

## NAVODILA ZA VARNO UPORABO KARTIC

### Izognite se zlorabam – seznanite se z varno uporabo debetnih in kreditnih kartic!

Varnost vašega poslovanja je za nas najpomembnejša, zato vam želimo predstaviti napotke za varno uporabo kartic, s katerimi se lahko izognete kartičnim zlorabam in ki ste jih dolžni upoštevati pri poslovanju z debetnimi in kreditnimi karticami.

### Spodnjo telefonsko številko si zapišite ali shranite v mobilni telefon, da lahko hitro ukrepate!

**Če kartico izgubite ali vam jo ukradejo**, to takoj sporočite na spodnje telefonske številke ali se oglasite v najbližji poslovalnici SKB. Krajo hkrati prijavite tudi na najbližji policijski postaji.

- (01) 471 50 90 (24 ur/dan, vse dni v tednu)

### Splošni napotki za izboljšanje varnosti pri uporabi kartic

Pomembno je, da poznate najpogostejše zlorabe, ki se pojavljajo pri poslovanju s karticami, saj se jim tako lažje izognete:

- **»skimming« kartice** – je najpogostejša zloraba na bankomatih ali POS-terminalih, pri kateri se skopira magnetni zapis in ukrade osebna številka (PIN);
- **izguba ali tatvina** kartice;
- **dvakratno odčitavanje** plačilnih kartic na POS-terminalih;
- zloraba kartic na podlagi **odvrženih bančnih izpisov**, potrdil o nakupih in karticah, ki niso več veljavne;
- zloraba kartic na podlagi **posredovanih podatkov o kartici po e-pošti ali prek telefona nepooblaščenim osebam (lažno predstavljanje)**.

### Pri poslovanju s kartico vedno upoštevajte naslednje ukrepe:

- Če kartico izgubite ali vam jo ukradejo, to takoj sporočite na spodnje telefonske številke ali se oglasite v najbližji poslovalnici SKB. Krajo hkrati prijavite tudi na najbližji policijski postaji.
- **Ne nasedajte elektronskim, telefonskim ali drugim sporočilom, čeprav navidezno prihajajo od banke** ali podjetja ter vas pozivajo k razkritju podatkov o kartici. Banka vas nikoli ne bo povpraševala po podatkih o kartici (številka kartice, veljavnost, 3-mestna koda CVC, osebna številka (PIN) ali enkratno geslo, generirano ob nakupu prek spleta).
- **Osebne številke (PIN) nikamor ne zapisujte**, nikoli ne nosite s seboj in ne hranite skupaj s kartico.
- **Vklopite si prejemanje Varnostnih SMS sporočil** za obveščanje o dvigih gotovine ali plačilih s kartico.
- **Ko plačujete s kartico, bodite pozorni**, kaj se z njo dogaja, in spremljajte potek transakcije.
- **Redno pregledujte bančne izpiske** in preverite zabeležene transakcije. O morebitnih nepravilnostih takoj obvestite banko.
- **Novo kartico** ob prejemu **takoj podpišite**, saj s tem zmanjšate možnost zlorabe. **Staro kartico** pa, čeprav je še veljavna, **takoj uničite**. Zaradi preprečitve zlorabe **nikomur ne posredujte fotokopije sprednje in zadnje strani kartice** oziroma če morate kopijo nujno poslati in nimate druge možnosti, ustrezno prekrijte določene podatke na kartici (številka kartice, veljavnost kartice, 3-mestna koda CVC).
- Neveljavne kartice uničite tako, da jih prerežete prek čipa in magnetnega zapisa;
- S kartico ravnajte skrbno in jo imejte vedno pri sebi, ne puščajte je v avtomobilu, garderobi itd., **kadar pa plačujete s kartico, je nikoli ne izpustite iz vidnega polja**.
- Upoštevajte Splošne pogoje banke SKB za prebivalstvo, Splošne pogoje poslovanja s Poslovno Mastercard kartico in Splošne pogoje za Poslovno Visa debetno kartico.
- Za vsako morebitno neuspešno avtorizacijo od prodajnega mesta zahtevajte potrdilo o neuspešni transakciji.
- Za kreditne kartice Visa in Mastercard vam priporočamo, da ustrezno prilagodite višino limita porabe po kartici dejanski mesečni porabi. Višina mesečnega limita je razvidna v spletni banki ali na izpisku kartičnega računa.
- Za Visa debetne kartice vam priporočamo, da si skladno z željami in potrebami ustrezno prilagodite višino limita porabe glede na porabo po kartici. Prav tako prilagodite dnevne limite za uporabo debetne kartice na bankomatih, POS-terminalu in za spletne nakupe. Nastavite si tudi ustrezno dodatno varnostno nastavitve, ki vam omogoča izklop/vklop kartice za določen namen (npr. brez možnosti spletnih nakupov, ni mogoča uporaba kartice na POS-terminalih v tujini). Limite in dodatne varnostne nastavitve si lahko določite prek spletne banke ali v poslovalnici.

