SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA S POTROŠNIKI

Obr. 3918 RA-146/24

KAZALO VSEBINE

1 UVODNE DOLOČBE 4
2 OPREDELITEV IZRAZOV 4
3 TRANSAKCIJSKI RAČUNI 8
3.1 Odprtje transakcijskega računa 8
3.1.1 Odprtje transakcijskega računa prek elektronske identifikacije (prek mobilne aplikacije mBank@Net) 8
3.2 Vrste transakcijskih računov in paketne ponudbe 9
3.2.1 Transakcijski račun občana 9
3.2.2 Osnovni plačilni račun 9
3.2.3 Predplačniški (Net) račun 10
3.2.4 Transakcijski račun za namen varčevanja 10
3.2.5 Paketne ponudbe 10
3.2.5.1 Paket za mlade 10
3.2.5.2 Osebni Plus račun 12
3.2.5.3 Paket Komplet 12
3.2.5.4 Paket Ekstra 13
3.2.5.5 Paket Svetovni 13
3.2.5.6 Paket Premium 14
3.2.5.7 Paket Private banking 15
3.3 Pooblaščenci 18
3.4 Vodenje transakcijskega računa 19
3.5 Izvrševanje plačilnih transakcij 19
3.5.1 Prejem naloga 19
3.5.2 Preverjanje podatkov o prejemniku plačila 19
3.5.3 Limit za takojšnja plačila 20
3.5.4 Izvršitev domačega in čezmejnega takojšnjega plačila 20
3.5.5 Izvršitev plačilnega naloga 20
3.5.5.1 Izvrševanje plačilnih nalogov, posredovanih prek digitalne banke 21
3.5.6 Zavrnitev plačilnega naloga 22
3.5.7 Preklic plačilnega naloga 22
3.5.8 Zahteva za preklic že izvršenega plačilnega naloga 22
3.5.9 Odgovornost banke in povračila plačilnih transakcij 22
3.5.10 Razpolaganje s sredstvi 24
3.5.11 Omejitve razpolaganja s sredstvi 24
3.6 Plačilne kartice 24
3.6.1 Vrste plačilnih kartic 24
3.6.2 Zavarovanje imetnikov plačilnih kartic 25
3.6.3 Izdaja kartice 25
3.6.4 Uporaba kartice 25
3.6.5 Ukrepi imetnika kartice za zaščito plačilne kartice s številko PIN 29
3.6.6 Nadomestila 29
3.6.7 Veljavnost in prenehanje pravice uporabe kartice 29
3.6.8 Izguba, kraja ali zloraba kartice 30
3.6.9 Prilivi na kartico 31
3.6.10 Uporaba storitve pošiljanja SMS/potisnih sporočil o transakcijah s plačilnimi karticami (t. i. Varnostno obveščanje) 31
3.6.10.1 Osnovne informacije 31
3.6.10.2 Pogoji in odobritev uporabe storitve 31
3.6.10.3 Preklic naročila na storitev 31
3.6.10.4 Nadomestila 31
3.6.10.5 Pravice in obveznosti uporabnika storitve pošiljanja SMS/potisnih sporočil o transakcijah s plačilnimi karticami 31
3.7 Digitalna banka (Spletno in mobilno bančništvo) 31
3.7.1 Osnovne informacije 31
3.7.2 Obdelava in analiza podatkov 32
3.7.3 Pooblastilo za uporabo in dostop do uporabniškega računa 32
3.7.3.1 Načini dostopa 32
3.7.3.2 Načini potrjevanja plačil in ostalih zahtev 33
3.7.4 Pravice in obveznosti uporabnika 33
3.7.5 Pravice in obveznosti banke 34
3.7.6 Upravljanje tveganj in preprečevanje zlorab 35
3.7.7 Odpoved uporabe digitalne banke 35
3.7.8 Storitev e-Račun / e-Dokument 36
3.8 Storitev e-Obvestila 36
3.8.1 Osnovne informacije 36
3.8.2 Odobritev uporabe storitve e-Obvestila 37

3.8.3 Uporaba portala e-Obvestila 37
3.8.4 Postopek vstopa 37
3.8.5 Pravice in obveznosti uporabnika ob uporabi storitve e-Obvestila 37
3.8.6 Odpoved uporabe storitve e-Obvestila 37
3.9 Uporaba mobilne denarnice banke in drugih ponudnikov 37
3.9.1 Osnovne informacije 37
3.9.2 Pogoji uporabe 37
3.9.3 Dodajanje plačilne kartice v mobilno denarnico 38
3.9.4 Opravljanje plačilnih storitev 38
3.9.5 FLIK 38
3.9.6 Finančne reklamacije Flik za plačevanje nakupov na prodajnem mestu 39
3.9.7 Obveznosti uporabnika in varnost mobilne denarnice 40
3.9.8 Izguba, kraja ali zloraba mobilne naprave 40
3.9.9 Obveznosti banke 40
3.9.10 Nadomestila 40
3.10 Dodatne storitve na TRR 41
3.10.1 Obveščanje o poslovanju z računi 41
3.10.2 SEPA direktna obremenitev (v nadaljevanju: SEPA DB) za plačnika po osnovni shemi 41
3.10.2.1 Soglasje 41
3.10.2.2 Izvajanje plačilnih nalogov SEPA DB 41
3.10.2.3 Ugovor 41
3.10.2.4 Povračila denarnih sredstev 41
3.10.2.5 Obveščanje 42
3.10.2.6 Nadomestila 42
3.10.3 Trajni nalog 42
3.10.4 Redna dovoljena prekoračitev na TRR 42
3.10.5 Izredna dovoljena prekoračitev na TRR 43
3.11 Posebne bremenitve transakcijskega računa 43
3.11.1 Unovčevanje domiciliranih menic, ki jih je izdal ali akceptiral uporabnik 43
3.11.2 Prisilna izvršba na sredstva na TRR in zavarovanje s temi sredstvi 43
3.11.3 Povrnitev preplačil ZPIZ-u zaradi smrti upravičenca do pokojnine 43
3.12 Obrestne mere, nadomestila in menjalni tečaji 43
3.12.1 Obrestne mere na TRR 43
3.12.2 Nadomestila za TRR 44
3.12.3 Menjalni tečaji 44
3.13 Obveščanje uporabnika o stanju in prometu na transakcijskem računu 45
3.14 Prenehanje pogodbe 45
4 VARČEVALNI RAČUNI 46
4.1 Varčevalni račun 46
4.1.1 Odprtje varčevalnega računa 46
4.1.2 Poslovanje z varčevalnim računom 46
4.1.3 Obrestovanje 47
4.1.4 Pooblaščenci 47
4.1.5 Prenehanje pogodbe 47
4.2 VARČEVALNI RAČUN TROJNI PLUS 47
4.2.1 Odprtje varčevalnega računa Trojni Plus 47
4.2.2 Poslovanje z varčevalnim računom Trojni Plus 48
4.2.3 Obrestovanje 48
4.2.4 Pooblaščenci 49
4.2.5 Prenehanje pogodbe 49
4.2.6 Obdavčitev obresti 49
4.3 Rentno varčevanje 49
4.3.1 Odprtje Rentnega varčevanja 49
4.3.2 Poslovanje z Rentnim varčevanjem 49
4.3.3 Pooblaščenci 49
4.3.4 Prenehanje pogodbe 49
4.3.5 Obdavčitev obresti 50
4.4 ZA-TO! varčevanje 50
4.4.1 Odprtje ZA-TO! varčevanja 50
4.4.2 Razpolaganje z ZA-TO! varčevanjem 50
4.4.3 Pooblaščenci 50
4.4.4 Prenehanje pogodbe 50
4.4.5 Obdavčitev obresti 50
5 DEPOZIT 51
5.1 Odstop od pogodbe 51
5.2 Obdavčitev obresti 51

6 SEF 51
6.1 Trajanje najema 51
6.2 Pooblastilo 52
6.3 Ključi sefa 52
6.4 Izkaznica za dostop do sefa 52
6.5 Magnetna kartica za dostop do sefa 52
6.6 Dostop do sefa 53
6.7 Hramba predmetov v sefih 53
6.8 Postopek opominjanja ter prednostna pravica banke 53
6.9 Prenehanje Pogodbe o najemu sefa 54
6.10 Smrt najemnika 54
6.11 Najdene stvari 54
6.12 Selitev sefov 54
6.13 Odgovornost banke 55
7 SKUPNE DOLOČBE 55
7.1 Jamstvo za vloge 55
7.2 Omejevalni ukrepi 55
7.3 Vodenje dnevnih sredstev 56
7.4 Identifikacija uporabnika po telefonu 56
7.5 Digitalna identifikacija uporabnika 56
7.6 Obveščanje banke o spremembah 57
7.7 Pošiljanje obvestil ali obveščanje uporabnika 57
7.8 Poplačilo zapadlih neplačanih obveznosti do banke 57
7.9 Varstvo osebnih podatkov in zaupnih informacij 57
7.10 Mirno reševanje sporov 59
7.11 Poslovanje na poštnem okencu 60
7.12 Sprememba in veljavnost splošnih pogojev 60
8 PRILOGA: URNIK OPRAVLJANJA DOMAČIH, ČEZMEJNIH IN DRUGIH PLAČILNIH TRANSAKCIJ 62
8.1 URNIK DOMAČIH IN REGULIRANIH ČEZMEJNIH PLAČILNIH TRANSAKCIJ V EUR 62
8.2 URNIK OSTALIH ČEZMEJNIH IN DRUGIH PLAČILNIH TRANSAKCIJ 63

1 UVODNE DOLOČBE

S temi Splošnimi pogoji poslovanja s potrošniki (v nadaljevanju: splošni pogoji) so urejene pravice in obveznosti banke in uporabnika (potrošnika) v zvezi s/z:

- opravljanjem plačilnih storitev prek transakcijskih računov, odprtih pri banki;
- plačilnimi instrumenti;
- poslovanjem z Varčevalnim računom;
- poslovanje z varčevalni računom Trojni plus;
- poslovanjem z ZA-TO! varčevanjem;
- poslovanjem z Rentnim varčevanjem;
- sklenitvijo depozita;
- najemom sefa.

Izdajatelj teh splošnih pogojev je:
OTP banka d. d. (v nadaljevanju: OTP banka d. d.), Slovenska cesta 58, 1000 Ljubljana, Slovenija, SWIFT oznaka KBMASI2X, registrirana pri Okrožnem sodišču v Ljubljani, matična številka: 5860580000, identifikacijska št. za DDV: SI94314527. OTP banka d. d. je navedena na seznamu bank in hranilnic, ki imajo dovoljenje Banke Slovenije za opravljanje plačilnih storitev, objavljenem na spletni strani Banke Slovenije. Za nadzor nad izdajateljem teh splošnih pogojev je pristojna Banka Slovenije.

2 OPREDELITEV IZRAZOV

Izrazi, uporabljeni v teh splošnih pogojih, imajo naslednji pomen:
ALIAS: nadomestni identifikator, ki si ga imetnik kartice ustvari s povezavo podatkov o plačilni kartici s svojo mobilno telefonsko številko za potrebe prenosov denarja prek plačilne kartice in je shranjen v Visa registru aliasov.
AVTENTIKACIJA: postopek, ki ponudniku plačilnih storitev omogoča, da preveri istovetnost uporabnika plačilnih storitev ali upravičenost uporabe določenega plačilnega instrumenta, vključno z uporabo uporabnikovih osebnih varnostnih elementov.
AVTORIZACIJA: proces, s katerim ponudnik blaga in storitev ali bankomat od banke pridobi potrditev, da lahko izvede transakcijo s kartico.
Bank@Net: spletna banka OTP banke d. d.
BANKA: OTP banka d. d.
BANKOMAT: avtomatska elektronska naprava, s pomočjo katere imetnik plačilne kartice dviguje gotovino z bančnega računa in opravlja nekatere druge denarne posle.
BREZSTIČNA TRANSAKCIJA: hitra in varna transakcija, ki jo sprožimo s prislonitvijo kartice ali mobilne naprave na za to označeno mesto na POS-terminalu ali bankomatu. Za transakcije do določenega zneska ni treba vpisovati PIN-a ali podpisovati potrdila o nakupu. Znesek se za posamezne države razlikuje, veljaven za Slovenijo je objavljen na spletni strani banke.
CENIK NADOMESTIL ZA POSLE S POTROŠNIKI: vsakokrat veljaven cenik za bančne storitve OTP banke d.d. (v nadaljevanju: Cenik nadomestil).
CLICK TO PAY: enostaven in varen način plačevanja brez ročnega vnosa podatka o plačilni kartici.
CVC/CVV ŠTEVILKA: trimestna številka, zapisana na hrbtni strani kartice za podpisnim trakom.
ČEZMEJNA PLAČILNA TRANSAKCIJA: plačilna transakcija, 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.
DATUM VALUTE: referenčni čas, ki ga ponudnik plačilnih storitev uporablja za obračun obresti v zvezi z bremenitvijo ali odobritvijo denarnih sredstev na plačilnem računu.
DCC: ni storitev OTP banke, temveč je storitev trgovca ali bankomata, ki omogoča izvedbo kartične plačilne transakcije s takojšnjim preračunom v EUR po tečaju, ki ga za pretvorbo določa ponudnik DCC.
DEBETNA KARTICA VISA: kartica s takojšnjim plačilom oziroma z rezervacijo sredstev na transakcijskem računu.
DELOVNI DAN: dan, na katerega plačnikov ponudnik plačilnih storitev ali prejemnikov ponudnik plačilnih storitev, ki sodeluje pri izvršitvi plačilne transakcije, posluje tako, da omogoča izvrševanje plačilnih transakcij svojemu uporabniku.
DEPONENT: fizična oseba, ki pri banki sklene Pogodbo o vezavi depozita.
DEPOZIT: pri banki položena denarna sredstva deponenta, s katerimi ima banka pravico razpolagati, vrniti pa jih mora pod pogoji, ki so določeni v pogodbi.
DNEVNA OMEJITEV POSLOVANJA Z RAČUNOM V DIGITALNI BANKI: najvišja vrednost vseh plačil z računa v enem dnevu in je prikazana v digitalni banki. V dnevno omejitev poslovanja z računom (imetniškim ali pooblaščenskim) se ne štejejo prenosi med imetniškimi ali pooblaščenimi računi, na in iz varčevanj ter predplačniških kartic.
DIGITALNA BANKA: pojem, ki združuje spletno banko Bank@Net in mobilno banko mBank@Net.
DIGITIZIRANA KARTICA: kartica v digitalni obliki, shranjena v mobilni napravi imetnika kartice in se jo uporablja za izvajanje brezstičnih plačilnih transakcij prek mobilne naprave imetnika kartice.
DOMAČA PLAČILNA TRANSAKCIJA: plačilna transakcija, pri kateri plačnikov ponudnik plačilnih storitev in prejemnikov ponudnik plačilnih storitev ali edini ponudnik plačilnih storitev opravijo plačilne storitve za plačnika in prejemnika na območju Republike Slovenije.
DRUGE PLAČILNE TRANSAKCIJE: plačilne transakcije, ki se izvršijo v katerikoli valuti, če se plačilna transakcija izvrši s prenosom denarnih sredstev med najmanj enim ponudnikom plačilnih storitev, ki opravlja plačilne storitve na območju Republike Slovenije, in ponudnikom plačilnih storitev, ki opravlja plačilne storitve na območju tretje države ali na območju

Unije v valuti, ki ni valuta države članice.
DRŽAVA ČLANICA: država članica Evropske unije ali država podpisnica Sporazuma o ustanovitvi Evropskega gospodarskega prostora (v nadaljevanju: EGP).
EMV: tehnični standard za kartična plačila in zagotavlja varen prenos podatkov s kartice.
ENKRATNO GESLO ZA MOBILNO DENARNICO: naključno oblikovano zaporedje znakov, ki se spreminja in je veljavno le enkrat. Je tudi geslo, ki ga uporabnik prejme z SMS-sporočilom na številko mobilnega telefona in je namenjeno registraciji v mobilno denarnico.
ENOLIČNA IDENTIFIKACIJSKA OZNAKA: kombinacija črk, številk ali znakov, ki jo ponudnik plačilnih storitev dodeli uporabniku in se v plačilni transakciji uporablja za nedvoumno identifikacijo tega uporabnika in njegovega plačilnega računa oziroma nedvoumno identifikacijo tega uporabnika ali njegovega plačilnega računa.
E-OBVESTILO: obvestilo v elektronski obliki. Dostopno je tudi v bančnem portalu eObvestila.
E-RAČUN: račun, izdan v standardni elektronski obliki in skladno z zakonskimi predpisi tega področja. E-račun enakovredno zamenjuje račun v papirni obliki, ki ga izdajatelj računa posreduje prejemniku računa za opravljeno storitev, izstavljeno blago idr. Lahko je dostavljen tudi v digitalno banko.
HITRA PRIJAVA (mGeslo): uporabnik za vstop v mBank@Net prek aplikacije uporabi prijavo z mGeslom ali biometrično prijavo.
IMENIK FLIK: rešitev, ki se uporablja za pridobitev podatkov o transakcijskem računu prejemnika plačila oziroma plačnika za plačilni nalog za takojšnje plačilo Flik ali zahtevek za takojšnje plačilo Flik na podlagi kontaktnega podatka (psevdonima oziroma alias).
IMETNIK VARČEVALNEGA RAČUNA: fizična oseba, ki sklene z banko Pogodbo o poslovanju z varčevalnim računom.
IMETNIK KARTICE: potrošnik, ki mu je banka v skladu s temi splošnimi pogoji izdala plačilno kartico.
IMETNIK PREDPLAČNIŠKEGA RAČUNA: potrošnik, ki mu je banka na podlagi njegove vloge za predplačniško kartico odprla predplačniški račun.
IMETNIK RAČUNA: fizična oseba, ki ji je banka na njeno željo in v skladu s splošnimi pogoji odprla račun za namene izvrševanja plačilnih transakcij in druge namene, povezane z opravljanjem bančnih storitev.
IZKAZNICA ZA DOSTOP DO SEFA: izkaznica, ki jo banka izroči najemniku sefa in njegovim morebitnim pooblaščencem.
KARTICA Z ODLOŽENIM PLAČILOM: plačilna kartica, pri kateri imetnik poravna celoten dolg enkrat mesečno na izbrani dan z direktno obremenitvijo s TRR.
KARTIČNI RAČUN: račun, na katerem se vodi poraba po vseh karticah z odloženim plačilom na tem računu (osnovna in pooblaščenska kartica).
KONTAKTNI PODATEK (psevdonim/alias): mobilna številka slovenskega operaterja in/ali e-poštni naslov uporabnika, ki ga je uporabnik na varen način sporočil banki in ga naknadno v mobilni aplikaciji Flik aktiviral za uporabo v imeniku Flik oziroma ga je v aplikaciji mobilna denarnica povezal s svojim osebnim računom pri banki.
KREDITNO PLAČILO: plačilna storitev, pri kateri plačnik svojemu ponudniku plačilnih storitev odredi izvršitev posamezne plačilne transakcije ali več plačilnih transakcij, vključno s trajnim nalogom, s svojega plačilnega računa v dobro plačilnega računa prejemnika plačila.
KRITJE NA RAČUNU: vsota pozitivnega stanja na transakcijskem računu (v domači in tujih valutah) in odobrene prekoračitve stanja sredstev na računu.
mBank@Net: mobilno bančništvo banke.
mGESLO, MOBILNO GESLO: osebno geslo, ki ga uporabnik v mobilni aplikaciji uporablja za hitro prijavo v mBank@Net. Je kombinacija najmanj šestih (6) znakov, ki jih lahko uporabnik poljubno pogosto spreminja.
MOBILNA NAPRAVA: mobilni telefon z operacijskim sistemom Android ali iOS, ki omogoča namestitev in uporabo mobilne denarnice in aplikacije mBank@Net, oziroma tablični računalnik, druga naprava ali nosljiva naprava (npr. ura), ki omogoča namestitev mobilne denarnice ter izmenjavo podatkov med mobilno napravo in POS-terminalom brez neposrednega stika (tehnologija NFC) ali s kamero za odčitavanje QR kode.
MOBILNA DENARNICA: aplikacija, ki je dostopna v mobilni trgovini Google Play in App Store in si jo uporabnik namesti na mobilno napravo ter vanjo doda svoje plačilne kartice v digitizirani obliki z namenom plačevanja blaga in storitev ali jo uporablja za plačevanje s Flik.
MOBILNI ŽETON: je sistem za generiranje gesel prek mobilne banke mBank@Net.
MOČNA AVTENTIKACIJA STRANKE: avtentikacija z uporabo dveh ali več elementov, ki spadajo v kategorijo znanja uporabnika (nekaj, kar ve samo uporabnik), posesti uporabnika (nekaj, kar je v izključni lasti uporabnika) in neločljive povezanosti z uporabnikom (nekaj, ker uporabnik je), ki so med seboj neodvisni, kar pomeni, da kršitev enega elementa ne zmanjšuje zanesljivosti drugih, in so zasnovani tako, da varujejo zaupnost podatkov, ki se preverjajo.
NABIRALNIK: poštni predal znotraj digitalne banke, ki omogoča prejemanje e-računov, obvestil o marketinških akcijah in novostih ter ostalih sporočil.
NAJEMNIK: domača ali tuja fizična oseba, ki sklene Pogodbo o najemu sefa.
NAJEMNINA: znesek, določen v Ceniku nadomestil, ki ga najemnik plača za najem sefa in je odvisen od velikosti sefa in obdobja najema.
NFC (ang. near field communication): tehnologija, ki omogoča izmenjavo podatkov med mobilno napravo in POS-terminalom brez neposrednega stika.
OBVEŠČANJE O POSLOVANJU NA RAČUNIH: storitev pošiljanja SMS in/ali elektronskih sporočil z informacijami o stanju na transakcijskem računu, prilivih/odlivih na transakcijskem računu, o poteku depozita, o poteku dovoljene prekoračitve na transakcijskem računu, o uspešno obdelanih in/ali zavrnjenih plačilih ali o prejetih SEPA direktnih obremenitvah.
OSEBNI VARNOSTNI ELEMENTI: personalizirane značilnosti, ki jih uporabniku plačilnih storitev zagotovi ponudnik plačilnih storitev za namene avtentikacije.
OSEBNO GESLO oziroma GESLO: kombinacija zaporedja šestih (6) numeričnih znakov, ki ga uporabnik določi sam.
OSNOVNA KARTICA: kartica, izdana imetniku kartičnega računa.
PAN: šestnajstmestna številka kartice.

PAKETNA PONUDBA: skupek bančnih storitev v obsegu, kot je opredeljen s temi splošnimi pogoji, ki jih imetnik paketa uporablja za enotno mesečno nadomestilo.
PIN (Personal Identification Number): osebna identifikacijska številka štirih ali šestih zaporednih znakov.
PLAČILNA KARTICA: plačilni instrument, ki ga je izdala banka uporabniku in s katerim je omogočeno opravljanje transakcij na bankomatih, plačilnih in spletnih mestih ter plačevanje z mobilno denarnico.
PLAČILNE STORITVE: aktivnosti, ki omogočajo polog gotovine na transakcijski račun in dvig gotovine s transakcijskega računa, in vse aktivnosti, ki so potrebne za upravljanje tega računa, izvrševanje plačilnih transakcij v breme in v dobro plačilnega računa (z direktnimi obremenitvami, s plačilnimi karticami ali podobnimi napravami ali kreditnimi plačili), izvrševanje plačilnih transakcij, pri katerih so denarna sredstva zagotovljena z odobritvijo posojila uporabniku (z direktnimi obremenitvami, s plačilnimi karticami ali podobnimi napravami ali kreditnimi plačili), izdajanje plačilnih instrumentov in/ali pridobivanje plačilnih transakcij, izvrševanje denarnih nakazil, storitve odreditve plačil in storitve zagotavljanja informacij o računih.
PLAČILNA TRANSAKCIJA: dejanje pologa, prenosa ali dviga denarnih sredstev, ki ga odredi plačnik ali je odrejeno v njegovem imenu ali ga odredi prejemnik plačila, pri čemer je izvršitev plačilne transakcije prek ponudnika plačilnih storitev neodvisna od osnovnih obveznosti med plačnikom in prejemnikom plačila.
PLAČILNI INSTRUMENT: vsaka naprava ali niz postopkov (oziroma oboje), ki je dogovorjena oziroma so dogovorjeni med posameznim uporabnikom in njegovim ponudnikom plačilnih storitev in je vezana oziroma so vezani le na tega uporabnika z namenom, da ga uporabi za odreditev plačilnega naloga.
PLAČILNI NALOG: navodilo plačnika ali prejemnika plačila svojemu ponudniku plačilnih storitev, s katerim odredi izvršitev plačilne transakcije.
PLAČILNI RAČUN: račun, ki ga odpre ponudnik plačilnih storitev v imenu enega ali več uporabnikov in ki se uporablja za izvršitev plačilnih transakcij.
PLAČILO: zahtevek za izvedbo plačilne transakcije.
PLAČILO NA ČAKANJU: plačilo, ki se bo na zahtevo uporabnika izvedlo v prihodnosti in ne na dan potrditve. Po potrditvi z osebnimi varnostnimi elementi dobi v obdobju do želenega datuma status plačila, ki čaka na izvedbo.
PLAČNIK: fizična ali pravna oseba, ki odredi plačilno transakcijo, tako da izda plačilni nalog ali zagotovi soglasje k izvršitvi plačilnega naloga, ki ga izda prejemnik plačila.
POGODBA O OPRAVLJANJU PLAČILNIH STORITEV S POTROŠNIKOM: pogodba, na podlagi katere je potrošnik odprl transakcijski račun in na podlagi katere opravlja storitve z banko (npr. Pogodba o poslovnem sodelovanju).
PORTAL ZA E-OBVESTILA: varen elektronski kanal za distribucijo e-obvestil.
POTROŠNIK: fizična oseba, ki sklepa pogodbe in uporablja bančne storitve izven svoje poklicne ali pridobitne dejavnosti.
POOBLAŠČENEC: polnoletna poslovno sposobna fizična oseba, katere upravičenje za zastopanje temelji na pooblastilu.
POOBLAŠČENSKA KARTICA: kartica, izdana pooblaščeni osebi imetnika kartičnega računa na prošnjo imetnika kartičnega računa ali na prošnjo imetnika kartice s soglasjem imetnika kartičnega računa.
POS-TERMINAL: elektronska naprava, namenjena elektronskemu prenosu podatkov med prodajnim mestom, procesnim centrom in banko pri transakciji s kartico.
PREDPLAČNIŠKA KARTICA: debetna plačilna kartica, s katero imetnik kartice posluje v okviru razpoložljivega stanja sredstev na predplačniškem računu.
PREDPLAČNIŠKI RAČUN: račun, na katerem je izdana predplačniška kartica in prek katerega potekajo prilivi in odlivi sredstev za poslovanje s kartico.
PREJEMNIK PLAČILA: fizična ali pravna oseba, ki je predvideni prejemnik denarnih sredstev, ki so bila predmet plačilne transakcije.
PRENOS MED RAČUNI: prenos sredstev med transakcijskimi računi (lastnimi in pooblaščenimi).
PREVERJANJE PODATKOV O PREJEMNIKU PLAČILA (Verification of Payee - VOP): preverjanje ujemanja med nazivom in IBAN prejemnika plačila za vsa kreditna plačila (domača in čezmejna).
PRIVZET PLAČILNI INSTRUMENT: plačilni instrument (plačilna kartica), ki ga v mobilni denarnici uporabnik določi kot primarnega za izvedbo plačilne transakcije (velja samo za mobilne naprave z operacijskim sistemom Android).
PROCESNI CENTER: poslovni subjekt, s katerim ima banka sklenjeno pogodbo za obdelavo in prenos podatkov pri transakciji s kartico.
PRODAJNO MESTO: ponudnik blaga in storitev, ki kot način plačila sprejema plačilne kartice. Prodajno mesto je označeno z nalepko blagovne znamke kartic, ki jih sprejema.
RAZPOLOŽLJIVO STANJE NA TRANSAKCIJSKEM RAČUNU: pomeni stanje na transakcijskem računu v valuti, v kateri se izvrši plačilo, povečano za odobreno prekoračitev v domači valuti in zmanjšano za ostale obveznosti iz poslovanja na transakcijskem računu (npr. rezervacije sredstev, nalogi v čakalni vrsti za tekoči datum, neknjižen promet).
REDNA DOVOLJENA PREKORAČITEV: določen znesek dovoljenega negativnega stanja na osebnem računu, ki ga lahko banka kot odobreno prekoračitev stanja odobri na računu.
REFEREČNA OBRESTNA MERA €STR (Euro short-term rate), katere dnevne vrednosti so objavljene na spletni strani Euro short-term rate (€STR) (europa.eu).
REFERENČNI MENJALNI TEČAJ: dnevna tečajnica, s katero Banka Slovenije sporoča tečaje valut.
SEF: poseben kovinski predal, vgrajen v varovanem in zaščitenem prostoru banke, ki je namenjen hrambi stvari.
SEPA DIREKTNA OBREMENITEV (krajše Sepa DB): plačilna storitev, pri kateri prejemnik plačila na podlagi plačnikovega soglasja odredi plačilno transakcijo za obremenitev plačnikovega plačilnega računa.
SKLENITEV POGODBE NA DALJAVO: sklenitev pogodbe med banko in uporabnikom brez istočasne fizične prisotnosti pogodbenih strank vse do takrat in vključno s trenutkom, ko je pogodba sklenjena.
SKLEP O OBRESTNIH MERAH: vsakokrat veljaven Sklep o obrestnih merah OTP banke.
SKRBNIK: fizična ali pravna oseba, katere upravičenje za zastopanje temelji na odločbi pristojnega organa.
SMS-ŽETON: enkratno geslo, ki ga imetnik kartice oz. uporabnik digitalne banke prejme po SMS-sporočilu na številko mobilnega telefona in je namenjeno izključno prijavi v digitalno banko in potrditvi plačila oziroma zahteve. Pred potrditvijo plačila ali zahteve je imetnik dolžan preveriti vsebino SMS-sporočila (npr. znesek in valuto plačila, ki sta zapisana v

prejetem SMS-sporočilu).
SOGLASJE ZA IZVRŠITEV PLAČILNE TRANSAKCIJE: predložitev papirnega ali elektronskega plačilnega naloga s strani uporabnika banki ali ponudniku storitve odreditve plačil oziroma predložitev pooblastila za izvršitev plačilne transakcije s strani uporabnika v primeru plačilne transakcije, ki jo odredi prejemnik plačila ali ponudnik storitve odreditve plačil.
SPLETNA STRAN BANKE/SPLETNO MESTO: otpbanka.si.
STORITEV ODREDITVE PLAČIL: storitev za odreditev plačilnega naloga na zahtevo uporabnika plačilnih storitev v zvezi s plačilnim računom, odprtim pri drugem ponudniku plačilnih storitev.
STORITEV ZAGOTAVLJANJA INFORMACIJ O RAČUNIH: internetna storitev za zagotavljanje konsolidiranih informacij o enem ali več plačilnih računih, ki jih ima uporabnik plačilnih storitev pri drugem ponudniku plačilnih storitev ali pri več kot enem ponudniku plačilnih storitev.
UPRAVLJANJE KARTIČNIH NAROČNIN (SUBSCRIPTION MANAGEMENT): omogoča pregled ter hitro in preprosto upravljanje ponavljajočih se plačil ali naročnin na plačilnih karticah.
TAKOJŠNJE PLAČILO: je kreditno plačilo, na voljo 24 ur na dan vse dni v tednu in se izvrši v nekaj sekundah.
TRAJNI NALOG: navodilo plačnika svojemu ponudniku plačilnih storitev, naj redno ali na vnaprej določene datume izvršuje kreditna plačila.
TRAJNI NOSILEC PODATKOV: vsak instrument, ki uporabniku omogoča trajno shranjevanje nanj naslovljenih podatkov ali informacij, trajen dostop do njih in njihovo reprodukcijo. Med takšne nosilce se štejejo zlasti papir, ključ USB, CD-ROM, DVD, spominske kartice ali trdi diski računalnikov in e-pošta. Kot trajni nosilec podatkov se ne šteje spletna stran.
TRANSAKCIJSKI RAČUN (TRR): plačilni račun, ki ga odpre banka s sedežem v Republiki Sloveniji ali podružnica banke države članice v Republiki Sloveniji v imenu enega ali več uporabnikov za namene izvrševanja plačilnih transakcij in za druge namene, povezane z opravljanjem bančnih storitev za uporabnika.
TRETJA DRŽAVA: država, ki ni država članica EU ali država podpisnica sporazuma o ustanovitvi EGP.
UNIVERZALNI PLAČILNI NALOG (UPN) je namenjen za plačila v evrih na območju SEPA, in sicer za negotovinska plačila, gotovinska plačila, polog gotovine in dvig gotovine.
UPORABNIK: fizična oseba, ki uporablja plačilne storitve kot plačnik ali prejemnik plačila ali oboje, ki uporablja digitalno banko, portal e-Obvestila ali mobilno denarnico in ki z banko sklene Pogodbo o opravljanju plačilnih storitev s potrošnikom.
UPORABNIŠKO IME: naključno izbrano zaporedje znakov, ki ga določi banka in se ne spreminja.
VARČEVALEC: fizična oseba, ki pri banki odpre varčevalni račun.
VARČEVALNI RAČUN: račun, prek katerega banka, na zahtevo njegovega imetnika, opravlja gotovinska vplačila, izplačila denarnih sredstev, interne prenose na varčevanja, depozite in druge račune, odprte pri banki.
VISA+: omogoča hitro in varno prejemanje denarja med uporabniki vključenih bank s pomočjo registra aliasov.
VISA Direct: omogoča hitro in varno pošiljanje denarja uporabnikom vključenim v Visa+ s pomočjo registra aliasov.
ZAKONITO PREBIVATI V EVROPSKI UNIJI pomeni, da ima fizična oseba pravico prebivati v državi članici na podlagi prava Evropske unije ali nacionalnega prava, vključno s potrošniki brez stalnega naslova in osebami, ki prosijo za azil na podlagi Ženevske konvencije z dne 28. julija 1951 o statusu beguncev, Protokola z dne 31. januarja 1967 h Konvenciji in drugih mednarodnih pogodb, ki urejajo status beguncev in prosilcev za azil.
ZAKONITI ZASTOPNIK: fizična oseba, katere upravičenje za zastopanje temelji na zakonu (npr. starša mladoletne osebe).

3 TRANSAKCIJSKI RAČUNI

3.1 Odprtje transakcijskega računa

Banka odpre transakcijski račun (TRR) na podlagi sklenjene Pogodbe o opravljanju plačilnih storitev s potrošnikom (v nadaljevanju: Pogodba ali Pogodba o opravljanju plačilnih storitev s potrošnikom). Ob tem banka pojasnjuje, da predstavlja odpiranje transakcijskega računa poslovno odločitev banke, ki lahko zaradi poslovne politike zavrne sodelovanje s posameznikom.

Uporabnik lahko začne poslovati prek transakcijskega računa prvi delovni dan po odprtju računa, razen v primeru odprtja računa prek elektronske identifikacije iz podpoglavja 3.1.1 teh splošnih pogojev. V primeru odprtja transakcijskega računa prek elektronske identifikacije lahko uporabnik začne uporabljati račun pod pogoji, navedenimi v podpoglavju 3.1.1 teh splošnih pogojev.

Uporabnik za poslovanje s transakcijskim računom prejme debetno kartico Visa na način, določen v podpoglavju 3.6.3 teh splošnih pogojev.

Podatke o obstoju transakcijskega računa banka skladno z vsakokrat veljavnimi predpisi posreduje v register transakcijskih računov, ki je enotna baza podatkov in evidenc o transakcijskih računih v Republiki Sloveniji.

