

## SPLOŠNI POGOJI VODENJA TRANSAKCIJSKEGA RAČUNA IN OPRAVLJANJA PLAČILNIH STORITEV

### I. Uvodna določila

1. S temi splošnimi pogoji poslovanja (v nadaljevanju SPP) BANKA SPARKASSE d.d., Cesta v Kleče 15, Ljubljana (v nadaljevanju banka) določa način poslovanja s transakcijskim računom (v nadaljevanju račun) in način opravljanja plačilnih storitev, roke povezane z izvrševanjem plačilnih transakcij, obrestovanje sredstev, nadomestila in stroške v zvezi z izvajanjem plačilnih storitev, načine in roke za obveščanje uporabnikov, reševanje reklamacij in dodatne storitve dovoljene prekoračitve na računu, debetne kartice, trajnih nalogov in direktnih obremenitev. Predmetni SPP urejajo temeljno poslovno razmerje med uporabnikom transakcijskega računa (v nadaljevanju uporabnik) in banko.
2. Preostala posebna poslovna razmerja, ki s temi SPP niso urejena, so predmet urejanja posebnih splošnih pogojev, sklepov in/ali navodil banke, ki dopolnjujejo predmetne SPP oziroma so njihov sestavni del.
3. SPP so sestavni del pisne Pogodbe o vodenju transakcijskega računa in opravljanju plačilnih storitev (v nadaljevanju pogodba), na podlagi katere banka na zahtevo uporabnika odpre račun. S podpisom pogodbe uporabnik potrjuje, da je bil z njimi seznanjen pred sklenitvijo pogodbe in da z njimi v celoti soglaša.
4. Priloga teh SPP je tudi:
  - izvleček vsakokrat veljavnega **cenika** baričnih storitev BANKE SPARKASSE d.d. (v nadaljevanju cenik), ki se nanaša na poslovanje z računom,
  - izvleček vsakokrat veljavnega **Sklepa o obrestnih merah** BANKE SPARKASSE d.d. (v nadaljevanju sklep o obrestnih merah banke), ki se nanaša na poslovanje z računom,
  - **urnik prevzema plačilnih nalogov** v BANKI SPARKASSE d.d. (v nadaljevanju urnik),
  - vsakokrat veljavne **Splošne informacije o varstvu osebnih podatkov**
5. Za pogodbeno razmerja in komunikacijo med banko in uporabnikom se uporablja slovenski jezik, razen, če ni dogovorjeno drugače.
6. Uporabnik ima pravico od banke kadarkoli zahtevati informacije, ki se nanašajo na vodenje transakcijskega računa in opravljanje plačilnih storitev v papirni obliki ali preko elektronske banke.

### II. Razlaga pojmov

Posamezni pojmi, uporabljeni v teh splošnih pogojih, imajo naslednji pomen:

**izdajatelj** splošnih pogojev je Banka Sparkasse d.d., Cesta v Kleče 15, 1000 Ljubljana, SWIFT oznaka KSPKSI22XXX, [info@sparkasse.si](mailto:info@sparkasse.si), registrirana pri Okrožnem sodišču v Ljubljani št. reg. vl. 1/44352/00, matična številka 2211254 in je navedena na seznamu bank in hranilnic, ki imajo dovoljenje Banke Slovenije za opravljanje plačilnih storitev in ki je objavljen na spletni strani Banke Slovenije; za nadzor v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev je pristojna Banka Slovenije;

**država članica** je država članica Evropske unije ali država podpisnica Sporazuma o ustanovitvi Evropskega gospodarskega prostora (UL št. 1 z dne 3. januarja 1994, str. 3);

**tretja država** pomeni državo, ki ni država članica iz prejšnje točke;

**uporabnik** je:

- vsaka poslovno sposobna fizična oseba, ki je rezident RS ali fizična oseba, ki v skladu z zakonodajo s 15. letom starosti pridobi delno poslovno sposobnost in je rezident RS ali mladoletni rezident RS ob zakonitem zastopstvu staršev ali skrbnika, če ti SPP ne določajo drugače,
- oseba civilnega prava s sedežem v tujini (nerezidenti),
- pravna oseba (ki jo zastopa zakoniti zastopnik ali pooblaščenec),
- zasebnik, podjetnik in oseba civilnega prava, ki uporablja plačilne storitve kot plačnik ali prejemnik plačila ali oboje in ki z banko sklene Pogodbo o vodenju transakcijskega računa in opravljanju plačilnih storitev (v nadaljevanju pogodba);

**zasebnik** oziroma zasebnica (v nadaljnjem besedilu: zasebnik) je fizična oseba, ki ni podjetnik oziroma podjetnica (v nadaljnjem besedilu: podjetnik) in ki kot poklic samostojno opravlja določeno dejavnost, kot je notar oziroma notarka, zdravnik oziroma zdravnica, odvetnik oziroma odvetnica, kmet oziroma kmetica in podobno;

**podjetnik** je fizična oseba, ki na trgu samostojno opravlja pridobitno dejavnost v okviru organiziranega podjetja oz. pomeni enako kot v zakonu, ki ureja gospodarske družbe;

**potrošnik** oziroma potrošnica (v nadaljnjem besedilu: potrošnik) pomeni fizično osebo, ki sklepa pogodbe o plačilnih storitvah za namene zunaj področja svoje pridobitne ali poklicne dejavnosti;

**zastopanje** je upravičenost sklepanja pravnega posla za račun drugega, ki temelji na zakonu, drugem pravnem aktu ali izjavi volje zastopanelega (pooblastitev);

**pooblastilo** je upravičenost za zastopanje, ki jo da pooblastitelj s pravnim poslom pooblaščenecu. Pooblastilo mora biti pisno in podpis pooblastitelja na njem notarsko overjen ali overjen pri upravni enoti, razen če je le-to dano v navzočnosti bančnega delavca;

**plačnik** je uporabnik, ki odredi plačilno transakcijo tako, da izda plačilni nalog ali zagotovi soglasje k izvršitvi plačilnega naloga, ki ga izda prejemnik plačila;

**prejemnik** plačila je uporabnik, ki je predvideni prejemnik denarnih sredstev, ki so bila predmet plačilne transakcije;

**plačilna storitev** vključuje: polog gotovine na transakcijski račun, dvig gotovine s transakcijskega računa, izvrševanje plačilnih transakcij v breme in v dobro transakcijskega računa, izvrševanje plačilnih transakcij, pri katerih so denarna sredstva zagotovljena z odobritvijo posojila uporabniku.

Plačilne storitve vključujejo tudi izvrševanje plačilnih transakcij z direktnimi obremenitvami (SEPA in internimi), s plačilnimi karticami, drugimi plačilnimi instrumenti ali s kreditnimi plačili;

**plačilna transakcija**: je dejanje pologa, prenosa ali dviga denarnih sredstev, ki ga odredi plačnik ali je odrejeno v njegovem imenu ali ki ga odredi prejemnik plačila, pri čemer je izvršitev plačilne transakcije preko banke neodvisna od osnovnih obveznosti med plačnikom in prejemnikom plačila;

**plačilna transakcija na daljavo** je plačilna transakcija, ki se odredi prek interneta ali naprave, ki se lahko uporablja za komuniciranje na daljavo;

**domača plačilna transakcija** je plačilna transakcija v valuti države članice, pri kateri plačnikov ponudnik plačilnih storitev in prejemnikov ponudnik plačilnih storitev ali edini ponudnik plačilnih storitev opravijo plačilne storitve za plačnika in prejemnika plačila na območju Republike Slovenije;

**čezmejna plačilna transakcija** je plačilna transakcija v valuti države članice, pri kateri plačnikov ponudnik plačilnih storitev in prejemnikov ponudnik plačilnih storitev opravita plačilne storitve za plačnika oziroma prejemnika plačila na območju različnih držav članic. Plačilna transakcija se izvrši čezmejno tudi v primeru, če isti ponudnik plačilnih storitev opravi plačilne storitve za plačnika v eni državi članici in za prejemnika plačila v drugi državi članici;

**druge plačilne transakcije** so transakcije, ki se izvršijo:

- v valuti tretje države, če se plačilna transakcija izvrši s prenosom denarnih sredstev med ponudnikom plačilnih storitev, ki opravlja plačilne storitve na območju Republike Slovenije, in ponudnikom plačilnih storitev, ki opravlja plačilne storitve na območju Republike Slovenije, na območju druge države članice ali tretje države; ali
- v evrih ali v drugi valuti države članice, če se plačilna transakcija izvrši s prenosom denarnih sredstev med ponudnikom plačilnih storitev, ki opravlja plačilne storitve na območju Republike Slovenije, in ponudnikom plačilnih storitev, ki opravlja plačilne storitve na območju tretje države;

**plačilni nalog** je navodilo plačnikovi banki, s katerim plačnik ali prejemnik plačila odredi izvedbo plačilne transakcije (npr. trajni nalog);

**SEPA direktna obremenitev** je plačilna storitev, pri kateri transakcijo odredi prejemnik plačila na podlagi plačnikovega soglasja in s katero se poravnajo obveznosti plačnika do prejemnika plačila z neposredno obremenitvijo plačnikovega plačilnega računa. Uporabo SEPA direktne obremenitve in razmerje med banko in uporabnikom (prejemnikom plačila) SEPA direktne obremenitve, ki ima z banko sklenjeno pogodbo o opravljanju storitev SEPA direktne obremenitve opredeljujejo Splošni pogoji za izvajanje direktnih obremenitev SEPA (osnovna shema DD);

**interni direktna obremenitev** je plačilna storitev, s katero se poravnajo obveznosti plačnika do banke z neposredno obremenitvijo plačnikovega plačilnega računa;

**trajni nalog** je plačilni instrument, s katerim uporabnik računa pooblasti banko, da izvrši vnaprej določen fiksni znesek v domači valuti v breme njegovega računa in v korist drugega računa pri ponudniku plačilnih storitev na območju Republike Slovenije v določenem obdobju;

**interni trajni nalog** je plačilni instrument, s katerim uporabnik računa pooblasti banko, da izvrši vnaprej določen fiksni znesek v domači valuti v breme njegovega računa in v korist drugega računa odprtega pri banki;

**interni trajni nalog za kredite** je plačilni instrument, s katerim uporabnik računa pooblasti banko, da izvrši naprej določen fiksni znesek v domači valuti v breme njegovega računa in v korist kredita odprtega pri banki;

**kreditno plačilo** je plačilna storitev, pri kateri plačnik odredi posamezne plačilne transakcije ali več plačilnih transakcij svojemu ponudniku plačilnih storitev, vključno s trajnim nalogom;

**transakcijski račun** je plačilni račun, ki ga odpre in vodi banka za uporabnika za namene izvrševanja plačilnih transakcij in za druge namene, povezane z opravljanjem bančnih storitev za uporabnika;

**plačilni instrument** pomeni vsako napravo ali niz postopkov oziroma oboje, ki so dogovorjeni med posameznim uporabnikom in banko, in je vezan le na tega uporabnika z namenom, da ga uporabi za odreditev plačilnega naloga (kot na primer plačilne kartice, elektronska banka);

**brezstično poslovanje** je poslovanje brez neposrednega stika kartice s POS terminalom, kar pomeni, da kartice ni potrebno neposredno vstaviti v POS terminal, temveč je kartico potrebno približati, s čemer je transakcija opravljena. Pri brezstičnem poslovanju do določenega zneska nakupa tudi ni treba vnesti osebne številke (PIN) ali podpisati potrdila o nakupu. Znesek, do katerega je mogoče brezstično poslovanje brez vnosa osebne številke (PIN) ali podpisa potrdila o nakupu se lahko razlikuje med posameznimi državami. Znesek je objavljen na spletnih straneh banke.

**kritje na računu** je vsota pozitivnega stanja (v domači in v tujih valutah) in odobrene prekoračitve stanja na računu;

**limit** je odobrena kreditna prekoračitev stanja sredstev v domači valuti na računu;

**datum izvršitve (datum valute)** je dan, ko banka odobri ali bremeni račun in se upošteva pri obračunu obresti;

**delovni dan** je dan, na katerega plačnikova ali prejemnikova banka, ki sodeluje pri izvršitvi plačilne transakcije, posluje tako, da omogoča izvrševanje plačilnih transakcij svojemu uporabniku;

**referenčni menjalni tečaj** je menjalni tečaj, ki se uporablja kot osnova za izračun kakršne koli menjave valut (konverzija). Menjava valut se izračuna po nakupnem ali prodajnem tečaju banke (interni tečaj), ki je objavljen dnevno na spletni strani banke in vseh poslovnih enotah banke. Uporabnik in banka se v posameznih primerih lahko dogovorita drugače;

**referenčna obrestna mera** je obrestna mera, ki se uporablja kot osnova za izračun obresti in prihaja iz neodvisnega vira, ki je dostopen javnosti in ga lahko preverita obe stranki;

**enolična identifikacijska oznaka je oznaka, ki jo uporabniku dodeli ponudnik plačilnih storitev in se uporablja za nedvoumno identifikacijo** uporabnika in njegovega plačilnega računa

**ZPlaSSIED** je kratica uporabljena v teh pogojih in pomeni Zakon o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (UL RS 7/18 in nadaljnji);

**storitev odreditve plačil** je storitev za odreditev plačilnega naloga na zahtevo uporabnika v zvezi s plačilnim računom, odprtim pri drugem ponudniku plačilnih storitev.

**storitev zagotavljanja informacij o računih** je internetna storitev za zagotavljanje konsolidiranih informacij o enem plačilnem računu ali več plačilnih računih, ki jih ima uporabnik pri drugem ponudniku plačilnih storitev ali pri več kot enem ponudniku plačilnih storitev.

**3D Secure** je dodaten varnostni element, ki zagotavlja povečanje varnosti pri spletnih nakupih s kartico MasterCard in Maestro na prodajnih mestih z oznako Mastercard ID Check ali SecureCode. Za potrditev spletnega nakupa se uporabi močna avtentikacija.

**III. Osební transakcijski računi**

Osební transakcijski računi, ki jih ponuja banka, so:

- Udobni račun
- Udobni Študentski račun
- Udobni račun za otroke
- Udobni račun za nerezidente
- Osnovni plačilni račun
- Udobni Plus račun\*
- Udobni Pozitivni račun\*
- Udobni Popolni račun\*

**1. Udobni račun**

Uporabnik računa je lahko vsaka poslovno sposobna fizična oseba, ki je rezident RS ali fizična oseba, ki v skladu z zakonodajo pridobi s 15. letom delno poslovno sposobnost in je rezident RS.

**2. Udobni Plus račun\***

Uporabnik računa je lahko vsaka poslovno sposobna fizična oseba, ki je rezident RS ali fizična oseba, ki v skladu z zakonodajo pridobi s 15. letom delno poslovno sposobnost in je rezident RS. Nabor storitev, ki so del paketa Udobni Plus račun se lahko spreminja.

**3. Udobni Popolni račun\***

Uporabnik računa je lahko vsaka poslovno sposobna fizična oseba, ki je rezident RS ali fizična oseba, ki v skladu z zakonodajo pridobi s 15. letom delno poslovno sposobnost in je rezident RS. Nabor storitev, ki so del paketa Udobni Popolni račun se lahko spreminja.

**4. Udobni Pozitivni račun\***

Uporabnik računa je lahko vsaka poslovno sposobna fizična oseba, ki je rezident RS ali fizična oseba, ki v skladu z zakonodajo pridobi s 15. letom delno poslovno sposobnost in je rezident RS. V kolikor je na Udobnem pozitivnem računu povprečno stanje višje od višine 1000 EUR, se mesečni strošek vodenja računa ne obračuna. Za izračun povprečnega stanja se upošteva promet na EUR podračunu od zadnjega dne prejšnjega meseca do predzadnjega dne tekočega meseca ter število dni v mesecu obračuna.

**5. Udobni Študentski račun**

Uporabnik računa je lahko vsaka fizična oseba, ki je rezident Republike Slovenije, star najmanj 15. let do dopolnjenega 26. leta, ki na račun ne prejema plače, izdatkov (malica in prevoz), ki se nanašajo na izplačilo pri plači, ostalih dohodkov iz dela (npr. jubilejne nagrade, regres) razen plačil za študentsko delo in ki banki za vsako tekoče šolsko oz. študijsko leto, predloži dokazilo o statusu dijaka ali študenta.

Transakcijski račun lahko odpre oseba sama, za osebo od 15 do vključno 17 let pa ga na njeno ime lahko odpre tudi eden od staršev ali oba starša skupaj kot zakonita zastopnika ali skrbnik, čigar upravičenje za odprtje transakcijskega računa temelji na odločbi pristojnega organa. Ko uporabnik dopolni 26. let ali na račun prejema zgoraj omenjene prilive ali ne predloži ustreznega dokazila o šolanju, banka uporabnikov račun preoblikuje v Udobni račun oziroma v dogovoru z uporabnikom v enega izmed paketnih osebnih računov. V kolikor se uporabnik s preoblikovanjem ne strinja, lahko v roku 30 dni od prejema obvestila, brez odpovednega roka oz. v skladu z določili teh SPP, odstopi od pogodbe. Če v tem roku banka ne prejme odstopa od pogodbe, se šteje, da se uporabnik s preoblikovanjem strinja.