## Varna uporaba kartic na POS-terminalih in bankomatih

- Ko opravljate katero koli transakcijo na POS-terminalu oziroma bankomatih, **bodite pozorni, da nihče ne vidi vaše osebne številke (PIN)**, medtem ko jo vnašate. Če kdo stoji preblizu ali zaznate, da vas opazuje, ga prosite, naj se odmakne.
- Pri vnosu osebne številke (PIN) priporočamo, da **z roko zakrijete tipkovnico**.
- **Bankomat uporabljajte sami**. Če tega ne znate, se o uporabi poučite v banki in nikdar ne prosite/sprejmite pomoči mimoidočega. Če na bankomatu ali POS-terminalu opazite **kar koli nenavadnega** (npr. kartico težje vložite ali na bankomatu opazite naprave ali stvari, ki jih tam navadno ni: nenavadno postavljene kamere; nenavadna reža, v katero se vstavlja kartica), ustavite postopek ter o tem obvestite prodajalca, banko in policijo.
- Kartico uporabljajte na tistih bankomatih, ki stojijo na obljudenih, dobro osvetljenih mestih.
- Če se zgodi, da trgovec večkrat potegne kartico prek POS-terminala, **za vsak neuspešen poskus zahtevajte potrdilo o neuspeli transakciji**.
- Preden podpišete potrdilo (slip) ali vnesete osebno številko (PIN), **preverite, ali je znesek plačila, ki ga potrjujete, pravilen**. S podpisom potrdila o nakupu ali z vnosom osebne številke (PIN) ali z brezstičnim nakupom soglašate z izvedbo transakcije in jo potrjujete. Shranjujte potrdila o opravljenih nakupih in jih primerjajte z izpiski oziroma prometom v elektronski banki.
- Če je bankomat nameščen v zaprtem prostoru, do katerega lahko vstopite le skozi vrata s potegom kartice, vedite, da vam ob potegu kartice nikoli ni treba vtiskati osebne številke (PIN). Če je na vratih naprava, ki od vas zahteva tipkanje osebne številke (PIN), tega ne storite.
- **Če vam bankomat ne vrne kartice** (v reži za sprejem kartice je nameščena ovira), na samem bankomatu pa opazite nalepljeno navodilo, da ponovno vtiskajte osebno številko (PIN), tega ne storite. Ponovni vnos osebne številke (PIN) vam lahko predlaga tudi neznanec, ki je pred tem naključno v bližini in se vam lahko celo predstavi za bančnega delavca. Tudi tega ne storite! V obeh primerih čim prej obvestite najbližjo enoto banke, tel. št. (01) 471 50 90 (24 ur/dan, vse dni v tednu) in/ali policijo.
- **Če vam bankomat po odobreni transakciji ne izplača gotovine**, takoj preverite stanje na računu. Če je transakcija stornirana in imate pravilno stanje na računu, lahko ponovno poskusite z dvigom gotovine. Če transakcija neizplačanega odobrenega dviga ni stornirana (v reži za izplačilo gotovine je ovira), bodite pozorni na naslednjega uporabnika bankomata. Če opazite, da naslednji uporabnik ne posluje običajno (ne vstavi kartice, ne vtiska številke PIN, se sumljivo vede, zakriva režo za izdajanje gotovine in pri tem prejme gotovino iz bankomata) ali da je k bankomatu pristopilo več oseb, ki zakrivajo početje na njem, o tem čim prej obvestite najbližjo enoto banke, tel. št. (01) 471 50 90 (24 ur/dan, vse dni v tednu) in/ali policijo.
- **Potrdila o že opravljenih nakupih** (slipih) po navadi vsebujejo zadosti podatkov o kartici, zato stara potrdila **uničite in zavržete nadzorovano**, tako da tretje osebe ne morejo z njih razbrati pomembnih podatkov o vaši kartici.

