

Navodila za poslovanje z NLB Poslovnimi karticami

Naslov:	Navodila za poslovanje z NLB Poslovnimi karticami
Kratki naslov:	Navodila za poslovanje z NLB Poslovnimi karticami
Url:	//nlbbatch/placilne-kartice-za-pravne-osebe-md
Opis:	V navodilih so opisane vse vrste NLB Plačilnih kartic za pravne osebe. Služi kot pripomoček komercialistom v poslovni delih pri trženju kartic. Opisani so tudi vsi postopki pri poslovanju z NLB Plačilnimi karticami za pravne osebe.
Akt ID:	
Sektor:	Plačilne in kartične storitve ter razvoj poslovanja
Ime datoteke:	placilne-kartice-za-pravne-osebe-md
Naslov dokumenta:	Navodila: poslovanje z NLB Plačilnimi karticami za pravne osebe
Naziv notranjega akta:	Navodila: poslovanje z NLB Plačilnimi karticami za pravne osebe
Produkt:	NLB Plačilne kartice za pravne osebe
Produktno področje:	Plačilne kartice
Kratek opis akta:	Navodila za poslovne dele pri poslovanju z NLB Plačilnimi karticami za pravne osebe
Zap. št. izdaje:	2
Zakonska podlaga:	Zakon o plačilnih storitvah in sistemih (ZPlaSSIED).
Zakonska podlaga - dodatni vnos:	Zakon o preprečevanju pranja denarja in financiranja terorizma (ZPPDFT).
Področje uporabe oz. zavezanci:	Poslovna mreža
Vrsta akta:	Navodila
Jezik akta:	Slovenščina
Stanje akta:	Objavljen
Številka izdaje:	3
Datum izdaje:	20. 4. 2023
Interna številka akta:	2

Kazalo

Kazalo	2
1 Splošno o NLB Poslovnih karticah	6
1.1 Uvod	6
1.2 Varovanje osebnih podatkov	6
1.3 Slovarček osnovnih pojmov	6
2 Splošne lastnosti NLB Poslovnih kartic	7
2.1 Kartice z odloženim plačilom	7
2.2 Debetne kartice	7
2.3 Struktura številke kartice	8
2.4 Maskiranje PAN številke	8
2.5 Elementi in slika NLB Poslovne Mastercard kartice	8
2.6 Elementi in slika NLB Debetne Mastercard poslovne kartice	9
2.7 Elementi in slika NLB Debetne Mastercard World poslovne kartice	9
2.8 Lastnosti NLB Poslovne kartice Mastercard	10
2.9 Lastnosti NLB Poslovne Debetne kartice Mastercard	11
2.10 Primerjava lastnosti NLB Poslovnih kartic	12
2.11 Prednosti NLB Poslovne kartice Mastercard	13
2.12 Prednosti NLB Poslovne Debetne kartice Mastercard	13
3 NLB Poslovna kartica Mastercard z odloženim plačilom	14
3.1 Izdaja NLB Poslovne kartice Mastercard z odloženim plačilom	14
3.2 Določitev mesečnega limita porabe po kartici za uporabnika in imetnike	15
3.3 Sprememba mesečnega limita porabe	15
3.4 Začasna sprememba mesečnega limita porabe	15
3.5 Pošiljanje kartic in PIN številke	16
4 NLB Poslovna Debetna Mastercard kartica	16
4.1 Predstavitev NLB Poslovne Debetne Mastercard kartice	16
4.2 Pošiljanje kartice in PIN številke	17
4.3 Lastnosti NLB Poslovne Debetne Mastercard kartice	18
4.4 NLB Poslovna Debetna Mastercard kartica za polog gotovine na NLB Bankomatu	18
4.5 Avtomatski polog gotovine na označenih NLB Bankomatih	18
4.6 Dodane vrednosti	19
5 Nakupi na obroke	20
5.1 Nakupi na obroke na NLB Prodajnih mestih	20
5.2 SMS Obroki	21
6 Brezstično poslovanje	24
6.1 Predstavitev brezstičnega poslovanja	24
6.2 Lastnosti brezstičnih kartic MasterCard	24
6.3 Izdajanje brezstičnih kartic MasterCard	25
6.4 Poslovanje z brezstičnimi karticami	25
6.5 Tveganja	26

7	NLB Pay - mobilno plačevanje	26
7.1	Predstavitev NLB Pay	26
7.2	Namestitev NLB Pay na mobilni telefon	27
7.3	Uporaba mobilne aplikacije NLB Pay	28
7.4	Upravljanje s karticami - varnostne nastavitve	29
7.5	Potrjevanje spletnih nakupov	29
7.6	Flik plačila	32
7.7	Pojasnila glede uporabe mobilne denarnice in odprava težav	33
8	Potrjevanje spletnih nakupov	36
8.1	Potrjevanje spletnih nakupov za imetnike kartic, ki ne uporabljajo NLB Pay	36
9	Zavarovanje za primer izgube ali kraje kartice pri Zavarovalnici Triglav	43
9.1	Opis zavarovanja	43
9.2	Postopki ob sklenitvi zavarovanja	44
9.3	Uveljavljanje zavarovanja ob izgubi ali kraji NLB Poslovne kartice	44
9.4	Tehnična in vsebinska pomoč	45
10	SMS Alarmi o uporabi kartice	45
10.1	Predstavitev SMS Alarmov o uporabi kartice	45
10.2	Prenos storitve SMS-Alarm o uporabi kartice na novo kartico	47
11	Varnost poslovanja z NLB Plačilnimi karticami	49
11.1	Splošni napotki	49
11.2	PIN verifikacija	50
11.3	Nasveti za varno uporabo kartic	50
12	Opis različnih oblik zlorab na področju kartičnega poslovanja	52
12.1	Skimming	52
12.2	Phishing	52
12.3	Vishing	52
12.4	Smishing - SMS ribarjenje	52
12.5	Pharming	52
13	Obveščanje imetnikov o poslovanju s karticami	53
13.1	Mesečni izpiski porabe	53
13.2	Izpiski porabe za NLB Poslovne Mastercard kartice	53
13.3	Prikaz obrokov na mesečnem izpisku porabe	54
13.4	E- izpisek mesečne porabe	54
13.5	Preračun porabe iz originalne valute nakupa v evro (prikaz menjalnega tečaja)	54
13.6	Ponovna izdelava izpiska/zbirnika mesečne porabe	55
13.7	Izpiski porabe za NLB Poslovno Debetno kartico	55
14	Plačilo porabe s kartico	55
14.1	Plačevanje porabe s karticami	55
14.2	Plačilo porabe z NLB Poslovnimi karticami Mastercard	56
14.3	Pologi na kartični račun	56
14.4	Plačevanje porabe z NLB Debetno poslovno Mastercard kartico	56

15	Spremembe v času poslovanja	56
15.1	Redna obnova kartice	56
15.2	Predčasna zamenjava kartice	57
15.3	Preklic kartice	57
15.4	Blokacija kartice	58
16	Nadomestila in ostali stroški	63
16.1	Zaračunavanje nadomestil in ostalih stroškov	63
16.2	Letna članarina	63
16.3	Zavarovanje imetnika kartice za primer izgube ali kraje kartice	63
16.4	Nadomestilo za dvig gotovine	63
16.5	Obračun zamudnih obresti	64
17	Potek transakcije nakupa in dviga gotovine s poslovnimi karticami	65
17.1	Potek transakcije nakupa in dviga gotovine s poslovnimi karticami	65
18	Dvig gotovine v poslovalnici	66
18.1	Postopek dviga gotovine z NLB Poslovnimi karticami z odloženim plačilom	67
18.2	Identifikacija imetnika kartice	67
18.3	Postopki ob poskusu zlorabe kartice	67
18.4	Izplačilo	67
19	Spremembe podatkov	67
19.1	Izvajanje sprememb	68
19.2	Sprememba, ki zahteva spremembo naložbe	68
19.3	Sprememba, ki ne zahteva spremembe višine naložbe	68
19.4	Sprememba matičnih podatkov na plačilni kartici	68
19.5	Sprememba dneva plačila	68
19.6	Sprememba načina plačila	69
19.7	Sprememba sektorizacije	69
20	Odpoved kartice	69
20.1	Odpoved NLB Poslovne kartice Mastercard	69
20.2	Odpoved NLB Debetne poslovne Mastercard kartice	69
21	Vrnjene kartice in osebne številke	70
21.1	Ravnanje z vrnjenimi karticami in PIN številkami	70
21.2	Komisijsko uničenje kartic in osebnih števil (PIN števil)	70
22	Pritožbe imetnikov/uporabnikov kartice	71
22.1	Pritožba imetnika/uporabnika kartice	71
22.2	Roki za reševanje reklamacij s karticami Mastercard	72
22.3	Odgovornost pri reševanju finančnih reklamacij imetnika/uporabnika	72
23	Reklamacije imetnikov/uporabnikov kartic	72
23.1	Vrste reklamacij	73
23.2	Kratek opis posameznih vzrokov za reklamacijo in dokumentacija, ki mora biti priložena	73
24	Reševanje finančnih reklamacij	73
24.1	Promet na kartici, ki ni bila blokirana - imetnik zanika nakup	73

24.2	Imetnik/uporabnik ne prizna transakcije na tem prodajnem mestu	73
24.3	Reklamacije v primeru izgube ali kraje kartice	74
24.4	Knjiženih je več različnih nakupov na istem prodajnem mestu, na katerem je imetnik opravil samo en nakup	74
24.5	Nakup, ki ga je imetnik/uporabnik opravil, je knjižen večkrat	74
24.6	Potrdilo o vračilu sredstev ni izvršeno	74
24.7	Znesek transakcije na izpisku je višji, kot ga je podpisal na prodajnem mestu	74
24.8	Knjižen je nakup, ki ga je poravnal z gotovino ali z drugo kartico	74
24.9	Promet na kartici, ki je bila blokirana zaradi izgube, kraje, poneverbe, suma zlorabe	74
24.10	Imetnik/uporabnik reklamira prejeto blago/usluge naročene preko kataloga/ telefona in plačane s plačilno kartico	75
24.11	Nakupi prek interneta	75
24.12	Hotelske storitve	75
24.13	Neupravičena bremenitev za stroške po tarifi banke	76
24.14	Prošnja za potrditev nakupa	76
24.15	Dvig na bankomatu	76
24.16	Promet po blokiranih karticah zaradi izgube, kraje, poneverbe, suma zlorabe ali neprejema kartice	76
24.17	Promet na blokiranem kartičnem računu zaradi nesolidnega poslovanja imetnika/uporabnika kartice	76
25	Reševanje nefinančnih reklamacij	76
25.1	Zahtevak za fotokopijo potrdila o nakupu (slipa)	77
25.2	Reklamacije v zvezi s težavami pri uporabi kartice	77
25.3	Imetnik ni prejel kartice	77
25.4	Prenehanje uporabe kartice	77

1 Splošno o NLB Poslovnih karticah

1.1 Uvod

Navodila za poslovanje z NLB Poslovnimi karticami so pripravljena za plačilne kartice pravnih oseb: kartice z odloženim plačilom in debetne kartice. V navodilih so opisane vse vrste kartic blagovnih znamk Mastercard. Navodila so sestavljena iz dveh delov. V prvem delu je opisana ponudba in lastnosti NLB Poslovnih kartic. V tem delu boste našli opise posameznih lastnosti NLB Poslovnih kartic in tudi vsa navodila, ki jih potrebujete za odobritev NLB Poslovne kartice.

Drugi del navodil je namenjen poslovanju z NLB Poslovnimi karticami. Ta del vsebuje vse potrebne informacije in navodila, ki jih dnevno potrebujete pri svojem delu.

Poleg teh navodil je pri delu z NLB Poslovnimi karticami potrebno upoštevati tudi Standard Merila in postopki za odobravanje naložb pravnim osebam in zasebnikom v NLB d.d. in NLB Skupini in Uporabniška navodila T24.

Za vsa morebitna vprašanja v zvezi z NLB Poslovnimi karticami vam je na voljo Notranja pomoč uporabnikom, telefon: 01 477 21 77 ali email: NPU@nlb.si.

1.2 Varovanje osebnih podatkov

V banki osebne podatke skrbno hranimo in varujemo, da ne bi prišlo do morebitnih neupravičenih razkritij podatkov nepooblaščenim osebam. Zavezuje se, da osebnih podatkov ne bomo posredovali, posodili ali prodali tretji osebi brez predhodnega obvestila in pridobitve privolitve stranke. Banka v vseh primerih poskrbi za ustrezne zaščitne ukrepe ter da osebne podatke obdeluje zgolj v okviru zakonitih pravnih podlag in izbranih namenov. Vsi podatki v zvezi z računom so poslovna skrivnost banke. Banka kot upravitelj zbirke vodi, vzdržuje in nadzoruje zbirko osebnih podatkov imetnikov za območje Republike Slovenije v skladu z Zakonom o varovanju osebnih podatkov in drugo veljavno zakonodajo.

Več informacij o varstvu osebnih podatkov boste našli v pravilniku, katerega namen je opredeliti načela v zvezi z obdelavo osebnih podatkov in pravic posameznikov, na katere se osebni podatki nanašajo, s ciljem zagotavljanja skladnosti z regulativo, ki velja na področju varstva osebnih podatkov.

1.3 Slovarček osnovnih pojmov

- Acquiring – pridobivanje prodajnih mest.
- ATM (Automatic teller machine) – bančni avtomat.
- Avtorizacija – potrditev nakupa ali dviga gotovine.
- BIN (Bank identification number) – identifikacijska številka banke na kartici pri mednarodnem kartičnem sistemu.
- Chargeback – finančna reklamacija
- Contactless – brezstično
- Credit card – posojilna kartica. Mesečno se odplačuje le dogovorjeni del porabe.
- CVC/CVV (Card validation code/Card validation value) – varnostna koda za nakup preko interneta ali telefona.
- Digitalizacija kartice – prenos podatkov kartice v mobilno denarnico NLB Pay.
- dPAN – unikatna številka kartice v mobilni aplikaciji, ki je ni mogoče uporabljati nikjer drugje.
- EMV (Europay, Mastercard, Visa) – čipna tehnologija.
- HCE – Host Card Emulation: tehnologija, ki omogoča digitalizacijo kartice.
- Interchange Fee – medbančna provizija, ki si jo obračunata banka izdajateljica kartice in banka lastnica prodajnega mesta.
- Issuing – izdajanje kartic.
- Kartični račun – je račun v kartični podpori CMS, v okviru katerega je komitentu izdana kartica.
- KYC (Know Your Customer) – identifikacija stranke
- MO/TO transakcije (Mail Order/Telephone Order) – nakup preko kataloga.
- NLB Pay – mobilna denarnica (aplikacija) za plačevanje z NLB Plačilnimi karticami.
- Pay later card (Charge Card) – kartica z odloženim plačilom. Poraba po kartici se plačuje enkrat mesečno.
- Pay now card (Debit Card) – debetna kartica oziroma kartica poslovnega računa. Takojšnja bremenitev poslovnega računa.
- Phishing (spletno ribarjenje) – s tem imenom poimenujemo krajo podatkov, ki storilcu omogočijo dostop do spletnih strani v našem imenu in v skrajnem primeru tudi krajo našega denarja. V običajnem scenariju nas skuša storilec z elektronskim sporočilom zvabiti na lažno stran banke ali spletne storitve, pod pretvezo, da se moramo zaradi preverjanja podatkov ali dodatnih ugodnosti prijaviti in preveriti podatke. Če na tej lažni strani vpišemo naše geslo za dostop, se le-to posreduje storilcu.
- PAN (Primary Account Number) – številka pod katero je izdana kartica (16 mestna številka pri karticah z odloženim plačilom in debetnih karticah).
- PIN (Personal identification number) – osebna številka za uporabo na POS terminalu/ Bankomatu.
- Slip – potrdilo o nakupu (izpis iz POS terminala, ali ročno odtisnjeno potrdilo.)
- POS (Point of sale) – prodajno mesto.
- POS terminal – terminal na prodajnem mestu, prek katerega se izvede plačilo s kartico.

- SEPA (Single European Payment Area) – enotno območje plačevanja v evrih.
- SKIMMING – kopiranje magnetnega zapisa na kartici.
- SUK – Single Use Key: enoten in unikaten ključ, ki je potreben za izvedbo plačila.
- Tokenizacija – izolacija kartice za mobilno plačevanje.
- Mastercard Identity Check – varnostni standard na Mastercard in Maestro karticah za varno spletno plačevanje
- Visa Secure - varnostni standard na Visa karticah za varno spletno plačevanje

2 Splošne lastnosti NLB Poslovnih kartic

2.1 Kartice z odloženim plačilom

- Stranka svoje obveznosti iz naslova poslovanja s kartico plačuje enkrat mesečno (celotno mesečno porabo).
- Stranka za odlog plačila ne plača obresti.
- Plačilo blaga in storitev v okviru odobrenega limita doma in v tujini (s Karanta kartico je poslovanje možno samo v Republiki Sloveniji).
- Plačilo blaga in storitev prekspleta.
- Dvig na bančnem avtomatu in poslovalnicah banke.
- Možnost plačevanje mesečne obveznosti prek direktne bremenitve.
- Možnost izdaje več kartic na kartičnem računu.
- Izpisek prometa enkrat na mesec (na papirju ali e- izpisek prek NLB Proklika ali e-pošti).
- Vsak imetnik kartice plača letno članarino.
- Vlogo za kartico se lahko odda pri poslovnem ali oprativnem skrbniku.
- Možnost nakupov na obroke in SMS Obroki.
- Možnost brezstičnega poslovanja.
- Brezstično poslovanje do 50 EUR brez vnosa PIN številke.
- Možnost menjave PIN številke na bankomatih.
- Možnost zavarovanja za primer izgube ali kraje kartice.
- Varnostni standard Mastercard Identity Check.
- Kartice so opremljene s čipom.
- Možnost SMS Alarmov o uporabi kartice.
- Stranka prejme kartico z navadno pošiljko - kartica je neaktivna in jo je potrebno pred prvo uporabo aktivirati s stično transakcijo na POS terminalu in vnosom pravilne PIN številke.
- Možnost prejema PIN številke prek SMS sporočila.
- Možnost prejema PIN številke po pošti na dom - s priporočeno pošiljko.
- Veljavnost kartice do 5 let, z avtomatično obnovo.
- Ob redni obnovi je veljaven obstoječi PIN - stranka ne prejme nove PIN številke.
- Možnost uporabe Mobilne denarnice NLB Pay.
- Vpogled v stanje in promet po kartici v NLB Proklik in KlikPro.
- Varno, udobno in enostavno poslovanje.

2.2 Debetne kartice

- Kartica NLB Poslovnega paketa/poslovnega računa.
- Različne kartice, glede na vrsto NLB Paketa/poslovnega računa.
- Dvig na bančnem avtomatu in v poslovalnicah banke.
- Plačilo blaga in storitev v okviru stanja na poslovnem računu doma in v tujini.
- Plačilo blaga in storitev prekspleta.
- Takojšnja bremenitev poslovnega računa.
- Izpisek prometa na papirju ali e- izpisek prek NLB Proklika.
- Vpogled v stanje in promet prek NLB Proklika in KlikPro.
- Možnost prejemanja izpiskov prek elektronske pošte.
- Letne članarine ni.
- Možnost zavarovanja za primer izgube ali kraje kartice.
- Možnost brezstičnega poslovanja.
- Brezstično poslovanje do zneska 50 EUR brez vnosa PIN številke.
- Možnost uporabe Mobilne denarnice NLB Pay.
- Možnost menjave PIN številke na bankomatih.

- Stranka prejme kartico z navadno pošiljko - kartica je neaktivna in jo je potrebno pred prvo uporabo aktivirati s stično transakcijo na POS terminalu in vnosom pravilne PIN številke. Aktivacija se lahko izvede tudi na bankomatu.
- Možnost prejema PIN številke prek SMS sporočila.
- Možnost prejema PIN številke po pošti na dom - s priporočeno pošiljko.
- Veljavnost kartice do 5 let, z avtomatično obnovo.
- Ob redni obnovi je veljaven obstoječi PIN - stranka ne prejme nove PIN številke.
- Varnostni standard Mastercard Identity Check.
- Kartice so opremljene s čipom
- Možnost SMS Alarmov o uporabi kartice.
- Varno, udobno in enostavno poslovanje.

2.3 Struktura številke kartice

Številka, ki je izpisana na sprednji strani NLB Plačilne kartice z odloženim plačilom in NLB Mastercard Debetne kartice se imenuje PAN (Primary account number) in predstavlja številko kartice:

5 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0

Številke imajo naslednji pomen:

Številke od 1-6 pomenijo vrsto kartice (BIN): Mastercard.

Številke od 7-9 pomenijo TIP kartice: odloženo plačilo, debetna kartica.

Številke od 10-16 pomenijo številko kartice (zadnja številka je kontrolna številka).

2.4 Maskiranje PAN številke

Zaradi predpisanih varnostnih standardov (PCI DSS - Payment Card Industry Data Security Standard), ki jih mora banka spoštovati, moramo zagotoviti pravilno maskiranje PAN številke kartic, v primeru da te številke posredujemo prek e-maila. Maskiranje PAN številke velja tako za interno, kot tudi za eksterno komuniciranje, kot na primer:

- Pošiljanje obrazcev za blokacijo kartic v procesni center Bankart po e mailu.
- Pošiljanje reklamacij po e mailu.
- Vsa ostala komunikacija po e mailu, kjer mora biti navedena PAN številka.

Za NLB Poslovne kartice z odloženim plačilom in NLB Mastercard debetno kartico se pravilno maskiranje PAN številke izvede tako, da se vpiše prvih šest števil in zadnje štiri številke. Primer: 5545 12xx xxxx 3456.

Navodila o maskiranju PAN številke je potrebno dosledno upoštevati, saj je lahko banka kaznovana v primeru, da krši te varnostne standarde.

Prav tako je zagotovljeno maskiranje PAN številke na mesečnih izpiskih porabe po NLB Plačilnih karticah in v NLB ProKliku (prikaz kartic).

2.5 Elementi in slika NLB Poslovne Mastercard kartice

Na spodnji sliki so prikazani elementi NLB Poslovne Mastercard kartice. Vsi elementi so natančno predpisani s strani kartičnih sistemov in jih brez njihove odobritve ni možno spreminjati.

Mastercard Poslovna kartica

prva stran kartice



zadnja stran kartice

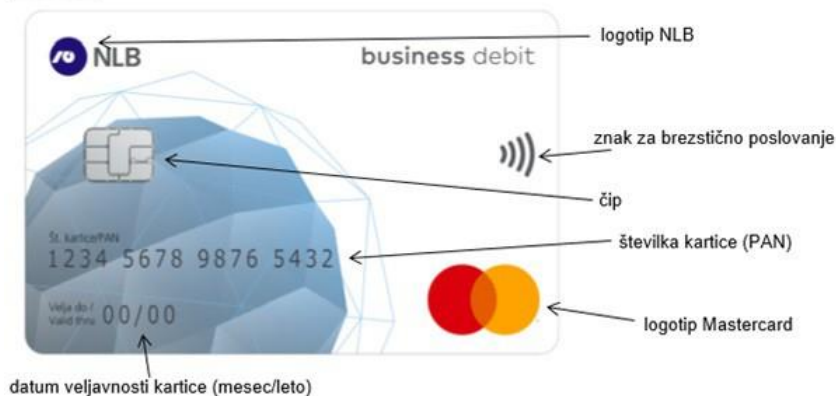


2.6 Elementi in slika NLB Debetne Mastercard poslovne kartice

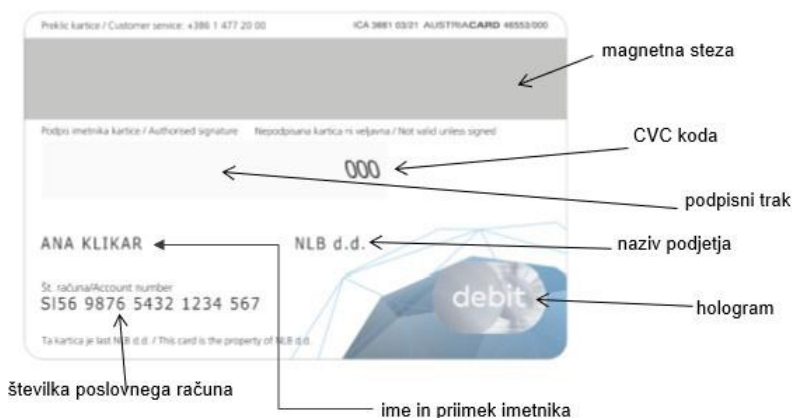
Na spodnji sliki so prikazani elementi NLB Debetne Mastercard poslovne kartice. Vsi elementi so natančno predpisani s strani kartičnih sistemov in jih brez njihove odobritve ni možno spreminjati.

Debetna Mastercard Klasična poslovna kartica

prva stran



zadnja stran

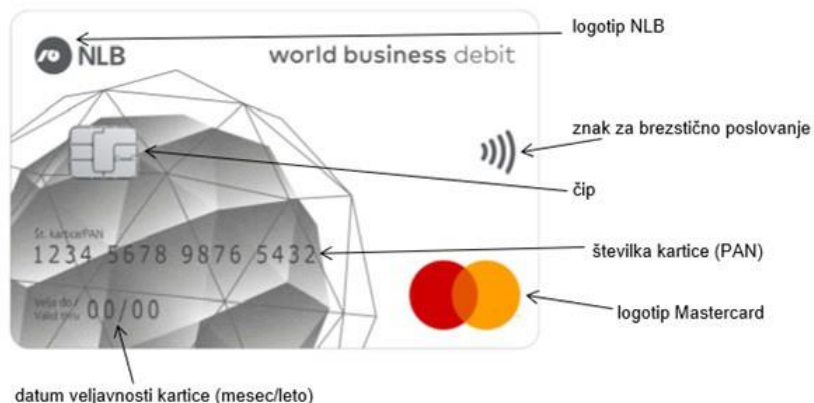


2.7 Elementi in slika NLB Debetne Mastercard World poslovne kartice

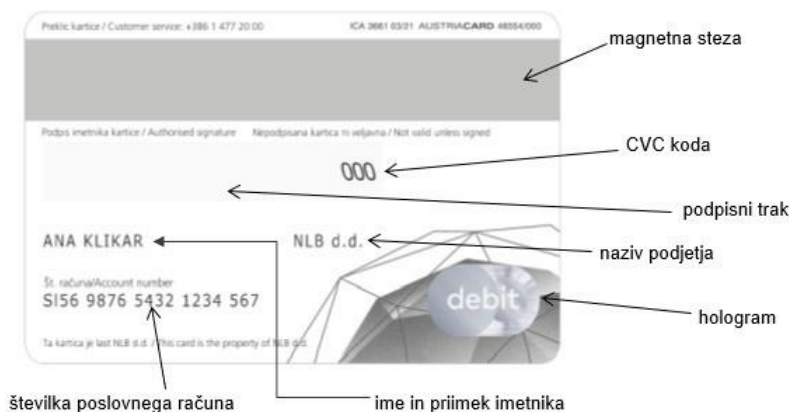
Na spodnji sliki so prikazani elementi NLB Debetne Mastercard World poslovne kartice. Vsi elementi so natančno predpisani s strani kartičnih sistemov in jih brez njihove odobritve ni možno spreminjati.

Debetna Mastercard World poslovna kartica

prva stran



zadnja stran



2.8 Lastnosti NLB Poslovne kartice Mastercard

V spodnji preglednici so opisane lastnosti NLB Poslovne kartice

Mastercard NLB Poslovna kartica Mastercard

Je mednarodna plačilna kartica, namenjena strankam, ki želijo enostavno in varno plačevanje ter tistim, ki potujejo in plačujejo tudi v tujini.

Lastnosti kartice:

- Imetnik kartice poravnava svoje obveznosti mesečno, na dan, ki ga izbere sam (8., 18., 28. dan v mesecu pri plačilu prek direktne bremenitve iz poslovnega računa).
 - Mesečna poraba se plačuje v evrih, ne glede na valuto originalnega nakupa.
 - Možnost plačila na prodajnih mestih opremljenih z nalepko blagovne znamke Mastercard.
 - Možnost nakupa prek interneta ali prek telefona.
 - Dvig na bančnem avtomatu doma in v tujini.
 - Vpogled v razpoložljivo stanje kartičnega računa na bančnem avtomatu.
 - Možnost nakupov na obroke na posebej označenih prodajnih mestih (samo v Republiki Sloveniji).
 - Možnost SMS Obrokov na vseh prodajnih mestih v Sloveniji in tujini, ter prek spleta.
 - Možnost brezstičnega poslovanja - do 50 EUR brez vnosa PIN številke.
 - Možnost izdeje do 200 kartic na kartičnem računu.
 - Izpisek prometa enkrat na mesec (na papirju ali e- izpisek prek NLB Proklika ali e-pošte).
 - Vpogled v stanje in promet prek Klik Pro.
 - Vsak imetnik kartice plača letno članarino.
 - Vlogo za kartico se lahko odda pri poslovnem ali operativnem skrbniku.
 - Stranka prejme kartico z navadno pošiljko - kartica je neaktivna in jo je potrebno pred prvo uporabo aktivirati s stično transakcijo na POS terminalu in vnosom pravilne PIN številke.
 - Možnost prejema PIN številke prek SMS sporočila.
 - Možnost prejema PIN številke po pošti na dom - s priporočeno pošiljko.
 - Veljavnost kartice do 5 let, z avtomatično obnovo.
 - Ob redni obnovi je veljaven obstoječi PIN - stranka ne prejme nove PIN številke.
 - Kartica je opremljena s čipom.
 - Kartica je opremljena z varnostnim standardom Mastercard Identity Check (za nakupe prek interneta).
 - Možnost prejemanja SMS Alarmov o uporabi kartice.
 - Možnost menjave PIN številke na bankomatu.
 - Dodatna izbira storitve zavarovanja za primer izgube ali kraje kartice.
 - Možnost uporabe Mobilne denarnice NLB Pay.
-

2.9 Lastnosti NLB Poslovne Debetne Mastercard kartice

NLB Poslovna Debetna Mastercard kartica

Je mednarodna plačilna kartica, namenjena strankam, ki želijo enostavno in varno plačevanje tistim, ki potujejo in plačujejo tudi v tujini, ter tistim, ki nakupujejo prek spleta

Lastnosti kartice:

- NLB Poslovna Debetna Mastercard World kartica: za imetnike paketa Celoviti in stranke upper Mid in Key.
- NLB Poslovna Debetna Mastercard Klasična kartica: z vse ostale imetnike paketov in poslovnih računov.
- Kartica je vezana na določen tip paketa/poslovnega računa.
- Poslovanje v okviru stanja na poslovnem računu.
- Takojšnja bremenitev razpoložljivega stanja na poslovnem računu.
- Možnost plačila blaga in storitev na prodajnih mestih označenih z nalepko blagovne znamke Mastercard.
- Možnost dviga gotovine na bančnih avtomatih.
- Možnost nakupa blaga in storitev prek telefona ali spleta.
- Možnost brezstičnega poslovanja - do 50 EUR brez vnosa PIN številke.
- Varno, udobno in enostavno poslovanje.
- Vpogled v razpoložljivo stanje poslovnega računa na bančnem avtomatu.
- Kartica je opremljena s čipom.
- Kartica je opremljena z varnostnim standardom Mastercard Identity Check (za nakupe prek interneta).
- Možnost menjave PIN številke na bankomatu.
- Poslovni račun je za znesek nakupa obremenjen v evrih, ne glede na valuto originalnega nakupa.
- Izpisek prometa enkrat na mesec (na papirju ali e- izpisek prek NLB Proklika).
- Možnost prejemanja izpiskov prek elektronske pošte.
- Vpogled v stanje in promet v NLB Prokliku in KlikPro.
- Možnost uporabe Mobilne denarnice NLB Pay.
- Kartica nima letne članarine.
- Stranka prejme kartico z navadno pošiljko - kartica je neaktivna in jo je potrebno pred prvo uporabo aktivirati s stično transakcijo na POS terminalu in vnosom pravilne PIN številke. Aktivacija se lahko izvede tudi na bankomatu.
- Možnost prejema PIN številke prek SMS sporočila.
- Možnost prejema PIN številke po pošti na dom - s priporočeno pošiljko.
- Veljavnost kartice do 5 let, z avtomatično obnovo.
- Ob redni obnovi je veljaven obstoječi PIN - stranka ne prejme nove PIN številke.
- Možnost izdaje več kartic za pooblaščenca na poslovnem računu.
- Možnost prejemanja SMS Alarmov o uporabi kartice.
- Dodatna izbira storitve zavarovanja za primer izgube ali kraje kartice.
- Dodane ugodnosti za imetnike Poslovne Debetne Mastercard World kartice.

2.10 Primerjava lastnosti NLB Poslovnih kartic

Tip plačilne kartice	Mesečni limit za nakup	Dnevni limit za nakup	Mesečni limit za dvig gotovine v poslovalnicah ali na bančnih avtomatih	Dnevni limit za dvig gotovine v poslovalnicah ali na bančnih avtomatih
NLB Klasična in posojilna Mastercard kartica	Odobreni mesečni limit porabe	Odobreni mesečni limit porabe	50% odobrenega mesečnega limita	200,00 EUR
NLB Zlata Mastercard kartica	Odobreni mesečni limit porabe	Odobreni mesečni limit porabe	50% odobrenega mesečnega limita	800,00 EUR
NLB Visa kartica	Odobreni mesečni limit porabe	Odobreni mesečni limit porabe	50% odobrenega mesečnega limita	200,00 EUR
NLB Premium Visa kartica	Odobreni mesečni limit porabe	Odobreni mesečni limit porabe	50% odobrenega mesečnega limita	800,00 EUR
NLB Klasična Karanta	Odobreni mesečni limit porabe	Odobreni mesečni limit porabe	50% odobrenega mesečnega limita	200,00 EUR samo doma
NLB Posojilna Karanta	Odobreni mesečni limit porabe	Odobreni mesečni limit porabe	50% odobrenega mesečnega limita	200,00 EUR samo doma
NLB Poslovna kartica Mastercard	Odobreni mesečni limit porabe	Odobreni mesečni limit porabe	50% odobrenega mesečnega limita	800,00 EUR

NLB Poslovna Debetna Mastercard kartica/Maestro kartica	V okviru stanja na osebnem računu	V okviru stanja na osebnem računu	V okviru stanja na osebnem računu	Odvisno od bonitete kartice
--	-----------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------

2.11 Prednosti NLB Poslovne kartice Mastercard

V spodnji preglednici so prikazane prednosti in koristi NLB Poslovne kartice Mastercard za uporabnika, za prodajno mesto in za banko.

Prednosti in koristi za uporabnika kartice

- Denar je vedno pri roki, tudi za nenačrtovane izdatke;
- Plačevanje nakupov na več kot 40.000 prodajnih mestih v Sloveniji in na več kot 23 milijonih prodajnih mestih po vsem svetu;
- Možnost prejemanja SMS Alarmov o uporabi kartice, ob vsaki transakciji s kartico.
- Možnost brezstičnega poslovanja;
- Dvigovanje gotovine na več kot 1.500 bankomatih v Sloveniji in skoraj milijon bankomatih v več kot 120 državah po svetu v krajevni valuti;
- Nakup je poravnán z odlogom plačila do 30 dni, za katerega se ne zaračunajo obresti. Zato se s kartico lahko brezobrestno financiramo do 30 dni;
- Možno je dodatno zavarovanje zlorab v primeru kraje ali izgube kartice;
- Varnejša in cenejša uporaba primerjalno z gotovino;
- Nadomešča bolj zapleteno poslovanje z naročilnicami;
- Omogoča ločevanje osebnih in poslovnih financ;
- Uporabnik s postavitvijo individualnih limitov porabe posameznim imetnikom lahko nadzoruje njihovo porabo;
- Izpisek porabe dobi tako uporabnik kot vsak imetnik v papirni obliki ali prek NLB Proklika;
- Možnost brezplačnih nakupov na obroke na NLB Prodajnih mestih;
- Možnost nakupov na SMS Obroke na vseh prodajnih mestih doma, v tujini in prek spleta. SMS Obroki so na voljo tudi za dvig gotovine na bančnih avtomatih.
- Možnost prejema PIN številke prek SMS.
- Možnost vpogleda v promet po kartičnem računu prek NLB Proklika ali prek KlikPro;
- Možnost digitalizacije kartice v mobilno denarnico NLB Pay in uporaba mobilne denarnice.
- Varno nakupovanje prek spleta (3D Secure) - potrjevanje spletnih plačil v NLB Pay;
- Možnih 3 različni datumi poravnavanja obveznosti znotraj meseca (8., 18., 28. dan v mesecu pri plačilu prek direktne bremenitve iz NLB Poslovnega računa).
- Visok limit dnevnega dviga gotovine;
- V okviru enega uporabnika lahko s svojo kartico posluje do 200 imetnikov;

Prednosti in koristi za prodajno mesto

- Večja prodaja zaradi lažjega plačevanja in odloga plačila;
- Zagotovljeno plačilo - trgovcu ni potrebno skrbeti za izterjavo blaga, če imetnik ne bo imel na računu dovolj denarja, da bi nakupljeno tudi plačal. To tveganje prevzema banka, izdajateljica kartice;
- Manj operativnega dela, saj ni potrebno štetje gotovine;

Prednosti in koristi za banko

Prihodki:

- Letna članarina in drugi prihodki po tarifi,
- Nadomestilo za vsakokratno uporabo kartice na prodajnem mestu (»interchange fee«),
- Če je NLB lastnica prodajnega mesta, na katerem je imetnik poslovne kartice plačal nakup, prejme provizijo v odstotku od zneska nakupa;
- Banka prek poslovanja s karticami lahko spremlja poslovno sodelovanje s stranko;
- Nadomešča gotovinsko poslovanje v bančnih poslovalnicah;

2.12 Prednosti NLB Poslovne Debetne kartice Mastercard

V spodnji preglednici so prikazane prednosti in koristi NLB Poslovne Debetne kartice Mastercard za uporabnika, za prodajno mesto in za banko.