Zakoniti zastopnik ne sme uporabljati transakcijskega računa za izvrševanje plačilnih transakcij za lastne potrebe. Banka ne prevzema odgovornosti za razpolaganje s sredstvi mladoletnega otroka, izvršeno s strani zakonitega zastopnika otroka. Pravico razpolagati s transakcijskim računom mladoletnega uporabnika zakoniti zastopnik izgubi, ko mladoletni uporabnik pridobi popolno poslovno sposobnost.

**6. Udobni račun za otroke**

Uporabnik računa je lahko mladoletni rezident RS do dopolnjenega 15. leta. Transakcijski račun za mladoletne osebe do vključno 14. leta starosti lahko odpre eden od staršev ali oba starša skupaj kot zakonita zastopnika ali skrbnik, čigar upravičenje za odprtje transakcijskega računa temelji na odločbi pristojnega organa. Zakoniti zastopnik, ki ni odprl transakcijskega računa za mladoletno osebo, lahko med trajanjem pogodbe vloži zahtevo za razpolaganje s tem računom zgolj s soglasjem zakonitega zastopnika, ki je odprl transakcijski račun za mladoletno osebo.

Banka ne prevzema odgovornosti za razpolaganje s sredstvi mladoletnega otroka, izvršeno s strani zakonitega zastopnika otroka. Ta v celoti prevzema odgovornost za takšno razpolaganje in jamči, da ima pri razpolaganju s sredstvi otroka soglasje drugega starša.

BA Maestro debetna kartica **ali Mastercard debetna kartica se** uporabniku računa izda le na zahtevo zakonitega zastopnika ali skrbnika, ki je odgovoren za kartico.

Zakoniti zastopnik ali skrbnik odgovarja za vse obveznosti do banke, ki bi nastale iz naslova uporabe računa in/ali uporabe plačilnega instrumenta in ne sme uporabljati transakcijskega računa za izvrševanje plačilnih transakcij za lastne potrebe.

Uporabnik računa lahko gotovinske dvige opravi le v spremstvu zakonitega zastopnika ali skrbnika.

Ko uporabnik dopolni 15. let, banka uporabnikov račun preoblikuje v Udobni Študentski račun oziroma v dogovoru z uporabnikom v drug osebni račun. V kolikor se uporabnik s preoblikovanjem ne strinja, lahko v roku 30 dni od prejema obvestila, brez odpovednega roka oz. v skladu s 1. Poglavljem SPP, točka 4, odstopi od pogodbe. Če v tem roku banka ne prejme odstopa od pogodbe, se šteje, da se uporabnik s preoblikovanjem strinja.

Zakoniti zastopnik izgubi pravico razpolagati s transakcijskim računom mladoletnega uporabnika, ko ta pridobi popolno poslovno sposobnost.

**7. Udobni račun za nerezidente**

Uporabnik računa je lahko vsaka fizična oseba, ki ni rezident Republike Slovenije temveč rezident države članice ali tretje države. V primeru, da uporabnik enega izmed osebnih računov, ki je rezident Republike Slovenije, postane rezident države članice ali tretje države, bo banka, ko prejme takšno informacijo, uporabnikov osebni račun preoblikovala v Udobni račun za nerezidente. V kolikor se uporabnik s preoblikovanjem ne strinja, lahko v roku 30 dni od prejema obvestila, brez odpovednega roka oz. v skladu z določili teh SPP, odstopi od pogodbe. Če v tem roku banka ne prejme odstopa od pogodbe, se šteje, da se uporabnik s preoblikovanjem strinja.

\* Udobni Plus račun, Udobni Pozitivni račun in Udobni Popolni račun z 21.6.2021 niso več del redne ponudbe banke. Ukinitve ponudbe ne vpliva na razmerja z obstoječimi imetniki teh računov

**III.I. Paketni osebni računi**

Paketni osebni računi, ki jih ponuja banka so:

- Mali paket
- Srednji paket
- Veliki paket

Uporabnik paketnega osebnega računa je lahko vsaka poslovno sposobna fizična oseba, ki je rezident RS ali fizična oseba, ki v skladu z zakonodajo pridobi s 15. letom delno poslovno sposobnost in je rezident RS.

**1. Mali paket**

Mali paket vključuje naslednje storitve za enotno mesečno nadomestilo v skladu z vsakokrat veljavnim cenikom banke:

- strošek vodenja osebnega računa,

- 3 domača in čezmejna regulirana plačila do 50.000 EUR ali plačila v protivrednosti SEK preko mobilne ali elektronske banke na mesec,
- 2 direktni obremenitvi SEPA DD na mesec,
- dvige gotovine z debetno kartico Maestro ali **debetno kartico Mastercard** na bankomatih Sparkasse in skupine Erste Group,
- 3 dvige gotovine z debetno kartico Maestro ali **debetno kartico Mastercard** na bankomatih drugih bank v Sloveniji in državah Evroobmočja na mesec,
- otvoritev dostopa do sodobnih tržnih poti Stik,
- provizijo za uporabo elektronske banke Net.Stik,
- provizijo za uporabi mobilne banke M.Stik,
- možnost pridobitve rednega limita do 300 EUR brez stroškov odobritve in podaljšanja, na zahtevo imetnika v skladu s pogoji banke,
- varnostno obveščanje – Napredni varnostni paket (Plus paket),
- Flik plačila v M.Stiku,
- interne trajne naloge,
- izdajo debetne kartice Maestro **ali debetne kartice Mastercard** z osebno številko,
- osebno svetovanje.

## 2. Srednji paket

Srednji paket vključuje naslednje storitve za enotno mesečno nadomestilo v skladu z vsakokrat veljavnim cenikom banke:

- strošek vodenja osebnega računa,
- 5 domačih in čezmejnih reguliranih plačil do 50.000 EUR ali plačil v protivrednosti SEK preko mobilne ali elektronske banke na mesec,
- 5 direktnih obremenitev SEPA DD na mesec,
- dvige gotovine z debetno kartico Maestro **ali debetno kartico Mastercard** na bankomatih Sparkasse in skupine Erste Group,
- 4 dvige gotovine z debetno kartico Maestro ali **debetno kartico Mastercard** na bankomatih drugih bank v Sloveniji in državah Evroobmočja na mesec,
- izdajo klasične plačilne kartice Mastercard brez letne provizije, na zahtevo imetnika in ob izpolnjevanju pogojev določenih z SPP za poslovanje s plačilno kartico Mastercard
- otvoritev dostopa do sodobnih tržnih poti Stik,
- provizijo za uporabo elektronske banke Net.Stik,
- provizijo za uporabi mobilne banke M.Stik,
- možnost pridobitve rednega limita do 1.000 EUR brez stroškov odobritve in podaljšanja, na zahtevo imetnika v skladu s pogoji banke,
- varnostno obveščanje – Napredni varnostni paket (Plus paket),
- Flik plačila v M.Stiku,
- interne trajne naloge,
- izdajo debetne kartice Maestro **ali debetne kartice Mastercard** kartice z osebno številko,
- osebno svetovanje.

## 3. Veliki paket

Veliki paket vključuje naslednje storitve za enotno mesečno nadomestilo v skladu z vsakokrat veljavnim cenikom banke:

- strošek vodenja osebnega računa,
- domača in čezmejna regulirana plačila do 50.000 EUR ali plačil v protivrednosti SEK preko mobilne ali elektronske banke,
- direktne obremenitve SEPA DD,
- dvige gotovine z debetno kartico Maestro **ali debetno kartico Mastercard** na bankomatih Sparkasse in skupine Erste Group,
- dvige gotovine z debetno kartico Maestro **ali debetno kartico Mastercard** na bankomatih bank v Sloveniji in državah Evroobmočja,
- izdajo zlate plačilne kartice Mastercard brez letne provizije, na zahtevo imetnika in ob izpolnjevanju pogojev določenih z SPP za poslovanje s plačilno kartico Mastercard
- otvoritev dostopa do sodobnih tržnih poti Stik,
- provizijo za uporabo elektronske banke Net.Stik,
- provizijo za uporabi mobilne banke M.Stik,
- možnost pridobitve rednega limita do 2.000 EUR brez stroškov odobritve in podaljšanja, na zahtevo imetnika v skladu s pogoji banke,
- varnostno obveščanje – Popolni varnostni paket (Popolni paket),
- turistično zavarovanje z asistenco v tujini,
- Flik plačila v M.Stiku,
- interne trajne naloge,
- izdajo zlate debetne kartice Maestro **ali debetne kartice Mastercard** z osebno številko,
- osebno svetovanje.

Banka bo storitve, ki niso vključene v posameznem plačilnem paketu, obračunala skladno z vsakokrat veljavnim cenikom banke.

Paketni osebni račun poleg vodenja transakcijskega računa vsebuje tudi določene druge storitve. Vrsta in količina teh storitev so odvisne od posameznega paketnega računa in so opredeljene v opisu paketnih računov. Banka lahko spreminja vrsto, količino in ceno storitev v posameznem paketnem računu. O spremembah vsebine paketnega računa bo banka uporabnika obvestila najmanj 2 meseca pred uveljavitvijo sprememb. Če uporabnik ne soglaša s spremembami, lahko brez odpovednega roka in plačila nadomestil odstopi od pogodbe o vodenju transakcijskega računa ali izbere drug paketni račun.

Čeprav uporabnik s pogodbo ne naroči vseh storitev ali produktov, katerih ugodnosti so vključene v posamezen paket, banka obračuna celoten strošek paketnega osebnega računa, skladno z vsakokrat veljavnim cenikom banke za prebivalstvo.

Banka lahko kadarkoli preoblikuje uporabnikov Udobni račun, Udobni Plus račun, Udobni Pozitivni račun, Udobni Popolni račun, Udobni Študentski račun v enega izmed paketnih osebnih računov, če uporabnik izpolnjuje pogoje. Če se uporabnik ne strinja s preoblikovanjem, lahko izbere drug paketni osebni račun, samostojni Osebni račun ali odstopi od pogodbe v roku 30 koledarskih dni od dneva predhodnega obvestila o preoblikovanju, in sicer brez odpovednega roka. Če v tem roku banka ne prejme odstopa od pogodbe, se šteje, da se uporabnik s spremembo in preoblikovanjem strinja.



Uporabnik lahko kadarkoli zamenja plačilni paket tako, da na banko naslovi zahtevke za spremembo plačilnega paketa. Nov plačilni paket uporabnik prične uporabljati z začetkom naslednjega meseca po tem, ko banka prejme uporabnikov zahtevke za spremembo plačilnega paketa.

V kolikor plačilni paket vsebuje določeno število posamezne storitve, to velja v tekočem mesecu oz. obračunskem obdobju in se ta neporabljena količina storitve ne prenaša v naslednji mesec oz. obračunsko obdobje. Stornacije že izvedenih transakcij ne bodo imele vpliva na štetje transakcij/storitev vključenih v paket.

V primeru spremembe cenika storitev banke ali spremembe uporabnikovega plačilnega paketa se spremenjena višina letne članarine plačilne kartice Mastercard upošteva ob naslednjem obračunu članarine.

Strošek vodenja paketnega računa (Mali, Srednji ali Veliki paket) se obračuna z vsakokrat veljavnim cenikom banke. Ob tem se upošteva popust vezan na lojalnost stranke in glede na število in/ali aktivnost ostalih bančnih produktov kot definirano v vsakokrat veljavnem ceniku banke.

### III.II. Osnovni plačilni račun

#### 1. Uporaba določil

Če ni v tem poglavju določeno drugače, se za poslovanje z Osnovnim plačilnim računom uporabljajo celotni SPP.

#### 2. Uporabnik

Uporabnik Osnovnega plačilnega računa je lahko vsaka poslovno sposobna fizična oseba z zakonitim prebivališčem v državi članici Evropske unije, vključno z osebami brez stalnega naslova in prosilci za azil ter osebami, ki jim dovoljenje za bivanje ni bilo odobreno, vendar njihov izgon iz pravnih ali dejanskih razlogov ni mogoče.

#### 3. Odprtje Osnovnega plačilnega računa

Banka bo Osnovni plačilni račun odprla najkasneje v 10 delovnih dneh od prejema popolne vloge za odprtje računa. Sestavni del vloge je izjava prosilca, da nima odprtega plačilnega računa pri banki v Republiki Sloveniji.

Banka lahko zavrne prošnjo za odprtje v naslednjih primerih:

- kadar bi odprtje računa povzročilo kršitev določb zakona, ki ureja preprečevanje pranja denarja in financiranja terorizma
- če ima prosilec že odprt plačilni račun pri banki v Republiki Sloveniji, ki mu omogoča uporabo plačilnih storitev iz prvega odstavka 182. člena ZPLaSSIED, razen, če prosilec pisno izjavi, da je bil obveščen, da bo ta plačilni račun zaprt.
- če potrošnik krši ali je v zadnjih treh letih kršil katerokoli pogodbeno obveznost do banke.
- če je na kateremkoli plačilnem računu prosilca vzpostavljena evidenca o neizvršenih sklepih za izvršbo ali prisilno izterjavo na podlagi zakona, ki ureja izvršbo in zavarovanje ali zakona, ki ureja davčni postopek

V primeru zavrnitve prošnje za odprtje bo banka o zavrnitvi in razlogih za zavrnitev prosilca obvestila pisno v roku 10 delovnih dni od prejema popolne vloge za odprtje razen, če je to prepovedano na podlagi drugih predpisov. V primeru zavrnitve odprtja računa ima prosilec pravico do pritožbe zoper zavrnitev prošnje skladno z določili Mirnega reševanja sporov v teh SPP in pravico, da o zavrnitvi prošnje za odprtje seznanijo Banko Slovenije.

#### 4. Nadomestila

Banka v zvezi z zagotavljanjem Osnovnega plačilnega računa zaračunava nadomestilo skladno z vsakokrat veljavnim cenikom banke. Uporabnik Osnovnega plačilnega računa, ki je upravičenec do denarne socialne pomoči in/ali varstvenega dodatka, za kar mora banki predložiti ustrezno dokazila pristojnega organa, je upravičen do znižanja stroškov nadomestila, skladno z vsakokrat veljavnim cenikom banke.

Uporabnik je upravičen do nižjega nadomestila za obdobje, v katerem je upravičen do prejemanja denarne socialne pomoči in/ali varstvenega dodatka. Po preteku tega obdobja mora uporabnik upravičenost do znižanja stroškov nadomestila ponovno izkazati. V nasprotnem primeru si banka pridržuje pravico obračunavati stroške nadomestila v celotni višini. Uporabnik, ki je upravičen do znižanja stroškov nadomestila je prav tako dolžan banki sam sporočiti vsako spremembo, ki vpliva na njegovo upravičenost do nižjega nadomestila.

#### 5. Uporaba Osnovnega plačilnega računa

Banka na Osnovnem plačilnem računu omogoča gotovinsko in negotovinsko poslovanje le v domači valuti.

Banka uporabniku Osnovnega plačilnega računa omogoča neomejeno število naslednjih storitev:

- polog sredstev na plačilni račun
- dvig gotovine s plačilnega računa v državi članici Evropske Unije na bančnem okencu ali na bankomatih
- izvrševanje domačih in čezmejnih plačilnih transakcij s plačilno kartico, vključno s spletnimi plačili

Banka uporabniku Osnovnega plačilnega računa v tekočem mesecu, za kar se šteje obdobje od prvega dne v mesecu do vključno zadnjega dne v istem mesecu, omogoča izvršitev 8 domačih in čezmejnih direktnih obremenitev in/ali domačih in čezmejnih kreditnih plačil, vključno s trajnimi nalogi, na terminalih, okencih in prek spletnih storitev banke. Za dodatne izvršitve direktnih bremenitev in/ali kreditnih plačil bo banka uporabniku zaračunala nadomestilo skladno z vsakokrat veljavnim cenikom.

Banka uporabniku Osnovnega plačilnega računa omogoča uporabo spletne banke skladno z določili Splošnih pogojev za uporabo storitev Stik.

Banka uporabniku Osnovnega plačilnega računa omogoča dostop do storitev spletne banke z uporabo GEG aplikacije. Za uporabo drugih načinov za dostop do storitev spletne banke bo banka zaračunala nadomestilo skladno z vsakokrat veljavnim cenikom banke.

Banka na Osnovnem plačilnem računu ne omogoča odobrene prekoračitve pozitivnega stanja denarnih sredstev.