## Varna uporaba kartice pri brezstičnem poslovanju

- Brezstično transakcijo lahko opravite na vseh prodajnih mestih, označenih z logotipom za brezstično plačevanje.
- Pri nakupu blaga ali plačilu storitev na prodajnem mestu samo približajte kartico POS-terminalu in vnesite osebno številko (PIN) ali podpišete potrdilo o nakupu, če se to zahteva.
- Osebne številke (PIN) ni treba vnašati (oziroma potrdila o nakupu ni treba podpisati) do zneska transakcije, ki ga določijo mednarodni kartični sistemi in se lahko spreminja. Vsakokratni znesek transakcije, do katerega ni treba vnašati osebne številke (PIN) oziroma podpisati potrdila o nakupu, je objavljen na spletnih straneh banke. Ta znesek transakcije se lahko razlikuje med posameznimi državami.
- Če POS-terminal zahteva **vnos osebne številke (PIN) ali podpis potrdila** o nakupu, **jo morate vnesti** oziroma potrdilo **podpisati** ne glede na znesek transakcije.
- Pri vnosu osebne številke (PIN) morate biti pozorni na okolico in z drugo roko med vnašanjem osebne številke (PIN) vedno zakrivati številčnico.

## Varna uporaba kartic pri spletnih nakupih

- S karticami SKB plačujete le pri tistih **ponudnikih, ki uporabljajo varnostni sistem 3-d secure z oznako »Visa Secure« oz. »Verified by Visa« ali »Mastercard SecureCode« oz. »Mastercard ID Check«.**
- Za uporabo varnostnega sistema 3-d secure ni treba izvesti aktiviranja. Nakup na spletnih prodajnih mestih, ki uporabljajo 3-d secure, se lahko opravi le z uspešno izvedenim preverjanjem istovetnosti (v nadaljevanju: avtentikacijo). Avtentikacija je postopek, ki ponudniku plačilnih storitev omogoča, da preveri istovetnost uporabnika plačilnih storitev ali upravičenost uporabe določenega plačilnega instrumenta, vključno z uporabo uporabnikovih osebnih varnostnih elementov. Močna avtentikacija strank je avtentikacija z uporabo dveh ali več elementov, ki spadajo v kategorijo znanja uporabnika (nekaj, kar ve samo uporabnik), posesti uporabnika (nekaj, kar je v izključni posesti uporabnika) in neločljive povezanosti z uporabnikom (nekaj, kar uporabnik je), ki so med seboj neodvisni, kar pomeni, da kršitev enega elementa ne zmanjšuje zanesljivosti drugih in so zasnovani tako, da varujejo zaupnost podatkov, ki se preverjajo.
- Potrjevanje spletnih plačil z zagotovitvijo močne avtentikacije je mogoče v okviru MOJ@SKB mobilne banke. Vsem neimetnikom MOJ@SKB mobilne banke bo omogočena avtentikacija preko enkratnega gesla poslanega v SMS sporočilu.
- Močna avtentikacija je predpisana samo za področje EU, kar pomeni, da bo spletno nakupovanje pri spletnih trgovcih izven področja EU, še naprej potekalo preko enkratnega gesla prejetega v SMS sporočilu. Določeni trgovci znotraj EU še niso migrirali na nov standard, ki predpisuje močno avtentikacijo, zato bo tudi pri njih potrjevanje spletnih plačil zaenkrat še vedno potekalo preko enkratnega gesla poslanega v SMS sporočilu.