Prednosti in koristi za uporabnika kartice

- Pridobitev brez stroškov odobritve;
- Brez letne članarine;
- Denar je vedno pri roki;

- Možnost pologa gotovine na bankomatu;
- Plačevanje nakupov na več kot 40.000 prodajnih mestih v Sloveniji in na več kot 23 milijonih prodajnih mestih po vsem svetu;
- Možnost spletnega nakupovanja;
- Možnost digitalizacije kartice v mobilno denarnico NLB Pay in uporaba mobilne denarnice;
- Potrjevanje spletnih nakupov v NLB Pay;
- Možnost prejemanja SMS Alarmov o uporabi kartice ob vsaki transakciji;
- Dvigovanje gotovine na več kot 1.500 bankomatih v Sloveniji in skoraj milijon bankomatih v več kot 120 državah po svetu v krajevni valuti;
- Takojšnja bremenitev poslovnega računa;
- Varnejša in cenejša uporaba primerjalno z gotovino;
- Nadomešča bolj zapleteno poslovanje z naročilnicami;
- Omogoča ločevanje osebnih in poslovnih financ;
- Uporabnik s postavitvijo individualnih limitov porabe posameznim imetnikom lahko nadzoruje njihovo porabo;
- Možnost vpogleda v promet s kartico prek NLB Proklika (izpisek NLB Poslovnega računa);
- Varno nakupovanje prek spleta (3D Secure)
- Visok limit dnevnega dviga gotovine;
- Uporabnik kartice lahko določi različne limite poslovanja za izdane kartice;
- V okviru enega uporabnika lahko s svojo kartico posluje do 200 imetnikov;
- Možnost dodatnega zavarovanja kartice za primer izgube ali kraje;
- Številne dodane ugodnosti za imetnike World kartic.

Prednosti in koristi za prodajno mesto

- Večja prodaja zaradi lažjega plačevanja;
- Manj operativnega dela, saj ni potrebno štetje gotovine;

Prednosti in koristi za banko

Prihodki:

- prihodki po tarifi,
- Nadomestilo za vsakokratno uporabo kartice na prodajnem mestu (»interchange fee«),
- Če je NLB lastnica prodajnega mesta, na katerem je imetnik poslovne kartice plačal nakup, prejme provizijo v odstotku od zneska nakupa;
- Banka prek poslovanja s karticami lahko spremlja poslovno sodelovanje s stranko;
- Nadomešča gotovinsko poslovanje v bančnih poslovalnicah;

3 NLB Poslovna kartica Mastercard z odloženim plačilom

3.1 Izdaja NLB Poslovne kartice Mastercard z odloženim plačilom

- Kartico lahko pridobijo polnoletne osebe zaposlene v podjetju (v nadaljevanju imetniki kartice), kateremu je podjetje dodelilo pravico do uporabe kartice v okviru limita in s katerimi je banka sklenila posebno pogodbo o uporabi kartic. Vlogo za izdajo mora potrditi podjetje (v nadaljevanju: uporabnik), ki določi tudi mesečni limit porabe za posameznega imetnika kartice.
- Uporabnik je pravna oseba, podjetnik, zasebnik, društvo ali druga oseba civilnega prava, ki z banko sklene pogodbo o uporabi poslovne kartice, ki je namenjena poslovni rabi imetnikov kartic. Banka izda kartico na podlagi sklenjene pogodbe, če so predhodno izpolnjeni spodaj navedeni pogoji:
- Da je uporabnik pred sklenitvijo pogodbe prejel in se seznanil s splošnimi pogoji.
- Da uporabnik odda v banki vlogo za izdajo kartice imetniku, na podlagi sklenjene pogodbe o uporabi poslovnih kartic med uporabnikom in banko.
- Da uporabnik storitve seznanil vse pooblaščenim imetnikom kartic s temi splošnimi pogoji poslovanja.
- Da je predložena dokumentacija, ki omogoča identifikacijo imetnika kartice ob upoštevanju vsakokrat veljavnih predpisov, vključno z zakonom, ki ureja preprečevanje pranja denarja, ter
- Predložena morebitna druga dokumentacija (ki bi jo zahtevala banka).

Uporabnik NLB Poslovne kartice Mastercard lahko dodeli možnost uporabe kartice posameznim fizičnim osebam. Odločitev, koga pooblasti za poslovanje z NLB Poslovno kartico Mastercard je v pristojnosti uporabnika kartice (podjetje, organizacija). Edini pogoj je, da je imetnik kartice polnoleten in zaposlen v podjetju.

Vsak uporabnik NLB Poslovne kartice Mastercard se odloči, koliko fizičnih oseb bo pooblastil za poslovanje s kartico. Največje število izdanih kartic za enega uporabnika je 200 kartic. Poslovno kartico lahko pridobijo polnoletne osebe, zaposlene v podjetju, katerim je uporabnik dodelil pravico do uporabe kartice

NLB Poslovno kartico Mastercard izdajamo samo imetnikom NLB Poslovnih računov, saj je pogoj za pridobitev kartice

poravnavanje mesečnih obveznosti prek NLB Poslovnega računa. Izjema so le proračunski uporabniki.

3.2 Določitev mesečnega limita porabe po kartici za uporabnika in imetnike

Limit mesečne porabe je opredeljen kot samostojna vrsta naložbe in sicer naložba banke in se odobrava v skladu z Merili in postopki za odobravanje naložb pravnim osebam in zasebnikom v NLB d.d.

Najvišji možni znesek limita mesečne porabe uporabnika (znesek naložbe oziroma pogodbeni limit), ki se lahko odobri na kartičnem računu je 500.000 EUR.

V primeru, ko banka uporabniku odobri določeno višino mesečnega limita, mora uporabnik določiti tudi individualne limita za posameznega imetnika kartice. Vsota vseh določenih individualnih limitov na posameznem kartičnem računu, ne sme presegati višine mesečnega limita uporabnika, ki je odobren na kartičnem računu (vsota je lahko enaka ali manjša).

Za določitev individualnih mesečnih limitov za posamezne imetnike, ima uporabnik na voljo več vnaprej določenih zneskov, ki so prikazani v spodnji preglednici.

Preglednica individualnih limitov v EUR

100	1.250	2.900	5.800	12.500	60.000
200	1.300	3.000	6.000	14.600	
250	1.400	3.300	6.200	15.000	
300	1.450	3.400	6.600	16.600	
400	1.500	3.500	7.000	19.000	
500	1.600	3.700	7.300	20.000	
600	1.700	4.000	7.500	20.800	
650	1.800	4.100	7.900	25.000	
700	2.000	4.500	8.000	29.200	
750	2.100	4.800	8.300	33.300	
800	2.350	5.000	10.000	37.500	
1.000	2.500	5.200	10.400	41.700	
1.200	2.650	5.400	11.000	50.000	

Pomembno je, da razlikujemo med odobrenim limitom na kartičnem računu (mesečni limit, ki je naveden v pogodbi med banko in uporabnikom) in med individualnimi mesečnimi limiti po posameznih karticah. Limit na kartičnem računu (pogodbeni limit tako predstavlja celotni limit, katerega lahko uporabnik razdeli med posamezne imetnike poslovnih kartic). Kako uporabnik razdeli pogodbeni limit se odloči sam, vendar vsota posameznih mesečnih limitov ne sme presegati celotnega limita na kartičnem računu. Del mesečnega limita porabe na kartičnem računu lahko ostane tudi nekoristen oziroma nerazporejen, kar kasneje uporabniku omogoča dodelitev kartice dodatnemu imetniku ali pa povišanje obstoječih individualnih limitov po posameznih karticah, brez povečanja naložbe.

3.3 Sprememba mesečnega limita porabe

Uporabnik NLB Poslovne kartice Mastercard lahko kadarkoli poda vlogo za povečanje ali zmanjšanje mesečnega (pogodbenega) limita porabe. V primeru povečanja mesečnega limita porabe, se la ta lahko poveča samo z odobritvijo spremembe pogojev odobrene naložbe, v okviru kreditne sposobnosti in veljavne bonitete.

V primeru spremembe mesečnega (pogodbenega) limita porabe uporabnika, ko ima uporabnik izdanih več kartic na kartičnem računu (več imetnikov kartic) je potrebno ob spremembi ponovno določiti individualne limite po posameznih karticah. Seveda pa ni nujno, da je celoten mesečni limit porabe uporabnika (pogodbeni limit) razdeljen na posamezne kartice.

3.4 Začasna sprememba mesečnega limita porabe

Začasna sprememba mesečnega limita porabe je možna samo za individualni limit posameznega imetnika kartice. V primeru, da uporabnik želi začasno povečanje posameznega individualnega limita, mora poslovni skrbnik preveriti, ali je pogodbeni mesečni limit porabe že v celoti razdeljen med individualne mesečne limite, oziroma ali je del pogodbenega mesečnega limita porabe ostal nerazporejen. Če ugotovi, da pogodbeni mesečni limit porabe še ni v celoti razdeljen med posamezne

individualne mesečne limita (ostaja prosti del), se lahko izvede začasno povišanje individualnega mesečnega limita, vendar le do višine pogodbenega mesečnega limita porabe (vsota vseh odobrenih individualnih mesečnih limitov porabe – stalnih in začasnih – ne sme presegati višine pogodbenega mesečnega limita porabe).

Začasno povečanje pogodbenega mesečnega limita porabe (zneska odobrene naložbe) ni možno.

3.5 Pošiljanje kartic in PIN števil

Kartico stranka prejme po pošti na naslov v Republiki Sloveniji ali v izbrano NLB Poslovalnico z navadno pošiljko v roku 30 dni od naročila kartice, kar predstavlja najdaljši rok. Sicer pa stranka kartico običajno prejme v osmih delovnih dneh od naročila. Kartica je neaktivna, zato jo je potrebno aktivirati. Aktiviranje kartice se opravi s stično transakcijo in vnosom pravilne PIN številke na vsakem POS terminalu ali bančnem avtomatu doma ali v tujini. Takoj po izvedbi prej opisane transakcije se kartica aktivira in možno je opravljanje brezstičnih transakcij in nakupovanje prek spleta.

POMEMBNO

Dokler kartica ni aktivirana z njo ni možno opravljati brezstičnih transakcij ali kupovati prek spleta.

PIN številko lahko stranka prejme prek SMS sporočila ali pa s priporočeno pošiljko na izbrani naslov. V tem primeru banka zaračuna nadomestilo za priporočeno pošiljanje PIN številke, v skladu z NLB Tarifo. V primeru, da stranka PIN številko naroči prek SMS sporočila, lahko PIN prevzame takoj po prejemu kartice oziroma najkasneje v 30 dneh od naročila kartice. Po tem roku prevzem PIN številke ni več mogoč. Potrebno je naročiti novo PIN številko.

Prevzem PIN številke (v primeru naročila prek SMS): stranka lahko PIN številko prevzame takoj po prejemu nove kartice in sicer tako, da na telefonsko številko +386 30 400 405 pošlje SMS s:

- ključno besedo NLBPIN in vnese presledek,
- svojo davčno številko in vnese presledek ter
- zadnjimi 4 številkami nove kartice, ki so navedene na prvi strani kartice.

Stranka prejme povratni SMS s PIN številko za uporabo kartice.

V primeru, da stranka naroči PIN številko s priporočeno pošiljko na naslov, le to prejme v roku treh delovnih dni.

NLB Poslovnih Mastercard kartic z odloženim plačilom in PIN števil ne pošiljamo na naslove v tujini.

4 NLB Poslovna Debetna Mastercard kartica

4.1 Predstavitev NLB Poslovne Debetne Mastercard kartice

Od 10.5.2021 dalje izdajamo samo Poslovne Mastercard Debetne kartice, ki bodo postopoma nadomestila obstoječe Maestro poslovne kartice. Naročilo novih Maestro poslovnih kartic ni več možno. Ker bomo imeli do zaključka migracije v obtoku obe vrsti kartic, Mastercard Debit in Maestro, se navodila nanašajo na obe vrsti kartic.

Za imetnike Paketov/poslovnih računov sta na voljo dve vrsti Poslovnih Debetnih Mastercard kartic:

- NLB Poslovna Debetna Mastercard World kartica: za imetnike paketa Celoviti in za stranke upper MID in Key.
- NLB Poslovna Debetna Mastercard Klasična kartica: za vse ostale imetnike paketov/poslovnih računov.

NLB Mastercard Debetna kartica je kartica vezana na določeno vrsto paketa/poslovnega računa. Izdaja kartice brez otvoritve paketa/poslovnega računa ni možna. NLB Poslovna Mastercard Debetna kartica se lahko izda stranki, ki izpolnjuje kriterije za odprtitev paketa/poslovnega računa.

Pri izdaji kartice je potrebno upoštevati tudi Uporabniška navodila T24.

Pooblaščenec za poslovanje s poslovnim računom prejme kartico NLB Poslovno Mastercard Debetno kartico (kartica poslovnega računa) in osebno številko. S kartico se lahko posluje v okviru stanja na poslovnem računu.

NLB Poslovno Mastercard Debetno kartico in osebno številko lahko imetnik kartice prejme:

- z navadno pošiljko po pošti na dom,
- na naslove v tujini kartic in osebnih števil ne pošiljamo.
- PIN številko: prek SMS sporočila na mobilni telefon ali s priporočeno pošiljko po pošti na naslov.
- Osebno številko imetnik kartice lahko kadarkoli spremeni na bankomatih, ki omogočajo tako transakcijo. V primeru, da imetnik kartice pozabi osebno številko (PIN), lahko naroči zgolj novo PIN številko - prek SMS sporočila ali priporočeno na naslov (pri tem ni potrebno naročiti tudi nove NLB Mastercard Debetne kartice). Storitve se zaračuna skladno s Tarifo NLB. Po prejemu nove PIN številke mora imetnik na bankomatu, ki tako transakcijo omogoča, takoj izvesti zamenjavo PIN številke, sicer kartice ne bo mogel nemoteno uporabljati.

NLB izdaja različne (različna plastika) vrste Poslovnih Mastercard Debetnih kartic, odvisno od vrste paketa/poslovnega računa.

Tabela limitov za NLB Poslovne Debetne Mastercard kartice (vse kartice že omogočajo spletno poslovanje):

OZNAKA BONITETE KARTICE	IME/NAZIV	BANČNI AVTOMAT	POS TERMINAL	SPLET
D0	MC Debit Kasična/World splet - POR L1	200,00 €	200,00 €	200,00€
D1	MC Debit Kasična/World splet - POR L2	400,00€	400,00€	400,00€
D2	MC Debit Kasična/World splet - POR L3	800,00€	800,00€	800,00€
D3	MC Debit Kasična/World splet - POR L4	1.000,00€	1.000,00€	1.000,00€
D4	MC Debit Kasična/World splet - POR L5	1.500,00€	1.500,00€	1.500,00€
D5	MC Debit Kasična/World splet - POR L6	1.500,00€	2.000,00€	2.000,00€
D6	MC Debit Kasična/World splet - POR L7	1.500,00€	5.000,00€	5.000,00€
D7	MC Debit Kasična/World splet - POR L8	1.500,00€	10.000,00€	10.000,00€
D8	MC Debit Kasična/World splet - POR L9	1.500,00€	15.000,00€	15.000,00€
D9	MC Debit Kasična/World splet - POR L10	1.500,00€	20.000,00€	20.000,00€
E0	MC Debit Kasična/World splet - POR L11	1.500,00€	999.999,00€	999.999,00€
A0	MC Debit Kasična za polog gotovine	0,00€	0,00€	0,00€

4.2 Pošiljanje kartice in PIN številke

Kartico stranka prejme po pošti na naslov v Republiki Sloveniji ali v izbrano NLB Poslovalnico z navadno pošiljko v roku 30 dni od naročila kartice, kar predstavlja najdaljši rok. Sicer pa stranka kartico običajno prejme v osmih delovnih dneh od naročila. Kartica je neaktivna, zato jo je potrebno aktivirati. Aktiviranje kartice se opravi s stično transakcijo in vnosom pravilne PIN številke na vsakem POS terminalu ali bančnem avtomatu doma ali v tujini. Takoj po izvedbi prej opisane transakcije se kartica aktivira in možno je opravljanje brezstičnih transakcij in nakupovanje prek spleta.

POMEMBNO

Dokler kartica ni aktivirana z njo ni možno opravljati brezstičnih transakcij ali kupovati prek spleta.

PIN številko lahko stranka prejme prek SMS sporočila ali pa s priporočeno pošiljko na izbrani naslov. V tem primeru banka zaračuna nadomestilo za priporočeno pošiljanje PIN številke, v skladu z NLB Tarifo. V primeru, da stranka PIN številko naroči prek SMS sporočila, lahko PIN prevzame takoj po prejemu kartice oziroma najkasneje v 30 dneh od naročila kartice. Po tem roku prevzem PIN številke ni več mogoč. Potrebno je naročiti novo PIN številko.

Prevzem PIN številke (v primeru naročila prek SMS): stranka lahko PIN številko prevzame takoj po prejemu nove kartice in sicer tako, da na telefonsko številko +386 30 400 405 pošlje SMS s:

- ključno besedo NLBPIN in vnese presledek,
- svojo davčno številko in vnese presledek ter
- zadnjimi 4 številkami nove kartice, ki so navedene na prvi strani kartice.

Stranka prejme povratni SMS s PIN številko za uporabo kartice.

V primeru, da stranka naroči PIN številko s priporočeno pošiljko na naslov, le to prejme v roku treh delovnih dni.

NLB Poslovnih Mastercard Debetnih kartic in PIN številke ne pošiljamo na naslove v tujini.

4.3 Lastnosti NLB Poslovne Debetne Mastercard kartice

Lastnost	Opis
Plačilna kartica	• Kartica poslovnega računa. • Takojšnja bremenitev razpoložljivega stanja na poslovnem računu. • Možnost plačila blaga in storitev na prodajnih mestih. • Možnost dviga gotovine na bančnih avtomatih. • Možnost nakupa blaga in storitev prek telefona ali spleta. • Brezstično poslovanje.
Komu je produkt namenjen	• NLB Mastercard Debetna kartica je namenjena vsem strankam, ki v NLB odprejo paket/poslovni račun.
Članarina	• Brez letne članarine.
Zavarovanje	• Možnost dodatnega zavarovanja za primer izgube ali kraje kartice.
Limit porabe	• Poraba z Mastercard Poslovno Debetno kartico je možna v okviru dobroimetja na poslovnem računu, oziroma do limita, ki ga na kartici določi pooblaščenec podjetja.
Izpiski	• Promet s kartico je prikazan na izpisku poslovnega računa.
Nakupi na obroke	• Nakupi na obroke niso možni.
NLB Pay	• Možnost digitalizacije kartice in uporaba NLB Pay.
Varnost	• NLB Mastercard Poslovna Debetna kartica je opremljena z vsemi varnostnimi standardi za varno poslovanje prek spleta. • NLB Mastercard Poslovna Debetna kartica je opremljena s čipom. • Vsako transakcijo se potrdi z vnosom PIN številke (razen za brezstične transakcije do vključno 50 EUR). • Kartica se blokira po 3 napačnih vnosih PIN številke. Naslednji dan ob 0:00 se števec ponastavi in ponovno so na voljo trije poizkusi.
Pošiljanje kartic	• Kartico stranka prejme po pošti na naslov, z navadno pošto. • Kartica je neaktivna in jo je potrebno pred prvo uporabo aktivirati na bankomatu ali POS terminalu s stično transakcijo in vnosom pravilne PIN številke.
PIN	• Možnost prejema PIN po SMS. • Možnost prejema PIN s priporočeno pošto na naslov - v tem primeru se obračuna nadomestilo po NLB Tarifi. • Če imetnik PIN pozabi, je možno naročiti samo novo PIN številko.
Veljavnost kartice	• Kartica je veljavna do 5 let. • Veljavnost je odtisnjena na kartici. • Po poteku se kartica avtomatično obnovi. • V primeru, da na poslovnem računu v zadnjem letu pred obnovo kartice ni bilo prometa, se Mastercard Debetna kartica ne obnovi.

4.4 NLB Poslovna Debetna Mastercard kartica za polog gotovine na NLB Bankomatu

NLB Poslovna Debetna Mastercard kartica za polog gotovine na NLB Bankomatu (v nadaljevanju: kartica za polog gotovine) je namenjena pooblaščenecem za polog gotovine na bankomatu z debetno kartico. Na zahtevo zakonitega zastopnika se lahko izda posebna NLB Poslovna Debetna Mastercard kartica, s katero pooblaščenec izključno samo polaga gotovino na bankomatih.

Na izrecno željo se kartico za polog gotovine lahko naroči tudi zakonitim zastopnikom pravnih oseb/društev, nosilcem dejavnosti samostojnih podjetnikov in zasebnikom, vendar le v primeru, če nikakor ne želijo poslovati z debetno kartico. Kartica za polog gotovine omogoča:

- Polog gotovine na posebej označenih NLB Bankomatih (bankomati so označeni s posebno nalepko;
- Zamenjava PIN številke na bankomatih.

4.5 Avtomatski polog gotovine na označenih NLB Bankomatih

Avtomatski polog na posebej zato označenih NLB Bankomatih se lahko izvaja z vsemi obstoječimi in novimi debetnimi karticami in z vsemi karticami za polog gotovine.

Avtomatski plog gotovine poteka avtomatično, saj je plog gotovine takoj pripisan na račun (poveča se stanje na računu in razpoložljivo stanje), brez zadržkov (zadržki ostajajo pri knjiženju dviga gotovine ali nakupa prek POSa). Imetnik računa lahko takoj razpolaga s položeno gotovino.

Storitev se zaračunava v skladu z vsakokrat veljavno NLB Tarifo. Popusti niso možni. Storitev je možna le na NLB Bankomatih (bankomati so označeni s posebno nalepko).

- Položijo se lahko bankovci za 5, 10, 20, 50, 100, 200 in 500 evrov; kovancev bankomati ne sprejemajo.
- V režo za sprejem bankovcev je naenkrat možno vložiti do 50 bankovcev, v okviru iste transakcije pa se lahko v več svežnjih položi do 90 bankovcev; če je preseženo število, se pojavi opozorilo.
- Bankomat na zaslon izpiše število in denominacijo položenih bankovcev ter znesek položenih bankovcev. Bankovci se shranijo v varno področje, kjer čakajo na potrditev zneska ploga.
- Če se stranka ne strinja z zneskom ali noče položiti bankovcev, lahko prekliče plog in bankovci bodo vrnjeni na vhod in stranka lahko vzame denar nazaj; vrnejo se le pravi bankovci ter nerazpoznavni bankovci, ponarejeni bankovci se zadržijo.
- Če se stranka strinja z zneskom ploga, ga potrdi. Bankomat prevzame bankovce iz varnega območja, jih ponovno preveri in odloži v depozitno kaseto. "Sumljivi" ter "ponarejeni" bankovci se zadržijo in odložijo v ločenih kasetah; o zadržanih bankovcih (ponarejenih) je stranki izdano potrdilo, da se zglašuje v NLB Poslovalnici, ki vodi njegov račun; znesek ni knjižen na račun. Plog se zaključi s prevzemom potrdila o opravljenem plogu.
- Za plog pravih in sumljivih bankovcev se stanje na računu poveča. Banka lahko naknadno, potem, ko je bila gotovina knjižena na račun, preveri pristnost položenih bankovcev. V primeru, da se pri tem ugotovi, da so bankovci nepristni, sme banka bremeniti račun za znesek v višini ploga teh bankovcev.

4.6 Dodane vrednosti

Debetne Poslovne kartice Mastercard World omogočajo vsem imetnikom koriščenje dodanih vrednosti.

Dodane vrednosti za imetnike vseh Debetnih kartic Mastercard World:

- Zavarovanje spletnih nakupov: podaljšana garancija za eno leto, garancija najboljše cene, garancija nakupa (kraja blaga, poškodba blaga...)
- Letališče Brnik: vstop v letališki salon (cena 15 EUR).
- Fast Track (storitev Hitri prehod): prednostni prehod – trenutno je vključenih 30 letališč v Evropi – dva hitra prehoda letno sta brezplačna. Otroci, mlajši od 18 let, lahko vstopijo z imetnikom brezplačno, ne glede na število oseb.
- Naročnina na časnik Delo in Svet kapitala v digitalni obliki: prvih šest mesecev brezplačno, nato polovična naročnina.
- Avant2go: nakazilo 40 EUR na uporabniški račun.

Vsak imetnik World kartice mora pred pričetkom uporabe nekaterih dodanih vrednosti izvesti registracijo za posamezno dodano vrednost:

- Zavarovanje spletnih nakupov: vsak imetnik kartice izvede prijavo v zavarovanje na spletni strani Mastercard Slovenija. Link: <https://www.mastercard.si/sl-si/personal/find-a-card/Zavarovanje-spletnih-nakupov.html>. Postopek registracije je preprost in hiter. Na zgoraj omenjeni spletni strani je tudi podroben opis zavarovanja, ter Splošni pogoji (priloženi tudi v tej okrožnici). Za sklenitev zavarovanja poskrbi imetnik kartice sam, tako da na strani NLB ni potrebno izvajati nobenih aktivnosti. Tudi v primeru škodnega dogodka imetnik kartice vse ureja neposredno z Zavarovalnico (vse poteka v slovenskem jeziku).

POMEMBNO

Zavarovanje je sklenjeno za leto dni. Po poteki enega leta, imetnik kartice s strani zavarovalnice prejme lin po elektronski pošti in se lahko zavarovanje podaljša.

- Fast Track: imetnik kartice si na svojo mobilno napravo prenese aplikacijo Mastercard Travel Experiences. Aplikacija je na voljo v Google Play in v App Store. Po prenosu aplikacije se opravi le še registracija in s tem se Hitri prehod na letališčih lahko koristi. Podroben opis dodane vrednosti se nahaja na <https://www.mastercard.si/sl-si/personal/find-a-card/fast-track.html>.
- Naročnina na časnik delo v e-obliki: vsakemu imetniku Poslovne kartice World je na voljo brezplačna naročnina na časnik Delo v digitalni obliki. Imetnik kartice mora na spletni strani
- Poseben paket za popoln poslovni komplet - Delo, ustvariti uporabniški račun. Nato bo imel prvih 6 mesecev brezplačen dostop do vsebin, ki jih ponuja časnik Delo. Po šestih mesecih se naročnina lahko podaljša s 50% popustom.
- Avant2Go: vsak imetnik Poslovne World kartice opravi registracijo na spletni strani: <https://avant2go.si/nlb-mastercard>. Po opravljeni registraciji, prejme na svoj uporabniški račun dobroimetje v višini 40 EUR. Dodana vrednost je na voljo tudi obstoječim imetnikom uporabniškega računa pri Avant2 Go. Imetnik poslovne World kartice mora le registrirati svojo novo Debetno Mastercard poslovno kartico.

POMEMBNO

Opisi vseh dodanih vrednosti na Poslovnih Debetnih Mastercard World, so zbrani tudi na NLB Portalu: www.nlb.si/mastercard-ugodnosti, kjer imetnik kartice lahko izvede tudi aktivacijo posamezne dodane vrednosti.

Poleg zgoraj opisanih dodanih vrednosti bomo imetnikom World kartice ponudili tudi dodane vrednosti, za katere se bomo dogovorili s posameznimi trgovci (POP TV, Merkur, Hervis...). Trenutno je že na voljo brezplačna naročnina na VOYO vsebine (podvojena naročnina 3+3 mesece ali 1+1 mesec).

Vse dodane vrednosti bodo sproti objavljene tudi na NLB Portalu oziroma bodo predstavljene strankam tudi prek direktne komunikacije.

5 Nakupi na obroke

5.1 Nakupi na obroke na NLB Prodajnih mestih

Nakup na obroke je dodatna storitev na NLB Poslovnih karticah Mastercard. Storitve je omogočena na vseh poslovnih karticah in sicer:

- NLB Poslovna kartica Mastercard,
- NLB Poslovna kartica Mastercard za proračunske uporabnike,
- NLB Poslovna kartica Mastercard za odvisne družbe.

Lastnost in opis storitve:

- Namen uvedbe nakupa na obroke za imetnike NLB Poslovnih kartic Mastercard je slediti zahtevam komitentov in povečati neobrestne prihodke s povečano uporabo kartic.
- Storitve je namenjena imetnikom NLB Poslovnih kartic Mastercard
- Imetniki NLB Poslovnih kartic Mastercard, ki imajo odobren mesečni limit porabe v višini vsaj 800 EUR.
- Število obrokov: 2-12 obrokov, 2-24 obrokov ali 2-60 obrokov – odvisno od pogodbe s prodajnim mestom (trгоvec lahko določi tudi manjše število obrokov).
- Minimalni znesek obroka je 30 EUR. Posamezni trгоvec lahko določi tudi višji minimalni znesek obroka oz. skupni znesek nakupa, nad katerim bo ponujal možnost obročnega plačevanja.
- Maksimalni znesek nakupa: V okviru razpoložljivega limita na kartici.
- Avtorizacija nakupa: Ob nakupu se avtorizira celotni znesek nakupa, zato mora imeti imetnik kartice dovolj razpoložljivega limita. V kolikor imetnik kartice nima dovolj razpoložljivega limita, je avtorizacija zavrnjena.
- Plačilo obroka: Komitent bo mesečno, ob plačilu porabe po kartici, obremenjen za višino enega obroka.
- Nadomestilo za imetnike kartic: Ob plačilu vsakega obroka se imetniku kartice zaračuna nadomestilo, v skladu s Tarifo NLB.
- Zavarovanje: Dodatna zavarovanja niso potrebna.
- Povečanje limita porabe na kartičnem računu: Povečanje limita po plačilni kartici se lahko izvede le v skladu z Merili in postopki za odobravanje naložb v NLB.
- Način delovanja: rešitev se prenese na vsa NLB Prodajna mesta s katerimi sklenemo Dodatek k Pogodbi o načinu plačila blaga in storitev s karticami – dogovor o uporabi storitve »Nakupi na obroke«.
- Imetnik NLB Poslovne kartice Mastercard bo lahko ob vsakem nakupu na NLB prodajnem mestu, ki ima sklenjeno ustrezno pogodbo z možnostjo obročnega plačevanja, opredelil, ali želi obročno odplačati, in če da, bo trгоvec ob izvedbi transakcije v POS terminal vnesel ustrezno število obrokov (2 do 60).
- Ob nakupu se bo avtoriziral celoten znesek nakupa. V kolikor imetnik kartice ne bo imel dovolj razpoložljivega limita, bo avtorizacija zavrnjena.
- Vsak obrok se bo knjižil v aplikaciji vodenja kartičnega poslovanja (CMS – poseben modul za obročna plačila) v okviru dnevne obdelave tako na trгоvski, kot tudi na imetniški kartični račun.
- Prvi obrok nakupa bo knjižen naslednji delovni dan v CMS aplikaciji. Prvi obrok bo uparil avtorizacijski znesek celotnega nakupa in ga sprostil za znesek prvega obroka. Imetniku kartice se višina razpoložljivega limita porabe ne bo spremenila.
- Informiranje imetnikov ob nakupu (slip): Na potrdilu o nakupu se bodo ob nakupu na obroke imetniku kartice izpisali naslednje informacije:
 - Celoten znesek nakupa,
 - Število obrokov.
 - Nadomestilo za posamezni obrok.
- Informiranje imetnikov o preostalih obrokih (izpisek porabe)
- Mesečni izpisek porabe po plačilni kartici bo vseboval naslednje informacije:
 - Prvi izpisek: Prvi obrok, datum nakupa, prodajno mesto, znesek prvega obroka, številka obroka npr. 1/24, znesek celotnega nakupa, nadomestilo za obrok.
 - Vsi naslednji izpiski: Zapadli obrok, datum nakupa, prodajno mesto, znesek obroka, številka obroka, znesek celotnega nakupa, nadomestilo za obrok.
- Poravnava sredstev trгоvcem: Kupec plača nakup na obroke – trгоvec prejme plačilo v enkratnem znesku.
- Provizija za trгоvce: Trгоvec plača že pogodbeno dogovorjeno provizijo za kartično poslovanje.
- Trгоvec plača tarifo za vodenje obrokov, ki je različna glede na število obrokov, uporabljenih za plačilo nakupa stranke.
- Opominjevalni postopek Opominjevalni postopek se zaradi uvedbe Nakupa na obroke ne spreminja.

POMEMBNO

Iz Sektorja finančne operative smo prejeli opozorilo, da se iz nakupov na obroke izločijo imetniki NLB Poslovnih Mastercard kartic, ki so zaposleni v NLB. V primeru, da bi zaposleni v NLB, ki so imetniki NLB Poslovnih kartic Mastercard uporabili to storitev, bi to lahko Sektorju finančne operative povzročilo morebitne težave pri spremljanju njihove porabe po poslovni kartici. Ker se vse poslovne kartice v okviru enega produkta vodijo na istem BIN-u in BIN range-u, tehnološko ne moremo omejiti uporabe storitve Nakupi na obroke za NLB Poslovne kartice Mastercard zaposlenih v NLB. Zato za imetnike NLB Poslovnih kartic Mastercard, ki so zaposleni v NLB, velja, da te storitve ne koristijo.

Storitve je možno opraviti z obstoječimi NLB Poslovnimi karticami Mastercard, zato izdaja novih kartic ni potrebna. Nakup na

obroke je možen v okviru razpoložljivega limita na kartici in v celoti »zaseda« mesečni limit porabe, vendar je imetnik kartice mesečno obremenjen le za znesek enega obroka, vse do dokončnega poplačila nakupa. Poleg tega je imetnik kartice ob plačilu obroka obremenjen tudi za nadomestilo, v skladu z NLB Tarifi.

Primer:

Imetnik kartice ima odobren mesečni limit porabe v višini 500 EUR. Do tega trenutka je imetnik kartice za razne nakupe že porabil 100 EUR. Razpoložljivega limita ima torej še 400 EUR. Na prodajnem mestu se odloči za nakup na obroke v višini 400 EUR. S prodajnim mestom se dogovori za 5 obrokov po 80 EUR. Po izvršitvi transakcije na POS terminalu se mesečni limit porabe obremeni za celoten znesek nakupa, kar pomeni, da imetnik kartice nima več prostih sredstev. Naslednji mesec imetnik kartice plača mesečno porabo in sicer 100 EUR, ki jih je porabil za nakupe, prvi obrok v višini 80 EUR in nadomestilo v znesku 1,00 EUR, torej skupaj 181 EUR. Kljub temu, da ima imetnik kartice odobrenih 500 EUR mesečnega limita, znaša njegov razpoložljiv limit samo 180 EUR. To pomeni, da se imetniku kartice ob vsakem plačanem obroku sprostí limit v višini plačanega obroka.

Za vse imetnike NLB Poslovnih kartic Mastercard je nakup na obroke možen samo na prodajnih mestih s katerimi ima NLB sklenjen Dodatek k Pogodbi o načinu plačila blaga in storitev s karticami dogovor o uporabi storitve »Nakupi na obroke. Prodajna mesta so ustrezno označena.

Število in znesek obrokov za posamezni nakup določi prodajno mesto (najmanj 2 obroka, največ 60 obrokov). Imetnik kartice ne plača obresti. Posamezno prodajno mesto lahko določi tudi minimalni znesek nakupa, nad katerim bo ponudilo možnost obročnega plačila.

Imetniki NLB Poslovnih kartic Mastercard lahko v okviru razpoložljivega limita opravijo tudi več obročnih nakupov, na različnih prodajnih mestih.

Primer:

Imetnik NLB Poslovne kartice Mastercard ima na kartici odobren limit v višini 700 EUR. V tekočem mesecu je za posamezne nakupe izkoristi 100 EUR od odobrenega limita. Tako ima prostih še 600 EUR limita. Na prodajnem mestu A se dogovori za obročni nakup v višini 300 EUR, na 5 obrokov. Naslednji dan se s prodajnim mestom B dogovori za obročni nakup v višini 200 EUR, na 2 obroka. Po izvedenih nakupih ima imetnik kartice prostih še 100 EUR limita, ki jih lahko uporabi bodisi za posamezne nakupe, bodisi za nov nakup na obroke.

POMEMBNO

Znesek celotnega nakupa na obroke z NLB Poslovno kartico Mastercard ne sme presegati razpoložljivega limita na kartici. Povečanje mesečnega limita porabe se lahko izvede v skladu z veljavnimi navodili.

5.2 SMS Obroki

Storitev SMS Obroki je na voljo vsem imetnikom NLB Poslovnih kartic Mastercard (razen proračunskim uporabnikom), ki imajo aktivirano tudi storitev SMS Alarm o uporabi kartice. Nakupi na obroke na NLB Prodajnih mestih ostajajo še naprej v ponudbi.

Lastnosti storitve

- pravnim osebam – imetnikom NLB Poslovne kartice Mastercard, ki imajo vklopljen SMS Alarm o uporabi kartice (razen proračunski uporabniki),
- SMS obroki so na voljo za vse nakupe na vseh prodajnih mestih doma in v tujini, za spletne nakupe in dvige gotovine v poslovalnici, na bankomatu ali po Teledomu. Izjema so tako imenovane "unique" transakcije (loterija, stave, Money transfer, itd) - nakupa na teh prodajnih mestih ni možno razdeliti na obroke - imetnik kartice prejme le SMS Alarm o uporabi kartice, ne pa tudi ponudbe za SMS Obroke,
- Seznam "Unique" transakcij, katerih ni možno razdeliti na obroke:

To map to IPM DE3 s1 Value	Description	Use CIS DE3 s1 Value	Description
18	Unique Transaction (requires unique MCC)	00	Purchase (Unique MCC) • 4829 (Money Transfer) • 6050 (Quasi Cash Financial Institution) • 6051 (Quasi Cash-Merchant) • 6538 (MasterCard® MoneySend™ Funding) • 7995 (Gambling Transactions)

- v primeru, da se imetnik kartice odloči za nakup na obroke na NLB prodajnem mestu, ki ima z NLB sklenjeno Pogodbo za nakupe na obroke, SMS sporočila ne bo prejel,
- mesečni limit na kartici je zaseden za celoten nakup in se mesečno sprošča v višini plačanega obroka,
- minimalno število obrokov sta 2,
- maksimalno število obrokov je 60,
- minimalni obrok je 20 EUR,
- po opravljenem nakupu ali dvigu gotovine imetnik kartice prejme SMS sporočilo, ki vsebuje informacije o transakciji ter navodilo za naročilo obročnega odplačevanja,
- imetnik kartice ima na voljo 60 minut od prejema SMS sporočila, da pošlje povratno SMS sporočilo z navedenim številom obrokov, skladno z navodili v prejetem SMS sporočilu,
- ob uspešno dostavljenem SMS sporočilu prejme potrditev naročila oz. obvestilo o napaki,
- obroki se plačujejo mesečno in so prikazani na mesečnem izpisku porabe,
- za vsak obrok NLB zaračuna nadomestilo v višini 1,90 EUR,
- stranka lahko pregleduje opravljene nakupe na obroke na mesečnih izpiskih porabe.

Pogoji, ki jih mora
izpolnjevati komitent za
njihovo uporabo

- vsi imetniki NLB Plačilnih poslovnih Mastercard kartic, ki imajo vklopljeno storitev SMS Alarm o uporabi kartice.

Aktivacija storitve

- masovni vklop vsem imetnikom poslovnih kartic, ki imajo aktivirano storitev SMS Alarm o uporabi kartice.