Transakcijskega računa uporabnika, ki je potrošnik, ni dovoljeno uporabljati za izvrševanje plačilnih storitev, povezanih z opravljanjem dejavnosti.

3.1.1 Odprtje transakcijskega računa prek elektronske identifikacije (prek mobilne aplikacije mBank@Net)

Banka sklene Pogodbo in na njeni podlagi odpre transakcijski račun brez osebne navzočnosti uporabnika s pomočjo elektronske identifikacije prek aplikacije mBank@Net uporabniku, ki:

- v zadnjih 12 mesecih v banki ni imel odprtega transakcijskega računa;
- je starejši od 18 let;
- je državljan Republike Slovenije;
- ima stalno in začasno prebivališče v Republiki Sloveniji;
- ima veljaven osebni dokument z biometrično fotografijo (osebna izkaznica ali slovensko vozniško dovoljenje z navedenim naslovom prebivališča);
- ima delujočo mobilno številko slovenskega mobilnega operaterja;
- ima davčno rezidentstvo samo v Republiki Sloveniji.

Elektronsko identifikacijo banka opravi na način, določen v podpoglavju 7.5 teh splošnih pogojev.

Uporabnik, ki izpolnjuje zgoraj naštete pogoje, prek mobilne aplikacije mBank@Net odpre enega izmed naslednjih vrst računov oziroma paketnih ponudb:

- Paket Komplet;
- Paket Ekstra;
- Osebni Plus račun;
- Paket za mlade;
- Predplačniški Net račun.

Uporabnik ob odprtju računa in sklenitvi pogodbe na daljavo banki ne plača nobenih nadomestil za sklenitev pogodbe na daljavo.

Sklenitev pogodbe na daljavo pomeni sklenitev pogodbe med banko in uporabnikom brez istočasne fizične prisotnosti pogodbenih strank vse do takrat in vključno s trenutkom, ko je pogodba sklenjena. Banka odpre transakcijski račun v skladu s temi splošnimi pogoji.

Uporabnik ima v primeru sklenitve Pogodbe na daljavo (tj. sklenitve Pogodbe prek aplikacije mBank@Net) pravico, da v štirinajstih (14) dneh od dneva sklenitve pogodbe oziroma v skladu z določili sklenjene Pogodbe o opravljanju plačilnih storitev s potrošnikom sporoči, da odstopa od Pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev ali plačati pogodbeno kazen. Banka lahko od uporabnika v primeru odstopa od Pogodbe v zgoraj navedenem roku zahteva samo sorazmerni del plačila nadomestila za opravljeno storitev.

O odprtju transakcijskega računa odloča banka.

Hkrati z odprtjem računa se uporabniku aktivira tudi dostop do digitalne banke. Uporabniško ime za prijavo stranka prejme v SMS-sporočilu, osebno geslo pa si uporabnik nastavi sam v postopku odpiranja osebnega računa.

Ob odprtju računa s pomočjo elektronske identifikacije prek aplikacije mBank@Net ima stranka omejeno poslovanje preko digitalne banke in sicer: ne more naročiti dovoljene prekoračitve, plačilne kartice z odloženim plačilom ali skleniti potrošniškega kredita. Omejeno poslovanje velja najmanj eno leto od odprtja računa. Banka lahko tudi omeji dnevno višino poslovanja, dokler stranka ni osebno identificirana v poslovalnici banke ali identificirana prek kontaktnega centra. Banka si pridružuje pravico zavrniti odobritev posameznega produkta, če stranka ne izpolnjuje pogojev banke.

3.2 Vrste transakcijskih računov in paketne ponudbe

Za poslovanje s posamezno vrsto transakcijskega računa se uporabljajo določbe celotnega 3. poglavja teh splošnih pogojev, razen če je v posameznem podpoglavju tega poglavja določeno drugače.

3.2.1 Transakcijski račun občana

Transakcijski račun občana lahko odpre uporabnik, ki je dopolnil starost 15 let.

Na Transakcijskem računu občana banka omogoča naslednje storitve: opravljanje vseh vrst plačilnih storitev, uporabo debetne kartice Visa, predplačniške kartice Visa, kartice z odloženim plačilom Visa, poslovanje s trajnim nalogom ali SEPA direktno obremenitvijo, digitalno banko, SMS-obveščanje o transakcijah na računu s plačilnimi karticami, obveščanje o poslovanju na računih, uporabo mobilne denarnice in Flik ter dovoljeno prekoračitev sredstev.

V primeru, da uporabnik računa še ni polnoleten, mu banka ne omogoča prekoračitve pozitivnega stanja denarnih sredstev in kartice z odloženim plačilom Visa.

3.2.2 Osnovni plačilni račun

Banka odpre Osnovni plačilni račun uporabniku, ki zakonito prebiva v Evropski uniji, tudi če je brez stalnega naslova in prosilec za azil, ter uporabniku, ki mu dovoljenje za bivanje ni bilo odobreno, vendar njegov izgon iz pravnih ali dejanskih razlogov ni mogoč. Ta pravica velja ne glede na uporabnikovo prebivališče.

Osnovni plačilni račun uporabniku omogoča naslednje storitve: storitve, ki so potrebne za odprtje, vodenje in zaprtje plačilnega računa, storitve, ki omogočajo polog sredstev na plačilni račun, storitve, ki omogočajo dvig gotovine s plačilnega računa v Evropski uniji na bančnem okencu ali na bankomatih med obratovalnim časom banke ali izven njega, izvrševanje domačih in čezmejnih direktnih obremenitev, izvrševanje domačih in čezmejnih plačilnih transakcij s plačilno kartico, vključno s plačili prek digitalne banke, digitalno banko, izvrševanje domačih in čezmejnih kreditnih plačil, vključno s trajnimi nalogi, na terminalih, okencih in prek digitalne banke.

Banka v okviru zagotavljanja Osnovnega plačilnega računa mesečno brezplačno ponudi skupno osem (8) storitev izvrševanja domačih in čezmejnih SEPA direktnih obremenitev in izvrševanje domačih in čezmejnih kreditnih plačil, vključno s trajnimi nalogi, na terminalih, bančnih okencih in prek digitalne banke. Vsako nadaljnjo transakcijo in vse ostale opravljene storitve banka zaračuna uporabniku v skladu z vsakokrat veljavnim Cenikom nadomestil.

Banka na Osnovnem plačilnem računu ne omogoča prekoračitve pozitivnega stanja denarnih sredstev in izvrševanja plačilnih transakcij s posojilno kartico ali kartico z odloženim plačilom.

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

Banka lahko v primerih, ko je to potrebno za obvladovanje tveganj, določi dodatne omejitve glede uporabe osnovnega plačilnega računa za posamezne vrste transakcij, valute, države, ozemlja, poslovne partnerje, blago ali storitve. Če banka na podlagi ocene tveganj ugotovi, da izvajanje določenih transakcij predstavlja nesprejemljivo ali povečano tveganje za banko ali njene pogodbene partnerje, lahko od imetnika računa zahteva pisno izjavo oziroma zavezo, da osnovnega plačilnega računa ne bo uporabljal za izvajanje takšnih transakcij.

Če je bil uporabniku odprt Osnovni plačilni račun za prejemnike socialnih transferjev in uporabnik na račun ne prejema več socialnih transferjev, lahko banka spremeni račun v navaden Osnovni plačilni račun. Posledično se spremeni nadomestilo za vodenje osnovnega plačilnega računa, kot je določeno s Cenikom nadomestil. Če se uporabnik ne strinja s spremembo, lahko odstopi od pogodbe v skladu s poglavjem 3.14 teh splošnih pogojev.

Banka lahko enostransko odpove Pogodbo o opravljanju plačilnih storitev s potrošnikom, na podlagi katere uporabniku odpre Osnovni plačilni račun le, če je izpolnjen vsaj eden od naslednjih pogojev:

1. uporabnik je Osnovni plačilni račun namerno uporabljal za nezakonite namene;
2. na osnovnem plačilnem računu več kot štiriindvajset (24) zaporednih mesecev ni bilo nobene transakcije;
3. uporabnik je predložil netočne informacije, da bi pridobil pravico do Osnovnega plačilnega računa, kadar na podlagi točnih informacij takšne pravice ne bi pridobil;
4. uporabnik ne prebiva več zakonito v EU;
5. uporabnik naknadno odpre plačilni račun pri drugi banki, ki mu omogoča uporabo storitev iz drugega odstavka tega podpoglavja;
6. uporabnik krši ali je v zadnjih treh (3) letih kršil pogodbeno obveznost do banke;
7. pod pogoji, ki jih glede odstopa od pogodbe določa drug zakon.

Če banka Pogodbo odpove na podlagi 2., 4. ali 5. točke prejšnjega odstavka tega podpoglavja, vsaj dva (2) meseca pred začetkom veljavnosti odpovedi uporabnika pisno in brezplačno obvesti o razlogih za odpoved, razen če bi bilo takšno razkritje prepovedano na podlagi drugih predpisov. Če banka Pogodbo odpove na podlagi 1., 3. ali 6. točke prejšnjega odstavka tega podpoglavja, začne odpoved pogodbe učinkovati nemudoma.

Zoper odločitev banke, da odpove Pogodbo, ima uporabnik pravico vložiti pritožbo na način, določen v poglavju 7.10 teh splošnih pogojev. Uporabnik ima tudi pravico, da o odpovedi okvirne pogodbe za dostop do Osnovnega plačilnega računa seznani Banko Slovenije.

3.2.3 Predplačniški (Net) račun

Predplačniški račun lahko odpre uporabnik, ki je dopolnil starost 15 let.

Predplačniški račun je namenjen zgolj poslovanju s predplačniško kartico Visa. Na predplačniškem računu banka omogoča opravljanje pologov, dvigov, opravljanje plačilnih transakcij, poslovanje s trajnim nalogom (interni prenosi), digitalno banko, SMS-obveščanje o transakcijah s predplačniško kartico Visa, obveščanje o poslovanju na računih in uporabo mobilne denarnice. Na račun ni dovoljeno prejemati rednih prilivov iz naslova plače, pokojnine in štipendije.

Banka na Predplačniškem računu ne omogoča uporabe debetne kartice Visa, kartice z odloženim plačilom Visa, poslovanja s SEPA direktno obremenitvijo in prekoračitve pozitivnega stanja denarnih sredstev ter Flika.

Banka lahko kadarkoli spremeni Predplačniški račun v drugo vrsto transakcijskega računa, če uporabnik na račun prejema prilive iz naslova plače, pokojnine, štipendije ali drug redni priliv. Če se uporabnik ne strinja s spremembo vrste transakcijskega računa, lahko odstopi od Pogodbe v skladu s poglavjem 3.14 teh splošnih pogojev.

3.2.4 Transakcijski račun za namen varčevanja

Transakcijski račun za namen varčevanja je namenjen zgolj varčevanju.

Na Transakcijskem računu za namen varčevanja banka omogoča naslednje storitve: opravljanje pologov, dvigov, prenos denarnih sredstev na drug račun, poslovanje s trajnim nalogom (interni prenosi), digitalno banko in obveščanje o poslovanju na računih.

Banka na Transakcijskem računu za namen varčevanja ne omogoča: uporabe debetne in predplačniške kartice Visa, izvrševanja plačilnih transakcij s kartico z odloženim plačilom, poslovanja s SEPA direktno obremenitvijo, SMS-obveščanja o transakcijah na računu s plačilnimi karticami in prekoračitve pozitivnega stanja denarnih sredstev, mobilne denarnice in Flika.

Banka lahko Transakcijski račun za namen varčevanja spremeni v vrsto transakcijskega računa, za katero uporabnik izpolnjuje pogoje, v kolikor uporabnik na račun začne prejemati priliv iz naslova plače, pokojnine, štipendije ali drug redni priliv. Če se uporabnik ne strinja s spremembo vrste transakcijskega računa, lahko odstopi od pogodbe v skladu s poglavjem 3.14 teh splošnih pogojev.

Banka novih Transakcijskih računov za namen varčevanja ne odpira več.

3.2.5 Paketne ponudbe

Paketna ponudba je skupek bančnih storitev v obsegu, kot je opredeljen s temi splošnimi pogoji za posamezno vrsto paketa, ki jih imetnik paketa uporablja za enotno mesečno nadomestilo. Enotno nadomestilo za uporabo storitev iz paketa se lahko spremeni, v kolikor se spremeni Cenik nadomestil.

Banka omogoči poslovanje s storitvami paketa, če se uporabnik in banka tako dogovorita.
Uporabnik se lahko posamezni storitvi, ki je vključena v paketne ponudbe, odpove, vendar kljub temu plača polno nadomestilo, ki je določeno za posamezno vrsto paketa. Če želi uporabnik paketne ponudbe uporabljati tudi ostale storitve, mora zanje plačati nadomestilo v skladu z vsakokrat veljavnim Cenikom nadomestil.

Banka ima pravico, da po lastni presoji umakne ali spremeni katero od storitev posamičnega paketa. Uporabnik bo o tem obveščen na način, določen v poglavju 7.12 teh splošnih pogojev.

3.2.5.1 Paket za mlade

Paket za mlade vključuje naslednje storitve, upoštevajoč pogoje za pridobitev posamezne storitve glede na starost imetnika paketa, za enotno mesečno nadomestilo, ki je določeno z vsakokrat veljavnim Cenikom nadomestil:

Ugodnosti pri vsakodnevnem poslovanju:

- vodenje TRR;
- izdaja in redna zamenjava debetne kartice Visa za imetnika;
- digitalna banka;
- varnostno SMS obveščanje za debetno kartico Visa (za imetnika);
- pet (5) dvigov mesečno z debetno kartico Visa za imetnika na bankomatih drugih bank v Sloveniji in državah EU, kjer je domača valuta EUR, SEK in RON (morebitno provizijo lastnika bankomata je treba preveriti ob dvigu).

Ugodnosti, vezane na investicijsko poslovanje:

- brez vstopnih stroškov oz. distribucijske provizije za enkratna vplačila v vzajemne sklade v ponudbi banke;
- brez vstopnih stroškov oz. distribucijske provizije za vplačila sprejeta na podlagi sklenjenih direktnih obremenitev/;
- nadomestilo za letno vodenje trgovalnega računa.

Paket za mlade lahko odpre banka osebi do dopolnjenega 27. leta starosti na način in pod naslednjimi pogoji:

a) Odprtje paketa osebi do dopolnjenega 15. leta starosti - Paket Ježek:

Paket za mlade na ime osebe do dopolnjenega 15. leta starosti (v nadaljevanju: otrok) odpre eden od staršev ali oba starša skupaj kot zakonita zastopnika ali skrbnik, čigar upravičenje za odprtje paketa temelji na odločbi pristojnega organa.

Otrok ne more sam upravljati s paketom in razpolagati s sredstvi na transakcijskem računu. To v njegovem imenu počne zakoniti zastopnik, ki je odprl paket, ali skrbnik. Zakoniti zastopnik, ki ni odprl paketa za otroka, lahko med trajanjem Pogodbe vloži zahtevo za upravljanje s paketom in razpolaganje s sredstvi na transakcijskem računu zgolj s soglasjem zakonitega zastopnika, ki je odprl paket. Samo osebam, ki so glede na prej opisano upravičene upravljati s paketom in razpolagati s sredstvi na transakcijskem računu, banka na njihovo zahtevo izda debetno kartico Visa.

Banka lahko na zahtevo zakonitega zastopnika, ki je odprl paket, ali skrbnika otroku izda debetno kartico Visa in mu na ta način omogoči, da razpolaga s sredstvi na transakcijskem računu. V primeru, kadar poleg zakonitega zastopnika s sredstvi na transakcijskem računu razpolaga tudi otrok, zakoniti zastopnik, ki je pri banki odprl paket, s podpisom Pogodbe o opravljanju plačilnih storitev s potrošnikom jamči, da bo banki poravnal vse veljavne in zapadle obveznosti, ki bi nastale iz otrokovega razpolaganja s sredstvi na transakcijskem računu.

Na Paketu za mlade do dopolnjenega 15. leta banka omogoča naslednje storitve: uporabo debetne in predplačniške kartice Visa, opravljanje pologov, dvigov, opravljanje plačilnih transakcij, poslovanje s trajnim nalogom, SMS-obveščanje o transakcijah s plačilnimi karticami in obveščanje o poslovanju na računih, uporabo mobilne denarnice in Flik.

Banka na Paketu za mlade do dopolnjenega 15. leta starosti ne omogoča prekoračitve pozitivnega stanja denarnih sredstev, digitalne banke, poslovanja s SEPA direktno obremenitvijo in izvrševanja plačilnih transakcij s kartico z odloženim plačilom.

Zakoniti zastopnik ali skrbnik ne sme uporabljati Paketa za mlade za izvrševanje plačilnih transakcij za lastne potrebe.

b) Odprtje paketa osebi, stari od 15. do dopolnjenega 18. leta starosti - Paket Superstar:

Paket za mlade lahko odpre oseba, stara od 15. do dopolnjenega 18. leta (v nadaljevanju: mladoletni uporabnik), sama ali na njeno ime eden ali oba starša skupaj kot zakonita zastopnika ali skrbnik, čigar upravičenje za odprtje paketa temelji na odločbi pristojnega organa, pod pogojem, da mladoletni uporabnik ni v delovnem razmerju in ima status rednega dijaka ali študenta, kar dokazuje s predložitvijo veljavnega osebnega dokumenta in veljavnim potrdilom o vpisu, dijaško ali študentsko izkaznico.

Če je paket mladoletna oseba, ki je stara od 15 do dopolnjenega 18. leta odprla sama lahko mladoletna oseba s sredstvi na računu razpolaga sama oz. njen pooblaščenec, pri čemer je lahko maksimalni znesek transakcije, ki jo izvede imetnik ali pooblaščenec 1.000,00 EUR. Če želi imetnik računa opraviti višji dvig sredstev oz. višjo transakcijo z računa ali prosto razpolagati s sredstvi po računu, je potrebno pisno soglasje enega izmed zakonitih zastopnikov. Soglasje velja samo za imetnika računa (mladoletno osebo), ne pa tudi za morebitne pooblaščene osebe po računu, ki lahko izvedejo maksimalni znesek transakcije 1.000 EUR. V primeru, da je starš pooblaščen na otrokovem računu, lahko po računu otroka prosto razpolaga.

Če je paket mladoletne osebe, ki je stara od 15 do dopolnjenega 18. leta odprl zakoniti zastopnik, lahko s sredstvi razpolaga samo zakoniti zastopnik. Če želi s sredstvi razpolagati mladoletna oseba, je potrebno pisno soglasje enega izmed zakonitih zastopnikov. Mladoletna oseba, ki ima pri sebi bančno kartico, lahko v poslovalnici dvigne oz. opravi transakcijo sama brez zakonitega zastopnika, vendar ne več kolikor znaša njen dnevni limit na debetni kartici za dvig sredstev na bankomatu.

Zakoniti zastopnik lahko poda pisno soglasje ob odprtju računa ali kadarkoli kasneje osebno v poslovalnici banke. Soglasje zakonitega zastopnika lahko predloži tudi mladoletna oseba sama, pri čemer mora biti soglasje notarsko overjeno. Soglasje velja do preklica zakonitega zastopnika.

V primeru, kadar poleg zakonitega zastopnika s sredstvi na transakcijskem računu razpolaga tudi mladoletna oseba, zakoniti zastopnik, ki je pri banki odprl paket, s podpisom Pogodbe o opravljanju plačilnih storitev s potrošnikom jamči, da bo banki poravnal vse veljavne in zapadle obveznosti, ki bi nastale iz mladoletnikovega razpolaganja s sredstvi na transakcijskem računu.

Zakoniti zastopnik izgubi pravico upravljanja s paketom in razpolaganja s sredstvi na transakcijskem računu mladoletnega uporabnika, ko ta pridobi popolno poslovno sposobnost.

Za poslovanje s paketom in razpolaganje s sredstvi na transakcijskem računu lahko mladoletni uporabnik pooblasti tretje osebe.

Na Paketu za mlade od 15. do dopolnjenega 18. leta banka omogoča naslednje storitve: uporabo debetne kartice Visa, uporabo predplačniške kartice Visa, opravljanje pologov, dvigov, plačilnih transakcij, poslovanje s trajnim

nalogom ali SEPA direktno bremenitvijo, digitalno banko, SMS-obveščanje o transakcijah na računu s plačilnimi karticami, obveščanje o poslovanju na računih, uporabo mobilne denarnice in Flik.

Banka na Paketu za mlade v starosti od 15 do dopolnjenega 18. leta ne omogoča prekoračitve pozitivnega stanja denarnih sredstev in izvrševanja plačilnih transakcij s kartico z odloženim plačilom.

Zakoniti zastopnik ali skrbnik ne sme uporabljati Paketa za mlade za izvrševanje plačilnih transakcij za lastne potrebe.

c) Odprtje paketa osebi, stari od 18. do dopolnjenega 27. leta starosti - Paket Vizija:

Paket za mlade lahko odpre oseba od dopolnjenega 18. leta do dopolnjenega 27. leta starosti (v nadaljevanju: polnoletni uporabnik) sama in pod pogojem, da ni v rednem delovnem razmerju in ima status rednega dijaka ali študenta, kar dokazuje s predložitvijo veljavnega osebnega dokumenta in veljavnim potrdilom o vpisu, dijaško ali študentsko izkaznico.

Polnoletni uporabnik mora ves čas trajanja pogodbenega razmerja izpolnjevati pogoje iz prejšnjega odstavka. Banka lahko kadarkoli med trajanjem pogodbenega razmerja zahteva, da ji polnoletni uporabnik predloži dokazila, da izpolnjuje prej navedene pogoje. Če polnoletni uporabnik na zahtevo banke ne predloži dokazil iz prejšnjega odstavka, se šteje, da ne izpolnjuje pogojev, in banka postopa po četrtem odstavku te točke.

Na Paketu za mlade od 18. do dopolnjenega 27. leta banka omogoča naslednje storitve: opravljanje vseh vrst plačilnih storitev, uporabo debetne kartice Visa, predplačniške kartice Visa, poslovanje s trajnim nalogom in SEPA direktno obremenitvijo, digitalno banko, SMS-obveščanje o transakcijah na računu s plačilnimi karticami, obveščanje o poslovanju na računih, uporabo mobilne denarnice in Flik ter redno dovoljeno prekoračitev sredstev.

Po dopolnjenem 27. letu starosti uporabnika se Paket za mlade spremeni v Transakcijski račun občana. Banka spremeni Paket za mlade v Transakcijski račun občana tudi pred dopolnjenim 27. letom starosti, če ugotovi, da je polnoletni uporabnik v delovnem razmerju ali mu preneha status dijaka ali študenta. Če se uporabnik ne strinja s spremembo vrste paketnega/transakcijskega računa, lahko odstopi od pogodbe v skladu s poglavjem 3.14 teh splošnih pogojev.

3.2.5.2 Osebni Plus račun

Osebni Plus račun lahko odpre uporabnik, ki je dopolnil starost 15 let.

Osebni Plus račun vključuje naslednje storitve za enotno mesečno nadomestilo, ki je določeno z vsakokrat veljavnim Cenikom nadomestil:

Ugodnosti pri vsakodnevnem poslovanju:
- vodenje TRR;
- izdaja in redna zamenjava debetne kartice Visa;
- pristop in vodenje digitalne banke.

Banka lahko polnoletnemu uporabniku Osebnega Plus računa omogoči redno dovoljeno prekoračitev v znesku 400,00 EUR oziroma izredno dovoljeno prekoračitev do 10.000,00 EUR, če uporabnik za to izpolnjuje pogoje.

Na Osebnem Plus računu banka omogoča naslednje storitve: opravljanje vseh vrst plačilnih storitev, uporabo debetne kartice Visa, predplačniške kartice Visa, kartice z odloženim plačilom Visa, poslovanje s trajnim nalogom ali SEPA direktno obremenitvijo, digitalno banko, SMS-obveščanje o transakcijah na računu s plačilnimi karticami, obveščanje o poslovanju na računih, dovoljeno prekoračitev sredstev, uporabo mobilne denarnice in Flik.

3.2.5.3 Paket Komplet

Paket Komplet lahko sklene polnoletni uporabnik, ki pri banki odpre ali ima odprt Transakcijski račun občana.

Paket Komplet vključuje naslednje storitve za enotno mesečno nadomestilo, ki je določeno z vsakokrat veljavnim Cenikom nadomestil:

Ugodnosti pri vsakodnevnem poslovanju:
- vodenje TRR;
- izdaja in redna zamenjava debetne kartice Visa za imetnika;
- pristop in vodenje digitalne banke;
- opravljanje domačega in čezmejnega plačilnega prometa prek digitalne banke za nenujna in takojšnja plačila do vključno 50.000 EUR in nenujna plačila v SEK do protivrednosti 50.000 EUR v EGP;
- pet (5) izvršenih SEPA direktnih obremenitev mesečno;
- neomejeno število trajnih nalogov;
- uporaba mobilne denarnice in Flik.

Ugodnosti, vezane na investicijsko poslovanje:

- nižja vstopna oziroma distribucijska provizija v vzajemne sklade v ponudbi banke za enkratna vplačila;
- nadomestilo za letno vodenje trgovalnega računa za fizične osebe.

Splošne in ostale ugodnosti:

- nižja obrestna mera za stanovanjske kredite (v skladu z vsakokrat veljavnim Sklepom o obrestnih merah);
- nižje nadomestilo za najem sefa;
- popust na zavarovalno premijo pri sklenitvi zavarovanja doma.

Banka lahko polnoletnemu uporabniku Paketa Komplet omogoči redno dovoljeno prekoračitev v znesku 400,00 EUR oziroma izredno dovoljeno prekoračitev brez stroškov odobritve do 10.000,00 EUR, če uporabnik za to izpolnjuje pogoje.

3.2.5.4 Paket Ekstra

Paket Ekstra lahko sklene polnoletni uporabnik, ki pri banki odpre ali ima odprt Transakcijski račun občana.

Paket Ekstra vključuje naslednje storitve za enotno mesečno nadomestilo, ki je določeno z vsakokrat veljavnim Cenikom nadomestil:

Ugodnosti pri vsakodnevnem poslovanju:

- vodenje TRR;
- izdaja in redna zamenjava debetne kartice Visa za imetnika;
- izdaja in redna zamenjava (virtualne) predplačniške kartice Visa za imetnika;
- letna članarina kartice z odloženim plačilom za imetnika;
- pet (5) dvigov mesečno z debetno kartico Visa za imetnika na bankomatih drugih bank v Sloveniji in v državah EU, kjer je domača valuta EUR, SEK ali RON (morebitno provizijo lastnika bankomata je treba preveriti ob dvigu);
- pristop in vodenje digitalne banke;
- opravljanje domačega in čezmejnega plačilnega prometa prek digitalne banke za nenujna in takojšnja plačila do vključno 50.000 EUR in nenujna plačila v SEK do protivrednosti 50.000 EUR v EGP;
- deset (10) izvršenih SEPA direktnih obremenitev mesečno;
- neomejeno število trajnih nalogov;
- uporaba mobilne denarnice in Flik.

Ugodnosti, vezane na investicijsko poslovanje:

- nižja vstopna oziroma distribucijska provizija v vzajemne sklade v ponudbi banke za enkratna vplačila;
- nadomestilo za letno vodenje trgovalnega računa za fizične osebe.

Splošne in ostale ugodnosti:

- nižja obrestna mera za stanovanjske kredite (v skladu z vsakokrat veljavnim Sklepom o obrestnih merah);
- nižje nadomestilo za najem sefa;
- popust na zavarovalno premijo pri sklenitvi zavarovanja doma.

Banka lahko polnoletnemu uporabniku Paketa Ekstra omogoči redno dovoljeno prekoračitev v znesku 400,00 EUR oziroma izredno dovoljeno prekoračitev brez stroškov odobritve do 10.000,00 EUR, če uporabnik za to izpolnjuje pogoje.

3.2.5.5 Paket Svetovni

Paket Svetovni lahko sklene polnoletni uporabnik, ki ima stalni naslov v Republiki Sloveniji ali začasni naslov v Republiki Sloveniji ter dovoljenje za prebivanje (stalno ali začasno) daljše od 6 mesecev.

Paket Svetovni vključuje naslednje storitve za enotno mesečno nadomestilo, ki je določeno z vsakokrat veljavnim Cenikom nadomestil:

Ugodnosti pri vsakodnevnem poslovanju:

- vodenje TRR;
- izdaja in redna zamenjava debetne kartice Visa za imetnika;
- tri (3) dvige gotovine mesečno z debetno kartico Visa za imetnika na bankomatih drugih ponudnikov v Sloveniji in v državah EU, kjer je domača valuta EUR, SEK ali RON (morebitno provizijo lastnika bankomata je treba preveriti ob dvigu);
- pristop in vodenje digitalne banke;
- opravljanje domačega in čezmejnega plačilnega prometa prek digitalne banke za nenujna in takojšnja plačila do vključno 50.000 EUR in nenujna plačila v SEK do protivrednosti 50.000 EUR v EGP;
- dve (2) neregulirani čezmejni in drugi plačilni transakciji prek digitalne banke z opcijo SHA, BEN in OUR (vključeni prvi 2 izvedeni plačilni transakciji na mesec);
- dve (2) izvršeni SEPA direktni obremenitvi mesečno;
- uporaba mobilne denarnice in Flik.

Banka lahko polnoletnemu uporabniku Paketa Svetovni omogoči redno dovoljeno prekoračitev v višini 400,00 EUR izredno dovoljeno prekoračitev do 10.000,00 EUR, če uporabnik za to izpolnjuje pogoje.

3.2.5.6 Paket Premium

Paket Premium lahko sklene polnoletni uporabnik, ki ob osnovnih pogojih za poslovanje s transakcijskim računom dodatno izpolnjuje pogoje za pridobitev Paketa Premium.

Pogoji za pridobitev Paketa Premium so:
- imetnik ima v zadnjih šestih mesecih redni priliv v višini vsaj 2.500 € vsaj 5 mesecev ali
- imetnik ima sredstva v višini vsaj 50.000 € v obliki depozitov, varčevanj, povprečno stanje na transakcijskem računu, sredstva v vzajemnih skladih, ki jih trži banka, vrednostnih papirjih na trgovalnem računu pri banki ali kombinacijo različnih naložb ali kakršnikoli kombinaciji omenjenih produktov in računov.

Samostojni podjetniki ali lastniki družb, ki ne izpolnjujejo zgoraj navedenih pogojev, morajo izpolnjevati kriterije: letni prihodki nad 0,5mio €, poslovanje podjetja vsaj dve leti, poslovanje s poslovnim računom pri banki minimalno v višini 50 % ter ostale pogoje, ki so v skladu z internimi pravili banke.

Paket Premium vključuje naslednje storitve za enotno mesečno nadomestilo, ki je določeno z vsakokrat veljavnim Cenikom nadomestil:

Ugodnosti pri vsakodnevnem poslovanju:
- vodenje TRR;
- izdaja in redna zamenjava Premium debetne kartice Visa za imetnika in debetne kartice Visa za njegove pooblaščence;
- izdaja in redna zamenjava (virtualne) predplačniške kartice Visa za imetnika in njegove pooblaščence;
- letna članarina Premium kartice Visa z odloženim plačilom za imetnika in njegove pooblaščence;
- varnostno SMS-obveščanje za debetno kartico Visa, kartico z odloženim plačilom in (virtualno) predplačniško kartico Visa za imetnika in njegove pooblaščence;
- dvigi z debetno kartico Visa na bankomatih banke, bankomatih drugih bank v Sloveniji in svetu (morebitno provizijo lastnika bankomata je treba preveriti ob dvigu);
- individualno dogovorjen znesek dnevnega dviga na bankomatih s Premium debetno kartico Visa za imetnika in debetno kartico Visa za njegove pooblaščence;
- pristop in vodenje digitalne banke;
- opravljanje domačega in čezmejnega plačilnega prometa prek digitalne banke za nenujna in takojšnja plačila v EUR in nenujna plačila v SEK do protivrednosti 50.000 EUR v EGP;
- neomejeno število izvršenih SEPA direktnih obremenitev mesečno;
- neomejeno število trajnih nalogov;
- obveščanje o poslovanju na računih;
- uporaba mobilne denarnice in Flik,
- vključeno kolektivno zavarovanje kartic.

Ugodnosti, vezane na investicijsko poslovanje:
- izdelava in predstavitev naložbenih storitev glede na strankino izbiro, ki se pripravijo v sodelovanju s strokovnjaki na področju naložb;
- pogovor s strokovnjakom o možnostih naložb v finančne instrumente;
- izdelava Finančnega poročila;
- nižja vstopna oziroma distribucijska provizija v vzajemne sklade v ponudbi banke za enkratna vplačila;
- nadomestilo za letno vodenje trgovalnega računa za fizične osebe;
- nižja posredniška provizija banke pri trgovanju s finančnimi instrumenti (telefonska in osebna naročila);
- nižja posredniška provizija (brez minimalne provizije) pri trgovanju prek digitalne banke.

Splošne in ostale ugodnosti:
- osebni bančnik;
- ločen poslovni prostor;
- prioritetna obravnava in vnaprej dogovorjeni sestanki;
- izvajanje storitev na daljavo;
- nižja obrestna mera za potrošniške kredite (v skladu z vsakokrat veljavnim Sklepom o obrestnih merah);
- nižja obrestna mera za stanovanjske kredite (v skladu z vsakokrat veljavnim Sklepom o obrestnih merah);
- polovični stroški odobritve pri stanovanjskih kreditih;
- nižje nadomestilo za najem sefa;
- različni izpisi in potrdila na zahtevo stranke;
- možnost udeležbe na različnih Premium dogodkih (Premium doživetja);
- popust na zavarovalno premijo pri sklenitvi zavarovanja doma;
- ekskluzivne Visa ugodnosti.

Banka lahko uporabniku Paketa Premium omogoči redno dovoljeno prekoračitev v znesku 2.000,00 EUR oziroma izredno dovoljeno prekoračitev brez stroškov odobritve do 15.000,00 EUR, če uporabnik za to izpolnjuje pogoje.

Uporabniku bo za izvajanje storitve Premium bančništvo na razpolago osebni bančnik vsak delovni dan v poslovnem času poslovalnice, ki je objavljen na spletni strani banke oziroma po telefonu vsak delovni dan med 8. in 20. uro. Osebni bančnik je skrbnik uporabnika Paketa Premium. Njegova naloga je koordiniranje finančnih poslov uporabnika v banki ter na podlagi zahteve uporabnika poročanje uporabniku o stanju in gibanju sredstev, naložbenih možnostih ter spremembah. Osebni bančnik izdela finančni načrt uporabnika ter spremlja njegovo uresničevanje.

V primeru nenapovedanih in krajših odsotnosti osebnega bančnika bo banka uredila vse potrebno za nemoteno izvajanje storitve Premium bančništva.

Banka lahko odpove Paket Premium, ali ga zamenja za drugo vrsto paketne ponudbe, če uporabnik ne izpolnjuje internih pravil banke za ta paket in/ali ne zagotavlja več ustrezne bonitetne ocene izračunane na podlagi internih bonitetnih meril banke, z odpovednim rokom dveh (2) mesecev. Glede odpovedi paketa banka postopa kot je opredeljeno v točki c) podpoglavja 3.14. Uporabnik lahko z banko sklene drugo vrsto paketne ponudbe, za katero izpolnjuje pogoje.

Zavarovanje kartic

Imetnik Paketa Premium (v nadaljevanju: *zavarovanec*) s podpisom Dogovora o pristopu k paketni ponudbi na transakcijskem računu potrjuje, da je seznanjen in soglaša, da se ga brezplačno vključi v zavarovalno pogodbo skupinskega zavarovanja kartic fizičnih oseb »Premium bančništva« (v nadaljevanju: *zavarovalna pogodba kartic Paketa Premium*), ki je sklenjena med banko in **Zavarovalnico Sava d.d., Ulica Eve Lovše 7, 2000 Maribor** (v nadaljevanju: *zavarovalnica*).

