

Sparkasse Pay d.o.o.
Ameriška ulica 2
1000 Ljubljana
Poslovodstvo

Banka Slovenije
Slovenska cesta 35
1000 Ljubljana
g. Primož Dolenc, guverner

Ljubljana, 16. 3. 2026

Zadeva: Nepravilnosti pri obračunavanju obveznosti in nedosegljivost ponudnika

Spoštovani,

zahvaljujemo se vam za vaš hiter odgovor in za podana pojasnila glede obračunavanja obveznosti po plačilnih karticah Diners Club oziroma Diners Club Mastercard.

Vendar pa moramo ob tem izpostaviti, da vsebina vašega odgovora ni skladna z informacijami in pritožbami, ki jih v zadnjem obdobju prejemo s strani potrošnikov. Ti, kot že omenjeno, poročajo o težavah pri obračunavanju obveznosti, nejasnostih glede stanja dolga, oteženem pridobivanju jasnih pojasnil ter omejeni dosegljivosti. Prav zaradi ponavljajočih se podobnih pritožb smo se odločili na problematiko opozoriti. Ob tem želimo pojasniti, da smo v dopisu z dne 10.3.2026 opozorili na zaskrbljenost potrošnikov glede varnosti oziroma možnosti pravočasnega ukrepanja v primeru zlorab, ne pa na samo varnost storitev.

Ob tem menimo, da je v takšnih primerih pomembna tudi aktivna vloga nadzornega organa. Zato pričakujemo, da bo Banka Slovenije v okviru svojih pristojnosti opravila naloge nadzornika in preverila delovanje sistema ter zagotovila, da ponudnik storitev potrošnikom omogoča nemoteno uporabo storitev, pregledne obračune in pravočasne, jasne odgovore na njihova vprašanja, potrošnikom pa nudi tudi ustrezna in pravočasna pojasnila oziroma pomoč.

Glede vaše prošnje za posredovanje posameznih primerov pojasnjujemo, da, kot zagotovo veste in lahko razumete, podatkov o konkretnih pritožnikih zaradi zakonskih zahtev glede varstva osebnih podatkov kot tudi zaradi zaupnosti komunikacije ne moremo posredovati. Hkrati pa menimo, da dodatno posredovanje primerov niti ni potrebno, saj iz korespondenc, ki so nam jo potrošniki posredovali, izhaja, da je bila družba Sparkasse Pay o vseh primerih najprej naslovljena s strani uporabnikov. Prav tako se je (glede na njihove navedbe) del potrošnikov obrnil tudi neposredno na Banko Slovenije, ki ima tako prav tako na voljo konkretne podatke teh primerov.

Na Zvezi potrošnikov Slovenije si želimo, da bodo ukrepi, ki jih opisujete, v praksi zagotovili pregledno, zanesljivo in za potrošnike razumljivo delovanje sistema. V interesu vseh deležnikov je namreč, da so obračuni jasni, komunikacija učinkovita, morebitne težave pa rešene hitro in transparentno.

Lepo pozdravljeni.

Zveza potrošnikov Slovenije
Jasmina Bevc Bahar
predsednica

ZPS Zveza potrošnikov |
Slovenije - društvo
Tržaška cesta 2
SI - 1000 LJUBLJANA