Aktiviranje storitve

V primeru, da imetnik kartice želi koristiti storitev SMS Obroki, je potrebno izvesti aktivacijo storitve. Za vse imetnike kartic, ki že imajo vklopljeno storitev SMS Alarm, je potrebno v sistemu T24 izvesti spremembo skupine za prejem SMS Alarmov.

Za imetnike kartic, ki nimajo aktivirane storitve SMS Alarm o uporabi kartice je potrebno aktivacijo izvesti v sistemu T24 (v poslovalnici ali v KC prek Video klica). SMS Obroki so vezani na SMS Alarme o uporabi kartice. Obstoječim skupinam za SMS Alarme, so dodane nove skupine, ki vsebujejo tudi SMS Obroke.

Obstoječe skupine SMS Alarmov o uporabi kartice:

- Skupina 1: 0900001 – transakcije za vse zneske
- Skupina 2: 0900002 – transakcije nad 30 € doma in nad 20 € v tujini
- Skupina 3: 0900003 – transakcije nad 50 € doma in nad 40 € v tujini
- Skupina 4: 0900004 – transakcije nad 100 € doma in nad 50 € v tujini

Dodatne skupine, ki vključujejo SMS Obroke:

- Skupina 5: 0900005 – transakcije za vse zneske in SMS Obroki
- Skupina 6: 0900006 – transakcije nad 30 € doma in nad 20 € v tujini in SMS Obroki
- Skupina 7: 0900007 – transakcije nad 50 € doma in nad 40 € v tujini in SMS Obroki
- Skupina 8: 0900008 – transakcije nad 100 € doma in nad 50 € v tujini in SMS Obroki

POMEMBNO

Ob otvoritvi nove kartice je možna izbira Skupin samo od 5 do 8.

V primeru, da stranka ne želi SMS Obrokov: v sistemu T24 izberemo spremembo iz Skupine 5 do 8, na Skupino 1 do 4. Tako

bo stranka prejela samo SMS Alarme o uporabi kartice.

V primeru, da stranka ne želi več prejemati SMS Alarmov in SMS Obrokov, se izvede ukinitve po utečenim postopku.

Za aktiviranje storitve SMS Obroki veljajo enaka poslovna pravila, kot za aktiviranje SMS Alarma o uporabi kartice.

Tako po aktivaciji storitve, bo imetnik kartice prejel SMS, da je storitev aktivirana. Prav tako imetnik kartice prejme SMS ob ukinitvi storitve.

Izvedba SMS Obrokov

Imetnik kartice po vsakem nakupu ali dvigu gotovine prejme SMS Alarm o uporabi kartice, sporočilo pa vsebuje tudi ponudbo za razdelitev nakupa na obroke (od 2 do 60, odvisno od zneska nakupa).

Primer SMS-a, ki ga bo prejel imetnik kartice:

600 EUR, 26.4.2021}, kartica 1234, Big Bang. Nakup lahko placate v 2 - 30 obrokih. V naslednji uri na sms odgovorite s ključno besedo NLB, nato vnesite presledek in s številko zapisite število obrokov, ponovno vnesite presledek in dodajte številko 321 (Primer odgovora: NLB 36 321). Nadomestilo za posamezen obrok je 1,90 EUR. Vec na sms.nlb.si/sms-obroki LP NLB.

POMEMBNO

Glede na to, da je minimalni obrok 20€, bo SMS sporočilo vedno vsebovalo minimalno število obrokov 2 in maksimalno število glede na znesek nakupa (npr. če bo znesek nakupa znašal 100€, bo navedeno maksimalno število obrokov 5).

Po prejemu SMS sporočila, ima imetnik kartice 60 minut časa, da pošlje povratni SMS z zahtevanimi podatki (NLB presledek, število obrokov presledek, referenčna številka, ki bo navedena v SMS sporočilu). Po poteku 60 minut, nakup na obroke ni več možen.

Po poslanem povratnem SMS sporočilu, bo stranka prejela potrditveni SMS:

Vase narocilo NLB 30 321 je bilo odobreno. LP NLB

Naknadno spreminjanje števila obrokov ni možno.

POMEMBNO

V primeru, da se bo imetnik kartice odločil za nakup na obroke na NLB Prodajnem mestu (obstoječa ponudba), SMS ponudbe za obroke ne bo prejel.

Za vsak obrok imetnik kartice plača nadomestilo, v skladu z vsakokrat veljavno NLB Tarifo. Trenutni znesek nadomestila za posamezni obrok znaša 1,0€. Vsi obroki in nadomestila bodo prikazana na mesečnih izpisih porabe.

Predčasno poplačilo obrokov

V sistemu NBO na voljo predloga: Kartice-sprostitev obrokov. Predlogo uporabite v primeru, če želi imetnik kartice predčasno poplačati obroke. Predloga bo usmerjena v Spremljavo kartičnega in kreditnega poslovanja, kjer bodo izvedli vse potrebne postopke za poplačilo preostalih obrokov.

Primerjava NLB Nakupov na obroke in SMS Obrokov

	NLB Nakupi na Obroke	SMS Obroki
Prodajna mesta	NLB prodajna mesta, ki imajo sklenjeno pogodbo za to storitev	Vsa prodajna mesta doma in v tujini, ter splet in bankomat.
Aktivacija storitve	Za imetnika kartice ni potrebna, za prodajno mesto – prenos parametrov na POS terminal	Aktivacija/Sprememba SMS Alarma o uporabi kartice s pripadajočo skupino za SMS Obroke
Dokumentacija	Za imetnika kartice ni dodatne dokumentacije, prodajno mesto mora z NLB skleniti pogodbo	Ni dodatne dokumentacije
Število obrokov	Od 2 do 60, število obrokov določi trgovec	Od 2 do 60, število obrokov določi imetnik kartice
Obresti	Brez plačila obresti	Brez plačila obresti
Stroški	Stroške plačuje prodajno mesto	Stroške plača imetnik kartice, po trenutno veljavni tarifi znaša strošek posameznega obroka 1,90€

Mesečni limit porabe	Mesečni limit je zaseden za celoten nakup in se sprošča s plačilom posameznega obroka.	Mesečni limit je zaseden za celoten nakup in se sprošča s plačilom posameznega obroka.
Minimalni obrok	Določi trgovec – priporočen 30€	20€
Dodatni pogoji	Jih ni	Imetnik kartice mora imeti vklopljeno storitev SMS Alarm o uporabi kartice

6 Brezstično poslovanje

6.1 Predstavitev brezstičnega poslovanja

Brezstično poslovanje nudi imetnikom kartic možnost nakupovanja brez vstavitve kartice v POS terminal ali bankomat. Ob nakupu kartico le približa POS terminalu ali bankomatu in nakup ali dvig gotovine je izvršen. Do določenega zneska (do vključno 50 EUR - izjema so dvigi gotovine na brezstičnih bankomatih, kjer je vnos PIN-a obvezen za vsako transakcijo) ni potrebno odtipkati PIN številke. Brezstično poslovanje je možno tako doma kot v tujini. Pogoji za izvedbo brezstične transakcije je POS terminal ali bankomat, ki podpira brezstično poslovanje.

Pri uporabi kartice na bankomatu na brezstični način imetnik kartice:

- transakcijo brezstično opravi na vseh bankomatih, ki so označeni z logotipom Mastercard Pay Pass ali Visa payWave oziroma z znakom za brezstični čitalec, pri čemur sledi navodilom na ekranu,
- pri uporabi kartice na bankomatu približa kartico znaku za brezstični čitalec in vnese svojo PIN številko,
- opravi brezstično transakcijo le za nekatere vrste storitev, v odvisnosti od možnosti, ki jih omogoča bankomat.

Z brezstično tehnologijo so opremljeni vsi produkti blagovne znamke Mastercard:

- NLB Poslovna Mastercard kartica;
- NLB Mastercard Debetna kartica;
- NLB Poslovna Maestro kartica;

V nadaljevanju opisujemo samo postopke, ki sodijo h karticam z brezstično tehnologijo. Sami postopki (interni postopki naročanja, blokacij, sprememb po karticah itd.) na bančnem okencu so enaki kot pri ostalih karticah.

6.2 Lastnosti brezstičnih kartic Mastercard

V spodnji preglednici so navedene lastnosti brezstičnih Mastercard kartic.

Opis produkta	Vse novo izdane in obnovljene kartice iz portfelja NLB Poslovnih Mastercard kartic in NLB debetnih poslovnih Mastercard kartic so nadgrajene z brezstično tehnologijo. Vse NLB Poslovne kartice Mastercard, ki omogočajo brezstično poslovanje imajo v desnem zgornjem kotu logotip za brezstično poslovanje. Nove kartice delujejo skladno z zahtevami in pravili mednarodnega kartičnega sistema Mastercard.
Lastnosti produkta	Poleg obstoječega načina plačevanja (prek branja podatkov s čipa ali magnetnega zapisa) je z brezstičnimi karticami mogoče na prodajnih mestih z ustrezno nadgrajenimi POS terminali plačevati tudi na način, da se kartico le približa k čitalniku na POS terminalu. Brezstične transakcije je možno opraviti tudi na bankomatih, ki le to omogočajo. Pri brezstičnem plačilu nakupov nižjih vrednosti (do vključno 50 EUR) ni potreben vnos PIN številke. Za nakupe višjih vrednosti je po približanju kartice k POS terminalu potrebno v POS terminal vtiskati tudi PIN številko. Znesek 50 EUR velja za nakupe v Sloveniji. Višino zneska, do katerega ni potrebno ob plačilu z brezstično kartico vnesti PIN številke, določi mednarodni kartični sistem Mastercard za posamezno državo.
Pogoji, ki jih mora izpolnjevati komitent za njihovo uporabo	Pogoji za pridobitev oziroma izdajo Mastercard poslovne kartice se z uvedbo nove tehnologije niso spremenili. Bančni delavci prodajajo kartice po navodilih. Obstoječi imetniki NLB Poslovnih kartic Mastercard pa se morajo strinjati z veljavnimi Splošnimi pogoji poslovanja .

6.3 Izdajanje brezstičnih kartic Mastercard

Vse brezstične kartice so opremljene z logotipom za brezstično poslovanje , ki se nahaja v desnem zgornjem kotu vsake kartice.

Novo izdane kartice

Vse novo izdane NLB Poslovne kartice Mastercard opremljene z brezstično tehnologijo. To pomeni, da izdaja kartice blagovne znamke Mastercard, ki bi omogočala zgolj klasično poslovanje ni možna. Ob oddaji vloge za NLB Poslovno kartico Mastercard oziroma NLB Debetno poslovno kartico Mastercard je stranko potrebno opozoriti, da bo prejela kartico, ki bo omogočala tudi brezstično poslovanje.

Naj na tem mestu poudarimo, da so kartice veljavne do 5 let.

6.4 Poslovanje z brezstičnimi karticami

Brezstične kartice omogočajo tako brezstično poslovanje, kot tudi poslovanje na klasičen način. Odločitev je prepuščena imetniku kartice. Tudi v primeru, ko kartica in POS terminal omogočata brezstično transakcijo, lahko imetnik kartice, ne glede na to, opravi klasično transakcijo z vnosom PIN številke. Poudarjamo, da so klasične funkcionalnosti kartic blagovne znamke Mastercard nespremenjene. Dodana je le možnost brezstičnega poslovanja.

Z uvedbo brezstične tehnologije se je v določeni meri spremenilo poslovanje z NLB Poslovnimi karticami Mastercard in NLB Debetnimi poslovnimi karticami Mastercard. Pogoji, da se lahko izvede brezstični nakup je, da ima stranka kartico opremljeno z brezstično tehnologijo in da je prodajno mesto opremljeno s POS terminalom, ki omogoča takšne transakcije. Vsak POS terminal, ki je nadgrajen z brezstično tehnologijo je označen z ustreznim logotipom. Podatek o vseh prodajnih mestih, ki omogočajo brezstično plačevanje lahko dobite tudi prek Mastercardovih aplikacij za pametne telefone Mastercard Nearby in PayPass Locator ali prek spletne strani <http://www.mastercard.com/sea/consumer/paypass-locator.html>.

Transakcije z brezstičnimi karticami

Z brezstičnimi karticami lahko opravljamo naslednje transakcije:

- dvig gotovine na bančnem avtomatu;
- klasična transakcija, pri kateri imetnik kartice le vstavi v bankomat, brezstična transakcija (le na ustrezno nadgrajenih bankomatih), kjer imetnik kartice le to približa brezstičnemu čitalcu na bankomatu.
- dvig gotovine na bančnem okencu (ostane nespremenjeno);
- nakup prek interneta (ostane nespremenjeno);
- nakup prek telefona (ostane nespremenjeno);
- nakup na prodajnem mestu prek POS terminala;
- klasična transakcija, pri kateri trgovec vstavi kartico v POS terminal ali tako imenovana čipna transakcija (ostane nespremenjeno);
- klasična transakcija pri kateri trgovec povleče kartico skozi POS terminal ali tako imenovana transakcija prek magnetnega traku (ostane nespremenjeno);
- brezstična transakcija, pri kateri imetnik kartice le to zgolj približa POS terminalu.

Ker so vse ostale transakcije s karticami nespremenjene, v nadaljevanju opisujemo samo brezstične transakcije.

Poleg tega, da pri brezstični transakciji kartico le približamo POS terminalu, pri plačilu nakupov nižjih vrednosti (do vključno 50 EUR) ni potrebno vnesti PIN številke. Pri tem naj opozorimo, da ta omejitev velja samo za nakupe v Sloveniji. Višino zneska, do katerega ni potrebno ob plačilu z brezstično kartico vnesti PIN številke, določi mednarodni kartični sistem Mastercard za posamezno državo (Hrvaška, Avstrija, Italija, Nemčija 50 EUR, Velika Britanija 20 GBP, Francija 20 EUR...).

Za nakupe višjih vrednosti je po približanju kartice k POS terminalu potrebno v POS terminal vtiskati tudi PIN številko. Naj opozorimo še na posebnost: v nekaterih državah je brezstično poslovanje možno samo do višine določenega zneska za to državo oziroma do zneska do katerega ni potreben vnos PIN številke. Vse ostale transakcije nad tem zneskom pa ni možno izvajati na brezstični način (na primer Francija).

POMEMBNO

Za transakcijo v znesku 50,00 EUR ni potreben vnos PIN številke, za transakcijo v znesku 50,01 EUR pa bo POS terminal zahteval vnos PIN številke. Seveda pa je pogoj to, da ima stranka brezstično kartico in prodajno mesto ustrezen POS terminal. Če stranka ne želi izvesti brezstične transakcije, lahko opravi tudi klasično transakcijo ne glede na to, da ima kartico opremljeno z brezstično tehnologijo. Če je POS terminal ustrezno nadgrajen in je transakcija enaka ali manjša od 50 EUR bo POS terminal, ne glede na vse, zahteval vnos PIN številke.

Z vsako kartico, ki je opremljena z brezstično tehnologijo je torej možen tudi klasični nakup (kartica se vloži v POS terminal), ne glede na to, da je POS terminal tudi opremljen z brezstično tehnologijo. V takšnih primerih je potrebno vnesti PIN številko, ne glede na znesek nakupa (enako kot pri klasičnem nakupu).

POMEMBNO

POS terminali v lasti NLB bodo ob vsaki transakciji izdali potrdilo o nakupu, tudi v primeru brezstičnih nakupov v zneskih do vključno 50 EUR. Seveda pa to ne velja tudi za druge slovenske in tuje banke, saj nekateri POS terminali teh bank za brezstične transakcije nižjih zneskov ne izdajajo potrdil o nakupu. To je odvisno od nastavitvev POS terminala, ki jih določijo vsake banke. V primeru, da stranka ob brezstičnem plačilu brez vnosa PIN številke (do vključno 50 EUR), ne bo avtomatično prejela potrdila o nakupu, lahko to dodatno zahteva od prodajalca. V tem primeru, bo prodajalec natisnil dvojni potrdila o nakupu.

6.5 Tveganja

Transakcije z brezstično kartico so varne najmanj toliko, kot so transakcije z obstoječimi, kontaktnimi karticami. Poleg tega pa velja poudariti še naslednje:

- Kartico ima imetnik vseskozi pri sebi in je ne izroča prodajalcem.
- Četudi kartico po pomoti imetnik večkrat približa POS terminalu, je vedno opravljena le 1 transakcija.
- Vsak nakup v Sloveniji nad 50 EUR je potrebno avtorizirati z vnosom PIN številke.
- Prakse in izkušnje bank iz tujine nas učijo, da je tveganje minimalno in da se po določenem časovnem obdobju izdajatelji odločajo za dvig zneska za plačila brez vnosa PIN številke. Gre seveda za ravnotežje uporabnosti, varnosti in upravljanja tveganj.

Dodatna varnostna nastavitve na brezstičnih karticah

Dodatna varnostna nastavitve na brezstičnih karticah deluje tako, da je vnos PIN številke zahtevan, ko stranka z zaporednimi brezstičnimi nakupi doseže kumulativni znesek 150 EUR, ne glede na število transakcij. Torej, stranka lahko teoretično opravi tudi 50 zaporednih transakcij ali več, vendar vnos PIN številke ne bo zahtevan. Sele ko z nakupi preseže mejo 150,00 EUR bo POS terminal zahteval stično transakcijo z vnosom PIN številke.

Z vsako stično transakcijo in vnosom PIN številke se »števec« ponastavi na nič.

PRIMER

Imetnik kartice je opravil tri zaporedne brezstične transakcije v višini 50 EUR. S temi transakcijami je imetnik kartice dosegel mejo 150 EUR in pri naslednji brezstični transakciji v znesku do 50 EUR (če prej ne bo opravil transakcije z vnosom PIN številke) bo POS terminal zahteval PIN številko.

Poleg opisane varnostne nastavitve imamo v NLB še ostale varnostne nastavitve, s katerimi spremljamo brezstične transakcije. Če se pri posameznem imetniku pojavijo najmanjša odstopanja od običajnih nakupnih navad ali pogostosti uporabe kartice, takoj vzpostavimo telefonski kontakt z imetnikom kartice.

Tveganje skimminga ali kraje podatkov

Pomisli, da je mogoče pridobiti podatke o kartici že s tem, da se nepridiprav s skimming napravo sprehodi mimo naše denarnice. Je teoretična, praktično pa neizvedljiva, saj je potrebno kartico k POS terminalu približati na manj kot 2 cm. Tudi, če bi do tega prišlo, podatki, ki bi jih nepridipravi prevzeli po trenutnih standardih ne omogočajo izvedbe transakcij (nimajo zadostnih elementov) ne za poslovanje na spletu niti za izdelavo kartice. Poleg tega je prenos podatkov ustrezno kodiran s t.i. dinamičnimi kriptogrami, ki so unikatni za vsako posamezno transakcijo in jih ni mogoče ponarediti ali ponovno uporabiti.

Dodatni argument je tudi to, da v primeru, ko ima imetnik v denarnici dve ali več brezstičnih kartic prenos podatkov ni mogoč, saj čitalec na POS terminalu prepozna preveč tovrstnih kartic. Imetnik mora v tem primeru iz denarnice vzeti kartico, s katero želi plačati in jo približati k POS terminalu.

Tveganje ob izgubi ali kraji kartice

Izgub ali kraj kartic ni mogoče v celoti preprečiti, zato v nadaljevanju poudarjamo naslednje:

- V primeru izgube ali kraje kartice mora imetnik kartice kar najhitreje blokirati, oziroma to sporočiti banki. Prijava izgube ali kraje in preklic kartice se izvede po ustaljenem postopku.

Prav tako banka skrbno spremlja uporabo kartic 24 ur na dan, 7 dni na teden, celo leto. S pomočjo sistemov skušamo identificirati nenavadne nakupe – nakupe, ki odstopajo od siceršnjega nakupnega vzorca naših strank in to na nivoju stranke. V primeru suma, stranko pokličemo ter jo povprašamo ali je sama opravila te nakupe oziroma uporabila kartico. Te aktivnosti bomo nadaljevali, z izkušnjami pa sistem po potrebi nadgrajevali.

Poleg tega imetnikom kartic že nekaj let ponujamo SMS Alarmer o uporabi kartice, ki imetnika seznanijo z vsako transakcijo opravljeno s kartico. Stranka lahko, v kolikor sama ni izvedla transakcije, na podlagi take informacije, prepreči nadaljnjo nepooblaščen uporabo kartice.

Ker je pričakovati, da bo prihajalo do izgub ali kraj kartic, naj poudarimo, da je pomembna preventiva. Hitrost zaznave nepravilnosti je bistvenega pomena za višino morebitne finančne škode, ki se lahko dogodi ob takih trenutkih.

Morebitno finančno škodo obravnavamo individualno na podlagi okoliščin dogodka in sicer na podlagi pisne reklamacije imetnika kartice.

7 NLB Pay - mobilno plačevanje

7.1 Predstavitev NLB Pay

NLB Pay je mobilna aplikacija / mobilna denarnica prek katere je možno plačevanje z NLB Plačilnimi karticami na vseh prodajnih mestih doma in po svetu, ki so opremljena s POS terminali za brezstično poslovanje. Uporaba aplikacije NLB Pay je namenjena tako pravnim, kot tudi fizičnim osebam – imetnikom kartic.

POMEMBNO

NLB Pay je mobilna denarnica, nameščena na pametnih telefonih z operacijskim sistemom Android. Z aplikacijo lahko NLB Plačilne kartice digitaliziramo in jih prenesemo v mobilno denarnico, kjer so nam na voljo za uporabo na prodajnih mestih, opremljenih z brezstično tehnologijo.

Aplikacijo NLB Pay lahko uporabljajo pravne in fizične osebe, imetniki NLB Plačilnih kartic.

Za imetnike pametnih telefonov z IOS operacijskim sistemom velja, da so vse kartice prikazane v mobilni denarnici NLB Pay. Imetniki teh telefonov lahko svoje kartice uporabljajo za spletne nakupe (prikazana je CVC koda in datum zapadlosti kartice), lahko uporabljajo varnostne nastavitve kartice, ne morejo pa uporabljati kartice na POS terminalih in bankomatih.

NLB Pay omogoča varno, hitro in enostavno uporabo NLB Plačilnih kartic na prodajnih mestih. Uporabniška izkušnja je popolnoma enaka, kot pri uporabi kartice v fizični obliki. Več o mobilni denarnici in aplikaciji NLB Pay si lahko ogledate v [predstavitvi](#).

7.2 Namestitev NLB Pay na mobilni telefon

Aplikacija NLB Pay je na voljo v Google Play trgovini. Vsi imetniki NLB Plačilnih kartic jo lahko brezplačno prenesejo na svoje mobilne naprave. Trenutne omejitve pri namestitvi in uporabi NLB Pay:

- Uporaba aplikacije je možna samo na mobilnih napravah z operacijskim sistemom Android (Nougat 7.0. in višje) ali iOS (operacijski sistem 11.0 ali novejši).
- V mobilno denarnico je možno digitalizirati vse NLB Plačilne kartice (Mastercard - odloženo plačilo, posojilne, debetne, Visa in Maestro), razen Karanta kartic.

Namestitev aplikacije NLB Pay na mobilne naprave je preprosta. Imetnik kartice mobilno denarnico iz Google Play trgovine prenese na svojo mobilno napravo in izvede registracijo, za katero potrebuje:

- davčno številko (obvezna je slovenska DS),
- telefonsko številko,
- SMS OTP geslo in
- kartično PIN kodo v obstoječi Android in IOS aplikaciji (PIN koda za izbrano kartico, ki jo stranka že uporablja za dvig gotovine na bankomatu ali pri plačilu na POS terminalu nad 50 EUR).

V nadaljevanju je prikazan postopek registracije:

1. korak: Uporabnik vpiše svojo davčno številko in telefonsko številko. Če se telefonska številka ujema s telefonsko številko, ki je shranjena v naši bazi pod vpisano davčno številko, se sproži SMS sporočilo, v katerem uporabnik prejme enkratno geslo za potrditev podatkov.

V primeru, da se vpisana telefonska številka in davčna številka ne ujemata, se uporabniku prikaže zaslon, kjer je težava pojasnjena.



2. korak: Vnos enkratnega gesla, ki ga uporabnik prejme na SMS.



3. korak: Po vpisu enkratne kode, je uporabnik pozvan k izbiri svoje bančne kartice. V zadnjem koraku uporabnik vpiše še PIN kodo izbrane kartice, ki predstavlja drugi avtentikacijski faktor.

Na ekranu bo uporabnik NLB Pay videli vse aktivne kartice, katere že uporablja. Poljubno izbere samo eno kartico katero potrdi s PIN kodo. PIN koda za izbrano kartico, ko jo že uporablja za dvig gotovine na bankomatu ali pri plačilu na POS terminalu nad 50 EUR).

V nadaljevanju sledi digitalizacija kartic (velja le za Android naprave) za plačila na POS terminalih. Za potrjevanje spletnih nakupov lahko uporablja Android in iOS naprave, kjer digitalizacija kartic ni potrebna (na iOS napravah digitalizacija kartic ni možna).



7.3 Uporaba mobilne aplikacije NLB Pay

Potem, ko smo uspešno namestili aplikacijo NLB Pay na svojo mobilno napravo in izvedli digitalizacijo kartic, lahko pričnemo s plačevanjem na prodajnih mestih. Pogoji za uspešno delovanje aplikacije in plačevanje so naslednji:

- Na mobilni napravi mora biti uspešno nameščena in aktivirana aplikacija NLB Pay,
- Izvedena mora biti digitalizacija kartice,
- Za izvedbo digitalizacije mora stranka novo kartico predhodno aktivirati (debetno kartico z dvigom na bankomatu ali nakupom na POS terminalu, kartico Mastercard ali Visa pa z nakupom na POS terminalu, in sicer tako, da kartico vstavi v režo bankomata ali POS terminala in vpiše PIN številko).
- Mobilna naprava mora imeti vklopljeno funkcijo NFC (nastavitve telefona),
- NLB Pay mora biti nastavljena kot privzeta mobilna denarnica (nastavitve v mobilni denarnici ali telefonu),
- Na telefonu morajo biti naloženi unikatni ključi (SUK – naložijo se avtomatično) – gumb Plačaj mora biti obarvan zeleno,
- Zadosten limit na kartici.

POMEMBNO

Imetnik kartice lahko le to digitalizira šele po predhodnji aktivaciji kartice. Aktivacijo kartice lahko izvede stično transakcijo in vnosom pravilne PIN številke na bankomatu ali POS terminalu (kartico vstavi v rezo bankomata ali POS terminala).

Plačevanje na prodajnih mestih

Z mobilno aplikacijo NLB Pay je možno plačevanje na vseh prodajnih mestih, ki so opremljena s POS terminali za brezstično poslovanje. Plačevanje je možno na dva načina:

- Z zaprto aplikacijo: pogoj je le odklenjen telefon, ki ga približamo POS terminalu in izvedemo plačilo.
- Z odprto aplikacijo: prijavimo se v aplikacijo, izberemo kartico s katero želimo plačati, izberemo gumb Plačaj, približamo telefon POS terminalu in izvedemo plačilo.

POMEMBNO

V primeru, da izvedemo plačilo z zaprto aplikacijo, bo le to izvedeno s kartico, ki nastavljena kot privzeta (če imamo v denarnici več kartic).

Plačila z mobilno aplikacijo NLB Pay potekajo enako kot s kartico v fizični obliki. Za plačila do 50€ ni potreben vnos PIN številke. Razlika je le ta, da ni omejitve skupnega zneska brezstičnih transakcij (150€). Plačila opravljena z NLB Pay setudi ne prištevajo skupnemu znesku brezstičnih transakcij opravljenih s kartico v fizični obliki. V mobilni denarnici NLB Pay so vidne vse transakcije, ki so bile opravljene s karticami. Celoten promet po kartici (fizična kartica in vse morebitne digitalizirane kartice) bodo prikazane v mesečnem izpisku porabe po posamezni kartici, v NLB Kliku in Klikinu.

POMEMBNO

Vsaka digitalizirana kartica ima določeno svoj dPAN številko, ki je različna od PAN številke na sami kartici. Na izpisku iz POS terminala so prikazane zadnje 4 številke dPAN številke.

Dodatne funkcionalnosti v aplikaciji NLB Pay

Aplikacija NLB Pay omogoča naslednje funkcionalnosti:

- Izбира jezika (slovenščina, angleščina),
- Vklop NFC na telefonu (za uspešno izvedbo plačila, mora biti NFC funkcija na telefonu vklopljena),
- Izбира privzete denarnice (NLB Pay mora biti izbrana kot privzeta denarnica),
- Sprememba vstopnega gesla,
- Izklop prstnega odtisa.

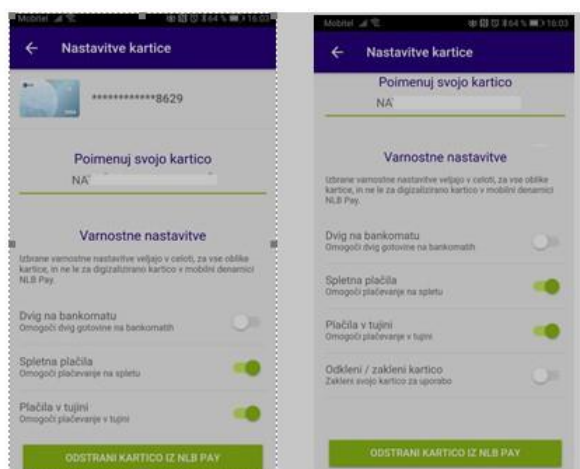
Aplikacija NLB Pay, omogoča tudi izbiro privzete kartice (s privzeto kartico je izvedeno plačilo v primeru plačevanja z zaprto aplikacijo), možnost odstranitve kartice/dodajanja nove kartice in pregled podrobnosti kartice (izpis transakcij opravljenih z NLB Pay).

7.4 Upravljanje s karticami - varnostne nastavitve

Vsak imetnik mobilne denarnice NLB Pay ima na voljo določene varnostne nastavitve, s katerimi lahko upravlja s svojo kartico.

Pod menijskim gumbom »Nastavitve kartice« je sedaj mogoče upravljati z varnostnimi nastavitvami posamezne kartice, in sicer:

- prikaz kartičnega PINa,
- omejitev delovanja na bankomatih,
- omejitev delovanja na spletnih prodajnih mestih,
- omejitev delovanja v tujini,
- odklepanje in zaklepanje kartice.



Nastavitve veljajo hkrati za fizično kartico in digitalizirano kartico. Za vsako kartico v NLB Pay je mogoče izbrati drugačne nastavitve. Zelena kljukica pomeni, da je storitev omogočena (dovoljena uporaba na bankomatih, spletu ali tujini) oziroma da je kartica zaklenjena. Sprememba nastavitve velja takoj.

7.5 Potrjevanje spletnih nakupov

omogoča prepoznavo prstnega odtisa, prepoznavo obraza oziroma šarenice) ali z vpisom štirimestnega gesla za vstop v NLB Pay (v kolikor imetnik nima telefona z biometrijo ali le-ta ne deluje oz. je uporabnik ne želi uporabljati).

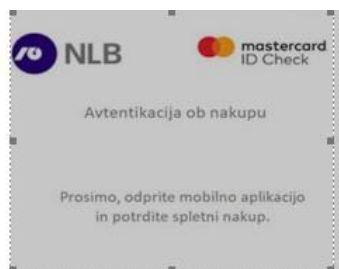
Postopek izvedbe potrjevanja spletnih nakupov v mobilni denarnici NLB Pay predstavlja boljšo uporabniško izkušnjo, saj:

- nudi večjo stopnjo varnosti (nadgradnja [3D Secure](#) verzije iz 1.0 na 2.0),
- v trgovini Google Play ali AppStore imetnik brezplačno prenese mobilno denarnico NLB Pay na svoj mobilni telefon,
- NLB Pay s tem dobi novo funkcionalnost in ga lahko določen segment strank uporablja le za spletna plačila,
- NLB Pay lahko stranke uporabljajo samo za potrjevanje spletnih nakupov, zato v takem primeru digitalizacija kartic ni potrebna,
- omogočena je tudi potrjevanje spletnih nakupov v NLB Pay za tiste uporabnike Android telefonov, ki ne podpirajo tehnologije NFC (sicer je NFC nujno potreben v primeru digitalizacije in izvajanju plačil s karticami v NLB Pay),
- enostavna uporaba, saj ni potrebno pridobljenega OTP gesla v SMS sporočilu ročno vnašati na spletno stran trgovca za potrditev nakupa oz. plačila, kot je to potrebno sedaj, temveč stranka le izvede potrditev spletnega plačila v NLB Pay.

Prikaz korakov izvedbe potrjevanja (avtentikacije spletnih nakupov) v NLB Pay:

1. korak:

Imetnik NLB kartice, ki je uporabnik NLB Pay, izvede nakup na spletni strani trgovca, kjer zahteva podatke o kartici (številka, CVC koda, datum poteka). Po vnosu kartičnih podatkov in potrditvi nakupa ga trgovec preusmeri na mobilno denarnico NLB Pay, kjer nato izvede potrditev ob nakupu:



2. korak:

Uporabnik NLB Pay avtomatsko prejme obvestilo na ekranu mobilnega telefona, da potrdi spletno plačilo



3. korak:

Uporabnik opravi biometrično identifikacijo za vstop v NLB Pay (s prstnim odtisom, prepoznavo šarenice), v kolikor mu mobilni telefon omogoča, sicer pa potrdi s 4-mesto PIN številko za vstop v NLB Pay.



4. korak:

Uporabnik prejme potrditveni zaslon s podatki o plačilu, ki ima tri možnosti:

A – stranka plačilo potrdi, prejme potrditveni zaslon

B – stranka plačilo zavrne, prejme zavrnitveni zaslon

C – stranka se ne odzove v času, ki je na razpolago (5 min), prejme obvestilo, da je čas potekel



Logotip: Mastercard ali Visa glede na uporabo kartice

A – stranka plačilo potrdi, prejme potrditveni zaslon



B – stranka plačilo lahko zavrne, prejme zavrnitveni zaslon

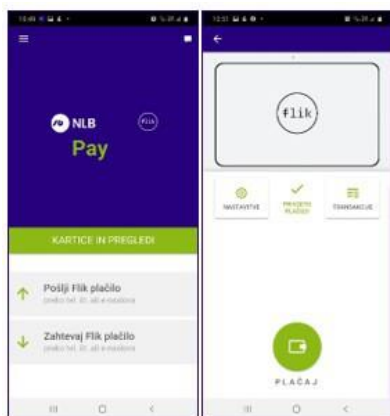


C – stranka se ne odzove v času, ki je na razpolago (5 min), prejme obvestilo, da je čas potekel



7.6 Flik plačila

Flik plačilo je kreditno plačilo v višini do 5.000 EUR s takojšnjo poravnavo in odobritvijo računa prejemnika plačila ter posredovanjem potrditve plačniku iz osebnega računa v okviru slovenske medbančne sheme Flik. Seznam bank članic sheme Flik je dostopen na spletni strani www.flik.si.



Prednosti Flik plačil so:

- enostavno plačevanje in prejemanje nakazil na osebni račun – potreben je le kontaktni podatek in znesek (podobno kot pri in-plačilih v Klikinu);
- enostavno pošiljanje zahtevkov za plačilo dolžniku – le-ta prejme že izpolnjeno plačilo s podatki prejemnika in zgolj potrdi;
- brezplačna uporaba: NLB Pay mobilne denarnice in pošiljanje Flik plačil med fizičnimi osebami.

Posebej za namen uvedbe Flik plačil je bila razvita posebna različica NLB Pay za iOS uporabnike, s čimer je banka omogočila takojšnja plačila tudi tej skupini strank. NLB Pay za iOS uporabnike omogoča le Flik plačila; podatek iz kartice je potreben le za aktivacijo aplikacije.

Za Android uporabnike NLB Pay ohrani vse obstoječe funkcionalnosti za kartična plačila in nove funkcionalnosti za Flik plačila.

Flik je na voljo v večini slovenskih bank. Banke Flik omogočajo skladno s svojo poslovno politiko prek različnih kanalov, in sicer:

- v mobilnih denarnicah (kot tudi NLB v svoji mobilni denarnici NLB Pay),
- v posebni aplikaciji Flik Pay ali
- v mobilnih bankah.

Kontaktni podatek za Flik plačila je slovenska mobilna telefonska številka ali elektronski naslov imetnika osebnega računa. V prvi fazi bo NLB Pay omogočal aktivacijo Flik plačil prek mobilne številke, plačevanje pa bo kasneje možno na vse kontakte, ki jih imajo uporabniki registrirane. O možnosti aktivacije e-naslova kot kontaktni podatek v NLB Pay vas bomo pravočasno obvestili.

S Flik plačili je možno tudi plačilo trgovcu na prodajnem mestu, zato ima NLB Pay v aplikaciji to možnost plačila že predvideno.

7.7 Pojasnila glede uporabe mobilne denarnice in odprava težav

Seznam zahtev, ki so potrebne, da lahko stranka aktivira NLB Pay:

- kartica, ki jo želi stranka dodati, mora biti aktivirana s stično transakcijo na bankomatu ali POS terminalu,
- na mobilni napravi mora biti instalirana verzija Androida 7.0 ali višja,
- na kartici, ki jo želi stranka dodati kot prvo, mora biti aktiviran SMS za enkratno generirano geslo (vsaj 1 dan pred aktivacijo NLB Pay),
- ura na mobilni napravi mora biti nastavljena na lokalni čas,
- mobilna naprava mora imeti NFC anteno,
- nekateri novejši mobilni telefoni znamke Huawei imajo aplikacijo NLB Pay naloženo v AppGallery in ne v Trgovini Play.

Na napravah iPhone ni možno dodati kartic v NLB Pay (uporaba NLB Pay je možna le za potrjevanje spletnih nakupov in izvajanje Flik plačil). Verzija operacijskega sistema mora biti iOS 11.0 ali višja).

Za izvajanje Flik plačil mora imeti stranka stalni naslov v Sloveniji in slovensko GSM številko.

Najpogostejše težave pri delovanju mobilne denarnice NLB Pay

- Mobilne denarnice NLB Pay ni mogoče naložiti

V trgovini Google Play ali AppStore si lahko imetnik kartice na svoj pametni telefon brezplačno prenese mobilno denarnico NLB Pay.

Namestitev aplikacije NLB Pay ni mogoča, saj:

- Uporabnik ne more prenesti aplikacije.
- Uporabnik lahko prenese aplikacijo, vendar vidi zgolj bel zaslon.