Banka na Osnovnem plačilnem računu ne omogoča izdaje kreditne kartice.

Uporabnik za poslovanje z Osnovnim plačilnim računom ne more pooblastiti druge osebe.

#### 6. Odpoved pogodbe

Banka lahko enostransko odpove Pogodbo za dostop do Osnovnega plačilnega računa z dvomesečnim odpovednim rokom če:

- na osnovnem plačilnem računu več kot 24 zaporednih mesecev ni bilo nobene transakcije
- uporabnik ne prebiva več zakonito v državi članici Evropske Unije
- uporabnik naknadno odpre plačilni račun pri drugi banki

Banka lahko enostransko odpove Pogodbo za dostop do Osnovnega plačilnega računa brez odpovednega roka če:

- je uporabnik Osnovni plačilni račun namerno uporabljal za nezakonite namene
- je uporabnik predložil netočne informacije, da bi pridobil pravico do Osnovnega plačilnega računa, kadar na podlagi točnih informacij takšne pravice ne bi pridobil
- uporabnik krši ali je v zadnjih treh letih kršil katerokoli pogodbeno obveznost do banke

V primeru odpovedi Pogodbe za dostop do Osnovnega plačilnega računa ima uporabnik pravico do pritožbe zoper odpoved skladno z določili Mirnega reševanja sporov v teh SPP in pravico, da o zavrnitvi prošnje za odprtje seznanijo Banko Slovenije.

**IV. Poslovni transakcijski računi**

Poslovni transakcijski računi, ki jih ponuja banka, so:

- Udobni poslovni račun za podjetja/s.p.
- Udobni poslovni račun za s.p.
- Udobni poslovni račun za samostojne poklice
- Udobni poslovni račun za nerezidente
- Fiduciarni račun

Namen poslovnih računov, razen fiduciarnih računov, je izvrševanje plačilnih transakcij in drugi nameni, povezani z opravljanjem poslovne dejavnosti.

**1. Udobni poslovni račun za podjetja in s.p.**

Uporabnik računa je pravna oseba, samostojni podjetnik, skupnost ali druga oseba civilnega prava. Uporabnika zastopa zakoniti zastopnik ali z njegove strani pooblaščen oseba.

**2. Udobni poslovni račun za s.p.**

Uporabnik računa je samostojni podjetnik ali zasebnik fizična oseba, ki opravlja dejavnost, vendar ni vpisana v poslovni register, ki ga vodi AJPES.

**3. Udobni poslovni račun za samostojne poklice**

Uporabnik računa je zasebnik fizična oseba, ki opravlja dejavnost, vendar ni vpisana v poslovni register, ki ga vodi AJPES.

**4. Nerezidenčni račun**

Uporabnik računa je tuja pravna oseba, registrirana v tuji državi.

**5. Fiduciarni račun**

Fiduciarni račun je transakcijski račun, ki ga odpre uporabnik v svojem imenu, a za račun ene ali več tretjih oseb.

Fiduciarni račun lahko odpre imetnik, ki ima položaj odvetnika, notarja, izvršitelja, skrbnika zapuščine, skrbnika za posebne primere, upravitelja v postopku zaradi insolventnosti, ali osebe, ki opravlja storitev odkupa terjatev v okviru redne dejavnosti. Fiduciarni račun imetnik lahko odpre, če preko računa opravlja poravnavo poslov s terjatvami iz gospodarskih pogodb na način kot je določen v 2. in 3. točki 14. člena ZPlaSSIED ali če je uporaba fiduciarnega računa predpisana z zakonom.

Denarna sredstva na fiduciarnem računu se štejejo za premoženje tretjih oseb za račun katerih imetnik vodi takšen račun in ne za premoženje imetnika računa. Sredstva na fiduciarnem računu ne spadajo v zapuščino imetnika računa.

**V. Odprtje transakcijskega računa**

1. Pravno razmerje med banko in uporabnikom nastane z dnem podpisa pogodbe.
2. Banka uporabniku odpre račun, če izpolnjuje te zahteve in pogoje:
  - poda popolno vlogo za odprtje računa,
  - predloži dokumentacijo, ki omogoča identifikacijo uporabnika in oseb, pooblaščenih za razpolaganje s sredstvi na računu ob upoštevanju predpisov, vključno z določbami zakona, ki se nanaša na preprečevanje pranja denarja in financiranja terorizma, in
  - predloži vse potrebne podatke za vodenje registra računov, drugo dokumentacijo v skladu z veljavnimi predpisi in morebitno drugo dokumentacijo, ki jo zahteva banka,
3. Banka najpozneje v roku petih delovnih dni po prejemu vloge za odprtje računa in popolne zahtevane dokumentacije odobri ali zavrne vlogo brez obrazložitve. Uporabnik lahko začne poslovati prek računa prvi delovni dan po sklenitvi pogodbe.
4. Uporabnik ima lahko pri banki odprt enega ali več računov.
5. Banka ima pravico zavrniti sklenitev pogodbe brez navajanja razloga za takšno odločitev.

**VI. Vodenje računa**

1. Banka se obvezuje, da bo prek računa za uporabnika opravljala plačilne storitve v okviru kritja na računu.
2. Pozitivno stanje na računu je vpogledni denarni depozit pri banki, ki vodi račun.
3. S sredstvi na računu lahko razpolaga le uporabnik, njegov pooblaščenec, zakoniti zastopnik in skrbnik. Razpolaganje s sredstvi je neomejeno, razen v primerih, ko predpisi določajo drugače.

**VII. Pooblastilo in pooblaščenec**

1. Če račun v imenu in za račun pravne osebe odpira pooblaščenec zakonitega zastopnika, mora biti pooblastilo overjeno pri notarju ali pri upravni enoti in vsebovati zakonsko zahtevane podatke o zakonitem zastopniku in pooblaščenec.
2. Uporabnik mora, če želi, da s sredstvi na njegovem računu razpolaga pooblaščenec, poleg predložitve dokumentacije iz točke V. 2. teh SPP pooblaščenca tudi:
  - pisno pooblastiti in dostaviti banki notarsko overjeno pooblastilo ali pooblastilo overjeno pri upravni enoti,
  - pisno pooblastiti v navzočnosti bančnega uslužbenca.
3. Uporabnik lahko tretje osebe izrecno in pisno pooblasti za razpolaganje s sredstvi na računu. Uporabnik pa v okviru pooblastilnega razmerja na pooblaščenca ne more prenesti:
  - pravice nadaljnega izdajanja pooblastil za razpolaganje s sredstvi na računu,
  - pravice sprememb določenega limita,
  - pravice odločanja o zaprtju računa in,
  - pravice odvzema pooblastila drugim pooblaščenim osebam.
4. Če ni izrecno določeno, pooblastilo velja do pisnega preklica za razpolaganje s sredstvi oz. do prejema uradnega obvestila o smrti uporabnika ali pooblaščenca. Pri pravnih osebah, osebah civilnega prava, podjetnikih in zasebnikih pooblastilo velja do pisnega preklica pooblastila ali prejema uradnega obvestila o prenehanju pravne osebe, osebe civilnega prava, podjetnika ali uradnega obvestila o smrti zasebnika ali podjetnika, in sicer ne glede na morebiten vpis spremembe pravice razpolaganja ali zastopanja v katerem koli javnem registru oz. objavo v uradnem glasilu.
5. Za pravna razmerja zastopanja in/ali pooblastitve se v primeru razpolaganja s sredstvi na računu uporabnika uporabljajo določila Obligacijskega zakonika.

**VIII. Vodenje računa v domači in v tujih valutah**

1. Banka poleg poslovanja v domači valuti omogoča tudi gotovinsko in negotovinsko poslovanje v CHF, USD in GBP.
2. Banka omogoča negotovinsko poslovanje v valutah AUD, CAD, CZK, DKK, HUF, NOK, SEK, PLN in YPN.
3. Banka prejeta sredstva za uporabnika v tujih valutah, v katerih ne vodi računa, zneske pretvori in vpiše na račun v domači valuti.
4. Banka je upravičena zaradi obveznosti načrtovanja in poročanja o predvidenih denarnih tokovih zahtevati od uporabnika predhodne napovedi velikih predvidenih prilivov, odlivov, vplačil in izplačil na računu, ki vplivajo na likvidnost banke.
5. Poslovanje z gotovino za uporabnika, ki ni fizična oseba, je mogoče, če je le-ta vpisan v poslovni register Republike Slovenije in na način, kot ga opredeljujejo vsakokrat veljavni predpisi. Pri negotovinskih odlivih nad 750.000,00 EUR je stranka dolžna naročiti odliv en delovni dan vnaprej do 12. ure. Naročilo se lahko opravi preko elektronskega/telefonskega bančništva ali po elektronski pošti na naslov zakladnistvo@sparkasse.si

**IX. Storitev zagotavljanja informacij o računih in storitev odreditve plačil**

1. Uporabnik lahko plačilno transakcijo odredi tudi preko ponudnika storitev odreditve plačil, v skladu z veljavno zakonodajo. Ko uporabnik poda izrecno soglasje za izvršitev plačila ponudniku storitev odreditve plačil, banka izvede dejavnost skladno s pogoji opredeljenimi v veljavni zakonodaji, da zagotovi plačilnikovo pravico do uporabe storitev odreditve plačila.
2. Uporabnik ima pravico uporabljati storitev, ki omogočajo dostop do informacij o računih. Ko uporabnik poda izrecno soglasje za dostop do informacij o plačilnih računih pri ponudniku zagotavljanja informacij o računih in o uporabi teh informacij, banka izvede dejavnost skladno s pogoji opredeljenimi v veljavni zakonodaji, da zagotovi navedeno plačilnikovo pravico.
3. Storitev iz tč. 1 in tč. 2 tega poglavja ni mogoče uporabljati, kadar transakcijski račun ni dostopen prek interneta.
4. Banka, lahko ponudniku zagotavljanja informacij o računih ali ponudniku storitev odreditve plačil zavrne dostop do plačilnega računa zaradi objektivno utemeljenih in ustrezno dokazanih razlogov, povezanih z neodobrenim ali goljufivim dostopom do transakcijskega računa ali prevaro pri dostopu do transakcijskega računa s strani ponudnika storitev zagotavljanja informacij o računih ali ponudnika storitev odreditve plačil, vključno z neodobreno ali goljufivo odreditvijo plačilne transakcije ali prevaro pri odreditvi plačilne transakcije.  
V primeru iz prejšnjega odstavka banka obvesti plačnika o zavrnitvi dostopa do transakcijskega računa in o razlogih zanj najpozneje takoj po zavrnitvi na dogovorjen način. Banka, omogoči dostop do transakcijskega računa, ko razlogi za zavrnitev dostopa prenehajo.
5. Ne glede na zgoraj navedeno banki ni treba obvestiti plačnika o blokadi plačilnega instrumenta, če je takšno obvestilo v nasprotju z objektivno utemeljenimi varnostnimi ukrepi ali je prepovedano z drugimi predpisi.

**X. Izvrševanje plačilnih nalogov in obveščanje uporabnikov po izvršeni plačilni transakciji****1. Prejem naloga in soglasje****1.1. Prejem naloga**

1. Šteje se, da je banka prejela plačilni nalog, ko ji je plačilni nalog izročen (vročen) papirno na bančnem okencu, preko elektronske banke ali preko ponudnika storitev odreditve plačil.
2. Šteje se, da je nalog prejet:
  - na dan oddaje naloga, če banka prejme nalog v okviru urnika, sicer pa prvi naslednji delovni dan,
  - na dan izvršitve naloga, če se nalog glasi na poznejši datum izvršitve, kot je dan oddaje,
  - na prvi naslednji delovni dan, če banka prejme nalog na dan, ki ni določen kot njen delovni dan.
  - V primeru oddaje naloga preko ponudnika storitev odreditve plačil na dan, ko banka prejme nalog v okviru urnika, sicer pa prvi naslednji delovni dan.
3. Banka bo štela, da je dan oddaje naloga:
  - pri poslovanju na bančnem okencu vsak delovni dan,
  - pri elektronskem poslovanju vsak dan.
4. Plačilni nalog se mora glasiti na izvršitev istega dne ali pa na vnaprej določen delovni dan.

**1.2. Soglasje uporabnika za izvršitev plačilnega naloga**

1. Šteje se, da je uporabnik podal soglasje:
  - če je banki ali ponudniku storitev odreditve plačil predložil pravilno izpolnjen plačilni nalog in zagotovil kritje za njegovo izvršitev,
  - pri direktnih obremenitvah – če je podal pisno soglasje za to storitev ter na datum izvršitve zagotovi kritje skladno s točko XIII. in plačilnega naloga do konca delovnega dne pred dnevom obremenitve računa ni prekicala,
  - če je pri poslovanju z BA Maestro **ali debetno kartico Mastercard** uporabi PIN številko,
  - če je pri poslovanju z BA Maestro **ali debetno kartico Mastercard** opravil brezstično plačilo na POS terminalu in glede na znesek transakcije ni bil zahtevan vnos PIN številke,
  - če je podpisal potrdilo o nakupu (SLIP),
  - če je banka prejela zahtevo ponudnika storitev odreditve plačil za izvedbo plačilne transakcije.

Uporabnik mora soglasje za izvršitev plačilne transakcije podati pred njeno izvršitvijo.

**2. Izvršitev plačilnega naloga**

1. Banka izvrši plačilno transakcijo, ko prejme soglasje uporabnika za izvršitev plačilne transakcije in plačilni nalog, ki mora biti izpolnjen v skladu z določili zakonodaje, ki ureja plačilne storitve, sisteme in plačilni promet, v skladu z drugimi predpisi in standardi v plačilnih sistemih, navodili in načinom izpolnjevanja plačilnih nalogov s strani banke in temi SPP. Banka pa ne izvrši prejetega plačilnega naloga, če so podani razlogi za zavrnitev, ki so določeni v urniku.
2. Banka izvrši plačilni nalog če so izpolnjeni naslednji pogoji:
  - v primeru, da banka prejme plačilni nalog v skladu z urnikom banke in da je zanj zagotovljeno kritje na računu, do ure določene v urniku plačilnega prometa za posamezno vrsto plačilnega naloga,
  - da je plačilni nalog izpolnjen čitljivo in popolno (brez popravkov), z vsemi zahtevanimi podatki s plačilnega naloga,
  - v primeru, da ne obstajajo zakonske ovire za izvršitev plačilnega naloga,
  - če izvršitev ni v nasprotju z določili teh Splošnih pogojev ali internimi akti, politikami ali strategijami Banke in/ali Bančne skupine.
3. Plačilni nalog ne sme biti vezan na noben odložni ali razvezni pogoj. Na nalogu zapisan odložni ali razvezni pogoj, nima pravnih učinkov.
4. Pri plačilnih nalogih banka v primerih, ko ni posebnih navodil uporabnika, po svoji najboljši presoji v korist uporabnika določi način izvršitve. S samim prejemom plačilnega naloga tretje osebe ne pridobijo nikakršnih pravic nasproti banki.
5. Če uporabnik predloži banki nepravilno enolično identifikacijsko oznako ali nepravilno enolično identifikacijsko oznako prejemnika na plačilnem nalogu, banka ni odgovorna uporabniku za nepravilno izvršitev plačilne transakcije.
6. Če uporabnik poleg enolične identifikacijske oznake ali drugih podatkov, ki jih zahteva banka za izvršitev plačilnega naloga banki predloži tudi druge podatke, je banka odgovorna samo za izvršitev plačilne transakcije v skladu z enolično identifikacijsko oznako, ki jo je predložil uporabnik.
7. Uporabnik je odgovoren za točnost in popolnost podatkov na plačilnem nalogu. Banka ne odgovarja za morebitno škodo, ki bi uporabniku nastala zaradi izvršitve ponarejenih ali spremenjenih plačilnih nalogov. Uporabnik je dolžan nemudoma in brez odlašanja obvestiti banko o neodobreni in/ali neizvršeni plačilni transakciji, ko je ugotovil, da je prišlo do takšnih plačilnih transakcij, najkasneje pa v roku 13 mesecev po dnevu obremenitve oz. odobritve.
8. Banka je, skladno s predpisi s področja preprečevanja pranja denarja, za namen zagotavljanja poznavanja stranke, vključno z izvorom sredstev, s katerimi ta posluje, dolžna skrbno spremljati poslovne aktivnosti, ki jih uporabnik izvaja pri njej, Banka za ta namen preverja skladnost uporabnikovega poslovanja s predvideno naravo in namenom sklenjene pogodbe, spremlja in preverja skladnost uporabnikovega poslovanja z njegovim običajnim obsegom poslovanja ter preverja in posodablja pridobljene listine in podatke o stranki. Uporabnik je banki dolžan na njeno zahtevo v postavljenem roku predložiti ustrezno dokumentacijo in ji dati vsa pojasnila, vezana na posamezno transakcijo.
9. Če je na plačilnem nalogu določen datum izvršitve vnaprej, banka pogoje za izvršitev plačilnega naloga preverja na dan izvršitve.
10. V primeru čezmejnih in drugih plačilnih transakcij (ostala nakazila v tujino), banka zagotavlja rok izvršitve praviloma samo do prve banke, udeležene pri posredovanju oz. izvršitvi naloga za plačilo.

