

Temeljna pravila varne uporabe kartic

Še posebej v obdobju počitnic želimo stranke bank in hranilnic ponovno opozoriti na navodila o priporočenem ravnanju s plačilnimi karticami ter uporabi POS terminalov in bankomatov. Zavedati se morate da je kartica vaš denar, zato je z njo potrebno ravnati prav tako pozorno kot z gotovino in drugimi vrednimi predmeti.

1. Splošna pravila

- Ponovno preberite splošne pogoje poslovanja za vašo kartico.
- Novo plačilno kartico ob prejemu takoj podpišite, saj je veljavna le podpisana kartica. Staro, neveljavno ali preklicano kartico takoj uničite oz. jo takoj razrežite na več kosov (obvezno pa prerežite čip in magnetno stezo).
- Kartice 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 kartico ravnajte skrbno, imejte jo vedno pri sebi in je ne puščajte v avtu, garderobi ali kje drugje brez vašega nadzora.
- Osebno identifikacijsko številko kartice – PIN številko si takoj po prejemu zapomnite in uničite dopis, na katerem je bila zapisana.
- PIN številke nikakor ne imejte nikjer zapisane, še najmanj pa skupaj s kartico, tudi doma ne.
- Kartica je izdana na vaše ime, zato je ne sme uporabljati nihče drug.
- Številka kartice in drugi z njo povezani podatki so tajni in edinstveni, zato jih ne razkrivajte vsakomur, tudi če vas povpraša po njih.
- Ne verjemite elektronskim, telefonskim ali drugim sporočilom, četudi navidezno prihajajo od vaše banke ali hranilnice, s katerimi vas obveščajo o zlorabi vaše kartice in vas pozivajo, da poveste podatke o svoji kartici ali da jih vpišete v tako imenovane varnostne obrazce na spletu. O morebitnem takem dogodku obvezno obvestite svojo banko ali hranilnico in z njo preverite vsebino sporočila. Banka vam nikoli ne bo poslala elektronske pošte oz. vas poklicala po telefonu ter vas povpraševala po podatkih o kartici (številka kartice, veljavnost, varnostna koda na hrbtni strani ali celo vaši PIN kodi).
- Vključite si prejemanje varnostnih SMS sporočil, ki jih omogoča vaša banka ali hranilnica. Tako boste obveščeni o plačilih ali dvigu gotovine na bančnem avtomatu z vašo kartico. Če veste, da kartice niste uporabili, vas bo varnostno SMS sporočilo opozorilo, da se s kartico dogaja nekaj nenavadnega.
- Redno spremljajte vaše transakcije s kartico prek varnostnih SMS 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 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 kartici. V primeru odpovedi rezervacije razpoložljiva sredstva na kartici ne bodo sproščena istočasno. Čas sprostitve rezervacije je odvisen od roka, ki ga ima določenega vaša banka ali hranilnica.
- Banka ali policija vas ne bo nikoli poklicala in preverjala vaše PIN številke ali informacij o geslu.
- Ne pustite se prepričati, če prejmete e-sporočilo, v katerem vam nudijo možnost hitrega in lahkega zaslужka.

2. Plačevanje na prodajnem mestu

2.1 Uporaba kartice na klasični način

- Pri plačevanju 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. slip) 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.
- 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, kartico vstavi oz. potegne skozi POS terminal samo enkrat. Ob neuspešni avtorizaciji zahtevajte potrdilo oziroma slip 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 slipom lahko ugotovite svojo dejansko porabo.
- Ker potrdila o opravljenih nakupih včasih vsebujejo več podatkov o 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.

2.2 Uporaba kartice pri brezstičnem poslovanju

- Brezstično transakcijo lahko opravite na vseh prodajnih mestih, ki so označena z logotipom MasterCard PayPass oziroma Visa PayWave.
- Pri nakupu blaga ali plačilu storitev na prodajnem mestu, imetnik kartice samo približa kartico POS terminalu in vnese svojo osebno PIN številko ali podpiše potrdilo o nakupu, če je le ta zahtevana.
- Osebne 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.
- Če POS terminal zahteva vnos PIN številke ali podpis potrdila o nakupu, jo mora imetnik kartice vnesti oziroma potrdilo podpisati, ne glede na znesek transakcije.

S podpisom potrdila o nakupu ali vnosu PIN številke ali brezstičnem nakupu imetnik kartice soglaša z izvedbo transakcije in potrjuje pravilnost zneska navedenega na potrdilu o nakupu.