Možni vzroki težav	Razlog za nedelovanje	Rešitev
Uporablja Huawei P40 ali novejši Huaweijev telefon	Telefon ne podpira Googlovih storitev.	/
Uporablja starejši operacijski sistem (nižji od Android 7.0 ali iOS 11.0)	Varnost – starejše verzije ne zagotavljajo dovolj visokih varnostnih standardov.	Če je možno, naj uporabnik posodobi operacijski sistem.
Uporablja neuradno verzijo operacijskega sistema	Varnost	/
Uporablja rootan telefon	Varnost	/
Uporablja poseben antivirusni program, AdBlocker, Samsungovo varno mapo	/	/
Uporabnik nima internetne povezave	/	/

2. Nujni podatki za izvedbo registracije v NLB Pay

Že od uvedbe NLB Pay so za registracijo nujno potrebni naslednji kartični podatki:

- Stranka mora imeti vsaj 1 aktivno kartico.
- Na tej kartici mora biti v NBO vpisana SMS OTP telefonska številka in davčna številka, ki ju stranka vnaša v prvem koraku.

Aktivacija SMS OTP v aplikaciji NBO

Bančni svetovalec s potrditvijo podatkov na ekranu doda storitev SMS za enkratno generirano geslo. Pred tem vnese oziroma preveri številko mobilnega telefona v Registru komitentov, od koder jo sistem NBO privzame:

- Plačilna kartica: ZBO/Vnos GSM številke v pravilni strukturi/
- NBO/ Klik na kartico/SMS za enkratno generirano geslo/Potrdi/Izvedi spremembo.

Dostop do ekrana: Podatki o kartici \ SMS za enkratno generirano geslo

PREGLED PLAČILNIH KARTIC
Podatki o kartici > SMS za enkratno generirano geslo

Številka kartice 4748190	Ime in priimek	Vrsta kartice VISA PREMIUM	Ime in priimek na kartici
-----------------------------	----------------	-------------------------------	---------------------------

SMS za enkratno generirano geslo

Mobilni telefon
+38631

Potrdi | Nazaj

Debetna/kartica: NBO/Pregled/Sprememba podatkov/SMS za enkratno generirano geslo/Potrdi/Izvedi spremembo

Dostop do ekrana: Pregled podatkov o kartici \ Sprememba podatkov \ SMS za enkratno generirano geslo

PREGLED BA KARTIC
Sprememba podatkov > Vnos

Račun 02403	Vrsta 1104 - Paket Premium	Imetnik	
----------------	-------------------------------	---------	--

Bančna številka Lastnik kartice PAN Ime in priimek na kartici

Sprememba naslova | Sprememba kartice | Sprememba varnostnega SMS sporočila | SMS za enkratno generirano geslo

SMS za enkratno generirano geslo
Mobilni telefon
+38631

Potrdi | Nazaj

3. Ob registraciji NLB Pay se prikaže komentar »Podatki se ne ujemajo«

V postopku registracije in ob vnosu davčne številke in telefonske številke uporabnik prejme obvestilo, da se vpisani podatki (telefonska in davčna številka) ne ujemajo.

Možni vzroki težav:

- Uporabnik vpisuje napačne podatke.
- Uporabnik nima nobene aktivne kartice.

Na nobeni od aktivnih kartic ni v polju OTP GSM vpisana telefonska številka (v NBO), ki jo uporabnik vpisuje (vpisana je druga številka ali številka ni vpisana) ali OTP GSM ni vklopljen

4. Razlika med iOS in Android uporabniki

iOS telefoni

- glavna funkcionalnost FLIK
- stranke lahko potrjujejo spletna plačila v NLB Pay
- kartic ne moreš digitalizirati
- vneseni podatki v Register komitentov(RK) niso pogoj za potrjevanje spletnih plačil
- RK je pogoj za FLIK – za vnos stranke v RK je pogoj, da ima stranka slovensko telefonsko številko in naslov v SLO

Android telefoni

- RK ni pogoj za potrjevanje spletnih plačil
- RK je pogoj za FLIK, pogoj je tudi, da je telefonska številka in naslov v Sloveniji
- kartice lahko digitaliziraš
- digitalizacija kartic ni pogoj za potrjevanje spletnih plačil

5. iOS uporabniki – spletna plačila so možna, druge storitve niso omogočene

Ob izvedbi registracije iOS uporabnikov (Apple telefoni) se na zadnjem ekranu prikaže komentar:

»Dobrodošli v NLB Pay. Aplikacija vam omogoča potrjevanje spletnih plačil. Za vklop ostalih storitev, prosimo, pokličite pomoč uporabnikom na + 386 1 477 20 00«. iOS uporabniki, ki se jim prikaže to besedilo, lahko še vedno spletne nakupe potrjujejo v NLB Pay, ne morejo pa izvajati drugih storitev.

Možni vzroki težav:

- Uporabnik je registriran in lahko izvaja le potrjevanje spletnih nakupov v NLB Pay.
- Uporabnik ni vnesen v Register komitentov (RK).
- Ima enako telefonsko številko kot drug NLB komitent (npr. družinski član).

- Nima slovenske telefonske številke.
- Nima slovenske (4 mestne) poštno številke.
- Nima osebnega računa pri NLB (ima zgolj poslovni).
- Ima napačne znake v osebnih podatkih (npr. mesto: 3000 namesto Celje, npr / namesto določenega podatka).
- Ima posebne znake, ki jih RK ne podpira.

6. Registracija NLB Pay za pravne osebe

Postopek registracije za pravne osebe je enak kot za fizične osebe. Vpiše se davčna številka imetnika poslovne kartice.

7. NLB Pay za pravne osebe in prejemanje varnostnega SMS sporočila na drug telefon (ne pripada imetniku ampak npr. tajništvu ali računovodstvu komitenta)

Varnostni SMS ni pogoj za registracijo v NLB Pay in ni potrebno, da gre za isto telefonsko številko.

V procesu registracije se vnese davčno številko imetnika poslovne kartice in telefonsko številko poljubne kartice, ki je vezana na to osebo (lahko tudi telefonsko številko vezano na kartico osebnega računa).

V naslednjem koraku se vpiše enkratno geslo, ki je prispelo na vpisano telefonsko številko – če gre za telefonsko številko tajništva/računovodstva, se morajo uskladiti, da pridobijo geslo od njih.

Na to izbere poljubno prikazano kartico – lahko tudi kartico osebnega računa, če gre za osebo, ki ima tako osebni kot poslovni račun.

Ta kartica služi zgolj kot metoda za avtentikacijo pri registraciji in ne določa vsebine aplikacije. V aplikaciji ima uporabnik vse kartice, ki so vezane nanj.

8. Na isti davčni številki aktiviranih več aplikacij NLB Pay

V isti aplikaciji ima uporabnik NLB Pay vse kartice, ki so vezane na njegovo davčno številko in telefonsko številko, tako velja za osebne kot poslovne kartice. V kolikor ima stranka dva telefona npr. službeni telefon in telefone za osebne namene, kar pomeni dve različni telefonski številki, lahko na oba telefona

registrira NLB Pay, na posameznem ekranu pa se mu pokažejo kartice vezane na posamezno telefonsko številko.

9. Digitalizacija kartic v NLB Pay – kartice ni mogoče digitalizirati

Možni vzroki težav:

- Kartica nima aktivnega statusa (nova kartica mora biti prvič aktivirana na POSu ali bankomatu).
- Uporabnik nima internetne povezave.
- Tehnične težave – prekinjena povezava z Viso/Mastercard sistemi v Bankartu.

10. Razlika med registracijo in digitalizacijo kartic v NLB Pay

V trgovini Google Play ali App Store si stranka naloži mobilno denarnico NLB Pay in v nadaljevanju izvede postopek registracije (vnos davčne številke, telefonske številke, OTP geslo (prejme na telefon) ter izbor ene od izbranih kartic na ekranu z vnosom PIN številke (PIN, ki se uporablja za plačila na POS terminalu ali dvigu gotovine na bankomatu). Navedena registracija je dovolj za potrjevanje spletnih plačil v NLB Pay in v tem primeru uporaba NFC ni potrebna. Za spletna plačila lahko stranka uporabi katerokoli kartico ne glede na izbor posamezne kartice ob registraciji.

V kolikor želi stranka izvesti plačila na POS terminalu, pa si v nadaljevanju digitalizira posamezno kartico s klikom na + in vklopi NFC - navedeno velja samo za telefone z Android operacijskim sistemom.

11. Plačevanje z NLB Pay s prislonom telefona na POS terminal ali na bankomat

- vključen mora biti NFC,
- telefon z zadnjo stranjo prislonite na POS terminal na enako mesto kot se prisloni kartico,
- telefon čim bolj približajte POS terminalu in ga zadržite na tem mestu (brez premikanja) do piska,
- debelejši ali kovinski ovitki za telefon lahko otežijo plačevanje z NFC,
- če v ovitku telefona hranite tudi kartice, izkaznico za knjižnico ali kaj tretjega, jih odstranite pred izvedbo plačila,
- plačujete lahko tudi brez odpiranja aplikacije, je pa dobro preveriti, katero aplikacijo imate privzeto za plačevanje, v primeru, da imate več takšnih aplikacij,
- porabniki pogosto držijo telefon predaleč od čitalca ali pa je med telefonom in čitalcem preveč ovir (npr. debelejši ovitek).

12. Plačevanje na POS terminalu z NLB Pay- Težave pri plačevanju – POS javi: »Napačna kartica«

Možni vzroki težav:

- NLB Pay ni nastavljen kot privzeto sredstvo za plačevanje.
- Uporabnik v NLB Pay nima digitalizirane kartice.
- Telefon ne omogoča NFC plačil (se lahko preveri iz podatka o napravi stranke).

13. Plačevanje na POS terminalu z NLB Pay- Težave pri plačevanju – POS javi: »Uporabite 1 kartico«

Navedeno pomeni, da NFC povezava ni bila uspešna.

Možni vzroki težav:

- Uporabnik drži telefon preveč daleč od NFC čitalca POS terminala.
- Uporabnik prislanja sprednjo stran telefona proti čitalcu.
- Uporabnik preveč premika telefon.
- Uporabnik ima debel ovitek telefona ali pa v njem hrani kartice ali druge stvari, ki ovirajo povezavo.

- NLB Pay ni nastavljen kot privzeto plačilno sredstvo.
- Podobne težave so lahko tudi na bankomatih.

14. Flik plačila – Prikaz komentarja »Že uporabljeni kontakti« oziroma »Flik plačila niso vklopljena

Na zaslonu za potrjevanje Flik plačil je seznam kontaktnih podatkov za plačila prazen, pod njim se izpiše »Že uporabljeni kontakti« in naveden je 1 ali več kontaktov.

Ob kliku na »Vklopi« se uporabniku prikaže obvestilo, da Flik plačila niso vklopljena.

Možni vzroki težav	Rešitev
Naveden/i kontaktni podatek/i za Flik plačila je/so že v uporabi za Flik plačila pri drugi banki.	Če uporabnik kontakt že uporablja pri drugi banki sta možni rešitvi: 1. Lahko mu dodate dodaten kontaktni podatek za plačilo (alias) v UM – npr. službeno telefonsko in to uporablja za flik plačila pri NLB
Bodisi jih uporabnik že uporablja za Flik plačila pri drugi banki.	2. V aplikaciji druge banke si v nastavitvah deaktivira ta kontaktni podatek in ga aktivira pri NLB Pay.
Bodisi gre za zlorabo in kontaktni podatek uporablja nekdo drug pri drugi banki (npr. družinski član).	Primer aplikacije Flik Pay: V Flik Pay v Nastavitvah->Moj račun->Kontaktni podatki pri telefonski številki toggle gumb premakne na off (morebitne druge kontakte lahko pusti vklopljene in tako lahko Flik plačila hkrati uporablja pri dveh bankah) in telefonsko si bo lahko aktiviral pri NLB.
	Zgolj izbris druge aplikacije ne bo zadostoval.

15. Flik plačila – Prikaz komentarja »Kontaktni podatki manjkajo«

Možni vzroki težav:

- Uporabnik ni vnesen v RK.
- Ima enako telefonsko številko kot drug NLB komitent (npr. družinski član).
- Nima slovenske telefonske številke.
- Nima slovenske (4 mestne) poštne številke.
- Nima osebnega računa pri NLB (ima zgolj poslovni).
- Ima napačne znake v osebnih podatkih (npr. mesto: 3000 namesto Celje, npr. namesto določenega podatka).
- Ima posebne znake, ki jih RK ne podpira.

16. Flik plačila so onemogočena

Možni vzroki težav	Rešitev
Uporabnik ni vklopil Flik plačil.	
Uporabnik ni vnesen v User Management.	
Njegov kontaktni podatek za plačilo je že uporabljen pri drugi banki.	Če uporabnik kontakt že uporablja pri drugi banki sta možni rešitvi: • Lahko mu dodate dodaten kontaktni podatek za plačilo (alias) v UM – npr. službeno telefonsko in to uporablja za Flik plačila pri NLB. • V aplikaciji druge banke si v nastavitvah deaktivira ta kontaktni podatek in ga aktivira pri NLB Pay. Primer aplikacije Flik Pay: V Flik Pay v Nastavitvah->Moj račun->Kontaktni podatki pri telefonski številki toggle gumb premakne na off (morebitne druge kontakte lahko pusti vklopljene in tako lahko Flik plačila hkrati uporablja pri dveh bankah) in telefonsko si bo lahko aktiviral pri NLB. Zgolj izbris druge aplikacije ne bo zadostoval.

Več informacij o NLB Pay si lahko preberete tudi na spletni strani <https://www.nlb.si/pay#tab-navodila>

8 Potrjevanje spletnih nakupov

8.1 Potrjevanje spletnih nakupov za imetnike kartic, ki ne uporabljajo NLB Pay

Evropska direktiva o plačilnih storitvah (PSD2) ter kartični shemi Mastercard in Visa so s 14.9.2019 opredelili nove tehnične standarde in ukrepe za t.i. močno avtentikacijo pri potrjevanju spletnih nakupov. PSD2 regulatorni tehnični standard so za področje spletnih plačil pričeli veljati s 1.1.2021 in po tem datumu obstoječa SMS OTP avtentikacija ne zadostuje več za potrjevanje 3D Secure spletnih plačil (verzija 3D 1.0 se ukinja, nova verzija 3D 2.0. je stopila v veljavo). Navedeno pomeni, da smo morali tudi vse spletne trgovce migrirati na novo verzijo 3D Secure verzija 2.0.

Tako nov način potrjevanja spletnih plačil s 3D Secure avtentikacijo (verzija 2.0) že od 17.9.2020 izvajamo v mobilni denarnici NLB Pay (navodila za potrjevanje spletnih nakupov v NLB Pay so v poglavju 12), ki je skladen z zahtevami mednarodnih kartičnih sistemov in s PSD2.

Ker pa v prvi vrsti zasledujemo cilj nadaljnega zagotavljanja dobre uporabniške izkušnje ter preprečevanju zlorab, smo preučili tudi stranke, ki ne izvajajo potrjevanje spletnih nakupov v mobilni denarnici NLB Pay, saj niso opremljene z ustreznimi pametnimi telefoni ali pa imajo pametni telefon, na katerega ni možno naložiti NLB Pay (npr. novejši modeli Huawei telefoni, ki so v prodaji od 1.4.2020 dalje).

Tem strankam omogočamo uporabo Rekono račun. Identiteta Rekono je primerljiva s spletnimi digitalnimi identitetami kot so Facebook račun, Apple ID in Google račun, ki različnim ponudnikom spletnih storitev in portalov omogočajo prijavo s prijavnimi podatki, ki jih uporablja digitalna identiteta (primer: prijavit se z Google računom). Vseeno pa identiteta Rekono zagotavlja dodatno varnost, saj preveri pristnost uporabnika z uradnimi registri.

Pri tem načinu avtentikacije se uporabnik preko spletnega obrazca (www.rekono.si; uporaba Google Chrome) brezplačno prijavi v svoj Rekono račun z uporabniškim imenom in geslom, nato pa na svoj mobilni telefon prejme SMS OTP geslo (alternativna možnost potrjevanja spletnih nakupov oz. fall-back avtentikacija). Tako si na www.rekono.si izbere Nadzorno ploščo, si ustvari račun ter aktivira 3D-Secure. Za aktivacijo je potrebno določiti 4-mestno statično geslo, dodati banko ter določiti Rekono SMS OTP.

POMEMBNO

Za potrjevanje kartičnih plačil za spletne nakupe strankam primarno ponujamo uporabo mobilne denarnice NLB Pay.

Ob tem posebej izpostavljamo, da se z uporabo mobilne denarnice NLB Pay in uvedbo alternativne rešitve Rekono, ukinja uporaba SMS OTP gesla za potrjevanje spletnih nakupov, in sicer za vse tiste spletne trgovce, ki so že na novi platformi 3D Secure 2.0. Navedeno velja že za vse slovenske spletne trgovce ter spletne trgovce v EU in je potrjevanje spletnih nakupov le mogoče z mobilno denarnico NLB Pay ali z alternativno rešitev Rekono.

Za spletne trgovce izven EU se še vedno uporablja SMS OTP geslo oziroma druge možnosti avtentikacije, ki jih ponuja spletni trgovci (npr. v primeru izjem to pomeni, da se avtentikacija ne izvede). Zato naj bodo imetniki kartic, ki spletno nakupujejo previdni in pozorni pri korakih, ki jih zahteva posamezen spletni trgovec.

Postopek registracije računa Rekono in aktiviranje banke za potrjevanje spletnih plačil s 3-D Secure in uporabo rešitve Rekono SMS OTP

Za začetek uporabe rešitve Rekono SMS OTP je potrebno:

1. Na spletni strani rekono.si opraviti registracijo računa Rekono. Za registracijo računa Rekono stranka potrebuje svoj e-naslov in številko mobilnega telefona, ki je shranjena tudi v evidenci banke.
2. Aktivirati rešitev Rekono SMS OTP. Za aktivacijo Rekono SMS OTP si mora stranka nastaviti osebno geslo, ki ga bo kasneje uporabljala pri potrjevanju spletnih plačil in dodati banko.

Na strani www.rekono.si/sl/navodila-za-uporabonaj stranka izbere gumb »Ustvari račun«.

Registracija računa Rekono poteka v treh korakih:

Prvi korak: vnos podatkov

Stranka vsene svoj elektronski naslov, na katerega bo pri preverjanju elektronskega naslova prejela potrditveno kodo Določitev geslo, ki ga bo uporabljala pri vstopu v račun Rekono.

Številka mobilnega telefona – vnese GSM številko, ki jo ima v svoji evidenci shranjeno tudi banka.
Potrditev strinjanja s splošnimi pogoji – pred potrditvijo jih stranka prebere in se z njimi seznani.

REGISTRACIJA

1

2

3

VNOS PODATKOV

PREVERJANJE E-NASLOVA

PREVERJANJE TELEFONA

Vaš elektronski naslov *

Geslo *

Ponovi geslo

Številka mobilnega telefona *

 40123456

☐ Strinjam se s [Pogoji uporabe *](#)

Naprej

Prekliči

Drugi korak: preverjanje e- naslova

Odpre se stran Preverjanje e-naslova in številke mobilnega telefona.

Stranka vpiše potrditveno kodo, ki jo je prejela na svoj elektronski naslov, vnesen v prvem koraku, in klikne na gumb »Naprej«.

PREVERJANJE E-NASLOVA IN ŠTEVILKE MOBILNEGA TELEFONA

1

2

3

VNOS PODATKOV

PREVERJANJE E-NASLOVA

PREVERJANJE TELEFONA



Preverite svojo e-pošto in prejeto potrditveno kodo prepisite
v spodnje polje. Nato boste prejeli enkratno kodo SMS.

E-poštna potrditvena koda *

Naprej

Prekliči

Tretji korak: preverjanje številke mobilnega telefona

Odpre se dodatno polje. Vanj stranka vpiše enkratno SMS-kodo, ki jo je prejela na svojo mobilno številko, vneseno v prvem koraku, in klikne Naprej.

PREVERJANJE E-NASLOVA IN ŠTEVILKE MOBILNEGA TELEFONA



Preverite svojo e-pošto in prejeto potrditveno kodo prepišite v spodnje polje. Nato boste prejeli enkratno kodo SMS.

E-poštna potrditvena koda *

Vnesite enkratno kodo SMS *

Naprej

[Prekliči](#)

Po zaključenem postopku se na ekranu prikaže spodnje obvestilo. S klikom na obvestilo bo postopek registracije zaključen in stranka bo preusmerjena v njen račun Rekono.

IZBERITE NAČIN PRIJAVE



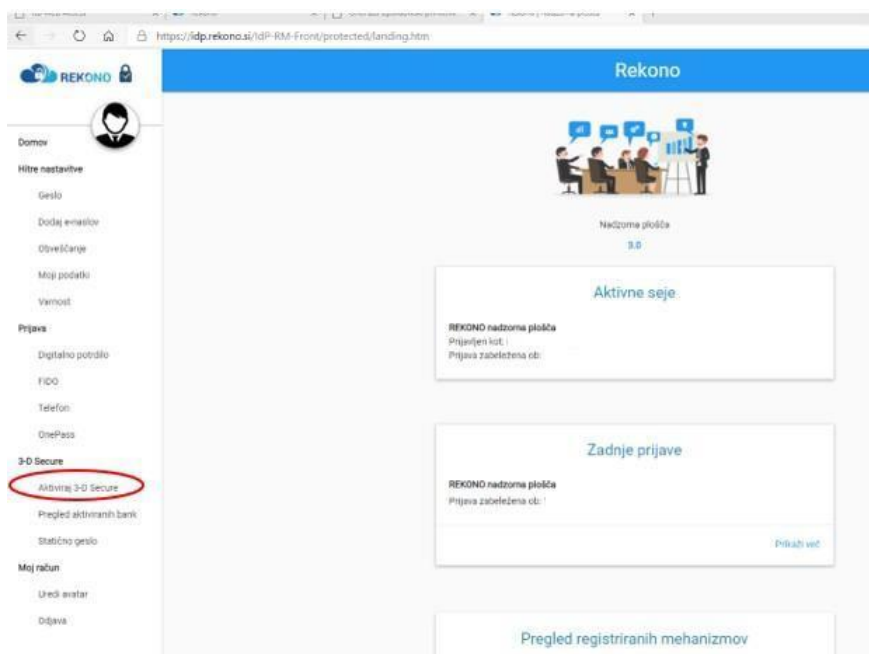
Klikni in dokončaj postopek registracije

NA STORITEV

Prikaz možnosti registracije dodatnih prijavnih sredstev

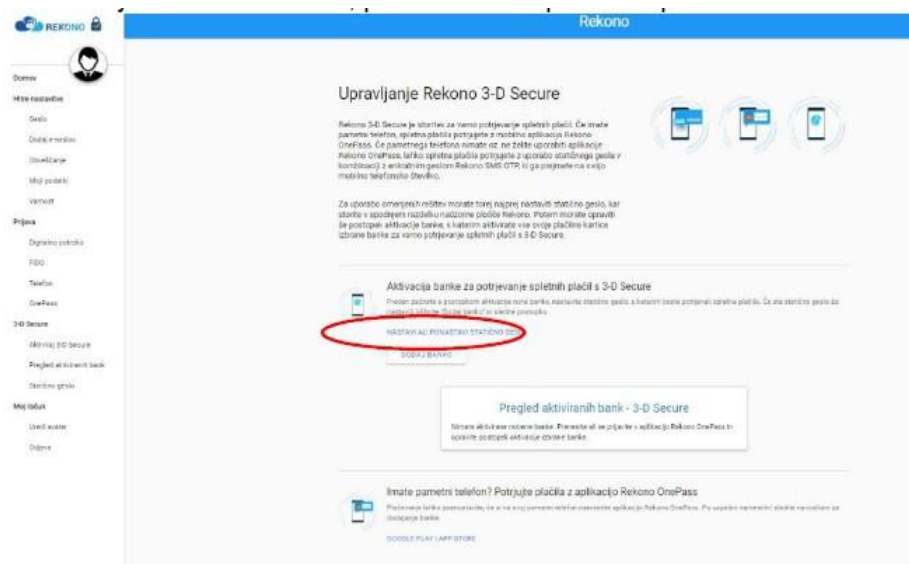
Aktivacija banke za potrjevanje spletnih plačil s 3-D Secure in uporabo rešitve Rekono SMS OTP

Po zaključenem postopku registracije računa Rekono, stranko sistem preusmeri v matične podatke njenega računa Rekono, kjer lahko opravi aktivacijo storitve 3-D Secure za potrjevanje spletnih plačil z uporabo rešitve Rekono SMS OTP.

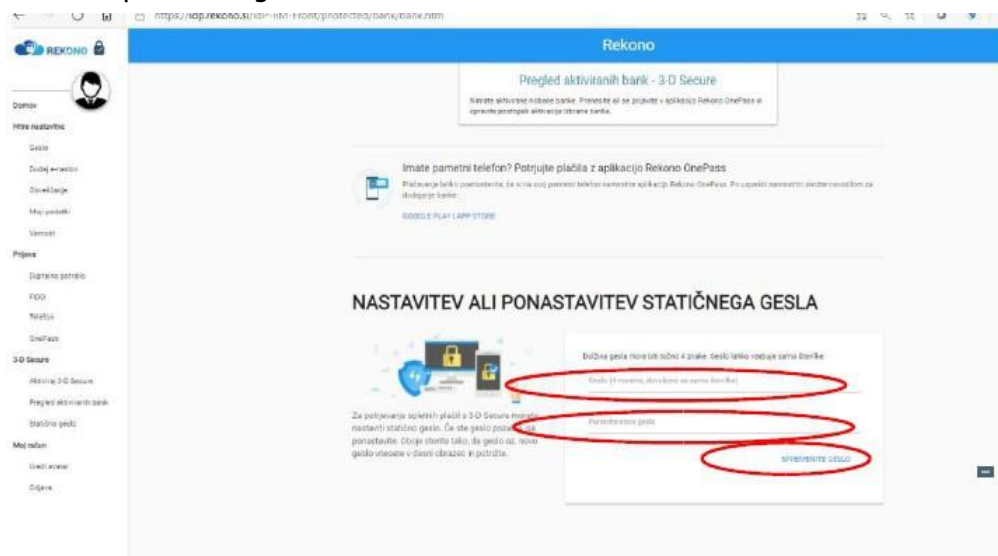


Prvi korak: nastavev statičnega gesla

Statično geslo bo stranka, skupaj z enkratnim geslom, ki ga bo v postopku spletnega plačila prejela prek sporočila SMS na svojo mobilno številko, potrebovala za potrditev plačila.

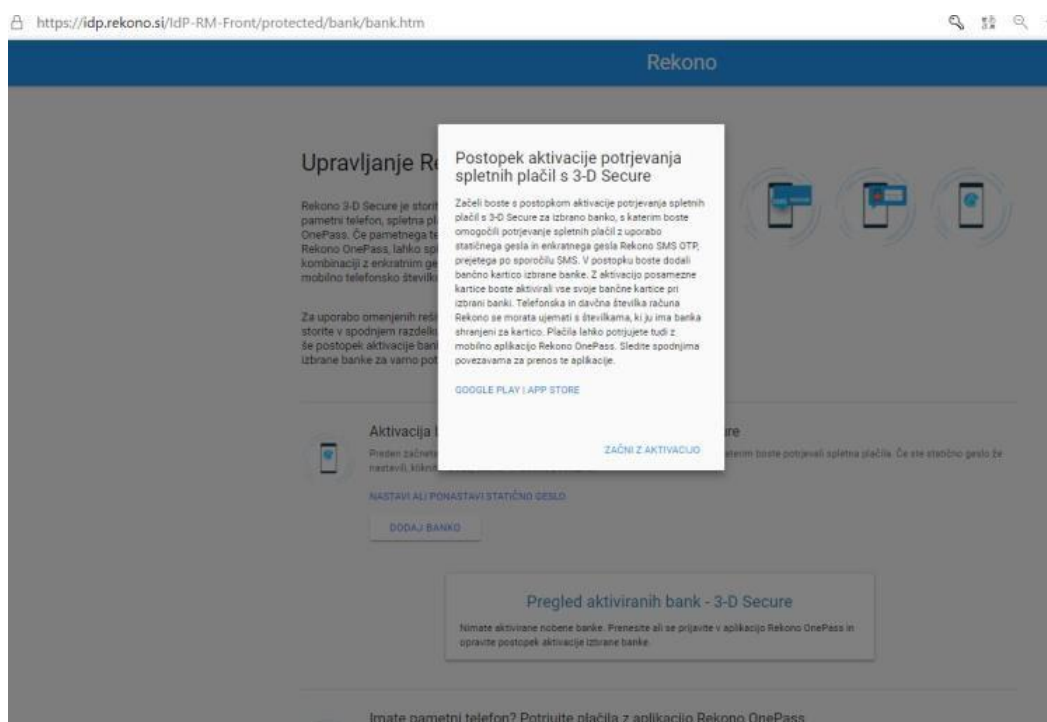
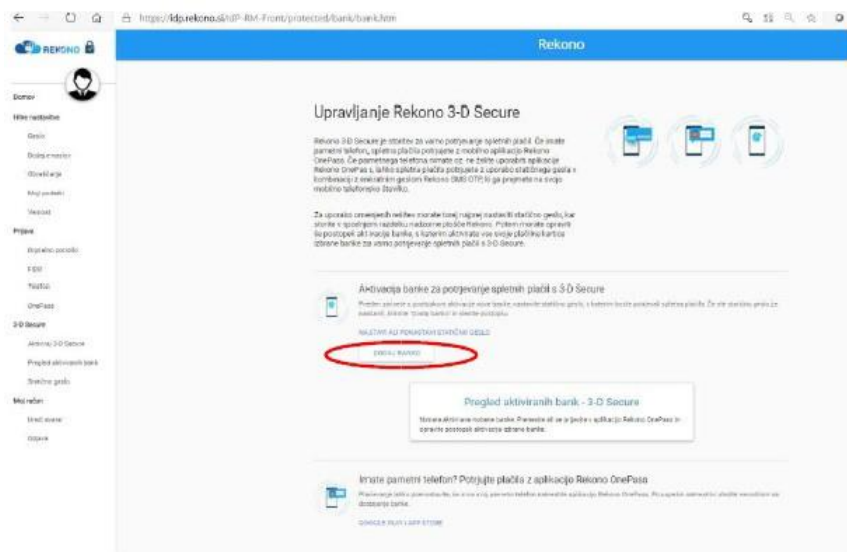


Stranka določi in vnese 4-mestno številčno geslo (samo številke). Vnos ponovi v naslednjem polju in potrdi s potrditvijo možnosti Spremenite geslo.



Drugi korak: dodajanje banke

Po obvestilu o uspešni spremembi oziroma nastavitvi gesla bo stranka preusmerjena na osnovno stran njenega računa Rekono, kjer opravi še aktivacijo – doda banko. V postopku dodajanja banke uporabi podatke ene izmed njenih plačilnih kartic, izdanih pri NLB. S tem bodo v storitev Rekono 3-D Secure in rešitev Rekono SMS OTP vključene vse njene kartice, izdane pri NLB.



- V spustnem meniju izbere in potrdi izbor banke NLB.
- Vnese zadnjih šest mest PAN številke svoje debetne ali kreditne kartice Mastercard, Visa. Številka je na sprednji strani kartice.
- Vnese svojo davčno številko in klikne "Naprej".
- V novo prikazanem oknu vnese še PIN številko svoje kartice in vnos potrdi s klikom "Naprej".

AKTIVACIJA 3-D SECURE

Iskustva banke, za klatno siriad integracijai potpunoj sigurnosti plaćai u 3-D Secure, koriste iai sigurnost transakcija. Našim klijentima karte iai pri kartici na klatno integracijai na drugi strani kartice, za karticu klatno iai u višai pa ne pri strani, klatno iai karticu iai u višai pa ne pri strani.

Obitelj svoja kartica

Za karticu iai pri kartici

Obitelj klatno

Naprej

AKTIVACIJA 3-D SECURE

Vnosite klatno PIN svoje kartice *

Naprej

Tretji korak: vnos osebnih podatkov

Za dostop do aplikacije morate vnesti
svoje osebne podatke

Ime *

Priimek *

Datum rojstva *

Datum rojstva (DD.MM.LLLL) (24.12.1972)

Naslov stalnega prebivališča *

I

Država *

 **Slovenia**

Država

 Afghanistan

 Albania

 Algeria

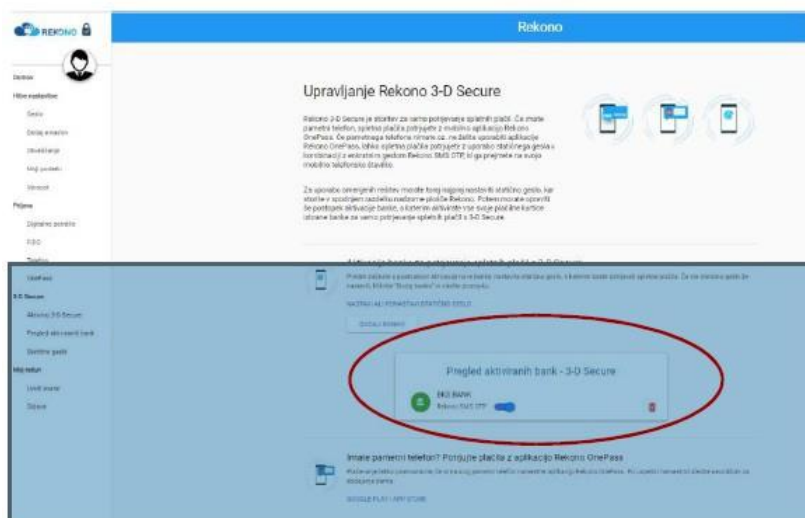
 American Samoa

 Andorra

 Angola

Dodaj osebne podatke

Spodritdijvijo je zaključen postopek dodajanja banke in strankinih kartic v storitev Rekono 3-D Secure in s tem tudi aktivacija rešitve Rekono SMS OTP za potrjevanje spletnih nakupov na spletnih prodajnih mestih, ki podpirajo Mastercard Identity Check (EMV 3D Secure 2.0).



Potrjevanje spletnih plačil z uporabo rešitve Rekono SMS OTP

Pri spletnih nakupih na spletnih prodajnih mestih, ki podpirajo storitev Mastercard Identity Check (EMV 3D Secure 2.0), bo morala stranka plačilo potrditi z vnosom statičnega gesla, ki si ga je nastavila v 2. koraku ob registraciji računa Rekono, in enkratnim geslom, ki ga bo prek SMS-sporočila prejela na svojo mobilno številko.

9 Zavarovanje za primer izgube ali kraje kartice pri Zavarovalnici Triglav

9.1 Opis zavarovanja

V sodelovanju z [Zavarovalnico Triglav](#) je pripravljeno zavarovanje imetnika kartice za primer izgube ali kraje kartice. Za tovrstno zavarovanje se lahko odločijo vsi imetniki NLB Plačilnih kartic (tudi posojilnih in Mastercard Debetnih/Maestro kartic). V primeru zavarovanja za primer izgube ali kraje kartice je zavarovan imetnik kartice. To pomeni, da so v zavarovanje vključene vse kartice posameznega imetnika., ki glasijo na njegovo ime.

Pri zavarovanju za pravne osebe je možno izbrati osnovno in dodatno kritje (doplačilo). Višina zavarovalne premije in limiti kritja so odvisni od števila izdanih kartic posameznemu zavarovancu (skupaj Mastercard in MC Debit/Maestro).

Osnovno kritje za izdano eno kartico (Mastercard ali MC Debit/Maestro)

Zavarovalno kritje	Limit kritja po kartici in škodnem dogodku	Letni agregat kritja po zavarovancu
Zloraba izgubljenih ali ukradenih kartic zavarovanca	1.000€	1.000€
Stroški izdaje/izdelave in blokacije kartic	Po tarifi banke	/
Protipravni odvzem gotovine zavarovanca	300€	300€

Zavarovalna premija za zavarovanje znaša 9,49 EUR in se plačuje letno, z direktno bremenitvijo iz poslovnega računa.

Osnovno kritje za izdanih 2 do 5 kartic (Mastercard in MC Debit/Maestro)

Zavarovalno kritje	Limit kritja po kartici in škodnem dogodku	Letni agregat kritja po zavarovancu
Zloraba izgubljenih ali ukradenih kartic zavarovanca	1.500€	5.000€
Stroški izdaje/izdelave in blokacije kartic	Po tarifi banke	/
Protipravni odvzem gotovine zavarovanca	300€	300€

Zavarovalna premija za zavarovanje znaša 27,99 EUR in se plačuje letno, z direktno bremenitvijo iz poslovnega računa.

Osnovno kritje za izdanih več kot 5 kartic (Mastercard in MC Debit/Maestro)

Zavarovalno kritje	Limit kritja po kartici in škodnem dogodku	Letni agregat kritja po zavarovancu
Zloraba izgubljenih ali ukradenih kartic zavarovanca	1.500€	15.000€
Stroški izdaje/izdelave in blokacije kartic	Po tarifi banke	/
Protipravni odvzem gotovine zavarovanca	300€	300€

Zavarovalna premija za zavarovanje znaša 74,99 EUR in se plačuje letno, z direktno bremenitvijo iz poslovnega računa.

Dodatno kritje (možno pri vse treh opcijah)

Zavarovalno kritje	Limit kritja po kartici in škodnem dogodku	Letni agregat kritja po zavarovancu
Stroški zamenjave ključev in ključavnic v primeru protipravnega odvzema kartic	300€	300€
Stroški zamenjave osebnih dokumentov v primeru protipravnega odvzema kartic	100€	200€
Stroški torbe/torbice/denarnice v primeru protipravnega odvzema kartice	150€	150€
Stroški nakupa mobilnega telefona v primeru protipravnega odvzema kartice in mobilnega telefona	150€	150€
Stroški klicev v primeru protipravnega odvzema kartice in mobilnega telefona	50€	50€

Doplačilo zavarovanja za dodatno kritje znaša 6,99 EUR letno za posamezno kartico.

POMEMBNO

Zavarovalna premija se lahko plačuje izključno prek direktne bremenitve iz poslovnega računa.

Pogoj za uveljavljanje kateregakoli škodnega primera (npr. stroški zamenjave ključev) je izguba ali kraja NLB Poslovne kartice, ki mora biti prijavljena v poslovalnici in na policiji.

Veljavnost zavarovanja:

Zavarovanje prične veljati od dneva sklenitve zavarovanja in velja eno leto. Po enem letu se zavarovanje avtomatično obnovi.

9.2 Postopki ob sklenitvi zavarovanja

Pri predstavitvi lastnosti NLB Poslovnih kartic mora bančni delavec imetnika NLB Poslovne Mastercard kartice/NLB Mastercard poslovne Debetne kartice seznaniti z vsebino dodatnega zavarovanja za primer izgube ali kraje kartice. Enako velja tudi za že obstoječe imetnike NLB Poslovnih Mastercard kartic/NLB Mastercard poslovnih Debetnih kartic, ki lahko kadarkoli pristopijo k dodatnemu zavarovanju za primer izgube ali kraje kartice. Zavarovanec je lahko tudi oseba, ki ni državljan Republike Slovenije.