11. Plačilni nalog v EUR valuti v primeru domače plačilne transakcije banka izvrši na dan prejema naloga, če ni v nalogu določen poznejši datum izvršitve, in če je bil predložen do ure, določene v urniku ter izpolnjuje pogoje za prejem naloga. V primeru predložitve po tej uri se šteje, da je nalog predložen naslednji delovni dan.
12. Plačilni nalog v EUR valuti v primeru čezmejnega plačilnega transakcije banka izvrši najkasneje do konca naslednjega delovnega dne po prejemu plačilnega naloga. Za plačilne naloge v valuti države članice, ki ni EUR, v primeru domače, čezmejnega plačilnega transakcije, se uporabnik in banka dogovorita, da bo banka izvršila tak plačilni nalog v roku 4 delovnih dni po prejemu. Za plačilne naloge v valuti tretje države, v primeru domače čezmejnega plačilnega transakcije, se uporabnik izrecno strinja, da banka zaradi neznanega števila vmesnih korespondenčnih bank, ne odgovarja za končno izvršitev transakcije, v kolikor je ta izvršena po preteku štirih delovnih dni po prejemu plačilnega naloga. Druge plačilne transakcije, v valuti tretje države, bo banka izvršila po najkrajši možni poti. V kolikor bo banka razpolagala z informacijo o predvidenem roku izvršitve plačilne transakcije jo bo na zahtevo stranke tudi posredovala, V kolikor banka tudi pred odreditvijo transakcije ne bo razpolagala s poznanim rokom, bo uporabnika o tem obvestila.
13. Za plačilne naloge v valuti različni od domače valute tretjih držav, kjer ima sedež ponudnik plačilnih storitev plačnika ali prejemnika, lahko na strani vmesnih korespondenčnih bank pride do konverzije valute. Banka ne razpolaga z informacijo v katerih primerih lahko pride do konverzije valute in po kakšnih menjalnih tečajih. Na izrecno zahtevo uporabnika lahko banka opravi poizvedbo. Uporabnik se izrecno strinja, da nosi stroške takšne poizvedbe. Banka vodi uporabniku račun v domači valuti in v tujih valutah in v primeru, če za izvršitev plačilnega naloga v valuti, na katero se glasi plačilni nalog, na računu ni dovolj sredstev, izvrši konverzijo iz razpoložljivih drugih valut po nalogu uporabnika. Če naloga za konverzijo ni, banka izvrši plačilni nalog v okviru razpoložljivega kritja v domači valuti oz. plačilni nalog zavrne. V kolikor je pri izvršitvi plačilne transakcije potrebna pretvorba valut, se uporabi referenčni menjalni tečaj, veljaven v trenutku obdelave plačilnega naloga.

### 3. Vrsten red izvrševanja plačilnih nalogov

1. Uporabnik soglašaja, da se plačilni nalogi izvršijo tako, da se v primeru več plačilnih nalogov z valuto na isti dan najprej izvrši SEPA direktna obremenitev, nato direktna obremenitev za poplačilo porabljenih sredstev po plačilni kartici Mastercard, nato interna direktna obremenitev, nato trajni nalog za kredite in nato ostali nalogi po prioriteti, ki jo določi uporabnik. V kolikor uporabnik za ostale naloge ne določi prioritete jih banka izvrši glede na čas prejema plačilnega naloga. Pri tem upošteva prioritete določene z zakonom.

### 4. Zavrnitev plačilnega naloga

1. Banka lahko zavrne izvršitev plačilnega naloga, če niso izpolnjeni vsi pogoji za izvršitev plačilnega naloga.
2. Banka zavrne plačilni nalog:
  - če bi bila izvršitev plačilnega naloga v nasprotju z internimi akti, politikami ali strategijami Banke in/ali Bančne skupine;
  - če bi bila izvršitev plačilnega naloga ali namen plačilne transakcije v nasprotju z omejevalnimi ukrepi iz v tč. XXI.
3. Banka lahko zavrne že izvršeni plačilni nalog v primeru čezmejnih in drugih plačilnih transakcij, v kolikor uporabnik ne ravna skladno z določbo 8. alineje 2. točke X. člena teh SPP in banki v postavljenem roku ne da pojasnil oziroma ne predloži dokumentacije, ali pa so dana pojasnila oziroma predložena dokumentacija neustrezna. Banka si tudi pridržuje pravico zavrniti plačilni nalog, v primeru, da zazna možnost goljufije, zlorabe ali prevare, ali da zazna sum drugih neobičajnih transakcij. Prav tako si banka pridržuje pravico zavrnitve plačilnega naloga v primeru, da zazna možnost povezave transakcije s potencialno sankcionirano osebo (na podlagi Zakona o omejevalnih ukrepih, ki jih Republika Slovenija uvede ali izvaja skladno s pravnimi akti in odločitvami, sprejetimi v okviru mednarodnih organizacij –ZOUPAMO).
4. Banka o zavrnitvi in če je mogoče o razlogih za zavrnitev in postopku za odpravo napak, ki so bile vzrok za zavrnitev, obvesti uporabnika, razen če je to prepovedano na podlagi drugih predpisov.
5. Kadar pri pretvorbi valut vrednost v domači valuti ne dosega 0,01 EUR, banka plačilni nalog zavrne.
6. Banka obvestilo o zavrnitvi posreduje ali da na voljo uporabniku ob prvi priložnosti, najkasneje pa v roku, ki je določen za izvršitev plačilnega naloga, v točki X. 2. Hkrati banka strošek zavrnitve plačilnega naloga zaračuna v skladu z veljavnim cenikom.

### 5. Preklic plačilnega naloga

1. Plačnik lahko plačilni nalog prekliče vse do trenutka, ko ta postane nepreklicen. Plačnik ne more preklicati plačilnega naloga po tem, ko je plačilni nalog za izvršitev plačilne transakcije postal nepreklicen, to pomeni, ko ga je prejel plačnikov ponudnik plačilnih storitev, razen če je v teh Splošnih pogojih za posamezne primere določeno drugače. Plačnik lahko poda preklic naloga na bančnem okencu, preko elektronske banke ali preko ponudnika storitev odreditve plačil, tako da:
  - umakne soglasje za izvršitev plačilne transakcije ali sklopa plačilnih transakcij,
  - zahteva vračilo plačilnega naloga,
  - stornira poslani elektronski plačilni nalog ali
  - prekliče pooblastilo za direktno obremenitev ali trajni nalog.
2. Plačnik plačilni nalog prekliče tako, da prekliče soglasje za direktno obremenitev (SEPA ali interna) pri prejemniku plačila za njegovo izvršitev ali prekliče pooblastilo za trajni nalog. Vsaka plačilna transakcija, izvršena po pravočasnem preklicu se šteje za neodobreno.
3. Če plačilno transakcijo odredi prejemnik plačila ali plačnik preko prejemnika plačila, plačnik ne more preklicati plačilnega naloga potem, ko je plačilni nalog podal prejemniku plačila.
4. Direktno obremenitev (SEPA ali interno) in trajni nalog lahko plačnik prekliče najkasneje en delovni dan pred datumom izvršitve. Po poteku rokov, navedenih v urniku lahko uporabnik prekliče plačilni nalog le na podlagi dogovora z banko. V primeru, ko plačilno transakcijo odredi prejemnik plačila ali plačnik preko prejemnika plačila, mora s preklicem plačilnega naloga po poteku roka soglašati tudi prejemnik plačila.
5. Banka bo uporabniku posebej zaračunala preklic plačilnega naloga po poteku rokov, v skladu z veljavnim cenikom.

V primeru zlorabe plačilnih instrumentov banka nosi odgovornost za škodo, ki je nastala uporabniku v znesku kot je določen v veljavnem zakonu, ki ureja plačilne storitve, storitve izdajanja elektronskega denarja in plačilne sisteme, razen, če je zloraba posledica naklepnega ravnanja uporabnika ali njegove hude malomarnosti.

### 6. Odpoklic plačilne transakcije

#### 6.1 Odpoklic na zahtevo plačnika

Odpoklic izvršene plačilne transakcije se lahko zahteva samo v primeru podvojenih transakcij, tehničnih težav ali zlorabe. Plačnik pošlje banki:
 

- pisno zahtevo za odpoklic že izvršene plačilne transakcije z izjavo, da sporne transakcije ni opravil sam (obvezna navedba PAN kartice) ter podrobnejši opis zadeve z morebitnimi dokazili,
- prijavo zlorabe na policijo, v roku najkasneje 8 delovnih dni od datuma izvršitve sporne plačilne transakcije. Plačniku se vrne znesek samo pod pogojem, da se s tem strinja prejemnik plačila. Vrnjeni znesek se lahko zmanjša za stroške banke prejemnika plačila in morebitne druge stroške posredniških bank.

#### 6.2 Odpoklic na zahtevo druge banke

Banka pošlje prejemniku plačilne transakcije obvestilo o prejeti zahtevi za njen odpoklic. Prejemnik plačila v roku 8 dni banki pisno potrdi ali v istem roku zavrne zahtevo za vračilo. V primeru potrditve banka znesek vrne plačniku. V kolikor prejemnik plačila zahtevo za vračilo zavrne, ali nanjo ne odgovori, pa banka zneska plačilne transakcije ne vrne.



**XI. Razpolaganje s sredstvi**

1. Uporabnik lahko razpolaga z denarnimi sredstvi na svojem transakcijskem računu, ko je znesek plačilne transakcije odobren na računu banke v skladu z roki, določenimi v urniku in ko banka prejme vse potrebne informacije za odobritev uporabnikovega računa.
2. Če dan, ko so denarna sredstva odobrena na računu prejemnikove banke, ni njen delovni dan, se za namene prvega odstavka te točke šteje, da je prejemnikova banka prejela denarna sredstva za prejemnika plačila prvi naslednji delovni dan.
3. Napačno knjiženo bremenitev ali odobritev računa brez naloga uporabnika, ki je posledica zmote oz. napake banke ali njenih zunanjih izvajalcev, lahko banka odpravi z nasprotno knjižbo, tako da je stanje na računu nespremenjeno. Banka o tem obvesti uporabnika z izpiskom stanja in prometa, ki ga pošlje na dogovorjen način. Če uporabnik nasprotuje takšni uskladitvi – popravku, bo banka takoj po rešitvi utemeljene pritožbe vzpostavila stanje pred popravkom.
4. Brez soglasja uporabnika banka izvrši plačilo na podlagi izvršljivega sklepa sodišča o izvršbi, izvršljivega sklepa davčnega organa o izvršbi ali prisilni izterjavi oziroma izvršljivega sklepa drugega državnega organa o rubežu denarnih sredstev na tem računu.

**XII. Obveznosti izdajatelja UPN naloga**

1. Uporabnik transakcijskega računa, ki ni potrošnik in je izdajatelj univerzalnega plačilnega naloga (v nadaljevanju UPN), se zavezuje, da bo polje referenca prejemnika v vrstici OCR ali v kodi QR izpolnil tako, da bo na podlagi podatka v tem polju in na podlagi enolične identifikacijske oznake transakcije na zahtevo banke kot ponudnika plačilnih storitev izdajatelja UPN lahko identificiral dolžnika oziroma osebo, s katero je sklenil dogovor o dobavi blaga ali opravljanju storitev in namen plačila:
  - skladno s 6. točko 3. člena Uredbe (ES) št. 1781/2006 Evropskega parlamenta in Sveta (UL EU L345/1 8.12.2006) do 25.6.2017,
  - od 26.6.2017 dalje pa skladno s 5. točko 2. člena Uredbe (EU) 2015/847 Evropskega parlamenta in Sveta (UL EU L141/1 5.6.2015).
2. Izdajatelj UPN, ki izdaja UPN obrazec s kodo QR, se zavezuje, da bo v polje Ime, ulica in kraj plačnika vedno vpisal podatke dolžnika oz. osebe, s katero je sklenil dogovor o dobavi blaga ali opravljanju storitev in namen plačila.
3. Izdajatelj UPN, ki izdaja UPN obrazec z vrstico OCR, se strinja, da bo lahko po izvršitvi plačila plačnika kot prejemnik plačila prejel le podatke, ki so vsebovani v OCR vrstici, ne pa drugih podatkov, ki so zapisani na obrazcu UPN (ime in priimek ali firmo, naslov, namen plačila).
4. Izdajatelj UPN se zavezuje, da bo 5 let po prejemu posameznega plačila z enolično identifikacijsko oznako transakcije in na podlagi podatka referenca prejemnika, ki je naveden v polju referenca, v vrstici OCR ali v kodi QR obrazca UPN hranil podatke o dolžniku oziroma o osebi, s katero je sklenil dogovor o dobavi blaga ali opravljanju storitev, in sicer ime in priimek ali firmo ter naslov te osebe.
5. Izdajatelj UPN podatke iz prejšnjega odstavka posreduje banki kot ponudniku plačilnih storitev izdajatelja UPN v roku 8 dni. V primeru prekinitve pogodbenega razmerja se izdajatelj UPN zavezuje banki kot pogodbenemu ponudniku plačilnih storitev v ustrezni obliki posredovati podatke iz prejšnjega odstavka za vsa prejeta plačila na podlagi UPN z izpolnjeno vrstico OCR ali kodo QR do vključno dneva prekinitve pogodbe.

**XIII. Direktna obremenitev**

1. SEPA direktna obremenitev se lahko izvrši le na podlagi pisnega soglasja plačnika. Plačnik da soglasje za izvršitev plačilne transakcije z direktno obremenitvijo prejemniku plačila, ki izvaja SEPA direktne obremenitve prek banke, s katero ima sklenjeno pogodbo.
2. Plačnik lahko poda soglasje za izvršitev SEPA direktne obremenitve tudi banki, vendar le v primeru, ko ta nastopa v vlogi prejemnika plačila.
3. V primeru, da na transakcijskem računu plačnika ne bo zagotovljenega kritja za celoten znesek SEPA direktne obremenitve bo banka takšno plačilo zavrnila. V primeru, da na transakcijskem računu plačnika ne bo zagotovljenega kritja za celoten znesek interne direktne obremenitve, bo banka takšno plačilo izvedla v delnem znesku interne direktne obremenitve do višine razpoložljivih sredstev. V primeru, da na transakcijskem računu plačnika ni nobenih sredstev, bo banka plačilo interne direktne bremenitve zavrnila. V primeru plačilnega naloga na podlagi interne direktne obremenitve banka v primeru, če za izvršitev plačilnega naloga v valuti, na katero se glasi plačilni nalog, na računu ni dovolj sredstev vedno izvrši konverzijo iz razpoložljivih drugih valut.
4. Podrobneje so pravice in obveznosti uporabnika in banke glede izvrševanja SEPA direktne obremenitve urejene v posebnih Splošnih pogojih za izvajanje Direktnih obremenitev SEPA, ki so sestavni del teh SPP.

**XIV. Trajni nalog**

1. Uporabnik računa s podpisom zahtevka poda pisno soglasje banki za izvršitev posamezne plačilne transakcije, ki se ponavlja v enakih zneskih na poljuben dan in obdobje, ki ga določi uporabnik. Če dan za izvršitev plačilne transakcije ni delovni dan, se transakcija izvede prvi naslednji delovni dan. V primeru, da na transakcijskem računu plačnika ne bo zagotovljenega kritja za celoten znesek, bo banka izvršitev transakcije zavrnila.

