

## POVZETEK SPREMEMB SPLOŠNIH POGOJEV POSLOVANJA S PLAČILNO KARTICO MASTERCARD

Cenjene stranke obveščamo, da bodo dne, 01.04.2024, stopili v veljavo novi Splošni pogoji poslovanja s plačilno kartico Mastercard za prebivalstvo.

Novi Splošni pogoji in povzetek sprememb so dostopni v vseh poslovalnicah Banke Sparkasse d.d. in na spletni strani [www.sparkasse.si](http://www.sparkasse.si).

Spremembe v členih splošnih pogojev poslovanja s plačilno kartico Mastercard za prebivalstvo, ki stopijo v veljavo dne 01.04.2024 so sledeče:

### 2. Izdajanje kartic

6. Če se neprevzeta poštna pošiljka s kartico vrne banki, se kartica shrani in po poteku 90 dni bo banka kartico uničila, če je v tem času uporabnik ne prevzame. **Ponovno pošiljanje kartice na naslov stranke ni možno, stranka kartico lahko prevzame v najbližji poslovni enoti banke.**

### 7. Plačilo na obroke

4. Prvi obrok zapade v plačilo ob prvi poravnavi obveznosti, ki sledi nakupu na obroke. Banka bo ob vsaki mesečni poravnavi obveznosti za višino poravnane obroke, sprostila limit porabe po kartici. Banka uporabniku ob vsakokratni zapadlosti obroka obračuna strošek posameznega obroka **skladno z vsakokrat veljavnim cenikom banke**. Neplačani oz. nezapadli del obveznosti se ne obrestuje in ga lahko uporabnik kartice predčasno poravnava v okviru posameznega obračunskega obdobja.

### 15. Mirno reševanje sporov

Morebitne spore, nesoglasja ali pritožbe v zvezi z opravljanjem storitev v skladu s temi SPP bosta uporabnik in banka reševala sporazumno. Uporabnik lahko reklamacije v zvezi z izvrševanjem storitev v skladu s temi SPP posreduje v enoti banke, po pošti, preko elektronskega naslova [info@sparkasse.si](mailto:info@sparkasse.si) ali preko storitve Stik.

Reklamacije se rešujejo v internem dvostopenjskem postopku. Pravilnik o reševanju pritožb (komitentov) je dostopen na spletni strani banke. Na I. stopnji se reklamacije obravnavajo s strani vsakokratnega pooblaščenca v skupini Reklamacij. Na II. stopnji pritožbo zoper rešitev reklamacije na I. stopnji obravnava Komisija za reševanje pritožb komitentov v Banki Sparkasse d. d..

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.**

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.

V primeru neupravičene reklamacije bo banka pritožniku zaračunala stroške skladno z vsakokrat veljavnim cenikom banke.

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 vloži 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.irps@zbs-giz.si](mailto:izvajalec.irps@zbs-giz.si), ki ga banka, skladno z določili Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov, priznava kot pristojnega za reševanje potrošniških sporov.

Pobuda 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

Postopek izvensodnega reševanja potrošniških sporov se izvaja v posredovalno – predlaganem postopku.

Pobuda se lahko vloži 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.irps@zbs-giz.si](mailto:izvajalec.irps@zbs-giz.si) ali v papirni obliki na sedež izvajalca Šubičeva ulica 2, Ljubljana, s pripisom: pobuda za IRPS.