POMEMBNO

Dodatna zavarovanja za primer izgube ali kraje kartice lahko sklepa le komercialist, ki ima licenco za posredovanje zavarovalniških storitev.

Sklepanje zavarovanj v celoti poteka prek spletne aplikacije Zavarovalnice Triglav. Za pridobitev dostopa do aplikacije je potrebno oddati zahtevek, ki ga odobrijo v Zavarovalnici Triglav. Nato komercialisti z licenco za zastopanje po nekaj dneh od oddaje zahtevka, po elektronski pošti prejmejo link do aplikacije, ter uporabniško ime in geslo za prijavo v aplikacijo.

POMEMBNO

Zavarovalna premija se plačuje enkrat letno in sicer z direktno bremenitvijo iz poslovnega računa.

Znesek premije bo prikazan na mesečnem izpisku NLB Poslovnega računa. Na mesečnem izpisku porabe po NLB Poslovni Mastercard kartici, znesek zavarovalne premije ne bo prikazan.

9.3 Uveljavljanje zavarovanja ob izgubi ali kraji NLB Poslovne kartice

Zavarovalni primer

Za posamezne zavarovalne primere zavarovanja velja, da zavarovalni primer nastopi:

- za zlorabo kartice in izdajo nove kartice, če je zavarovanec kartico izgubil ali mu je bila protipravno odvzeta;
- za kritje protipravno odvzete gotovine, če je do odvzema gotovine prišlo v eni uri po opravljenem dvigu na bančnem avtomatu ali v poslovalnici banke;
- za vsa ostala kritja pa, če je bila kartica zavarovancu protipravno odvzeta skupaj z osebnimi predmeti: ključi, ključavnica, osebni dokumenti, torba, denarnica, mobilitel.

Prijava zavarovalnega primera

Zavarovanec je dolžan prijaviti zavarovalni primer najkasneje v 30ih dneh po nastanku škodnega dogodka. Prijavo odda v banki ali v katerikoli poslovalnici zavarovalnice, preko spleta oz. pošlje po pošti na sedež zavarovalnice. V primeru, da imetnik kartice odda Prijavo zavarovalnega primera v NLB Poslovalnici, bančni delavec le tega posreduje na sedež zavarovalnice.

Za prijavo škode se uporabi obrazec, ki je v prilogi tega obvestila.

Priloge k prijavi zavarovalnega primera so odvisne od škode, ki jo zavarovanec uveljavlja in so lahko naslednje:

- kopija policijskega zapisnika oz. potrdilo o prijavi policiji, če zavarovanec zapisnika oz. potrdila ne more pridobiti, pa njegova izjava o prijavi z navedbo naziva in naslova policijske postaje, kjer je izgubo ali protipravni odvzem prijavil, ter datuma in ure prijave;
- uveljavljanje škode zaradi zlorabe kartice: izpisek prometa poslovanja s kartico, iz katerega so razvidne transakcije, narejene s strani tretje osebe;
- uveljavljanje škode zaradi protipravnega odvzema gotovine: potrdilo o dvigu gotovine, iz katerega so razvidni datum, ura in znesek dviga;
- uveljavljanje škode zaradi protipravnega odvzema osebnih predmetov: račun za nakup ključev ter ključavnic, račun za izdajo novih dokumentov ali kartic, račun za nakup mobilnega telefona, torbe ali denarnice.
- uveljavljanje škode zaradi protipravnega odvzema mobilnega telefona: izpisek opravljenih telefonskih klicev, iz katerega so razvidni klici oziroma njihovi stroški, opravljeni oziroma ustvarjeni s strani tretjih oseb v času zavarovalnega kritja.

9.4 Tehnična in vsebinska pomoč

V Zavarovalnici Triglav so zagotovili osebo, ki je na voljo kmetom za vsa vprašanja, ki se jim pojavljajo tekom sklepanja zavarovanj.

- za vsa vprašanja v zvezi s sklepanjem zavarovanj je na voljo ga. Simona Rogan, na telefonski številki 02 51 51 251, med 7.30 in 15.30 uro.
- izven zgoraj navedenega čas lahko pokličete na telefonsko številko 080 555 555 (klicni center zavarovalnice) in izberete številko 2 (premoženjska zavarovanja). Ob klicu obvezno navedete, da gre za klic iz NLB in se nanaša na zavarovanje za primer izgube ali kraje kartice.

Dodeljevanje gesel za vstop v aplikacijo

Dodeljevanje gesel poteka na dva načina:

- za vse, ki ste geslo že prejeli, paste ga pozabili ali zbrisali, pošljete mail na itpodpora@triglav.si. Obvezno navedite, da gre za reset gesla. Nove podatke za vstop v aplikacijo boste prejeli še isti dan.
- za nove vpise velja ustaljen postopek. Na email natasa.weingerl@nlb.si, pošljete excelovo tabelo z vašimi podatki (po že ustaljenem postopku).

Podatke za vstop v aplikacijo prejmete po emailu, iz elektronskega naslova info@triglav.si.

10 SMS Alarmi o uporabi kartice

10.1 Predstavitev SMS Alarmov o uporabi kartice

Storitev »SMS-Alarm o uporabi kartice« je namenjena vsem imetnikom NLB Poslovnih kartic Mastercard z odloženim plačilom in NLB Mastercard poslovnih debetnih/NLB Maestro poslovnih kartic.

Storitev omogoča prejem SMS sporočil na mobilne telefone imetnikov kartic o vsakem opravljenem nakupu ali dvigu gotovine na bančnem avtomatu doma in v tujini. Poleg tega sporočilo vsebuje tudi podatek o informativnem razpoložljivem stanju mesečnega limita porabe po izvedeni kartični transakciji. V nadaljevanju je prikazan nabor transakcij za katere imetnik storitve prejme SMS sporočilo, v skladu z izbranimi kriteriji:

- Transakcije in storno transakcije na POS terminalih doma in v tujini (nakupi).
- Transakcije in storno transakcije na bankomatih doma in v tujini (dvigi gotovine).
- Transakcije in storno transakcije opravljene prek interneta (nakupi).
- Predavtorizacije in storno predavtorizacij (hoteli, rent-a-car, samopostrežni bencinski servisi itd.).

- Zaključki in stornacije predavtorizacij (hoteli, rent-a-car, samopostrežni bencinski servisi itd.).
- Zavrnitev transakcije (nakup, dvig gotovine, internet, predavtorizacija itd.).

POMEMBNO

Prejem SMS Alarmov o uporabi kartice je možen na mobilne številke vseh operaterjev, tako domačih kot tujih.

Storitev SMS-Alarm o uporabi kartice je vezana na posamezno kartico in ne na stranko, kar pomeni, da mora imetnik kartice za vsako posamezno kartico oddati naročilo na storitev.

Storitev SMS-Alarm o uporabi kartice je bila uvedena z naslednjim namenom:

- Povečanje varnosti kartičnega poslovanja in s tem zmanjševanje finančnih izgub banke.
- Spremljanje transakcij po karticah in možnost takojšnjega ukrepanja v primeru zlorabe.
- Dodana vrednost na NLB Plačilnih karticah.
- Zgodnje odkrivanje in zmanjševanje obsega zlorab.
- Zaupanje komitenta v poslovanje z NLB Plačilnimi karticami.
- Povečanje števila izdanih kartic in pospeševanje uporabe kartic obstoječih imetnikov.
- Obveščanje imetnikov kartic o razpoložljivem stanju mesečnega limita na kartičnem računu po izvedeni transakciji.

Prednosti uporabe storitve SMS-Alarm o uporabi kartice, so naslednje:

- Večja varnost poslovanja z NLB Plačilnimi karticami.
- Možnost takojšnje blokacije kartice ob zaznavi sumljive transakcije.
- Tekoče spremljanje opravljenih transakcij.
- Informativno razpoložljivo stanje mesečnega limita porabe po opravljeni transakciji.

Imetniki NLB Plačilnih kartic lahko sami določijo kriterije na podlagi katerih bodo prejeli sporočila o opravljenih transakcijah. Določenih je osem skupin kriterijev, ki so prikazane v spodnji preglednici.

	Transakcije na POS terminalih		Transakcije na bankomatih-dvig gotovine		Transakcije preko interneta		Storno transakcije	
	doma	v tujini	doma	V tujini	doma	v tujini	doma	v tujini
Skupina 1	vse	vse	vse	vse	vse	vse	vse	vse
Skupina 2	nad 30€	nad 20€	nad 30€	nad 20€	vse	vse	vse	vse
Skupina 3	nad 50€	nad 40€	nad 50€	nad 40€	vse	vse	vse	vse
Skupina 4	nad 100€	nad 50€	nad 100€	nad 50€	vse	vse	vse	vse
Skupina 5- vključeni SMS obroki	vse	vse	vse	vse	vse	vse	vse	vse
Skupina 6- vključeni SMS obroki	nad 30€	nad 20€	nad 30€	nad 20€	vse	vse	vse	vse
Skupina 7- vključeni SMS obroki	nad 50€	nad 40€	nad 50€	nad 40€	vse	vse	vse	vse
Skupina 7- vključeni SMS obroki	nad 100€	nad 50€	nad 100€	nad 50€	vse	vse	vse	vse

Glede na izbrano skupino kriterijev, imetnik kartice ob opravljeni transakciji prejme SMS sporočilo na svoj mobilni telefon.

Struktura SMS sporočila je naslednja:

- Obvestilo o transakciji: BA DVIG*, POS NAKUP*, SPLET/TEL NAKUP*
BA STORNO DVIGA**, POS STORNO NAKUPA**, SPLET/TEL STORNO NAKUPA**
- Datum opravljene transakcije.
- Zadnje štiri številke kartice.
- Znesek nakupa ali dviga gotovine.
- Kraj in država.
- Informativno razpoložljivo stanje na kartici.
- Telefonska številka NLB Kontaktnega centra.
- Če ima imetnika kartice izbrano skupino od 5 do 8, potem prejme še ponudbo za SMS Obroke.

SMS Alarmi o poteku veljavnosti kartice

Enkrat na mesec (15. v mesecu) vsi imetniki NLB Plačilnih kartic z aktivno storitvijo SMS-Alarm o uporabi kartice, katerim se veljavnost izteče naslednji mesec, prejmejo enotno SMS sporočilo o poteku kartice.

Primer:

če se je kartici iztek rok veljavnosti »3/15« - je kartica potekla 31.3.2015, je imetnik kartice SMS sporočilo prejel 15.2.2015.

Vsebina enotnega SMS sporočila je naslednja:

»Obveščamo vas, da konec naslednjega meseca poteče veljavnost vase kartice XXXXXX****XXXX. Novo kartico boste prejeli pred potekom veljavnosti po pošti ali v NLB Poslovalnici, če ste tako dogovorjeni. Za kartico BA Maestro, MasterCard ali Visa po pošti prejmete tudi novo številko PIN. NLB d.d.«

Zaposlane SMS Alarme o uporabi kartice (Mastercard poslovna odloženo plačilo, Mastercard poslovna debetna kartica) je določeno mesečno nadomestilo, ki ga stranki zaračunamo v skladu s [Tarifo NLB](#). Kako se nadomestilo zaračunava je navedeno v spodnji preglednici.

Zaračunavanje SMS Alarmov o uporabi kartice

Vrsta kartice	Datum aktiviranja storitve	Datum zaračunavanja storitve	Datum ukinitve storitve	Datum zaračunavanja storitve
Mastercard	Do vključno 26. mesecu	27. v mesecu aktiviranja storitve	Do vključno 28. v mesecu	Še naslednji mesec 27.
MC Debit/Ba Maestro	Do vključno 25. v mesecu	27. v mesecu aktiviranja storitve	Do vključno 27. v mesecu	Še naslednji mesec 27.

Mesečno nadomestilo se zaračuna vsakega 27. v mesecu. To pomeni, da bo imetniku kartice, ki je storitev SMS-Alarm o uporabi kartice aktiviral do vključno 26. v tekočem mesecu, nadomestilo obračunano 27. v mesecu. Enako velja pri ukinitvi storitve SMS-Alarm o uporabi kartice. V primeru, da imetnik kartice ukine storitev SMS-Alarm o uporabi kartice od vključno 28. v mesecu dalje, mu bo naslednjem mesecu (27. v mesecu) še obračunano nadomestilo.

Mesečno nadomestilo se plačuje ne glede na to, koliko SMS sporočil je bilo poslanih. Mesečno nadomestilo se zaračuna tudi v primeru, če imetnik kartice ni opravil nobene transakcije, oziroma je opravljal transakcije, ki niso dosegle izbranih kriterijev.

Naročilo na storitev SMS-Alarm o uporabi kartice lahko imetnik odda prek NLB ProKlika ali osebno v NLB Poslovalnici. Bančni delavec mora ob sprejemu vloge za NLB Plačilno kartico, stranki obvezno predstaviti storitev SMS-Alarm o uporabi kartice. Ob aktiviranju storitve SMS-Alarm o uporabi kartice sporočilo imetnik kartice prejme inicialno SMS sporočilo, da je bila storitev vklopljena.

Imetnik NLB Plačilne kartice lahko kadarkoli spremeni kriterije za sprejemanje SMS Alarmov o uporabi kartice. Zahtevek za spremembo kriterijev lahko odda prek NLB ProKlika ali osebno v NLB Poslovalnici.

Imetnik NLB Plačilne kartice lahko kadarkoli ukine storitev SMS-Alarm o uporabi kartice. Zahtevek za ukinitve storitve lahko odda prek NLB ProKlika ali osebno v NLB Poslovalnici.

SMS Alarmi o poteku začasno povečanega limita na kartici

SMS Alarm o poteku začasno povečanega limita na karticah bo poslano če so izpolnjeni naslednji pogoji:

- da je imetnik kartice naročen na SMS Alarme o uporabi kartice;
- da je začasno povečanje limita daljše od 5 koledarskih dni;
- kartica in kartični račun morata biti aktivna.

SMS Alarm o poteku začasno povečanega limita bo posredovan 5 koledarskih dni pred potekom začasnega limita.

SMS Alarm o poteku začasno povečanega limita bodo prejeli samo imetniki kartičnega računa (imetniki primarne kartice), ki imajo vklopljeno storitev SMS Alarm o uporabi kartice. Imetnik kartice nima dodatnih stroškov, saj je cena te storitve vključena v ceno SMS Alarma o uporabi kartice.

Primer vsebine poslanega SMS sporočila:

»Obveščamo vas o poteku začasnega limita na kartici 410669*****123, odobrenega od 28.04.2018 do 31.05.2018 v višini 1.000,00 EUR. Po poteku začasnega limita je vas stalni limit na kartici 500,00 EUR. Info: 0038614772000 NLB d.d.«

10.2 Prenos storitve SMS-Alarm o uporabi kartice na novo kartico

V spodnji preglednici so navedeni posamezni primeri, ko se imetniku kartice izda nova kartica in način prenosa storitve SMS-Alarm o uporabi kartice na novo kartico.

Razlog zamenjave kartice	Način prenosa storitve SMS-Alarm o uporabi kartice	Opombe
Redna obnova	avtomatičen prenos	
Izbira motiva	avtomatičen prenos	Storitev je na stari kartici aktivna še 14 dni. Po tem času se avtomatično prenese na novo kartico.

Sprememba imena in priimka	avtomatičen prenos	Storitev je na stari kartici aktivna še 14 dni. Po tem času se avtomatično prenese na novo kartico.
Poškodovana plastika	avtomatičen prenos	Storitev je na stari kartici aktivna še 14 dni. Po tem času se avtomatično prenese na novo kartico.
Skimming	avtomatičen prenos	
Izguba ali kraja	avtomatičen/ročni prenos	V primeru izgube ali kraje kartice se storitev avtomatično prenese le v primeru, ko ob blokaciji stare kartice, bančni delavec istočasno naroči tudi novo kartico. V primeru, da bančni delavec novo kartico naroči kasneje, je storitev potrebno aktivirati ročno.
Zloraba kartice	avtomatičen/ročni prenos	V primeru izgube ali kraje kartice se storitev avtomatično prenese le v primeru, ko ob blokaciji stare kartice, bančni delavec istočasno naroči (ista seja v NBO) tudi novo kartico. V primeru, da bančni delavec novo kartico naroči kasneje, je storitev potrebno aktivirati ročno (prek sistema NBO).

POMEMBNO

V primeru, ko imetnik prijavi izgubo ali krajo kartice, mora bančni delavec to kartico blokirati. Če istočasno naroči tudi novo kartico, se bo storitev SMS-Alarm o uporabi kartice avtomatično prenese na novo kartico.

Če imetnik prijavi izgubo ali krajo kartice, mora bančni delavec to kartico blokirati. Kadar bančni delavec iz kakršnegakoli razloga, novo kartico naroči kasneje, se storitev SMS-Alarm o uporabi kartice ne bo prenese na novo kartico. V tem primeru mora bančni delavec počakati, da se status naročene kartice »V izdelavi« spremeni v status »Aktivna«.

Bančni delavec mora ob blokaciji kartice obvezno preveriti ali ima imetnik kartice aktivirano storitev SMS-Alarm o uporabi kartice in izvesti vse postopke, da se storitev prenese tudi na novo kartico.

V spodnji preglednici je nekaj najpogostejših vprašanj, ki se pojavljajo pri storitvi SMS-Alarm o uporabi kartice.

Ključne besede	Vprašanje	Razlaga
ULTRA, PETROMAT	Zakaj ob točenju goriva na Petromatu/Ultri prejmem SMS z obvestilom o transakciji, nato obvestilo o stornaciji in še eno obvestilo o transakciji?	Gre za specifično delovanje Ultra in Petromata v nočnem režimu. Uporabnik pred točenjem izbere predviden znesek, za katerega bo točil. Ob izbiri zneska se naredi avtorizacija v višini le-tega in uporabnik prejme prvi SMS. Ko je gorivo natočeno, se prvotna avtorizacija stornira, zato uporabnik prejme drugi SMS, z obvestilom o stornaciji. Po stornaciji se naredi nova avtorizacija, tokrat za dejanski znesek natočenega goriva – uporabnik prejme tretji SMS.
ZAMUDA	Zakaj SMS včasih pride z zamudo in ne takoj, ko je transakcija opravljena?	Za zamudo pri dostavi sporočila je obstaja več razlogov: - trenutna nedosegljivost GSM uporabnika - težave na strani operaterja, preko katerega sistem pošilja SMS sporočila - težave na strani operaterja, katerega omrežje uporabnik uporablja - težave na strani tujega operaterja - vzdrževalna dela na infrastrukturi storitve za SMS obveščanje
ZAVRNJENA TRANSAKCIJA, TUJINA	Prejet je bil SMS z obvestilom o transakciji, ki je bila sicer na prodajnem mestu zavrnjena.	V nekaterih, sicer redkih primerih, ko je uporabnik v tujini, lahko pride do situacije, da je transakcija na Bankartovem centralnem avtorizacijskem računalniku odobrena (in posledično uporabniku poslan SMS), na prodajnem mestu pa je zavrnjena. Do te situacije lahko pride, če čas prejema avtorizacijskega odgovora na samem prodajnem mestu preseže določene časovne omejitve. Za tovrstno transakcijo uporabnik navkljub prejemu SMS sporočila o opravljeni transakciji ne bo obremenjen.

NI OBVESTILA, DARS, SLOVENSKE ŽELEZNICE, NAKUP GSM KARTICE ...	Na prodajnem mestu DARS/Slovenskih železnic je bila opravljena transakcija, ki ustreza pogojem za obveščanje, vendar SMS obvestila ni bilo.	Sistema omenjenih dveh trgovcev delujejo v t.i. off-line načinu, kar pomeni, da se transakcija za avtorizacijo ne posreduje na Bankartov centralni računalnik, temveč se v okviru obdelav trgovca posreduje neposredno v knjiženje. Ker SMS obveščanje temelji na transakcijah, prejetih s centralnega avtorizacijskega računalnika, v primeru tovrstnih trgovcev SMS sporočila ni mogoče poslati. Seznam tovrstnih trgovcev v Bankartovi POS mreži: • DARS • Slovenske železnice Za nakupe GSM kartic mobilnih operaterjev se SMS ne pošilja.
NAPAČEN KRAJ	V SMS sporočilu je naveden kraj, ki ne ustreza kraju, kjer je bila transakcija dejansko opravljena (npr. navedena je LJUBLJANA, transakcija pa je bila opravljena v kraju VRHNIKA).	- V obvestilu o transakciji se uporabi kraj terminala. V nekaterih primerih je kraj le-tega napačno definiran. - V obvestilu o transakciji se uporabi kraj sedeža prodajnega mesta. Npr.: sedež trgovca je v Ljubljani, nakup v enoti v Vrhniki, v obvestilu se izpiše kraj Ljubljana.
NAPAČNA URA, VISA, TUJINA	V sporočilu za transakcijo, opravljeno z VISA kartico v tujini, je navedena ura, ki ne ustreza ne lokalnemu času v tujini, niti lokalnemu času v Sloveniji.	Do situacije lahko pride pri transakcijah, opravljenih z VISA kartičnimi produkti v tujini, v državah s časovno razliko glede na Slovenijo. Transakcije so posredovane preko sistema VISA, vanje pa se zapiše čas, ki se v večini primerov za dve uri razlikuje od lokalnega časa v Sloveniji. Do razlike v uri prihaja zaradi nastavitvev v sistemu VISA. Npr. transakcija je ob 12:30 opravljena v ZDA, kjer je časovna razlika glede na Slovenijo -6 ur, torej je v Sloveniji ura 18:30. V SMS sporočilu bo zapisana ura 16:30.
SMS PREJEMAJO NEKOMITENTI..	Pogosto se pojavlja, da prejme SMS sporočilo nekomitent	Do tega prihaja zaradi napačnega zapisa in/ali vnosa GSM številke. Ob sprejemu vloge za naročilo na storitev je v izogib temu potrebno preverjati podatke v Registru komitentov.
POOBlašČENEC NA OSEBNEM RAČUNU	Ali lahko odda vlogo brez vednosti imetnika OR	Pooblaščenec na OR lahko odda vlogo za storitev SMS obveščanja brez vednosti imetnika.
IMETNIK ZA POOBlašČENCA	Ali lahko odda vlogo imetnik OR za svojega pooblaščenca	NE
IMETNIK – POOBlašČENEC NA KARTIČNEM RAČUNU	Vlogo za SMS storitev odda pooblaščenec preko NLB Klik-a in/ali NLB Teledoma. Ali je podpis imetnika kartičnega računa na obrazcu nujen?	V primeru, ko se na storitev naroča pooblaščenec na kartičnem računu, mora imetnik kartičnega računa podpisati izjavo na vlogi za naročilo na storitev. Ko takšna vloga pride v poslovalnico, je potrebno imetnika kartičnega računa obvestiti, ter ga prositi da se zgleda v poslovalnici z namenom podpisa omenjene izjave.
RAZLIČNE ŠTEVILKE GSM-jev	Imetnik različnih kartic bi želel prejemati SMS-e na različne GSM številke, različnih mobilnih operaterjev	V Registru komitentov imamo možnost le enega vnosa strukturiranega zapisa GSM številke za ta namen.

11 Varnost poslovanja z NLB Plačilnimi karticami

11.1 Splošni napotki

V NLB prav posebno pozornost namenjamo varnosti poslovanja s plačilnimi karticami. S tem namenom smo na NLB Portalu, na povezavi <http://www.nlb.si/varnost-karticega-poslovanja>, pripravili nasvete za varno uporabo NLB Plačilnih kartic. Prav tako je v Splošnih pogojih poslovanja s poslovno kartico Mastercard, v 4. poglavju opisano varno poslovanje s kartico. V nadaljevanju navajamo dolžnosti imetnikov NLB Poslovnih kartic Mastercard, ki so predpisane s Splošnimi pogoji poslovanja z NLB Poslovno kartico Mastercard:

- imetnik kartice ravna tako, da se v čim večji meri prepreči izguba, kraja oziroma drug neupravičen odvzem ter zloraba kartice in s tem posledično nastanek morebitne materialne škode.

- imetnik kartice le te ne sme nikomur posojati ali omogočiti njene uporabe tretjim osebam, saj kartica ni prenosljiva in jo lahko uporablja samo imetnik kartice.
- imetnik kartice uporablja kartico samo v obsegu odobrenega limita.
- imetnik ima kartico vedno pri sebi oziroma pod svojim nadzorom (npr. v restavraciji, v hotelski sobi, v javnih prevoznih sredstvih).
- imetnik kartice si po prejemu PIN številke to zapomni, ovojnico s PIN številko pa uniči, oziroma izbriše SMS sporočilo v katerem je prejel PIN številko.
- imetnik kartice v nobenem primeru PIN številke ne hrani ali nosi zapisane na listku ali kako drugače skupaj s kartico.
- imetnik kartice pri vsaki uporabi kartice ne izpusti iz vidnega polja in ves čas nadzoruje celoten postopek plačevanja s kartico.
- v primeru, da imetnik kartice sumi, da je nepooblaščen oseb seznanjen z njegovo PIN številko, je o tem dolžan obvestiti banko.
- imetnik kartice le te ne pušča skupaj z drugimi vrednimi predmeti, ki jih hrani v denarnici ali torbici na vidnem mestu (npr. v avtomobilu) ali brez potrebnega nadzora (npr. na obešalniku v javnih prostorih).

Pomembno:

Ob sprejemu vloge za izdajo NLB Poslovne kartice Mastercard mora bančni delavec stranko obvezno seznaniti s »Koristnimi nasveti za varno uporabo kartice«, ki so objavljeni na spletni strani NLB, <http://www.nlb.si/varnost-karticnega-poslovanja>. Poleg navedenega mora bančni delavec ob izročitvi Splošnih pogojev poslovanja s poslovno kartico Mastercard, stranko še posebej opozoriti na poglavje št. 4 »Uporaba in varno poslovanje s kartico«.

Zaradi zagotovitve visoke stopnje varnosti poslovanja z NLB Poslovnimi karticami Mastercard, smo kartice opremili s sodobnim čipom, zagotovili PIN verifikacijo transakcij in uvedli varnostni standard 3-D Secure ter potrjevanje spletnih nakupov.

11.2 PIN verifikacija

Z namenom zmanjševanja tveganj, katerim je banka izpostavljena iz naslova zlorab, smo na področju kartičnega poslovanja uvedli t.i. PIN verifikacijo nakupov na prodajnih mestih. Izjema so le brezstični nakupi do vsakokrat veljavnega zneska, kjer vnos PIN številke ni potreben. PIN verifikacija je uvedena na vseh mednarodnih NLB Plačilnih karticah, in sicer: NLB Poslovna kartica Mastercard.

Debetna Mastercard poslovna kartica/NLB Poslovna kartica Ba Maestro.

Vsi imetniki NLB Plačilnih kartic morajo ob nakupu blaga ali storitev na večini prodajnih mest doma in v tujini nakup potrditi z vnosom PIN številke. Na nekaterih prodajnih mestih doma in v tujini, ki še niso nadgrajena z novo čipno tehnologijo je potrebno nakup še vedno potrditi s podpisom.

Verifikacija nakupa s PIN številko ni potrebna pri manjših zneskih brezstičnih transakcij.

Vnos PIN številke na prodajnem mestu

- Ob prejemu NLB Plačilne kartice imetniki prejmejo tudi novo PIN številko:
- Imetniki PIN številko potrebujejo za potrditev nakupov na večini prodajnih mestih doma in v tujini.
- PIN številko si morajo imetniki zapomniti.

Če PIN številke imetniki ne bodo poznali, ne bodo mogli opraviti nakupa in/ali dviga na bankomatu z NLB Plačilnimi karticami.

Napačen vnos PIN številke

Ob napačnem vnosu PIN številke na bankomatu ali POS terminalu se proces nakupa ali dviga ne bo nadaljeval dokler imetnik ne bo vnesel pravilne PIN številke. Po treh napačnih vnosih se bo PIN številka iz varnostnih razlogov blokirala. Deblokacijo PIN številke lahko imetnik kartice opravi na kateremkoli bankomatu.

Ob polnoči se števec napačnih vnosov PIN številke ponastavi na 0 in imetnika kartice ima na voljo nove tri poizkuse.

Imetnik je PIN številko izgubil ali pozabil

V primeru, da imetnik kartice ne prejme PIN številke, jo izgubi ali pozabi, lahko bančni delavec naroči samo novo PIN številko (naročilo nove kartice ni potrebno) in le to zaračuna v skladu z veljavno [Tarifo NLB](#). Imetnik kartice mora takoj po prejemu PIN številke le to takoj spremeniti na kateremkoli bankomatu.

Menjava PIN številke

Imetniki NLB Plačilnih kartic lahko svojo obstoječo PIN številko kadarkoli zamenjajo na kateremkoli Bankomatu.

Varnostna opozorila

- PIN številko si mora imetnik takoj po prejemu zapomniti in kuverto, v kateri jo je prejel, uničiti.
- V primeru, da imetnik kartice prejme PIN po SMS sporočilu, si mora imetnik takoj po prejemu PIN številke le to zapomniti, SMS sporočilo pa izbrisati.
- PIN številko imetnik ne sme imeti zapisane in jo hraniti skupaj s kartico.
- PIN številko imetnik ne sme posredovati tretji osebi.

11.3 Nasveti za varno uporabo kartic

K varnemu poslovanju z NLB Plačilnimi karticami lahko v večji pripomorejo sami imetniki NLB Plačilnih kartic. S tem namenom smo pripravili koristne nasvete za varno uporabo kartic, ki so objavljeni tudi na [NLB Portalu](#). Prosimo vas, da ob oddaji vloge za NLB Plačilno kartico, stranko seznanite z dostopom do spletnih strani, oziroma z nasveti za varno uporabo NLB Plačilnih kartic. Nasveti so povzeti po varnostnih priporočilih Združenja bank Slovenije.

Splošno o varovanju in hranjenju kartic

- Osebo identifikacijsko številko - PIN si moramo takoj po prejemu zapomniti in ovojnico, v kateri je bila prejeta, uničiti, oziroma izbrisati SMS sporočilo, če smo PIN prejeli prek SMS sporočila.
- Pri vnosu številke PIN moramo biti vedno pozorni na okolico. Naprave, ki omogočajo plačevanje s karticami (POS terminali in terminali za sprejem kartic), ter bankomate vedno uporabljamo sami, pri čemer pri vnosu številke PIN z eno roko zakrijemo številčnico.
- Kartica je izdana na ime, zato naj jo, tudi zaradi preprečevanja morebitnih zlorab, uporablja le imetnik kartice.
- Pred vnosom številke PIN oziroma pred podpisom potrdila o nakupu vedno preverimo točnost navedenega zneska nakupa, saj z vnosom številke PIN oziroma s podpisom soglašamo z izvedbo plačilne transakcije, s čimer je potrjen tudi navedeni znesek in naknadne pritožbe niso možne.
- V primeru neuspešno izvedene transakcije na prodajnem mestu vedno zahtevamo, da nam za vsako neuspešno opravljeno avtorizacijo izroči potrdilo.
- Zapišemo si telefonsko številko +386 1 477 20 00, na katero lahko kadarkoli (24 ur na dan) pokličemo in prijavimo izgubo ali krajo kartic.
- V primeru, da kartico izgubimo ali obstaja utemeljen sum kraje, kartico nemudoma prekličemo, nato opravimo prijavo na najbližji policijski postaji, ki nam izda potrdilo o prijavi.
- Kartic nikoli ne puščamo skupaj z drugimi vrednimi predmeti, ki jih hranimo v denarnici ali torbici, na vidnem mestu (npr. v avtomobilu) ali brez neposrednega nadzora (npr. na obešalniku v javnih prostorih).
- Po prejemu nove kartice le to takoj podpisemo, staro kartico pa uničimo.
- Potrdila o nakupu po preverjanju porabe uničimo, tako da nepooblaščen oseba ne more z njih prebrati pomembnih podatkov o kartici.
- Priporočeno je tudi, da se naročijo na prejemanje SMS-Alarmov o uporabi kartice.
- Številka kartice ter ostali pripadajoči podatki (datum veljavnosti, CVC2 koda - trimesna koda, zapisana na hrbtni strani kartice v zgornjem delu podpisnega traku) so tajni in unikatni, zato jih ne zaupamo vsakomur.
- Za spletne nakupe se odločimo le na spletnih straneh zanesljivih in preverjenih trgovcev, ki omogočajo uporabo "3-D Secure". V kolikor spletno prodajno mesto ne omogoča uporabe "3-D Secure", varnost tega preverimo v spletnem naslovu, ki se mora začeti s <https://>, v spodnji, desni orodni vrstici, pa se nam bo pojavila ključavnica, kar pomeni, da je spletna stran kriptirana in vsebuje SSL protokol.

Nakupovanje s kartico na prodajnih mestih, ko smo ob nakupu fizično prisotni

- Ob plačevanju s kartico le-te nikoli ne izpustimo iz svojega vidnega polja. Vedno nadzirajmo in imamo na očeh celoten potek plačevanja s kartico (posebej velja za plačevanje s kartico v restavracijah, hotelih).
- Ko plačujemo blago ali storitve na prodajnih mestih smo pozorni, da nihče ne vidi naše osebne številke, ki smo jo vtiskali v terminal za sprejemanje kartic. Če kdo stoji preblizu, ga prosimo, naj se odmakne.
- Zahtevamo potrdilo o nakupu in preverimo znesek, preden ga podpisemo.
- Potrdila o že opravljenih nakupih običajno vsebujejo dovolj podatkov o kartici, zato stara potrdila uničimo in zavržemo nadzorovano, da druga oseba z njih ne bi mogla razbrati pomembnih podatkov o naši kartici.

Nakupovanje s kartico na daljavo po telefonu, prek katalogov ali svetovnega spleta

- Številka kartice je namenjena le opravljanju nakupov na daljavo v primeru nakupovanja po telefonu, prek katalogov ali spleta. Številka kartice, še posebej pa njej pripadajoči podatki (datum veljavnosti, CVC2 koda, ki je trimesna koda, zapisana na hrbtni strani kartice v zgornjem delu podpisnega traku) so tajni in unikatni, zato jih ne povemo vsakomur, ki nas povpraša po teh podatkih.
- Ne smemo verjeti elektronskim, telefonskim ali drugim sporočilom, ki nas obveščajo o zlorabi naših plačilnih kartic ali pomanjkljivih podatkih in nas pozivajo, da povemo podatke o kartici ali da se prek hipertekstovne povezave povežemo do "varnostnega obrazca" in tam vpišemo nekatere osebne podatke, vključno z osebnimi identifikacijskimi številkami plačilnih kartic. Če prejmemo "sumljivo" elektronsko sporočilo, ki naj bi bilo poslano s strani naše banke in ki vsebuje povezave z različnimi "varnostnimi obrazci", ga enostavno zbrisemo.
- Na spletnih straneh ne vpišujemo podatkov o kartici povsod, kjer jih od nas zahtevajo, pač pa le takrat, ko smo se za nakup že odločili in želimo plačati s kartico.
- Za spletne nakupe se odločamo le na varnih spletnih straneh, pri zanesljivih in preverjenih trgovcih, ki omogočajo uporabo "3-D Secure". V kolikor spletno prodajno mesto ne omogoča uporabe "3-D Secure", varnost spletne strani preverimo tako, da naslov vsebuje SSL protokol in je stran kriptirana, kar pomeni, da se naslov spletne strani začne z <https://>, v spodnji desni orodni vrstici pa se nam pojavi ključavnica.

Uporaba bančnega avtomata

- Ko opravljamo katerokoli transakcijo (še posebej, ko uporabljamo bančni avtomat) smo pozorni, da nihče ne vidi naše osebne številke, ki smo jo vtiskali in da so čakajoči za nami dovolj oddaljeni od nas. Če kdo stoji preblizu, ga prosimo, naj se odmakne.
- Bančne avtomate uporabljamo sami in nikomur ne zaupajmo svoje osebne številke za uporabo kartice (PIN kode). Če avtomata ne znamo uporabiti, ne sprejmemo pomoči mimoidočega, raje se o uporabi poučimo v svoji banki.
- Kartico uporabljamo na tistih bančnih avtomatih, ki stojijo na obljudenem, dobro osvetljenem mestu.
- Če na bančnem avtomatu zaznamo kakršnokoli razliko od običajnega delovanja (npr. kartico težje vložimo v avtomat, na reži

za kartico so pritrjeni dodatni elementi ipd.), vzamemo kartico in zapustimo avtomat ter uporabimo drugega. O tem dogodku obvestimo banko, na telefonsko številko, ki je zapisana na kartici in/ali na številko 113.

- Če so bančni avtomati nameščeni v prostorih, skozi vrata katerih lahko dostopamo le s kartico, nikoli ni potrebno vtipkati PIN številke. Če je na vratih nameščena naprava, ki od nas zahteva vnos PIN številke, tega ne storimo.
- Spremljajmo obvestila, ki se prikazujejo na ekranu bančnega avtomata, medtem ko poteka izplačilo zahtevanega zneska.
- Vedno zahtevamo potrdilo o opravljeni transakciji na bančnem avtomatu.
- V primeru, da nam bančni avtomat ne vrne kartice (zaradi ovire, nameščene na reži za sprejem kartice), ob ali na njem pa je prilepljeno navodilo, da ponovno vtipkajmo PIN številko, tega ne storimo. Enako velja, če nam ponoven vnos PIN številke predlaga oseba, ki se nahaja v bližini in se običajno predstavlja za bančnega delavca. V obeh primerih takoj, ko bo mogoče, obvestimo najbližjo enoto banke ali avtorizacijski center Bankarta na telefonsko številko 01-583-4183. PIN številko vnesemo le v primeru, ko se na ekranu bančnega avtomata pojavi ustrezno navodilo.

12 Opis različnih oblik zlorab na področju kartičnega poslovanja

12.1 Skimming

Je kopiranje magnetnega zapisa, ki se nahaja na zadnji strani kartice, brez privolitve oziroma vednosti uporabnika (lastnika) plačilne kartice. Med vsemi načini zlorabe je to najpogostejša oblika zlorabe. Najpogostejša načina kopiranja podatkov sta »skimming« s pridobivanjem PIN kode in »skimming« s pridobivanjem CVV2/CVC2 številke. Prevaranti najpogosteje poskušajo pridobiti PIN kodo na bankomatih, avtomatskih cestninskih postajah ali na avtomatskih bencinskih črpalkah.