Zavarovanec potrjuje, da je bil pred vključitvijo v zavarovanje seznanjen z objektivnimi informacijami o zavarovanju, z zavarovalnimi pogoji za zavarovanje kartic skupinskega zavarovanja, ki so sestavni del zavarovalne pogodbe, ter z informacijami o varstvu in obdelavi osebnih podatkov zavarovalnice (dostopne na spletni strani zavarovalnice: https://www.zav-sava.si/o-nas/zasebnost/), ter potrjuje, da ima potrebo po kritju stroškov, ki bi mu nastali v primeru nastopa zavarovalnih nevarnosti.

Zavarovalno kritje začne veljati ob 24.00 uri dneva, ko zavarovanec postane imetnik Paketa Premium, oziroma, če je postal imetnik Paketa Premium pred 1. 1. 2026, se kritje začne 31. 12. 2025 ob 24.00 uri. Zavarovalno kritje preneha z dnem, ko zavarovanec ni več imetnik Paketa Premium, oziroma z dnem prenehanja zavarovalne pogodbe. Kritje za posamezno kartico preneha tudi, če preneha veljavnost kartice iz razlogov, kot so potek veljavnosti, odvzem ali blokada kartice.

Vsebina zavarovanja ter postopek uveljavljanja zavarovalnih pravic sta podrobneje opredeljena v zavarovalnih pogojih, s katerimi je zavarovanec seznanjen ob podpisu Dogovora o pristopu k paketni ponudbi, oziroma, če je postal imetnik Paketa Premium pred 1. 1. 2026, je bil o vključitvi v kolektivno zavarovanje predhodno pisno obveščen (december 2025). Podrobne informacije o ugodnostih, pogojih, omejitvah in izključitvah so objavljene na spletni strani banke: https://www.otpbanka.si/premium-storitve. Banka ne jamči za izplačila po navedeni zavarovalni polici.

Zavarovanec je tudi seznanjen, da v kolikor zavarovalna pogodba ne ustreza njegovim potrebam, lahko svoje nestrinjanje kadarkoli pisno sporoči poslovalnici banke, pri kateri je pristopili k Paketu Premium. Banka bo imetnika Paketa Premium izključila iz zavarovalne pogodbe kartic Paketa Premium prvi delovni dan naslednjega meseca po prejemu pisne izjave. Odpoved zavarovalne pogodbe ne vpliva na višino nadomestila.

3.2.5.7 Paket Private banking

Paket Private banking lahko sklene polnoletni uporabnik, ki ob osnovnih pogojih za poslovanje s transakcijskim računom izpolnjuje še pogoje za Private banking.

Pogoji za Private banking:
- imetnik ima v zadnjih šestih mesecih povprečno stanje na transakcijskem računu v višini vsaj 250.000 € ali
- imetnik ima v zadnjih treh mesecih sredstva v obliki depozitov in varčevanj v višini vsaj 250.000 € ali
- imetnik ima sredstva v vzajemnih skladih, ki jih trži banka, vrednostnih papirjih na trgovalnem računu ali kombinacijo različnih naložb v višini vsaj 250.000 € ali
- imetnik ima sredstva v višini vsaj 250.000 € v kakršnikoli kombinaciji zgornjih alinej ali
- imetnik zagotovi sredstva v višini vsaj 250.000 € v kakršnikoli kombinaciji zgornjih alinej v šestih mesecih od odprtja Paketa Private banking.

Paket Private banking vključuje naslednje storitve za enotno mesečno nadomestilo, ki je določeno z vsakokrat veljavnim Cenikom nadomestil:

Ugodnosti pri vsakodnevnem poslovanju:
- vodenje TRR;
- izdaja in redna zamenjava Private banking debetne kartice Visa za imenika in njegove pooblaščence;
- izdaja in redna zamenjava (virtualne) predplačniške kartice Visa za imetnika in njegove pooblaščence;
- letna članarina Private banking Visa kartice z odloženim plačilom tako za imetnika kot njegove pooblaščence;
- varnostno SMS-obveščanje za Private banking debetno kartico Visa, kartico z odloženim plačilom in (virtualno) predplačniško kartico Visa za imetnika paketa in njegove pooblaščence;
- dvigi z debetno kartico Visa na bankomatih banke, bankomatih drugih bank v Sloveniji in svetu (morebitno provizijo lastnika bankomata je treba preveriti ob dvigu);

- Individualno dogovorjen znesek dviga na bankomatih s Private banking debetno kartico Visa za imetnika in njegove pooblaščence;
- pristop in vodenje digitalne banke;
- opravljanje domačega in čezmejnega plačilnega prometa prek digitalne banke za nenujna in takojšnja plačila v EUR in nenujna plačila v SEK do protivrednost 50.000 EUR v EGP;
- neomejeno število izvršenih SEPA direktnih obremenitev mesečno;
- neomejeno število trajnih nalogov;
- obveščanje o poslovanju na računih;
- uporaba mobilne denarnice in Flika.

Ugodnosti, vezane na investicijsko poslovanje:
- investicijsko svetovanje;
- izdelava naložbenih idej glede na želje in potrebe stranke;
- izdelava Finančnega poročila enkrat letno;
- izdelava poročila o naložbah, ki so predmet svetovanja kvartalno z možnostjo individualnega pregleda naložb s stranko;
- pogovor z naložbenim strokovnjakom (štiri ure letno);
- vstopni stroški oziroma distribucijska provizija v vzajemne sklade v ponudbi banke za enkratna vplačila;
- nadomestilo za letno vodenje trgovalnega računa za fizične osebe;
- nižja posredniška provizija banke pri trgovanju s finančnimi instrumenti (telefonska in osebna naročila);
- nižja posredniška provizija (brez minimalne provizije) pri trgovanju prek digitalne banke.

Splošne in ostale ugodnosti:
- privatni bančnik;
- individualna, prioritetna in diskretna obravnava;
- izvajanje storitev na daljavo;
- najem sefa;
- izpisi in potrdila na zahtevo stranke;
- ekskluzivne Visa ugodnosti;
- ekskluzivna doživetja na kulinaričnih, športnih, kulturnih in izobraževalnih dogodkih;
- popust na zavarovalno premijo pri sklenitvi zavarovanja doma;
- turistično zavarovanje in zavarovanje za primer kraje kartic in osebnih predmetov;
- zbiranje davčnih podatkov s strani privatnega bančnika na podlagi predpisanih obrazcev OTP banke;
- priprava popisnih listov odsvojitve vrednostnih papirjev pri OTP banki
- možnost vključitve družinskih članov (do 27. leta starosti) v privatno bančništvo.

Banka lahko uporabniku Paketa Private banking omogoča redno dovoljeno prekoračitev v znesku 3.500,00 EUR oziroma izredno dovoljeno prekoračitev brez stroškov odobritve do 20.000,00 EUR, če uporabnik za to izpolnjuje pogoje.

Uporabnik se lahko posamezni storitvi, ki je vključena v Paket Private banking, odpove, vendar kljub temu plača polno nadomestilo, ki je določeno za to vrsto paketa. Če želi uporabnik Paketa Private banking uporabljati tudi ostale storitve, mora zanje plačati nadomestilo v skladu z vsakokrat veljavnim Cenikom nadomestil.

Privatni bančnik je skrbnik uporabnika Paketa Private banking. Njegova naloga je koordiniranje finančnih poslov uporabnika v banki ter na podlagi zahteve uporabnika poročanje uporabniku o stanju in gibanju sredstev, naložbenih možnostih ter spremembah. Privatni bančnik izdela finančni načrt uporabnika, spremlja njegovo uresničevanje ter mu na željo uporabnika nudi investicijsko svetovanje. Uporabniku bo za izvajanje storitve Private banking na razpolago privatni bančnik vsak delovni dan v poslovnem času poslovalnice, ki je objavljen na spletni strani banke, oziroma po telefonu tudi izven delovnega časa za namene svetovanja in informiranja stranke. V tem primeru banka naročene storitve, ki jih je mogoče opraviti le znotraj rednega delovnega časa banke, izvede v najkrajšem možnem času po začetku delovnega časa oziroma v rokih, določenih za izvedbo posameznih storitev.

Storitve svetovanja o priporočljivi strukturi premoženja stranke obsegajo dajanje osebnih priporočil stranki glede priporočljive strukture njenega premoženja ter upoštevajo njeno premoženjsko stanje, družinske in druge osebne razmere, predviden čas investiranja, namene glede uporabe finančnih sredstev, naložbeni profil stranke in njeno nagnjenost k tveganju, sklenjena zavarovanja in drugo. Na podlagi svetovanja stranka samostojno sprejme odločitev za posamezno naložbo.

Banka se zavezuje, da bo delo po pogodbi opravila razumno, strokovno in kakovostno ter s skrbnostjo dobrega strokovnjaka.
Banka lahko zavrne opravljanje storitev za stranko, če oceni, da gre za neustrezne posle, če je poslovanje stranke neskladno s politiko banke, če meni, da določen posel ni v korist stranke/banke, in če je opravljanje storitev v nasprotju z zakonodajo.
Banka ne jamči za rezultat posamezne transakcije, ki jo bo stranka opravila po nasvetu banke, in ne za morebitno

škodo, ki bi jo imela stranka ali tretja oseba v zvezi s tako opravljeno transakcijo, razen če ne bi bila škoda posledica naklepnega ravnanja banke ali njene velike malomarnosti, pri čemer banka odgovarja samo za neposredno škodo, nikakor pa ne za izgubljeni dohodek, dobiček, posel ali kakršnokoli drugo obliko posredne škode.

V primeru nenapovedanih in krajših odsotnosti privatnega bančnika bo banka uredila vse potrebno za nemoteno izvajanje storitve Private banking.

V primeru, da uporabnik zapre Paket Private banking, se iz Private banking izključijo tudi uporabnikovi družinski člani, ki so se pridružili ob odprtju Paketa Private banking ali kasneje v času trajanja Paketa Private banking.

Banka lahko odpove Paket Private banking, ali ga zamenja za drugo vrsto paketne ponudbe če uporabnik ne izpolnjuje internih pravil banke za ta paket in/ali ne zagotavlja več ustrezne bonitetne ocene izračunane na podlagi internih bonitetnih meril banke, z odpovednim rokom dveh (2) mesecev. Glede odpovedi paketa banka postopa kot je opredeljeno v točki c) podpoglavja 3.14. Uporabnik lahko z banko sklene drugo vrsto paketne ponudbe, za katero izpolnjuje pogoje.

Zavarovanje kartic
Stranka, oziroma imetnik Paketa Private banking, je s podpisom Dogovora o pristopu k paketni ponudbi na transakcijskem računu seznanjena in se izrecno strinja, da se jo kot zavarovanca vključi v zavarovalno pogodbo skupinskega zavarovanja kartic fizičnih oseb »Privatnega bančništva« (v nadaljevanju: zavarovalna pogodba kartic Privatnega bančništva). Zavarovalna pogodba kartic Privatnega bančništva je sklenjena med banko in Zavarovalnico Sava d.d., Ulica Eve Lovše 7, 2000 Maribor (v nadaljevanju: zavarovalnica). Stranka (zavarovanec) izjavlja, da je bila pred vključitvijo v omenjeno zavarovanje, seznanjena z objektivnimi informacijami o zavarovanju, z zavarovalnimi pogoji za zavarovanje kartic skupinskega zavarovanja, ki so sestavni del zavarovalne pogodbe, informacijami o varstvu in obdelavi osebnih podatkov zavarovalnice Sava (več informacij na spletni strani zavarovalnice: https://www.zav-sava.si/o-nas/zasebnost/ https://www.zav-sava.si/o-nas/zasebnost/c) ter potrjuje, da ima potrebo po kritju stroškov, ki bi mu nastali v primeru nastopa zavarovalnih nevarnosti.

Zavarovalno kritje za zavarovanca po zavarovalni pogodbi se začne ob 24.00 uri tistega dne, ko zavarovanec postane imetnik Paketa Private Banking (»Privatno bančništvo«), oziroma če je postal imetnik Paketa Private banking (»Privatno bančništvo«), pred 1.9.2024, se zanj zavarovalno kritje prične 31.8.2024 ob 24:00 uri. Zavarovalno kritje za zavarovanca Obr. 3918 RA-146/21 17 preneha z dnem, ko le-ta ni več imetnik Paketa Private banking (»Privatno bančništvo«), oziroma z dnem, ko pride do prenehanja zavarovalne pogodbe. Zavarovalno kritje za posamezno kartico preneha tudi, če preneha veljavnost kartice iz razlogov, kot so potek veljavnosti kartice, odvzem kartice, blokada kartice.

Vsebina zavarovanja, kakor tudi postopek uveljavljanja zavarovalnih pravic, so opredeljeni v zavarovalnih pogojih za zavarovanje kartic skupinskega zavarovanja, s katerimi je stranka kot zavarovanec seznanjena ob podpisu Dogovora o pristopu k paketni ponudbi na transakcijskem računu.

Zavarovanec je tudi seznanjen, da v kolikor zavarovalna pogodba ne ustreza njegovim potrebam, lahko svoje nestrinjanje kadarkoli pisno sporoči poslovalnici banke, pri kateri je pristopili k Paketu Private Banking. Banka bo imetnika Paketa Private Banking izključila iz zavarovalne pogodbe kartic Privatnega bančništva prvi delovni dan naslednjega meseca po prejemu pisne izjave. Odpoved zavarovalne pogodbe ne vpliva na višino nadomestila.

Turistično zavarovanje z asistenco v tujini za imetnike paketa Private banking
Stranka oz. imetnik Paketa Private banking se s podpisom Dogovora o pristopu k paketni ponudbi na transakcijskem računu izrecno strinja, da vstopi v Turistično zavarovanje z asistenco v tujini – paket Razširjeni +, sklenjeno pri Zavarovalnici Sava d.d., Ulica Eve Lovše 7, 2000 Maribor (v nadaljevanju: zavarovalnica). Zavarovanec izjavlja, da je bil pred vstopom seznanjen z objektivnimi informacijami o zavarovanju ter potrjuje, da ima on oziroma imajo v primeru odločitve za zavarovanje družine tudi družinski člani stalno ali začasno prebivališče v Republiki Sloveniji. Stranka se z izpolnitvijo vloge lahko odloči za zavarovanje posameznika ali družine. Stranka soglaša z javno objavljenimi splošnimi pogoji zavarovanja, po katerih je sklenjena zavarovalna polica med banko in zavarovalnico, ter potrjuje, da zavarovanje ustreza njegovim potrebam.

Turistično zavarovanje z asistenco v tujini – paket Razširjeni +, kritje cel svet, vključuje naslednje storitve in kritja z zavarovalno vsoto 100.000 EUR*:

- Storitev asistenčnega klicnega centra;
- stroški ambulantnega zdravljenja;
- stroški zobozdravstvenega zdravljenja do višine 300 EUR;
- stroški bolnišničnega zdravljenja;
- nenujni prevoz do zdravstvene ustanove do višine 50 EUR;
- nujni prevoz do zdravstvene ustanove in premestitev zavarovanca med zdravljenjem;
- prevoz zavarovanca v Slovenijo po končanem zdravljenju;
- vrnitev mladoletnih otrok;
- obisk zavarovanca v primeru hospitalizacije;
- nepričakovana vrnitev zavarovanca v Slovenijo;
- prevoz posmrtnih ostankov zavarovanca v Slovenijo;
- vrnitev nujnih stroškov v primeru zamude leta;
- vrnitev nujnih stroškov povezanih z izgubo prtljage pri poletu;

- vrnitev stroškov izdaje novih uradnih osebnih dokumentov v primeru kraje ali izgube do višine 50 EUR;
- osebna odgovornost.

*Maksimalna zavarovalna vsota za izplačilo po posameznem zavarovalnem primeru. Letni agregat za vse zavarovalne primere za posameznega zavarovanca je 200.000 EUR.

Zavarovalno kritje za zavarovanca stopi v veljavo ob 0:00 naslednjega dne po sklenitvi Paketa Private banking. Zavarovalno kritje za zavarovanca preneha s potekom dne, ko stranka več ni imetnica Paketa Private banking. Zavarovalno kritje ne velja v Sloveniji in/ali državi, v kateri ima zavarovanec stalno ali začasno prebivališče.

Ob nastanku asistenčnega primera mora zavarovanec v skladu s Splošnimi pogoji zavarovanja TZA takoj (preden si sam organizira pomoč) poklicati oziroma obvestiti 24-urni asistenčni center Zavarovalnice Sava d.d., ki organizira asistenčno pomoč.

Asistenčni center	Klicna številka države	Klicna številka mesta	Telefonska številka oziroma elektronski naslov
TBS Team 24 d.o.o.	+386	2	Klic v Sloveniji: 080 19 21 Klic iz tujine: 618 05 20 (na stroške zavarovanca) Elektronski naslov: opsmed@tbs-team24.com

Ob klicu v asistenčni center mora zavarovanec posredovati naslednje podatke:

- ime, priimek in naslov zavarovanca,
- kraj, kjer se zavarovanec nahaja, in telefonsko številko ter morebiten naslov, kjer je zavarovanec dosegljiv,
- kratek opis problema in obliko želene pomoči,
- dokazilo, da potovanje v tujini ne traja več kot dvaindevetdeset (92) zaporednih dni,
- drugo dodatno dokumentacijo na zahtevo Zavarovalnice Sava d.d.

Za izplačilo zavarovalnega jamstva jamči Zavarovalnica Sava d.d. Vsa določila in pogoji uveljavljanja zavarovalnega jamstva so določeni v vsakokrat veljavnih Splošnih pogojih za zavarovanje TZA, ki so zavarovancu na voljo pri privatnem bančniku v poslovalnici Private bankinga OTP banke, oziroma jih lahko pridobi na spletni strani banke ali Zavarovalnice Sava d.d. na naslovu https://www.zav-sava.si/sl-si/zavarovanja/potovanje/letno/.

Zavarovanec je tudi seznanjen, da v kolikor zavarovalna pogodba ne ustreza njegovim potrebam, lahko svoje nestrinjanje kadarkoli pisno sporoči poslovalnici banke, pri kateri je pristopili k Paketu Private Banking. Banka bo imetnika Paketa Private Banking izključila iz zavarovalne pogodbe kartic Privatnega bančništva prvi delovni dan naslednjega meseca po prejemu pisne izjave. Odpoved zavarovalne pogodbe ne vpliva na višino nadomestila.

3.3 Pooblaščenci

Imetnik računa lahko eno ali več oseb pooblasti za razpolaganje s sredstvi na svojem transakcijskem računu. Pooblaščenec je lahko polnoletna poslovno sposobna fizična oseba. Pooblastilo mora biti pisno in je lahko podeljeno za opravo posameznega dejanja ali kot splošno pooblastilo.

Če je transakcijski račun odprt na ime imetnika, ki je z odločbo pristojnega organa postavljen pod skrbništvo, imetnik računa ali skrbnik ne more za razpolaganje s sredstvi na računu pooblastiti drugih oseb.

Imetnik računa in pooblaščena oseba morata pooblastilo podpisati pred pristojnim delavcem banke ali pa mora imetnik računa svoj podpis na pooblastilu overiti.

Osebe, pooblaščene za razpolaganje s sredstvi na transakcijskem računu, morajo pri banki deponirati svoj podpis.

V primeru podelitve splošnega pooblastila lahko pooblaščena oseba prosto razpolaga s sredstvi na računu v okviru razpoložljivega stanja, razen v primeru, ko predpisi določajo drugače in sklepa depozite za in v imenu imetnika računa, na katerem je pooblaščena. Podelitev splošnega pooblastila daje pooblaščencu pravico, da razpolaga s sredstvi in posluje s transakcijskim računom imetnika tudi prek digitalne banke, če ima tudi pooblaščenec odprt transakcijski račun pri OTP banki. Pooblaščenec lahko prejme svojo debetno kartico Visa, pooblaščen je za opravljanje plačilnih storitev z vsemi plačilnimi instrumenti (sam izbira plačilne instrumente).

Pooblastilo za razpolaganje s sredstvi na transakcijskem računu ne vključuje pravice nadaljnjega izdajanja pooblastil oziroma prenosa pooblastila na drugo osebo, spremembe matičnih podatkov imetnika računa, kamor sodijo tudi naslov in kontaktni podatki za obveščanje imetnika računa, podajanja zahteve za dovoljeno prekoračitev sredstev na transakcijskem računu in pravice do odstopa od Pogodbe o opravljanju plačilnih storitev s potrošnikom oziroma zaprtja transakcijskega računa.

Pooblastilo uporabnika tretji osebi velja, vse dokler:

- banka ni pisno obveščena o preklicu pooblastila (bodisi s strani uporabnika bodisi s strani pooblaščenca);
- banka ni pisno obveščena o smrti uporabnika ali pooblaščene osebe (s predložitvijo uradnega dokumenta). V primeru smrti pooblaščenca mora imetnik računa o tem nemudoma obvestiti banko. V primeru smrti imetnika računa je pooblaščenec o tem dolžan obvestiti banko ter nemudoma prenehati poslovati z imetnikovim transakcijskim računom;
- transakcijski račun ni zaprt.

Ob preklicu pooblastila ostanejo v veljavi direktne obremenitve SEPA, trajni nalogi in nalogi za plačilo, ki jih je dal pooblaščenec v času trajanja pooblastila.

S sredstvi umrlega imetnika računa lahko razpolagajo samo dediči na osnovi pravnomočnega sklepa o dedovanju, zato banka od prejema obvestila o smrti imetnika računa do prejema pravnomočnega sklepa o dedovanju račun imetnika blokira. Banka pogrebne stroške lahko izplača le na podlagi sklepa sodišča. Banka ne odgovarja za škodo, ki bi nastala, če bi po smrti imetnika računa ali preklicu pooblastila pooblaščenec še naprej razpolagal s transakcijskim računom, banka pa o tem ne bi bila obveščena na enega izmed v prejšnjem odstavku navedenih načinov.

3.4 Vodenje transakcijskega računa

Banka vodi transakcijski račun v domači ali tuji valuti iz tečajnice referenčnih tečajev Evropske centralne banke oziroma Banke Slovenije. Konverzije valut se izvajajo skladno s predpisi in določbami banke.

Banka se obvezuje, da bo prek transakcijskega računa za uporabnika opravljala plačilne storitve v okviru razpoložljivega stanja na transakcijskem računu. Pozitivno stanje na transakcijskem računu je vpogledni denarni depozit pri banki, ki vodi transakcijski račun.

Če je iz kateregakoli razloga stanje na transakcijskem računu nižje od kritja, nastane na transakcijskem računu nedovoljeno negativno stanje.

3.5 Izvrševanje plačilnih transakcij

3.5.1 Prejem naloga

Banka izvrši plačilno transakcijo, ko prejme plačilni nalog, razen če so podani pogoji za zavrnitev plačilnega naloga. Plačilni nalogi morajo biti izpolnjeni v skladu s predpisi, standardi v plačilnih sistemih in temi splošnimi pogoji. Plačilni nalog mora vsebovati naslednje bistvene elemente:

- ime in priimek in naslov plačnika;
- IBAN plačnika;
- znesek in valuto plačila, v kateri se plačilo izvede;
- ime in priimek/naziv in naslov prejemnika plačila;
- IBAN oziroma račun prejemnika plačila;
- BIC, izjemoma klirinško kodo, naziv in naslov banke prejemnika v primeru plačil v tretje države (pri domačih in čezmejnih plačilih teh podatkov ni treba navajati);
- datum valute;
- namen plačila;
- kodo namena za plačilne naloge, posredovane na obrazcu UPN;
- podpis plačnika;
- druge podatke, če poseben predpis tako določa.

Šteje se, da je banka prejela plačilni nalog, ko ji je plačilni nalog izročen v papirni ali elektronski obliki oziroma z uporabo dogovorjenih komunikacijskih sredstev na enega izmed naslednjih načinov:

- plačilni nalog je izročen na bančnem okencu;
- plačilni nalog je posredovan prek digitalne banke.

Uporaba plačilnega instrumenta, ki ga evidentira banka, le-tej dokazuje plačnikovo odobritev plačilne transakcije.

Če banka prejme plačilni nalog na dan, ki ni določen kot njen delovni dan, ali če prejme plačilni nalog po času, ki je določen v urniku banke, se šteje, da je plačilni nalog prejela prvi naslednji delovni dan, razen v primeru prejema takojšnjega plačila.

Če banka prejme plačilni nalog z datumom izvršitve vnaprej, se šteje, da je banka prejela plačilni nalog na dan izvršitve plačilnega naloga, če so izpolnjeni vsi ostali pogoji za izvršitev naloga.

Če banka prejme zahtevo plačnika v obliki trajnega naloga ali direktne obremenitve, se šteje, da je plačilni nalog prejet na dan izvršitve trajnega naloga ali direktne obremenitve.

3.5.2 Preverjanje podatkov o prejemniku plačila

V procesu odreditve plačilnega naloga in pred njegovo potrditvijo banka pri prejemnikovi banki preveri ujemanje naziva in IBAN prejemnika plačila.

V primeru neujemanja ali delnega ujemanja bo uporabnik prejel opozorilo, da obstaja možnost napačnega nakazila. Uporabnik se lahko kljub opozorilu odloči za nadaljevanje oddaje plačilnega naloga v izvršitev banki. V tem primeru banka ne prevzema odgovornosti za nakazilo napačnemu prejemniku.

Če uporabnik ne nadaljuje s potrditvijo plačilnega naloga zaradi prejetega odgovora o neujemanju oziroma delnem ujemanju, se šteje, da je odstopil od odreditve plačilnega naloga oz. nakazila. Uporabnik je seznanjen, da v tem primeru banka ne bo hranila podatkov o nepotrjenem plačilnem nalogu, ker plačilni nalog banki ni bil oddan v izvršitev.

Uporabnik pred ponovno oddajo plačilnega naloga pri prejemniku preveri njegov točni naziv in IBAN.

3.5.3 Limit za takojšnja plačila

Z namenom povečane varnosti poslovanja s takojšnjimi plačili bo banka uporabniku omogočila nastavitev določenih omejitev pri izvrševanju takojšnjih plačil. Uporabnik lahko vzpostavi limit za takojšnja plačila, in sicer:

- najvišji znesek posameznega takojšnjega plačila,
- dnevni limit za takojšnja plačila.

Nastavljeni limit velja za vsa takojšnja plačila, ki so odrejena prek digitalne banke, bančnih poslovalnic, Pošti Slovenije in mobilne denarnice. Za uporabnike digitalnih kanalov bo prevzeti dnevni limit za takojšnja plačila enak dnevnemu limitu v digitalni banki. Za ostale uporabnike bo privzeti dnevni limit 15.000 EUR. Limit za posamezno plačilo ne sme biti višji od dnevnega limita za takojšnja plačila.
Uporabnik lahko sam spreminja višino limita kadarkoli na bančnem okencu ali v digitalni banki.

3.5.4 Izvršitev domačega in čezmejnega takojšnjega plačila

Takojšnje plačilo se izvrši v roku do 10 sekund od prejema popolnega plačilnega naloga v bančni sistem. Prejemnikova banka v okviru tega roka sporoči banki plačnika ali je sredstva odobrila na račun prejemnika oziroma je nalog zavrnila.

Banka bo po prejemu povratne informacije s strani prejemnikove banke obvestila plačnika o izvršitvi ali zavrnitvi takojšnjega plačila prek digitalne banke ali na bančnem okencu, če je nalog predložen v poslovalnici banke. V primeru zavrnitve takojšnjega plačila bo banka sredstva takoj tudi vrnila na račun plačnika.

Zaradi različnih tehničnih in drugih objektivnih razlogov obstaja možnost, da banka v roku 10 sekund ne prejme nobene povratne informacije od prejemnikove banke. Banka bo plačnika, na v prejšnjem odstavku naveden način, obvestila tudi o tem, da nima povratne informacije o tem ali je nalog izvršen ali ne in sredstva vrnila na račun plačnika. Uporabnik pooblašča banko, da do prejema povratne informacije o statusu izvršitve ali zavrnitve takojšnjega plačila ponovno rezervira sredstva na plačnikovem računu za znesek takojšnjega plačila, za katerega ji ni znan status izvršitve. Takoj po prejemu končne informacije o statusu naloga bo banka v primeru potrditve izvršitve takojšnjega plačila dokončno bremenila račun, v primeru zavrnitve pa takoj sprostila sredstva na računu plačnika. Plačnik se strinja, da banka rezervira sredstva do prejema obvestila prejemnikove banke oziroma največ za 24 ur. Po preteku 24 ur od ponovne rezervacije sredstev bo banka, ne glede na to, ali je prejela povratno informacijo o statusu naloga, sprostila rezervacijo sredstev na računu in o tem obvestila plačnika.

3.5.5 Izvršitev plačilnega naloga

a) <u>S soglasjem uporabnika:</u>
Banka izvrši plačilni nalog v rokih za izvršitev plačilne transakcije iz Priloge k tem splošnim pogojem, če so izpolnjeni naslednji pogoji:
- če banka prejme plačilni nalog v skladu z urnikom banke, ki je sestavni del teh splošnih pogojev, in če obstaja razpoložljivo stanje na TRR;
- če je plačilni nalog podpisan, izpolnjen čitljivo in popolno (brez popravkov) z vsemi zahtevanimi podatki iz prvega odstavka podpoglavja 3.5.1 teh splošnih pogojev;
- če stranka ni subjekt Omejevalnih ukrepov oziroma ne izpolnjuje pogojev iz 3. in 4. odstavka poglavja 7.2 (Omejevalni ukrepi);
- če ne obstajajo zakonske ter interne ovire ali omejitve za izvršitev plačilnega naloga.

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

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

Če je na nalogu določen datum izvršitve vnaprej, banka pogoje za izvršitev plačilnega naloga preverja na ta dan.

Uporabnik in banka se lahko dogovorita, da se plačilni nalogi izvršijo glede na prioritete, ki jih določi uporabnik, sicer jih banka izvrši po vrstnem redu glede na čas prejema plačilnega naloga. Pri tem banka upošteva prioritete, določene z zakonom.

Banka ne preverja kode namena in jo posreduje prejemniku plačila v obliki, kot jo je navedel uporabnik.

Banka ne prevzema odgovornosti zaradi neustrezne obravnave plačilne transakcije, če uporabnik ali pooblaščenec ne uporabi kode namena plačila skladno z njenim dejanskim namenom.

V skladu s pravili SEPA na medbančnem nivoju ni možen istočasen prenos strukturirane reference in tekstovnega zapisa namena plačila. Banka v primeru izpolnjene reference v dobro plačila na plačilnem nalogu prejemniku zagotavlja podatek o referenci in kodi namena brez tekstovnega zapisa namena plačila.

Če plačnik predloži banki v izvršitev papirni plačilni nalog s kodo QR, banka lahko posreduje prejemniku in njegovi banki le podatke, ki so vsebovani v kodi QR. Banka ni dolžna preverjati, ali se zapis v QR kodi ujema z ostalimi podatki na plačilnem nalogu.

Za izvršitev trajnega naloga ali SEPA direktne obremenitve na dogovorjeni datum plačila morajo biti zagotovljena sredstva na računu najmanj en dan pred predvideno izvršitvijo (razen za trajne naloge za prenos dnevnega stanja, ki se izvrši konec delovnega dne v skladu z urnikom banke). Banka lahko prav tako zavrne priliv ali ne odobri računa prejemnika, če prejemnik sredstev izpolnjuje pogoje iz 3. in 4. odstavka poglavja 7.2 (Omejevalni ukrepi).

Banka plačilni nalog izvrši, če so izpolnjeni pogoji iz prvega odstavka tega podpoglavja. Banka ne prevzema odgovornosti glede učinkov poslov med uporabnikom in prejemnikom plačila, ki je podlaga za odreditev plačilne transakcije. Za sprejete odločitve v zvezi s sklenitvijo pravnega posla ter presojo bonitete in drugih okoliščin na strani prejemnika plačila je odgovoren uporabnik. Če uporabnik odredi plačilno transakcijo za nakup in trgovanje s finančnimi instrumenti ali kakršnokoli drugo obliko investiranja, banka ni odgovorna za kakršnekoli finančne učinke iz sklenjenih poslov. Uporabnik je sam dolžan opraviti lastne in neodvisne poizvedbe v zvezi s finančnimi instrumenti ali z drugimi storitvami, ki so predmet njegove investicijske odločitve.

b) Brez soglasja uporabnika:
Banka izvrši plačilno transakcijo brez soglasja uporabnika ali pooblaščenca na podlagi izvršljivega sklepa o izvršbi ali drugega sklepa pristojnega organa v skladu z vsakokrat veljavno zakonodajo.

Banka uporabniku zaračuna nadomestilo za izvršitev plačilnega naloga skladno z vsakokrat veljavnim Cenikom nadomestil. Višina nadomestila se razlikuje glede na vrsto komunikacijskega kanala, prek katerega uporabnik odredi plačilno transakcijo (npr. na bančnem okencu, prek digitalne banke, na poštnem okencu).

3.5.5.1 Izvrševanje plačilnih nalogov, posredovanih prek digitalne banke

Plačila se izvajajo v skladu s temi splošnimi pogoji in v skladu z urnikom iz Priloge k tem splošnim pogojem.

Plačilo ali prenos sredstev banka izvede na datum, ki ga določi uporabnik, če so na računu sredstva, če ni presežena s strani imetnika računa določena dnevna omejitev poslovanja z računom oziroma nastavljen limit za takojšnja plačila in če račun ni blokiran. Izvršena plačila se uvrstijo v zavihek Opravljene/izvedene zahteve.

V primeru, da na računu ni zadostnih sredstev ali je presežena dnevna omejitev poslovanja z računom, se bo plačilo oziroma prenos sredstev izvedel, ko bodo na računu zadostna sredstva, ne bo presežena dnevna omejitev poslovanja z računom oziroma do zadnjega določenega datuma zamika (če so nastavljeni dnevi zamika plačil v digitalni banki) izvršitve. Če do določenega datuma na računu ni sredstev ali je presežena dnevna omejitev poslovanja z računom, se plačilo oziroma prenos sredstev ne izvede in se uvrsti v zavihek Zavrnjene zahteve.

Pri takojšnjih plačilih se v primeru, da na računu ni zadostnih sredstev ali je presežena dnevna omejitev poslovanja z računom ali limit za takojšnja plačila, nalog takoj zavrne. Uporabnik sam upravlja z višino limita za takojšnja plačila in ga lahko prek digitalne banke in na bančnem okencu tudi kadarkoli spremeni.

Plačila in prenosi sredstev, ki čakajo na izvedbo, se izvedejo tudi v primeru, ko uporabnik odpove uporabo digitalne banke pred samim datumom izvedbe plačila.

Plačilo prek digitalne banke je enakovredno predanemu pisnemu zahtevku ali nalogu v poslovalnici banke.

Elektronski plačilni nalogi, ki jih uporabnik posreduje banki, morajo biti izpolnjeni v skladu s standardi v plačilnem prometu. Uporabnik je odgovoren za točnost in popolnost podatkov na plačilnem nalogu. Če plačnik predloži banki v izvršitev plačilni nalog s QR kodo v elektronski obliki prek digitalne banke, banka lahko posreduje prejemniku in njegovi banki le podatke, ki so vsebovani v kodi QR. Banka ni dolžna preverjati, ali se zapis v QR kodi ujema z ostalimi podatki na plačilnem nalogu razen podatkov o nazivu in IBAN prejemnika plačila.

Plačilni nalog se mora glasiti na izvršitev istega dne ali na datum vnaprej (pri tem ni nujno, da je to delovni dan). Banka pravilno izpolnjene naloge sprejema vsak dan, izvršeni pa so v skladu z urnikom iz Priloge k tem splošnim pogojem, če je na računu zadostno kritje ali ni presežena dnevna omejitev poslovanja oziroma limit za takojšnja plačila.

