanja s plačilnimi karticami v državah, kamor potujete.

Pred potovanjem se pozanimajte v svoji banki ali hranilnici o kontaktih v primeru težav s plačilnimi karticami. Plačilne kartice in gotovino hranite ločeno, tako v primeru kraje ne boste ob vse plačilne instrumente.

V gneči imejte torbico, denarnico ali mobilno napravo tesno ob sebi.

V hotelskih sobah ali apartmajih uporabljajte sefe za hranjenje dragocenosti, gotovine, plačilnih kartic in mobilnih naprav.

Pri plačevanju s plačilno kartico pred podpisom ali vnosom PIN številke oz. gesla Mobilne denarnice za mobilna plačila preverite informacije na računu, POS izpisku ali POS terminalu.

Za dvige na bankomatih veljajo enaka varnostna priporočila kot navedeno v točki 4.

## **7. Preklic, izguba, kraja**

Obvezno si zapišite telefonsko številko, ki je zapisana na hrbtni strani plačilne kartice in na katero lahko pokličete 24 ur na dan 365 dni v letu in takoj prijavite izgubo, krajo ali težave z vašo plačilno kartico.

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, kraje plačilne kartice ali mobilne naprave skrbno pregledujte promet na računu, da boste na banki ali hranilnici 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.

Združenje bank Slovenije  
Ljubljana, 30. januar 2017