

Ljubljana, 13. 3. 2026

ZVEZA POTROŠNIKOV SLOVENIJETržaška cesta 2
1000 Ljubljana**Banka Slovenije**Slovenska cesta 35
1000 Ljubljana

Spoštovani!

zahvaljujemo se vam za posredovano obvestilo in za izpostavljena vprašanja glede obračunavanja obveznosti po plačilnih karticah Diners Club oziroma Diners Club Mastercard.

Zagotavljamo vam, da smo našim strankam vedno dosegljivi ter da vse prejete pritožbe in vprašanja redno, skrbno in v najkrajšem možnem času obravnavamo. V določenih obdobjih beležimo nekoliko povečano število klicev, kar je tudi posledica trenutnega procesa migracije imetnikov kartic, v okviru katerega obstoječim imetnikom postopoma izdajamo nove kartice Diners Club Mastercard. Na večji obseg povpraševanja uporabnikov zaradi izdaje nove kartice smo se odzvali s tudi s prilagoditvami in nadgradnjo procesov podpore strankam – uvedli smo novo digitalno rešitev, telefonsko asistentko Klaro, ki omogoča sprejem vseh klicev, učinkovitejše usmerjanje klicateljev ter hitrejšo obravnavo zahtevkov.

Blokado kartic po telefonu zagotavljamo neprekinjeno, 24 ur na dan vse dni v letu, tudi preko zunanjega klicnega centra, kar omogoča takojšnjo odzivnost v primerih, ko je to za varnost uporabnikov najpomembnejše. Navedbe glede varnosti storitev nas presenečajo, saj beležimo zelo visoko stopnjo zanesljivosti naših sistemov ter zadovoljstva uporabnikov, stranke pa so ustrezno varovane in zaščitene v skladu z veljavno zakonodajo ter najvišjimi varnostnimi standardi.

Posebno pozornost namenjamo tudi preglednosti obračunov ter ustrezni podpori imetnikov kartic. Po naših preverjanjih do sistemskih nepravilnosti pri obračunavanju obveznosti po karticah Diners Club oziroma Diners Club Mastercard ne prihaja. V posameznih primerih smo zaznali situacije, kjer so bila plačila porabe po karticah s strani imetnikov izvedena na napačen transakcijski račun, zaradi česar plačilo ni bilo avtomatično evidentirano pri poravnavi obveznosti. Takšne primere redno in individualno obravnavamo ter jih v sodelovanju s strankami tudi ustrezno uredimo. Stranke smo v zvezi s spremembo oziroma menjavo transakcijskega računa, ki ga uporabljamo za poravnavo obveznosti, večkrat in na različne načine obvestili – ravno z namenom, da bi preprečili morebitne napačne izvedbe plačil.

Hkrati poudarjamo, da nismo seznanjeni z večjim številom pritožb iz navedenega naslova. Da bi lahko morebitne primere čim hitreje razrešili, **vas vljudno prosimo, da nam vse prejete pritožbe oziroma primere, s katerimi razpolagate, posredujete na elektronski naslov info@sparkassepay.si**. Vsak primer bomo nemudoma pregledali in ustrezno obravnavali.

Še naprej si bomo prizadevali za jasno komunikacijo s strankami ter za hitro in učinkovito reševanje vseh njihovih vprašanj ali morebitnih težav.

S spoštovanjem,

Sparkasse Pay d.o.o.

Rok Perkovič, direktor



dr. Rok Rozman, direktor