Banka uporabniku zaračuna nadomestilo za izvršitev plačilnega naloga prek digitalne banke skladno z vsakokrat veljavnim Cenikom nadomestil.

3.5.6 Zavrnitev plačilnega naloga

Banka lahko zavrne izvršitev plačilnega naloga, če niso izpolnjeni vsi pogoji za izvršitev plačilnega naloga, določeni v teh splošnih pogojih. Banka o zavrnitvi in, če je mogoče, o razlogih za zavrnitev ter postopku za odpravo napak, ki so bile vzrok za zavrnitev, obvesti uporabnika, razen če je to prepovedano na podlagi drugih predpisov.

V primeru takojšnjih plačil lahko banka zavrne izvršitev plačilnega naloga, če so zaznana tveganja z vidika omejevalnih ukrepov.

Banka obvestilo iz prvega odstavka posreduje ali da na voljo uporabniku ob prvi priložnosti, najkasneje pa v roku, ki je določen za izvršitev plačilnega naloga iz podpoglavja 3.5.2.

Banka lahko zaračuna uporabniku strošek obveščanja o zavrnitvi plačilnega naloga, če je razlog zavrnitve nezadostno stanje na transakcijskem računu ali pa plačilni nalog ni bil izpolnjen v skladu s temi splošnimi pogoji. Višina stroška je določena v vsakokrat veljavnem Ceniku nadomestil.

3.5.7 Preklic plačilnega naloga

Uporabnik lahko kadarkoli prekliče plačilni nalog, tako da:

- umakne soglasje za izvršitev plačilne transakcije ali sklopa plačilnih transakcij;
- zahteva vrnitev plačilnega naloga;
- stornira poslani elektronski plačilni nalog;
- prekliče pooblastilo za trajni nalog ali direktno obremenitev.

Vsaka plačilna transakcija, izvršena po preklicu, se šteje kot neodobrena. Uporabnik lahko prekliče plačilni nalog do konca delovnega dne pred datumom valute plačila. V primeru takojšnjega plačila uporabnik ne more preklicati plačilnega naloga, ker ga banka takoj izvrši. V primeru neujemanja ali delnega ujemanja podatkov o nazivu in IBAN prejemnika plačila ga uporabnik lahko zavrne pred odreditvijo plačilnega naloga (pred posredovanjem naloga banki v izvršitev).

Ne glede na prvi odstavek tega podpoglavja uporabnik ne more preklicati plačilnega naloga po tem, ko je plačilni nalog za izvršitev plačilne transakcije postal nepreklicen, to pomeni, ko ga prejme plačnikova banka. Če plačilno transakcijo odredi ponudnik storitev odreditve plačil, prejemnik plačila ali uporabnik prek prejemnika plačila, uporabnik ne sme preklicati plačilnega naloga po tem, ko je dal soglasje ponudniku storitev odreditve plačil za odreditev plačilne transakcije, ali po tem, ko je dal soglasje za izvršitev plačilne transakcije v korist prejemnika plačila.

Ne glede na navedeno pa lahko v primeru, ko plačilno transakcijo odredi prejemnik plačila s SEPA direktno obremenitvijo, uporabnik prekliče plačilni nalog, ki ga je odredil prejemnik plačila, do konca delovnega dne pred dogovorjenim dnem obremenitve plačnikovega računa.

Po poteku rokov iz tretjega in četrtega odstavka tega podpoglavja lahko uporabnik prekliče plačilni nalog le na podlagi dogovora z banko, vendar ne za takojšnje plačilo. V primeru, ko plačilno transakcijo odredi prejemnik plačila ali uporabnik prek prejemnika plačila, mora s preklicem plačilnega naloga po poteku roka soglašati tudi prejemnik plačila.

Banka lahko uporabniku posebej zaračuna preklic plačilnega naloga, v skladu s prejšnjim odstavkom, po vsakokrat veljavnem Ceniku nadomestil.

3.5.8 Zahteva za preklic že izvršenega plačilnega naloga

Preklic izvršenega plačilnega naloga se lahko zahteva samo v primeru neodobrenega oziroma nepravilno izvršenega naloga. Uporabnik pošlje banki pisno zahtevo za preklic že izvršenega plačilnega naloga v roku trinajstih (13) mesecev od datuma izvršitve naloga.

Plačniku se povrne znesek samo, če se s tem strinja prejemnik plačila. Vrnjeni znesek se lahko zmanjša za stroške banke prejemnika plačila in morebitne druge stroške posredniških bank.

V primeru, ko banka prejme pisno zahtevo za preklic, ki jo pošlje druga banka, posreduje uporabniku (prejemniku plačila) obvestilo o prejeti zahtevi za preklic plačila (soglasje). Uporabnik (prejemnik plačila) v roku osmih (8) dni banki pisno potrdi ali zavrne zahtevo za vračilo. Če se zahteva potrdi in je na računu zadostno stanje, banka vrne znesek plačniku, če pa se zahteva zavrne ali uporabnik (prejemnik plačila) nanjo ne odgovori, banka zneska ne vrne.

3.5.9 Odgovornost banke in povračila plačilnih transakcij

a) <u>Odgovornost banke za neodobreno plačilno transakcijo:</u>
Banka uporabniku odgovarja za izvršitev plačilne transakcije brez uporabnikovega soglasja za izvršitev v skladu s podpoglavjema 3.5.5 in 3.5.5.1 teh splošnih pogojev (t. i. neodobrena plačilna transakcija). Če je banka odgovorna za izvršitev neodobrene plačilne transakcije, mora uporabniku nemudoma povrniti znesek neodobrene plačilne transakcije, v vsakem primeru pa najpozneje do konca naslednjega delovnega dne po tem, ko je le-ta transakcijo opazil oziroma je bil o njej obveščen, razen kadar banka utemeljeno sumi, da gre za prevaro ali goljufijo.

Če je bila neodobrena plačilna transakcija izvršena v breme uporabnikovega plačilnega računa, banka vzpostavi tako stanje uporabnikovega plačilnega računa, kakršno bi bilo, če neodobrena plačilna transakcija ne bi bila izvršena, in

zagotovi, da datum valute knjiženja v dobro na plačilnem računu uporabnika ni poznejši od datuma, ko je bil znesek knjižen v breme. V primeru, da je banka odgovorna za izvršitev neodobrene plačilne transakcije, uporabniku povrne tudi vsa nadomestila, ki jih je zaračunala uporabniku, ter obresti, do katerih je upravičen uporabnik v zvezi z izvršitvijo neodobrene plačilne transakcije.

Banka se razbremeni odgovornosti za povrnitev zneskov neodobrenih plačilnih transakcij:

- če je izvršitev neodobrenih plačilnih transakcij posledica izjemnih in nepredvidljivih okoliščin, na katere banka ne more vplivati oziroma bi bile posledice takšnih okoliščin kljub vsem nasprotnim prizadevanjem banke neizogibne;
- 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;
- če je uporabnik predložil banki v izvršitev ponarejen ali spremenjen plačilni nalog;
- v znesku iz naslednjega odstavka, ki ga krije uporabnik, če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica uporabe ukradenega ali izgubljenega plačilnega instrumenta ali plačilnega instrumenta, ki je bil zlorabljen (če uporabnik ni zavaroval osebnih varnostnih elementov plačilnega instrumenta);
- če uporabnik ni takoj in brez odlašanja obvestil banke o neodobreni plačilni transakciji, ko je ugotovil, da je prišlo do takšnih plačilnih transakcij, najkasneje pa v roku trinajstih (13) mesecev po dnevu obremenitve oziroma odobritve.

Uporabnik krije izgubo zneska neodobrene plačilne transakcije do zneska 50,00 EUR, če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica uporabe ukradenega ali izgubljenega plačilnega instrumenta ali zlorabe plačilnega instrumenta, razen v primeru, če izgube, kraje ali zlorabe plačilnega instrumenta ni bilo mogoče odkriti pred izvedbo plačila ali je izguba posledica dejanj ali neukrepanja zaposlenih pri banki. Uporabnik krije celotno izgubo zneska neodobrene plačilne transakcije, če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica uporabnikove prevare ali goljufije ali če uporabnik naklepno ali zaradi hude malomarnosti ni izpolnil svojih obveznosti v zvezi s plačilnim instrumentom.

Ne glede na navedeno v prejšnjem odstavku mora banka povrniti uporabniku celotno izgubo zneska neodobrene plačilne transakcije, če banka ni zagotovila sredstev za obveščanje o izgubljenem, ukradenem ali zlorabljenem plačilnem instrumentu oziroma neodobrena plačilna transakcija nastane po prejemu obvestila s strani uporabnika, da je bila kartica izgubljena, ukradena ali zlorabljena. Banka se razbremeni odgovornosti po tem odstavku, če je škoda posledica uporabnikovega goljufivega ravnanja ali prevare.

b) Odgovornost banke za neizvršitev, nepravilno izvršitev ali pozno izvršitev plačilne transakcije, ki jo odredi uporabnik:
Če je banka odgovorna za neizvršitev in/ali nepravilno izvršitev plačilne transakcije, mora uporabniku brez nepotrebnega odlašanja povrniti znesek neizvršene ali nepravilno izvršene plačilne transakcije ali, če je bila transakcija izvršena v breme uporabnikovega plačilnega računa, vzpostaviti takšno stanje plačilnega računa, kakršno bi bilo, če do napačne izvršitve ne bi prišlo. Datum valute knjiženja v dobro na plačilnem računu uporabnika ne sme biti poznejši od datuma, ko je bil znesek knjižen v breme.

Če banka dokaže, da je bil račun prejemnikovega ponudnika plačilnih storitev odobren za znesek plačilne transakcije v skladu s 127. členom Zakona o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih, prejemnikov ponudnik plačilnih storitev odgovarja prejemniku plačila za pravilno izvršitev plačilne transakcije v skladu s 129. in 130. členom citiranega zakona in prejemniku plačila takoj da na voljo znesek nepravilno izvršene plačilne transakcije.
Če se plačilna transakcija izvrši v dobro prejemnikovega plačilnega računa, ustrezni znesek odobri na prejemnikovem plačilnem računu. Datum valute v dobro na plačilnem računu prejemnika plačila ne sme biti poznejši od datuma, ko bi moral biti znesek knjižen v primeru pravilno izvršene plačilne transakcije.

Banka odgovarja svojemu uporabniku zaradi neizvršitve ali nepravilne oziroma pozne izvršitve plačilne transakcije tudi za povračilo izgube iz naslova nadomestil, ki jih je zaračunala uporabniku, do obresti pa je upravičen le v primeru nepravilno izvršene plačilne transakcije.

Banka se razbremeni odgovornosti za povrnitev zneskov neizvršenih oziroma nepravilno ali pozno izvršenih plačilnih transakcij:

- če je neizvršitev, nepravilna ali pozna izvršitev plačilnih transakcij posledica izjemnih in nepredvidljivih okoliščin, ki se jim banka ni mogla izogniti ali jih preprečiti;
- če je neizvršitev, nepravilna ali pozna izvršitev plačilnih transakcij posledica izpolnjevanja obveznosti banke, ki izhajajo iz drugih predpisov;
- če uporabnik ni takoj in brez odlašanja obvestil banke o neizvršeni plačilni transakciji, ko je ugotovil, da je prišlo do takšnih plačilnih transakcij, najkasneje pa v roku trinajstih (13) mesecev po dnevu obremenitve oziroma odobritve.

c) Odgovornost za uporabo enolične identifikacijske oznake:
Če uporabnik predloži banki nepravilno enolično identifikacijsko oznako prejemnika plačila na plačilnem nalogu oziroma katerokoli nepravilno bistveno sestavino plačilnega naloga, banka ni odgovorna uporabniku za nepravilno izvršitev plačilne transakcije.

Če uporabnik poleg enolične identifikacijske oznake ali drugih podatkov prejemnika, 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.

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.

d) Povračila plačilnih transakcij v primeru SEPA direktne obremenitve:
Uporabnik lahko na podlagi dokazila zahteva povračilo zneska že izvršene direktne obremenitve, in sicer v roku osmih (8) tednov po izvršeni direktni obremenitvi, če je uporabnik podal soglasje za direktno obremenitev brez točnega zneska direktne obremenitve in če znesek direktne obremenitve presega znesek, ki bi ga lahko uporabnik upravičeno pričakoval ob upoštevanju zneskov preteklih plačilnih transakcij, pogojev v pogodbi in drugih okoliščin primera (ne velja v primeru menjave valut). Banka lahko zahteva, da mora plačnik dokazati upravičenost pogojev za povračilo zneska direktne obremenitve. Banka bo v roku desetih (10) delovnih dni po prejemu zahtevka za povračilo uporabniku povrnila celoten znesek plačilne transakcije ali uporabnika obvestila o zavrnitvi zahteve z navedbo razlogov za zavrnitev. Uporabnik nima pravice do povračila že izvršene direktne obremenitve, če je plačnik podal soglasje za izvršitev neposredno banki in je banka ali prejemnik plačila vsaj štiri (4) tedne pred dnevom zapadlosti na dogovorjeni način posredoval ali dal na voljo informacije o prihodnji plačilni transakciji.

3.5.10 Razpolaganje s sredstvi

S sredstvi na transakcijskem računu lahko razpolaga le imetnik ali tretja oseba, ki jo pooblasti imetnik računa. Razpolaganje s sredstvi je neomejeno v okviru razpoložljivega stanja, razen v primeru, ko predpisi določajo drugače.

V primeru, da je imetnik transakcijskega računa postavljen pod skrbništvo, lahko s sredstvi na transakcijskem računu razpolaga skrbnik na podlagi odločbe pristojnega organa. Poslovanje na tem računu je ustrezno določilom, ki so navedene v omenjeni odločbi.

Uporabnik (prejemnik plačila) lahko razpolaga z denarnimi sredstvi na svojem TRR, ko je znesek plačilne transakcije odobren na računu banke v skladu z roki izvršitve plačilnih transakcij in ko banka prejme vse potrebne informacije za odobritev prejemnikovega računa.

Če dan, ko so denarna sredstva odobrena na računu prejemnikove banke, ni njen delovni dan, se za namene prvega odstavka tega podpoglavja šteje, da je prejemnikova banka prejela denarna sredstva za prejemnika plačila prvi naslednji delovni dan.

Dvig gotovine nad 2.000,00 EUR mora uporabnik praviloma najaviti v poslovalnici najmanj en dan vnaprej oziroma med dnevom do 11. ure. Najavo dviga gotovine nad 2.000 EUR prek digitalne banke mora uporabnik najaviti najmanj dva (2) dni vnaprej.

Napačno knjiženo bremenitev ali odobritev na TRR brez naloga uporabnika, ki je posledica zmote oziroma napake banke ali njenih zunanjih izvajalcev, lahko banka odpravi z nasprotno knjižbo, tako da je stanje na TRR nespremenjeno. Banka o tem obvesti uporabnika z izpiskom, ki ga pošlje na dogovorjen način. Če uporabnik nasprotuje takšni uskladitvi oziroma popravku, bo banka takoj po prejetju utemeljene pritožbe vzpostavila stanje pred popravkom.

3.5.11 Omejitve razpolaganja s sredstvi

V primeru prekoračitve kritja na računu (nedovoljeno negativno stanje) banka imetnika računa pisno opomni. Banka lahko tudi omeji uporabo vseh ali nekaterih plačilnih instrumentov za določeno obdobje.

Imetnik računa je seznanjen, da ga banka za potrebe izvajanja Pogodbe o opravljanju plačilnih storitev s potrošnikom obvešča in opominja po vseh komunikacijskih poteh, ki jih običajno uporablja banka (neposredna pošta, elektronska pošta, telefon, SMS sporočila, nabiralnik digitalne banke, ipd).

V primeru osebnega stečaja imetnika računa mu banka na računu omeji poslovanje in ukine redno ali izredno dovoljeno prekoračitev.

3.6 Plačilne kartice

Za posamezno vrsto plačilne kartice, navedene v podpoglavju 3.6.1, se uporabljajo določbe celotnega poglavja 3.6 teh splošnih pogojev, razen če je v posameznem podpoglavju tega poglavja določeno drugače.

3.6.1 Vrste plačilnih kartic

Banka izdaja naslednje plačilne kartice:
a) debetno kartico Visa;
b) kartico z odloženim plačilom Visa;
c) (virtualno) predplačniško kartico Visa.

3.6.2 Zavarovanje imetnikov plačilnih kartic

Imetnik kartice z odloženim plačilom Visa soglaša, da je nezgodno zavarovan za primer nezgodne smrti in trajne invalidnosti pri zavarovalnici Sava d. d. za zavarovalno vsoto 2.086,46 EUR za primer nezgodne smrti in 4.172,92 EUR za primer trajne invalidnosti. Splošne pogoje za nezgodno zavarovanje imetnikov plačilnih kartic lahko imetnik kartice zahteva v bančni poslovalnici.

Imetnik (virtualne) predplačniške kartice Visa soglaša, da je v prvem letu od izdaje kartice nezgodno zavarovan za primer nezgodne smrti in trajne invalidnosti pri zavarovalnici Sava d. d. za zavarovalno vsoto 2.086,46 EUR za primer nezgodne smrti in 4.172,92 EUR za primer trajne invalidnosti. Splošne pogoje za nezgodno zavarovanje imetnikov plačilnih kartic lahko imetnik kartice zahteva v bančni poslovalnici.

3.6.3 Izdaja kartice

Imetnik računa, pooblaščenec, zakoniti zastopnik ali skrbnik (v nadaljevanju: imetnik kartice) prejme debetno kartico Visa/kartico z odloženim plačilom Visa/(virtualno) predplačniško kartico Visa (v nadaljevanju: kartica). Imetnik kartice prejme samo njemu znano tajno osebno številko PIN (v nadaljevanju: PIN). Banka imetniku računa izda samo eno kartico z odloženim plačilom. Grafična podoba kartice oz. dizajn kartice, ki jo prejme imetnik računa, je odvisna od izbranega paketa.

Kartico prejme imetnik kartice na naslov imetnika kartice, PIN-številko pa lahko prevzame po SMS-sporočilu, na voljo mu je v digitalni banki ali pa jo prejme po pošti, v kolikor to sporoči banki ob naročilu kartice. Banka pošlje kartico z navadno pošiljko in jo prikaže tudi v digitalni banki, PIN, če se pošilja po pošti, pa se pošlje s priporočeno pošiljko. Kartica in PIN se pošljeta v dveh ločenih pošiljkah, ki sta odposlani na različna dneva. Če se pošiljka s kartico vrne v banko, banka imetnika kartice ponovno obvesti o prispeli kartici in ga pozove k prevzemu. Rok za prevzem kartice je devetdeset (90) dni od naročila kartice. Po poteku roka devetdesetih (90) dni bo banka kartico uničila.

Imetnik kartice se mora takoj ob prejemu kartice nanjo lastnoročno podpisati z neizbrisljivim pisalom. Nepodpisana kartica je neveljavna. Trgovec lahko plačilo z nepodpisano kartico zavrne. Vso škodo in stroške zlorabe zaradi nepodpisane kartice nosi imetnik.

Virtualne predplačniške kartice imetnik kartice ne prejme v fizični obliki, temveč lahko podatke o kartici za potrebe plačevanja preveri v digitalni banki.

Izdaja debetne kartice Visa, predplačniške kartice Visa in kartice z odloženim plačilom Visa brez možnosti brezstičnega poslovanja ni mogoča.

Banka ob naročilu plačilne kartice osebne podatke imetnika kartice (ime, priimek, številka mobilnega telefona, e-poštni naslov ...) posreduje zunanjemu procesnemu centru za namene varnega spletnega plačevanja, plačevanja na prodajnih mestih in bankomatih, SMS-obveščanja o transakcijah s plačilnimi karticami in za namene registracije za uporabo Flika, uporabo mobilne denarnice, uporabo storitve Click to Pay ter ostalih storitev v povezavi s plačilnimi karticami.
Banka ob naročilu plačilne kartice Visa osebne podatke imetnika kartice (ime, priimek, številka mobilnega telefona, e-poštni naslov ter podatke o karticah, ki jih poveže z osebnimi podatki) posreduje tudi kartični shemi Visa za namene uporabe storitve Click to Pay pri spletnem plačevanju. Banka navedene podatke posreduje kartični shemi Visa tudi ob vsaki spremembi za imetnike vseh obstoječih aktivnih plačilnih kartic, za katere ima v svojem sistemu zavedeno mobilno telefonsko številko in elektronski naslov. Imetnik kartice lahko kadarkoli zahteva umik kartice in osebnih podatkov iz storitve Click to Pay s klicem v kontaktni center banke.

Banka omogoča strankam imetnikom plačilnih kartic, pregled in preprosto upravljanje kartičnih naročnin in ponavljajočih se plačil prek mobilne banke mBank@Net. Prikaz naročnin in ponavljajočih se plačil temelji na razpoložljivih podatkih kartične sheme Visa. Podatki o naročninah pri trgovcih, ki ne uporabljajo storitev Visa za shranjevanje podatkov o karticah, niso vključeni v pregled. Banka na to nima vpliva.
Imetnik kartice lahko za svoje kartice vidi aktivne in ukinjene naročnine, jih začasno (za en mesec ponovna aktivacija po enem mesecu je avtomatična) ali trajno zaustavi ali ponovno aktivira. Začasna ali trajna zaustavitev naročnine prek te storitve ne pomeni prekinitve pogodbenega odnosa med imenikom kartice in trgovcem. Vse morebitne neporavnane obveznosti do trgovca imetnik kartice ureja sam, neposredno s trgovcem. Za kartico, kjer je naročnina zaustavljena, bo trgovec dobil negativen odgovor za poskus avtorizacije plačila.

3.6.4 Uporaba kartice

a) Uporaba debetne kartice Visa
Kartica ni prenosljiva, uporablja jo lahko samo imetnik kartice, čigar ime je navedeno na kartici.

Debetna kartica Visa je plačilni instrument, ki ga imetnik uporablja pri poslovanju:

- na banki in pošti: debetna kartica Visa se pri poslovanju s transakcijskim računom uporablja kot identifikacijska kartica transakcijskega računa in kot bančna plačilna kartica. Pri identifikaciji uporabnika na bančnem ali poštnem okencu se zahteva tudi predložitev veljavnega osebnega dokumenta s sliko;
- na prodajnih mestih z označbo Visa ali Visa debit doma in v tujini: imetnik kartice odredi plačilni nalog za prenos sredstev v dobro plačilnega računa imetnika prodajnega mesta, ki je označeno z nalepko Visa, tako da:
  - v POS-terminal vstavi kartico ali jo približa in vnese svojo osebno številko (PIN) ali

- v POS-terminal zgolj vstavi kartico ali jo približa ali
- v POS-terminal vstavi kartico ali jo približa in podpiše potrdilo o nakupu z enakim podpisom, kot je na plačilni kartici, ali
- prek POS-terminala prebere magnetni zapis in podpiše potrdilo o nakupu z enakim podpisom, kot je na plačilni kartici;

(Za plačilo blaga in storitev na prodajnih mestih izstavi prodajno mesto na imetnikovo željo potrdilo o nakupu (v nadaljevanju: potrdilo).
Kopijo potrdila obdrži imetnik za svojo evidenco. Imetnik mora prodajalcu na prodajnem mestu omogočiti, da preveri veljavnost kartice in njegovo identiteto. Kartico ali mobilni telefon (mobilne denarnice) približati oziroma vstaviti ali vpisati osebni PIN se sme za posamezno transakcijo le enkrat. V nasprotnem primeru je treba zahtevati potrdilo o neuspešni avtorizaciji.)

- pri dvigu gotovine na bankomatih, ki imajo oznako Visa, doma in v tujini;
- pri pologih gotovine na bankomatih OTP banke;
- pri nakupih na daljavo (kot npr. telefonska prodaja, naročilo po pošti), tako da kartica fizično ni prisotna na prodajnem mestu na način, kot ga omogoča prejemnik plačila (možnih je več načinov):
  - s posredovanjem številke kartice in datuma veljavnosti ali
  - s posredovanjem številke kartice, datuma veljavnosti in CVV-številke (trimestna številka, ki je zapisana na hrbtni strani kartice ob podpisnem traku);
- pri poslovanju na spletnih prodajnih mestih, tako da kartica ni fizično prisotna na prodajnem mestu na način, kot ga omogoča in izbere prejemnik plačila (možnih je več načinov):
  - z vnosom številke kartice in datuma veljavnosti ali
  - z vnosom številke kartice, datuma veljavnosti in CVV-številke ali
  - z vnosom številke kartice, datuma veljavnosti in CVV-številke ter potrditvijo plačila v ustrezni bančni aplikaciji.
- Pri poslovanju preko spleta ali na daljavo, imetnik fizične kartice ne sme približati napravi, niti ne sme vnesti ali drugače izdati PIN številke.
- Pri povezavi podatkov o kartici z mobilno številko in kreiranjem aliasa (nadomestnega identifikatorja) v storitvi Visa+ in prejem denarja od drugih uporabnikov tega sistema.
- Pri nakazilih na drugo kartico z uporabo Visa Direct storitve v države: Srbija, Bosna in Hercegovina, Kosovo, Severna Makedonija, Albanija, kjer velja omejitev višine nakazila: dnevno 1 transakcija v višini 1.000,00 EUR, tedensko 5 transakcij v skupni višini 5.000,00 EUR in mesečno 10 transakcij v skupni višini 10.000,00 EUR.

Ko se za plačilne transakcije na daljavo uporabi močna avtentikacija, le-ta vsebuje elemente za dinamično povezavo plačilne transakcije z določenim zneskom in določenim prejemnikom plačila. Imetnik kartice potrdi spletno plačilo z vnosom gesla ali z uporabo svojih biometričnih podatkov v ustrezni bančni aplikaciji. Pred potrditvijo istovetnosti v procesu spletnega plačila mora imetnik kartice preveriti znesek transakcije in naziv prodajnega mesta, pri katerem opravlja spletno plačilo. V primeru, da se podatki ne ujemajo, potrditve ne sme izvesti, o dogodku pa je dolžan obvestiti banko.

Pri oddaljenih nakupih mora uporabnik ravnati še posebej skrbno in se pred vnosom podatkov o kartici prepričati, da je zagotovljena primerna varnost prodajnega mesta in plačila. Imetnik je dolžan opravljati nakupe le na varnih spletnih straneh ter pri zanesljivih in preverjenih ponudnikih blaga in storitev. Pred samo izvedbo nakupa na daljavo se mora imetnik kartice vsakič prepričati o verodostojnosti prodajalca in njegovih referencah. Pred izvedbo plačila je imetnik kartice dolžan preveriti pogoje poslovanja spletnega trgovca. Podatke, ki so opredeljeni kot varnostni mehanizmi (datum veljavnosti, številka kartice, varnostna številka CVV), lahko vpisuje šele po tem, ko je spletni nakup že opravljen in je treba opraviti le še plačilo.

Imetnik kartice mora poskrbeti, da je naprava, prek katere izvaja plačila brez prisotnosti kartice, zaščitena pred virusi in vdori. Banka uporabniku priporoča, da na napravo namesti kvalitetno programsko opremo proti škodljivim programom, ki se pogosto samodejno posodablja, da na napravi aktivira požarni zid in da redno posodablja operacijski sistem in ostalo programsko opremo, ki je nameščena na napravi, s katero opravlja spletne nakupe. Imetnik je odgovoren za izbiro, uporabo in vzdrževanje varnostnega sistema za zaščito računalnika oziroma mobilne naprave, s katero opravlja spletne nakupe, in v celoti odgovarja za škodo, ki bi nastala njemu ali banki zaradi zlonamernih programov v njegovem računalniku ali mobilni napravi. Uporabnik mora zavarovati dostop do naprave z geslom oziroma drugo ustrezno zaščito in ne sme naprave nikoli puščati nenadzorovane.

Imetnik kartice posluje s kartico v okviru odobrenih limitov in razpoložljivega stanja računa. O spremembi višine limitov se imetnik kartice dogovarja v poslovalnici banke ali prek digitalne banke. Banka lahko enostransko kadarkoli spremeni višino danih limitov, o čemer imetnika računa obvesti s sporočilom v nabiralnik digitalne banke, z SMS-sporočilom, po pošti z izpiski ali samostojno oziroma na drug s stranko dogovorjen način. Če se imetnik kartice z višino limitov ne strinja, se lahko dogovori za spremembo, razen če je banka spremenila višino limitov, ki so posledica omejitev poslovanja imetnika računa.

V primeru, da se stranka, ki je imetnik osebne debetne kartice, odloči za povezavo podatkov o kartici z mobilno številko prek mobilne banke mBank@Net v Visa+ storitev za potrebe kreiranja aliasa (nadomestnega identifikatorja), bo banka kartični shemi Visa za namene uporabe storitve posredovala naslednje podatke imetnika kartice: ime, prva črka priimka, številka mobilnega telefona, podatki o kartici. Imetnik kartice lahko kadarkoli zahteva umik podatkov iz registra Visa+ preko digitalne banke.

Imetnik kartice mora zaradi varnosti poslovanja s kartico skrbeti, da se vsi postopki na prodajnem mestu izvajajo v njegovi prisotnosti. Imetnik kartice mora imeti kartico pri plačevanju ves čas pri sebi oziroma pod svojim nadzorom, kartice ne sme izpustiti iz vidnega polja in mora ves čas nadzorovati celoten postopek plačevanja. Pri nakupih v spletni trgovini oziroma prek interneta ter kataloške in telefonske prodaje mora imetnik kartice upoštevati vse zahteve za potrjevanje plačil na daljavo.

Imetnik kartice je sam odgovoren, da gotovino, izplačano na bankomatu, prevzame. Banka ne prevzema odgovornosti za neprevzeto / pozabljeno gotovino.

Banka ne prevzema odgovornosti, če prodajno mesto ali bankomati ne sprejmejo kartice ali ne morejo zagotoviti izvršitve transakcije.

V primeru, da imetnik kartice pred izvršitvijo plačilne transakcije ne zagotovi kritja, ima banka pravico, da ne odobri avtorizacije za izvršitev plačilne transakcije.

Imetnik kartice nepreklicno pooblašča banko, da se vse obveznosti, ki nastanejo z uporabo kartice doma ali v tujini, poravnavajo s transakcijskega računa v valuti EUR.

Banka omogoča imetniku kartice uporabo storitve Varnostno obveščanje za večjo varnost poslovanja. Z njo imetnik po postopku in pogojih iz podpoglavja 3.6.10 teh splošnih pogojev pridobi informacijo o odobreni ali zavrnjeni avtorizaciji na svojo mobilno napravo. Če imetnik kartice prejme SMS/potisno sporočilo o transakciji, ki mu ni znana in je ni izvedel sam, mora čim prej blokirati kartico skladno s podpoglavjem 3.6.8 teh splošnih pogojev. Imetnik kartice mora redno spremljati svoje transakcije s plačilno kartico prek digitalne banke ali izpiskov prometa, ki mu jih pošilja banka. Če opazi transakcije, ki jih ni opravil, mora o tem čim prej obvestiti banko.

Imetnik kartice se obveže, da bo s kartico, podatki o kartici in ostalimi varnostnimi elementi (PIN, OTP …) ravnal kot dober gospodar, da bo preprečil izgubo, krajo ali zlorabo kartice. V primeru neodobrene plačilne transakcije, ki bi nastala zaradi imetnikove prevare, naklepa ali hude malomarnosti, imetnik sam krije vso nastalo škodo.

Banka ne odgovarja za škodo, ki bi jo utrpel imetnik računa, če bi tretja oseba dobila v posest kartico oziroma bi dobila podatke o kartici, ki so potrebni za spletni nakup, in bi kartico oziroma podatke o njej uporabila za plačilo prek spletne trgovine, razen v primeru prijave kraje oziroma izgube kartice v skladu s temi splošnimi pogoji.

Banka ne odgovarja za kakovost blaga in/ali storitev, ki jih imetnik kartice plačuje s kartico. Imetnik kartice ne sme uporabljati kartice za nezakonite namene, vključujoč nakupe blaga in storitev, ki jih prepoveduje slovenska zakonodaja. Prav tako banka ni odgovorna za nepravilno izpolnitev dogovora o nakupu blaga ali storitev, ki se plačujejo s kartico. Imetnik računa je dolžan banki poravnati obveznosti ne glede na spor na prodajnem mestu. Imetnik kartice ima pravico zahtevati vračilo plačil za nakupe prek spleta neposredno od prodajnega mesta, na katero je bilo plačilo nakazano. Ko je kartična transakcija potrjena, se je ne da več preklicati oziroma zaustaviti. Preklic nakupa, ki ga je imetnik kartice potrdil, je mogoče opraviti le na prodajnem mestu, kjer je bil nakup opravljen.

Če imetnik kartice s kartico izvrši plačilo za nakup in trgovanje s finančnimi instrumenti (delnice, drugi vrednostni papirji) ali kartico uporabi za kakršnokoli investicijsko vlaganje na spletu ali drugo obliko investiranja ali za nakup kripto valut, banka ni odgovorna za kakršnekoli finančne učinke iz sklenjenih poslov. Imetnik kartice je sam dolžan opraviti lastne in neodvisne poizvedbe v zvezi s finančnimi instrumenti ali z drugimi storitvami, ki so predmet njegove investicijske odločitve.

b) <u>Uporaba kartice z odloženim plačilom Visa</u>
Kartica z odloženim plačilom Visa se poleg načina, določenega v tej točki, uporablja še na način, določen v točki a) tega podpoglavja, razen za storitvi Visa+ in Visa Direct, ki sta omogočeni samo na debetni kartici Visa.

Banka omogoča plačevanje na obroke tistim imetnikom, ki imajo podpisano Kreditno pogodbo za obročno plačevanje. Imetnik kartice se lahko pri vsakem nakupu blaga in storitev nad 50,00 EUR do 10.000,00 EUR odloči za plačilo na 2–24 obrokov na vseh prodajnih mestih tako doma kot v tujini ali na spletu.

Kot nakup je opredeljen nakup blaga in/ali storitev, med katere ne sodijo gotovinske in navidezno gotovinske transakcije, t. i. quasi cash transakcije (uporaba kartice za nakup potovalnih čekov, kriptovalut, tuje gotovine, loterijskih listkov, srečk, igralnih žetonov, dobroimetja, vavčerjev, ki so zamenljivi za gotovino, plačilo različnih stav, prenos sredstev ipd.).

Obročna plačila so dovoljena v okviru razpoložljivega mesečnega limita na kartici. Po opravljenem nakupu banka imetniku kartice pošlje SMS/potisno sporočilo. Če prejme imetnik kartice SMS sporočilo, je dolžan v roku ene ure od prejema s povratnim SMS-sporočilom določiti želeno število obrokov. V primeru, da imetnik kartice SMS/potisnega sporočila banke ne prejme, je o tem dolžan obvestiti banko. Če imetnik kartice ne razdeli transakcije na obroke v roku ene ure, jo lahko razdeli tudi kasneje v digitalni banki do konca obračunskega obdobja do 17. ure (do 10. za datum poravnave 18., do 20. za datum poravnave 28. in zadnjega v mesecu za datum poravnave 8. v mesecu).

Banka ne odgovarja, če je imetnik na mestu brez signala GSM ali podatkovne povezave oziroma le-tega ne zagotavlja telekomunikacijski ponudnik.

Ob plačilu s kartico bo banka zmanjšala razpoložljivi limit porabe na kartici za celoten znesek nakupa ali plačila in morebitna nadomestila za obroke. Posamezni obroki zapadejo v plačilo mesečno na datum, določen v Kreditni pogodbi za obročno poslovanje, in jih je imetnik kartice dolžan poravnati ob mesečni poravnavi obveznosti imetnika kartice v skladu s Kreditno pogodbo za obročno plačevanje in temi splošnimi pogoji.