3. Spletno nakupovanje

Vsi uporabniki svetovnega spleta (interneta) morate vedeti, da ste s poslovanjem preko interneta izpostavljeni določenim tveganjem, ki pa se jim s poznavanjem varnega poslovanja vsaj delno lahko izognete ter/ali preprečite nadaljnje zlorabe.

- Na bančno ali trgovčevno spletno stran dostopajte z vnosom naslova v vašem spletnem brskalniku.
- Nikoli ne dostopajte do spletne strani iz povezave prejete v e-sporočilu in 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 ali številkah kartic. Te podatke hranite varno.
- Pazljivi bodite pri razkrivanju kakršnih koli osebnih informacij nekomu, ki ga ne poznate.
- Če ste v dvomih, je najboljšo mesto za pomoč in ravnanje, kako ostati varen na spletu, spletno mesto vaše banke ali hranilnice.
- Preko spleta 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 spodnjem desnem kotu zaslona pojavi ikona zaklenjene ključavnice. V vrstici brskalnika, kjer je zapisan trgovčev spletni naslov, pa boste opazili, da se ta iz »http« spremeni v »https«, kar pomeni, da je vzpostavljena varna povezava.
- Na spletnih straneh ne vpisujte številke kartice povsod, kjer jo od vas zahtevajo, temveč le takrat, ko ste se že odločili za nakup in dejansko želite plačati s 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 preko spleta.
- Posebej bodite pozorni, če 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.
- Nikoli ne zapustite računalnika, ko ste varno povezani na spletno stran trgovca. Prepričajte se tudi, da ste se pravilno odjavili, ko ste končali nakup.

4. 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.
- Kartico uporabljajte na tistih avtomatih, ki stojijo na obljudenem in dobro osvetljenem mestu.
- Če na bančnem avtomatu zaznate kakršnakoli spremembe ali odstopanja od običajnega izgleda ali delovanja bančnega avtomata (npr. kartico težje vstavite v avtomat, na avtomatu so naprave ali stvari, ki jih običajno ni, neobičajna postavitve kamer, neobičajna reža, v katero se vstavlja kartica itd.), vzemite kartico iz bančnega avtomata in izberite drug avtomat. O tem čim prej obvestite banko ali hranilnico na telefonsko številko, ki je zapisana na kartici ali policijo na številko 113.
- Do bančnega avtomata, nameščenega v zaprtem prostoru, pridete tako, da si vrata odprete s potegom 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 banko ali hranilnico.
- 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 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. 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 vstavljen 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.

5. Varni na potovanju

- Če potujete v tujino, je dobro razpolagati z več različnimi plačilnimi karticami.
- Pred potovanjem preverite veljavnost kartic, razpoložljiv limit, v svoji banki ali pa hranilnici pa se pozanimajte o morebitnih omejitvah poslovanja s karticami v državah, kamor potujete.
- Pred potovanjem se pozanimajte v svoji banki ali hranilnici o kontaktih v primeru težav s plačilnimi karticami. Kartice in gotovino hranite ločeno, tako v primeru kraje ne boste ob vse plačilne instrumente.
- V gneči imejte torbico ali denarnico tesno ob sebi.
- V hotelskih sobah ali apartmajih uporabljajte sefe za hranjenje dragocenosti, gotovine in kartic.
- Pri plačevanju s kartico pred podpisom ali vnosom PIN številke preverite informacije na računu, POS izpisku ali POS terminalu.
- Za dvige na bankomatih veljajo enaka varnostna priporočila kot navedeno v točki 4.

6. Preklic, izguba, kraja

- Obvezno si zapišite telefonsko številko, ki je zapisana na hrbtne strani kartice in na katero lahko pokličete 24 ur na dan 365 dni v letu in takoj prijavite izgubo, krajo ali težavo z vašo plačilno kartico.
- Prijavo preklica, izgube ali kraje opravite takoj, ko jo zaznate. Le tako bo vaša plačilna kartica čim hitreje blokirana, s čimer boste zmanjšali možnost zlorabe oziroma višino finančne izgube.
- V primeru izgube, kraje kartice skrbno pregledujte promet na računu, da boste na banki ali hranilnici lahko pravočasno oddali reklamacijo za transakcijo, ki je niste opravili sami. Sum kraje kartice obvezno prijavite tudi najbližji policijski postaji. Enako storite tudi, če ste v tujini.