Na zadnji strani kartice se nahaja magnetni zapis (črta na zgornjem delu). Vsebuje vse podatke o bančnem računu, ki so potrebni za identifikacijo na POS terminalu ali bankomatu. Magnetni zapis v primeru, ko ga naprava za zlorabo na bankomatu prebere in zapiše, kasneje kriminalci zapišejo na ponarejene bančne kartice. Takšne kartice se po podatkih na magnetnem zapisu ne razlikujejo od originalne kartice - običajno je drugačen le izgled kartice (logotipi, podatki na prvi strani z imenom, priimkom idr.).

12.2 Phishing

To vrsto zlorab imenujemo tudi ribarjenje. Gre za pridobivanje zaupnih osebnih podatkov (številke plačilne ali kreditne kartice, PIN, CVV2 oz CVC2 kode, 3-D Secure gesla) s pomočjo elektronske pošte in/ali lažnih spletnih mest. Ciljne osebe s pomočjo poznavanja psihologije ljudi, delovanja računalniških sistemov in uporabo majhnih, a verjetnih laži, pripravijo ljudi, da posredujejo zaupne podatke.

Najpogostejša metoda ribarjenja oz »phisinga« je elektronsko sporočilo, v katerem je navedena povezava (link) na poverljeno spletno stran, s katero goljufi zavedejo uporabnika in pridobijo zaupne osebne ali finančne podatke.

12.3 Vishing

Je nadgradnja zlorabe »phishing« oziroma ribarjenja. Je način pridobivanja osebnih podatkov z uporabo telefona ali storitve VoIP (Voice over Internet Protocol) - telefonije preko internetnega protokola.

Žrtev praviloma prejme elektronsko sporočilo banke ali podjetja, v katerem je navedena telefonska številka, na kateri žrtev zaradi obnovitve podatkov, odkrite napake, nadgradnje storitve, blokacije kartice ipd. dobi dodatne informacije glede svoje kartice, spletne poslovalnice ipd.

Številka, na katero pokliče žrtev, je praviloma ponarejena ali pa je klic preusmerjen h goljufu, ki žrtev prepriča, da razkrije osebne podatke. S tako pridobljenimi podatki (številke plačilne ali kreditne kartice, PIN, CVC2, CVV2 koda, 3-D Secure geslo ipd.) lahko goljuf oškoduje stranko in si pridobi znatno finančno korist. Zloraba temelji na zaupanju uporabnikov bančnih storitev osebam na drugi strani telefona.

12.4 Smishing - SMS ribarjenje

Je nadgradnja zlorabe »phishing« oziroma ribarjenja. Je vrsta zlorabe, ko uporabnik na mobilni telefon prejme SMS sporočilo s povezavo na spletni naslov ali pa SMS sporočilo s telefonsko številko na katero je potrebno nujno poklicati, da se odobri ali zavrne opravljeni nakup. Prejeto SMS sporočilo praviloma vsebuje besedilo ki prejemnika SMS sporočila »prisili« v takojšnje ukrepanje. Na navedenem URL naslovu ali telefonski številki mora prejemnik SMS sporočila posredovati številko plačilne kartice, PIN številko, CVV2 ali CVC2 številko ali druge zaupne osebne podatke, s katerim se lahko goljufi okoristijo oziroma izdelajo kopije plačilnih kartic.

12.5 Pharming

Pharming oziroma zvabljanje, je vrsta zlorabe, pri kateri je uporabnik brez njegove vednosti preusmerjen na lažno spletno

stran, ki je kopija originalne, vendar prirejena za zbiranje zaupnih podatkov (številke plačilne ali kreditne kartice, PIN številke, CVV2 ali CVC2 številke, 3-D Secure gesla, ipd.), z namenom njihove kasnejše zlorabe.

Četudi uporabniki v naslovno vrstico brskalnika vnesejo pravilen naslov (npr: www.nlb.si) so zaradi spremenjenih nastavitvev strežnika preusmerjeni na ponarejeno spletno stran. Lažne strani so praviloma popolne kopije originalnih, zato uporabniki ne opazijo, da se nahajajo na lažnem naslovu oziroma ponarejeni spletni strani. Žrtev zabljanja je lahko vsak uporabnik spleta, še posebej pa je ta način zlorabe nevaren za imetnike bančnih in kreditnih kartic, ki uporabljajo spletno bančništvo, spletno nakupovanje, igralništvo ali podobne spletne storitve, povezane s financami.

13 Obveščanje imetnikov o poslovanju s karticami

13.1 Mesečni izpiski porabe

Banka je dolžna uporabnike/imetnike NLB Poslovnih kartic Mastercard obveščati o poslovanju s karticami. S tem namenom jim pošiljamo različna obvestila.

Banka imetnike NLB Poslovnih kartic Mastercard enkrat mesečno obvesti o njihovi porabi v preteklem mesecu in znesku za plačilo.

S tem namenom vsem imetnikom NLB Plačilnih kartic zagotavljamo obvestila o poslovanju s karticami:

- Imetniki NLB Poslovnih kartic Mastercard prejema izpisek in zbirnik porabe enkrat mesečno.
- Imetniki NLB Debetnih poslovnih Mastercard kartic/NLB Poslovnih kartic Maestro prejema izpisek prometa iz NLB Poslovnega računa, kjer je razvidna tudi poraba z NLB Debetno poslovno Mastercard kartico/NLB Poslovno kartico Maestro.

13.2 Izpiski porabe za NLB Poslovne Mastercard kartice

Uporabnik NLB Poslovne kartice Mastercard prejema mesečni obračun porabe - zbirnik porabe (izpisek), ki se izdela 8 dni pred datumom plačila, izstavi pa najkasneje 5 dni pred datumom zapadlosti. V mesečni obračun je vključena poraba po vseh poslovnih karticah uporabnika, saj se izdela na nivoju uporabnikovega kartičnega računa.

Dan zaključka cikla	Dan izdelave izpiska/zbornika	Dan poravnave obveznosti
zadnji dan v mesecu	1. v mesecu	8. v mesecu (direktna bremenitev, plačilni nalog)
10. v mesecu	11. v mesecu	18. v mesecu (direktna bremenitev, plačilni nalog)
20. v mesecu	21. v mesecu	28. v mesecu (direktna bremenitev, plačilni nalog)

V posameznem izpisku so zajete vse transakcije, ki jih imetniki NLB Poslovnih kartic Mastercard, v okviru istega kartičnega računa, opravijo v posameznem ciklu (posamezni cikel traja 30 oziroma 31 dni). Posamezni cikel se zaključi 8 dni pred dnevom, ki ga je imetnik kartice izbral za plačilo obveznosti.

Primer:

Uporabnik NLB Poslovne kartice Mastercard ima izbran 18. v mesecu za poravnavo obveznosti. Cikel se zaključi 10. v mesecu in imetnik prejme zbirnik/izpisek. V zbirniku porabe so zajete vse transakcije, ki so jih imetniki kartic v okviru istega kartičnega računa opravili od 10. v preteklem mesecu do 10. v tekočem mesecu. Prav tako imetniki posameznih kartic prejmejo ločene mesečne izpiske.

Uporabnik lahko zbirnik/izpisek mesečne porabe na kartičnem računu/kartici prejme na več načinov:

- po pošti na naslov.
- E- izpisek prek NLB Proklicka.
- po e-pošti
- Osebni dvig izpiska v poslovalnici ni možen.

Zbirnik mesečne porabe prejme poslovni subjekt – uporabnik poslovnih kartic, na kateremu je prikazana poraba z vsemi NLB Poslovnimi karticami Mastercard na njegovem kartičnem računu. Zbirnik mesečne porabe predstavlja račun oziroma temeljnico za knjiženje.

Na zbirniku mesečne porabe so navedeni naslednji podatki:

- Pod Prejemnik zbornika porabe je zapisan naziv in naslov uporabnika poslovnih kartic, poleg tega pa tudi pripadajoči Matična številka in Davčna številka;
- Pod Vrsta kartice se izpiše Mastercard poslovna kartica;
- Številka kartičnega računa;
- Znesek odobrenega limita je pogodbeni znesek odobrenega limita za kartično poslovanje poslovnega subjekta;
- Datum plačila je dan, do katerega je potrebno poravnati plačilo porabe iz naslova poslovanja s poslovnimi karticami.
- St. izpiska predstavlja zaporedno številko izpiska, ki ga prejme uporabnik poslovnih kartic v določenem časovnem obdobju koledarskega leta. V primeru, da se v določenem obdobju poslovne kartice ne uporabljajo in je tudi pretekla poraba že poravnana, se za to obdobje zbirniki ne izdelujejo.

- Ob naslednji uporabi poslovnih kartic ali pripisu nadomestil za poslovanje s karticami se upošteva zaporedna številka glede na zadnji prejeti zbirnik porabe;
- Podatek o Strani vsebuje zaporedno številko strani zbirnika porabe, kar je uporabno predvsem, če se zbirnik izdela na več straneh;
- Datum izpiska predstavlja dan izdelave izpiska;
- Datum predhodnega izpiska predstavlja podatek o dnevu izdelave preteklega izpiska, ki ga je prejel uporabnik poslovnih kartic;
- Povzetek porabe v preteklem obdobju, pri čemer je naveden tudi datum izvedbe plačila;
- Znesek za plačilo v tekočem obdobju, ki predstavlja skupni znesek izvedenih transakcij v tekočem obračunskem obdobju;
- Najprej se izpisujejo morebitna nadomestila za poslovanje, ki niso vezana na posamezno kartico, temveč na kartični račun uporabnika. Pri tem se izpiše podjetje in njegov naziv, sledijo nadomestila, kot so zavarovalna premija iz naslova zavarovanja zlorab v primeru kraje ali izgube kartice, stroški opomina, neupravičena reklamacija.
- Nadomestila so tudi sešteta.
- Pod posamezno številko kartice ter imenom in priimkom njenega imetnika so prikazane vse transakcije z datumi nastanka, opisi nastanka ter zneski v originalni valuti, če so bili izvedeni izven Slovenije, ter v zadnjem stolpcu v evrih. Prav tako so navedena vsa nadomestila iz naslova poslovanja s posamezno kartico (članarina, nadomestilo za dvig gotovine, blokacija kartice ipd.). Na koncu je prav tako naveden skupni znesek porabe po kartici.
- Celoten seštevek porabe po kartičnem računu in vseh poslovnih karticah je naveden na koncu izpisa zbirnika porabe.

Poleg zbirnika porabe, ki ga prejme uporabnik poslovnih kartic, prejme izpisek/obvestilo o porabi s poslovno kartico tudi vsak posamezni imetnik. Izpisek/obvestilo se izdela na obrazcu za kartice fizičnih oseb in je zgolj informativne narave. Pomembno:

Zbirnik porabe po NLB Poslovnih karticah Mastercard izdanih uporabnikom proračuna Republike je izdelan na zgibu s povratnico. Razlog je v zakonsko pogojenem načinu obračunavanja porabe s karticami, s priporočenim načinom pošiljanja zaradi prilagojenega 30-dnevnega roka zapadlosti plačila, ki začne teči z dnem prejema izpiska. Zato sta edina možna datuma izdelave zbirnika porabe samo 10. in 20. dan v mesecu. Ti uporabniki tudi ne prejemajo promocijskih vsebin na hrbtni strani izpiskov. Informacija o poslovanju z NLB Poslovnimi karticami Mastercard pa je prikazana na podoben način, kot velja za ostale uporabnike. Posamezni imetniki NLB Poslovnih kartic Mastercard, uporabnika proračuna Republike Slovenije obvestila o poslovanju z njihovimi karticami prejema na enak način, kot velja za vse ostale posamezne imetnike poslovnih kartic.

13.3 Prikaz obrokov na mesečnem izpisku porabe

Vsak obročni nakup (obroki na NLB Prodajnih mestih, SMS Obroki) je prikazan na mesečnem izpisku porabe po NLB Poslovni kartici. Prikazani so naslednji podatki:

- Datum originalnega nakupa.
- Naziv prodajnega mesta.
- Zaporedna številka obroka.
- Znesek celotnega nakupa.
- Znesek obroka za katerega bo imetnik kartice obremenjen.
- Strošek obroka.

Primer:

Imetnik kartice 5.5.2012 opravi nakup v višini 400 EUR, na 5 obrokov.

Na prvem naslednjem izpisku bo prikazano (18.6.2012):

5.5.2012	M&P Beauty d.o.o.	1/5	400 EUR	80,00 EUR
----------	-------------------	-----	---------	-----------

Naslednji mesec bo na izpisku prikazano (18.7.2012):

5.5.2012	M&P Beauty d.o.o.	2/5	400 EUR	80,00 EUR
----------	-------------------	-----	---------	-----------

13.4 E- izpisek mesečne porabe

1.12.2011 smo vsem uporabnikom NLB Poslovnih kartic Mastercard, ki so tudi uporabniki NLB Proklika ukinili pošiljanje papirnih izpiskov/zbirnikov mesečne porabe, saj le te prikazujemo v NLB Prokliku (posamezen izpisek in zbirnik porabe). Pomembno:

Ob vsaki prodaji nove NLB Poslovne kartice Mastercard, mora bančni delavec obvezno preveriti ali je stranka tudi uporabnik NLB Proklika in ji v tem primeru aktivirati prejemanje e- izpiskov.

13.5 Preračun porabe iz originalne valute nakupa v evro (prikaz menjalnega tečaja)

Banka imetnika NLB Poslovne kartice Mastercard/Ba MAestro obvešča tudi o vrsti tečaja, ki ga uporablja pri pretvorbi valute. Menjalni tečaji pri transakcijah, izvedenih s karticami so prikazani na izpisku mesečne porabe. Opozorilo

V primeru dviga gotovine na bančnih avtomatih v tujini (v državah, kjer valuta ni EUR) priporočamo, da imetnik kartice pred

dvigom izbere možnost »Izplačila gotovine v valuti države«. Bančni avtomat sicer ponudi tudi opcijo »Dvig gotovine s konverzijo«, kar pomeni da konverzijo valute opravi banka, lastnica bankomata po veljavnem tečaju banke. Dvig gotovine s konverzijo je zaradi tečajnih razlik, ki pri tem nastanejo, dražji. Na te stroške NLB nima vpliva. Za preračun iz originalne valute plačila v EUR se uporabljajo tečaji, ki jih večkrat dnevno oblikuje kartični sistem Mastercard. Za prikaz menjalnega tečaja na izpiskih porabe po NLB Poslovnih karticah Mastercard nam kartični sistem dnevno zagotavlja tečaje za preračun iz originalne valute v EUR. Preračun iz originalne valute se vedno izvrši preko valute ameriškega dolarja (USD). Zato na izpiskih mesečne porabe prikazujemo dva tečaja in sicer tečaj za preračun zneska iz originalne valute v USD in tečaj za preračun zneska iz USD v EUR. Tečaja sta prikazana v celoti in sicer na 6 decimalnih mest. Menjalni tečaj bo je na izpiskih mesečne porabe prikazan na naslednji način:

Datum nakupa dd.mm.llll	Opis transakcije naziv prodajnega mesta xx,xx	Promet v originalni valuti Tečaj: XXX/USD xx,xxxxxx Tečaj USD/EUR xx,xxxxxx	Promet v EUR xx,xx
----------------------------	--	---	-----------------------

Pravilen preračun originalnega zneska v EUR:

- Promet v originalni valuti delimo s tečajem v prvi vrstici (XXX/USD).
- Dobljeni znesek pomnožimo s tečajem v drugi vrstici (USD/EUR).
- Tako dobljeni znesek se zaokroži na dve decimalni mesti in je enak znesku v rubriki »promet v EUR«.

PRIMER

Datum nakupa	Opis transakcije	Promet v originalni valuti	Promet v EUR
17.03.2011	Hertz UK Limited	56,28 GBP	64,31
	Tečaj: GBP/USD 0,621504		
	Tečaj USD/EUR 0,710252		

Tečaji, ki jih za preračun valut uporablja kartični sistem Mastercard niso javno dostopni in se lahko razlikujejo od objavljenih tečajev na tečajnih listah. Prav tako se tečaji kartičnega sistema Mastercard lahko spreminjajo večkrat dnevno, zato se običajno znesek avtorizacije razlikuje od zneska finančne transakcije (v primerih ko stranka prejme varnostno SMS sporočilo, je znesek običajno različen od zneska, ki je naveden na izpisku porabe).

Na izpiskih porabe po NLB Debetnih Mastercard poslovnih karticah/NLB Poslovnih karticah Mastercard/Ba Maestro je prikaz menjalnih tečajev omogočen za transakcije v naslednjih državah (EEA območje – European Economic Area): Bolgarija, Češka, Danska, Madžarska, Islandija, Liechtenstein, Norveška, Romunija, Poljska, Švedska, Anglija in Hrvaška.

POMEMBNO

Menjalne tečaje in način za preračun iz originalnih valut oblikuje izključno kartični sistem Mastercard, v skladu s svojimi pravili. Omenjeni tečaji niso javno dostopni in se lahko razlikujejo od tečajev, ki so objavljeni na javno dostopnih tečajnih listah. Prav tako se menjalni tečaji kartičnega sistema Mastercard spreminjajo večkrat dnevno. Na oblikovanje menjalnih tečajev in na način preračunavanja iz originalne valute NLB nima vpliva. Prikazujemo le menjalne tečaje, ki nam jih posreduje kartični sistem in to samo za države iz EEA območja (Bolgarija, Češka, Danska, Madžarska, Islandija, Liechtenstein, Norveška, Romunija, Poljska, Švedska, Anglija in Hrvaška).

13.6 Ponovna izdelava izpiska/zbirnika mesečne porabe

Vsi izpiski mesečne porabe za NLB Poslovne kartice Mastercard se takoj po izdelavi odložijo tudi v e-Arhiv. Zato lahko poslovni skrbnik kadarkoli, na željo uporabnika/imetnika ponovno natisne izpisek/zbirnik za izbran mesec. Izpisek natisne neposredno iz aplikacije e-Arhiv.

13.7 Izpiski porabe za NLB Poslovno Debetno kartico

Banka imetnika poslovnega računa obvešča o izvršitvi vseh nalogov v breme oziroma v dobro računa v določenem obdobju, ki ne sme biti daljše od enega meseca. Banka lahko v primerih, določenih v Splošnih pogojih poslovanja s poslovnimi računi, obvestila posreduje v elektronski obliki.

Imetniki NLB Debetnih poslovnih Mastercard kartic/NLB Poslovnih kartic Ba Maestro so o prometu opravljenem s kartico obveščeni na izpisku prometa na NLB Poslovnem računu. Na izpisku so poleg ostalih transakcij opravljenih na NLB Poslovnem računu prikazane tudi transakcije opravljene z NLB Debetno poslovno Mastercard kartico/NLB Poslovno kartico Ba Maestro.

14 Plačilo porabe s kartico

14.1 Plačevanje porabe s karticami

Plačilo mesečne porabe se razlikuje od vrste kartice. Za kartice z odloženim plačilom velja, da se mesečna poraba poravnava v celoti enkrat mesečno. Poraba ustvarjena z debetnimi karticami se plačuje takoj, z bremenitvijo poslovnega računa. Uporabniki NLB Poslovnih kartic Mastercard svoje obveznosti poravnava enkrat mesečno in sicer prek direktne bremenitve iz poslovnega računa.

Poravnava mesečnih obveznosti je možna samo prek direktne bremenitve iz poslovnega računa.

Izjema so proračunski uporabniki, saj zaradi specifičnosti, mesečne porabe ne morejo plačevati prek direktnih bremenitev. Mesečno porabo na kartičnem računu plačuje uporabnik kartice (podjetje...) nosilec kartičnega računa (porabo plačuje za vse

kartice, izdane v okviru kartičnega računa). Porabo na kartičnem računu plačuje iz poslovnega računa, tako da poda zahtevek za odprtje direktne bremenitve. Enako velja za debetne kartice, kjer porabo po kartici plačuje imetnik NLB Poslovnega računa.

14.2 Plačilo porabe z NLB Poslovnimi karticami Mastercard

Pri NLB Poslovnih karticah Mastercard uporabnik poravna dolg enkrat na mesec na izbrani dan v mesecu z direktno obremenitvijo iz NLB Poslovnega računa.

Imetnik NLB Poslovne kartice Mastercard lahko izbira dan plačila porabe s kartico: direktna obremenitev iz NLB Poslovnega računa, kjer si za dan plačila lahko izbere 8., 18. ali 28. dan v mesecu; Uporabnik NLB Poslovne kartice Mastercard – imetnik kartičnega računa je dolžan v celoti poravnati dolg narejen z vsemi karticami na kartičnem računu, v nasprotnem primeru je onemogočena uporaba vseh kartic na kartičnem računu do plačila celotnega dolga.

Na dan plačila uporabnik poravna obveznosti, ki so v banko prispele do dneva izdelave izpiska (8 dni pred zapadlostjo). Uporabnik mora v skladu s splošnimi pogoji poslovanja, zagotoviti ustrezno kritje na NLB Poslovnem računu en dan pred dnem zapadlosti plačila, ki je dogovorjen v vlogi za izdajo kartice.

Na dan izvedbe plačila bo banka limit porabe po NLB Poslovni kartici Mastercard kartici sprostila najkasneje do 15. ure. V primeru, da imetnik zagotovi ustrezno kritje na NLB Poslovnem računu najkasneje po 13:00 na dan predvidene obremenitve, bo v tem primeru banka limit porabe po kartici sprostila naslednji delovni dan.

POMEMBNO

Limiti na NLB Poslovnih karticah Mastercard se sproščajo v skladu z urniki obdelav v Bankartu in NLB. Ročno sproščanje limitov ni možno (v primeru, da imetnik kartice naknadno sam poravna obveznost). Urnik sproščanja limitov na NLB Poslovnih karticah Mastercard je naveden v Splošnih pogojih poslovanja s poslovno kartico Mastercard.

V primeru, da uporabnik NLB Poslovne kartice Mastercard predčasno, delno ali v celoti poravna porabljeni del mesečnega limita, porabljeni limit na kartičnem računu ne bo sproščen. Limit se bo sprostil šele po datumu, katerega ima uporabnik kartice določenega za poravnavo mesečnih obveznosti (v primeru, da bo mesečna obveznost v celoti poravnana).

Imetnik NLB Poslovne kartice Mastercard za porabljena sredstva ne plačuje obresti.

14.3 Pologi na kartični račun

V skladu s Splošnimi pogoji poslovanja s poslovno kartico Mastercard, uporabnik NLB Poslovne kartice Mastercard ne sme prejemati prilivov na kartični račun.

Kljub temu se dogaja, da nekateri uporabniki na kartične račune prejemajo določene vrste prilivov (nakazila na kartični račun, dobitki od iger na srečo itd.).

Prosimo vas, da uporabnike NLB Poslovnih kartic Mastercard, ki tovrstna nakazila prejemajo na kartični račun opozorite, da le ta ni namenjen prejetju sredstev. Prav tako jih opozorite na določilo Splošnih pogojev (Poglavje 6).

V primeru, da bo uporabnik NLB Poslovne kartice Mastercard na kartični račun prejel nakazilo, bo banka celotni znesek preusmerila na poslovni račun imetnika kartice.

Zgoraj opisano navodilo ne velja v primerih, ko uporabnik NLB Poslovne kartice Mastercard sam nakaže sredstva na kartični račun, z namenom plačila mesečne porabe.

14.4 Plačevanje porabe z NLB Debetno poslovno Mastercard kartico

NLB Debetna poslovna Mastercard kartica je debetna kartica in je sestavni del NLB Poslovnega računa. Izdaja NLB Debetne poslovne Mastercard kartice brez odprtja NLB Poslovnega računa ni možna.

Poraba ustvarjena z NLB Debetno poslovno Mastercard kartico se plačuje sproti, s takojšnjo bremenitvijo NLB Poslovnega računa.

Vsaka transakcija s kartico se lahko izvede le, če je na NLB Poslovnem računu dovolj sredstev.

15 Spremembe v času poslovanja

15.1 Redna obnova kartice

NLB Poslovne kartice z odloženim plačilom in Debetne poslovne kartice Mastercard se po poteku veljavnosti avtomatično obnovijo (obstoječe Poslovne Maestro kartice se avtomatično obnovijo na novo Debetno poslovno Mastercard kartico).

Vse redno obnovljene NLB Poslovne kartice se obnavljajo na isto PAN številko.

Podatki za redne obnove se pripravljajo 20. v tekočem mesecu za kartice, ki potečejo v naslednjem mesecu. Obnovljene kartice se personalizirajo v podjetju Austriacard na Dunaju ki obnovljene kartice s hitro pošto DHL dostavi na Pošto Slovenije (logistični center Mesni Log). Od tam se kartice pošljejo po lokalnih poštah in dostavijo imetniku kartice. Vse kartice se pošiljajo z navadno pošiljko. Vse kartice so neaktivne. Običajno stranka prejme obnovljeno kartico med 5. in 10. v mesecu, ko ji poteče stara kartica. Nove PIN številke stranka ne prejme, saj je zagotovljen prenos PIN-a iz stare kartice. Torej lahko stranka uporablja obstoječi PIN.

POMEMBNO

Imetnik kartice mora pred prvo uporabo kartice, le to aktivirati. To stori na način, da opravi stično transakcijo na bankomatu ali POS terminalu, z vnosom pravilne PIN številke. Nato lahko kartico uporablja tudi za brezstične nakupe in za poslovanje prek spleta.

Če imetnik ne želi obnovljene kartice, mora kartico odpovedati najmanj 45 dni pred potekom veljavnosti (enomesečni odpovedni rok).

Kartica se ne obnovi, če imetnik kartice ob obnovi zamuja s plačilom. V tem primeru mora imetnik kartice najprej poravnati celoten dolg.

Če imetnik kartice celoten dolg poravnava v mesecu obnove:

- se naslednji dan, ko je plačilo knjiženo v kartični podpori, avtomatsko aktivira izdelava kartice;
- poslovalnici ni potrebno poslati pisnega zahtevka za aktiviranje izdelave kartice.

Če imetnik kartice celoten dolg poravnava v roku enega meseca po mesecu obnove:

- poslovalnica v Bankart posreduje obrazec Zahtevkov za spremembo podatkov, PLK 13, označi točko 4 Zahtevkov za izdelavo nove kartice, kartica ni bila obnovljena;
- imetniku ni potrebno podpisati obrazca, zadostuje podpis pooblaščen osebe v enoti.

Veljavnost vseh NLB Plačilnih kartic je do 5 let.

V okviru kartičnega računa se obnavljajo vse kartice v skladu z zgoraj navedenimi parametri za posamezen tip kartice v mesecu, ko je bila dodana na kartični račun.

SMS-Alarm o uporabi kartice se avtomatično prenese na obnovljeno kartico.

15.2 Predčasna zamenjava kartice

Banka imetniku zamenja NLB Poslovno kartico z odloženim plačilom ali NLB Debetno poslovno Mastercard kartico v naslednjih primerih:

- poškodba kartice,
- sprememba podatkov na kartici (ime, priimek, podpis,...).

V primeru namerne poškodbe, izgube/kraje, spremembe podatkov, predčasne izdaje brezstične kartice je imetnik kartice dolžan plačati nadomestilo v skladu z veljavno Tarifo NLB.

V primeru nenamerne poškodbe kartice (izbris CVČ2 kode, slaba plastika, nedelovanje čipa, nedelovanje brezstičnega poslovanja..) pa kartico zamenjamo brezplačno.

Ob vsaki izdelavi kartice zaradi poškodbe, spremembe imena ali priimka ali na željo imetnika, se izdela nova kartica z novo številko in novo veljavnostjo. Prav tako imetnik kartice prejme novo PIN številko.

V primeru naročila nove kartice zaradi poškodovane plastike, spremembe imena/priimka, podpisa ali na željo imetnika je stara kartica veljavna še 14 dni. Po 14 dneh se kartica avtomatično blokira. S tem je imetniku kartice omogočena uporaba stare kartice vse do prejema nove kartice (če novo kartico prevzame v 14. dneh).

V primeru izdelave kartice zaradi izgube ali kraje kartice se na novo kartico prenesejo, SMS-Alarm o uporabi kartice (samo v primeru, da je nova kartica naročena istočasno, ko je bila stara kartica blokirana).

V primeru izdelave kartice zaradi spremembe imena/priimka, podpisa ali poškodovane plastike se na novo kartico prenese SMS-Alarm o uporabi kartice (samo v primeru, da je nova kartica naročena istočasno, ko je bila stara kartica blokirana).

15.3 Preklic kartice

Imetnik posamezne kartice mora takoj, ko ugotovi izgubo/krajo kartice, to sporočiti banki.

Kartico lahko prekliče:

- osebno v katerikoli NLB Poslovalnici,
- prek Video klica v NLB Kontaktnem centru,
- po telefonu v katerikoli NLB Poslovalnici (podpis pisne izjave o preklicu),
- na številko +386 1 477 20 00 (telefonska številka velja za preklic vseh kartic, ki jih izdaja Nova Ljubljanska banka),
- pisno v katerikoli NLB Poslovalnici,
- preklic kartice prek elektronske pošte ni možen.

Krajo kartice mora imetnik prijaviti tudi na policijski postaji in zahtevati kopijo prijave ali potrdilo o prijavi. Če imetnik prekliče kartico po telefonu, mora najkasneje v treh dneh izgubo ali krajo kartice osebno prijaviti v matični poslovalnici, kjer tudi podpiše ustrezen obrazec. Prav tako bančni delavec naroči novo kartico, če stranka to želi. Ob tem mora bančni delavec obvezno preveriti ali je na kartici aktivirana storitev SMS-Alarm o uporabi kartice in če je, obvezno poskrbeti za prenos storitve na novo kartico. Bančni delavec imetnika kartice opozori, da najdene ali vrnjene preklicane kartice ne sme uporabljati, temveč jo mora vrniti v matično poslovalnico.

Imetnik, ki je preklical kartico, dobi novo kartico z novo številko, novo veljavnostjo ter novo PIN številko.

Imetnik kartice lahko kartico prekliče tudi v naslednjih primerih:

- V primeru, da mu je bila kartica odvzeta na bankomatu, vendar naj se o tem najprej posvetuje v najbližji NLB Poslovalnici ali na telefonski številki +386 1 477 20 00.
- V primeru, da ob naročilu, zamenjavi ali redni obnovi kartice ni prejel po pošti. O tem mora imetnik kartice obvestiti matično poslovalnico. To lahko stori tudi prek NLB Klica ali pa po telefonu +386 1 477 20 00.

Preklic kartice lahko poleg imetnika sporoči tudi kdo drug (sorodnik, sodelavec, bančni delavec). V takem primeru mora oseba, ki sporoča preklic, povedati svoje osebne podatke (ime in priimek, naslov, telefon, sorodstvena vez z imetnikom kartice). Bančni delavec se s prijaviteljem dogovori, da le-ta obvesti imetnika kartice, da se v roku 3 dni oziroma v najkrajšem možnem času osebno oglasi v katerikoli NLB Poslovalnici. Ko se imetnik kartice osebno oglasi v poslovalnici, mora podpisati obrazec za prijavo izgube/kraje kartice. Poleg tega mora bančni delavec naročiti novo kartico, če stranka to želi.

POMEMBNO

Če bančni delavec ob prijavi kraje/izgube kartice ne naroči hkrati tudi nove kartice (komitent nove kartice ne želi takoj, prijavitelj tretja oseba), lahko bančni delavec na zahtevo komitenta naročilo nove kartice izvede kasneje in sicer v roku 1 meseca od datuma blokacije.

Če se komitent v roku 1 meseca NE oglasi v poslovalnici oziroma ne poda zahteve za izdelavo nove kartice, bo v primerih, ko je na kartičnem računu samo primarna kartica, ki je bila blokirana in istočasno ni bila naročena nova, onemogočeno naročilo nove kartice in sprožen postopek ukinitve kartičnega računa. Zato mora bančni delavec komitenta ob blokaciji opozoriti na pravočasno naročilo nove kartice.

15.4 Blokacija kartice

Imetniku kartice se lahko blokira kartični račun ali kartica. Blokacija kartičnega računa/NLB Poslovnega računa se izvede v naslednjih primerih:

- nesolidno poslovanje imetnika kartičnega računa,
- sodna izvršba,
- zamuda s plačilom do/nad 30 dni,
- blokacija računa zaradi zaprtja osebnega računa ali zaradi insolventnosti,
- če imetnik ne prevzame naročene kartice v 90 dneh.

V primeru blokacije kartičnega računa zaradi navedenih razlogov so blokirane vse kartice, izdane na kartičnem računu (osnovna kartica, dodatne kartice, pooblaščenke).

Za blokacijo kartičnega računa v kartični podpori CMS se uporabljajo različni statusi, katerih vsebina in pomen sta razvidna iz spodnje tabele. Statusi kartičnega računa so vidni na ekranu >Account/Consolidated<.

Statusi kartičnega računa:

Status	Oznaka statusa	Opis	Obnova	Postavitev statusa	Možnost poslovanja
ACTIVE ACCOUNT	80	Kartični račun je aktiven	Da	avtomatsko	Da
PAST DUE	81	Zamuda s plačilom do 30 dni	Ne	avtomatsko	Ne
PAST DUE > 30 DAYS	82	Zamuda s plačilom nad 30 dni	Ne	avtomatsko	Ne
BANK BLOCKING - A	83	Blokacija banke – nesolidno poslovanje	Ne	ročno	Ne
BANK BLOCKING - G	84	Blokacija banke – drugo	Ne	ročno	Ne
ACCOUNT BLOCKED	85	Smrt imetnika	Ne	ročno	Ne
PERSONAL INSOLVENCY	87	Insolventni postopki	Ne	ročno	Ne

»ACTIVE ACCOUNT« je status kartičnega računa, iz katerega je razvidno, da komitent posluje v skladu s splošnimi pogoji.

»PAST DUE« in »PAST DUE > 30 DAYS« sta statusa, ki se vzpostavi avtomatsko v skladu s postavljenimi parametri v primeru, da imetnik kartičnega računa zamuja s plačilom ali je dolg le delno poravnal. V tem primeru je onemogočena uporaba vseh kartic na kartičnem računu, dokler dolg ni v celoti poravnal.

»BANK BLOCKING – A« je status kartičnega računa, ki se vzpostavi na podlagi Zahtevka za blokiranje kartice. V tem primeru so blokirane vse kartice na kartičnem računu.

»BANK BLOCKING G« je status kartičnega računa, ki se vzpostavi na podlagi Zahtevka za blokiranje kartice, zaradi prenosa poslovanja komitenta iz ene v drugo NLB Poslovalnico. V tem primeru so blokirane vse kartice na kartičnem računu.

»BANK BLOCKING PERSONAL INSOLVENCY« je status kartičnega računa, ki se vzpostavi na podlagi Zahtevka za blokiranje

kartice, zaradi prijave osebnega stečaja imetnika. V tem primeru so blokirane vse kartice na kartičnem računu. Za blokacijo kartice v kartični podpori CMS se uporabljajo različni statusi, katerih vsebina in pomen sta razvidna iz spodnje tabele. Statusi kartice so vidni na ekranu >Cards/Consolidated<.

Blokacija kartice se izvede v naslednjih primerih:

- izguba ali kraja kartice,
- zloraba ali ponareditev kartice,
- imetnik kartice poslane po pošti ni prejel,
- kartica je bila zadržana na bančnem avtomatu (blokacija kartice na željo imetnika).
- sprememba imena ali priimka ali podpisa,
- poškodovana plastika,
- sprememba motiva na kartici,
- na željo stranke.

V navedenih primerih se blokira samo preklicana kartica, z ostalimi karticami (družinske/dodatne kartice) na kartičnem računu pa imetniki lahko nemoteno poslujejo dalje.

Pojzvedeni blokaciji kartice se leta takoj blokira v sistemu CMS in je od tega trenutka dalje neuporabna. Banka ne prevzema več rizikov za transakcije izvedene z NLB karticami na POS terminalih drugih pridobiteljev prodajnih mest. Skodo nadalje krije banka lastnica prodajnega mesta.

Na mednarodne Stop liste kartic ne uvrščamo več saj taka uvrstitev ne prepreči izvedbe transakcije po blokaciji, ampak nudi le možnost uveljavljanja reklamacijskih zahtevkov.

Banka je z že uvedenimi varnostnimi elementi - EMV tehnologija, PIN verifikacija, varno spletno plačevanje 3-D Secure in SMS-Alarmi o uporabi kartice poskrbela za visoko varnost kartičnih produktov, ki v primeru odtujitve izrazito zmanjšajo možnost zlorab.

Za blokacijo kartice v kartični podpori CMS se uporabljajo različni statusi, katerih vsebina in pomen sta razvidna iz spodnje tabele.

