

INFORMACIJE O ZAŠČITI PRED ZLORABAMI

Banka	Kontaktna e-pošta	ODZIVNOST BANKE 10 %	INFORMACIJA O PREPREČEVANJU ZLORAB 30 %	INFORMACIJA O NAČINU ZAZNAVE ZLORABE IN UKREPANJU 40 %	INFORMACIJA O NAČINU REŠEVANJU SPOROV 20 %	SKUPNA OCENA 100 %
Addiko	info.si@addiko.com	○	—	—	—	—
BKS	info@bksbank.si	—	—	—	—	—
Delavska hranilnica	info@delavska-hranilnica.si	++	++	++	+	+
Gorenjska banka	info@gbkr.si	++	+	○	++	○
Intesa Sao Paolo	info@intesasanpaolobank.si	++	++	+	+	+
NLB	info@nlb.si	—	Na naša vprašanja nismo dobili odgovorov			
OTP	info@otpbanka.si	○	+	○	○	○
Sparkasse	info@sparkasse.si	—	—	—	—	—
Unicredit	info@unicreditgroup.si	++	+	○	○	○

OPOMBE: Banke so razvrščene po abecedi.

++ zelo dobro (80–100) + dobro (60–79)
○ povprečno (40–59) — pomanjkljivo (20–39)
— nezadovoljivo (0–19)

Kako ocenjujemo

Konec maja 2026 smo kot običajni potrošniki zaprosili 9 bank za informacije, kako spremljajo morebitne zlorabe, kako ukrepajo v primeru zaznanega suma ali dejanske zlorabe pri spletnem nakupu, na kakšen način v takih primerih obveščajo potrošnika, katere možnosti/ orodja mu ponujajo, da lahko sam ukrepa in se zaščiti, na koga se lahko obrne, če sumi oziroma zazna morebitno zlorabo, ter kako dolgo časa traja postopek in na podlagi katere dokumentacije banka prevzame odgovornost in potrošniku povrne nastalo škodo.

Skupno oceno sestavljajo ocene naslednjih meril:

ODZIVNOST BANKE (10 odstotkov skupne ocene)

Ne glede na vrsto finančne zlorabe je pomembno, da je odziv banke hiter, proaktiven in zelo konkreten. Pri tem smo ocenjevali, kako hitro je banka posredovala svoj odgovor, kakor tudi, ali so bili odgovori konkretni in predvsem, ali so vključevali tudi nasvet za potrošnika.

Najslabšo oceno je prejela NLB, ki svojih odgovorov na zastavljena vprašanja sploh ni posredovala. Slabo oceno sta prejeli tudi BKS in Sparkasse, ki sta sicer posredovali vsaka svoj odgovor, pri čemer pa nismo prejeli konkretnih odgovorov, temveč je bilo posredovano le povabilo na obisk nam najbližje poslovalnice. BKS je posredovala odgovor že takoj naslednji dan po posredovanju naših vprašanj, medtem ko je Sparkasse za pripravo tudi tega, zelo splošnega odgovora potrebovala 10 dni. Vse ostale banke so odgovorile hitro, že prvi oz. drugi dan po posredovanju vprašanj.

INFORMACIJA O PREPREČEVANJU ZLORAB

(30 odstotkov skupne ocene)

Možnost ukrepanja stranke in spremljanja plačil v e- banki

Vsaka banka ima v svoji ponudbi različne možnosti, ki omogočajo stranki, da se sama zaščiti pred morebitnimi zlorabami oz. lahko ukrepa tudi v primeru, ko obstaja sum ali pa se dejansko dogaja primer zlorabe. Pri ocenjevanju odgovorov smo upoštevali, kako konkretno je banka navedla, katere možnosti ali orodja banke ponujajo svojim strankam. Pri tem so najvišjo oceno dobile kar štiri banke- Gorenjska banka, Delavska hranilnica, Unicredit banka in Intesa Sanpaolo banka. Vse navedene so na naša vprašanja odgovorile zelo konkretno ter bodisi podale pojasnilo, bodisi konkreten nasvet glede samozaščite stranke.

Dostopnost kontaktov za prijavo zlorabe

Zanimalo nas je, ali je banka v odgovoru podala zgolj splošen napotek, na koga se lahko potrošnik obrne, če sama zazna sum ali dejansko zlorabo,

ali je navedla tudi kontaktne podatke, kakor tudi informacijo, kje lahko najdemo te kontaktne podatke. Pri tem so odlično oceno prejele OTP banka, Unicredit Banka in Intesa Sanpaolo banka.

Aktivnosti banke za preprečevanje spletnih zlorab

Ocenjevali smo, kako posamezne banke spremljajo morebitne zlorabe kartic in računov, ter kako ukrepajo ob zaznanem sumu ali potrjeni zlorabi. Najbolj konkretne odgovore je podala Intesa Sanpaolo banka, ki je zato prejela tudi najvišjo oceno. Druge banke so se v svojih odgovorih večinoma osredotočale na to, katere ukrepe mora ob sumu ali dejanski zlorabi izvesti potrošnik, medtem ko so bile aktivnosti banke opisane zelo splošno ali pa sploh niso bile navedene.

INFORMACIJA O NAČINU ZAZNAVE ZLORABE IN UKREPANJU

(40 odstotkov skupne ocene)

Hitrost banke pri informiranju stranke o statusu reševanja primera zlorabe

Pri ocenjevanju smo analizirali, kako banke obveščajo stranke ob zaznanem sumu zlorabe, ter ali jim posredujejo tudi informacije o že izvedenih ukrepih in potrebnih nadaljnjih dejanjih na strani stranke. Upoštevali smo tudi hitrost posredovanja informacij in način komunikacije s stranko.

Najvišjo oceno je prejela Intesa Sanpaolo banka, ki je edina predstavila svoj sistem obveščanja strank, ter opisala potek ukrepanja na strani banke. Odgovori drugih bank so bili precej skopi in splošni, pri čemer so se večinoma osredotočili na aktivnosti, ki jih pričakujejo od potrošnikov.

INFORMACIJA O NAČINU REŠEVANJU SPOROV

(20 odstotkov skupne ocene)

Predmet ocenjevanja je bilo, ali banke v svojih odgovorih podajo jasno informacijo o dokumentaciji, ki jo mora potrošnik predložiti za prevzem škode, ter okviren čas, v katerem lahko potrošnik pričakuje povračilo neupravičeno porabljenih sredstev.

Pohvale vreden odziv je podala le Gorenjska banka, saj je edina konkretno opredelila trajanje reševanja tovrstnih reklamacij. S tem si je prislužila najvišjo, prav dobro oceno. Ostale banke so bile pri odgovorih zelo skope ali pa neposrednega pojasnila sploh niso podale. To vzbuja skrb, saj je za kakovosten poslovni odnos ključno, da tudi v zahtevnih okoliščinah, kot so spletne zlorabe, ohranimo odprto komunikacijo in jasno razdelimo odgovornost pri kritju nastale škode.