Prvi obrok zapade v poravnavo ob prvi poravnavi obveznosti po prejemu transakcije, ko je transakcija vključena na izpisek porabe.

Banka bo ob vsaki mesečni poravnavi obveznosti imetniku kartice za višino poravnanega obroka sprostila razpoložljiv limit porabe na kartici.

Imetniku kartice se za nakup na obroke zaračuna nadomestilo za vsak obrok v skladu z veljavnim Cenikom nadomestil. Neplačani oziroma nezapadli del obveznosti se ne obrestuje in ga lahko imetnik računa kadarkoli predčasno poravna.

O prispelih obveznostih, nastalih pri poslovanju s kartico, bo banka imetnika računa obveščala z izpiskom enkrat mesečno. Imetnik računa je dolžan redno spremljati mesečne izpiske. Če imetnik računa do šestdeset (60) dni po nakupu ali dvigu gotovine ni z izpiski obveščen o nastali obveznosti, je dolžan o tem obvestiti banko. Prav tako je imetnik računa dolžan banko nemudoma obvestiti o napačnih bremenitvah ali drugih morebitnih nepravilnostih.

Za obveznosti, ki nastanejo z uporabo kartice, bo banka bremenila račun, na katerega je bila kartica izdana. Imetnik računa se zavezuje, da bo najkasneje do dneva zapadlosti plačila na računu zagotovil kritje za obveznosti in stroške, ki izhajajo iz poslovanja s kartico. V primeru, da do dneva zapadlosti plačila imetnik računa ne zagotovi kritja za poravnavo nastalih obveznosti, lahko banka onemogoči nadaljnje poslovanje s kartico do zagotovitve kritja na računu. Banka ima pravico, da omeji poslovanje s kartico tudi v primeru, ko so zaznane težave pri odplačevanju obveznosti do banke iz kateregakoli naslova/posla, o čemer banka obvesti imetnika računa. V primeru, da imetnik računa ne zagotovi kritja za poravnavo zapadlih obveznosti, banka imetnika računa pisno opomni. Za vse nepravočasno poravnane obveznosti bo banka zaračunala zamudne obresti v višini in na način, kot je določeno z vsakokrat veljavnim Sklepom o obrestnih merah.

Banka bo mesečni limit porabe sprostila na dan plačila obveznosti in v višini plačanih obveznosti. Če obveznosti niso v celoti poravnane, banka po desetih (10) dneh onemogoči poslovanje s kartico v celoti.

c) Uporaba (virtualne) predplačniške kartice Visa

Za uporabo predplačniške kartice Visa veljajo postopki, opisani v točki a) tega podpoglavja, ter dodatno, kot je določeno v nadaljevanju, razen za storitvi Visa+ in Visa Direct, ki sta omogočeni samo na debetni kartici Visa.

Imetnik računa prek transakcijskega računa zagotavlja sredstva na predplačniškem računu in s tem sredstva za poslovanje s kartico ter za plačevanje nadomestil in stroškov za storitve, povezane s predplačniškim računom in kartico. Predplačniški račun je namenjen izključno poslovanju s predplačniško kartico. Sredstva na predplačniškem računu zagotavlja imetnik računa z nakazili prek številke računa in reference, ki sta navedeni na hrbtni strani kartice ali ju imetnik kartice pridobi v digitalni banki skladno s temi splošnimi pogoji.

Imetnik kartice posluje v okviru danih limitov, in sicer znaša najvišji znesek za dvig gotovine 350,00 EUR na dan in 1.000,00 EUR na mesec. Banka lahko enostransko kadarkoli spremeni višino danih limitov, o čemer uporabnika obvesti s sporočilom v nabiralnik digitalne banke, z SMS-sporočilom, po pošti z izpiski ali samostojno oziroma na drug s stranko dogovorjen način.

Pri naročilu kartice na bančnem ali poštnem okencu imetnik zagotovi sredstva za nadomestilo izdaje kartice s svojega računa ali s plačilom gotovine. Pri naročilu kartice prek digitalne banke imetnik zagotovi sredstva za nadomestilo ob izdaji kartice s svojega računa.

Skupni znesek pologov na predplačniški račun v enem koledarskem mesecu ne sme presegati 2.000,00 EUR, dodatno pa je stanje na predplačniškem računu v vsakem trenutku omejeno na 2.000,00 EUR. V primeru preseganja omejitve se sredstva s transakcijskega računa, odprtega za namene poslovanja s predplačniško kartico, ne bodo prenesla na predplačniški račun, ampak bodo ostala na transakcijskem računu, ki je povezan s predplačniško kartico.

Imetnik kartice mora skrbeti za zadostno stanje razpoložljivih sredstev na predplačniškem računu za poravnavo obveznosti do banke iz naslova nadomestil, stroškov, tečajnih razlik in morebitnih transakcij brez zahtevane avtorizacije s strani trgovca, ki nastanejo iz poslovanja s predplačniško kartico. Če na predplačniškem računu ni zadostnega stanja za poplačilo obveznosti, imetnik kartice nepreklicno pooblašča banko, da se obveznosti, ki nastanejo z uporabo kartice doma ali v tujini, poravnavajo s transakcijskega računa, ki je povezan s predplačniško kartico, v valuti EUR.

V primeru, ko je (virtualna) predplačniška kartica sklenjena na daljavo, ima imetnik kartice pravico, da v štirinajstih (14) dneh od dneva sklenitve pogodbe banki sporoči, da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev ali plačati pogodbene kazni.

3.6.5 Ukrepi imetnika kartice za zaščito plačilne kartice s številko PIN

Obveznost imetnika kartice je, da zavaruje vse tiste elemente kartice (npr. PIN), ki bi omogočili njeno nepooblaščeno uporabo. Zapisani podatki na kartici (številka kartice, datum veljavnosti, številka CVV) so določeni kot varnostni mehanizmi kartice in jih imetnik kartice ne sme posredovati nikomur, razen ko je opravil spletni nakup ali nakup na daljavo in je treba opraviti plačilo.
Imetnik kartice mora zaradi preprečevanja zlorab varovati PIN kot zaupen. Imetnik kartice mora hraniti kartico ločeno od PIN-a ter je ne sme nikomur posojati ali dajati v hrambo. Prav tako ne sme PIN-a zapisati na listek ali kartico ali ga kako drugače hraniti skupaj s kartico. Pri vnosu PIN-a na bankomatu ali POS-terminalu mora imetnik tipkovnico zakriti in zagotoviti, da tretje osebe ne pridobijo tega podatka. Imetnik kartice si mora številko PIN zapomniti, obvestilo o PIN-u pa mora takoj po prejemu uničiti in PIN-a ne sme razkriti tretjim osebam oziroma mora preprečiti, da bi tretji nepooblaščeno prišli do podatka o tem in neupravičeno uporabljali kartico. Za lažje pomnjenje PIN-a banka imetnikom kartic na lastnih bankomatih omogoča njegovo menjavo. Spremenjeni PIN mora vsebovati štiri naključno izbrane številke. PIN ne sme vsebovati kateregakoli osebnega podatka, kot je na primer datum rojstva, številka osebne izkaznice ipd., ali logična zaporedja (npr. 1234, 1111 ipd.). V primeru spremembe PIN-a imetnik kartice odgovarja za varnost gesla, ki si ga izbere. V primeru, da imetnik kartice pozabi PIN, lahko v digitalni banki prikaže obstoječ PIN ali v poslovalnicah naroči nov PIN in mu pri tem ni treba naročiti tudi nove kartice.

Imetnik kartice ne sme posredovati varnostnih elementov kartice po telefonu, elektronski pošti, SMS-sporočilih, spletnih aplikacijah za sporočanje ter drugih nezavarovanih kanalih sporočanja, razen ko se to od uporabnika zahteva v postopku izvedbe nakupa na daljavo. Imetnik kartice mora biti pozoren na prejeta elektronska ali SMS-/MMS-sporočila s povezavami do spletnih strani prek povezave, ki jo je prejel v elektronskem ali SMS-/MMS-sporočilu, in na takih spletnih straneh v obrazce ne sme vnašati osebnih podatkov, podatkov o bančnem računu in plačilni kartici ter uporabniških imen in gesel. Prav tako mora biti imetnik kartice pazljiv pri objavah na družbenih omrežjih, na e-sporočila, ki jih ni zahteval ali iskal, ter na klice, pri katerih ga sprašujejo po osebnih podatkih in med njimi po številkah plačilnih kartic, uporabniških imenih in geslih. Te podatke mora imetnik kartice varovati in jih ne sme razkriti na tak način. Prav tako imetnik kartice ne sme omogočiti oddaljenega dostopa do svojega računalnika oziroma mobilne naprave nepooblaščeni osebi.

Imetnik kartice mora z njo skrbno ravnati, tako da v čim večji meri prepreči njeno zlorabo, izgubo in neupravičen odvzem ter s tem prepreči nastanek materialne škode sebi in banki. Imetnik kartice ne sme puščati brez potrebnega nadzora (npr. v avtomobilu, v pisarni, javnih prostorih, hotelskih sobah, lokalih …). Imetnik lahko sam kadarkoli začasno blokira in odblokira plačilne kartice prek digitalne banke.

Neizpolnjevanje v poglavju 3.6 zapisanih obveznosti se šteje za hudo malomarnost imetnika kartice. Za vse posledice zlorabe PIN-a, ki so posledica opustitve v tem poglavju opisanih ravnanj, je v celoti odgovoren imetnik kartice.

Imetnik kartice je dolžan upoštevati tudi vsa druga navodila, opozorila ali nasvete banke, ki se nanašajo na uporabo kartice. Informacije glede varne uporabe bančne kartice so objavljene na spletni strani banke otpbanka.si/varno-poslovanje-s-placilnimi-karticami, kjer banka daje napotke za varno uporabo kartic ter opozarja na različne poskuse spletnih prevar in kako jih prepoznati.

3.6.6 Nadomestila

Banka imetniku kartice za poslovanje s kartico zaračuna nadomestila in stroške v skladu z vsakokrat veljavnim Cenikom nadomestil.

Če imetnik odstopi od izdaje kartice v času od dneva naročila kartice do njene izdaje, je dolžan poravnati stroške, ki so nastali v zvezi z izdajo kartice.

3.6.7 Veljavnost in prenehanje pravice uporabe kartice

a) Debetna kartica Visa

Kartica je veljavna do zadnjega dne v mesecu, ki je naveden na kartici. Imetnikom, ki poslujejo v skladu s temi splošnimi pogoji, bo banka obnovila članstvo brez ponovne prošnje. V primeru prenehanja veljavnosti pogodbe ali ko je banka obveščena o smrti imetnika, prenehajo veljati vse kartice imetnika in njegovih pooblaščencev, ne glede na rok veljavnosti, ki je naveden na kartici.

Lastnik kartice je banka, zato mora imetnik kartice banki na njeno zahtevo kartico vrniti. Imetnik kartice odgovarja za vse obveznosti in stroške, ki so nastali v zvezi s poslovanjem s kartico, do dneva, ko vrnjeno kartico prejme banka.

Banka lahko blokira uporabo kartice, če:

- obstajajo objektivno utemeljeni razlogi, povezani z varnostjo kartice (na primer, če obstajajo razlogi, da bi lahko prišlo do zlorabe kartice ali kraje podatkov s kartice ipd.);
- obstaja sum neodobrene ali goljufive uporabe kartice ali prevare pri uporabi kartice;
  obstaja znatno povečano tveganje, da uporabnik ne bo mogel izpolniti svoje obveznosti plačila in je uporaba kartice povezana z odobritvijo posojila uporabniku (na primer zaradi neporavnanih zapadlih obveznosti do banke, zaradi prejetega sklepa o izvršbi z rubežem denarnih sredstev pri banki ali sklepa o zavarovanju, ipd.).

Banka bo imetnika kartice obvestila o blokadi kartice in razlogih zanjo na način določen v poglavju 7.7, če je mogoče, preden bo kartica blokirana, sicer pa najpozneje po blokadi, razen kadar je takšno obvestilo v nasprotju z objektivno utemeljenimi varnostnimi ukrepi ali je prepovedano z drugimi predpisi. Banka bo omogočila ponovno uporabo kartice,

ko razlogi za blokado prenehajo ali ko bo blokirano kartico nadomestila z novo.

Banka sme imetniku kartice (razen imetniku osnovnega plačilnega računa) začasno onemogočiti oz. blokirati uporabo kartice, če imetnik kartice na podlagi poziva banke za dostavo manjkajoče/nepopolne dokumentacije, ki jo mora banka pridobiti od stranke skladno z veljavno zakonodajo, v roku, ki ga določi banka v pozivu, ne posreduje zahtevane dokumentacije. Banka posreduje poziv imetniku kartice prek komunikacijskega kanala, ki ga imetnik kartice uporablja. V primeru pooblaščenca, banka poziv posreduje tudi imetniku računa. Banka bo imetniku kartice omogočila ponovno uporabo kartice, ko bo imetnik kartice predložil banki zahtevano dokumentacijo.

Imetnik računa s podpisom pogodbe, na podlagi katere je banka izdala kartico, soglaša, da lahko banka imetniku kartice posreduje novo kartico, če le-ta nadomešča že izdano plačilno kartico.

Imetnik računa soglaša, da bo banki poravnal vse obveznosti iz naslova uporabe kartice, ki jih banka prejme, tudi po zaprtju transakcijskega računa in v času do zaprtja računa banka z njimi ni bila seznanjena.

Imetnik kartice je dolžan redno spremljati obvestila v povezavi z varnostno poslovanja.

b) Kartica z odloženim plačilom Visa in (virtualna) predplačniška Visa
Za veljavnost in pravico uporabe kartic z odloženim plačilom in (virtualnih) predplačniških kartic se smiselno uporabljajo določila točke a) tega podpoglavja ter dodatno, kot je določeno v nadaljevanju.

Če imetnik kartice ne želi obnoviti članstva, mora članstvo odpovedati osebno v poslovalnici banke ali pisno s priporočeno pošiljko, naslovljeno na poslovalnico banke, ki je odobrila kartico, najmanj dva (2) meseca pred potekom veljavnosti kartice oziroma pred ponovnim letnim obračunom članarine, sicer banka ponovno zaračuna letno članarino v skladu s Cenikom nadomestil. V tem primeru je imetnik dolžan kartico vrniti banki. Banka ima pravico, da imetniku kartice ne bo obnovila članstva v primeru, če kartice ni uporabljal 12 mesecev, o čemer banka obvesti imetnika kartice s sporočilom v nabiralnik digitalne banke, z SMS-sporočilom, po pošti z izpiski ali samostojno oziroma na drug s stranko dogovorjen način. V tem primeru preneha veljati pogodba in je imetnik dolžan postopati, kot mu narekuje drugi odstavek točke a) tega podpoglavja.

Avtomatsko obnovljeno kartico (z izjemo virtualne predplačniške kartice) pošlje banka imetniku kartice s poštno pošiljko na njegov zadnji banki znani naslov. Po preteku veljavnosti kartice je imetnik dolžan staro kartico uničiti, tako da številke kartice ni mogoče več prepoznati. Podrobnosti obnovljene virtualne predplačniške kartice vidi imetnik v svoji digitalni banki.

Ob prepovedi uporabe kartice mora imetnik takoj zagotoviti kritje za vse obveznosti, ki se nanašajo na poslovanje s kartico.

V primeru prepovedi uporabe kartice je imetnik kartice zavezan takoj prenehati z uporabo kartice ter jo v sedmih (7) dneh po prejemu prepovedi vrniti banki in takoj zagotoviti kritje za vse obveznosti, ki se nanašajo na poslovanje s kartico. V nasprotnem primeru bo banka skladno s Cenikom nadomestil zaračunala imetniku vse stroške, ki nastanejo po dnevu, ko bi morala biti kartica vrnjena.

Banka obvesti mrežo prodajnih mest o prepovedi uporabe kartice. Kartico lahko na podlagi obvestila banke o preklicu le-te odvzame tudi delavec na prodajnem mestu. Preklicane kartice imetnik kartice ne sme uporabljati, temveč jo je dolžan uničiti (prerezati po sredini) in jo vrniti banki.

V primeru zamenjave vrste kartice se stara kartica ukine v roku enega meseca od naročila kartice. Ob ukinitvi kartice prejme imetnik računa vračilo sorazmernega deleža članarine (če je bila ta plačana) na kartični račun.

3.6.8 Izguba, kraja ali zloraba kartice

O uničenju, poškodbi, izgubi, kraji ali zlorabi kartice je imetnik kartice dolžan takoj osebno ali pisno obvestiti banko oziroma kontaktni center banke ali procesni center. Preklic kartice po telefonu prek kontaktnega centra banke ali procesnega centra je na voljo 24 ur na dan, vse dni v tednu. Telefonske številke so objavljene na spletni strani banke, telefonska številka procesnega centra pa je zapisana tudi na hrbtni strani kartice. Ob preklicu kartice zaradi izgube kraje ali zlorabe kartice preneha veljavnost samo preklicane kartice.

V primeru kraje ali zlorabe oziroma suma na le-to mora imetnik kartice dogodek prijaviti tudi najbližji policijski postaji in policijski zapisnik dostaviti banki. Prav tako dogodek prijavi policijski postaji na zahtevo banke. Imetnik kartice je dolžan posredovati banki vse potrebne informacije o okoliščinah, povezanih z izgubo, krajo ali zlorabo kartice. Telefonsko prijavo izgube ali kraje kartice mora imetnik kartice v sedmih (7) dneh pisno potrditi.

Po prijavi izgube/kraje/zlorabe kartice banka izda imetniku kartice novo kartico za isti račun. Imetnik kartice dobi tudi nov PIN.

Če imetnik kartice najde kartico po tem, ko je že prijavil njeno izgubo, krajo ali zlorabo, je ne sme več uporabljati, temveč jo je dolžan uničiti (prerezati po sredini) in takoj vrniti banki.

3.6.9 Prilivi na kartico

V primeru, da imetnik kartice prejme priliv na kartico in če bo imetnik kartice v istem obračunskem obdobju imel obveznosti do banke iz naslova poslovanja s kartico, bo banka oba zneska pobotala do višine nižjega zneska, sicer pa bo priliv nakazala na transakcijski račun na dan zapadlosti.

3.6.10 Uporaba storitve pošiljanja SMS/potisnih sporočil o transakcijah s plačilnimi karticami (t. i. Varnostno obveščanje)

3.6.10.1 Osnovne informacije

Storitev pošiljanja SMS/potisnih sporočil o transakcijah s plačilnimi karticami predstavlja način posredovanja informacij na mobilne telefone imetnikov plačilnih kartic. Imetnik prejme SMS/potisno sporočilo o opravljeni transakciji, kadar je izvedena avtorizacija. Znesek transakcije lahko v določenih primerih odstopa od prej avtoriziranega zneska, zlasti v restavracijah, na bencinskih črpalkah, v hotelih in storitvah rent-a-car.

Uporabnik storitve je lahko samo imetnik plačilne kartice.

V primeru, da je imetnik kartice registriran na mobilni žeton v mobilni aplikaciji mBank@Net bo sporočila o transakcijah plačilnimi karticami avtomatsko prejemal v obliki potisnih sporočil. Imetnik kartice se zavezuje, da bo v svojem mobilnem telefonu in v mobilni aplikaciji mBank@Net imel aktivirana potisna sporočila. Vsa posredovana potisna sporočila bo imetnik kartice imel vidna v Nabiralniku digitalne banke.
Uporabnik si lahko spreminja način dostave sporočil v poslovalnici banke, klicem v kontaktni center in v digitalni banki.

3.6.10.2 Pogoji in odobritev uporabe storitve

Imetnik računa sme naročiti storitev pošiljanja SMS/potisnih sporočil zase in za pooblaščence. Pooblaščenci na transakcijskem računu lahko podajo naročilo na storitev oziroma zahtevo za spremembo podatkov samo za svoje kartice, nimajo pa pravice spreminjati naročila oziroma podatkov, ki jih je predhodno že podal imetnik računa.

Ob odpiranju paketnega računa banka skupaj z uporabnikom določi plačilne kartice, za katere bo uporabnik prejemal SMS/potisna sporočila o transakcijah s plačilnimi karticami.

3.6.10.3 Preklic naročila na storitev

Uporabnik storitve lahko pisno prekliče naročilo na storitev prejemanja SMS/potisnih sporočil o transakcijah s plačilnimi karticami z zahtevkom za preklic, ki ga odda v poslovalnici banke.

Če banka ugotovi, da je uporabnik storitve kršil določila teh splošnih pogojev, pogodbena določila za TRR oziroma da je zlorabljal pravice naročila na storitev ali na drug način povzročil banki škodo, si pridržuje pravico do preklica naročila na storitev.

3.6.10.4 Nadomestila

Banka uporabniku za uporabo storitve pošiljanja SMS/potisnih sporočil zaračuna nadomestila in stroške v skladu z vsakokrat veljavnim Cenikom nadomestil.

3.6.10.5 Pravice in obveznosti uporabnika storitve pošiljanja SMS/potisnih sporočil o transakcijah s plačilnimi karticami

Uporabnik storitve mora banki posredovati pravilno in veljavno številko mobilnega telefona in je odgovoren za pravilnost podatkov, ki jih posreduje ob odpiranju transakcijskega računa za storitev pošiljanja SMS/potisnih sporočil o transakcijah s plačilnimi karticami banke. Vsakršno spremembo v zvezi s številko mobilnega telefona mora uporabnik storitve nemudoma sporočiti banki. Banka posreduje SMS sporočila na zadnjo njej znano številko mobilnega telefona in ne prevzema nikakršne odgovornosti v primeru napačne ali neveljavne številke mobilnega telefona. Za primere, ki bi nastali zaradi morebitnih napačno posredovanih podatkov, za vso škodo odgovarja izključno uporabnik.

Uporabnik storitve se strinja, da banka posreduje podatke o transakcijah s plačilnimi karticami podjetju, ki skrbi za distribucijo podatkov. Podjetje za distribucijo podatkov je dolžno varovati podatke naročnika storitve in jih uporabljati izključno za potrebe izvajanja storitve.

Banka ne prevzema nikakršne odgovornosti za škodo, nastalo zaradi kraje ali izgube mobilnega telefona oziroma kartice SIM, za nedostavljena ali prepozno dostavljena SMS-sporočila mobilnega operaterja oziroma drugih nepravilnosti, ki niso nastale s strani banke.

Za varnost in zaupnost vseh podatkov, shranjenih v mobilnem telefonu, odgovarja izključno uporabnik.

3.7 Digitalna banka (Spletno in mobilno bančništvo)

3.7.1 Osnovne informacije

Spletna banka Bank@Net in mobilna banka mBank@Net (v nadaljevanju: digitalna banka) uporabniku omogočata varen in hiter dostop do opravljanja bančnih storitev oziroma dostop do poslovanja z banko. Spletna banka Bank@Net je dostopna prek brskalnika, mobilna banka mBank@Net pa je mobilna aplikacija, namenjena bančnim storitvam na mobilni napravi, na katero je mogoče namestiti aplikacijo.

Uporabnik digitalne banke je hkrati uporabnik spletne banke Bank@Net in mobilne banke mBank@Net. Banka uporabniku omogoči uporabo digitalne banke tako, da mu kreira Uporabniški račun. Uporabniški račun je uporabniku dostopen z uporabo dodeljenih osebnih varnostnih elementov, uporabnik pa s tem pridobi varen dostop do svojih bančnih računov in do bančnih storitev, vključno z upravljanjem računov in pogodb, izvajanjem in obdelavo plačil, prenosom sredstev, sklepanjem produktov ter ostalih storitev, ki jih ponuja digitalna banka.

Ob pristopu k uporabi digitalne banke uporabnik prejme varnostni element SMS žeton, ki ga sestavljajo:

- Uporabniško ime;
- Prvo dodeljeno geslo (ob pristopu v poslovalnici, ki ga je treba ob prvi prijavi ponastaviti) ali osebno geslo (ki ga nastavi uporabnik sam ob registraciji aktivaciji prek spleta ali mobilne banke).

S prvo uporabo mobilne banke si uporabnik aktivira varnostni element mobilni žeton in pri tem nastavi PIN. Uporabnik ima lahko mobilni žeton aktiven samo na eni mobilni napravi. Po aktivaciji ima uporabnik možnost nastaviti uporabo biometrije. Biometrijo v mobilni banki lahko uporabnik vklopi le, če jo na mobilni napravi uporablja za odklepanje naprave. Uporaba biometrije v mobilni banki je namenjena izključno lastniku naprave, ki je odgovoren za varnost svojih biometričnih podatkov. Mobilna banka podpira samo varnostno preverjene oblike biometrije, ki zagotavljajo najvišjo stopnjo varnosti pri potrjevanju in prijavi v mobilno banko:

- na napravah Android so podprte le biometrije razreda Class 3 (“strong biometric”),
- na napravah iOS je omogočena prijava s funkcijo Face ID.

Uporabnik lahko opravlja plačila in uporablja druge storitve 24 ur na dan, sedem dni v tednu. Za sklenitev pogodbe oziroma izvedbo storitve na daljavo se šteje potrditev z osebnimi varnostnimi elementi. V primeru sklepanja produkta ali storitve prek digitalne banke banka zaračunava nadomestila v skladu z vsakokrat veljavnim Cenikom nadomestil. Dodatnih stroškov ob sklenitvi produkta ali storitve prek digitalne banke ni.

Konverzije valut v Menjalnici se izvajajo vsak delovni dan, od ponedeljka do petka od 7:00 do 18:00 ure. Vse zahteve za konverzije, potrjene izven tega časa bodo izvedene naslednji delovni dan. Tečaj za preračun, prikazan ob potrditvi zahteve, je informativne narave. Ob konverziji bo uporabljen tečaj, ki bo veljaven v trenutku izvršitve konverzije. Najvišji skupni znesek vseh konverzij v enem dnevu je 10.000 EUR oz. protivrednost v drugi tuji valuti.

3.7.2 Obdelava in analiza podatkov

Uporabnik potrjuje, da je seznanjen in se strinja, da lahko banka spremlja uporabo digitalne banke in njenih storitev za namene statistike ter preprečevanja zlorab, zato digitalna banka lahko:

- beleži kritične napake (verzija aplikacije, brskalnika in operacijskega sistema),
- obdeluje in analizira podatke o dejavnostih uporabnika v aplikacijah,
- podatke v anonimni obliki uporabi za statistično obdelavo.

Podrobnejše informacije o varovanju zasebnosti in zbiranju podatkov so navedene v Izjavah o varovanju zasebnosti, ki so objavljene na spletni strani banke Ceniki in splošni pogoji | OTP v dokumentih mBank@Net – Izjava o varovanju zasebnosti in Bank@Net – Izjava o varovanju zasebnosti.

3.7.3 Pooblastilo za uporabo in dostop do uporabniškega računa

Uporabnik digitalne banke je lahko oseba, ki je uporabnik vsaj ene plačilne kartice banke. Uporabnik, ki ima pri banki odprt transakcijski račun ima v digitalni banki prikazane vse svoje produkte ter transakcijske račune in varčevalne račune, na katerih je pooblaščen. Uporabnik, brez transakcijskega računa, ima digitalno banko samo za potrjevanje spletnih nakupov s plačilno kartico. Banka ne omogoča uporabe digitalne banke na računu imetnika, ki je postavljen pod skrbništvo.

Ob avtorizaciji za uporabo digitalne banke banka uporabniku v poslovalnici ali na daljavo dodeli osebne varnostne elemente za varno prijavo v uporabniški račun in varno zagotavljanje in izvajanje storitev.

Uporabnik si mora zagotoviti dostop do interneta ali omogočiti podatkovne povezave na računalniku oziroma mobilni napravi (v nadaljevanju: naprava) in ustrezno strojno opremo, ki izpolnjuje minimalne tehnične zahteve, navedene na spletni strani banke Bank@Net pomoč storitve| OTP.

Uporabnik se obvezuje, da bo prevzel vse stroške prenosa podatkov izbranega ponudnika telekomunikacijskih storitev, ki nastanejo pri uporabi aplikacije. Navodila za uporabo aplikacije so objavljena na spletni strani banke Bank@Net pomoč storitve| OTP. Informacije glede varne uporabe aplikacije so dostopne na spletni strani banke Varnost spletnega poslovanja | OTP.

3.7.3.1 Načini dostopa

Pri prijavi v digitalno banko uporabnik vnese osebne varnostne elemente v skladu z opisom na spletni strani banke Bank@Net pomoč prijava | OTP.

Za dostop do funkcionalnosti se mora uporabnik digitalne banke prijaviti v svoj uporabniški račun.

Prijava v spletno banko je možna na naslednje načine:

- z mobilnim žetonom – uporabnik vnese uporabniško ime in enkratno geslo, ki ga ustvari v mobilni banki z uporabo mobilnega žetona ali

- s SMS žetonom – uporabnik vsakokrat vnese uporabniško ime in osebno geslo ter prejet SMS žeton;
- z izbiro možnosti »Zapomni si me«, ki na osebnem računalniku lokalno shrani uporabniško ime, je pri uporabi spletne banke potreben vnos osebnega gesla in prejet SMS žeton oziroma enkratno geslo, ki se ustvari v mobilni banki z uporabo mobilnega žetona (POMEMBNO: uporabnik ne sme uporabljati možnosti »Zapomni si me« v tujem ali javnem računalniku),

Prijava v mobilno banko mBank@Net je možna samo z mobilnim žetonom, na naslednja načina:

- uporabnik se prijavi z vnosom PIN-a ali
- z uporabo biometrije (prstni odtis ali prepoznava obraza), če je ta omogočena. Biometrični podatki se obdelujejo izključno na vaši napravi in pod vašim nadzorom. Banka do teh podatkov nima dostopa, jih ne hrani ali kakorkoli drugače obdeluje.

Uporaba mobilne banke je možna izključno z mobilnim žetonom - uporaba mobilne banke z SMS žetonom ni možna.
Uporabnik, ki ima aktiviran mobilni žeton, lahko spletno banko uporablja samo z mobilnim žetonom – uporaba z SMS žetonom ni možna.

3.7.3.2 Načini potrjevanja plačil in ostalih zahtev

Potrjevanje plačil in ostalih zahtev v spletni banki se izvaja z enakim varnostnim elementom, kot ga je uporabnik uporabil za prijavo v spletno banko.
Če se uporabnik v spletno banko prijavi z:

- mobilnim žetonom: uporabnik potrjuje zahteve preko potisnega sporočila, ki ga prejme v mobilno banko in potrdi z vnosom PIN ali uporabi biometrijo. Če uporabnik ne prejme potisnega sporočila, se uporabnik prijavi v mobilno banko in potrdi zahtevo z vnosom PIN ali uporabi biometrijo (če je omogočena). Če uporabnikova mobilna naprava, na kateri je nameščena mobilna banka, nima dostopa do interneta, uporabnik zahtevo potrdi z enkratnim geslom, ki ga ustvari v mobilni banki z uporabo mobilnega žetona.
- s SMS žetonom: uporabnik potrjuje zahteve z SMS žetonom – uporabnik vnese osebno geslo in prejet SMS žeton.

Potrjevanje plačil in ostalih zahtev v mobilni banki se izvaja z vnosom PIN oz. z biometrijo, če jo uporabnik uporablja za prijavo v mobilno banko.

3.7.4 Pravice in obveznosti uporabnika

Uporabnik se zavezuje, da bo svoje osebne varnostne elemente skrbno varoval kot dober gospodar, tako da bo onemogočil izgubo, krajo ali zlorabo in jih ne bo sporočal ali predal nobeni osebi. Uporabnik se zavezuje, da ne bo nikomur zaupal svojega uporabniškega imena, gesla in PIN-a za dostop do digitalne banke ter prejetih enkratnih gesel ali SMS-žetonov in jih skrbno varoval na način, ki bo onemogočal, da bi se z njimi seznanila tretja oseba.

Z uporabo digitalne banke se uporabnik strinja s prejemanjem SMS sporočil na njegovo mobilno številko, ki vsebujejo enkratna gesla (SMS žeton) za prijavo in potrjevanje zahtev ali druga obvestila banke, povezana z uporabo digitalne banke in so obvezna za uporabo digitalne banke.

Uporabnik mora zavarovati dostop do naprave z geslom oziroma drugo ustrezno zaščito in ne sme naprave nikoli puščati nenadzorovane. Uporabnik se zavezuje, da ne bo omogočil oddaljenega dostopa do svojega računalnika oziroma mobilne naprave nepooblaščeni osebi.

Uporabnik se zavezuje, da bo na svoji napravi hranil le svoje biometrične podatke. V primeru, da v svoji napravi uporabnik hrani biometrične podatke drugih oseb, lahko pride do možnosti zlorabe, kot so npr. prijava in poslovanje s strani nepooblaščene osebe.

V primeru izgube oziroma odtujitve mobilne naprave se uporabnik zavezuje, da bo le-to nemudoma razvezal prek spletne banke Bank@Net v skladu informacijami za uporabo digitalne banke, dostopnih na spletni strani banke otpbanka.si/bnks. Izgubo/krajo naprave ali varnostnih elementov mora uporabnik takoj prijaviti banki. Uporabnik obvesti kontaktni center banke. Kontakti so objavljeni na spletni strani banke.

Uporaba digitalne banke se blokira po prejemu prijave. Za vso škodo, ki bi nastala zaradi morebitnih zlorab kot posledica neupoštevanja navodil in predpisov, odgovarja izključno uporabnik.

Uporabnik bo uporabljal digitalno banko v skladu z informacijami za uporabo digitalne banke, dostopnimi na spletni strani banke Bank@Net pomoč storitve| OTP. Za varnost in zaupnost vseh podatkov, shranjenih na napravi, odgovarja izključno uporabnik. Banka ne prevzema nobene odgovornosti za kakršnokoli zlorabo podatkov, ki so shranjeni na napravi.

Banka ne prevzema nobene odgovornosti za škodo, ki bi nastala zaradi nepravilnega in neprevidnega ravnanja uporabnika z aplikacijo ali napravo.

Uporabnik se obvezuje, da bo napravo, prek katere bo dostopal do digitalne banke, zavaroval pred virusi in vdori ter da bo redno spremljal obvestila mobilne trgovine Google Play, App Store in Huawei App Gallery ter prevzemal nove različice aplikacije mBank@Net in si tako omogočal dostop do vseh novosti.

Aplikacija mBank@Net se posodobi avtomatsko, če ima uporabnik vklopljeno samodejno posodabljanje aplikacije. Če uporabnik nima vklopljenega samodejnega posodabljanja, si mora aplikacijo ročno posodobiti in si tako zagotoviti nemoteno poslovanje z ustrezno verzijo mobilne banke. Banka ne odgovarja za škodo, nastalo zaradi neposodobljene mobilne aplikacije. Banka si pridržuje pravico, da lahko onemogoči uporabo mobilne banke, če uporabnik nima ustrezno posodobljene mobilne aplikacije.

Uporabnik mora redno spremljati svoje transakcije. Če opazi transakcije, ki jih ni opravil, mora o tem čim prej obvesti banko.

Imetnik računa si lahko vrednost dnevne omejitve poslovanja z računom prek digitalne banke oziroma limit za takojšnje plačilo določi v digitalni banki, poslovalnici banke ali prek kontaktnega centra. Pooblaščenec si lahko spremembo dnevne omejitve poslovanja z računom prek digitalne banke do določene vrednosti spremeni sam v poslovalnici banke ali s pomočjo kontaktnega centra, vse dodatne spremembe pa le v prisotnosti imetnika računa.

Uporabnik mora vsakokrat skrbno preveriti vsebino prejetega SMS-sporočila banke z enkratnim geslom oziroma SMS-žetonom, preden ga bo vpisal v napravo. Če uporabnik prejme SMS-žeton za potrditev transakcije, ki mu ni znana in je ni izvedel sam, mora nemudoma obvestiti banko, blokirati digitalno banko ter bančne kartice.