STATUS	NIVO POSTAVITVE	POSTAVITEV	VZROK	Odgovor pri avtorizaciji	POSLEDICA	SPROSTITEV
Being printed	Kartica	Avtomatsko	Kartica pripravljena za izdelavo	Zavrnjeno	Obnova - ne	Ob izdelavi kartice
					Avtorizacija - ne	
Koda: 01					Stop lista - ne	
Normal	Kartica	Avtomatsko	Aktivna kartica	Odobreno	Obnova - da	/
					Avtorizacija - da	
Koda: 02					Stop lista - ne	
Call issuer	Kartica	Ročno	Klič i izdajatelja	Klič i banko	Obnova - da	Ročno
					Avtorizacija - da*	
Koda: 03					Stop lista - ne	
CH decision	Kartica	Ročno	Imetnik odpovedal kartico tako j brez priložene plastike	Zavr njeno	Obnova - ne	/
					Avtorizacija - ne	
Koda: 04					Stop lista - ne	
Poškodovana plastika CHd					Obnova - ne	

	Kartica	Ročno	Imetnik odpovedal kartico takoј brez priložene plastike	Zavrjneno	Avtorizacija - ne	/
Koda: 41					Stop lista - ne	
Ponovna izdelava PINa CHd.					Obnova - ne	
	Kartica	Ročno	Imetnik odpovedal kartico takoј brez priložene plastike	Zavrjneno	Avtorizacija - ne	/
Koda: 42					Stop lista - ne	
Naročilo motivCHd					Obnova - da	
	Kartica	Ročno	Naročilo kartice z motivom brez priložene plastike Aktivna kartica	Odobreno	Avtorizacija - da	/
Koda: 43					Stop lista - ne	
Kartica ni obnovljena CHd					Obnova - ne	
	Kartica	Ročno	Imetnik odpovedal kartico takoј brez priložene plastike	Zavrjneno	Avtorizacija - ne	/
Koda: 44					Stop lista - ne	
Sprememba imena in priimka CHd					Obnova - ne	
	Kartica	Ročno	Imetnik odpovedal kartico takoј brez priložene plastike	Zavrjneno	Avtorizacija - ne	/
Koda: 45					Stop lista - ne	
Stolen					Obnova - ne	
	Kartica	Ročno	Ukradena kartica	Odvzemi kartico	Avtorizacija - ne	/
Koda: 05					Stop lista - da	
Counterfeit					Obnova - ne	
	Kartica	Ročno	Ponarejena kartica	Odvzemi kartico	Avtorizacija - ne	/
Koda: 06					Stop lista - da	
Lost					Obnova - ne	
	Kartica	Ročno	Izgubljena kartica	Odvzemi kartico	Avtorizacija - ne	/
Koda: 07					Stop lista - da	
Not recived					Obnova - ne	

	Kartica	Ročno	Neprejeta kartica	Odvzemi kartico	Avtorizacija – ne	/
Koda: 08					Stop lista - da	
STATUS	NIVO POSTAVITVE	POSTAVITEV	VZROK	Odgovor pri avtorizaciji	POSLEDICA	SPROSTITEV
Fraud					Obnova - ne	
	Kartica	Ročno	Zloraba kartice	Odvzemi kartico	Avtorizacija – ne	/
Koda: 09					Stop lista - da	
Plastic returned					Obnova - ne	
	Kartica	Ročno	Vrnjena plastika	Odvzemi kartico	Avtorizacija – ne	/
Koda: 20					Stop lista - ne	
Poškodovana plastika PR					Obnova - ne	
	Kartica	Ročno	Vrnjena plastika	Odvzemi kartico	Avtorizacija – ne	/
Koda: 21					Stop lista - ne	
Ponovna izdelava PINa PR					Obnova - ne	
	Kartica	Ročno	Vrnjena plastika	Odvzemi kartico	Avtorizacija – ne	/
Koda: 22					Stop lista - ne	
Zamenjava barve plastike PR					Obnova - ne	
	Kartica	Ročno	Vrnjena plastika	Odvzemi kartico	Avtorizacija – ne	/
Koda: 23					Stop lista - ne	
Kartica ni obnovljena PR					Obnova - ne	
	Kartica	Ročno	Vrnjena plastika	Odvzemi kartico	Avtorizacija – ne	/
Koda: 24					Stop lista - ne	
Sprememba imena in priimka PR					Obnova - ne	
	Kartica	Ročno	Vrnjena plastika	Odvzemi kartico	Avtorizacija – ne	/
Koda: 25					Stop lista - ne	

Card bank blocking					Obnova - ne	
	Kartica	Ročno	Blokacija banke	Zavrtnjeno	Avtorizacija - ne	/
Koda: 30					Stop lista - ne	
Blokiran embossing					Obnova - ne	
	Kartica	Ročno	Blokiran embossing	Zavrtnjeno	Avtorizacija - ne	/
Koda: 31					Stop lista - ne	
Odvzeta na bankomatu					Obnova - ne	
	Kartica	Ročno	Odvzeta na bankomatu	Zavrtnjeno	Avtorizacija - ne	/
Koda: 32					Stop lista - ne	
Active account					Obnova - da	
	Račun	Avtomatsko	Aktiven račun	Odobreno	Avtorizacija - da	/
Koda: 80					Stop lista - ne	
Past due					Obnova - ne	
	Račun	Avtomatsko	Zamuda s plačilom do 30 dni	Zavrtnjeno	Avtorizacija - ne	Ob plačilu
Koda: 81					Stop lista - ne	
Past due > 30 days					Obnova - ne	
	Račun	Avtomatsko	Zamuda s plačilom nad 30 dni	Zavrtnjeno	Avtorizacija - ne	Ob plačilu
Koda: 82					Stop lista - ne	
STATUS	NIVO POSTAVITVE	POSTAVITEV	VZROK	Odgovor pri avtorizaciji	POSLEDICA	SPROSTITEV
Bank blocking A					Obnova - ne	
	Račun	Ročno	Blokacija banke	Odvzemi kartico	Avtorizacija - ne	/
Koda: 83					Stop lista - da	
Bank blocking G					Obnova - ne	
	Račun	Ročno	Izvršba računa	Odvzemi kartico	Avtorizacija - ne	/

Koda: 84					Stop lista - da
Account blocked	Račun	Ročno	Račun blokiran	Odvzemi kartico	Obnova - ne
					Avtorizacija - ne /
Koda: 85					Stop lista - da
Closed account	Račun	Ročno	Račun zaprt	Odvzemi kartico	Obnova - ne
					Avtorizacija - ne /
Koda: 86					Stop lista - ne
Personal insolvency	Račun	Ročno	Osebni stečaj	Odvzemi kartico	Obnova - ne
					Avtorizacija - ne /
Koda 87					Stop lista - da

16 Nadomestila in ostali stroški

16.1 Zaračunavanje nadomestil in ostalih stroškov

Pri poslovanju z NLB Poslovnimi karticami z odloženim plačilom, NLB Debetnih poslovnih Mastercard karticah, banka zaračunava nadomestila v skladu z vsakokrat veljavno Tarifo NLB. Vsa obračunana nadomestila, zmanjšujejo mesečni limit porabe na kartičnem računu, oziroma stanje na poslovnem računu. V nadaljevanju je opisano zaračunavanje najpogostejših nadomestil pri poslovanju s karticami.

16.2 Letna članarina

Uporabniki NLB Poslovnih kartic Mastercard plačajo letno članarino za vsako izdano kartico na kartičnem računu v višini, ki je določena v Tarifi NLB. Uporabniki NLB Poslovnih kartic Mastercard, ki mesečno porabo plačujejo prek direktne bremenitve iz poslovnega računa, plačujejo nižjo letno članarino, kot uporabniki NLB Poslovnih kartic, ki mesečno porabo plačujejo s plačilnim nalogom.

Imetniki NLB Debetnih poslovnih Mastercard kartic letne članarine ne plačujejo.

Članarina se zaračuna ob otvoritvi kartičnega računa na podlagi vloge za izdajo kartice in se obračuna ob vsaki obletnici izdaje kartice ne glede na veljavnost kartice. Za obračun letne članarine poskrbi procesni center Bankart. Znesek letne članarine je prikazan tudi na mesečnem izpisku/zbirniku porabe.

V skladu z vsakokrat veljavnimi pooblastili se lahko odobri oprostitev plačila članarine zaradi pridobivanja nove stranke ali zadržanja stare. Opis pooblastil se nahaja na NLB net-u.

16.3 Zavarovanje imetnika kartice za primer izgube ali kraje kartice

Višino zavarovalne premije določa [Zavarovalnica Triglav](#), v sodelovanju s katero smo pripravili zavarovanje imetnika kartice za primer izgube ali kraje. Zavarovalna premija se plača ob sklenitvi zavarovanja in se nato avtomatično obračuna ob vsaki obletnici sklenitve zavarovanja. Znesek zavarovalne premije je prikazan na izpisku poslovnega računa.

16.4 Nadomestilo za dvig gotovine

Nadomestilo za dvig gotovine z NLB Poslovnimi karticami Mastercard (odloženo plačilo) se obračuna za vsak dvig doma in v

tujini pri bančnem avtomatu ali v poslovalnici banke označene z ustrezno nalepko.

Dvig gotovine z NLB Debetno poslovno Mastercard kartico na NLB Bankomatih je brezplačen.

Nadomestilo za dvig gotovine se zaračuna ob nastanku transakcije in skupaj s transakcijo zmanjša mesečni limit porabe na kartičnem računu. To pomeni, da se pri avtorizaciji dviga gotovine upošteva tudi znesek nadomestila za dvig gotovine.

Nadomestilo za dvig gotovine je prikazano na mesečnem izpisku porabe.

Primer:

Imetnik ima na kartičnem računu odobren mesečni limit porabe v višini 400 EUR. V skladu s postavljenimi parametri na kartičnem računu lahko od tega porabi za dvig gotovine 200 EUR.

Če želi imetnik dvigniti 200 EUR, bo avtorizacija za 200 EUR zavrnjena, ker sistem takoj prišteje znesek nadomestila 12 EUR ($200 \text{ EUR} + 12 \text{ EUR} = 212 \text{ EUR}$). Odobrena pa bo avtorizacija za 180 EUR ($180 \text{ EUR} + 12 \text{ EUR} = 192 \text{ EUR}$). Imetnik bo prejel izplačano gotovino v višini 180 EUR. Limit za dvig gotovine in razpoložljiv limit na kartičnem računu se zmanjšata za 192 EUR. Imetnik lahko ostanek limita na kartičnem računu (208 EUR) porabi za nakupe.

Primer:

Imetnik ima na kartičnem računu odobren limit porabe 800 EUR. V skladu s postavljenimi parametri na kartičnem računu lahko od tega porabi za dvig gotovine 400 EUR. Če imetnik želi dvigniti 200 EUR, bo avtorizacija za 200 EUR odobrena, limit za dvig gotovine pa se bo zmanjšal za 212 EUR, ker sistem takoj prišteje tudi nadomestilo za dvig gotovine v višini 12 EUR. Imetniku ostane za dvig gotovine še 188 EUR. Naslednjič bo imetnik lahko dvignil največ 160,00 EUR, ker se bo pri avtorizaciji takoj prištel tudi pristojbina za dvig gotovine v višini 12 EUR ($160 \text{ EUR} + 12 \text{ EUR} = 172 \text{ EUR}$). Ostanek limita na kartičnem računu (416 EUR) lahko imetnik porabi še za nakupe.

16.5 Obračun zamudnih obresti

Za vse zapadle neplačane terjatve po NLB Poslovnih karticah z odloženim plačilom, NLB zaračunava zamudne obresti. V obračun zamudnih obresti so vključene vse NLB Poslovne kartice z odloženim plačilom.

Metodologija izračuna zamudnih obresti je predstavljena v spodnji tabeli, objavljena pa je tudi v [Določilih o načinih in rokih za obračun obresti v NLB d.d.](#)

Način obračuna obresti	Dekurzivni
Način preračuna obresti za krajše obračunsko obdobje	Navadni
Metoda upoštevanja dni	K, 365 (366)
Štetje dni za obračun obresti	Upošteva se prvi dan, zadnji ne
Obračunsko obdobje	Mesečno, od izdelave izpiska (presek stanja) do izdelave izpiska (presek stanja). Primer: za imetnike kartic, ki porabo plačujejo 18. v mesecu se izpisek izdela 10. v mesecu (presek stanja). Obračunsko obdobje bo tako od 11. v preteklem mesecu do 10. v tekočem mesecu.
Dan obračuna obresti	Zamudne obresti se obračunajo in evidentirajo na dan izdelave izpiska.
Način poravnave obresti	Plačilo z direktno bremenitvijo osebnega/poslovnega računa 8., 18. in 28. v mesecu (ne glede ali je to delovni ali dela prost dan). Plačilo s plačilnim nalogom.
Dan zapadlosti obresti,	Dan poravnave osnovne storitve: • direktne bremenitve za plačila po fiksnih dnevih na delovni dan oz. na prvi delovni dan, če zapade plačilo na nedelovni dan (vikend ali praznik) za plačilne naloge
Izjeme	Iz avtomatskega obračuna zamudnih obresti so izključene NLB Poslovne kartice Mastercard za proračunske uporabnike.

Obračun zamudnih obresti se izvaja za vsako neplačano porabo, obračunsko obdobje pa je od roka zapadlosti porabe do izdelave naslednjega izpiska, ter nato od izpiska do izpiska.

Primer:

Imetnik kartice mora mesečno porabo plačati 18.6. Ker tega dne na osebnem računu nima stanja, poraba ni plačana. Pričnejo se obračunavati zamudne obresti, ki se obračunajo od 18.6. do 10.7. ko se izdela nov izpisek. Zamudne obresti bodo prikazane na mesečnem izpisku porabe. V primeru, da imetnik kartice porabe ne plača, se obračun zamudnih obresti nadaljuje (od 11.7. do 10.8., oziroma do datuma poravnave obveznosti).

Če imetnik kartice svojo obveznost poravnava v času od izdelave izpiska do roka plačila, bo to plačilo prikazano na naslednjem izpisku, prav tako pa še del zamudnih obresti za čas od izdelave izpiska do poravnave obveznosti.

17 Potek transakcije nakupa in dviga gotovine s poslovnimi karticami

17.1 Potek transakcije nakupa in dviga gotovine s poslovnimi karticami

Imetniki NLB Poslovnih kartic Mastercard in Debetnih poslovnih kartic Mastercard lahko opravljajo nakupe na označenih prodajnih mestih in dvigajo gotovino na bančnih avtomatih (označeni morajo biti z ustrezno nalepko) ali v poslovalnicah bank, ki so označene z ustrezno nalepko.

Transakcija ima t.i. blagovni del (bistveni del tega je avtorizacija plačila, ki ji sledi izročitev kupljenega blaga) in finančni del (plačilo nakupa, skladno s pogodbo med banko in izdajateljem kartice).

Celotna transakcija tudi ni enovita, ampak sestavljena iz več delov, ki ne potekajo sočasno: s strani prodajnega mesta (prejemnika plačila):

Trgovec iniciira plačilno transakcijo prek POS terminala z imetnikovo kartico. Avtorizaciji s strani banke slediodobritev plačilne transakcije s strani plačnika (imetnika kartice) s podpisom ali vnosom PIN kode. Prodajno mesto posreduje soglasje za bremenitev dolžniškega računa plačnika (imetnika kartice) svoji banki (ponudniku plačilnih storitev- oziroma v tem delu banki pridobiteljici prodajnega mesta), ki transakcijo evidentira na evidenčnem računu prejemnika plačila (prodajnega mesta). V skladu s pogodbo, sklenjeno med prodajnim mestom in banko, kot pridobiteljico prodajnega mesta, le-ta prenese sredstva iz evidenčnega računa prodajnega mesta na njegov transakcijski poslovni račun pri banki, za vse plačilne transakcije, ki jih je prodajno mesto sprožilo in posredovalo znotraj dogovorjenega časovnega intervala (primer:odobritve prejemnikovega računa prodajnega mesta se tako izvajajo dnevno, tedensko, 14 dnevno, na dogovorjen dan v mesecu, ...).

s strani imetnika plačilne kartice (plačnika):

Banka ima z imetnikom kartice sklenjeno pogodbo o uporabi kartice (debetne ali kartice z odloženim plačilom ali posojilne kartice), ki vključuje tudi način in datum poravnave dospelih obveznosti.

Banka plačnika (banka izdajateljica kartice) prejema soglasja za bremenitev računov plačnikov – imetnikov kartic od prodajnih mest različnih bank pridobiteljic in od svojih prodajnih mest. Banka izdajateljica prejeta soglasja evidentira na kartičnem računu /transakcijskem računu imetnika plačilne kartice.

- V primeru debetnih kartic banka izdajateljica kartice takoj bremeni transakcijski račun imetnika kartice.
- V primeru kartic z odloženim plačilom in posojilnih kartic banka izdajateljica kartice na podlagi evidentiranih soglasij v dogovorjenem časovnem obdobju (praviloma mesečno), na dogovorjeni datum obremeni transakcijski račun plačnika - imetnika kartice za skupni znesek teh evidentiranih plačilnih transakcij.

s strani banke plačnika (izdajateljice kartic) in banke prejemnika plačila (pridobiteljice prodajnega mesta) procesni centri (Bankart, MasterCard) na podlagi prejetih podatkov o transakcijah izračunajo neto denarne pozicije vseh bank na podlagi katerih banke izvajajo dnevne medsebojne poravnave. .

Dodatno mednarodni kartični sistemi predpisujejo tudi posebna pravila glede trgovcev, ki se ukvarjajo z Rent-a-car in hotelsko dejavnostjo. Pri teh trgovcih se uporablja poseben standard t.i. predavtorizacija, ko prodajno mesto z namenom potrjevanja rezervacij svojih storitev ali nakupov od imetnika kartice zbere podatke o kartici ter z ročnim vnosom (brez prisotnosti kartice) podatkov v POS terminal opravi avtorizacijo za vsak nakup posebej.

S tehničnega vidika veljajo za izvajanje predavtorizacije enaka pravila in roki kot za ostale avtorizacije navedene v tem pismu.

Nakup ali dvig gotovine s kartico z odloženim plačilom se avtorizira pri izdajatelju kartice.

Avtorizacija je postopek za odobritev plačila s kartico in se lahko izvede avtomatsko prek POS terminala ali bančnega avtomata.

Avtorizacija le rezervira sredstva (zmanjša odobren limit na kartičnem računu), finančno transakcijo pa prodajno mesto pošlje v knjiženje v skladu s sklenjeno pogodbo. Transakcija se upari s čakajočo avtorizacijo in se knjiži na kartični račun.

Avtorizacijski sistem čaka finančno transakcijo nakupa v primeru imetnikov:

- debetne kartice Mastercard 8 dni,
- plačilnih kartic Mastecard 10 dni.

V primeru, da v tem časovnem obdobju s strani prodajnega mesta ne prejmemo finančne transakcije, limit na kartičnem/transakcijskem računu sprostimo nemudoma po preteku tega roka.

Roki za sprostitev rezerviranih sredstev na kartičnih /transakcijskih računih so točno določeni in v primeru da , da v zgoraj navedenem časovnem obdobju s strani prodajnega mesta nismo prejeli finančne transakcije, limit/denarna sredstva na kartičnem/transakcijskem računu sprostimo nemudoma po preteku tega roka.

Avtorizacije za NLB POSlovne kartice z odloženim plačilom se izvajajo direktno - »On-line« - v kartični podpori. Procesni center je skrbnik kartične podpore za procesiranje kartic.

Znesek nakupa, ki je manjši od pogodbenega limita prodajnega mesta za avtorizacijo, se ne avtorizira. Zaradi neavtoriziranih nakupov lahko imetnik preseže odobreni mesečni limit porabe.

Če je avtorizacija zavrnjena, imetnik ne more izvesti plačila. Avtorizacija je lahko zavrnjena iz različnih vzrokov:

- presežen mesečni limit porabe,
- preseženi parametri, ki so navedeni v tabeli limitov za dvig gotovine,
- razmagnetena ali fizično poškodovana kartica,
- motnje na komunikacijskih/telefonskih linijah, zaradi česar avtorizacija ne pride do izdajatelja kartice.

V kartični podpori CMS so določeni naslednji parametri:

- mesečni limit za nakupe,
- dnevni limit za nakupe,
- mesečni limit za dvig gotovine,
- dnevni limit za dvig gotovine.

Pregled limitov za nakupe in dvige gotovine je prikazan v spodnji preglednici.

Tip plačilne kartice	Mesečni limit za nakup	Dnevni limit za nakup	Mesečni limit za dvig gotovine v poslovalnicah ali na bančnih avtomatih	Dnevni limit za dvig gotovine v poslovalnicah ali na bančnih avtomatih
NLB Klasična in posojilna Mastercard kartica	Odobreni mesečni limit porabe	Odobreni mesečni limit porabe	50% odobrenega mesečnega limita	200,00 EUR
NLB Zlata Mastercard kartica	Odobreni mesečni limit porabe	Odobreni mesečni limit porabe	50% odobrenega mesečnega limita	800,00 EUR
NLB Visa kartica	Odobreni mesečni limit porabe	Odobreni mesečni limit porabe	50% odobrenega mesečnega limita	200,00 EUR
NLB Premium Visa kartica	Odobreni mesečni limit porabe	Odobreni mesečni limit porabe	50% odobrenega mesečnega limita	800,00 EUR
NLB Klasična Karanta	Odobreni mesečni limit porabe	Odobreni mesečni limit porabe	50% odobrenega mesečnega limita	200,00 EUR
NLB Posojilna Karanta	Odobreni mesečni limit porabe	Odobreni mesečni limit porabe	50% odobrenega mesečnega limita	200,00 EUR samo doma
NLB Poslovna kartica Mastercard	Odobreni mesečni limit porabe	Odobreni mesečni limit porabe	50% odobrenega mesečnega limita	800,00 EUR
NLB Debetna Mastercard klasična in World/Maestro Klasična kartica	odvisno od bonitete posamezne kartice	odvisno od bonitete posamezne kartice	odvisno od bonitete posamezne kartice	odvisno od bonitete posamezne kartice
NLB Debetna Mastercard klasična/Maestro Klasična kartica	V okviru stanja na osebni računu	V okviru stanja na osebni računu	V okviru stanja na osebni računu	700,00 EUR na bančnem avtomatu, v poslovalnicah v okviru stanja na osebni računu
NLB Debetna Mastercard World/ Maestro Zlata kartica	V okviru stanja na osebni računu	V okviru stanja na osebni računu	V okviru stanja na osebni računu	1.000,00 EUR na bančnem avtomatu, v poslovalnicah NLB v okviru stanja na osebni računu
NLB Debetna kartica World Elite/Maestro Platinasta kartica	V okviru stanja na osebni računu	V okviru stanja na osebni računu	V okviru stanja na osebni računu	2.000,00 EUR na bančnem avtomatu, v poslovalnicah NLB v okviru stanja na osebni računu

18 Dvig gotovine v poslovalnic

18.1 Postopek dviga gotovine z NLB Poslovnimi karticami z odloženim plačilom

V primeru, da imetnik NLB Poslovne kartice Mastercard želi izplačilo gotovine v NLB Poslovalnici, bančni delavec preveri, če kartica vsebuje vse predpisane elemente:

- Ime banke izdajateljice (na sprednji strani ali pri partnerskih karticah na zadnji strani).
- V spodnjem delu kartice je embosirana (izbočena) številka kartice.
- Na plastiki pri NLB Poslovni kartici Mastercard morajo biti pod embosirano številko kartice natisnjene prve štiri številke kartice, ki se morajo ujemati s prvimi štirimi od šestnajstih embosiranih števil.
- Nad embosirano številko kartice se nahaja čip.
- Pod embosirano številko kartice sta navedena mesec in leto veljavnosti kartice.
- V spodnjem delu kartice sta navedena ime in priimek imetnika in naziv podjetja.
- Na hrbtni strani je magnetni zapis.
- Pod magnetnim zapisom je prostor s podpisom imetnika in natisnjene so zadnje štiri številke kartice z dodatnimi tremi številkami (CVC2 koda).
- Podatki o lastništvu kartice (banka izdajateljica kartice).
- NLB Poslovna kartica Mastercard ima na prednji desni strani oznako Mastercard.
- Zaradi varnosti poslovanja mora biti kartica ves čas v vidnem polju imetnika kartice.
- Kartica mora biti podpisana. Nepodpisana kartica je neveljavna. Podpis na podpisnem traku ne sme biti popravljen.
- Bančni delavec preveri veljavnost kartice. Kartica je veljavna do zadnjega dne v mesecu in letu, ki sta navedena na kartici.

Poleg preverjanja osnovnih varnostnih elementov kartice bodite pozorni tudi na sumljivo vedenje stranke, ki je lahko prvi znak zlorabe.

18.2 Identifikacija imetnika kartice

Identifikacija komitenta v banki je postopek, pri katerem bančni delavec ugotovi identiteto (istovetnost) komitenta. Običajno se pri tem postopku uporabljajo uradni osebni dokumenti. Uradni osebni dokument je vsaka s fotografijo opremljena veljavna javna listina, ki jo izda pristojni državni organ države članice ali tretje države (veljavna osebna izkaznica, veljaven potni list, veljavna osebna izkaznica za tujca, vozniško dovoljenje ...).

Istovetnost stranke fizične osebe se ugotavlja in preverja z vpogledom v veljavni uradni osebni dokument stranke, v njeni osebni navzočnosti. Bistveno je, da bančni delavec na podlagi predloženega osebnega dokumenta ugotovi dejansko identiteto stranke. Pri tem dobro pogleda stranko, jo primerja s sliko na osebnem dokumentu in pozornost posveti ujetju obrvi, oči, licnic in nosu.

Imetnik kartice mora pri dvigu gotovine z NLB Poslovno kartico Mastercard predložiti veljaven osebni dokument, na podlagi katerega bančni delavec preveri njegovo identiteto (tudi v primeru, ko imetnik kartice dvig gotovine potrdi z vnosom PIN številke, saj to predvidevajo pravila mednarodnih kartičnih sistemov). Preveri tudi veljavnost predloženega dokumenta. Identifikacijski dokumenti so: veljavna osebna izkaznica, veljavni potni list, veljavno vozniško dovoljenje, osebna izkaznica za tujca).

Bančni delavec vpiše naslednje podatke z identifikacijskega dokumenta na izpis iz terminala POS: vrsto identifikacijskega dokumenta, izdajatelja dokumenta in številko dokumenta.

18.3 Postopki ob poskusu zlorabe kartice

Za izvedbo dviga gotovine bančni delavec uporabi POS terminal. V primeru, da gre za ukradeno/izgubljeno kartico bo POS terminal na zaslonu izpisal »odvzemi kartico«. V tem primeru bančni delavec kartico obvezno zadrži. Zaradi ugotavljanja identitete storilca zlorabe oziroma poskusa zlorabe je potrebno kartico in obrazec s prstnimi odtisi pazljivo vložiti v plastično vrečko in predati policiji.

Odvzeto kartico, pri kateri policija ne bo preverjala prstnih odtisov, bančni delavec uniči.

18.4 Izplačilo

Bančni delavec po odobreni avtorizaciji imetniku kartice izplača gotovino in mu izroči drugi del/izvod izpisa iz terminala POS. Če si imetnik kartice premisli in ne želi dvigniti gotovine, transakcijo storniramo v skladu z navodili za uporabo terminala POS. Obvezna je identifikacija z veljavnim osebnim dokumentom.

Imetniki kartic izplačilo gotovine potrdijo z vnosom PIN številke ali s podpisom. Le to je odvisno od vrste in izdajatelja kartice. POS terminal bo avtomatično zaznal ali se transakcija potrdi z vnosom PIN številke ali pa s podpisom.

19 Spremembe podatkov

19.1 Izvajanje sprememb

V nadaljevanju so opisane spremembe na kartičnem računu, ki jih izvede banka na zahtevo uporabnika/imetnika. Pri vsaki spremembi je potrebno izvesti spremembe v sistemu T24.

Za urejanje nekaterih sprememb, ki odstopajo od pogodbenih določil ali v pogodbi navedenih podatkov vezanih na uporabnika ali banko, priporočamo pripravo nove pogodbe z nadomestitvenim členom Veljavnost pogodbe, lahko pa se sprememba uredi tudi s sklenitvijo dodatka k pogodbi.

Pri izvajanju sprememb je potrebno upoštevati Navodila T24 – Poslovna debetna kartica.

19.2 Sprememba, ki zahteva spremembo naložbe

- Sprememba individualnega limita imetnika kartice, s čimer presežemo pogodbeni limit uporabnika (nova pogodba/dodatek, nov imenski seznam z vsemi imetniki);
- Sprememba pogodbenega limita uporabnika poslovnih kartic (nova pogodba/dodatek);
- Sprememba zavarovanja (nova pogodba/dodatek);
- Sprememba individualnega limita imetnika kartice ali izdaja poslovne kartice novemu imetniku, pri tem pa presežemo pogodbeni limit uporabnika (nova pogodba/dodatek, vloga, nov imenski seznam z vsemi imetniki).

19.3 Sprememba, ki ne zahteva spremembe višine naložbe

- Sprememba naziva firme podjetja, pri čemer matična številka ostane nespremenjena (ob takojšnji izdaji novih kartic se zaračunajo stroški ponovne izdelave kartic-pri tem mora biti sprememba v Bankart sporočena najkasneje 5 delovnih dni pred potekom veljavnosti kartic, v primeru spremembe ob redni obnovi pa se stroški ponovne izdelave kartic ne zaračunajo);
- Sprememba naslova ali kontaktne osebe uporabnika kartic;
- Sprememba datuma plačila (nova pogodba/dodatek);
- Sprememba načina plačila (prehod na direktno bremenitev);
- Sprememba poslovnega računa;
- Sprememba matičnih podatkov imetnika kartice (nov imenski seznam z vsemi imetniki);
- Sprememba individualnega limita porabe imetnika v okviru pogodbenega limita uporabnika (nov imenski seznam z vsemi imetniki);
- Izdaja poslovne kartice novemu imetniku v okviru pogodbenega limita uporabnika (vloga, nov imenski seznam z vsemi imetniki);
- Odpoved pogodbe s strani uporabnika (zadnji veljavni imenski seznam z vsemi imetniki);
- Odpoved pogodbe s strani banke zaradi nesolidnega poslovanja uporabnika (Zahtevek za odpoved pogodbe o uporabi poslovnih kartic zaradi nesolidnega poslovanja na zahtevo banke);
- Izdaja nove plastike;
- Ukinitvev poslovne kartice imetniku (nov imenski seznam z vsemi imetniki);

19.4 Sprememba matičnih podatkov na plačilni kartici

Uporabnik/imetnik kartice je dolžan obvestiti banko o spremembi matičnih podatkov.

Opozorilo:

Ce stranka spremenj matične podatke (ime, priimek, naslov, telefon doma, telefon v službi, zaposlitev, podatki o firmi) na poslovnem, je bančni delavec dolžan preveriti, ali ima stranka tudi plačilne kartice, po katerih je ravno tako potrebno spremeniti matične podatke in izvršiti ustrezne postopke. Spremembo matičnih podatkov mora komitent osebno urediti pri svojem poslovnem skrbniku. Predložiti mora dokumentacijo, na podlagi katere bančni delavec izvede spremembe.

Spremembo matičnih podatkov mora bančni delavec najprej ustrezno popraviti v Registru komitentov. Ko so podatki v Registru komitentov popravljeni, bančni delavec izvede vse predpisane, v skladu z navodili (Navodila T24 – Poslovna debetna kartica).

V primeru spremembe imena in/ali priimka bo imetnik prejel novo kartico z novo številko in novo veljavnostjo. Imetnik kartice prejme tudi novo PIN številko.

19.5 Sprememba dneva plačila

Imetnik kartičnega računa lahko kadarkoli spremeni dan plačila obveznosti:

- z direktno obremenitvijo (8., 18., 28. v mesecu),

Kadar izvajate spremembe datumov plačila porabe po NLB Plačilnih karticah, vas prosimo, da uporabnika kartice opozorite, da bo sprememba izvedena šele naslednji mesec. Procesni center Bankart namreč spremembe izvaja samo enkrat mesečno in sicer 5. v mesecu (v primeru, da je 5. v mesecu nedelovni dan, se sprememba izvede zadnji delovni dan pred tem). Prosimo, da ste še posebej pozorni, ko izvajate spremembe datuma plačila za 8. v mesecu, na katerikoli drugi dan. V tem primeru bo

procesni center izvedel spremembo, ko bo izpisek že izdelan.

Primer:

Uporabnik NLB Poslovne kartice Mastercard mesečno porabo plačuje 8. v mesecu prek direktne. Dne 17.5 se ta imetnik oglasi v banki in želi plačevanje mesečne porabe 18. v mesecu prek direktne bremenitve. Zahtevek se posreduje v procesni center Bankart, ki bo spremembo izvedel 5.6. V tem času je obračunsko obdobje že zaključeno (če je plačilo 8. v mesecu se obračunsko obdobje zaključi 31. oziroma 30. v mesecu) in izdelan je tudi izpisek porabe. Ne glede na to, da je imetnik kartice zahtevek za spremembo podal 17.5., bo 8.6. še obremenjen za porabo po kartičnem računu do 31. v mesecu. V istem mesecu bo ponovno obremenjen 18.6. in to za porabo po kartičnem računu od zadnjega v mesecu do 10.6. V tem primeru bo imetnik kartice prejel tudi dva izpiska in sicer:

- En izpisek za porabo do 31.5.2011 (poraba od 30.4. do 31.5.)
- En izpisek za porabo od 31.5. do 10.6., ko se zaključi obračunsko obdobje za imetnike, ki mesečno porabo plačujejo 18. v mesecu.

Zahtevek za spremembo dneva plačila mesečne porabe lahko odda samo imetnik/uporabnik kartičnega računa.

Opozorilo

Prosimo vas, da ob spremembi datuma plačila uporabnike NLB Poslovnih kartic Mastercard opozorite, da bo sprememba izvedena šele naslednji mesec. Prav tako uporabnike kartic, ki izvajajo spremembo plačila iz 8. v mesecu na katerikoli drug dan dosledno opozarjate, da bo naslednjo porabo moral poravnati sam in da bo prejel dva zbirnika porabe – enega za 8. v mesecu in enega za novo izbran datum (poraba od 31. v mesecu do zaključka obračunskega obdobja novega datuma plačila).

19.6 Sprememba načina plačila

Uporabnik kartičnega računa lahko kadarkoli spremeni način plačila obveznosti iz plačila mesečne obveznosti s plačilnim nalogom na plačevanje prek direktne bremenitve iz poslovnega računa.

Sprememba načina plačila iz direktne bremenitve na plačilni nalog ni mogoča.

Spremembe načina plačila mesečne porabe se izvedejo prek sistema T24 v skladu z navodili.

Zahtevek za spremembo načina plačila lahko odda samo uporabnik kartičnega računa - pooblaščenec podjetja.

19.7 Sprememba sektorizacije

V primeru, ko pride do spremembe sektorizacije pri pravni osebi (uporabnik poslovnih kartic, prodajno mesto), je potrebno spremembo vnesti v register komitentov. Prav tako je potrebno spremembo sporočiti v procesni center Bankart. Le to storite v sistemu T24, v skladu z navodili.

V primeru, da spremembe sektorizacije vnesete samo v Register komitentov, le ta ni zajeta v poročilih za ECB, ki jih pripravlja Bankart. Posledično se izdelujejo napačna poročila za ECB.

20 Odpoved Kartice

20.1 Odpoved NLB Poslovne kartice Mastercard

Uporabnik kartice ali banka lahko kadarkoli odpove pogodbo:

- Uporabnik kartice lahko odstopi od pogodbe z enomesečnim odpovednim rokom. Odpoved mora uporabnik kartice podati v pisni obliki.
- Banka lahko odstopi od pogodbe z dvomesečnim odpovednim rokom v primeru, če je poslovanje uporabnika kartice korektno.

V primeru da kartico odpove uporabnik (firma), bančni delavec blokira tudi vse morebitne kartice na kartičnem računu. Kartico lahko odpove tudi imetnik posamezne kartice. V tem primeru se izvede blokacija le te kartice, medtem ko ostali imetniki. Vsako izdano kartico na kartičnem računu lahko odpove tudi uporabnik (firma).

POMEMBNO

Pred izvedbo postopka ukinitve kartice, mora bančni delavec obvezno preveriti ali so vse obveznosti na kartičnem računu poravnane. V primeru, da obveznosti niso poravnane (poraba, obroki), odpoved pogodbe s strani imetnika kartice ni možna.

20.2 Odpoved NLB Debetne poslovne Mastercard kartice

Imetnik NLB Poslovnega računa lahko kadarkoli odpove NLB Debetno poslovno Mastercard kartico:

- lahko odpove samo NLB Debetno poslovno Mastercard kartico – zaprtje NLB Poslovnega računa ni potrebno,
- lahko odpove pogodbo o Odprtju NLB Poslovnega računa – v tem primeru mora vrniti tudi NLB Debetno poslovno Mastercard kartico

V primeru, da stranka odpove NLB Debetno poslovno Mastercard kartico, bančni delavec izvede vse postopke v skladu z

21 Vrnjene kartice in osebne številke

21.1 Ravnanje z vrnjenimi karticami in PIN številkami

Razlogi, da se NLB Plačilne kartice in osebne številke vrnejo v enoto, so naslednji:

Osební dvig kartice in PIN številke: bančni delavec vse prejete kartice vnese v evidenco zalog.

- Bančni delavec imetniku kartice pošlje obvestilo ([NLB Plačilne kartice](#) ali NLB Debetne Mastercard/ [Maestro](#)), v katerem imetnika kartice pozove k prevzemu kartice v poslovalnici (na elektronski naslov stranke ali pisno po pošti),
- Rok za prevzem kartice v poslovalnici je 90 dni od oddaje obvestila na pošto.
- Če imetnik po 90 dneh kartice ne prevzame, poslovalnica kartico komisijško uniči
- Pred uničenjem se kartica blokira.
- V primeru, da imetnik kartice po preteku 90 dni zahteva izdelavo nove kartice, se izdelava le te zaračuna v skladu z veljavno [Tarifo NLB](#).
- Če poslovalnica pridobi podatek, kdaj bo komitent prevzel kartico (znana daljša odsotnost, itd.), take kartice ne uniči, ne glede na prekorajen 90 dnevni rok.

Najdena ali vrnjena preklicana kartica: če imetnik najde kartico, ki jo je prijavil kot izgubljeno ali ukradeno, jo vrne v katerokoli poslovalnico. Bančni delavec naredi fotokopijo sprednje in zadnje strani kartice, jo vnese v Evidenco zalog ter jo takoj komisijško uniči. Izpolni tudi obrazec Prijava izgube, kraje, odvzema kartice in dopiše, da je kartica vrnjena in komisijško uničena. Najdeno kartico lahko v poslovalnico prinese tudi tretja oseba. Bančni delavec preveri, katera poslovalnica je kartico izdala, jo vnese v Evidenco zalog in jo pošlje v to poslovalnico. Ta preveri status kartice, po potrebi vzpostavi kontakt z imetnikom in ukrepa po zgoraj opisanih postopkih.

Vrnjene kartice in/ali osebne številke pošte: NLB Plačilne kartice (kartice z odloženim plačilom, Mastercard debetne kartice/Maestro kartice) pošiljamo strankam tudi po pošti na naslov, z navadno pošiljko. Pošta lahko pošiljke s karticami vrne v banko, v primeru, da ne najde naslovnika. V tem primeru se izvede naslednji postopek:

- Bančni delavec tovrstno pošiljko vnese v Evidenco zalog.
- Preveri se razlog vrnitve pošiljke.
- Če bančni delavec ugotovi, da gre za napačen naslov, kartico ponovno pošlje imetniku kartice s priporočeno pošiljko ali navadno pošiljko (če imamo pravi naslov), na pravilni naslov.
- Če bančni delavec ugotovi, da je naslov pravilen, imetniku kartice pošlje obvestilo, v katerem imetnika kartice pozove k prevzemu kartice v poslovalnici (na elektronski naslov stranke ali pisno po pošti),
- Rok za prevzem kartice v poslovalnici je 90 dni od oddaje obvestila na pošto.
- Če imetnik po 90 dneh kartice ne prevzame, poslovalnica kartico komisijško uniči
- Pred uničenjem se kartica blokira z razlogom.
- V primeru, da imetnik kartice po preteku 90 dni zahteva izdelavo nove kartice, se izdelava le te zaračuna v skladu z veljavno [Tarifo NLB](#).
- Če poslovalnica pridobi podatek, kdaj bo komitent prevzel kartico (znana daljša odsotnost, itd.), take kartice ne uniči, ne glede na prekorajen 90 dnevni rok.

POMEMBNO

Vse vrnjene kartice in PIN številke se hranijo v trezorjih poslovalnice. V primeru, ko z vrnjenimi karticami upravlja Podpora poslovanja strank, se le te lahko hranijo v ognjevarni omari.

