

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

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

Ljubljana, 10. 3. 2026

Zadeva: Nepravilnosti pri obračunavanju obveznosti in nedosegljivost ponudnika

Spoštovani,

na Zvezi potrošnikov Slovenije v zadnjem obdobju prejemamo večje število pritožb potrošnikov glede izračuna obveznosti po plačilnih karticah Diners Club oziroma Diners Club Mastercard.

Potrošniki poročajo o nepravilno obračunanih obveznostih. Izračuni ne upoštevajo že poravnanih zneskov, obenem pa ne prejmejo jasnega in preglednega prikaza obračunanih, že plačanih ter še odprtih obveznosti. Vse naštetu otežuje preverjanje pravilnosti obračunov.

Hkrati potrošniki opozarjajo na težave pri vzpostavljanju stika s ponudnikom. Po njihovih navedbah je dostopnost prek telefona zelo omejena, na elektronska sporočila pa prejmejo zgolj splošne oziroma generične odgovore brez konkretnih pojasnil, pa še to z večdnevnim zamikom.

Zaradi takšne nedosegljivosti potrošniki izražajo tudi zaskrbljenost glede varnosti svojih plačilnih kartic. V primerih nujnih situacij, kot so zlorabe kartic, prevar ali nepooblaščenih transakcij, namreč ne morejo pravočasno vzpostaviti stika s ponudnikom in se ustrezno zaščititi pred morebitnimi zlorabami.

Prosim vas za pojasnilo, na kakšen način družba Sparkasse Pay zagotavlja pravilnost obračunavanja obveznosti po karticah Diners Club oziroma Diners Club Mastercard ter ustrezno in pravočasno odzivnost na vprašanja in pritožbe potrošnikov.

Banko Slovenije obenem prosimo za odziv oziroma pojasnilo glede možnih poti za obravnavo takšnih primerov, saj se potrošniki z vprašanji vedno pogosteje obračajo na Zvezo potrošnikov Slovenije, z navedbo da na svoje pritožbe, naslovljene na Banko Slovenije, ne prejmejo odgovora.

S spoštovanjem,

Zveza potrošnikov Slovenije
Jasmina Bevc Bahar
predsednica