**XV. Maestro in Mastercard debetna kartica**

1. Kartica je instrument, s katerim uporabnik v okviru kritja na transakcijskem računu in dnevnega limita, ki ga dogovorita uporabnik kartice in banka:
  - Plačuje blago in/ali storitve doma ali v tujini, na prodajnih mestih z oznako, Maestro, Cirrus, Mastercard
  - Dviguje gotovino na bančnih avtomatih z oznako, Maestro, Cirrus, Mastercard in
  - druge storitve, ki jih ponujajo bančni avtomati.
2. **Izdaja kartice (izrazoslovje ni poenoteno s SPP za MC; tajno osebno geslo in PIN)**  
 Banka s predmetnimi SPP določa pogoje za izdajo kartice, nadomestila za storitve banke način ukinjanja oz. odvzema kartice ter sankcije zaradi nespoštovanja določil o poslovanju z računom in kartico.  
 Izdaja kartice Maestro in debetne kartice Mastercard brez možnosti brezstičnega poslovanja ni možna. Uporabnik lahko po prejemu brezstične kartice onemogoči uporabo brezstičnega poslovanja.  
 Banka uporabniku transakcijskega računa in/ali pooblaščenim osebi izda po odprtju transakcijskega računa oziroma ob avtomatični obnovi, brezstično kartico Maestro ali debetno kartico Mastercard (v nadaljevanju kartica) in samo njemu znano osebno geslo (v nadaljevanju PIN), razen v primeru, ko uporabnik transakcijskega računa ne želi uporabljati kartice in jo odklanja.  
 Kartica ima vpisano ime in priimek uporabnika, ter je neprenosljiva. Uporabnik kartice se mora takoj po prejemu kartice na njej podpisati. Nepodpisana kartica je neveljavna. Vse stroške zlorabe zaradi nepodpisane kartice nosi uporabnik kartice.  
 Kartico in PIN prejme uporabnik kartice v dveh ločenih pošiljkah, ki sta odposlani na različna dneva na zadnji naslov uporabnika, ki je znan banki. Kartica je last banke. Banka lahko izdajo kartice brez pojasnila zavrne.  
 Če se ne prevzeta pošiljka s kartico vrne banki, jo banka hrani do prevzema kartice oziroma največ 90 dni od dne prevzete pošiljke v banki. Po poteku 90 dni bo banka kartico uničila. Pri ponovnem naročilu kartice na zahtevo uporabnika kartice bo banka zaračunala izdelavo nove kartice po vsakokrat veljavnem ceniku banke.  
 Uporabnik računa lahko ob odprtju ali kasneje zahteva izdajo kartice tudi za osebo pooblaščenca za razpolaganje s sredstvi na računu. Pooblastilo velja do preklica, do ukinitve računa, do smrti uporabnika računa ali do smrti pooblaščenca. Ob smrti pooblaščenca osebe ali

zakonitega zastopnika mora uporabnik računa banki vrniti njegovo kartico. Če uporabnik računa kartice pooblaščen osebe ne vrne, je odgovoren za posledice, nastale z uporabo kartice.

Banka zagotovi ustrezne varnostne ukrepe, s katerimi zavaruje zaupnost in celovitost osebnih varnostnih elementov uporabnika, tako da varnostni elementi niso dostopni drugim osebam, razen uporabniku plačilnih storitev. Nadalje banka uporabniku brez njegove izrecne zahteve ne pošlje plačilnega instrumenta, razen kadar se že izdan plačilni instrument nadomešča z novim. Banka nosi tveganje, povezano s pošiljanjem plačilnega instrumenta ali kakršnih koli osebnih varnostnih elementov povezanih z instrumentom uporabniku plačilnih storitev.

### 3. Veljavnost kartice

Kartica velja do zadnjega dne v mesecu, ki je naveden na kartici. Če uporabnik kartice izpolnjuje vsa določila SPP in pisno ne odpove kartice najmanj 1 (en) mesec pred iztekom veljavnosti, mu banka izda novo kartico brez ponovne vloge z namenom zagotovitve nemotenega poslovanja. Ob prejemu obnovljene brezstične kartice in s pričetkom veljavnosti obnovljene brezstične kartice je uporabnik kartice dolžan staro kartico uničiti.

V primeru prenehanja veljavnosti Pogodbe o vodenju transakcijskega računa preneha veljati tudi kartica ne glede na rok veljavnosti, ki je naveden na kartici.

### 4. Uporaba kartice

Uporabnik uporablja kartico pri vseh poslih v zvezi z računom v poslovni enoti banke. Z veljavnim osebnim dokumentom in kartico izkazuje svojo identiteto.

Kartica je uporabna do zneska omejitve kot brezstična kartica brez PIN-a ali skupaj s PIN-om, ki je osebni varnostni element uporabnika. Uporablja se pri dvigu gotovine in/ali plačilu blaga in storitve ter nadomešča uporabnikov podpis. Z uporabo PIN-a uporabnik potrjuje, da je znesek pravi in da ga bo poravnal v skladu z dogovorjenimi pogoji. Če je kartica uporabniku odvzeta na bankomatu, uporabnik o tem obvesti banko na telefonsko številko **01/583 66 66** ali elektronski naslov **info@sparkasse.si**

Uporabnik kartico lahko uporablja za dvig gotovine in plačilo preko POS terminalov na prodajnih mestih doma in v tujini.

Pri plačilu blaga in/ ali storitev uporabnik na prodajnem mestu doma ali v tujini:

- podpiše potrdilo o nakupu (slip) ali vtipka osebno številko – PIN, ki je osebna identifikacijska številka ali
- opravi brezstično plačilo do zneska omejitve brez vnosa osebne številke (PIN) ali
- opravi brezstično plačilo nad zneskom omejitve z vnosom osebne številke (PIN).

Po opravljeni transakciji uporabnik vtipka PIN ali podpiše potrdilo o nakupu. Podpis na slipu mora biti enak podpisu na kartici. Z opravljenim nakupom do zneska omejitve brez vtipkanega PIN, vtipkanim PIN-om ali s podpisom uporabnik jamči, da je znesek pravi in da ga bo poravnal v skladu s temi pogoji. Uporabnik zadrži en izvod potrdila o nakupu za lastno evidenco in je v skladu z določili teh pogojev dolžan voditi lastno evidenco o porabi sredstev na računu.

Uporaba kartice pri brezstičnem poslovanju je opisana v poglavju Varna uporaba kartice pri brezstičnem poslovanju.

Banka bo na dan prejema informacije o finančni transakciji le-to knjižila na uporabnikov transakcijski račun. V primeru porabe po kartici v valuti, ki ni evro, se plačilo obveznosti uporabnika kartice izvrši v evrih, pri čemer se preračun iz valute porabe v evre opravi na naslednji način: valuta porabe, ki ni evro, se pretvori po nakupnem tečaju v valuto USD, tako dobljen znesek v USD pa po prodajnem tečaju v EVRO. Pretvorba se opravi po tečajih, ki so veljavni v trenutku obdelave transakcije v Mastercardu (datum izvršitve transakcije in datum obdelave transakcije sta praviloma različna).

Skladno z uredbo EU 2019/518 bo v primeru plačila v valuti Unije, ki ni evro, imetniku Maestro kartice **in debetne Mastercard kartice** poslano SMS obvestilo o morebitnih nadomestilih in pribitku na referenčni tečaj Evropske centralne banke. Sporočilo z informacijo o morebitnem nadomestilu in pribitku na referenčni valutni tečaj ECB bo poslan na telefonsko številko, ki jo je imetnik kartice banki posredoval za namen obveščanja o plačilnih transakcijah.

V primeru plačila v valuti, ki ni evro, je znesek nakupa prejet v SMS obvestilu o opravljeni transakciji zgolj informativni preračun zneska v evrih.

Za dvig gotovine uporabnik plača nadomestilo za stroške, skladno z vsakokrat veljavnim cenikom banke. Za stroške banka bremeni uporabnika ob prispeli bremenitvi na njegov račun. V primeru dviga gotovine na bančnem avtomatu v tujini, je dnevni limit lahko odvisen tudi od določil banke, ki je lastnica bankomata

Banka ni odgovorna za škodo, ki nastane uporabniku TRR ali uporabniku kartice na prodajnem mestu, pri drugem ponudniku plačilnih storitev ali na bankomatu, če ni mogoča izvedba transakcije ali druge storitve, zaradi razloga, ki ni na strani banke.

Banka lahko brez obvestila uporabnika iz varnostnih razlogov omeji uporabo kartice.

Banka omogoča uporabnikom Maestro kartice in **debetne Mastercard kartice** uporabo le-te za plačilo nakupov ali storitev prek spleta in sicer na spletnih straneh, ki sprejemajo plačila z Maestro kartico **in/ali debetno Mastercard kartico**. Uporabnik mora za ta namen pred prvim plačilom aktivirati uporabo dodatnega varnostnega elementa Mastercard SecureCode®, ki ga uporabnik kartice uporablja ob vsakem plačilu.

Uporabnik kartice mora upoštevati priporočila za varno spletno nakupovanje.

Uporabnik kartice mora Maestro kartico **in debetno Mastercard kartico** upravljati na sledeč način:

- Zapisani podatki na kartici (številka kartice, datum veljavnosti, **CVC koda**) so določeni kot varnostni mehanizem kartice, ter se ne smejo posredovati nikomur razen, ko je spletni nakup že opravljen in je treba opraviti plačilo.
- Uporabnik kartice mora vedno preveriti ali so javno znana obvestila o spletnih prevarah.
- Uporabnik kartice mora poskrbeti, da je njegov računalnik, iz katerega ima dostop na spletno stran, dobro zaščiten pred vdori in virusi.
- Neizpolnjevanje obveznosti skrbnega ravnanja s kartico, ki so opredeljeni v teh SPP, se šteje za hudo malomarnost uporabnika kartice. Uporabnik kartice je dolžan upoštevati tudi vsa druga navodila, opozorila in nasvete banke, ki se nanašajo na uporabo kartice.
- V primeru nakupov preko spleta, pri kataloški prodaji ali po telefonu oziroma preko drugih tehničnih sredstev, uporabnik shrani vso dokumentacijo, ki dokazuje njegovo naročilo blaga ali storitve. Na zahtevo banke jo je uporabnik dolžan izročiti.

Banka ne prevzema odgovornosti, če prodajno mesto, finančna ustanova ali bančni avtomat ne sprejema kartice. Prav tako banka ne prevzema odgovornosti za zavrnjene avtorizacije.

Kadar znesek plačilne transakcije, odrejen preko prejemnika plačila, v trenutku podaje soglasja uporabnika kartice ni znan, bo banka blokirala sredstva na računu samo, če je uporabnik kartice dal soglasje za točen znesek sredstev, ki se blokirajo. Ko banka prejme informacijo o točnem znesku plačilne transakcije ali ko prejme plačilni nalog, sprosti blokirana sredstva.

### 5. Varna uporaba in varovanje kartice Maestro in **debetne kartice Mastercard**

Uporabnik je kot dober gospodar, dolžan kartico skrbno hraniti in z njo odgovorno ravnati, da prepreči izgubo, krajo in/ali zlorabo. Zaradi varnosti poslovanja mora uporabnik kartice skrbeti, da vsi postopki na prodajnem mestu potekajo v njegovi prisotnosti.

Uporabnik kartice mora pri uporabi kartice ravnati skrbno in pazljivo:

- Upoštevati mora vsa določila teh SPP, ki se nanašajo na uporabo kartice.

- Uporabnik mora takoj po prejemu kartice, to podpisati na hrbtni strani. Nepodpisana kartica ni veljavna
- Takoj po prejemu kartice mora uporabnik kartice zavarovati elemente kartice:
  - Obvestilo o PIN-u je dolžan uničiti takoj po prejemu, PIN si mora zapomniti,
  - PIN-a ne sme nikomur razkriti, ga zapisati na kartico ali hraniti skupaj s kartico.
- Kartice ne posoja ali kako drugače omogoča uporabo tretji osebi, saj je kartica neprenosljiva in jo uporablja lahko le uporabnik.
- Kartico ima vedno pri sebi oziroma pod nadzorom in na prodajnem mestu ne dovoli, da kartico odnesejo iz vidnega polja oziroma uporabnik kartice to dovoli na lastno odgovornost.
- Ne pušča kartice skupaj z drugimi vrednostnimi papirji, ki jih hrani v denarnici ali torbici na vidnem mestu ali brez potrebnega nadzora.
- Pri vnosu PIN-a je pozoren na okolico in z drugo roko zakrije številčnico med vpisovanjem PIN-a. Terminale in bankomate mora uporabnik uporabljati sam. Ne sprejme pomoči mimoidočega. O uporabi kartice za dvig gotovine in plačila blaga ali storitev se mora poučiti v svoji banki.
- V primeru suma, da je uporabnik kartico izgubil, je ukradena ali da je nepooblaščen oseba seznanjena z njegovim PIN-om, mora to sporočiti banki ali centru za plačilne kartice. V primeru, da je nepooblaščen oseba seznanjena z njegovim PIN-om, mora PIN spremeniti na bankomatu ali naročiti nov PIN v banki. V primeru, da s podatki o kartici razpolaga nepooblaščen oseba, je potrebno kartico blokirati delno ali v celoti.
- Če na bankomatu uporabnik kartice zazna kakršna koli odstopanja od običajnega delovanja (npr. reža v katero se vlaga kartica je neobičajna, kartica se težje vloži v avtomat, neobičajne naprave ali stvari v avtomatu, itd.) mora uporabnik kartico vzeti in zapustiti bankomat ter uporabiti drugega. O dogodku mora v najkrajšem možnem času obvestiti banko na telefonsko številko, ki je zapisana na kartici.
- V primeru, da je bankomat nameščen v prostoru, do katerega je možen dostop le s kartico, v napravo, ki omogoča dostop do bankomata, nikoli ne vtipka PIN-a.
- Uporabnik kartice lahko svoje podatke o kartici preko spleta posreduje prodajnemu mestu le takrat, ko želi opraviti nakup (veljavnost kartice, številka kartice).
- Za večjo varnost poslovanja s kartico uporabniku kartice priporočamo, da se naroči na storitev Varnostna SMS sporočila.
- V primeru, da uporabnik pozabi svoj PIN, lahko v banki naroči novega, brez zamenjave kartice.
- Neizpolnjevanje obveznosti skrbnega ravnanja s kartico in PIN-om se šteje za hudo malomarnost uporabnika kartice.

## 6. Varna uporaba kartice pri brezstičnem poslovanju

Imetnik mora brezstično kartico uporabljati na sledeči način:

- Brezstično transakcijo lahko opravi na vseh prodajnih mestih, ki so označena z logotipom Mastercard Pay Pass
- Imetnik kartico le približa POS terminalu in PIN ali podpiše potrdilo o nakupu.
- PIN ni potrebno vnašati oz. potrdila o nakupu ni potrebno podpisati do višine zneska transakcije, ki je določena s strani kartične sheme Mastercard. Višina zneska se lahko spreminja in se lahko razlikuje med posameznimi državami. Banka bo na svoji spletni strani zagotovila informacijo o višini zneska, do katerega ni potrebno vnašati osebne številke (PIN) oziroma podpisati potrdila o nakupu.
- Če POS terminal zahteva PIN ali podpis potrdila o nakupu jo to potrebno storiti ne glede na višino zneska transakcije.
- Na prodajnem mestu se sme kartica le enkrat vstaviti oziroma potegniti oziroma približati POS terminalu, sicer se mora od prodajnega mesta zahtevati izročitev potrdila o opravljeni avtorizaciji za vsako neuspešno avtorizacijo.
- Pri vnosu osebne gesla mora biti uporabnik kartice pozoren na okolico in v največji možni meri zakriti številčnico.
- Podpis na potrdilu o nakupu mora biti enak podpisu na kartici.
- S podpisom potrdila o nakupu ali vnosu osebne gesla ali brezstičnem nakupu uporabnik kartice soglaša z izvedbo transakcije in potrjuje pravilnost zneska navedenega na potrdilu o nakupu, ter se zavezuje k poravnavi v skladu s temi splošnimi pogoji.
- Uporabnik kartice mora vedno obdržati izvod potrdila o nakupu za lastno evidenco in jih hraniti do prejema izpiska porabe, v katerem je prikazana posamezna transakcija.
- Uporabnik kartice tudi omogoči prodajalcu na prodajnem mestu, da preveri veljavnost kartice in se na zahtevo prodajalca tudi identificira z osebnim dokumentom, ki velja v državi prodajnega mesta.
- Uporabnik kartice ne sme uporabljati kartice za nezakonite namene, vključujoč nakupe blaga in storitev, ki jih prepoveduje država in kateri se kartica uporablja.

## 7. Uporaba kartice prek spleta

V primeru poslovanja preko spleta se potrdila o nakupu ne izdaja in ga zato pooblaščen oseba ne podpisuje. Imetnik mora shraniti vso dokumentacijo, ki dokazuje njegovo naročilo blaga ali storitve in jo je dolžan na zahtevo izročiti banki. Preko spleta lahko pooblaščen oseba opravi nakup s kartico v primeru, če je spletno prodajno mesto označeno za varno plačevanje z logom SecureCode ali Mastercard ID Check in podpira plačevanje s karticami Maestro in Mastercard. **Plačilo z debetno kartico Mastercard je dodatno zavarovano z vnosom varnostne kode CVC na zadnji strani kartice, ki zagotavlja boljše zaščito, tako da dodatno zmanjša možnost zlorab in/ali prevar.**

Na spletnem prodajnem mestu z oznako Mastercard ID Check ali SecureCode, se za potrditev spletnega plačila s kartico uporabi močna avtentikacija s potrditvijo nakupa v mobilni banki M.Stik. Uporabnik bo na svojo mobilno napravo prejel potisno sporočilo s podatki o transakciji. Uporabnik bo nato v mobilni banki M.Stik z vnosom PIN kode ali biometričnega podatka transakcijo odobril, s čimer uporabnik potrjuje, da je znesek transakcije pravilen in da ga bo poravnal v skladu s temi SPP.

