

# BANKA SLOVENIJE

EVROSISTEM

Zveza potrošnikov Slovenije  
Jasmina Bevc Bahar, predsednica  
Tržaška 2

1000 Ljubljana

Banka Slovenije  
Slovenska cesta 35  
1505 Ljubljana, Slovenija  
www.bsi.si

Oznaka: 0.04.5.2-1/2026-3

Datum: 30. 03. 2026

## Zadeva: Odgovor na vaš dopis Nepravilnosti pri obračunavanju obveznosti in nedosegljivost ponudnika

Spoštovani,

Banka Slovenije je 10. 3. 2026 prejela dopis Zveze potrošnikov Slovenije (v nadaljevanju: ZPS), s katerim ZPS na Banko Slovenije naslavlja prošnjo za pojasnilo glede možnih poti za obravnavo pritožb potrošnikov v zvezi z zaznanimi nepravilnostmi pri obračunavanju obveznosti iz naslova uporabe plačilnih kartic in težavami pri vzpostavljanju stika s ponudniki plačilnih storitev.

V zvezi z možnimi kanali za komunikacijo potrošnikov z Banko Slovenije vam sporočamo, da imajo potrošniki na spletni strani Banke Slovenije možnosti: 1) prijave kršitve v primeru suma na morebitno kršitev veljavnih predpisov, ki zavezujejo banko ali drugi subjekt, ki ga nadzira Banka Slovenije (<https://www.bsi.si/sl/fizicne-osebe>), 2) oddaje pritožbe, če uporabnik finančnih storitev meni, da je banka, hranilnica ali drug subjekt nadzora Banke Slovenije pri poslovanju kršil veljavne predpise, in 3) oddaje vprašanj splošne narave, ki sodijo v področje delovanja Banke Slovenije (<https://www.bsi.si/sl/kontakti>).

Na splošno tudi pojasnjujemo, da Banka Slovenije nadzira skladnost vseh ponudnikov plačilnih storitev z zahtevami zakonodaje v okviru svojih nadzorniških pristojnosti. Hkrati pa poudarjamo, da morebitnih nadzorniških postopkov zaradi dolžnosti varovanja zaupnih podatkov ne smemo razkrivati.

Lep pozdrav,

Simon Anko, DIREKTOR ODDELKA  
(Plačilni in poravnalni sistemi)

*Stopnja zaupnosti dokumenta je določena v skladu s Pravilnikom o varovanju zaupnih podatkov v Banki Slovenije. Prejemnik sme dokument uporabiti izključno v obsegu in za namen, za katerega je bil pridobljen, in ga lahko razkrije drugim osebam samo v skladu z zakonom ali s predhodnim pisnim soglasjem Banke Slovenije. Za dokumente, ki so označeni s stopnjami zaupnosti ECB in v primeru dvoma za druge dokumente, bo prejemnik pred morebitnim razkritjem, ki je določeno z zakonom, o tem obvestil Banko Slovenije. V primeru razkritja, odtujitve ali drugega incidenta v zvezi z dokumentom, bo prejemnik o tem takoj obvestil Banko Slovenije, z navedbo oznake dokumenta.*