- Uporabnik MOJ@SKB mobilne banke bo v mobilno banko prejel potisno sporočilo, preko katerega bo lahko potrdil ali zavrnil elektronsko plačilno transakcijo; pri čemer je potisno sporočilo kratko obvestilo, ki se ponavadi pojavi na vrhu zaslona tabličnega računalnika ali pametnega telefona.
- V MOJ@SKB mobilni banki bo na voljo zgolj en zahtevek za potrditev oz. zavrnitev plačilne transakcije, ki bo časovno omejen na 6 min in 30 s. Če v tem času transakcija ne bo potrjena, bo zahtevek potekel in v tem primeru bo potrebno ponovno izvesti nakup na spletu.
- Neimetnikom MOJ@SKB mobilne banke bo omogočena avtentikacija preko enkratnega gesla poslanega v SMS sporočilu. SMS sporočilo bo poslano na mobilno številko, ki jo je uporabnik sporočil banki za izvajanje spletnih plačil. Enkratno geslo, prejet v SMS sporočilu, se lahko uporabi samo enkrat in je veljavno samo za tisto plačilno transakcijo, ki je sprožila generiranje gesla. Geslo velja 5 minut. Če v tem času transakcija ne bo zaključena, bo zavrnjena.
- Mobilni telefon morate skrbno hraniti, da preprečite njegovo izgubo, krajo in/ali zlorabo. Če vaš mobilni telefon, kamor prejimate SMS-e z enkratnim geslom ali potisna sporočila za uporabo storitve 3-d secure, omogoča zaklepanje naprave ali ekrana, ste dolžni to funkcijo uporabljati zaradi zaščite nepooblaščenega dostopa do prejetega enkratnega gesla. Zavezuje se, da boste o izgubi, kraji in/ali zlorabi mobilne naprave banko nemudoma obvestili.
- **Številka kartice, datum veljavnosti in koda CVC (trimestna številka na hrbtni strani kartice) so tajni in unikatni podatki, zato jih vpisujete le takrat, ko želite opraviti nakup.**
- Preden vpišete zahtevane podatke, natančno preberite Pogoje poslovanja in odpovedi spletnega prodajnega mesta, na katerem opravljate nakup, ter shranite potrdila o naročilu blaga ali storitev.
- Kot imetnik kartice poskrbite, da plačila s kartico izvajate **le na napravi** (računalnik, tablica, telefon itd.), **ki je z ustrežno tehnično in programsko zaščito zaščiten pred vdori in virusi.**
- Svetujemo previdnost in dodatno preverjanje pri trgovcu, kadar do spletnih strani trgovcev dostopate prek povezave, ki ste jo prejeli prek elektronskega sporočila, ki ga od trgovca niste pričakovali.

Ta navodila za varno uporabo kartic veljajo od 28. 12. 2020 in se lahko spremenijo v primeru zakonskih zahtev, sprememb pravil kartičnih shem Visa ali Mastercard oziroma izdaje novih varnostnih napotkov s strani banke. O vsaki spremembi bo uporabnik pravočasno obveščen z izpiskom ali prek digitalnega bančništva ali v poslovalnicah in prek spletne strani banke [www.skb.si](http://www.skb.si).