Uporabnik se obvezuje, da bo pred nadaljnjo uporabo plačila, ki ga je aplikacija ustvarila iz prejete povezave, z branjem QR kode ali iz uvoženega dokumenta, ki vsebuje QR kodo, preveril pravilnost vseh podatkov v plačilu. Nadaljnja uporaba plačila pomeni strinjanje s vsebino s strani uporabnika.

V primeru neodobrene plačilne transakcije, ki bi nastala zaradi uporabnikove prevare, naklepa ali hude malomarnosti, uporabnik sam krije vso nastalo škodo.

Uporabnik mora banko nemudoma obvestiti o vseh ugotovljenih nepravilnostih ali netipičnem delovanju digitalne banke. V primeru zlorabe ali suma zlorabe digitalne banke ter o morebitni nepooblaščeni uporabi ali sumu nepooblaščene uporabe digitalne banke mora uporabnik nemudoma obvestiti kontaktni center banke ter posredovati zahtevo za blokado. Kontakti so objavljeni na spletni strani banke.

Uporabnik mora biti pozoren na prejeta elektronska ali SMS-/MMS-sporočila s povezavami do spletnih strani. Na teh spletnih straneh ne sme vnašati osebnih podatkov ali podatkov o računu, podatkov kartic in varnostnih elementov. Prav tako mora biti uporabnik pazljiv pri objavah na družbenih omrežjih, na e-sporočila, ki jih ni zahteval ali iskal, ter na klice, pri katerih ga sprašujejo po osebnih podatkih, številkah plačilnih kartic, uporabniških imenih in geslih. Te podatke mora uporabnik varovati in jih ne sme razkriti. Neizpolnjevanje varnostnih mehanizmov in v tem poglavju zapisanih obveznosti uporabnika se šteje za hudo malomarnost uporabnika.

Uporabnik mora redno spremljati in pregledovati obvestila banke in transakcije na računih.

Uporabnik se strinja s prejemanjem komercialnih sporočil in stikov s strani banke za izboljšanje storitev. V različicah mobilne banke, ki še ne omogočajo aktivacije mobilnega žetona, je nastavitev mGesla pogoj za prejemanje potisnih sporočil o potrjevanju istovetnosti plačnika pri opravljenem spletnem plačilu.

Za vse posledice zlorabe varnostnih elementov, ki so posledica opustitve v tem poglavju opisanih ravnanj, je v celoti odgovoren uporabnik. Uporabnik je dolžan upoštevati tudi vsa druga navodila, opozorila ali nasvete banke, ki se nanašajo na uporabo digitalne banke. Informacije glede varne uporabe digitalne banke so objavljene na spletni strani banke Varnost spletnega poslovanja | OTP, kjer banka daje napotke za varno spletno poslovanje ter opozarja na različne poskuse spletnih prevar in kako jih prepoznati.

3.7.5 Pravice in obveznosti banke

Banka vodi evidenco o uporabi storitev v skladu z veljavno zakonodajo. Banka bo pri uporabi digitalne banke računalniško zapisovala uporabo storitev in bo v skladu z obstoječo zakonodajo skrbela za ustrezno hrambo teh zapisov.

Banka ni odgovorna za motnje v telekomunikacijskih omrežjih ter za napake pri prenosu podatkov po telekomunikacijskih omrežjih. Banka ne odgovarja za škodo, ki nastane kot posledica nepravilnega ravnanja uporabnika ali nepravilnega vnosa podatkov s strani uporabnika aplikacije.

Vsi izpiski za bančne račune, kartično poslovanje in ostala bančna obvestila (sporočila) v Nabiralniku ter vse zahteve uporabnika (npr. opravljena plačila, naročila ali druge zahteve) so uporabniku prek digitalne banke na voljo 24 mesecev. Banka po 24 mesecih omenjeno dokumentacijo arhivira in je dostopna le še na zahtevo uporabnika. Uporabnik si mora sam izven digitalne banke arhivirati dokumentacijo, katero želi hraniti po tem, ko mu ne bo več na voljo v Nabiralniku digitalne banke.

Banka ne prevzema odgovornosti za morebitno škodo, ki bi nastala zaradi morebitnih zlorab kot posledica neupoštevanja navodil, povezanih z napačno uporabo biometričnih podatkov oziroma podatkov, povezanih z biometričnimi podatki, zapisanih v teh splošnih pogojih. Banka ne prevzema odgovornosti za pravilnost podatkov, ki jih ustvari aplikacija (skeniranje kode UPN, uvoz dokumenta s QR kodo pri plačilu UPN ali prejetih e-Računov oziroma prejeti zunanji linki za ustvarjanje plačil) ter tudi ne za pravilnost lokacij bankomatov in poslovalnic.

Banka ne zagotavlja brezhibnega delovanja funkcionalnosti aplikacije, ki so odvisne od posameznih komponent strojne opreme na/v posamezni napravi (npr. skeniranje QR kode za plačilo, posodobitev osebnega dokumenta,…).

Banka sme kadarkoli uporabniku onemogočiti ali začasno blokirati dostop do digitalne banke, če:

- uporabnik uporablja zastarelo verzijo mobilne banke, dokler si uporabnik ne posodobi aplikacije na ustrezno verzijo samovoljno ali na podlagi poziva banke;
- uporabnik izgubi ali mu ukradejo napravo;
- obstaja kakršenkoli sum nepooblaščenega dostopa;
- ima uporabnik vklopljeno storitev VPN oziroma je povezan na virtualno privatno omrežje, takrat dostop do digitalne banke ni omogočen;
- obstajajo objektivno utemeljeni razlogi, povezani z varnostjo digitalne banke (na primer, če obstajajo razlogi, da bi lahko prišlo do zlorabe digitalne banke ali kraje podatkov prek digitalne banke ipd.);
- uporabnik krši te splošne pogoje.

Banka bo uporabnika obvestila o blokadi dostopa do digitalne banke in razlogih zanjo na za banko običajen način, če je mogoče, preden bo dostop do digitalne banke onemogočen, sicer pa najpozneje po blokadi, razen kadar je takšno obvestilo v nasprotju z objektivno utemeljenimi varnostnimi ukrepi. Banka bo omogočila ponoven dostop do digitalne banke, ko razlogi za blokado prenehajo.

Uporabniku Bank@Net in mBank@Net, ki je hkrati tudi uporabnik eBank@Net com, Bank@Net com in mBank@Net com ali Poslovnega Bank@Neta, lahko banka kadarkoli onemogoči uporabo katerega koli od navedenih digitalnih kanalov v polni funkcionalnosti ali odpove uporabo katerega koli od navedenih digitalnih kanalov s takojšnjim učinkom.

Banka sme uporabniku (razen imetniku osnovnega plačilnega računa) začasno onemogočiti dostop do digitalne banke, če uporabnik na podlagi poziva banke za dostavo manjkajoče/nepopolne dokumentacije, ki jo mora banka pridobiti od stranke skladno z veljavno zakonodajo, v roku, ki ga določi banka v pozivu, ne posreduje zahtevane dokumentacije. Banka posreduje poziv uporabniku preko komunikacijskega kanala, ki ga uporablja uporabnik. V primeru pooblaščenca, banka poziv posreduje tudi imetniku računa. Banka bo uporabniku omogočila ponoven dostop do digitalne banke, ko bo uporabnik predložil banki zahtevano dokumentacijo.

Banka lahko ob neizpolnjevanju obveznosti uporabnika tudi preneha zagotavljati storitev.

Banka bo uporabniku vse storitve, ki so dostopne prek digitalne banke, zagotavljala v skladu s temi splošnimi pogoji.

3.7.6 Upravljanje tveganj in preprečevanje zlorab

Uporabnik potrjuje uporabo ukrepov s strani banke za obvladovanje tveganj in preprečevanje zlorab, vključno z orodji za odkrivanje in preprečevanje finančnega kriminala, v skladu z ustreznimi zakoni in predpisi. Ti ukrepi lahko vključujejo ocenjevanje varnosti uporabnikove naprave za morebitne okužbe z zlonamerno programsko opremo, ocenjevanje varnosti z vidika morebitne uporabe aplikacij, ki omogočajo oddaljen dostop do uporabnikove naprave, ter z vidika prisotnosti aktivnega klica v času aktivne seje mobilne banke, preiskovanje in poročanje za preprečevanje finančnega kriminala ter obvladovanje tveganj za uporabnike v skladu z zakoni in predpisi, ki veljajo za banko.

Banka uporabniku priporoča, da na napravo namesti kvalitetno programsko opremo proti škodljivim programom, ki se pogosto samodejno posodablja, da na napravi aktivira požarni zid in da redno posodablja operacijski sistem in ostalo programsko opremo, ki je nameščena na napravi. Uporabnik je odgovoren za izbiro, uporabo in vzdrževanje varnostnega sistema za zaščito naprave, s katere dostopa do digitalne banke ter v celoti odgovarja za škodo, ki bi nastala njemu ali banki zaradi zlonamernih programov v njegovi napravi.

Banka ne odgovarja za škodo, ki bi jo utrpel uporabnik, če bi se tretja oseba seznanila z uporabniškim imenom in geslom ter varnostnimi elementi, ki so potrebni za prijavo, in bi nepooblaščeno dostopala v digitalno banko uporabnika ter opravljala transakcije. V primeru suma nepooblaščene uporabe lahko banka onemogoči uporabo digitalne banke.

Informacije glede varne uporabe digitalne banke ter minimalne zahteve za ustrezne operacijske sisteme so dostopne na spletni strani banke Varnost spletnega poslovanja | OTP, kjer banka daje napotke za varno spletno poslovanje ter opozarja na različne poskuse spletnih prevar in kako jih prepoznati.

Uporabnik je dolžan upoštevati tudi vsa druga navodila, opozorila ali nasvete banke, ki se nanašajo na uporabo digitalne banke.

3.7.7 Odpoved uporabe digitalne banke

Uporaba digitalne banke preneha z zaprtjem transakcijskega računa. Uporabnik lahko odpove uporabo digitalne banke pisno z zahtevkom, ki ga odda v poslovalnici banke, z odpovednim rokom sedem (7) delovnih dni, ki se šteje od dneva, ko banka prejme pisno odpoved.

Uporabnik mora do poteka odpovednega roka poravnati banki vse zapadle obveznosti, ki so nastale pri uporabi digitalne banke. Uporabnik pooblašča banko, da v primeru neizpolnjevanja obveznosti poravna vse neporavnane zapadle obveznosti v breme uporabnikovega transakcijskega računa, če pa to ni mogoče, se uporabnik zaveže vse zapadle neporavnane obveznosti poravnati sam.

Uporabnik mora, v skladu s temi splošnimi pogoji, poskrbeti, da na dan poteka odpovednega roka nima na čakanju nobenih plačilnih nalogov. V primeru, da uporabnik pred odpovedjo ne uredi statusov plačil na čakanju z datumom izvedbe po odpovedi uporabe digitalne banke, se bodo ta plačila izvedla na izbrani datum.

3.7.8 Storitev e-Račun / e-Dokument

Prejemnik e-računa mora imeti odprt transakcijski račun pri banki, prek katerega bo opravljal storitev v Sistemu za izmenjavo e-račun.

Prejemnik e-dokumenta mora imeti v digitalni banki prijavljen transakcijski račun prek katerega se bo izvajala storitev e-račun, oz. mora imeti transakcijski račun, prijavljen v digitalni banki pooblaščene osebe.

1. Prejemnik e-računa:
   - je dolžan izvršiti e-prijavo na prejem e-računa prek digitalne banke ali se na prejem e-računa prijaviti pri izdajatelju e-računa;
   - je dolžan sprejeti e-račune od izdajatelja, za katere je izpolnil e-prijavo oz. prijavo pri izdajatelju e-računa;
   - ima pravico prek digitalne banke prejeti in pregledovati e-račune, na katere je prijavljen;
   - lahko preneha uporabljati storitev e-račun in izvrši odjavo od storitve prek digitalne banke;
   - lahko preneha prejemati e-račun od posameznega izdajatelja in izvrši e-odjavo na prejem e-računa prek digitalne banke oz. se od prejema odjavi pri izdajatelju e-računa;
   - je dolžan o vsaki spremembi, povezani s prejemom e-računa, obvestiti izdajatelja e-dokumenta in dolžan poskrbeti za spremembo načina prejema e-računa od izdajatelja e-računa ob:
     - ukinitvi transakcijskega računa, prek katerega pri banki opravlja storitev e-račun;
     - odjavi od storitve digitalnega bančništva s strani uporabnika ali s strani banke;
   - poskrbi za arhiviranje e-dokumentov.

2. Pooblastila uporabnika digitalne banke pri uporabi storitve e-račun na posameznem transakcijskem računu:
   - imetnik transakcijskega računa lahko prek digitalne banke na posameznem transakcijskem računu prejema in pregleduje e-račune, izvrši e-prijave oz. e-odjave na prejem e-računov ter izvrši plačila e-računov. Pooblastila imetnika transakcijskega računa ne veljajo, če ima uporabnik dodeljenega zakonitega zastopnika ali skrbnika;
   - oseba, ki jo je prejemnik e-računa pooblastil za razpolaganje s sredstvi na transakcijskem računu prejemnika e-računa (v nadaljevanju pooblaščena oseba) lahko prek digitalne banke na transakcijskem računu, za katerega je pooblaščena, prejema in pregleduje e-račune ter izvrši plačila e-računov, ne more pa v svojem imenu ali v imenu imetnika osebnega računa izvršiti e-prijave oz. e-odjave na prejem e-računa. Pooblaščena oseba je o spremembah, vezanih na prejem e-računov, dolžna obvestiti prejemnika e-računa;
   - zakoniti zastopnik/skrbnik uporabnika transakcijskega računa lahko prek digitalne banke prejema in pregleduje e-račune, izvrši e-prijave oz. e-odjave na prejem e-računov ter izvrši plačila e-dokumenta.

3. Banka je v vlogi banke prejemnika dolžna:
   - pravilno prejeti e-račun poslati in dati na razpolago prejemniku e-računa prek digitalne banke;
   - poslati povratno informacijo banki izdajatelja, da je bil e-račun poslan prejemniku e-računa oz. da mu e-računa ni mogoče poslati;
   - prejemniku e-računa omogočiti e-prijavo oz. e-odjavo na prejem e-dokumentov prek digitalnega kanala ter prejemniku e-računov zagotoviti možnost povratne informacije na poslano e-prijavo oz. e-odjavo na prejem e-računov;
   - prejemniku e-dokumenta omogočiti izvršitev odjave od storitve e-računov;
   - zagotoviti izmenjavo pravilno oblikovanih e-računov, e-prijav in e-odjav na prejem e-računov ter povratnih informacij skladno z vsakokrat veljavnim urnikom plačilnih storitev;
   - zavrniti e-dokument, če:
     - e-račun ali priloge niso skladne s Priročnikom za izmenjavo e-računov, objavljenim na spletni strani Združenja bank Slovenije www.zbs-giz.si/;
     - prejemnik e-računa nima odprtega računa pri banki oz. račun prejemnika e-računa ni prijavljen prek digitalne banke;
     - banka prejemnika e-računa ni vključena v Sistem za izmenjavo e-računov.

Banka ne opravlja storitev hrambe e-računov za prejemnike e-računov.

3.8 Storitev e-Obvestila

3.8.1 Osnovne informacije

Storitev e-Obvestila je namenjena uporabniku, ki je starejši od 15 let in ne uporablja digitalne banke ter ima sklenjen vsaj en aktiven produkt pri banki. Uporabniku omogoča, da po e-pošti ali SMS-sporočilu dostopa do portala e-Obvestila in do vseh obvestil za:

- osebni račun;
- kartično poslovanje;
- kredite;
- depozite in varčevanja;
- zavarovanja;

- ostalo.

V portalu e-Obvestila banka uporabniku omogoča pregled e-Obvestil za nazaj za obdobje 24 mesecev.

3.8.2 Odobritev uporabe storitve e-Obvestila

Za uporabo storitve e-Obvestila lahko zaprosi oseba, ki ima pri banki sklenjen vsaj en produkt ter banka razpolaga z njeno mobilno telefonsko številko in e-pošto. Uporabnik lahko k storitvi e-Obvestila pristopi v poslovalnici banke.

Če uporabnik že uporablja digitalno banko, se s pristopom k storitvi e-Obvestila dostop do digitalne banke ukine.

O pristopu k storitvi e-Obvestila odloča banka. Banka si pridržuje pravico zavrniti pristop brez obrazložitve.

3.8.3 Uporaba portala e-Obvestila

Za uporabo portala e-Obvestila si mora uporabnik zagotoviti dostop do svetovnega spleta in ustrezno računalniško opremo. Minimalne tehnične zahteve in navodila za uporabo portala e-Obvestila so objavljene na spletni strani banke Bank@Net pomoč storitve| OTP.

Informacije glede varne uporabe so objavljene na spletni strani banke Varnost spletnega poslovanja | OTP.

3.8.4 Postopek vstopa

Uporabnik do portala e-Obvestila vstopa prek povezave, ki jo prejme po e-pošti ali SMS-sporočilu. Za vstop mora uporabnik vnesti varnostno kodo in SMS-žeton, ki ga prejme na svojo mobilno številko.

3.8.5 Pravice in obveznosti uporabnika ob uporabi storitve e-Obvestila

Uporabnik se obvezuje, da bo o izgubi ali kraji mobilne naprave takoj obvestil banko. Obvestilo uporabnik po telefonu posreduje kontaktnemu centru banke. Telefonska številka kontaktnega centra je objavljena na spletni strani banke. Uporaba storitve e-Obvestila se blokira po prejemu prijave.

V primeru spremembe mobilne številke se mora uporabnik oglasiti v poslovalnici banke, sprememba e-pošte se lahko opravi z obiskom poslovalnice oziroma prek kontaktnega centra.

3.8.6 Odpoved uporabe storitve e-Obvestila

Uporabnik odpove uporabo storitve e-Obvestila pisno z zahtevkom, ki ga odda v poslovalnici banke, z odpovednim rokom sedem (7) delovnih dni, ki se šteje od dneva, ko banka prejeme pisno odpoved.

Uporaba storitve e-Obvestila se avtomatično ukine, če uporabnik pristopi k uporabi digitalne banke.

3.9 Uporaba mobilne denarnice banke in drugih ponudnikov

3.9.1 Osnovne informacije

Mobilna denarnica je aplikacija banke ali drugega ponudnika, ki si jo lahko uporabnik namesti na mobilno napravo. Namenjena je za shranjevanje kartic in opravljanje brezstičnih plačilnih storitev z njimi prek tehnologije NFC, nekatere pa imajo tudi dodatne funkcionalnosti, kot npr. shranjevanje kartic zvestobe in opravljanje drugih plačilnih storitev.

Banka ne odgovarja za morebitne motnje ali nedelovanje mobilne denarnice drugih ponudnikov. Prav tako banka ni odgovorna za morebitne nadgradnje ali nemožnost dostopanja ali za nesprejem kartice v digitalni obliki na prodajnem mestu. Imetnik kartice se samostojno odloči, ali bo sprejel pogoje mobilne denarnice, ki jih zagotavlja določen ponudnik mobilne denarnice. Imetnik kartice pridobi informacije na vsa morebitna vprašanja o delovanju mobilne denarnice pri ponudniku mobilne denarnice.
Vsak ponudnik mobilne denarnice lahko ima svoje splošne pogoje, ki jih imetnik kartice sprejme pred pričetkom uporabe mobilne denarnice.

3.9.2 Pogoji uporabe

Za namestitev in uporabo mobilne denarnice si mora uporabnik zagotoviti dostop do svetovnega spleta in ustrezno mobilno napravo.

Kdor želi pridobiti pravico do uporabe vseh funkcionalnosti mobilne denarnice, se mora registrirati in pri tem izpolnjevati naslednje pogoje:

- uporabljati osebni račun;
- uporabljati eno od plačilnih kartic, ki jo je na uporabnikovo ime izdala banka;
- imeti pametni telefon ali tablični računalnik:
  - z ustreznim operacijskim sistemom, ki je naveden na spletnem mestu,
  - z možnostjo uporabe NFC (Android) in fotoaparata (Android in iOS),
  - z aktivirano funkcijo zaklepanja mobilne naprave.

Če uporabnik izklopi funkcijo NFC (Android) ali funkcijo zaklepanja mobilne naprave, mobilne denarnice ne bo mogel uporabljati, dokler funkcij spet ne vklopi.

Mobilna denarnica omogoča naslednje načine izvršitve plačilne transakcije:

- uporabniki operacijskega sistema Android:
  - plačevanje z izbrano plačilno kartico, ki jo je izdala banka na uporabnikovo ime;
    - če uporabnik zgolj odklene mobilno napravo in jo približa terminalu POS, bo za izvršitev plačilne transakcije uporabljena privzeta kartica;
    - če uporabnik vstopi v mobilno denarnico in za izvršitev plačilne transakcije izbere eno izmed kartic, ki so prijavljene v mobilni denarnici, bo za izvršitev plačilne transakcije uporabljen izbrani plačilni instrument;
    - če napravo približa brezstičnemu bankomatu, bo lahko uporabljena le privzeta plačilna kartica; če kartica ni privzeta, lahko uporabnik opravi dvig samo z izbiro kartice v mobilni denarnici;
  - izvrševanje takojšnjih plačil Flik;
- uporabniki operacijskega sistema iOS:
  - omogočeno je izvajanje takojšnjih plačil Flik.

3.9.3 Dodajanje plačilne kartice v mobilno denarnico

Imetnik kartice lahko doda svojo kartico, ki jo je izdala banka, v mobilno denarnico po navodilih ponudnika mobilne denarnice. V primeru, da banka izda novo ali nadomestno kartico, mora imetnik kartice to novo kartico sam v mobilno denarnico naložiti znova. Imetnik lahko naloži kartico v več mobilnih denarnic ali na več naprav. Imetnik kartice lahko kartico doda le v mobilne denarnice drugih ponudnikov, s katerimi ima banka sklenjeno pogodbeno razmerje. Seznam le-teh se nahaja na spletni strani banke.

Ponudniki mobilnih denarnic lahko imajo določene omejitve glede uporabe mobilne denarnice, kot na primer starostna omejitev ali omejitev glede števila kartic, ki so lahko dodane v mobilno denarnico, ali specifične varnostne preglede in tehnične zahteve. Imetnik kartice mora zato preveriti, ali izpolnjuje zahteve posamezne mobilne denarnice.

Banka lahko odkloni ali prepreči dodajanje kartic v mobilno denarnico iz več razlogov, kot so na primer kršitev splošnih pogojev, ki urejajo razmerje z imetnikom kartice, ali če je kartica preklicana, neveljavna, blokirana oziroma ukinjena. Banka ne odgovarja za primere, ko ponudnik mobilne denarnice zavrne dodajanje kartice v mobilno denarnico.

3.9.4 Opravljanje plačilnih storitev

Uporabnik lahko z mobilno denarnico odredi plačilni nalog za prenos sredstev v dobro plačilnega računa imetnika prodajnega mesta, ki je označeno z znakom za brezstično plačevanje in nalepko Visa za plačilne kartice Visa.

Uporabnik lahko odredi plačilno transakcijo na POS-terminalu ali opravi dvig in polog gotovine ali vpogled v stanje na brezstičnem bankomatu na način:

- na prodajnem mestu in brezstičnem bankomatu:
  - v primeru plačilne kartice uporabnik k terminalu POS ali brezstičnemu bankomatu približa mobilno napravo. V kolikor je zahtevana potrditev transakcije, na POS-terminalu ali brezstičnem bankomatu vnese osebno številko kartice – PIN oziroma sledi navodilom na POS-terminalu ali bankomatu ter ustrezno potrdi transakcijo na svoji mobilni napravi;

- pošiljanje denarja in pošiljanje zahtevka za prejem denarja:
  - uporabnik znotraj aplikacije prek plačilnega instrumenta Flik izbere ali ročno vnese kontaktni podatek prejemnika plačila ali zahtevka za plačilo.

Za izvršitev plačilne transakcije se uporabljajo določbe poglavja 3.5 teh splošnih pogojev.

Kartice, ki je neveljavna ali blokirana, ni mogoče uporabiti. Banka lahko blokira kartico tudi v primeru suma zlorabe. Ponudnik mobilne denarnice lahko omeji uporabo digitizirane kartice tudi v primeru kršitev njegovih splošnih pogojev ali njegovih pravil v sistemu za spremljavo in preprečevanje zlorab.

3.9.5 FLIK

Uporabnik lahko prek Flik Pay aplikacije opravlja naslednje storitve:

- pošiljanje takojšnjih plačil prejemniku, ki ima definiran kontaktni podatek v imeniku Flik;
- pošiljanje zahtevkov za plačila prejemniku, ki ima definiran kontaktni podatek v imeniku Flik;
- prejemanje takojšnjih plačil, v kolikor ima uporabnik definiran najmanj en kontaktni podatek v imeniku Flik;
- prejemanje zahtevkov za plačila, v kolikor ima uporabnik definiran najmanj en kontaktni podatek v imeniku Flik;
- pregledovanje stanja in statusa transakcij, opravljenih s Flikom;
- upravljanje s svojimi kontaktnimi podatki v imeniku Flik;
- plačevanje na fizičnih in spletnih prodajnih mestih;
- upravljanje s svojimi mobilnimi napravami;
- spreminjanje gesla in nastavitev prstnega odtisa ali prepoznave obraza;
- prejemanje obvestil;
- spreminjanje jezikovnih nastavitev;
- pregledovanje in spreminjanje drugih nastavitev mobilne aplikacije Flik.

Uporabnik lahko na dan odda največ deset (10) zahtevkov za plačila.

Uporabnik lahko brez prijave v mobilno denarnico prek NFC-vmesnika izvede enkratno plačilo. Pri izvrševanju Flik plačil se upošteva limit za takojšnja plačila na TRR, ter limit za posamezno takojšnje plačilo (v kolikor ga uporabnik ima) in če je kateri izmed njiju presežen banka nalog zavrne.

Uporabnik mobilne denarnice krije celotno izgubo zneska neodobrene plačilne transakcije in pripadajočih nadomestil ter obresti, če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije:

- posledica prevare in/ali goljufije uporabnika mobilne denarnice ali če uporabnik mobilne denarnice naklepno ali zaradi hude malomarnosti ni izpolnil svojih obveznosti v zvezi z ukrepi za zaščito mobilne naprave v skladu s temi splošnimi pogoji ter osebnega gesla na mobilni napravi skladno s temi splošnimi pogoji;
- posledica kršitve teh splošnih pogojev s strani uporabnika mobilne denarnice.

Uporabnik mobilne denarnice krije izgubo zneska neodobrene plačilne transakcije in pripadajočih nadomestil ter obresti do največ 50,00 EUR, če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica uporabe:

- ukradene ali izgubljene mobilne naprave (kot npr. zloraba vstopnega gesla, nepooblaščena registracija itd.);
- mobilne naprave, ki je bila zlorabljena, če uporabnik mobilne denarnice ni zavaroval osebnih varnostnih elementov plačilnega instrumenta skladno s temi splošnimi pogoji.

Če je uporabnik upravičen do povračila zneska plačilnih transakcij, bo banka najpozneje v tridesetih (30) dneh, razen če bo zaradi okoliščin posameznega primera potrebovala daljši rok (o čemer bo uporabnika obvestila na dogovorjen način), znesek plačilnih transakcij nakazala na uporabnikov račun.

3.9.6 Finančne reklamacije Flik za plačevanje nakupov na prodajnem mestu

Uporabnik mobilne denarnice kot plačnik nakupa in trgovec kot prejemnik plačila za opravljen nakup sta glede Flik transakcij, izvedenih na prodajnih mestih trgovca, (v nadaljevanju transakcija) upravičena do vložitve finančne Flik reklamacije (v nadaljevanju reklamacija) zoper posamezno transakcijo, in sicer v spodaj navedenih primerih, ko:

a. transakcija ni bila dokončana, pri čemer je uporabnik prejel informacijo, da je bila transakcija uspešno izvedena, trgovec pa, da do dokončanja transakcije ni prišlo;
b. uporabnik ne prepozna transakcije (ob pregledu prometa na računu ne prepozna prodajnega mesta, kjer naj bi bila izvedena transakcija);
c. je bil uporabnik večkratno obremenjen za enkratni nakup ali pa je bil uporabnik obveščen, da transakcija ni bila uspešna, in je nakup plačal z drugim plačilnim sredstvom;
d. je uporabnik po izvedeni transakciji opazil, da znesek transakcije ni bil enak znesku cene na računu, ki mu ga je izstavil trgovec;
e. uporabnik transakcije ni opravil in meni, da gre za zlorabo.

Če reklamacija posameznega nakupa/plačila, opravljenega prek mobilne denarnice, ni povezana z vzroki iz prejšnje točke, je uporabnik mobilne denarnice dolžan nemudoma in brez odlašanja obvestiti banko o neodobreni in/ali neizvršeni plačilni transakciji, ko je ugotovil, da je prišlo do takih plačilnih transakcij, najpozneje pa v roku trinajstih (13) mesecev po dnevu obremenitve. Če je banka odgovorna za neizvršitev oziroma nepravilno izvršitev plačilne transakcije ali izvršitev neodobrene plačilne transakcije, mora uporabniku mobilne denarnice takoj vrniti znesek neodobrene plačilne transakcije in vsa zaračunana nadomestila ter obresti, do katerih je upravičen, na osebni račun uporabnika mobilne denarnice. Banka se razbremeni odgovornosti za povrnitev zneskov neodobrenih plačilnih transakcij:

- če je izvršitev neodobrenih plačilnih transakcij posledica izjemnih in nepredvidljivih okoliščin, na katere ne more ali kljub vsem prizadevanjem ne uspe vplivati;
- če obveznost izvršitve plačilne transakcije izhaja iz drugih predpisov, ki jo zavezujejo;
- če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica prevare s strani uporabnika mobilne denarnice ali če ta naklepno ali zaradi hude malomarnosti ni izpolnil obveznosti v zvezi s plačilnim instrumentom;
- v delu, ki ga krije uporabnik mobilne denarnice, če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica uporabe ukradenega ali izgubljenega plačilnega instrumenta ali plačilnega instrumenta, ki je bil zlorabljen (če uporabnik mobilne denarnice ni zavaroval osebnih varnostnih elementov plačilnega instrumenta);
- če uporabnik mobilne denarnice ni takoj in brez odlašanja obvestil o neodobreni in/ali neizvršeni plačilni transakciji, ko je ugotovil, da je prišlo do takih plačilnih transakcij.

Uporabnik mobilne denarnice se zavezuje, da bo reklamacije iz naslova neprejema blaga/storitev, neustreznega, nedelujočega ali okvarjenega blaga/storitev, odpovedanega blaga/storitve in ponarejenega blaga/storitve primarno reševal sam s trgovcem oziroma prodajnim mestom.

Banka v skladu z medbančnim postopkom za reševanje reklamacij v okviru sheme Flik sprejema in preverja reklamacije uporabnikov in trgovcev. Uporabnik mora banki predložiti obrazložitev reklamacije in vsa dokazila o transakciji, na katero se reklamacija nanaša. Kot dokazila se štejejo zlasti (ni pa omejeno na): posnetek zaslona aplikacije mDenarnic@ mobilne denarnice na uporabnikovi pametni napravi, račun trgovca za izstavljeno blago oziroma opravljeno storitev, izpisek prometa poslovanja na transakcijskem računu stranke itd.

Ob utemeljeno vloženi finančni reklamaciji se uporabniku mobilne denarnice sporne transakcije knjižijo v dobro njegovega osebnega računa. Kot utemeljeno vložena reklamacija se šteje, da je banka s strani uporabnika prejela vsa ustrezna dokazila, ki so potrebna za začetek reklamacijskega postopka. V primeru negativno rešene finančne reklamacije, ko je prejemnik plačila (trgovec …) v predpisanem roku dokazal upravičeno zavrnitev reklamacije, uporabnik mobilne denarnice izrecno in nepreklicno dovoljuje banki, da po izvedenem finančno-reklamacijskem postopku ponovno bremeni osebni račun

za znesek, ki mu je bil priznan ob uspešno vloženi finančni reklamaciji brez posebnega vsakokratnega eksplicitnega soglasja uporabnika mobilne denarnice.

Uporabnik mobilne denarnice bo o statusu vložene finančne reklamacije s strani banke obveščen v roku osmih (8) delovnih dni od prejema reklamacije.

3.9.7 Obveznosti uporabnika in varnost mobilne denarnice

Uporabnik mobilne denarnice se zavezuje, da:

- bo skrbno varoval mobilno napravo in hranil njene varnostne elemente, z njo ravnal kot dober gospodar, da bo preprečil krajo, izgubo ali zlorabo in da mobilne naprave ne bo dajal v uporabo tretjim osebam. Uporabnik je odgovoren za vsako škodo, ki bi bila povzročena zato, ker so tretje osebe uporabile njegovo mobilno napravo;
- bo zavaroval dostop do svoje mobilne naprave z varnostnimi elementi in da mobilne naprave ne bo puščal nenadzorovane z aktivirano mobilno denarnico;
- bo ob prenehanju uporabe mobilne naprave, na kateri ima nameščeno mobilno denarnico, to denarnico odstranil z mobilnega telefona;
- bo poskrbel, da je naprava, na kateri ima nameščeno mobilno denarnico, zaščitena pred virusi in vdori. Banka uporabniku priporoča, da na napravo namesti kvalitetno programsko opremo proti škodljivim programom, ki se pogosto samodejno posodablja, da na napravi aktivira požarni zid in da redno posodablja operacijski sistem in ostalo programsko opremo, ki je nameščena na napravi. Uporabnik je odgovoren za izbiro, uporabo in vzdrževanje varnostnega sistema za zaščito mobilne naprave, na kateri ima nameščeno mobilno denarnico, ter v celoti odgovarja za škodo, ki bi nastala njemu ali banki zaradi zlonamernih programov v njegovi napravi;
- ne bo na mobilno napravo nalagal programov, ki bi lahko motili ali škodovali mobilni denarnici. Če bi uporabnik s svojim nevestnim ravnanjem povzročil škodo, zanjo v celoti odgovarja sam;
- bo redno spremljal obvestila mobilne trgovine Google Play ali App Store ter prevzemal nove različice mobilne denarnice;
- bo na spletnem mestu banke ali v mobilni denarnici redno spremljal obvestila banke in ponudnika mobilne denarnice v zvezi z uporabo storitve;
- bo obveščal banko o vseh nepravilnostih v zvezi z delovanjem;
- bo vsako spremembo mobilne telefonske številke sporočil banki;
- bo uporabljal mobilno aplikacijo skladno z določbami teh splošnih pogojev in splošnih pogojev ponudnika mobilne denarnice.

Za varnost in zaupnost vseh podatkov, shranjenih na mobilni napravi, odgovarja izključno uporabnik mobilne denarnice. Banka ne prevzema nobene odgovornosti za kakršnokoli zlorabo podatkov, ki so shranjeni na mobilni napravi. Banka ne prevzema nobene odgovornosti za škodo, ki bi nastala zaradi nepravilnega in neprevidnega ravnanja uporabnika mobilne denarnice z aplikacijo ali mobilno napravo.

3.9.8 Izguba, kraja ali zloraba mobilne naprave

Uporabnik mobilne denarnice se zavezuje, da bo izgubo, krajo ali zlorabo mobilne naprave, na kateri ima nameščeno mobilno denarnico z namenom odjave mobilne denarnice banke, nemudoma prijavil na telefonsko številko kontaktnega centra banke oziroma osebno ali pisno obvestil banko. Telefonska številka kontaktnega centra banke je objavljena na spletni strani banke.

Če uporabnik izgubi ali mu ukradejo mobilno napravo, na kateri ima naloženo mobilno denarnico in v njej prijavljene plačilne kartice, lahko še vedno plačuje s fizično kartico. Če pa uporabnik izgubi ali mu odtujijo fizično kartico, po njeni blokadi preneha delovati tudi prijavljena kartica v mobilni denarnici.