OPOZORILO

Pri vseh vrnjenih pošiljkah (kartica, PIN), mora bančni delavec obvezno preveriti pravilnost naslova, kamor se kartica in osebna številka pošiljata. Če ugotovi, da je naslov napačen oziroma, da banka v svojih evidencah vodi drug naslov, mora takoj izvesti ustrezne popravke.

21.2 Komisijško uničenje kartic in osebnih številk (PIN številk)

Direktor/vodja organizacijske enote določi dvočlansko komisijo, ki izvaja uničenje kartic in osebnih številk. Komisijško uničevanje se izvaja 1 krat mesečno ob upoštevanju rokov, do katerih se plastika hrani v banki.

Prej uničenjem kartic član komisije kartice blokira z razlogom »Ni prejeta«. Komisija v času uničevanja plastike ne sme zapuščati prostora, kjer izvaja uničevanje. Komisija kartico uniči tako, da vzdolžno prereže magnetni trak na kartici in čip na kartici.

Komisija sestavi zapisnik o uničenju kartic in osebnih. Zapisnik podpišejo člani komisije. Zapisnik mora vsebovati:

- podatke o komisiji (priimek in ime članov komisije),
- datum uničenja,
- podatke o uničenih karticah in osebnih številkah (številka kartice/PAN – samo zadnje 4 številke) ter priimek in ime na

kartici).

Zapisnike hranimo v registratorju v priročnem arhivu v organizacijski enoti še dve leti po uničenju.

22 Pritožbe imetnikov/uporabnikov kartice

22.1 Pritožba imetnika/uporabnika kartice kartice

Procesni center na podlagi prejete reklamacije sproži finančno reklamacijo do nasprotne strani (prodajno mesto) skladno z veljavnimi mednarodnimi pravili in roki za reševanje reklamacij za vse produkte.

Ne glede na morebitno pritožbo, je imetnik kartice dolžan poravnati vse sporne bremenitve.

V primeru, da je za reklamacijo potrebna poslovna odločitev, ZSPFO posreduje vse reklamacije v odločitev na Drugostopenjski nivo obravnave pritožb (preko CW ali NBO), razen storno članarin ali drugih stroškov po tarifi banke, katerih poslovno odločitev lahko sprejmejo vodje poslovalnic oziroma direktorji podružnic/sektorjev/podjetniških centrov.

Banka je v parametrih za definiranje tipov kartičnih produktov opredelila, da je 10,00 € znesek, do vključno katerega procesni center v tujino in druge procesne centre v državi ne bo sprožal finančnih reklamacij do prodajnega mesta. Pod navedenim zneskom je reklamacija rešena v dobro imetnika in v breme banke izdajateljice.

Po mednarodnih pravilih je rok za zavračanje transakcij zaradi prisotnosti kartice na stop listi 45 dni od dneva procesiranja transakcije. Za vse ostale zavrnitve prodajnim mestom oziroma drugim procesnim centrom je rok 120 oziroma 540 dni od dneva procesiranja transakcije, odvisno od vzroka reklamacije.

Procesni center je dolžan pričeti s postopkom reševanja reklamacije, ki vsebuje vse potrebne podatke, najkasneje v roku petih delovnih dni od prejema reklamacije.

Imetnika kartice se bremenijo za vse transakcije narejene s kartico. Za vsako transakcijo na kartici, za katero meni, da ni njegova, mora napisati pritožbo – obrazec PLK - 20. Imetnik kartice mora napisati pritožbo tudi za nefinančno reklamacijo.

Nacin reševanja pa je odvisen od vzroka za pritožbo.

Pritožbo za NLB Poslovne kartice Mastercard v enoti, ki je odobrila izdajo kartice oziroma katerikoli poslovni NLB Poslovalnici. Poslovalnica pošlje izpolnjen obrazec Pritožba imetnika plačilne kartice, v Zaledne storitve za posle s fizičnimi osebami, Spremljava kartičnega in kreditnega poslovanja.

Imetnik kartice mora v obrazec napisati naslednje podatke:

- osebne podatke,
- številko kartice,
- podatke o nakupu, ki ga reklamira (datum nakupa, znesek, prodajno mesto, kraj nakupa, datum bremenitve),
- kratko izjavo (zakaj se z bremenitvijo ne strinja),
- priložiti dokumente, s katerimi razpolaga (kopija slipa, račun, stornacija, itd.),
- obrazec podpisati.

ZSPFO reklamacije vsebinsko pregleda in če razpolagajo s potrebno dokumentacijo reklamacijo rešijo in vrnejo v matično enoto imetnika kartice. Obvezno morajo priložiti skenirano dokumentacijo (obrazec PLK-20, morebitne priloge). V primeru, da reklamacije ZSPFO ne more rešiti, originalni dokument posredujejo v reševanje procesnemu centru.

Vsa komunikacija med procesnim centrom in poslovalnico poteka preko Zalednih storitev za posle s fizičnimi osebami, Spremljava kartičnega in kreditnega poslovanja. Komunikacija med banko in imetnikom kartice pa poteka izključno med matično enoto in imetnikom kartice.

Procesni center na podlagi prejete finančne reklamacije za NLB Poslovne kartice Mastercard izvrši v skladu z mednarodnimi pravili finančno reklamacijo (chargeback). S tem se reklamirana transakcija na kartici avtomatsko stornira. V primeru, da je imetnik kartice že poravnal sporne transakcije, mu procesni center že v prvem koraku izvrši ročno vračilo plačila, v Zalednih storitev za posle s fizičnimi osebami, Spremljava kartičnega in kreditnega poslovanja znesek vrnejo na poslovni račun. Poslana finančna reklamacija še ne pomeni končne pozitivne rešitve reklamacije, saj ima nasprotna stran v skladu z mednarodnimi pravili in roki možnost finančno reklamacijo zavrniti.

V primeru zavrnjene finančne reklamacije imetnika kartice ne bremenimo ponovno za sporne transakcije, ampak še sporna sredstva do končne rešitve reklamacije vodijo na posebnih računih banke. Sele ko je finančna reklamacija zaključena, se izvršijo ustrezne preknjižbe glede na izid rešene reklamacije.

Zaledne storitve za posle s fizičnimi osebami, Spremljava kartičnega in kreditnega poslovanja, o morebitni zavrnitvi obvesti matično enoto v pisni obliki. V njej navede, kaj je potrebno od imetnika/uporabnika kartice še pridobiti (dodatno dokumentacijo, dokazila, novo pritožbo, ki bo temeljila na pregledu posredovane dokumentacije s strani prodajnega mesta...), če je možno z reklamacijo nadaljevati. Na pisnih obvestilih so matične enote seznanjene z roki, do katerih je možno postopek reklamacije nadaljevati, zato je zelo pomembno, da poslovalnica enota roke upošteva, ker v nasprotnem primeru z reklamacijo ne bo moč nadaljevati.

Vse pritožbe, ki zahtevajo pisni odgovor, procesni center pošlje skupaj z dokumentacijo v Zaledne storitve za posle s fizičnimi osebami, Spremljava kartičnega in kreditnega poslovanja. Tu reklamacijo oziroma pritožbo pregledajo in ugotovijo, ali je potrebno pridobiti strokovno mnenje osebe, ki se ukvarja s tveganji v NLB in/ali soglasje Sektorja za upravljanje mnenj in pritožb strank, ker reklamacija predstavlja poslovno odločitev banke. Po prejemu odgovora s strani Oddelka za upravljanje odnosov s strankami in mnenja odgovorne osebe za rizike, odgovor posredujemo procesnemu centru. Oddelka za upravljanje odnosov s strankami je dolžan o svoji odločitvi pisno obvestiti ZSPFO, saj bo imetnik/uporabnik prejel vračilo sele na podlagi njihove odločitve.

Na podlagi prejetega končnega odgovora, Zaledne storitve za posle s fizičnimi osebami, Spremljava kartičnega in kreditnega poslovanja izvrši ustrezne preknjižbe (ponovna bremenitev imetnika ali odpis) in če je potrebno poroča o škodnih dogodkih.

V primeru prejema pred-arbitražnih pisem, Collection oz. Pre-Compliance letter, procesni center pripravi vso potrebno dokumentacijo in strokovno razlago Interne Arbitražne komisije - ISSUER na katerem navede tudi datum, do katerega mora obvezno prejeti odgovor. Rok za odgovor je datumsko opredeljen s strani nasprotnega procesnega centra, ki je posredoval pred-arbitražno pismo, Collection oz. Compliance letter, ki ga procesni center skrajša za dva delovna dneva z namenom priprave dokumentacije, kar je skrajni rok za posredovanje odgovora. Procesni center dokumentacijo posreduje v ZSPFO. ZSPFO pripravi pisni odgovor in ga s pripadajočo dokumentacijo pošlje v Oddelek za upravljanje odnosov s strankami, kjer sprejmejo poslovno odločitev. V ZSPFO v obrazložitvi navedemo rok, do katerega je Oddelek za upravljanje odnosov s strankami dolžan v ZSPFO posredovati odločitev. ZSPFO je dolžan posredovati procesnemu centru pisno odločitev najkasneje do navedenega roka saj je v nasprotnem primeru finančna reklamacija (pred-arbitraža in Pre-Compliance) skoraj zagotovo izgubljena.

V primeru, da procesni center predlaga posredovanje s pred-arbitražnih pisem, Collection oz. Compliance letter, na Zapisniku interne arbitražne komisije - ISSUER navede rok, do katerega pričakuje pisno odločitev banke izdajateljice. Roki za odgovor so vezani na roke, ki so določeni z mednarodnimi pravili. Oddelek za upravljanje odnosov s strankami je dolžan najkasneje do navedenega roka v ZSPFO pisno posredovati svojo odločitev, ZSPFO pa v procesni center. V nasprotnem primeru je lahko finančna reklamacija izgubljena.

V primeru, da je pri reševanju finančnih reklamacij zaradi nepazljivosti oziroma napak nasprotnega procesnega centra prišlo do dvojnega plačila (npr: poslani chargeback in prejeti kredit slip) procesni center nasprotni procesni center opozori na napako ter na osnovi prošnje za vračilo sredstev (Collection letter) sredstva tudi vrne s pomočjo specialne transakcije, ki se poračuna v poravnavi v okviru sistema oz. znotraj domestic in international poravnave.

22.2 Roki za reševanje reklamacij s karticami Mastercard

Procesni center

Procesni center je dolžan vse reklamacije rešiti v roku petih delovnih dni od prejema, če se potrebna dokumentacija za rešitev reklamacije nahaja v procesnem centru.

V nasprotnem primeru se reklamacije rešuje skladno z veljavnimi mednarodnimi pravili in roki za reševanje reklamacij.

Najpogostejše trajanje cikla na prvi stopnji je 60 dni (priznana finančna reklamacija oziroma prvi odgovor nanjo).

Ce reklamacija ni rešena v roku 60 dni, je procesni center dolžan ZSPFO obvestiti o poteku reklamacije.

ZSPFO

Zaledne storitve za posle s fizičnimi osebami, Spremljava kartičnega in kreditnega poslovanja je dolžan vse reklamacije rešiti v roku petih dni od prejema, če se potrebna dokumentacija za rešitev reklamacije nahaja v ZSPFO.

V nasprotnem primeru se reklamacije rešuje skladno z veljavnimi mednarodnimi pravili in roki za reševanje reklamacij. V tem primeru ZSPFO čaka na odgovor s strani procesnega centra.

22.3 Odgovornost pri reševanju finančnih reklamacij imetnika/uporabnika

Pri reševanju finančnih reklamacij se upošteva naslednja razmejitev odgovornosti:

Odgovornost za transakcije opravljene z blokirano kartico z vzrokom izgube, kraje, poneverbe, suma zlorabe ali neprejemata kartice, do preklica kartice nosi imetnik kartice.

V primeru, da se je imetnik kartice odločil za zavarovanje za primer izgube ali kraje kartice, škodo krije zavarovalnica. V primeru uveljavljanja zavarovanja mora imetnik kartice priložiti policijski zapisnik ali potrdilo o prijavi izgube ali kraje kartice na policijski postaji oziroma, če ju ne more pridobiti, napiše svojo izjavo o prijavi z navedbo policijske postaje, kraja in datuma prijave.

Ce je prodajno mesto opremljeno s POS terminalom, ki zahteva vnos osebne številke, v primeru zlorabe nosi odgovornost imetnik kartice, če v času nakupa kartica še ni bila blokirana. V primeru, da je bila kartica že blokirana s strani imetnika kartice, nosi odgovornost banka izdajateljica kartice.

Ce prodajno mesto ni opremljeno s POS terminalom ali je izdelalo ročno odtisnjen (imprintan) slip, mora obvezno opraviti avtorizacijo nakupa v procesnem centru, ne glede na višino nakupa. Ce avtorizacija ni bila izvršena, procesni center take reklamacije pošlje v Zaledne storitve za posle s fizičnimi osebami, Spremljava kartičnega in kreditnega poslovanja, le- ta pa pridobi soglasje za stornacijo nakupa prodajnemu mestu od Oddelka za upravljanje odnosov s strankami.

Za transakcije opravljene z blokiranimi karticami (na zahtevo imetnika oz. banke izdajateljice) nosi tveganje banka izdajateljica kartice in sicer od trenutka prijave oziroma blokacije kartice.

Procesni center takšne reklamacije pošlje v Zaledne storitev za posle s fizičnimi osebami, Spremljava kartičnega in kreditnega poslovanja, le-ta pa s strani Oddelka za upravljanje odnosov s strankami pridobi soglasje za odpis spornih transakcij.

Rok za odgovor podružnice oziroma komercialista Sektorju za spremljavo poslovanja s fizičnimi osebami je 5 delovnih dni od dneva prejema reklamacije.

Procesni center finančne reklamacije za tujino in druge procesne centre v državi do višine 10 EUR ne opravi, ker je strošek reklamacije višji od reklamiranega zneska. Take reklamacije procesni center imetniku takoj vrne na kartični račun in izvede vračilo iz kartičnega računa na osebni račun, če je bil dolg predhodno že poravnani. Na osebni račun imetniku vrnejo znesek v Zalednih storitev za posle s fizičnimi osebami, Spremljava kartičnega in kreditnega poslovanja in o vračilu obvestijo matično banko. Na podlagi dokumentacije o izvršenem vračilu pripravijo predloge za odpis iz odhodkov poslovalnice. Odpis in poročanje o škodnih dogodbah je izvršeno v skladu z navodili o odpisih banke in o poročanju o škodnih dogodbah.

23 Reklamacije imetnikov/uporabnikov kartic

23.1 Vrste reklamacij

Reklamacije delimo glede na vzrok in sicer na finančne in nefinančne reklamacije. Najpogostejši razlogi za finančno reklamacijo so:

- promet na blokirani kartici,
- promet na kartici, ki ni bila blokirana,
- nakup, ki ga je opravil imetnik kartice, je knjižen večkrat,
- knjiženih je več različnih nakupov na istem prodajnem mestu, na katerem je imetnik kartice opravil samo en nakup,
- plačilo opravljeno z drugimi plačilnimi sredstvi,
- knjižen je nakup, poravnani z gotovino ali z drugo kartico,
- imetnik kartice je bremenjen za višji znesek, kot ga je podpisal/potrdil s PIN-om na prodajnem mestu,
- potrdilo o vračilu sredstev ni izvršeno,
- imetnik kartice je rezerviral hotel, vendar storitve ni koristil in ni/je odpovedal rezervacijo,
- reklamacije, pri katerih mora imetnik kartice najprej sam rešiti problem s prodajnim mestom, šele potem lahko sproži reklamacijo v svoji poslovalnici: blago ni tako, kot je bilo opisano; blaga ni prejel; po pošti je prejel poškodovano blago,
- najem vozila, jaht, itd.,
- nakupi opravljeni preko spletnih portalov (internetne transakcije),
- neupravičena bremenitev za stroške po tarifi banke.
- tečajne razlike,
- bankomati in vse reklamacije vezane na dvig na bankomatu.

Najpogostejši razlogi za nefinančno reklamacijo so:

- težave pri uporabi kartice,
- zahtevek za fotokopijo slipa,
- zahtevek za ponovno izdelavo izpiska,
- imetnik ni prejel PIN-a,
- imetnik ni prejel kartice,
- SMS obveščanje.

23.2 Kratek opis posameznih vzrokov za reklamacijo in dokumentacija, ki mora biti priložena

Ne glede na vrsto reklamacije (finančna, nefinančna) mora imetnik/uporabnik kartice vedno podati pisno izjavo v prvi osebi. Imetnik/uporabnik kartice lahko izpolni obrazec Pritožba imetnika kartice, PLK-20, ali sam napiše dopis, ki pa mora vsebovati potrebne podatke navedene v obrazcu Pritožba imetnika kartice, PLK-20, se podpisati in če je le možno priložiti dokumente, s katerimi podkrepijo upravičenost reklamacije. Ti dokumenti so:

- potrdilo o nakupu ali izplačilu gotovine, potrdilo bančnega avtomata,
- kredit slip,
- račun,
- izpisek,
- pismo trgovca imetniku,
- pismo imetnika trgovcu,

V naslednjih poglavjih so opisani najpogostejši vzroki reklamacij in glede na vzrok reklamacije tudi navedbe, ki morajo biti napisane v sami reklamaciji, ter dokumentacija, ki mora biti priložena. Vsako pisno reklamacijo mora lastnoročno izpolniti imetnik/uporabnik kartice in jo tudi obvezno podpisati.

24 Reševanje finančnih reklamacij

24.1 Promet na kartici, ki ni bila blokirana - imetnik zanika nakup

Imetnik/uporabnik kartice je z izpiskom obveščen o vseh transakcijah, ki so bile knjižene na njegov kartični račun.

Vse sporne transakcije, ki jih ni opravil, je imetnik dolžan pisno reklamirati v svoji poslovalnici.

V točkah spodaj so popisani najpogostejši vzroki reklamacij imetnikov kartic, ter vezano na vzrok reklamacije navedbe, ki jih mora imetnik kartice napisati v svoji pisni izjavi in kakšno dokumentacijo mora predložiti.

24.2 Imetnik/uporabnik ne prizna transakcije na tem prodajnem mestu

Imetnik kartice, ki navede, da ni kupoval na tem prodajnem mestu, da kartice ni izgubil niti mu ni bila ukradena, da je ni

uporabljala tretja oseba (družinski član), na obrazcu PLK - 20, označi razlog za reklamacijo v rubriki »Nakupi/storitve vključno s spletnimi transakcijami«, točka 1.

V tem primeru, lahko sklepamo oziroma sumimo, da gre za transakcije opravljene s ponarejeno kartico.

24.3 Reklamacije v primeru izgube ali kraje kartice

V primeru, da imetnik/uporabnik kartice poda reklamacijo za neodobreno (transakcija, ki ni verificirana s podpisom ali PIN številko) ali nepravilno transakcijo, je postopek naslednji:

- V enoti imetnik/uporabnik kartice izpolni obrazec PLK 20. V rubriki »drugi razlogi za zavrnitev s kratkim opisom«, komitent zapiše razloge za zavrnitev transakcije. Poleg tega mora vpisati natančni znesek transakcije. Obrazec PLK 20 mora imetnik kartice izpolniti lastnoročno.
- Enota še isti dan posreduje obrazec PLK 20 v ZSPFO, Spremljava kartičnega in kreditnega poslovanja.
- V primeru neupravičene reklamacije (v Splošnih pogojih poslovanja je natančno opisano, v katerih primerih gre za malomarnost imetnika kartice), se reklamacija zavrne.

24.4 Knjiženih je več različnih nakupov na istem prodajnem mestu, na katerem je imetnik opravil samo en nakup

Imetnik/uporabnik je na prodajnem mestu opravil en nakup, kartični račun pa je obremenjen za več različnih nakupov na istem prodajnem mestu.

Na obrazcu Pritožba imetnika plačilne kartice, PLK-20, imetnik/uporabnik navede, katere nakupe reklamira in označi razlog za reklamacijo v rubriki »Nakupi/storitve vključno s spletnimi transakcijami«, točka 2. K reklamaciji priloži fotokopijo slipa.

24.5 Nakup, ki ga je imetnik/uporabnik opravil, je knjižen večkrat

Uporabnikov kartični račun je večkrat obremenjen za nakup, ki ga je opravil samo enkrat.

Na obrazcu Pritožba imetnika plačilne kartice, PLK-20, imetnik/uporabnik navede, katere nakupe reklamira, in označi razlog za reklamacijo v rubriki »Nakupi/storitve vključno s spletnimi transakcijami«, točka 3. K reklamaciji priloži fotokopijo slipa.

24.6 Potrdilo o vračilu sredstev ni izvršeno

Imetnik/uporabnik kartice je blago vrnil oziroma uslugo odpovedal. Na prodajnem mestu so mu za to priznali vračilo sredstev, ki do sedaj še niso knjižena na kartičnem računu, imetnik kartice na obrazcu Pritožba imetnika/uporabnika kartice, PLK-20, označi razlog za reklamacijo v rubriki »Nakupi/storitve vključno s spletnimi transakcijami«, točka 4. Priloži kopijo kredit slipa ali pisno izjavo prodajnega mesta.

Ce je imetnik/uporabnik blago vrnil oziroma uslugo odpovedal, na prodajnem mestu pa so mu za to priznali vračilo sredstev, vendar je namesto odobritve poslalo bremenitev za ta znesek, na obrazcu Pritožba imetnika/uporabnika plačilne kartice, PLK-20, označi razlog za reklamacijo v rubriki »Nakupi/storitve vključno s spletnimi transakcijami«, točka 5. Priloži kopijo kredit slipa ali pisno izjavo prodajnega mesta.

24.7 Znesek transakcije na izpisku je višji, kot ga je podpisal na prodajnem mestu

Uporabnikov kartični račun je obremenjen za višji znesek, kot je naveden na slipu, ki ga je podpisal/potrdil s PIN-om na prodajnem mestu.

Na obrazcu Pritožba imetnika plačilne kartice, PLK-20, imetnik/uporabnik kartice navede, katere nakupe reklamira in označi razlog za reklamacijo v rubriki »Nakupi/storitve vključno s spletnimi transakcijami«, točka 6. K reklamaciji priloži fotokopijo računa oziroma slipa.

V primeru, da je bila transakcija opravljena na POS terminalu z opravljeno PIN verifikacijo, je potrebno ob reklamaciji spornega zneska predložiti račun. Brez računa je možno poslati nasprotni strani samo prošnjo za priznanje transakcije, vendar je za njih neobvezujoča.

24.8 Knjižen je nakup, ki ga je poravnal z gotovino ali z drugo kartico

Imetnik/uporabnik je na prodajnem mestu opravil en nakup, ki ga je poravnal z gotovino ali drugo kartico.

Na obrazcu Pritožba imetnika plačilne kartice, PLK-20, imetnik navede, katere nakupe reklamira in označi razlog za reklamacijo v rubriki »Nakupi/storitve vključno s spletnimi transakcijami«, točka 7. K reklamaciji priloži račun za gotovino ali izpisek druge plačilne kartice.

24.9 Promet na kartici, ki je bila blokirana zaradi izgube, kraje, poneverbe, suma zlorabe

V primeru, da je kartica blokirana zaradi izgube, kraje, poneverbe, suma zlorabe ali neprejem kartice, bo imetnik/uporabnik kartice z izpiskom obveščen o vseh transakcijah, ki so bile knjižene na blokirano kartico tako pred kot tudi po datumu blokacije. Vse sporne transakcije, ki jih ni opravil imetnik/uporabnik kartice, je imetnik/uporabnik dolžan pisno reklamirati v enoti, kjer ima urejeno poslovno skrbništvo.

Na obrazcu Pritožba imetnika plačilne kartice, PLK-20, imetnik/uporabnik navede, katere nakupe reklamira in označi razlog za reklamacijo v rubriki »Nakupi/storitve vključno s spletnimi transakcijami«, točka 8. Reklamacija mora biti obvezno podpisana s strani imetnika/uporabnika kartice.

24.10 Imetnik/uporabnik reklamira prejeto blago/ usluge naročene preko kataloga/ telefona in plačane s plačilno kartico

Finančno reklamacijo te vrste lahko sprožimo šele po tem, ko je imetnik/uporabnik kartice poskusil problem rešiti sam s prodajnim mestom.

Ce s trgovcem ne uspe rešiti reklamacije, izpolni obrazec Pritožba imetnika plačilne kartice, PLK-20, navede znesek, ki ga reklamira in v rubriki »Drugi razlogi za zavrnitev« navede eno od spodaj navedenih možnosti in priloži dokazila.

Blago ni tako, kot je bilo opisano:

- Imetnik/uporabnik kartice navede, da je s kartico plačal nakup blaga ali usluge preko kataloga, interneta oziroma telefona (internetna, katalogska oziroma telefonska prodaja), vendar se je izkazalo, da blago ali usluge niso take, kot so bile opisane v katalogu oziroma mu je bilo rečeno. Navedi mora, kako in v čem se blago ali usluge razlikujejo.

Če je bil ob dnevu nakupa imetnik/uporabnik kartice prisoten na prodajnem mestu, navede, kako se blago ali uslugerazlikujejo od tega, kar mu je bilo obljubljeno pisno pri prodaji (npr. certifikat, garancijski list, tehnična dokumentacija, itd.). Za spor glede kakovosti ali drugačnega opisa mora imetnik/uporabnik kartice k svoji pisni pritožbi priložiti pisno izjavo strokovnjaka, ki podpira njegovo pritožbo (npr. izjavo draguljarja, da je kamen v prstanu cirkonij, prodan pa je bil kot diamant).

Blaga ni prejel:

- Imetnik/uporabnik kartice navede, da je s kartico plačal blago, vendar ga na svoj naslov še ni prejel ali ga je prejel le delno.
- Navešti mora tudi, da nedostavljenega ali delno dostavljenega blaga ni odpovedal ter ni prejel vračila sredstev. Priložiti mora naročilo, račun in odgovor prodajnega mesta na njegovo urgenco.

Prejel je poškodovano blago:

- Imetnik/uporabnik kartice navede, da je po pošti prejel poškodovano blago in priloži fotokopijo računa, naročila in poda pisno izjavo, kako je bilo blago ob prejemu poškodovano, okvarjeno ali neprimerno za uporabo, za katero je bilo prodano.

24.11 Nakupi prek interneta

Če je imetnik/uporabnik kartice kupoval prek interneta, vendar vsi nakupi niso njegovi, naj kartico takoj prekliče in sproži postopek reklamacije.

Ce so transakcije, ki jih prizna in ki jih ne prizna, opravljene na istem prodajnem mestu, na obrazcu Pritožba imetnika plačilne kartice, PLK-20, navede, katere nakupe reklamira in označi razlog za reklamacijo v rubriki »Nakupi/storitve vključno s spletnimi transakcijami«, točka 2.

V primeru, da transakcije, ki jih prizna in ki jih ne prizna, niso opravljene na istem prodajnem mestu, na obrazcu Pritožba imetnika plačilne kartice, PLK-20, navede, katere nakupe reklamira in označi razlog za reklamacijo v rubriki »Nakupi/storitve vključno s spletnimi transakcijami«, točka 9.

Imetnik/uporabnik kartice naj v reklamaciji navede tudi vse spletne strani, ki jih je uporabljal za plačila storitev, da se bo lažje ugotovilo, kje je bila zloraba izvršena.

24.12 Hotelske storitve

V primeru, da imetnik/uporabnik kartice rezervira hotelsko sobo in kot garancijo rezervacije navede številko kartice, nato pa rezervacije ne odpove oziroma jo odpove prepozno, ima prodajno mesto pravico zaračunati ceno ene noči in za ta znesek bremeniti plačilno kartico imetnika. To je tako imenovana »no show« transakcija, za katero ne obstaja slip podpisan s strani imetnika kartice.

Te vrste finančno reklamacijo lahko sprožimo šele po tem, ko je imetnik/uporabnik kartice poskusil problem rešiti sam s prodajnim mestom (velja za prve tri spodaj navedene primere).

Ce s trgovcem ne uspe rešiti reklamacije, izpolni obrazec PLK – 20, navede znesek, ki ga reklamira, razloge za reklamacijo in priloži dokazila o komuniciranju. V zvezi s hotelskimi storitvami imamo lahko naslednje razloge za reklamacijo, ki jih imetnik kartice označi na obrazcu Pritožba imetnika plačilne kartice, PLK-20, v rubriki »Hotelske storitve«:

- hotelsko rezervacijo je odpovedal in dobil preklicno številko; v tem primeru označi točko 1,
- hotelsko rezervacijo je odpovedal, vendar preklicne številke ni dobil; v tem primeru označi točko 2,
- pri rezervaciji hotelske sobe je kot garancijo rezervacije navedel številko kartice; o tem, da mu lahko hotel zaračuna stroške nočitve za en dan, če ne odpove rezervacije, ni bil obveščen; v tem primeru označi točko 3,
- nikoli ni koristil storitve v navedenem hotelu niti ni opravil hotelske rezervacije; v tem primeru označi točko 4.
- Če s prodajnim mestom ne uspe rešiti reklamacije, izpolni obrazec Pritožba imetnika plačilne kartice, PLK-20.

24.13 Neupravičena bremenitev za stroške po tarifi banke

V primeru, da imetnik/uporabnik kartice zahteva stornacijo članarin, obresti, stroškov blokacije, opominov, dvigov gotovine itd, reklamacijo rešuje banka izdajateljica (matična enota). V primeru, da imetniku/uporabniku odobri zahtevek (stornacijo mora odobriti vodja poslovalnice oz. direktor podružnice), v SZSPFO pošlje pisni nalog za stornacijo. Imetnik/uporabnik lahko to navede v obrazcu PLK - 20, v rubriki »Drugi razlogi za zavrnitev«.

Na obrazcu Pritožba imetnika plačilne kartice, PLK-20, v rubriki »Drugi razlogi za zavrnitev« navede, katere stroške po tarifi banke reklamira in zakaj. Matična enota poleg reklamacije posreduje tudi pisno soglasje za stornacijo stroškov podpisano s strani vodje poslovalnice/direktorja podjetniškega centra/direktorja podružnice/sektorja.

24.14 Prošnja za potrditev nakupa

V primeru, da izvajalec prejme pisno reklamacijo prodajnega mesta ali drugega procesnega centra, v kateri prosi za pomoč pri unovčenju nakupov, ki so bili imetniku zaradi napake prodajnega mesta napačno obračunani, izvajalec v odvisnosti od vrste kartice rešuje reklamacijo na dva načina:

Kartice z odlogom plačila. Izvajalec na osnovi reklamacije prodajnega mesta bremeni kartični račun in o tem pisno (s priloženo reklamacijo in dokazili prodajnega mesta) obvesti banko izdajateljico, ki obvesti imetnika/uporabnika kartice. V primeru, da se imetnik/uporabnik s tem ne strinja, poda reklamacijo. Na obrazcu PLK - 20 imetnik/uporabnik navede, katere nakupe reklamira in označi razlog za reklamacijo v rubriki »Nakupi/storitve vključno s spletnimi transakcijami«, točka 6. K reklamaciji priloži fotokopijo računa

oziroma slipa. Na osnovi prejete reklamacije izvajalec preveri upravičenost pritožbe in o rešitvi obvesti banko izdajateljico kartice.

24.15 Dvig na bankomatu

Če imetniku/uporabniku bankomat želenega zneska dviga, za katerega je bil obremenjen njegov kartični račun, ni izplačal, oziroma je bil izplačan le del želenega zneska dviga, obremenjen pa je bil za želeni znesek dviga, izpolni obrazec Pritožba imetnika plačilne kartice, PLK-20.

Na obrazcu Pritožba imetnika plačilne kartice, PLK-20, imetnik navede, kateri znesek reklamira in označi razlog za reklamacijo v rubriki »Bankomati«.

24.16 Promet po blokiranih karticah zaradi izgube, kraje, poneverbe, suma zlorabe ali neprejemata kartice

V primeru, da je kartica blokirana zaradi izgube, kraje, poneverbe, suma zlorabe ali neprejemata kartice, bo imetnik/uporabnik kartice z izpiskom obveščen o vseh transakcijah, ki so bile knjižene na blokirano kartico (tako pred, kot tudi po datumu blokacije).

Vse sporne transakcije, ki jih ni opravil imetnik/uporabnik kartice, je imetnik/uporabnik dolžan pisno reklamirati v svoji matični enoti, v kateri označi razlog za reklamacijo v rubriki »Nakupi/storitve vključno s spletnimi transakcijami«, točka 8. Reklamacija mora biti obvezno podpisana s strani imetnika/uporabnika kartice.

24.17 Promet na blokiranem kartičnem računu zaradi nesolidnega poslovanja imetnika/uporabnika kartice

V primeru, da je banka izdajateljica na izvajalca poslala zahtevek za blokacijo kartičnega računa in od imetnika/uporabnika kartice ne more izterjati sredstev, na izvajalca naslovi zahtevek za pregled prometa po blokiranem kartičnem računu oziroma kartici z naslednjimi podatki:

- enota banke
- številka kartičnega računa
- številka kartice,
- datum knjiženja,
- znesek transakcije,
- datum transakcije,
- naziv prodajnega mesta.

Izvajalec v skladu z mednarodnimi pravili in roki izvede redni postopek finančne reklamacije.

25 Reševanje nefinančnih reklamacij

25.1 Zahtevek za fotokopijo potrdila o nakupu (slipa)

Za pridobitev fotokopije potrdila o nakupu (slipa) ali izpisa iz terminala POS mora imetnik/uporabnik kartice navesti razlog zahteve. Na obrazcu Pritožba imetnika plačilne kartice, PLK-20, v rubriki »Zahtevek za kopijo potrdila o nakupu (slipa)«, označi možne razloge (z bremenjenim zneskom se ne strinja, ne prepozna transakcije, za lastno evidenco, zaradi suma zlorabe, drugo).

Ce imetnik/uporabnik kartice zahteva fotokopijo slipa in se ugotovi, da je nakup njegov, je dolžan plačati stroške v skladu s tarifo banke.

25.2 Reklamacije v zvezi s težavami pri uporabi kartice

Reklamacije lahko banka izdajateljica sporoča tudi telefonsko. Izvajalec za reševanje tovrstnih reklamacij potrebuje naslednje podatke:

- številko kartice,
- datum in kraj, kjer je imel težave (prodajno mesto, država),
- vrsta transakcije (nakup ali dvig gotovine),
- višina zneska, ki ga je želel poravnati oziroma dvigniti gotovino,
- navesti mora ali ima pogosto težave na prodajnih mestih, ki so opremljena s POS terminali,

Vzroki, ki jih izvajalec ugotovi, so lahko naslednji:

- Preseženi parametri avtorizacije: V primeru, da izvajalec ugotovi kot vzrok težav pri uporabi kartice presežene parametre avtorizacije, banko izdajateljico o tem obvesti na isti način kot je prejel zahtevek.
- Zamuda plačila: V primeru, da izvajalec ugotovi kot vzrok težav pri uporabi kartice avtomatsko blokacijo zaradi zamude plačila, banko izdajateljico o tem obvesti. V primeru, da se je blokacija izvršila neupravičeno (imetnik/uporabnik ima potrdilo, da je poravnal svoje obveznosti pravočasno) banka izdajateljica na izvajalca pošlje fotokopijo plačila in izvajalec izvrši deblokacijo kartice, ter odpravi vzrok napake.
- Neuparjene avtorizacije in finančne transakcije (velja za NLB Poslovne kartice z odloženim plačilom): Če izvajalec ugotovi na podlagi zahtevka banke izdajateljice, da je vzrok zavrnjene avtorizacije neupravičeno porabljen razpoložljivi limit zaradi neuparjene avtorizacije in finančne transakcije, izvrši ročno brisanje sporne avtorizacije, ki neupravičeno zaseda prosti limit.
- Stornacija avtorizacij pri katerih nakup ni bil opravljen: V primeru, da je prodajno mesto uspešno opravilo avtorizacijo, vendar potem ni prišlo do realizacije nakupa (npr. rezervacija opravljena s kartico, plačana pa z gotovino) ali je večkrat avtoriziral znesek in ni opravilo stornacije avtorizacije, lahko izvajalec v primeru, da prejme pisno obrazložitev prodajnega mesta izvrši ročno brisanje sporne avtorizacije. V primeru debetnih kartic izvajalec pisno obrazložitev prodajnega mesta posreduje banki izdajateljici kartic, ki temu ustrezno ukrepa.
- Razmagnetena ali fizično poškodovana kartica, okvara čipa: Ko imetnik/uporabnik poda reklamacijo o nezmožnosti uporabe njegove plačilne kartice, in izvajalec ob pregledu avtorizacijskih dnevnikov ne zasledi nobenega zahtevka za avtorizacijo po njegovi kartici sta razloga lahko naslednja:
- Če je imel imetnik/uporabnik zavrnjeno transakcijo samo enkrat na enem samem prodajnem mestu, je najverjetneje, da je imel trgovec težave s svojim POS terminalom (komunikacijske težave).
- Če se imetniku/uporabniku to večkrat dogaja na različnih prodajnih mestih, banka izdajateljica preveri ustreznost magnetnega zapisa ali čipa. V primeru razmagnetene kartice ali poškodovanega čipa, banka izdajateljica posreduje izvajalcu zahtevek za izdelavo nove kartice.

25.3 Imetnik ni prejel kartice

Če imetnik ni prejel kartice (nove ali redno obnovljene), je za to lahko več razlogov:

- Kartica ni bila izdelana oziroma obnovljena.
- Imetnik kartice je bil v času obnove v zamudi s plačilom, kartica je bila v času redne obnove blokirana zaradi nesolidnega poslovanja, itd..
- Kartica je bila obnovljena ali izdelana, imetnik pa je kljub temu ni prejel.
- V procesu od izdelave do pošiljanja kartice imetniku je lahko prišlo do napake.

Bančni delavec najprej preveri v internih sistemih, če je bila kartica izdelana ali obnovljena in kdaj. V primeru, da je bila kartica izdelana, preveri če se je vrnila v enoto.

25.4 Prenehanje uporabe kartice

Če uporabnik kartičnega računa vrne kartico, ker mu je nadaljnjo uporabo prepovedala banka, ali vrne kartico zato, ker je ne želi več uporabljati, bančni delavec naredi fotokopijo sprednje in zadnje strani kartice, ter jo vzdolžno prereže preko magnetnega traku in komisijsko uniči. Fotokopijo kartice arhivira v dosje stranke. Če imetnik/uporabnik kartico vrne v procesni center (kartica je preklicana ali jo imetnik sam odpove), jo le-ta posreduje v enoto, ki je kartico odobrila. Pri prenehanju uporabe kartice nosilca kartičnega računa to velja za vse dodatne kartice na tem kartičnem računu.