

**Odgovori Združenja bank na novinarska vprašanja glede kraje plačilne kartice**

Pripravljam članek o izgubi oziroma kraji kartice. Nekaj vprašanj sem poslala posamičnim bankam, vas pa prosim za odgovore na spodnja vprašanja:

* Kaj svetujete komitentom ob izgubi ali kraji kartice? Kam naj se obrnejo, kako pomembno je hitro reagirati?
* Čigavi so stroški izgube oziroma kraje kartice - tako izdelave nove kartice kot tudi ukradenega denarja (morebitni stroški nepooblaščenih dvigov, nakupovanja s strani tatov, najditelja)? So tukaj smernice za vse banke ali pogoje določa vsaka banka posamično?
* Nekatere bank ponujajo dodatno zavarovanje za primer kraje ali izgube). Za katere komitente in zakaj je po vaših ocenah smiselno tovrstno zavarovanje?
* Koliko je letno izgubljenih ali ukradenih kartic, če imate (skupne) podatke? Je tega čedalje več ali čedalje manj, so izgube/kraje pogosteje v tujini ali doma?
* Prosim še za nekaj konkretnih nasvetov, kako se karseda zavarovati oziroma kako ravnati preventivno, da bi zmanjšali tveganje pred izgubo ali krajo in na sploh zlorabo kartice.
* Če bi še kar koli izpostavili glede izgube oziroma kraje kartice, prosim.

**Odgovori ZBS:**

*Kaj svetujete komitentom ob izgubi ali kraji kartice? Kam naj se obrnejo, kako pomembno je hitro reagirati?*

**Odgovor ZBS:**

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

*Čigavi so stroški izgube oziroma kraje kartice - tako izdelave nove kartice kot tudi ukradenega denarja (morebitni stroški nepooblaščenih dvigov, nakupovanja s strani tatov, najditelja)? So tukaj smernice za vse banke ali pogoje določa vsaka banka posamično?*

**Odgovor ZBS:**

Uporabnikovo odgovornost za neodobrene plačilne transakcije opredeljuje 137. člen Zakona o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (ZPlaSSIED), pri čemer pa se vsaka finančna reklamacija v bankah in hranilnicah obravnava individualno. V kolikor gre za dejansko zlorabo kartice, stranka nima stroškov z novo kartico.

*Nekatere banke ponujajo dodatno zavarovanje za primer kraje ali izgube). Za katere komitente in zakaj je po vaših ocenah smiselno tovrstno zavarovanje?*

**Odgovor ZBS:**

Nekatere banke in hranilnice za primer izgube ali kraje kartice ponujajo možnost sklenitev zavarovanja, ampak zgolj kot zastopnik pri trženju, zavarovatelj v teh primerih je zavarovalnica, saj zavarovanja niso bančne storitve. Ob tem je treba izpostaviti, da zavarovanja v okviru obsega zavarovanja krijejo poleg kraje in izgube kartice tudi niz drugih škodnih dogodkov, kot so protipravni odvzem gotovine, stroški zamenjave ključev, stroški klicev iz ukradenega mobilnega telefona, stroški zamenjave osebnih dokumentov, itd… Glede na obseg zavarovanja, ki ga zavarovanje krije, je sama sklenitev zavarovanja odvisna od potreb vsakega posameznika.

*Koliko je letno izgubljenih ali ukradenih kartic, če imate (skupne) podatke? Je tega čedalje več ali čedalje manj, so izgube/kraje pogosteje v tujini ali doma?*

**Odgovor ZBS:**Združenje bank ne razpolaga s podatki o letnem številu izgubljenih ali ukradenih kartic.

*Prosim še za nekaj konkretnih nasvetov, kako se karseda zavarovati oziroma kako ravnati preventivno, da bi zmanjšali tveganje pred izgubo ali krajo in na sploh zlorabo kartice.*

*Če bi še kar koli izpostavili glede izgube oziroma kraje kartice, prosim.*

**Odgovor ZBS:**

Prilagamo Temeljna pravila varne uporabe plačilnih kartic, ki vključujejo celovite nasvete, kako varno poslovati s kartico.

Združenje bank Slovenije  
Ljubljana, 29. marec 2022