

POSLOVANJE S PREBIVALSTVOM IN GOSPODARSTVOM**SPLOŠNI POSLOVNI POGOJI ZA IZVRŠITEV ENKRATNE PLAČILNE
TRANSAKCIJE****I. Izdajatelj**

teh pogojev je Banka Sparkasse d.d., Cesta v Kleče 15, 1000 Ljubljana, SWIFT oznaka KSPKSI22XXX, 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 je objavljen na spletni strani Banke Slovenije.

II. Opredelitev pojmov

plačnik je uporabnik, ki odredi plačilno transakcijo tako, da izda plačilni nalog;

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

plačilna transakcija je dejanje pologa ali prenosa denarnih sredstev, ki ga odredi plačnik, pri čemer je izvršitev plačilne transakcije preko banke neodvisna od osnovnih obveznosti med plačnikom in prejemnikom plačila;

domača plačilna transakcija je plačilna transakcija v domači valuti, 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 domači valuti Republike Slovenije, 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;

plačilni nalog je navodilo plačnikovi banki, s katerim plačnik odredi izvedbo plačilne transakcije;

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 in (UL RS 7/18 in nadaljnji);

III. Priloga teh pogojev je tudi:

- izvleček vsakokrat veljavnega cenika bančnih storitev BANKE SPARKASSE d.d. (v nadaljevanju cenik), ki se nanaša na izvrševanje transakcij,
- urnik za plačilni promet BANKE SPARKASSE d.d. (v nadaljevanju urnik).

IV. Prejem naloga

Banka izvrši plačilno transakcijo, ko prejme plačilni nalog, ki mora biti izpolnjen v skladu s predpisi, ZPlaSSIED, standardi v plačilnih sistemih, navodili in načinom izpolnjevanja plačilnih nalogov s strani banke in temi splošnimi pogoji. Banka ne izvrši prejetega plačilnega naloga, če so podani razlogi za zavrnitev, ki so določeni v urniku.

Šteje se, da je banka prejela plačilni nalog, ko ji je plačilni nalog izročen (vročen) v papirni obliki na bančnem okencu.

Plačilni nalog se mora glasiti na izvršitev istega dne, ko je izročen banki.

V. Izvršitev plačilnega naloga

Banka izvrši plačilni nalog, če so izpolnjeni naslednji pogoji:

- v primeru, da banka prejme plačilni nalog skladu z urnikom banke in da plačnik zagotovi sredstva za izvršitev plačilnega naloga in stroške banke, v skladu z vsakokrat veljavnim cenikom banke,
- plačilni nalog se glasi na valuto EUR,
- 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.

Plačilni nalog ne sme biti vezan na noben odložni ali razvezni pogoj. Če ima zapisan odložni ali razvezni pogoj, nima pravnih učinkov.

Pri plačilnih nalogih banka v primerih, ko ni posebnih navodil plačnika, po svoji najboljši presoji v korist plačnika določi način izvršitve. S samim prejemom plačilnega naloga tretje osebe ne pridobijo nikakršnih pravic nasproti banki.

Če plačnik predloži banki nepravilno enolično identifikacijsko oznako na plačilnem nalogu, banka ni odgovorna plačniku za nepravilno izvršitev plačilne transakcije.

Če plačnik 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 plačnik.

Plačnik je odgovoren za točnost in popolnost podatkov na plačilnem nalogu. Banka ne odgovarja za morebitno škodo, ki bi plačniku nastala zaradi izvršitve ponarejenih ali spremenjenih plačilnih nalogov.

Plačnik 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 izvedbe naloga.

V primeru čezmejne plačilne transakcije, banka zagotavlja rok izvršitve praviloma samo do prve banke, udeležene pri posredovanju oz. izvršitvi naloga za plačilo.

Plačilni nalog, v primeru domače in čezmejne plačilne transakcije, banka izvrši na dan prejema naloga, če je bil predložen do ure, ki jo vnaprej določi banka v urniku plačilnega prometa ter izpolnjuje pogoje za prejem naloga.

VI. Zavrnitev plačilnega naloga

Banka lahko zavrne izvršitev plačilnega naloga, če niso izpolnjeni vsi pogoji za izvršitev plačilnega naloga. Banka o zavrnitvi in o razlogih za zavrnitev in postopku za odpravo napak, ki so bile vzrok za zavrnitev, takoj obvesti plačnika, razen če je to prepovedano na podlagi drugih predpisov.

VII. Preklic plačilnega naloga

Plačnik ne more preklicati plačilnega naloga po tem, ko ga je izročil banki.

VIII. Odgovornost banke in povračila plačilnih transakcij

Če je banka odgovorna za nepravilno izvršitev ali neizvršitev plačilne transakcije, mora plačniku takoj povrniti znesek neodobrene plačilne transakcije in vsa zaračunana nadomestila ter obresti, do katerih je upravičen plačnik.

Banka se razbremeni odgovornosti za nepravilno izvršen ali za neizvršen znesek plačilne transakcije, če je nepravilna izvršitev ali neizvršitev plačilne transakcije posledica izjemnih in nepredvidljivih okoliščin, na katere banka ne more ali kljub vsem prizadevanjem ne uspe vplivati.

IX. Nadomestila

Plačniku so pred sklenitvijo pogodbe na voljo vse informacije o nadomestilih skupaj z razčlenitvijo, če je nadomestilo sestavljeno.

Banka plačniku zaračunava nadomestila in dejanske stroške za opravljanje storitev kot to opredeljuje cenik banke.

Vsakokrat veljavni cenik banke je na vpogled na sedežu banke in v vsaki poslovalnici oziroma poslovni enoti. Izvleček cenika pa je objavljen tudi na spletni strani banke.

X. Mirno reševanje sporov

Morebitne spore, nesoglasja ali pritožbe v zvezi z opravljanjem storitev v skladu s temi SPP bosta plačnik in banka reševala sporazumno.

Plačnik lahko reklamacije v zvezi s izvrševanjem storitev v skladu s temi SPP posreduje v enoti banke ali po pošti ali preko spletne banke ali v Center bančnih storitev in informacij na centrali banke.

Reklamacije se rešujejo v internem dvostopenjskem postopku. Na I. stopnji se reklamacije obravnavajo s strani vsakokratnega pooblaščenca v skupini Reklamacij v Centru bančnih storitev in informacij. 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 plačnika odgovorila v roku 15 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 plačnika.

V kolikor je bila reklamacija na I. stopnji zavrnjena ali o njej ni bilo odločeno v določenem roku, lahko plačnik 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, vloži 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 plačnik, 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 plačnik, 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; 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, po elektronski pošti na naslov izvajalec.irps@zbs-giz.si ali v papirni obliki na sedež izvajalca Šubičeva ulica 2, Ljubljana, s pripisom: pobuda za IRPS.

XI. Končne določbe

Za opravljanje storitev v skladu s temi pogoji in za tolmačenje teh pogojev se uporablja pravo Republike Slovenije.

Če plačnik zazna, da je pri opravljanju storitev na podlagi teh splošnih pogojev prišlo do kršitve, ki predstavlja prekršek po ZPlaSSIED, ima pravico vložiti pisni predlog za uvedbo postopka o prekršku. Predlog se vloži pri Banki Slovenije, ki je pristojna za odločanje o tovrstnih prekrških na naslov: Banka Slovenije, Slovenska cesta 35, 1505 Ljubljana.

Plačnik ima pravico, da kadarkoli zahteva izvod teh pogojev na papirju.

Ti pogoji veljajo od 1.3.2021 dalje in so objavljeni v poslovalnicah banke in na njeni spletni strani.