3.9.9 Obveznosti banke

Banka se zavezuje, da bo:

- svoje obveznosti izvrševala skladno s temi splošnimi pogoji;
- naloge za izvedbo plačilne transakcije, opravljene prek Flika, izvršila v skladu s temi splošnimi pogoji ter vsakokrat veljavno zakonodajo;
- o vsaki spremembi oziroma dopolnitvi teh splošnih pogojev in Cenika nadomestil za posle s potrošniki obvestila uporabnika, vsebina omenjenih aktov pa bo objavljena na spletnem mestu in v poslovalnicah banke;
- obveščala uporabnika o novostih pri poslovanju z mobilno denarnico banke, ne pa tudi za mobilne denarnice drugih ponudnikov;
- mobilna denarnica banke dostopna ves čas, čeprav je mogoče, da bo včasih kakovost storitve oziroma dostop do nje otežen ali onemogočen zaradi vzrokov zunaj njenega nadzora. Prav tako je lahko delovanje sistema moteno ali prekinjeno, ker je treba sistem, ki podpira delovanje mobilne denarnice banke, občasno vzdrževati, nadgraditi in podobno.

Banka ne odgovarja za motnje in prekinitve v telekomunikacijskem omrežju, za napake, nastale pri prenosu podatkov po telekomunikacijskih omrežjih, ali za onemogočen dostop do mobilne denarnice iz razlogov, ki niso odvisni od banke (in tudi ne pri vzdrževanju, nadgraditvi ali drugem potrebnem delu na sistemu), ali za izpade zaradi višje sile oziroma vzrokov, na katere banka nima vpliva.

3.9.10 Nadomestila

Banka bo uporabniku mobilne denarnice zaračunala stroške in nadomestila skladno z vsakokrat veljavnim Cenikom nadomestil za posle s potrošniki. Mobilna aplikacija lahko uporabniku povzroči stroške mobilnega prenosa podatkov. Ponudnik mobilne denarnice lahko zaračuna svoje stroške za uporabo mobilne denarnice.

3.10 Dodatne storitve na TRR

3.10.1 Obveščanje o poslovanju z računi

Obveščanje o poslovanju z računi je storitev pošiljanja SMS-sporočil in/ali potisnih sporočil in/ali elektronskih sporočil ob spremembah na transakcijskem računu. Uporabnik ob aktivaciji storitve obveščanja izbere spremembo, o kateri želi biti obveščen. Pri tem lahko izbira med obveščanjem:

- o stanju na TRR;
- prilivih na TRR;
- odlivih s TRR;
- o poteku depozita;
- o poteku prekoračitve sredstev na TRR;
- o uspešno obdelanih in/ali zavrnjenih plačilih;
- o prejetih SEPA direktnih obremenitvah.

V primeru obveščanja o stanju na TRR ima imetnik možnost izbrati poljuben termin obveščanja (npr. dan v tednu ali mesecu ali dnevno obveščanje) in uro obveščanja. Uporabnik lahko v obveščanje o poslovanju z računi vključi vse TRR, katerih imetnik je, ter vse TRR, na katerih je pooblaščen.

V primeru, da je uporabnik registriran na mobilni žeton v mobilni aplikaciji mBank@Net bo sporočila avtomatsko prejemal v obliki potisnih sporočil. Uporabnik se zavezuje, da bo v svojem mobilnem telefonu in v mobilni aplikaciji mBank@Net imel aktivirana potisna sporočila. Vsa posredovana potisna sporočila bo uporabnik imel vidna v Nabiralniku digitalne banke. Uporabnik si lahko spreminja način dostave sporočil v poslovalnici banke, klicem v kontaktni center in v digitalni banki.

Storitev se zaračuna v skladu z vsakokrat veljavnim Cenikom nadomestil.

3.10.2 SEPA direktna obremenitev (v nadaljevanju: SEPA DB) za plačnika po osnovni shemi

3.10.2.1 Soglasje

Plačnik in prejemnik plačila se dogovorita za poravnavanje obveznosti plačnika s SEPA DB, tako da plačnik izda prejemniku plačila soglasje za izvajanje SEPA DB. Plačnik je dolžan prejemniku sporočiti vse spremembe podatkov iz soglasja in ukinitev soglasja.

Banka plačnika pri izvršitvi SEPA DB ne preverja obstoja in vsebine soglasja. Soglasje plačnika postane neveljavno, če prejemnik plačila po tem soglasju v zadnjih šestintridesetih (36) mesecih ni posredoval plačilnih nalogov za izvršitev SEPA DB.

3.10.2.2 Izvajanje plačilnih nalogov SEPA DB

Banka plačnika izvrši plačilno transakcijo SEPA DB na datum izvršitve, če je plačnik zagotovil zadostno kritje na plačilnem računu v skladu z urnikom banke. Če je datum izvršitve nedelovni dan, pa mora zagotoviti kritje na plačilnem računu prvi naslednji delovni dan. Plačnik lahko pri svoji banki prepove izvajanje SEPA DB na svojem plačilnem računu. Banka plačnika ne izvrši SEPA DB v primeru nezadostnih sredstev na računu plačnika, če je račun ukinjen, če je plačnik umrl ter v primeru, ko je izvajanje SEPA DB na računu plačnika prepovedano oziroma omejeno. V primeru neizvršene SEPA DB mora plačnik sam poravnati obveznosti do prejemnika plačila.

Banka ne omogoča izvrševanja SEPA DB na transakcijskem računu imetnika, ki je postavljen pod skrbništvo.

3.10.2.3 Ugovor

Plačnik lahko najkasneje en delovni dan pred datumom izvršitve posreduje svoji banki pisni ugovor, v katerem od nje zahteva, da posameznih SEPA DB ne izvrši. Pisni ugovor mora vsebovati vsaj naslednje podatke: referenčno oznako soglasja, znesek, datum izvršitve in naziv prejemnika plačila. Plačnik lahko pred izvršitvijo SEPA DB ugovarja tudi pri prejemniku na način in v rokih, skladnih z njunim medsebojnim dogovorom.

3.10.2.4 Povračila denarnih sredstev

Plačnik lahko zahteva povračilo denarnih sredstev iz naslova izvršene SEPA DB, stroškov in obresti, tako za odobrena kot neodobrena plačila, v skladu z veljavno zakonodajo.

Plačnik lahko zahteva povračilo denarnih sredstev za že izvršene plačilne transakcije SEPA DB in sicer:

- v roku osmih (8) tednov po izvršeni SEPA DB, če je plačnik podal soglasje za izvršitev plačilne transakcije brez točnega zneska plačilne transakcije in če znesek SEPA DB presega znesek, ki bi ga plačnik lahko upravičeno pričakoval ob upoštevanju zneskov preteklih plačilnih transakcij, pogojev, dogovorjenih s pogodbo in drugih okoliščin primera, ne pa tudi, če je preseženi znesek posledica menjave valute;
- najkasneje v roku trinajst (13) mesecev po datumu izvršitve, če je svojo banko obvestil, da za izvršitev SEPA DB

ni podal soglasja (neodobreno plačilo). V tem primeru banka plačnika zahteva od banke prejemnika plačila dokazilo o obstoju veljavnega soglasja. Banka plačnika v primeru prejema dokazila o obstoju veljavnega soglasja zahtevek za povračilo denarnih sredstev zavrne. V primeru, da banka plačnika prejme od banke prejemnika plačila obvestilo o neobstoju veljavnega soglasja oziroma iz prejetega dokazila sama ugotovi, da soglasje ni skladno z izvršeno SEPA DB, vrne denarna sredstva na plačilni račun in posreduje zahtevek za vračilo povrnjenih denarnih sredstev banki prejemnika plačila. Plačnik lahko zahteva povračilo denarnih sredstev za izvršene SEPA DB najkasneje v roku trinajst (13) mesecev tudi v primeru napak pri izvajanju SEPA DB v banki plačnika.

Plačniku ob povračilu denarnih sredstev pripadajo obresti po referenčni obrestni meri €STR, ki se obračunajo na znesek izvršene plačilne transakcije SEPA DB od vključno dneva izvršitve SEPA DB do vključno dneva pred dnevom povračila denarnih sredstev na račun plačnika.

Plačnik lahko predloži zahtevek za povračilo denarnih sredstev izvršenih SEPA DB samo pri banki, kjer so bile SEPA DB izvršene.

3.10.2.5 Obveščanje

Plačnik je obveščen o znesku in datumu posamične SEPA DB s predhodnim obvestilom prejemnika plačila. Banka plačnika lahko omogoči plačniku vpogled oziroma zagotovi informacije o plačilnih nalogih za SEPA DB pred datumom izvršitve, če banka takrat z njimi razpolaga.

O izvršenih plačilnih nalogih za SEPA DB je plačnik obveščen v izpisku plačilnega računa.

O neizvršenih plačilnih nalogih za SEPA DB banka plačnika sproti obvešča s posebnim obvestilom na v Pogodbi dogovorjen način.

3.10.2.6 Nadomestila

Plačnik je dolžan banki plačnika plačati nadomestila za izvajanje SEPA DB in za neizvršitev SEPA DB na način in v skladu z vsakokrat veljavnim Cenikom nadomestil. Za vsa nadomestila v zvezi s SEPA DB se bo neposredno bremenil plačilni račun plačnika, s čimer plačnik s podpisom Pogodbe o opravljanju plačilnih storitev s potrošnikom izrecno soglaša in nepreklicno pooblašča banko za takšno bremenitev.

3.10.3 Trajni nalog

Trajni nalog (v nadaljevanju: TN) kot kreditno plačilo je plačilna storitev:

- s katero plačnik da pisno soglasje banki za izvršitev posamezne plačilne transakcije v domači valuti, ki se ponavlja v enakih zneskih in se izvaja na določen datum;
- s katero plačnik da pisno soglasje za izvršitev posamezne plačilne transakcije v domači valuti za poplačila obveznosti do banke;
- s katero plačnik da pisno soglasje za izvršitev posamezne plačilne transakcije v domači valuti za prenose na varčevanja v enakih zneskih, datum izvajanja je dogovorjen vnaprej, prav tako je določen datum zadnjega TN;
- s katero plačnik da pisno soglasje za prenos dnevnega stanja na TRR v domači valuti na drug račun.

Banka sprejme soglasje za izvedbo TN, če se izvaja v najmanj dveh zaporednih plačilih na določen dan v dogovorjenem časovnem zaporedju.

Banka lahko enostransko zavrne zahtevek za odprtje TN. Banka sprejeta pooblastila (otvoritev, spremembo, ukinitev) izvede le pod pogojem, da ji plačnik to sporoči najmanj en delovni dan pred dnevom izvršitve TN.

Banka ne omogoča izvrševanja TN in SEPA direktnih obremenitev na transakcijskem računu imetnika, ki je postavljen pod skrbništvo.

3.10.4 Redna dovoljena prekoračitev na TRR

Polnoletni uporabnik TRR soglaša, da mu banka, v skladu z internimi pravili banke, lahko odobri redno dovoljeno prekoračitev v znesku 400,00 EUR. Če imetnik TRR ne želi redne dovoljene prekoračitve, lahko to pisno odpove. Za odobritev redne dovoljene prekoračitve se imetniku TRR ne zaračuna nadomestilo. Imetnik, ki ima pri banki več TRR-jev, lahko ima dovoljeno prekoračitev le na enem TRR.

Banka ne omogoča dovoljene prekoračitve na transakcijskem računu imetnika, ki ni polnoleten, in na transakcijskem računu imetnika, ki je postavljen pod skrbništvo.

V primeru sklenitve izredne dovoljene prekoračitve se redna dovoljena prekoračitev nadomesti z izredno.

Banka obračunava obresti za redno dovoljeno prekoračitev na linearni način po dejanskih dnevih v mesecu, z upoštevanjem števila dni v letu (365/366), v skladu z veljavnim Izvlečkom Cenika kapitala banke. Obrestna mera je za 0,05 odstotne točke zmanjšana od zakonske zamudne obrestne mere, določene v Zakonu o predpisani obrestni meri zamudnih obresti, in se spreminja v rokih in v skladu z vsakokratnimi spremembami zakonske zamudne obrestne mere. V primeru, če se bo spremenila zakonsko predpisana obrestna mera zamudnih obresti, sprememba začne veljati hkrati z začetkom veljavnosti nove zakonsko predpisane obrestne mere zamudnih obresti.

Imetnik TRR poravna obresti mesečno ob obračunu in je dolžan zagotoviti sredstva v višini obračunanih obresti pred njihovo zapadlostjo, da se izogne nedovoljenemu negativnemu stanju.

Banka ima pravico enostransko spremeniti višino odobrene dovoljene prekoračitve ali onemogočiti koriščenje redne dovoljene prekoračitve. Banka ima pravico kadarkoli enostransko ukiniti redno dovoljeno prekoračitev, še posebej pa v naslednjih primerih:

- v primeru nedovoljenega negativnega stanja na transakcijskem računu;
- če ima uporabnik neporavnane zapadle obveznosti do banke;
- ob prenehanju poslovanja uporabnika s TRR, odprtem pri banki;
- če na TRR-ju uporabnika ni rednih prilivov več kot tri (3) mesece;
- ob prejemu obvestila o smrti uporabnika;
- če prejme sklep o izvršbi zoper uporabnika. V tem primeru lahko banka tudi enostransko zniža znesek odobrene dovoljene prekoračitve ali onemogoči koriščenje neizkoriščenega dela odobrene dovoljene prekoračitve.

V primeru ukinitve dovoljene prekoračitve je uporabnik dolžan banki nemudoma poravnati morebitno nedovoljeno negativno stanje.

3.10.5 Izredna dovoljena prekoračitev na TRR

Polnoletni imetnik računa lahko zaprosi za izredno dovoljeno prekoračitev na transakcijskem računu na podlagi pisne vloge oziroma prek digitalne banke. V primeru odobritve izredne dovoljene prekoračitve banka in imetnik računa skleneta posebno pogodbo o dovoljeni prekoračitvi sredstev na transakcijskem računu.

3.11 Posebne bremenitve transakcijskega računa

3.11.1 Unovčevanje domiciliranih menic, ki jih je izdal ali akceptiral uporabnik

Banka bo skladno s predpisi, ki urejajo plačilne storitve in unovčevanje menic pri bankah, ter v okviru razpoložljivega pozitivnega stanja TRR uporabnika bremenila tudi na podlagi predložene menice, če bo v menici klavzula, iz katere je razvidno, da je menica plačljiva pri banki (domicilna klavzula), če TRR ni blokiran zaradi izvršbe ali neporavnanih obveznosti do banke ter če bo banka od imetnika menice prejela vse potrebne podatke za unovčitev menice.

Šteje se, da menica vključuje nepreklicno pooblastilo uporabnika imetniku menice, da odredi izvršitev plačilne transakcije v skladu z izdano menico, in nepreklicno soglasje uporabnika svoji banki, da v breme njegovih denarnih sredstev odredi izvršitev plačilne transakcije.

3.11.2 Prisilna izvršba na sredstva na TRR in zavarovanje s temi sredstvi

Banka v primeru prejema sklepa o izvršbi, zavarovanju ali drugem prisilnem posegu v sredstva na TRR, ki ga izda sodišče, FURS ali drug pristojni organ, uporabniku onemogoči razpolaganje z denarnimi sredstvi na TRR (v višini, kot izhaja iz sklepa) in postopa v skladu z izrekom sklepa ter veljavno zakonodajo.
Banka bo pri tem ravnala v skladu s predpisi, ki urejajo opravljanje prisilne izvršbe in zavarovanja, in predpisi, ki urejajo plačilne storitve.

Banka ne bo preverjala razmerja med uporabnikom računa in osebo, ki je v sklepu o izvršbi ali zavarovanju označena kot upnik.

Banka zaračuna stroške prejema in izvršitve sklepa v skladu z vsakokrat veljavnim Cenikom nadomestil.

3.11.3 Povrnitev preplačil ZPIZ-u zaradi smrti upravičenca do pokojnine

Ob prejemu potrdila o izplačilih dajatev, ki so bila s strani Zavoda za pokojninsko in invalidsko zavarovanje (ZPIZ) nakazana v dobro uporabnika osebnega računa po njegovi smrti in do katerih uporabnik ni bil upravičen, bo banka skladno z določili Zakona o pokojninskem in invalidskem zavarovanju na podlagi pisne zahteve zavoda zavodu vrnila znesek, ki izhaja iz potrdila, vendar le v okviru pozitivnega stanja na računu.

3.12 Obrestne mere, nadomestila in menjalni tečaji

3.12.1 Obrestne mere na TRR

Banka lahko obrestuje denarna sredstva na TRR v višini obrestne mere za vpogledni denarni depozit v skladu s Sklepom o obrestnih merah.

Banka obračunava obresti po tej pogodbi na linearni način po dejanskih dnevih v mesecu, z upoštevanjem dejanskega števila dni v letu (365/366). Pri določanju začetka in konca obdobja za obračun obresti banka šteje prvi dan od sklenitve pogodbe, zadnjega dne pa ne.

Sprememba obrestne mere, ki temelji na spremembi referenčne obrestne mere, začne veljati takoj in brez predhodnega obvestila uporabniku. O spremembi obrestne mere na TRR bo uporabnik pisno obveščen na način, da banka spremembo obrestne mere objavi v pisni obliki ali na drug za bančno poslovanje primeren način, razen če je sprememba obrestne mere v korist uporabnika.

Obresti po TRR pripisuje banka mesečno ob obračunu. Banka obvesti uporabnika o znesku pripisanih obresti z izpiskom.

V primeru nastanka nedovoljenega negativnega stanja na TRR banka obračunava obresti v skladu s Sklepom o obrestnih merah.

3.12.2 Nadomestila za TRR

Banka bo za opravljene plačilne storitve kot tudi druge storitve, ki jih bo izvedla v skladu s Pogodbo o opravljanju plačilnih storitev s potrošnikom in temi splošnimi pogoji, uporabniku zaračunavala nadomestila v višini, rokih in na način, opredeljen v vsakokrat veljavnem Ceniku nadomestil. Za navedene zneske bo banka bremenila uporabnikov račun, za kar uporabnik s podpisom Pogodbe o opravljanju plačilnih storitev daje banki trajen in nepreklicen nalog oziroma jo nepreklicno pooblašča za izvedbo takšnih plačil v breme transakcijskega računa uporabnika.

V primeru neporavnanih zapadlih obveznosti uporabnik plača stroške opominov po vsakokrat veljavnem Ceniku nadomestil, zamudne obresti po zakonski zamudni obrestni meri ter ostale stroške, ki nastanejo z izterjavo dolga.

O morebitnih spremembah nadomestil na TRR bo uporabnik pisno obveščen (npr. z izpiskom) dva (2) meseca pred uvedbo spremembe.

Za storitve poslovanja s tujino, ki jih banka opravlja uporabnikom v državi, se nadomestila zaračunavajo v domači valuti po referenčnem tečaju Evropske centralne banke, veljavnem na dan obračuna, če ni drugače določeno.

Za druge plačilne transakcije, ki jih za izvršitev zaračunavajo druge banke ali posredniki, banka dodatno zaračunava tudi nadomestila, ki jih za izvršitev plačilne transakcije zaračunavajo druge banke ali drugi posredniki, v skladu s ceno storitve vseh sodelujočih bank oziroma posrednikov pri izvedbi transakcije, s čimer se uporabnik strinja že ob podpisu izvršitve plačilne transakcije.

Za druge plačilne transakcije prav tako velja, da uporabnik plača tudi nadomestila za izvršitev plačilne transakcije v skladu z v plačilnem nalogu označenim načinom plačila stroškov.

Pri izvršitvi domačih in čezmejnih transakcij vsaka sodelujoča banka zaračuna nadomestila svojemu uporabniku plačilnih storitev.

3.12.3 Menjalni tečaji

V primeru menjave valut se uporablja menjalniška tečajna lista banke, ki velja v trenutku dejanske izvršitve menjave (v nadaljevanju: tečajna lista), razen če se pogodbeni stranki dogovorita drugače. Tečajna lista je javno objavljena na spletnih straneh banke www.otpbanka.si in v poslovalnicah banke.

V primeru plačilnih transakcij, opravljenih s plačilno kartico v tuji valuti, se za pretvorbo v evro uporabijo menjalni tečaji kartičnega sistema (npr. Visa Europe), veljavni v trenutku pretvorbe. Če prodajno mesto to omogoča, ima imetnik kartice možnost izbire, ali bo plačilno transakcijo izvedel v EUR preko DCC ali v lokalni valuti. Storitev DCC ni storitev OTP banke, temveč prodajnega mesta oz. bankomata. V tem primeru tečaj za pretvorbo in morebitne dodatne stroške določa ponudnik DCC. Banka ne odgovarja za stroške, ki jih zaračuna ponudnik DCC.

V primeru porabe po kartici v valuti, ki ni EUR, se plačilo obveznosti imetnika kartice izvrši v EUR, pri čemer se preračun iz valute porabe v EUR opravi na naslednji način: valuta porabe, ki ni EUR, se pretvori po nakupnem tečaju v valuto USD, tako dobljeni znesek USD pa po prodajnem tečaju v EUR, ali pa se valuta porabe pretvori v EUR, če se ustrezni tečaj nahaja na tečajnici kartičnega sistema. Pretvorba se opravi po tečajih, ki so veljavni v trenutku obdelave transakcije kartičnega sistema. Uporabljeni tečaji in datum pretvorbe bodo prikazani tudi na izpisku. Zaradi večkratnega spreminjanja menjalnih tečajev kartičnih sistemov med dnevom so lahko tečaji za transakcije, opravljene istega dne, različni.

Banka mora imetnike plačilnih kartic ob izvajanju plačilnih transakcij, ki vključujejo menjavo valut v valuti EEA, ki ni EUR, za lažjo primerjavo tečajev, po katerih izvaja pretvorbo banka izdajateljica plačilne kartice oziroma ponudnica takojšnje pretvorbe valut na bankomatih ali prodajnih mestih, podati ustrezne informacije v povezavi s pretvorbo valut, vključno z odstotnim pribitkom na zadnji razpoložljivi referenčni tečaj ECB.

Odstotni pribitek bo odražal razliko med uporabljenim tečajem Visa in zadnjim razpoložljivim referenčnim tečajem Evropske centralne banke (ECB).

Sporočilo o uporabljenem pribitku bo prejel imetnik kartice, s katero je bila transakcija izvedena, v primeru, da se pretvorba transakcije izvede po tečaju, ki ga uporablja izdajateljica kartice.

Če na kartici ni vklopljena storitev Varnostni SMS, bo sporočilo o pribitku na referenčni tečaj ECB poslano na mobilno številko, ki jo ima banka v svojem sistemu povezano z uporabljeno plačilno kartico.

Če je za kartico vklopljena storitev Varnostni SMS, bo sporočilo o pribitku na referenčni tečaj ECB del prejetega varnostnega SMS-sporočila.

Uporabnik se lahko kadarkoli odjavi od prejemanja tega sporočila. Več informacij o odjavi je objavljenih na spletni strani otpbanka.si/kartice.

3.13 Obveščanje uporabnika o stanju in prometu na transakcijskem računu

Uporabnik in banka se lahko dogovorita, da bo banka uporabnika obveščala o stanju in prometu na transakcijskem računu in o spremembah enkrat (1) mesečno prek portala e-obveščanje. Za aktivacijo na portal za e-obvestila je podatek o elektronskem naslovu uporabnika obvezen.

Če je uporabnik uporabnik digitalne banke, bo banka uporabnika obveščala o stanju in prometu na transakcijskem računu in o spremembah enkrat (1) mesečno prek digitalne banke.

Na podlagi podpisanega obrazca v katerikoli poslovalnici banke lahko uporabnik izrecno zahteva, da mu banka brezplačno enkrat (1) mesečno posreduje informacije o posameznih izvršenih plačilnih transakcijah v papirni obliki na dogovorjen način. Kadar gre za obveščanje po pošti, se šteje, da je obvestilo pravilno vročeno, če je poslano na zadnji znani naslov uporabnika, ki ga ima banka v svoji evidenci. Če se pošiljka vrne banki s pripisom »neznan/preseljen« ali katerimkoli drugim podobnim zapisom, ki je razlog za vračilo pošiljke, banka ni dolžna opraviti poizvedbe o spremenjenem naslovu imetnika računa, lahko pa preneha s pošiljanjem obvestil na ta naslov in spremeni način pošiljanja v enega izmed ostalih načinov, ki jih omogoča in je po presoji banke najustreznejši. Če je dogovorjeno prevzemanje izpiskov v banki, se uporabnik zavezuje, da bo izpiske prevzemal v poslovalnici banke, in nosi odgovornost za vse posledice, če izpiskov ne bo prevzel v poslovalnici.

Prav tako se šteje, da so imetniki računov, ki se glasijo na ime otroka, obveščeni o spremembah stanja in prometa na osebnem računu, če so obveščeni njihovi zakoniti zastopniki prek digitalne banke ali portala e-obveščanje na elektronski naslov, ki so ga posredovali banki.

V primeru, če uporabnik prejema izpiske prek portala e-obveščanje na elektronski naslov, se šteje za dogovorjeno, da banka za navedene namene uporablja zadnji sporočeni elektronski naslov. V kolikor prejme povratno informacijo o neuspešnem pošiljanju izpiska na ta elektronski naslov (npr. neveljaven ali napačen elektronski naslov), uporabnik pa ne sporoči banki pravilnega elektronskega naslova, banka zaradi zagotavljanja pisanj spremeni način pošiljanja pisanj v enega izmed ostalih načinov, ki jih omogoča in je po presoji banke najustreznejši.

3.14 Prenehanje pogodbe

Pogodba o opravljanju plačilnih storitev s potrošnikom preneha pod pogoji, navedenimi v tem poglavju, razen če ni v posameznem podpoglavju 3. poglavja teh splošnih pogojev določeno drugače. Pogodba o opravljanju plačilnih storitev s potrošnikom lahko preneha na enega izmed sledečih načinov:

a) <u>S potekom časa</u>
Pogodba preneha s potekom časa, če je sklenjena za določen čas.

b) <u>S sporazumom</u>
Uporabnik in banka se lahko sporazumno dogovorita o prenehanju veljavnosti pogodbe. Sporazum mora biti sklenjen v pisni obliki.

c) <u>Z odpovedjo</u>
Uporabnik lahko kadarkoli enostransko pisno odpove pogodbo z odpovednim rokom enega (1) meseca.

Banka lahko odpove pogodbo, ki je sklenjena za nedoločen čas, z odpovednim rokom dveh (2) mesecev. Obvestilo o odpovedi pogodbe bo banka posredovala uporabniku na jasen in razumljiv način v papirni obliki ali drugem trajnem nosilcu. Obvestilo o odpovedi v papirni obliki bo banka posredovala na zadnji znan naslov uporabnika. Odpovedni rok prične teči z naslednjim dnem od oddaje obvestila o odpovedi na pošto oziroma od prejema odpovedi, ko banka odpoveduje Pogodbo o opravljanju plačilnih storitev s potrošnikom prek trajnega nosilca podatkov.

V primeru odpovedi pogodbe uporabnik plača 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, bo banka uporabniku povrnila sorazmerni delež plačanega nadomestila.

Banka ne sme zaračunati uporabniku posebnih nadomestil zaradi odpovedi pogodbe, če uporabnik odpove pogodbo, ki je sklenjena za določen čas v trajanju več kakor šest (6) mesecev ali za nedoločen čas po izteku šestih (6) mesecev od sklenitve pogodbe.

d) <u>Z odstopom</u>
Banka lahko odstopi od Pogodbe o opravljanju plačilnih storitev s potrošnikom s takojšnjim učinkom v primeru, če:
- uporabnik krši določila pogodbe in teh splošnih pogojev, zlasti v primeru neporavnanih zapadlih obveznosti do banke;
- uporabnik uporablja transakcijski račun za nezakonito poslovanje ali poslovanje, ki ni skladno z navedbami uporabnika ob vzpostavitvi poslovnega razmerja, ali ne izpolnjuje pogojev za vzpostavitev ali ohranitev poslovnega razmerja, ki jih opredeljujejo interni akti banke;

- je poslovanje uporabnika v nasprotju z davčnimi predpisi ali predpisi s področja preprečevanja pranja denarja in financiranja terorizma in drugimi predpisi;
- je pri odprtju transakcijskega računa prek elektronske identifikacije prišlo do zlorabe ali se transakcijski račun uporablja za namene zlorab;
- obstaja sum storitve ali poskusa storitve kaznivega dejanja s strani uporabnika, ki je neposredno ali posredno povezan s poslovanjem z banko ali z zlorabo dokumentacije banke.

Obvestilo o odstopu bo banka posredovala uporabniku v papirni obliki ali drugem trajnem nosilcu. Obvestilo o odstopu v papirni obliki bo banka posredovala na zadnji znan naslov uporabnika. V primeru odstopa bo banka uporabnikov transakcijski račun zaprla v roku treh (3) dni od dneva oddaje obvestila o odstopu na pošto oziroma od dneva prejema obvestila o odstopu, ko banka posreduje obvestilo o odstopu prek trajnega nosilca podatkov.

Uporabnik ima v primeru sklenitve pogodbe na daljavo pravico, da v štirinajstih (14) dneh od dneva sklenitve pogodbe oziroma v skladu z določili sklenjene Pogodbe o opravljanju plačilnih storitev s potrošnikom sporoči, da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev ali plačati pogodbeno kazen. Banka lahko od uporabnika v primeru odstopa od pogodbe v zgoraj navedenem roku zahteva samo sorazmerni del plačila nadomestila za opravljeno storitev.

4 VARČEVALNI RAČUNI

4.1 Varčevalni račun

4.1.1 Odprtje varčevalnega računa

Pravno razmerje med banko in imetnikom varčevalnega računa nastane z dnem podpisa Pogodbe o poslovanju z varčevalnim računom. Pogodba o poslovanju z varčevalnim računom se sklene za nedoločen čas.

Varčevalni račun lahko odpre varčevalec, ki je dopolnil starost 15 let, sam ali v njegovem imenu in za njegov račun eden ali oba starša skupaj kot zakonita zastopnika ali skrbnik, čigar upravičenje za odprtje temelji na odločbi pristojnega organa.

Varčevalni račun v imenu in za račun osebe do 15. leta starosti (v nadaljevanju: otrok) lahko odpre eden od staršev ali oba starša skupaj kot zakonita zastopnika ali skrbnik, čigar upravičenje za odprtje temelji na odločbi pristojnega organa.

Otrok ne more sam razpolagati z varčevalnim računom. To v njegovem imenu počne zakoniti zastopnik ali skrbnik, ki je odprl varčevalni račun na otrokovo ime. Zakoniti zastopnik, ki ni odprl varčevalnega računa, lahko med trajanjem pogodbe vloži zahtevo za razpolaganje s tem računom zgolj s soglasjem zakonitega zastopnika, ki je odprl varčevalni račun na ime otroka.

Zakoniti zastopnik izgubi pravico razpolaganja z varčevalnim računom varčevalca, ko ta pridobi popolno poslovno sposobnost.

4.1.2 Poslovanje z varčevalnim računom

Varčevalec lahko do denarnih sredstev na varčevalnem računu dostopa v poslovalnicah banke z veljavnim osebnim dokumentom ali prek digitalne banke.

Opravljanje plačilnega prometa na in z varčevalnega računa ni možno.

Varčevalni račun lahko odpre oseba, stara od 15. do dopolnjenega 18. leta (v nadaljevanju: mladoletni uporabnik), sama ali na njeno ime eden ali oba starša skupaj kot zakonita zastopnika ali skrbnik, čigar upravičenje za odprtje varčevalnega računa temelji na odločbi pristojnega organa.

Če je varčevalni račun mladoletna oseba, ki je stara od 15 do dopolnjenega 18. leta odprla sama lahko mladoletna oseba s sredstvi na njem razpolaga sama oz. njen pooblaščenec, pri čemer je lahko maksimalni znesek transakcije, ki jo izvede imetnik ali pooblaščenec 1.000,00 EUR. Če želi imetnik računa opraviti višji dvig sredstev oz. višjo transakcijo z varčevalnega računa ali prosto razpolagati s sredstvi po računu, je potrebno pisno soglasje enega izmed zakonitih zastopnikov. Soglasje velja samo za imetnika računa (mladoletno osebo), ne pa tudi za morebitne pooblaščene osebe po računu, ki lahko izvedejo maksimalni znesek transakcije 1.000 EUR. V primeru, da je starš pooblaščen na otrokovem računu, lahko po računu otroka prosto razpolaga.

Če je varčevalni račun mladoletne osebe, ki je stara od 15 do dopolnjenega 18. leta odprl zakoniti zastopnik, lahko s sredstvi razpolaga samo zakoniti zastopnik. Če želi s sredstvi razpolagati mladoletna oseba, je potrebno pisno soglasje enega izmed zakonitih zastopnikov.

Zakoniti zastopnik lahko poda pisno soglasje ob odprtju varčevalnega računa ali kadarkoli kasneje osebno v poslovalnici banke. Soglasje zakonitega zastopnika lahko predloži tudi mladoletna oseba sama, pri čemer mora biti soglasje notarsko overjeno. Soglasje velja do preklica zakonitega zastopnika.

Zakoniti zastopnik izgubi pravico upravljanja s paketom in razpolaganja s sredstvi na varčevalnem računu mladoletnega uporabnika, ko ta pridobi popolno poslovno sposobnost.

Za poslovanje z varčevalnim računom in razpolaganje s sredstvi na varčevalnem računu lahko mladoletni uporabnik pooblasti tretje osebe.

4.1.3 Obrestovanje

Obresti banka obračunava na linearni način in jih letno pripiše h glavnici. Obresti se obračunavajo po dejanskih dnevih v mesecu, z upoštevanjem dejanskega števila dni v letu.

Banka obrestuje sredstva na varčevalnem računu v rokih, na način in po obrestni meri, ki so določeni z vsakokrat veljavnim Sklepom o obrestnih merah, ki je javno objavljen v vseh poslovalnicah banke in na spletni strani banke otpbanka.si. Banka obračunane obresti pripiše ob koncu obračunskega obdobja in ob ukinitvi varčevalnega računa.

Spremembo obrestne mere ali načina obračuna obresti, ki bo v škodo varčevalca, bo banka objavila pravočasno pred nameravano spremembo v pisni obliki ali na drug za bančno poslovanje primeren način, o čemer bo nemudoma obvestila varčevalca na pogodbeno dogovorjen način.

Varčevalec ima pravico ugovarjati spremembi iz prejšnjega odstavka tega podpoglavja do dneva uveljavitve spremembe na način, da banki posreduje pisni ugovor, da s spremembo ne soglaša.

Če je podan ugovor, se šteje, da varčevalec odstopa od pogodbe z dnem napovedane spremembe obrestne mere ali načina obračuna obresti. V primeru varčevalčevega odstopa bo banka obračunala obresti do dneva izplačila po zadnji dogovorjeni obrestni meri.

Če varčevalec do dneva uveljavitve spremembe obrestne mere ali načina obračuna obresti ne ugovarja, pomeni, da se s spremembo strinja.

4.1.4 Pooblaščenci

Varčevalec ali zakoniti zastopnik lahko pooblasti eno ali več oseb za razpolaganje s sredstvi na varčevalnem računu.

Za podelitev pooblastila, obseg pooblaščenčevih upravičenj in prenehanje pooblastilnega razmerja se smiselno uporabljajo določbe poglavja 3.3 teh splošnih pogojev.

4.1.5 Prenehanje pogodbe

Varčevalec in banka se lahko sporazumno dogovorita o prenehanju veljavnosti Pogodbe o poslovanju z varčevalnim računom. Sporazum mora biti sklenjen v pisni obliki.