Nakup blaga in storitev preko spleta je mogoč le v okviru razpoložljivega stanja na računu. Banka lahko brez obvestila uporabnika iz varnostnih razlogov omeji uporabo kartice preko spleta.

## 8. Izguba, kraja ali sum zlorabe kartice

Izgubo, zlorabo ali krajo kartice mora uporabnik takoj, ob kateremkoli času, prijaviti procesnemu centru za plačilne kartice na telefonsko številko **+386 (0)1/583 41 83**. Krajo ali zlorabo mora takoj, ko je mogoče, prijaviti tudi najbližji policijski postaji in zahtevati kopijo zapisnika ali potrdilo o podani prijavi. Uporabnik mora sodelovati in pomagati pri preiskavi, če banka meni, da je to potrebno.

Uporabnik mora prijavo banki izdajateljici kartice pisno potrditi najkasneje v 8 dneh oziroma takoj, ko je to mogoče. Uporabnik kartice prevzema finančno škodo zaradi posledic izgube ali kraje do višine 50 EUR, vse do preklica kartice. V primeru, ko se ugotovi, da je uporabnik kartice ravnal hudo malomarno, uporabnik kartice prevzame vso finančno odgovornost.

Če uporabnik najde kartico po tem, ko je že prijavil njeno izgubo ali krajo, je ne sme več uporabljati. O tem mora nemudoma obvestiti banko. V primeru zlorabe kartice s strani tretje nepooblaščen osebe, ko uporabnik kartice ni izgubil oziroma mu ni bila ukradena, je uporabnik kartice dolžan banko obvestiti takoj, ko to ugotovi.

Banka krije škodo, ki je posledica ukradene, izgubljene ali zlorabljene kartice, ki nastane od trenutka blokacije kartice, razen v primeru, ko škoda nastane zaradi goljufivega ravnanja ali prevare imetnika kartice. Ko banka blokira kartico zaradi prejema obvestila o nepooblaščen uporabi kartice, o tem obvesti uporabnika kartice.

Ko uporabnik kartice izrecno zavrne blokado kartice ali izrecno zahteva umik blokade kartice, kljub opozorilu banke, da obstaja velika verjetnost zlorabe, se to šteje za uporabnikovo hudo malomarnost in uporabnik krije vso škodo v primeru zlorabe kartice.

Če želi uporabnik pridobiti novo kartico zaradi kakršnega koli vzroka ali novo osebno številko (PIN), mora to zahtevo izraziti pisno. Ponovno izdajo kartice ali ponovno dodelitev PIN-a banka zaračuna v skladu s cenikom.

V primeru večkratne izgube, kraje ali zlorabe kartice lahko banka ponovno izdajo kartice zavrne.

**XVI. Dovoljena prekoračitev stanja na transakcijskem računu**

1. Banka lahko ob odprtju računa uporabniku, ob izpolnitvi pogojev, odobri kredit v obliki prekoračitve pozitivnega stanja (v nadaljevanju: limit) ali v obliki prekoračitve pozitivnega stanja z redukcijo (limit z redukcijo). Banka limit odobri za določen čas oz. za uporabnika, ki je potrošnik, z možnostjo avtomatske podaljšave. Stroške odobritve limita in stroške vsakokratnega podaljšanja limita v primeru avtomatskega podaljšanja limita, banka zaračuna v skladu z vsakokrat veljavnim cenikom banke.
2. Limit z redukcijo je prekoračitev pozitivnega stanja na transakcijskem računu pri kateri se odobrena prekoračitev stanja vsak mesec zmanjša za znesek dogovorjen s pogodbo o limitu z redukcijo. Uporabnik je dolžan na svojem računu zagotoviti sredstva za vsakokrat zmanjšano odobreno prekoračitev. V kolikor uporabnik ne zagotovi sredstev, na račun nastane neodobrena prekoračitev pozitivnega stanja.
3. Banka bo preverjala boniteto uporabnika in na tej podlagi usklajevala višino limita. Če banka oceni, da se je boniteta uporabnika, spremenila si pridržuje pravico do preklica ali spremembe višine predmetnega limita kot izhaja iz določil tega člena. Uporabnik bo o višini limita mesečno obveščen z obvestilom o poslovanju z računom (v nadaljevanju izpisek). Če banka oceni, da se je boniteta uporabnika spremenila, si pridržuje pravico, da ob poteku limita tega ne podaljša.
4. Banka uporabnika o tem obvesti pred potekom limita. Uporabnik je ob poteku limita dolžan na račun zagotoviti sredstva za poplačilo prekoračitve pozitivnega stanja.
5. Banka lahko predčasno odstopi od pogodbe in uporabniku, prekliče odobreni limit:
  - če ugotovi, da je uporabnik ravnal v nasprotju z določili vsakokrat veljavnih SPP in/ali posebnih pogojev, navdil in/ali sklepov banke ter ostalih prilog, ki so sestavni del le-teh, sklenjenih pogodb ali veljavnih predpisov,
  - če uporabnik po mnenju banke postane insolventen in/ali nelikviden oziroma se njegovo premoženje bistveno zmanjša (sprememba bonitete uporabnika),
  - če banki ne zagotovi ustreznega zavarovanja,
  - v kolikor uporabnik prekorači dovoljeno prekoračitev stanja,
  - v kolikor ima uporabnik neporavnane zapadle obveznosti do banke,
  - v kolikor uporabnik ne posluje s transakcijskim računom več kot 3 mesece oz. na transakcijskem računu ni priliva več kot 3 mesece,
  - ob prejemu obvestila o smrti uporabnika oz. o prenehanju pravne osebe,
  - če prejme sklep o izvršbi zoper uporabnika.
6. Banka uporabnika, o odstopu obvesti pisno s priporočeno pošiljko, predčasni odstop pa začne učinkovati naslednji dan po dnevu oddaje priporočene pošiljke uporabniku. V tem primeru je uporabnik dolžan na račun zagotoviti sredstva za poplačilo celotnega preostalega dolga z obrestmi v roku določenem na obvestilu banke.
7. Banka lahko v primerih navedenih v četrti, peti in osmi alineji tretjega odstavka te točke, namesto odstopa od pogodbe, uporabniku zniža višino odobrenega limita in ga o tem v roku 8-ih dni obvesti na način določen v prejšnjem odstavku te točke. V primeru avtomatske podaljšave se za uporabnika, ki je potrošnik, podaljša znižani znesek limita. Uporabnik ima možnost pritožbe na odločitev banke v 8 dneh po prejemu obvestila o spremembi višine limita. Pritožba mora biti pisna in naslovljena na sedež banke. Če banka po preteku 8 dni po vročitvi obvestila o spremembi višine limita uporabniku njegove pritožbe ne bo prejela, bo štela, da se ta strinja s predmetno spremembo.
8. Uporabnik se zavezuje, da bo prilive, ki so bili pogoj za odobritev limita prejemal na račun pri banki najmanj v obdobju, za katerega je limit odobren in da ne bo zaprl računa do dokončnega poplačila dolga.
9. Banka uporabniku v primeru odpovedi pogodbe o vodenju transakcijskega računa s strani uporabnika ali s strani banke, avtomatsko ukine tudi limit.
10. Z novo pogodbo o prekoračitvi stanja na transakcijskem računu, lahko banka uporabniku, ki je potrošnik na podlagi njegove pisne zahteve/vloge oz. v elektronski obliki preko Net.Stika odobri spremembe pogojev limita.
11. Za dovoljeno prekoračitev stanja na transakcijskem računu za uporabnika, ki je potrošnik, se uporablja Zakon o potrošniških kreditih (UrL., RS. št. 57/2016 s spremembami).
12. Obrestna mera in stroški za limit so navedeni v sklepu o obrestnih merah banke ter Ceniku banke. Banka obračunava obresti za koriščeni del limita v rokih in na način, določen v skladu z vsakokrat veljavnim sklepom o obrestnih merah. Banka obračunane obresti pripiše mesečno ob koncu obračunskega obdobja in ob zaprtju računa.
13. Banka obvesti uporabnika o znesku pripisanih in plačanih obrestih z izpiskom.
14. Banka in uporabnik, se dogovorita, da poleg zanj veljavnih določil v teh SPP, natančnejša določila o odobritvi in pogojih limita uredita s posebno pogodbo.

**XVII. Druge podlage za bremenitev transakcijskega računa**

1. V primeru plačila domiciliranih menic, bo banka skladno s predpisi, ki urejajo plačilne storitve in unovčevanje domiciliranih menic pri bankah, ter v okviru razpoložljivega kritja, transakcijski račun uporabnika bremenila tudi na podlagi predložene domicilirane menice, če bo v domicilirani menici klavzula, iz katere je razvidno, da je menica plačljiva pri banki (domicilna klavzula), in če bo banka od imetnika domicilirane menice prejela vse potrebne podatke za unovčitev menice. Unovčitev menice v breme fiduciarnega računa ni mogoča.
2. Šteje se, da domicilirana menica vključuje nepreklicno pooblastilo uporabnika imetniku menice, da odredi izvršitev plačilne transakcije v skladu z izdano domicilirano menico in nepreklicno soglasje uporabnika svoji banki, da v breme njegovih denarnih sredstev odredi izvršitev plačilne transakcije.
3. Domicilirana menica se na unovčenje predloži na sedežu banke. V kolikor je domicilirana menica predložena na unovčenje v poslovni enoti, se šteje, da je predložena na unovčenje naslednji delovni dan. Domicilirana menica mora biti predložena do 15.00 ure, sicer se šteje, da je predložena na unovčenje naslednjega delovnega dne.
4. Banka bo v primeru prejema sklepa o izvršbi, zavarovanju ali v primeru drugega, s predpisi določenega, prisilnega posega v sredstva na transakcijskem računu, ki ga izda sodišče, Davčna Uprava Republike Slovenije ali drug pristojni organ ali v primeru prejema izvršnice, izdane skladno s predpisi s strani uporabnika transakcijskega računa, uporabniku onemogočila razpolaganje z denarnimi sredstvi (kritje) na transakcijskem računu (v višini, kot izhaja iz sklepa oziroma izvršnice), in postopala v skladu z izrekom sklepa oziroma vsebine izvršnice. Hkrati bo banka blokirala vse plačilne kartice. Upniki imetnika fiduciarnega računa ne morejo za izterjavo svojih terjatev do imetnika računa niiti v njegovem stečajni s prisilnimi ukrepi posegati na sredstva na fiduciarnem računu. Banka ne bo preverjala razmerij med uporabnikom in osebo, ki je v sklepu o izvršbi ali zavarovanju ali drugem dokumentu o prisilnem zasegu sredstev, označena kot upnik. Na pisno zahtevo imetnika računa na katerem je bil opravljen rubež banka pisno posreduje podatke o izdajatelju sklepa, znesku rubeža in prenosa in višini obveznosti iz sklepa o izvršbi. Posredovanje teh informacij banka obračuna skladno s tarifno za seznanitev z osebnimi podatki v vsakokrat veljavnem ceniku banke.
5. Uporabnik skladno z vsakokrat veljavnimi SPP soglaša z upravičenjem banke, da pobota katerokoli svojo terjatev s katerokoli svojo obveznostjo do uporabnika ter iz dobroimetja na računih (depozit, varčevanje in pdb.) uporabnika pri banki.

**XVIII. Odgovornost banke in povračila plačilnih transakcij**

1. Če je banka odgovorna za nepravilno izvršitev plačilne transakcije ali za izvršitev neodobrene plačilne transakcije, mora plačniku takoj povrniti znesek neodobrene plačilne transakcije in vsa zaračunana nadomestila ter obresti, do katerih je upravičen plačnik.
2. Banka se razbremeni odgovornosti za neizvršen znesek neodobrenih plačilnih transakcij:
  - če je izvršitev neodobrenih plačilnih transakcij posledica izjemnih in nepredvidljivih okoliščin, na katere banka ne more ali kljub vsem prizadevanjem ne uspe vplivati,
  - če obveznost izvršitve plačilne transakcije izhaja iz drugih predpisov, ki zavezujejo banko,



- če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica uporabnikove prevare ali če uporabnik naklepno ali zaradi hude malomarnosti ni izpolnil svojih obveznosti v zvezi s plačilnim instrumentom, predvsem, če ni ustrezno zaščitil osebnih varnostnih elementov (SPP poglavje XII. tč. 4.-8.)
  - če je uporabnik predložil banki v izvršitev ponarejen ali spremenjen plačilni nalog,
  - če uporabnik ni takoj in brez odlašanja obvestil banke o neodobreni in/ali neizvršeni plačilni transakciji, ko je ugotovil, da je prišlo do takšnih plačilnih transakcij, najkasneje pa v roku 13 mesecev po dnevu obremenitve oz. odobritve,
  - če na računu na dan, ki je bil določen za izvršitev naloga, ni bilo zagotovljenega kritja
- Kadar banka utemeljeno sumi, da gre za prevaro ali goljufijo s strani uporabnika, bo o razlogih za sum pisno obvestila policijo ali tožilstvo.
3. Banka je v primeru upravičene zahteve uporabnika za storitev SEPA direktne obremenitve, ki mora biti podana v roku osmih tednov od dneva bremenitve računa, dolžna povrniti tudi celotni znesek odobrene in pravilno izvršene plačilne transakcije, ki jo je odredil prejemnik plačila ali plačnik preko prejemnika plačila, če je plačnik podal soglasje brez točnega zneska in če znesek plačilne transakcije presega znesek, ki ga je plačnik upravičeno pričakoval ob upoštevanju zneskov preteklih plačilnih transakcij, pogojev teh SPP in drugih okoliščin primera. Banka mora v roku 10 delovnih dni po prejemu plačnikovega zahtevka za povračilo, povrniti celoten znesek plačilne transakcije oziroma v istem roku plačniku posredovati obvestilo o zavrnitvi zahteve z navedbo razlogov za zavrnitev.
  4. V primeru neodobrene in nepravilno izvršene plačilne transakcije mora uporabnik kartice o tem takoj, ko to ugotovi, obvestiti banko, najkasneje pa v roku 13 mesecev od obremenitve/odobritve transakcijskega računa.
  5. V primeru neodobrene plačilne transakcije, ki je posledica ukradene, izgubljene ali zlorabljene kartice, krije uporabnik kartice škodo do trenutka, ko je banki prijavil krajo/izgubo/zlorabo kartice in je banki in/ali procesnemu centru sporočil vse potrebne podatke za izvedbo blokacije. V tem primeru uporabnik kartice krije škodo do višine 50 EUR, razen če izgube, kraje ali zlorabe plačilnega instrumenta ni bilo mogoče odkriti pred izvedbo plačila. Banka krije škodo, ki je posledica ukradene, izgubljene ali zlorabljene kartice, ki uporabniku kartice nastane od trenutka blokacije kartice. Blokacija bo izvedena v banki in/ali procesnem centru takoj po prejemu obvestila o kraji/izgubi/zlorabi in po prejemu vseh podatkov, ki so potrebni za izvedbo blokacije kartice.
  6. Banka je upravičena, ni pa dolžna izvesti preventivne blokacije, kadar izvaja ukrepe varnosti poslovanja, na primer, če obstajajo razlogi, da bi lahko prišlo do zlorabe kartice ali kraje podatkov s kartice ipd. banka lahko izvede blokacijo kartice tudi, ko se ugotovi, da uporabnik kartice posluje v nasprotju s temi SPP ali na način, ki banki povzroči motnje v delovanju avtorizacijskih sistemov.
  7. V primeru iz prejšnje točke, banka ali procesni center v imenu banke o tem obvesti uporabnika preko telefona ali preko elektronske pošte. V postopku obveščanja se od uporabnika nikoli ne zahteva podatkov o osebnih identifikacijskih elementih (PIN koda, CVC koda, ipd).
  8. V primeru neizvršitve, nepravilne izvršitve ali pozne izvršitve plačilne transakcije, kadar je bila ta odrejena preko ponudnika storitve odreditve plačil mora banka plačniku, ki je potrošnik, takoj povrniti znesek neodobrene plačilne transakcije in vsa zaračunana nadomestila ter obresti, do katerih je upravičen plačnik. V tem primeru mora ponudnik storitve odreditve plačil dokazati, da je banka prejela plačilni nalog skladno z določili teh SPP in, da je bila v okviru njegovih pristojnosti opravljena avtentikacija plačilne transakcije, da je bila plačilna transakcija pravilno evidentirana in da na njeno izvršitev ni vplivala nobena tehnična okvara ali druga pomanjkljivost. Datum valute knjiženja v dobro na plačilnem računu plačnika ne sme biti poznejši od datuma, ko je bil znesek knjižen v breme.
  9. Če je prejemnik plačila v plačilnem nalogu določen z enolično identifikacijsko oznako, se šteje, da je bil plačilni nalog izvršen pravilno glede prejemnika plačila, če se je izvršil prejemniku v skladu z enolično identifikacijsko oznako. Če banka izvrši plačilno transakcijo v skladu z nepravilno enolično identifikacijsko oznako, ki jo je predložil uporabnik, si mora banka v razumnih mejah prizadevati, da bi izterjala znesek izvršene plačilne transakcije. Uporabnik je odgovoren za točnost in popolnost podatkov na plačilnem nalogu. Banka ne odgovarja za morebitno škodo, ki bi uporabniku nastala zaradi izvršitve ponarejenih ali spremenjenih plačilnih nalogov.

#### XIX. Obveščanje

1. Uporabnik mora obvestiti banko o vseh spremembah v zvezi s pravnim statusom, zakonitih zastopnikov, s spremembami osebnih podatkov, podatkov o pooblaščenih ter drugih podatkov, ki se nanašajo na račun in so navedeni v zahtevku za odprtje računa. Banka ne odgovarja za škodo, nastalo zaradi neupoštevanja obveznosti glede sporočanja sprememb.
2. Banka uporabnika obvešča o izvršenih plačilnih transakcijah in obračunanih nadomestilih in sicer z mesečnim izpiskom stanja in prometa ki se uporabniku posreduje po pošti ali preko elektronske banke. Na enak način se uporabniku posreduje letni obračun nadomestil. Kadar gre za pisno obvestilo po pošti, se šteje, da je obvestilo pravilno vročeno, če je poslano na zadnji znani naslov uporabnika, ki ga ima banka v svoji evidenci.

#### XX. Nadomestila, obrestne mere in menjalni tečaji

1. Uporabniku so pred sklenitvijo pogodbe na voljo vse informacije o nadomestilih skupaj z razčlenitvijo, če je nadomestilo sestavljeno ter informacije o obrestnih merah in menjalnih tečajih.
2. Banka obrestuje denarna sredstva na računu v rokih, na način in po obrestni meri kot je določeno z vsakokrat veljavnim sklepom banke o višini obrestnih mer. Banka obračunane obresti pripiše ob koncu obračunskega obdobja, ki ga določi banka in ob zaprtju računa, in sicer najmanj v višini, ki je enaka obrestni meri za depozite na vpogled za posamezno valuto na računu.
3. V primeru, ko davčni predpisi zahtevajo, da banka od izplačanih obresti odbije davčni odtegljaj, oziroma je zavezana zaračunati, odtegniti in plačati akontacijo dohodnine, bo banka uporabniku izplačala za znesek takega davčnega odtegljaja zmanjšan znesek obresti, s tem pa bodo obveznosti banke iz naslova izplačila obresti v celoti poravnane.  
Banka upošteva zmanjšanje davčne stopnje na podlagi mednarodne pogodbe v izogib dvojnemu obdavčenju, od prejema zahtevka za zmanjšanje oziroma oprostitve davka od obresti, potrjenega s strani davčnega organa, za čas veljavnosti le tega.  
Uporabnik se zavezuje plačati oziroma povrniti banki vsak znesek vseh taks, davkov ter bančnih in drugih stroškov plačanih oziroma nastalih v banki, če bodo omenjene dajatve posledica vsakokrat veljavnih prisilnih predpisov.
4. Banka ob koncu obračunskega obdobja ali ob zaprtju računa obračuna:
  - obresti pozitivnega stanja na računu,
  - obresti črpanega zneska limita,
  - obresti nedovoljenega negativnega stanja (zakonite zamudne obresti).

Banka obvesti uporabnika o znesku pripisanih in plačanih obresti z izpiskom.

5. Banka uporabniku zaračunava nadomestila in dejanske stroške za opravljanje storitev kot to opredeljuje cenik banke.
6. Pri določanju začetka in konca obdobja za obračun obresti šteje prvi dan od začetka posla, zadnji dan pa ne, z upoštevanjem 360 dni v letu.
7. Vsakokrat veljavni sklep o veljavnih obrestnih merah banke in cenik banke je na vpogled na sedežu banke in v poslovni enoti. Izvleček cenika pa je objavljen tudi na spletni strani banke.
8. V primeru, da banka zagotavlja, da se v kritje štejejo vsa denarna sredstva v vseh valutah na računu, mora opredeliti tudi menjalni tečaj po katerem izvaja konverzijo valut.
9. V primeru spremembe referenčnega menjalnega tečaja ali referenčne obrestne mere sprememba začne veljati takoj, o tem ob prvi priložnosti obvesti uporabnika preko elektronske banke oz. v papirni obliki, razen če je sprememba v korist uporabnika.
10. V primeru plačilnih transakcij, opravljenih s kreditno oz. debetno kartico v tuji valuti, se za pretvorbo v evro uporabi menjalni tečaj kartičnega sistema Mastercard, ki je javno objavljen na spletni strani kartičnega sistema.

#### XXI. Omejevalni ukrepi

1. »Omejevalni ukrep« po teh splošnih pogojih pomeni kateri koli zakon, uredbo, odredbo ali drug ukrep oziroma omejitev v zvezi z finančnimi ali ekonomskimi sankcijami, odrejenimi za določeno državo/vlado, ki je bil sprejet, naložen ali javno naznanjen s strani zakonodajalca ali

regulatorja, ki je pristojen za delovanje Banke na nacionalni ali nadnacionalni ravni, (predvsem a ne omejeno na uradne institucije ali organe Republike Slovenije, Evropske unije, Združenih narodov in ZDA).

2. »Država pod omejevalnimi ukrepi« pomeni katero koli državo ali teritorij, ki je predmet omejevalnih ukrepov.
3. »Oseba pod omejevalnimi ukrepi« pomeni osebo, ki je predmet Omejevalnih ukrepov, oziroma osebo, ki je v lasti ali pod nadzorom osebe, ki je predmet Omejevalnih ukrepov.
4. Banka bo zavrnila vsako uporabnikovo transakcijo, ki bi bila v nasprotju s katerim koli Omejevalnim ukrepom iz prve točke. V primeru suma za kršitev Omejevalnih ukrepov si banka pridržuje pravico uporabnika pozvati k predložitvi dodatne dokumentacije, na podlagi katere bo banka lahko izvedla presojo ustreznosti predmetne transakcije. V kolikor uporabnik na poziv banke ne predloži zahtevane dokumentacije, banka takšno transakcijo zavrne.
5. Banka ne odgovarja za škodo ali kakršnekoli zahtevke, ki bi nastali kot posledica zavrnjene transakcije zaradi kršitve omejevalnih ukrepov po teh Splošnih pogojih.

## XXII. Varstvo osebnih podatkov in zaupnih informacij

1. Informacije in podatki, ki se nanašajo na vodenje transakcijskega računa, uporabnika, zakonitega zastopnika/skrbnika ali pooblaščenca, poslovanje in opravljanje plačilnih storitev na podlagi teh SPP predstavljajo poslovno skrivnost banke in se obravnavajo kot podatki zaupne narave. Banka daje te podatke le uporabniku, pristojnim organom na njihovo pisno zahtevo ter skladno z zakonom oziroma tretji osebi skladno z veljavno zakonodajo za potrebe zagotavljanja storitev, vezanih na račun uporabnika pri banki.
2. Dolžnost varovanja zaupnih podatkov za banko ne velja v primerih, ki jih opredeljuje 146. člen Zakona o bančništvu (ZBan-3), 240. člen ZPLASSIED in 3. odstavek 242. člena ZPLASSIED.«
3. Banka se zavezuje, da vse osebne podatke, ki jih bo pridobila v zvezi s to pogodbo, obdeluje in hrani za namen izvajanja namena teh SPP in pogodbe. Banka bo z osebnimi podatki ravnala v skladu Uredbo (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov ter o razveljavitvi Direktive 95/46/ES (Splošna uredba o varstvu osebnih podatkov – GDPR) in vsakokrat veljavnim Zakonom o varstvu osebnih podatkov.
4. Uporabnik je seznanjen, da banka njegove osebne podatke, podatke o tej pogodbi in v zvezi s to pogodbo, pridobljenimi v zvezi z izvrševanjem te pogodbe ali v okviru kakršnegakoli drugega poslovnega razmerja, zbira, obdeluje in hrani v svojih evidencah za potrebe izvajanja te pogodbe. Banka bo osebne in druge podatke zbrisala iz svojih zbirk podatkov, ko bo dosežen namen pogodbe oziroma, ko bo potekel zakonski rok, ki predpisuje dobo hranjenja teh podatkov.
5. Banka bo osebne podatke uporabnika hranila, obdelovala in varovala tako, da ne bo prišlo do morebitnih neupravičenih razkritij podatkov nepooblaščenim osebam. Banka se zavezuje, da bo zagotavljala najvišjo možno stopnjo varnostnih ukrepov, ki bodo zagotavljali minimalno tveganje nepooblaščenega vpogleda v podatke, spreminjanje podatkov in izgubo podatkov. Banka se zavezuje, da osebnih podatkov ne bo posredovala tretji osebi brez predhodne pridobitve privolitve uporabnika oziroma brez podlage v zakonu, podzakonskem aktu oziroma druge ustrezne pravne podlage. Banka bo za namen izvajanja te pogodbe posredovala osebne podatke:
  - (i) pogodbenim obdelovalcem, ki za banko izvajajo podporo njenim poslovnim procesom oziroma aktivnostim, ki podatke obdelujejo izključno v imenu in za račun banke,
  - (ii) svetovalcem, revizorjem, cenilcem in drugim z zakonom ali pogodbo pooblaščenim osebam, ki so v skladu z vsakokrat veljavno zakonodajo ali po pogodbi, ki jo sklenejo z banko, dolžni varovati te podatke z enakim standardom varstva podatkov, kot velja za banko,
  - (iii) matičnim ali sestrskim in podobnim družbam, za namen poenotenja bančnih operacij, izvajanja nadzora in izpolnjevanje medsebojnih pogodbenih obveznosti, kar izrecno vključuje tudi izvoz teh podatkov izven Republike Slovenije v primeru, če je sedež matične ali sestrške družbe banke izven Republike Slovenije,
  - (iv) pristojnim državnim organom ali inštitucijam v vseh primerih, ko po mnenju banke v zvezi s sklepanjem ali izvrševanjem te pogodbe obstojijo znaki kaznivih dejanj ali drugih nedovoljenih ravnanj (na primer vendar ne izključno kršitve pravil s področja pranja denarja, davčnih obveznosti).
6. Uporabnik je seznanjen, da bo banka zavarovalnici posredovala njegove osebne podatke, nujno potrebne za namen sklenitve in izvajanja zavarovanja, ki je sestavni del ugodnosti računa.
7. Upravljevec osebnih podatkov je Banka Sparkasse d.d., Cesta v Kleče 15, Ljubljana. Banka kot upravljevec osebnih podatkov omogoči uporabniku (i) da je seznanjen z vsemi relevantnimi informacijami o obdelavi, ki jo izvaja in (ii) vse pravice skladno z veljavno zakonodajo. Banka je z namenom uresničenja načela poštene in pregledne obdelave pripravila Splošne informacije o varstvu osebnih podatkov, ki uporabniku na enem mestu omogočijo pridobitev vseh relevantnih informacij, ki se nanašajo na obdelavo osebnih podatkov, ki jo izvaja banka. Splošne informacije so priloga teh SPP, vsakokrat veljavne so dosegljive v poslovalnicah banke in na <https://www.sparkasse.si/sl/o-banki-sparkasse/varstvo-osebnih-podatkov>
8. Banka bo podatke uporabnika, ki je pravna oseba, zasebnik oziroma podjetnik ali oseba civilnega prava, pridobljene v zvezi s to pogodbo oziroma v zvezi z izvrševanjem te pogodbe ali v okviru kakršnegakoli drugega poslovnega razmerja, zbirala, obdelovala in hranila v svojih evidencah tudi za statistične analize o uporabnikih, za ugotavljanje uporabe storitev, za pošiljanje obvestil o novostih, ugodnosti, ponudbah, vabil na dogodke, vabil za sodelovanje v nagradnih igrah ter anketiranje in raziskave v zvezi s produkti in storitvami banke in Skupine Banke. Banka bo za navedeno uporabila različne komunikacijske poti, kot so telefon, navadna pošta, elektronska pošta, sms/mms in mobilna banka.

## XXIII. Prenehanje pogodbe

1. Pogodba preneha s potekom časa, če je sklenjena za določen čas, ali s potekom odpovednega roka, če je sklenjena za nedoločen čas.
2. Na podlagi prejetega uradnega dokumenta o smrti uporabnika banka onemogoči razpolaganje s sredstvi umrlega pri banki. S tem tudi preneha upravičenje pooblaščenca za razpolaganje s sredstvi uporabnika, banka pa hkrati preneha izvajati storitve, za katere jo je uporabnik trajno pooblastil. Pooblaščene osebe morajo banki vrniti vse instrumente za razpolaganje s sredstvi uporabnika.
3. Banka ne odgovarja za škodo, nastalo kot posledico razpolaganja s sredstvi na računih uporabnika, če ni prejela uradnega dokumenta o smrti uporabnika.
4. Uporabnik lahko s soglasjem banke kadar koli pisno odpove pogodbo s takojšnjim učinkom. Uporabnik lahko tudi kadar koli enostransko pisno odpove pogodbo z odpovednim rokom, ki ne sme biti daljši od 1 meseca in, ki začne teči naslednji dan po prejemu pisne odpovedi.
5. V primeru, da banka krši določila teh SPP, ki se nanašajo na obveščanje uporabnika, ima uporabnik pravico izpodbijati pogodbo po določilih Obligacijskega zakonika.
6. Banka lahko kadarkoli odpove pogodbo, ki je sklenjena za nedoločen čas z uporabnikom, ki je potrošnik, z odpovednim rokom 2 mesecev. Banka lahko kadarkoli odpove pogodbo, ki je sklenjena za nedoločen čas z uporabnikom, ki ni potrošnik, z odpovednim rokom 15 dni. Banka lahko odpove pogodbo s 15-dnevnim odpovednim rokom, ne glede na to ali je pogodba sklenjena za določen ali nedoločen čas, če uporabnik krši določila teh SPP ali same pogodbe, zlasti pa:
  - če ugotovi, da je uporabnik ravnal v nasprotju z določili teh SPP in/ali posebnih pogojev, navodil in/ali sklepov banke, ki so sestavni del le-teh, sklenjenih pogodb ali veljavnih predpisov,
  - če uporabnik banki ni posredoval potrebnih podatkov o dejavnosti, namenu in predvideni naravi poslovnega razmerja ali če njegovo poslovanje odstopa od napovedane dejavnosti, namena in predvidene narave, ne da bi o tem obvestil banko
  - če uporabnik po mnenju banke postane insolventen in/ali nelikviden oziroma se njegovo premoženje bistveno zmanjša,
  - če uporabnik banki ne zagotovi oziroma omogoči dogovorjene ustanovitve zastavne pravice z vsemi modalitetami,
  - če v zadnjih 6 mesecih na račun ni bilo priliva,

- če je na računu nedovoljeno negativno stanje in kljub opominu v roku ni poravnano,
  - na podlagi ukrepov in sklepov uradnih organov,
  - če uporabnik postane oseba pod omejevalnimi ukrepi.
7. Obvestilo o odpovedi pogodbe bo banka posredovala uporabniku na jasn in razumljiv način v papirni obliki na zadnji sporočeni naslov.
  8. V primeru odpovedi pogodbe s strani katerekoli pogodbene stranke, je uporabnik dolžan v celoti poravnati vse obveznosti iz pogodbe, nastale do dneva odpovedi pogodbe v najkrajšem možnem času. V kolikor uporabnik ne poravna vseh svojih obveznosti, je banka upravičena do povračila vseh stroškov morebitne prisilne izterjave v njihovem dejanskem obsegu s pripadajočimi zakonitimi zamudnimi obrestmi.
  9. Po odpovedi pogodbe bo banka morebitna preostala denarna sredstva na računu uporabnika nakazala na poseben začasni račun, na katerem se denarna sredstva ne obrestujejo več, pri čemer se šteje, da je uporabnik do teh denarnih sredstev v upniški zamudi. Po prenehanju pogodbe bodo denarna sredstva uporabniku na voljo z vračilom na uporabnikov transakcijski račun, odprt pri drugi banki ali z izplačilom gotovine na blagajni poslovne enote.
  10. Banka si v primeru izbrisa uporabnika iz Poslovnega registra Slovenije oz. drugega registra pridržuje pravico do ukinitve računa. Morebitna preostala denarna sredstva na tem računu bo banka nakazala na poseben začasni račun, skladno s prejšnjo točko teh Splošnih pogojev.
  11. V primeru odpovedi pogodbe katerekoli pogodbene stranke, plača uporabnik, ki je potrošnik, banki nadomestila, ki jih zaračunava banka za plačilne storitve za določeno časovno obdobje le v sorazmernem deležu do prenehanja pogodbe. Če se taka nadomestila plačujejo vnaprej, mora banka uporabniku povrniti sorazmerni delež plačanega nadomestila.
  12. Banka ne sme zaračunati uporabniku, ki je potrošnik, posebnih nadomestil zaradi odpovedi pogodbe, če uporabnik odpove pogodbo, ki je sklenjena za določen čas v trajanju več kakor 6 mesecev ali za nedoločen čas, po izteku 6 mesecev od sklenitve pogodbe.
  13. Banka si pridržuje pravico, da na dan prejema zahteve uporabnika ali sprejema odločitve banke za odpoved pogodbe
    - a. blokira debetno kartico in vse druge plačilne kartice, izdane uporabniku računa in pooblaščenecem,
    - b. preneha izvrševati trajne naloge, naloge za direktno obremenitev in za avtomatske prenose na oziroma z varčevalnega računa,
    - c. blokira uporabniku in pooblaščenecem uporabo elektronske in/ali telefonske banke.

#### XXIV. Možnost izključitve uporabe nekaterih določb za pravne osebe

1. Banka in uporabnik, ki ni potrošnik, se dogovorita, da se izključi uporaba naslednjih členov ZPLaSSIED:
  - 96. člen, ki se nanaša na obveščanje uporabnika glede sprememb SPP.
  - 98. in 99. člen, ki se nanašata na odpoved, pogoje in roke za odpoved pogodbe s strani uporabnika ali s strani banke.
  - 137. člen, ki ureja uporabnikovo odgovornost za nepravilno izvršitev plačilne transakcije.
  - 140. člen, ki ureja odgovornost banke za pravilno izvršitev plačilne transakcije z direktno obremenitvijo.
  - 142. člen, ki ureja breme dokazovanja pristnosti in izvršitve plačilne transakcije.
  - 150. člen, ki določa pravico do povračila v primeru plačilnih transakcij z direktno obremenitvijo.
2. Banka in uporabnik, ki ni potrošnik, soglašata, da lahko uporabnik odpove pogodbo le s soglasjem banke.
3. V primeru odpovedi pogodbe katerekoli pogodbene stranke, plača uporabnik, ki ni potrošnik, banki nadomestila, ki jih zaračunava banka za plačilne storitve za določeno časovno obdobje v celoti do odpovedi pogodbe. Če se taka nadomestila plačujejo vnaprej, banka ni dolžna uporabniku, ki ni potrošnik, povrniti sorazmernega deleža plačanega nadomestila. Banka sme zaračunati uporabniku, ki ni potrošnik, posebna nadomestila zaradi odpovedi pogodbe, če uporabnik, ki ni potrošnik, odpove pogodbo, ki je sklenjena za določen čas v trajanju več kakor 4 mesecev ali za nedoločen čas, po izteku 6 mesecev od sklenitve pogodbe.
4. V primeru, da je banka prejemnika, ki ni potrošnik, odgovorna za neizvršitev ali nepravilno izvršitev plačilnih transakcij, ki jo odredi prejemnik plačila ali plačnik preko prejemnika plačila, se banka in prejemnik sporazumno dogovorita o ponovnem posredovanju plačilnega naloga plačnikovi banki.
5. Banka mora uporabniku, ki ni potrošnik, omogočiti popravek, če uporabnik obvesti banko o neodobrenih oz. nepravilno izvršenih plačilnih transakcijah brez odlašanja, ko ugotovi, da je prišlo do takšnih transakcij, vendar najkasneje v roku 7 dni po dnevu obremenitve.
6. Če plačnik, ki ni potrošnik, za izvršitev plačilne transakcije uporabi plačilni inštrument, se šteje, da je uporaba le-tega zadosten dokaz, da je plačnik odobril plačilno transakcijo.
7. Šteje se, da je banka plačnik, ki ni potrošnik, pravilno izvršila plačilno transakcijo, ki jo je odredil prejemnik plačila ali plačnik preko prejemnika plačila tudi, če je plačnik podal soglasje brez točnega zneska plačilne transakcije ali pa znesek presega upravičeno pričakovan znesek, ob upoštevanju zneskov preteklih plačilnih transakcij, pogojev v okvirni pogodbi ali drugih okoliščin primera.
8. Banka in plačnik, ki ni potrošnik, se dogovorita, da se glede neizvršenih, nepravilno izvršenih ali pozno izvršenih plačilnih transakcij, ki jih je plačnik odredil prek ponudnika storitve odreditve plačil, ne uporabljajo določila 141. člena ZPLASSIED, glede odgovornosti banke za povračilo zneska neizvršene, nepravilno izvršene ali pozno izvršene plačilne transakcije.
9. Uporabniku, ki ni potrošnik, banka posreduje informacije o posameznih izvršenih transakcijah 1x mesečno oz. kot je dogovorjeno v pogodbi, v skladu s Cenikom banke za pravne osebe.
10. Nadomestila, vezana na odpoved pogodbe, se uporabniku, ki ni potrošnik, obračunavajo tudi v primeru odpovedi pogodbe in sicer v skladu z vsakokrat veljavnim Cenikom za pravne osebe.
11. V primeru, da plačnik, ki ni potrošnik, poda soglasje za izvršitev posamezne plačilne transakcije ali sklopa plačilnih transakcij v obliki in po postopku, ki ni dogovorjen med banko in plačnikom, se šteje, da je bila plačilna transakcija odobrena.
12. Banka, ki je odgovorna svojemu uporabniku zaradi neizvršitve ali nepravilne izvršitve plačilne transakcije, ni odgovorna tudi za povračilo izgube iz naslova nadomestil, ki jih je zaračunala uporabniku ter obresti do katerih je upravičen plačnik v zvezi z nepravilno izvršeno plačilno transakcijo.
13. Banka uporabniku na njegovo zahtevo ne bo povrnila zneska odobrene in pravilno izvršene plačilne transakcije, ki jo je odredil prejemnik plačila ali plačnik preko prejemnika plačila, če je plačnik podal soglasje za izvršitev plačilne transakcije brez točnega zneska plačilne transakcije in če znesek plačilne transakcije presega znesek, ki bi ga lahko plačnik upravičeno pričakoval ob upoštevanju zneskov preteklih plačilnih transakcij, pogojev v okvirni pogodbi in drugih okoliščin primera.
14. Banka in uporabnik storitve, ki ni potrošnik, soglašata, da uporabnik storitve prevzema vso finančno škodo zaradi posledic izgube ali kraje plačilnega inštrumenta ali zaradi zlorabe plačilnega inštrumenta, do katere pride, ker uporabnik ni zavaroval osebnih varnostnih elementov, vse do preklica plačilnega inštrumenta. Prav tako uporabnik storitve prevzema vso finančno odgovornost v primeru, da je uporabnik plačilnega inštrumenta ravnal hudo malomarno.
15. Banka bo uporabnika o spremembah določil pogodbe obvestila na običajen način kot je to določeno v pogodbi.

#### XXV. Sistem jamstva za vloge

1. Banka je skladno z Zakonom o sistemu jamstva za vloge (Uradni list RS, št. 27/2016 in morebitne spremembe) vključena v sistem jamstva za vloge, ki ga upravlja Banka Slovenije. Sistem jamstva za vloge zagotavlja jamstvo za vloge vlagatelja v primeru plačilne nesposobnosti Banke in sicer do zneska 100.000,00 EUR, nad navedenim zneskom pa le pod zakonsko določenimi pogoji. V kolikor ima vlagatelj pri Banki več vlog, se vse vloge vlagatelja pri Banki seštejejo, za skupni znesek pa velja zgornja meja 100.000,00 EUR.
2. Zgornja meja 100.000,00 EUR velja za vsakega vlagatelja posebej. Sredstva na skupnem računu se v deležu, ki pripada posameznemu dejanskemu upravičencu, upoštevajo kot del vloge tega dejanskega upravičenca, če so bili Banki predloženi podatki za identifikacijo dejanskih upravičencev. Če deleži posameznih vlagateljev kot dejanskih upravičencev do sredstev na skupnem računu niso določeni in sporočeni Banki, se šteje, da so deleži vseh upravičencev enaki. Vloga predstavlja skupno stanje vseh terjatev posameznega vlagatelja do Banke, ki izhajajo iz kakršnega koli pozitivnega stanja, ki je posledica sredstev, ostalih na računu, ali začasnih stanj, ki so posledica

običajnih bančnih transakcij, in ki jih mora Banka vrniti v skladu z veljavnimi zakonskimi in pogodbenimi pogoji, vključno s pogodbo o vodenju transakcijskega računa, hranilno vlogo, denarnim depozitom ter potrdilom o depozitu in blagajniškimi zapisom, kadar sta izdana kot imenski vrednostni papir. Izjema za vloge za katere sistem jamstva za vloge ne jamči, so navedene na spletni strani Banke: [www.sparkasse.si](http://www.sparkasse.si) in na spletni strani sistema jamstva za vloge: [www.bsi.si](http://www.bsi.si), prav tako tudi vse podrobnejše informacije o sistemu jamstva za vloge.

3. Sistem jamstva za vloge izplača kritje zajamčene vloge v evrih, najpozneje v roku sedmih delovnih dni po presečnem datumu za izračun jamstva oz. v določenih primerih v drugem, zakonsko določenem roku.
4. V kolikor terjatev vlagatelju ni izplačana v navedenem roku, mora ta stopiti v stik s sistemom jamstva za vloge, saj lahko čas za vložitev zahtevkov za vračilo po določenem časovnem roku poteče.
5. Banka lahko pod zakonsko določenimi pogoji, obveznosti po drugih pogodbah sklenjenih z vlagateljem, pobota s terjatvijo vlagatelja iz naslova izplačila kritja zajamčene vloge.
6. Banka bo osnovne informacije o sistemu jamstva za vloge zagotovila vlagatelju enkrat letno.
7. Vlagatelj s podpisom pogodbe za odprtje Transakcijskega računa potrdi, da mu je Banka pred sklenitvijo pogodbenega razmerja, zagotovila osnovne informacije o sistemu jamstva za vloge.

#### XXVI. Mirno reševanje sporov

1. Morebitne spore, nesoglasja ali pritožbe v zvezi z opravljanjem storitev v skladu s temi SPP bosta uporabnik in banka reševala sporazumno.
2. Uporabnik lahko reklamacije v zvezi s izvrševanjem storitev v skladu s temi SPP posreduje v enoti banke ali po pošti ali preko elektronskega naslova [info@sparkasse.si](mailto:info@sparkasse.si).
3. Reklamacije se rešujejo v internem dvostopenjskem postopku. Na I. stopnji se reklamacije obravnavajo s strani vsakokratnega pooblaščenca v skupini Podpora strankam. Na II. stopnji pritožbo zoper rešitev reklamacije na I. stopnji obravnava Komisija za reševanje pritožb komitentov v Banki Sparkasse d.d..
4. Banka bo na reklamacijo uporabnika odgovorila v roku 15 delovnih dni od prejema reklamacije oz. od prejema dopolnjene reklamacije, v kolikor bo reklamacija nepopolna. V izjemnih primerih bo banka na reklamacijo odgovorila v roku 35 delovnih dni. O razlogu za podaljšanje roka bo banka obvestila uporabnika.
5. V kolikor je bila reklamacija na I. stopnji zavrnjena ali o njej ni bilo odločeno v določenem roku, lahko uporabnik v roku 30 dni od prejema odgovora na reklamacijo ali po izteku roka za odgovor na reklamacijo, v kolikor le-tega, brez razloga na svoji strani, ni prejel, vložiti pritožbo Komisija za reševanje pritožb komitentov mora o pritožbi odločiti v roku 30 dni.
6. V primeru neupravičene reklamacije bo banka pritožniku zaračunala stroške skladno z vsakokrat veljavnim cenikom banke.
7. Če Komisija v roku ne odloči o pritožbi ali če uporabnik, ni zadovoljen z rešitvijo pritožbe v internem postopku banke, pritožba pa se nanaša na kršitev pogodbenih razmerij, nespoštovanje splošnih pogojev poslovanja banke ali dobrih poslovnih običajev lahko uporabnik, ki je potrošnik v roku 13 mesecev od vložitve reklamacije vložiti pobudo za pričetek postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov pri Združenju bank Slovenije – GIZ, Ljubljana, Šubičeva ulica 2, 1000 Ljubljana; tel: +386 1 242 97 00 [www.zbs-giz.si](http://www.zbs-giz.si); izvajalec.irms@zbs-giz.si, ki ga banka, skladno z določili Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov, priznava kot pristojnega za reševanje potrošniških sporov.

Ponudba mora biti pisna in mora vsebovati:

- Osebno ime
  - Naslov prebivališča
  - Elektronski naslov in kontaktno telefonsko številko
  - Podatke o banki
  - Vrsto blaga ali storitev na prodajo katerega oziroma na opravljanje katerih se nanaša pobuda za začetek postopka
  - Dokazila o predhodno vloženi pritožbi pri banki in morebiten odgovor banke
  - Izjavo, da o zadevi ne teče upravni ali sodni postopek, ali drug postopek izvensodnega reševanja potrošniških sporov
  - Dejstva v zvezi z domnevnimi kršitvami banke
  - Predloge dokazov za navedbe v pobudi
8. Postopek izvensodnega reševanja potrošniških sporov se izvaja v posredovalno – predlagalnem postopku. Pobuda se lahko vložiti na obrazcu v elektronski obliki, ki je dostopen na spletni strani [www.zbs-giz.si](http://www.zbs-giz.si), po elektronski pošti na naslov [izvajalec.irms@zbs-giz.si](mailto:izvajalec.irms@zbs-giz.si) ali v papirni obliki na sedež izvajalca Šubičeva ulica 2, Ljubljana, s pripisom: pobuda za IRPS.

#### XXVII. Končne določbe

1. Če banka spreminja te SPP oziroma spreminja preostala posebna poslovna razmerja (dodatne storitve), ki s temi SPP niso urejena in so predmet urejanja posebnih splošnih pogojev, sklepov in/ali navodil banke, ki dopolnjujejo te SPP in so njihov sestavni del ali priloge k SPP, mora dva meseca pred njihovo uveljavitvijo seznaniti uporabnika, ki je potrošnik, preko elektronske banke oz. po pošti (z izpiskom), tako da mu pošlje predlog spremembe SPP oz. ga obvesti o spremembah prilog SPP. Uporabnika, ki ni potrošnik, bo banka o spremembah obvestila tako, da jih bo objavila na spletni strani banke in v svojih poslovnih enotah, s čimer mu bodo tako vsakokrat veljavni SPP na razpolago in se šteje, da je z njimi seznanjen.
2. Če uporabnik ne soglaša s spremembami SPP, lahko brez odpovednega roka in plačila nadomestil odstopi od pogodbe, sklenjene na podlagi teh SPP. Odstop od pogodbe mora uporabnik podati v pisni obliki najkasneje do dneva pred določenim dnevom začetka veljavnosti spremembe. Če uporabnik v tem roku banki ne sporoči, da se s spremembami ne strinja, se šteje, da s spremembami soglaša. V primeru, če uporabnik zavrne predlagane spremembe in pri tem ne odpove pogodbe, se šteje, da je banka odpovedala pogodbo z dvomesečnim rokom, ki prične teči od dneva pošiljanja obvestila o spremembi.
3. Vsakokrat veljavni SPP za opravljanje plačilnih storitev so objavljeni na spletnih straneh banke in v vseh poslovnih enotah banke.
4. Uporabnik ima pravico, da kadarkoli zahteva izvod pogodbe ali teh SPP na papirju oz. preko elektronske pošte
5. Za določila pogodbe, s katerimi sta banka in uporabnik do uveljavitve teh SPP urejala pogodbeno razmerja v zvezi z vodenjem računa in opravljanjem plačilnih storitev in ki so v nasprotju z določili ZPlaSSIED in sistemih, se šteje, da so nadomeščena z določili ZPlaSSIED.
6. Za opravljanje storitev v skladu s temi SPP in v skladu s pogodbo ter za tolmačenje teh SPP in pogodbe se uporablja pravo Republike Slovenije.
7. Če uporabnik meni, da je pri opravljanju storitev na podlagi teh SPP prišlo do kršitve, ki predstavlja prekršek po ZPlaSSIED, ima pravico vložiti pisni predlog za uvedbo postopka o prekršku. Predlog se vložiti pri Banki Slovenije, ki je pristojna za odločanje o tovrstnih prekrških.

Ti splošni pogoji veljajo od 27.11.2023 dalje.