Varčevalec lahko kadarkoli pisno odpove Pogodbo o poslovanju z varčevalnim računom s takojšnjim učinkom.

Banka lahko enostransko pisno odpove Pogodbo o poslovanju z varčevalnim računom s petnajstdnevnim (15) odpovednim rokom v naslednjih primerih:

- ko varčevalec ne izpolnjuje pogojev za vzpostavitev ali ohranitev poslovnega razmerja, ki jih opredeljujejo interni akti banke;
- zaradi ukinitve produkta;
- če je v zadnjih štiriindvajsetih (24) mesecih na varčevalnem računu minimalno stanje sredstev in v tem času ni bilo prometa;
- na podlagi ukrepov in sklepov institucij države in sodstva, temelječih na zakonu.

Obvestilo o odpovedi pogodbe bo banka posredovala varčevalcu na pogodbeno dogovorjen način. Obvestilo o odpovedi v papirni obliki bo banka posredovala na zadnji znan naslov varčevalca. Odpovedni rok prične teči naslednji dan od oddaje obvestila o odpovedi na pošto oziroma od prejema odpovedi, ko banka odpoveduje pogodbo prek trajnega nosilca podatkov.

V primeru, ko je Pogodba o poslovanju z varčevalnim računom sklenjena na daljavo, ima varčevalec pravico, da v štirinajstih (14) dneh od dneva sklenitve pogodbe banki sporoči, da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev ali plačati pogodbene kazni.

4.2 VARČEVALNI RAČUN TROJNI PLUS

4.2.1 Odprtje varčevalnega računa Trojni Plus

Pravno razmerje med banko in imetnikom varčevalnega računa Trojni plus nastane z dnem podpisa Pogodbe za varčevalni račun Trojni plus. Pogodba za varčevalni račun Trojni plus se sklene za nedoločen čas.

Varčevalni račun Trojni plus lahko odpre varčevalec, ki je dopolnil starost 15 let, sam ali v njegovem imenu in za njegov račun eden ali oba starša skupaj kot zakonita zastopnika ali skrbnik, čigar upravičenje za odprtje temelji na odločbi

pristojnega organa.

Varčevalni račun Trojni plus v imenu in za račun osebe do 15. leta starosti (v nadaljevanju: otrok) lahko odpre eden od staršev ali oba starša skupaj kot zakonita zastopnika ali skrbnik, čigar upravičenje za odprtje temelji na odločbi pristojnega organa.

Otrok ne more sam razpolagati z varčevalnim računom Trojni plus. To v njegovem imenu počne zakoniti zastopnik ali skrbnik, ki je odprl varčevalni račun na otrokovo ime. Zakoniti zastopnik, ki ni odprl varčevalnega računa, lahko med trajanjem pogodbe vloži zahtevo za razpolaganje s tem računom zgolj s soglasjem zakonitega zastopnika, ki je odprl varčevalni račun Trojni plus na ime otroka.

Zakoniti zastopnik izgubi pravico razpolaganja z varčevalnim računom Trojni plus varčevalca, ko ta pridobi popolno poslovno sposobnost.

Banka varčevalcu odpre varčevalni račun s prvim prenosom iz osebnega računa v višini najmanj 50 evrov, kar je tudi minimalno stanje sredstev na varčevalnem računu vse do zaprtja varčevalnega računa. Uporabnik opravlja vse nadaljnje pologe/prenose na varčevalni račun v času in zneskih po lastni izbiri, pri čemer se lahko z banko dogovori za odprtje trajnega naloga.

Varčevalec lahko dviga svoja sredstva z varčevalnega računa oz. jih nakazuje na svoj osebni račun oz. račun, kjer je pooblaščen, če je od dneva vsakega pologa/prenos/pripisa obresti poteklo več kot enaintrideset (31) dni in sicer do zneska minimalnega stanja sredstev. Razpoložljivo stanje vključuje vsa sredstva, ki jih je uporabnik nakazal na varčevalni račun skupaj s pripisanimi obrestmi (razen minimalnega stanja sredstev na varčevalnem računu), če so ta sredstva na varčevalnem računu več kot enaintrideset (31) dni.

4.2.2 Poslovanje z varčevalnim računom Trojni Plus

Varčevalec lahko do denarnih sredstev na varčevalnem računu dostopa v poslovalnicah banke z veljavnim osebnim dokumentom ali prek digitalne banke.

Opravljanje plačilnega prometa na in z varčevalnega računa ni možno.

4.2.3 Obrestovanje

Banka vsak polog na varčevalnem računu obrestuje po enoviti nominalni obrestni meri, ki je odvisna od dobe vsakega pologa na varčevalnem računu. Pri tem se upošteva naraščajoča lestvica obrestnih mer (od A % do F %) glede na dobo vsakega pologa na varčevalnem računu in datum dviga po metodi FIFO.

Lestvica obrestnih mer je razdeljena na 6 stopenj, ki so opredeljene z dobo vsakega pologa na varčevalnem računu. Za vsako od stopenj je določena enovita nominalna obrestna mera. Vsak polog se najprej obrestuje po enoviti nominalni obrestni meri, ki velja za stopnjo 1. Po poteku dobe, določene v stopnji 1, se polog obrestuje po enoviti nominalni obrestni meri naslednje stopnje. Varčevalec v stopnji 6 lahko doseže najvišjo možno enovito nominalno obrestno mero.

Struktura lestvice obrestnih mer:

Stopnja	Doba vsakega pologa na varčevalnem računu	Enovita nominalna obrestna mera
1	od 1 dneva do 31 dni	(A %)
2	od 32 dni do 90 dni	(B %)
3	od 91 dni do 180 dni	(C %)
4	od 181 dni do 365 dni	(D %)
5	od 1 leta do 3 let	(E %)
6	več kot 3 leta	(F %)

Metoda FIFO (»*First In – First Out*«) za izračun obresti upošteva, da bo varčevalec v različnih intervalih in v različnih zneskih polagal in dvigoval privarčevana sredstva na/iz varčevalnega računa.

Vsak polog se bo obrestoval po lestvici za obdobje od datuma pologa (First In) do datuma dviga (First Out).

Privarčevana sredstva na varčevalnem računu se s posameznimi dvigi zmanjšujejo po vrstnem redu pologov na varčevalni račun.

Letne pripisane obresti na varčevalni račun se obrestujejo tudi po lestvici obrestnih mer, enako kot ostali pologi. Na dan sklenitve pogodbe velja naraščajoča lestvica obrestnih mer, ki je navedena v pogodbi.

Lestvica obrestnih mer se v času varčevanja lahko spremeni. Vsakokrat veljavna lestvica obrestnih mer je določena v Sklepu o obrestnih merah in objavljena na spletni strani banke otpbanka.si/obrestne-mere-storitev in v poslovalnicah banke. O novi lestvici obrestnih mer banka varčevalca obvesti najmanj 30 dni pred uveljavitvijo spremembe na spletnih straneh

banke otpbanka.si/obrestne-mere-storitev, prek digitalne banke oziroma na pogodbeno dogovorjen način. Če se varčevalec ne strinja z novo lestvico obrestnih mer, ki jo je mogoče spreminjati brez sklenitve dodatka k pogodbi, lahko brez odpovednega roka in plačila nadomestila odstopi od pogodbe. Odstop od pogodbe mora varčevalec predložiti najpozneje do dneva pred določenim dnem začetka veljavnosti spremembe. Če varčevalec v tem roku ne odstopi od pogodbe, se šteje, da s spremembami soglaša.

4.2.4 Pooblaščenci

Varčevalec ali zakoniti zastopnik lahko pooblasti eno ali več oseb za razpolaganje s sredstvi na varčevalnem računu.

Za podelitev pooblastila, obseg pooblaščenčevih upravičenj in prenehanje pooblastilnega razmerja se smiselno uporabljajo določbe poglavja 3.3 teh splošnih pogojev.

4.2.5 Prenehanje pogodbe

Za prenehanje Pogodbe za varčevani račun Trojni plus se smiselno uporabljajo določila poglavja 4.1.5. teh splošnih pogojev, razen če je v tem poglavju določeno drugače.

Če pogodbo odpove varčevalec, začne odpoved veljati isti dan, ko jo prejme banka, vendar ne prej kot 32. dan od dneva zadnjega pologa sredstev na varčevalni račun.
Če pogodbo odpove banka, odpoved stopi v veljavo 32. dan od dneva zadnjega pologa sredstev na varčevalni račun oziroma s potekom 15-dnevnega odpovednega roka, v kolikor je od zadnjega pologa sredstev na varčevalni račun poteklo več kot 32 dni.

Na dan zaprtja varčevalnega računa se privarčevana sredstva prenesejo na osebni račun, ki ga je varčevalec opredelil v pogodbi.

4.2.6 Obdavčitev obresti

Glede obdavčitve obresti in uveljavljanja letnega razmejevanja obresti se uporabljajo določila podpoglavja 4.3.5 teh splošnih pogojev.

4.3 Rentno varčevanje

4.3.1 Odprtje Rentnega varčevanja

Pravno razmerje med banko in imetnikom Rentnega varčevanja nastane z dnem podpisa Pogodbe o rentnem varčevanju. Pogodba o rentnem varčevanju se sklene za določen čas, kot je le-ta dogovorjen v pogodbi.

Rentno varčevanje lahko sklene varčevalec, ki je dopolnil starost 15 let, sam ali v njegovem imenu in za njegov račun eden ali oba starša skupaj kot zakonita zastopnika ali skrbnik, čigar upravičenje za odprtje temelji na odločbi pristojnega organa.

Rentno varčevanje v imenu in za račun osebe do 15. leta starosti (v nadaljevanju: otrok) lahko sklene eden od staršev ali oba starša skupaj kot zakonita zastopnika ali skrbnik, čigar upravičenje za odprtje temelji na odločbi pristojnega organa.

Otrok ne more sam razpolagati z rentnim računom. To v njegovem imenu počne zakoniti zastopnik, ki je sklenil Rentno varčevanje na otrokovo ime ali skrbnik. Zakoniti zastopnik, ki ni sklenil Rentnega varčevanja, lahko med trajanjem pogodbe vloži zahtevo za razpolaganje s tem računom zgolj s soglasjem zakonitega zastopnika, ki je sklenil Rentno varčevanje na ime otroka.

Zakoniti zastopnik izgubi pravico razpolaganja z rentnim računom rentnega varčevalca, ko ta pridobi popolno poslovno sposobnost.

4.3.2 Poslovanje z Rentnim varčevanjem

Opravljanje plačilnega prometa z rentnega računa ni možno.

4.3.3 Pooblaščenci

Za pooblaščence na Rentnem varčevanju se smiselno uporabljajo določila podpoglavja 3.3 teh splošnih pogojev.

4.3.4 Prenehanje pogodbe

Pogodba o rentnem varčevanju lahko predčasno preneha veljati s pisnim sporazumom med strankama.

Banka lahko enostransko odpove pogodbo s petnajstdnevnim (15) odpovednim rokom v naslednjih primerih:

- ko varčevalec ne izpolnjuje pogojev za vzpostavitev ali ohranitev poslovnega razmerja, ki jih opredeljujejo interni akti banke;
- zaradi ukinitve produkta;
- na podlagi ukrepov in sklepov institucij države in sodstva, temelječih na zakonu.

Obvestilo o odpovedi pogodbe bo banka posredovala varčevalcu na pogodbeno dogovorjen način. Obvestilo o odpovedi v papirni obliki bo banka posredovala na zadnji znan naslov varčevalca. Odpovedni rok prične teči naslednji dan od oddaje

obvestila o odpovedi na pošto oziroma od prejema odpovedi, ko banka odpoveduje pogodbo prek trajnega nosilca podatkov.

V primeru prenehanja pogodbe na željo varčevalca plača varčevalec stroške skladno z vsakokrat veljavnim Cenikom nadomestil.

Banka najkasneje v roku osmih (8) dni po datumu prenehanja pogodbe nakaže znesek privarčevanih denarnih sredstev skupaj z obrestmi, zmanjšan za morebiten obračunan strošek predčasne razvezave, na račun, ki je naveden v Pogodbi o rentnem varčevanju oziroma ji ga naknadno sporoči varčevalec.

4.3.5 Obdavčitev obresti

Prejete obresti od denarnih depozitov in varčevanj so obdavčene v skladu z Zakonom o dohodnini (ZDoh-2). Obrazec napovedi za odmero dohodnine od obresti, navodilo za njegovo izpolnjevanje in več informacij so na voljo na spletni strani Finančne uprave Republike Slovenije.

Če varčevalec (davčni zavezanec), ki je davčni rezident Slovenije, sklene pogodbo o varčevanju za obdobje, daljše od enega leta, lahko uveljavlja letno razmejevanje obresti (davčna osnova po 84. členu ZDoh-2). V tem primeru je varčevalec za vsako leto sproti zavezan za morebitno plačilo davka na obresti, ki so bile obračunane oziroma dosežene v obdobju davčnega leta. Odločitev o uveljavljanju tega določila varčevalec sporoči banki ob sklenitvi pogodbe o varčevanju ali najkasneje do zaključka koledarskega/davčnega leta, v katerem je bila pogodba o varčevanju sklenjena, tako da banki predloži podpisan obrazec Obvestilo o uveljavljanju davčne osnove po 84. členu ZDoh-2 od obresti od dolgoročno vezanih denarnih sredstev in dolgoročnega varčevanja pri bankah in hranilnicah. Odločitev o (ne)uveljavljanju velja do poteka pogodbe.

Skladno z zakonom o dohodnini banka letno obvesti varčevalca o doseženih obrestih iz naslova kratkoročnih varčevanj za preteklo davčno leto in iz naslova dolgoročnih varčevanj, če se je deponent odločil za letno razmejevanje obresti. Če se varčevalec ni odločil za letno razmejitev obresti, banka varčevalca obvesti o doseženih obrestih po poteku varčevanja v rokih in na način, ki ga opredeljuje veljavna zakonodaja.

4.4 ZA-TO! varčevanje

4.4.1 Odprtje ZA-TO! varčevanja

Pravno razmerje med banko in imetnikom varčevalnega računa nastane z dnem podpisa Pogodbe o ZA-TO! varčevanju.

ZA-TO! varčevanje lahko odpre varčevalec, ki je dopolnil starost 15 let, sam ali v njegovem imenu in za njegov račun eden ali oba starša skupaj kot zakonita zastopnika ali skrbnik, čigar upravičenje za odprtje temelji na odločbi pristojnega organa.

ZA-TO! varčevanje v imenu in za račun osebe do 15. leta starosti (v nadaljevanju: otrok) lahko odpre eden od staršev ali oba starša skupaj kot zakonita zastopnika ali skrbnik, čigar upravičenje za odprtje temelji na odločbi pristojnega organa.

Otrok ne more sam razpolagati z ZA-TO! varčevanjem. To v njegovem imenu počne zakoniti zastopnik, ki je sklenil ZA-TO! varčevanje na otrokovo ime, ali skrbnik. Zakoniti zastopnik, ki ni sklenil ZA-TO! varčevanja, lahko med trajanjem pogodbe vloži zahtevo za razpolaganje s tem računom zgolj s soglasjem zakonitega zastopnika, ki je sklenil ZA-TO! varčevanje na ime otroka.

Zakoniti zastopnik izgubi pravico razpolaganja z ZA-TO! varčevanjem, ko varčevalec pridobi popolno poslovno sposobnost.

4.4.2 Razpolaganje z ZA-TO! varčevanjem

Opravljanje plačilnega prometa z računa ZA-TO! varčevanja ni možno.

4.4.3 Pooblaščenci

Za pooblaščence na ZA-TO! varčevanju se smiselno uporabljajo določila poglavja 3.3 teh splošnih pogojev.

4.4.4 Prenehanje pogodbe

Za prenehanje Pogodbe o ZA-TO! varčevanju se smiselno uporabljajo določila podpoglavja 4.3.4 teh splošnih pogojev, razen če je v tem podpoglavju določeno drugače.

V primeru, ko je Pogodba o ZA-TO! varčevanju sklenjena na daljavo, ima varčevalec pravico, da v štirinajstih (14) dneh od dneva sklenitve pogodbe banki sporoči, da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev ali plačati pogodbene kazni.

4.4.5 Obdavčitev obresti

Glede obdavčitve obresti in uveljavljanja letnega razmejevanja obresti se uporabljajo določila podpoglavja 4.3.5 teh splošnih pogojev.

5 DEPOZIT

5.1 Odstop od pogodbe

Deponent od Pogodbe o vezavi depozita pred potekom obdobja vezave ne more enostransko odstopiti, razen v primeru, če se ne strinja s spremembo obrestne mere pod pogoji in na način, kot je to dogovorjeno v Pogodbi o vezavi depozita.

Pogodba o vezavi depozita lahko predčasno preneha veljati s pisnim sporazumom med strankama.

V primeru sklenitve pisnega sporazuma o predčasnem prenehanju pogodbe iz prejšnjega odstavka banka za čas trajanja depozitnega razmerja do njegove prekinitve sredstva depozita obrestuje po obrestni meri in v višini, dogovorjeni s Pogodbo o vezavi depozita, deponenta pa bremenijo stroški skladno z vsakokrat veljavnim Cenikom nadomestil.

Banka bo najkasneje v roku osmih (8) dni po datumu sporazumnega prenehanja pogodbe nakazala znesek privarčevanih denarnih sredstev skupaj z obrestmi, zmanjšan na obračunan strošek predčasne razvezave, na račun, ki je naveden v Pogodbi o vezavi depozita, oziroma na račun, ki ga določita stranki v sporazumu o predčasnem prenehanju pogodbe.

Banka lahko enostransko odpove Pogodbo o vezavi depozita s petnajstdnevnim (15) odpovednim rokom v naslednjih primerih:

- ko deponent ne izpolnjuje pogojev za vzpostavitev ali ohranitev poslovnega razmerja, ki jih opredeljujejo interni akti banke;
- zaradi ukinitve produkta;
- na podlagi ukrepov in sklepov institucij države in sodstva, temelječih na zakonu.

Obvestilo o odpovedi pogodbe bo banka posredovala deponentu na pogodbeno dogovorjen način. Obvestilo o odpovedi v papirni obliki bo banka posredovala na zadnji znan naslov deponenta. Odpovedni rok prične teči naslednji dan od oddaje obvestila o odpovedi na pošto oziroma od prejema odpovedi, ko banka odpoveduje pogodbo prek trajnega nosilca podatkov.

V primeru, da je Pogodba o vezavi depozita sklenjena na daljavo, ima deponent pravico, da v štirinajstih (14) dneh od dneva sklenitve pogodbe banki sporoči, da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev ali plačati pogodbene kazni.

5.2 Obdavčitev obresti

Prejete obresti od denarnih depozitov so obdavčene v skladu z Zakonom o dohodnini (ZDoh-2). Obrazec napovedi za odmero dohodnine od obresti, navodilo za njegovo izpolnjevanje in več informacij so na voljo na spletni strani Finančne uprave Republike Slovenije.

Če deponent (davčni zavezanec), ki je davčni rezident Slovenije, sklene Pogodbo o vezavi depozita za obdobje, daljše od enega leta, lahko uveljavlja letno razmejevanje obresti (davčna osnova po 84. členu ZDoh-2). V tem primeru je deponent za vsako leto sproti zavezan za morebitno plačilo davka na obresti, ki so bile obračunane oziroma dosežene v obdobju davčnega leta. Odločitev o uveljavljanju tega določila deponent sporoči banki ob sklenitvi Pogodbe o vezavi depozita ali najkasneje do zaključka koledarskega/davčnega leta, v katerem je bila pogodba sklenjena, tako da banki predloži podpisan obrazec Obvestilo o uveljavljanju davčne osnove po 84. členu ZDoh-2 od obresti od dolgoročno vezanih denarnih sredstev in dolgoročnega varčevanja pri bankah in hranilnicah. Odločitev o (ne)uveljavljanju velja do poteka pogodbe.

Skladno z zakonom o dohodnini banka letno obvesti deponenta o doseženih obrestih iz naslova kratkoročnih depozitov za preteklo davčno leto in iz naslova dolgoročnih depozitov, če se je deponent odločil za letno razmejevanje obresti. Če se deponent ni odločil za letno razmejitev obresti, banka deponenta obvesti o doseženih obrestih po poteku vezave v rokih in na način, ki ga opredeljuje veljavna zakonodaja.

6 SEF

Banka odda najemniku sef na podlagi sklenjene Pogodbe o najemu sefa (v nadaljevanju: pogodba).

V primeru, da želi najemnik najeti več sefov, se za vsak posamezen sef sklene posebna pogodba.

Najemnik svojih pravic iz pogodbe ne more prenesti na drugo osebo.

6.1 Trajanje najema

Pogodba o najemu sefa je sklenjena za nedoločen čas oziroma za obdobje, ki ga najemnik in banka določita v pogodbi in se po poteku in ponovnem plačilu najemnine avtomatsko podaljša za isto časovno obdobje, kot je določeno v pogodbi, če najemnik vsaj pet (5) dni pred potekom pogodbe ne sporoči, da sefa ne potrebuje več.

Banka obvesti najemnika o avtomatskem podaljšanju najema v mesecu pred potekom najemnega razmerja. Če najemnik ne želi avtomatskega podaljšanja pogodbe, mora banko o tem pisno obvestiti v roku najmanj petih (5) dni pred potekom pogodbe in sef izprazniti ter vrniti ključe sefa.

6.2 Pooblastilo

Najemnik sefa lahko za uporabo sefa pooblasti eno ali več oseb. Pooblaščenec je lahko le polnoletna, poslovno sposobna fizična oseba, ki mora biti ob izdaji pooblastila navzoča, da se lahko preveri njena istovetnost, in mora podpisati sprejem pooblastila na predpisanem obrazcu banke.

Pooblastilo ne sme vsebovati nobenih omejitev pri rokovanju s sefom.

Pooblastilo preneha veljati s pisnim preklicem najemnika sefa, odpovedjo pooblastila s strani pooblaščenca, smrtjo najemnika sefa ali pooblaščenca in v primeru odpovedi Pogodbe o najemu sefa. Najemnik prekliče pooblastilo na predpisanem obrazcu banke. Preklic pooblastila mora biti overjen, če se ne podpiše osebno v navzočnosti delavca banke.

Če pooblaščenec odpove pooblastilo za uporabo sefa, je dolžan vrniti banki izkaznico za dostop do sefa, najemniku pa ključ sefa, ki ga ima v svoji posesti, oziroma magnetno kartico.

Pooblaščenec je o smrti imetnika sefa dolžan nemudoma pisno obvestiti banko in je z dnem smrti imetnika sefa dolžan prenehati poslovati s sefom. Banka ne odgovarja za škodo, ki bi nastala, če bi po smrti najemnika pooblaščenec še naprej uporabljal sef, banka pa ne bi prejela obvestila o smrti najemnika.

6.3 Ključi sefa

Vsak sef ima dve ključavnici. Po podpisu pogodbe in plačilu najemnine banka izroči najemniku enega oziroma dva enaka ključa sefa, s katerima sme razpolagati najemnik ali njegov pooblaščenec. Banka razpolaga z bančnim ključem, ki se razlikuje od ključa najemnika. Banka najemnikovega ključa ne sme obdržati ali sprejeti v hranjenje.

Sef se odpre ob sočasnem dvojnem odklepanju, in sicer ga lahko odpre najemnik ali pooblaščenec, in to tako, da s ključem, ki ga je prejel ob sklenitvi pogodbe, odpre prvo ključavnico, vendar mora bančni delavec z bančnim ključem, ki je različen od najemnikovega, sočasno odkleniti drugo ključavnico.

Pravilna uporaba ključev pri odklepanju in zaklepanju sefa, pravilno zaklepanje sefa in skrbno varovanje ključev je naloga najemnika ali pooblaščenca. Banka ne odgovarja za škodo, ki bi nastala zaradi nepravilne uporabe, izgube ali odtujitve ključev najemnika. Najemnik je odgovoren tudi za nepravilno uporabo, izgubo ali odtujitev ključev pooblaščenca.

Najemnik sefa je dolžan prejete ključe skrbno hraniti in varovati ter jih ne sme izročiti nepooblaščenim osebam. Izdelava dvojnikov ključev ni dovoljena. V primeru izgube ali poškodovanja ključev je najemnik dolžan o tem takoj pisno obvestiti banko.

Banka v navzočnosti najemnika ali notarja, če se pravilno vabljeni najemnik ni odzval na poziv banke, po svojih pooblaščenih izvajalcih odpre sef in zamenja ključavnico. Najemnik je dolžan poravnati vse dejanske stroške odpiranja sefa, zamenjave ključavnice in izdelave novih ključev, ostale stroške, določene v Ceniku nadomestil, ter morebitne stroške notarjeve prisotnosti. Najemnik je dolžan poravnati navedene stroške tudi, če ključ izgubi njegov pooblaščenec. V času zamenjave ključavnice je najemnik dolžan odstraniti vsebino iz sefa.

Po prenehanju veljavnosti pogodbe je najemnik dolžan izprazniti sef in banki vrniti vse ključe, ki jih je prejel ob najemu sefa. Najemnik in bančni delavec skupaj preverita, da je sef izpraznjen.

V primeru, da najemnik po izteku pogodbe ne izprazni sefa in ne vrne ključev, mu banka zaračuna kazen v višini polne letne najemnine ne glede na število dni zamude, v skladu s Cenikom nadomestil.

6.4 Izkaznica za dostop do sefa

Banka izda najemniku in njegovim morebitnim pooblaščencem izkaznico za dostop do sefa, s katero skupaj z osebnim dokumentom dokazuje, da je najemnik sefa oziroma da je pooblaščen za uporabo sefa.

V primeru izgube izkaznice je najemnik dolžan o tem nemudoma pisno obvestiti banko. Banka bo najemniku oziroma njegovemu pooblaščencu izstavila novo izkaznico, iz katere bo razvidno, da gre za dvojnik. Stroške izdelave nove izkaznice nosi najemnik sefa.

Po izteku oziroma ob prekinitvi pogodbe o najemu sefa je najemnik dolžan vse izdane izkaznice za dostop do sefa vrniti banki.

6.5 Magnetna kartica za dostop do sefa

Banka v poslovalnicah, ki imajo dostop do sefov urejen z magnetnimi karticami, izda najemniku in njegovim morebitnim pooblaščencem vsakemu svojo magnetno kartico za dostop do sefa.

Banka bo omogočila dostop do sefa najemniku ali njegovemu morebitnemu pooblaščencu tako, da bo vstavil svojo magnetno kartico v čitalnik in vnesel osebno številko (PIN). Osebno številko (PIN) določi najemnik oziroma pooblaščenec sam. Številka PIN je sestavljena iz štirih številk in ne sme vsebovati zapisanih podatkov (npr. datum rojstva uporabnika, številka osebne izkaznice ipd.) ter logičnih zaporedij (npr. 1234, 1111 ipd.).

Najemnikova dolžnost je, da pravilno uporablja in skrbno varuje magnetno kartico ter številko PIN. Banka ne odgovarja za škodo, ki bi nastala zaradi nepravilne uporabe, izgube ali odtujitve najemnikove magnetne kartice.

V primeru izgube kodirane magnetne kartice za dostop do sefa je najemnik dolžan o tem nemudoma pisno obvestiti banko. Enako velja, če je nepooblaščena oseba seznanjena z osebno številko (PIN) oziroma če o tem obstaja zgolj sum. Banka bo najemniku oziroma njegovemu pooblaščencu po prejetem pisnem obvestilu izgubljeno magnetno kartico preklicala in mu izdala novo. Najemnik plača izdajo nove magnetne kartice skladno s Cenikom nadomestil.

Po prenehanju veljavnosti pogodbe o najemu sefa je najemnik dolžan izprazniti sef in vrniti magnetno kartico najemnika in morebitnih pooblaščencev. Najemnik in bančni delavec skupaj preverita, da je sef izpraznjen.

V primeru, da najemnik po izteku pogodbe ne vrne magnetne kartice, mu banka zaračuna kazen v višini polne letne najemnine in ustrezne stroške banke v skladu s Cenikom nadomestil.

6.6 Dostop do sefa

Dostop do sefa ima samo najemnik oziroma njegov pooblaščenec med poslovnim časom poslovalnice, v kateri se nahajajo sefi. Poslovni čas prostora s sefi je lahko drugačen od poslovnega časa poslovalnice banke, v kateri se sefi nahajajo. Poslovni čas lahko banka po potrebi spremeni.

Pred vstopom v prostore s sefi je najemnik oziroma pooblaščenec dolžan bančnemu delavcu pokazati izkaznico za dostop do sefa in veljaven uradni osebni dokument s fotografijo ter se podpisati v evidenčno kartico sefa.

Najemnik je dolžan spoštovati varnostni sistem v prostoru, kjer se nahajajo sefi.
Do istega sefa lahko dostopata hkrati le dve osebi.

Dostop do sefa je možen le v spremstvu bančnega uslužbenca.

V primeru najemnikove smrti banka pooblaščencu onemogoči dostop do sefa.

Banka onemogoči dostop do sefa najemniku sefa in pooblaščeni osebi v naslednjih primerih:

- neplačane najemnine za sef ali druge neplačane obveznosti po pogodbi o najemu sefa, dokler niso poravnane vse obveznosti;
- prejete odločbe sodišča ali drugega pristojnega organa, ki naloži banki blokado sefa skladno z vsakokrat veljavnimi predpisi.

6.7 Hramba predmetov v sefih

V sefih se lahko hranijo predmeti in dokumenti, razen predmetov in snovi, ki so pokvarljive in podvržene razpadanju, oziroma predmetov, katerih posest in promet z njimi sta zakonsko prepovedana in s katerimi je možna povzročitev splošne nevarnosti, kar se šteje po 314. členu Kazenskega zakonika za kaznivo dejanje, to pa so predmeti oziroma snovi, ki so lahko vnetljive, eksplozivne, radioaktivne ipd., pa tudi mamila in orožje. V sefu ni dovoljeno hraniti gotovine.

Bančni delavec ima pravico, da v sumljivih primerih v najemnikovi navzočnosti preveri vsebino, ki jo želi najemnik shraniti v sef, vendar le zaradi ugotavljanja njene primernosti za hrambo, ne pa glede njene vrednosti.

Najemnik sefa je odškodninsko odgovoren za škodo, ki bi jo stvari iz prvega odstavka povzročile banki ali ostalim najemnikom sefa.

Če najemnik ne spoštuje obveznosti iz prvega odstavka tega člena, lahko banka pogodbo odpove.

6.8 Postopek opominjanja ter prednostna pravica banke

Po poteku najemnega obdobja oziroma po prenehanju pogodbe je najemnik dolžan izprazniti sef, vrniti vse ključe sefa, oziroma magnetne kartice, vrniti vse izkaznice za dostop do sefa in poravnati vse svoje morebitne neporavnane obveznosti.

Banka potrdi prejem ključev/magnetnih kartic s pisnim potrdilom o prevzemu ključev/magnetnih kartic v dveh (2) izvodih, od katerih prejme enega najemnik, drugega pa banka.

Če najemnik ne ravna v skladu s prvim odstavkom tega podpoglavja, ga banka s pisnim opominom pozove, naj to stori v osmih (8) dneh. Če najemnik v dodatnem roku ne izpolni svojih obveznosti iz prvega odstavka, banka začne z izterjevalnimi postopki in/ali v dveh (2) mesecih po prenehanju pogodbe sef odpre v navzočnosti notarja, ki popiše vsebino sefa. Popis vsebine se pošlje najemniku sefa na pogodbeno dogovorjen način.

Stroške nasilnega odpiranja sefa in notarskih storitev je najemnik dolžan povrniti banki nemudoma na njen prvi pisni poziv, banka pa si je upravičena te stroške poplačati tudi v skladu z določilom naslednjega odstavka.

Pri vseh stvareh, najdenih v sefu, ima banka prednostno pravico do poplačila vseh neplačanih obveznosti najemnika do banke, vse nastale škode in stroškov, tako da se poplača iz denarja, ki je bil najden v sefu, ali pa iz kupnine, dobljene s prodajo stvari, ki so bile najdene v sefu. Preostanek stvari, najdenih v sefu, ki jih banka ne uporabi za poplačilo svojih terjatev do najemnika, bo banka hranila na stroške najemnika. Rok hranjenja predmetov, najdenih v sefu, je pet (5) let od datuma odprtja sefa. Po izteku tega roka bodo predmeti komisijsko uničeni oziroma prodani na licitaciji.

6.9 Prenehanje Pogodbe o najemu sefa

Banka lahko pisno odstopi od pogodbe pred potekom najemnega obdobja in s takojšnjim učinkom, če:

- najemnik ni poravnal najemnine oziroma drugih stroškov;
- se v sefu hranijo predmeti, ki se v skladu s podpoglavjem 6.7 teh splošnih pogojev v njem ne smejo hraniti;
- najemnik bančnemu uslužbencu v primeru iz drugega odstavka poglavja 6.7 teh splošnih pogojev ni dovolil preveriti vsebine sefa;
- sta najemnik ali pooblaščenec kršila določila pogodbe o najemu sefa ali določila teh splošnih pogojev.

Banka lahko pisno odpove pogodbo pred potekom najemnega obdobja s tridesetdnevnim (30) odpovednim rokom ob zaprtju poslovalnice in v primeru neizpolnjevanja pogojev za vzpostavitev ali ohranitev poslovnega razmerja, ki jih opredeljujejo interni akti banke.

Če banka ne želi podaljšati pogodbe za enako najemno obdobje, mora to sporočiti najemniku vsaj trideset (30) dni pred potekom najemnega obdobja.

Obvestilo o odpovedi oziroma odstopu od pogodbe oziroma obvestilo, da ne želi podaljšati pogodbe, banka posreduje najemniku na pogodbeno dogovorjen način. Obvestilo o odpovedi oziroma odstopu v papirni obliki banka posreduje na zadnji znan naslov najemnika. Odpovedni rok prične teči naslednji dan od oddaje obvestila o odpovedi na pošto oziroma od prejema odpovedi, ko banka odpoveduje pogodbo prek trajnega nosilca podatkov.

Najemnik lahko pisno odpove pogodbo pred potekom najemnega obdobja in s takojšnjim učinkom, če so kumulativno izpolnjeni vsi naslednji pogoji:

- je najemnina oziroma so drugi stroški v trenutku odpovedi v celoti poravnani;
- je sef predhodno v celoti izpraznjen;
- je najemnik vrnil vse ključe sefa oziroma magnetne kartice za dostop do sefa, ki jih je prejel ob najemu;
- je najemnik vrnil izkaznico za vstop k sefu, tudi izkaznico pooblaščenca;
- je o odpovedi pisno obvestil banko.

V primeru iz prvega in petega odstavka tega poglavja najemnik ni upravičen do vračila že plačane najemnine. V primeru iz drugega odstavka tega poglavja je najemnik upravičen do vračila sorazmernega dela že plačane najemnine.

6.10 Smrt najemnika

V primeru smrti najemnika lahko do sefa dostopa dedič, ki s pravnomočnim sklepom o dedovanju dokaže, da je podedoval zapustnikovo premoženje. Če je dedičev več, banka dovoli dostop do sefa največ dvema, ki so ju za to pooblastili ostali dediči na podlagi overjenega pooblastila. Dedič mora svojo istovetnost izkazati z veljavnim osebnim dokumentom.

Dedičem se omogoči dostop do sefa, ko so poravnane morebitne neporavnane obveznosti zapustnika iz naslova najemnine za sef in/ali stroški morebitnega nasilnega odpiranja sefa ter zamenjave ključavnice in ključev.

Dedič, ki nima ključa sefa oziroma magnetne kartice, je dolžan najprej poravnati stroške za škodo, ki nastane zaradi nasilnega odpiranja ter zamenjave ključavnice in ključev oziroma stroške magnetne kartice.

6.11 Najdene stvari

Za stvari, najdene v prostorih, kjer se nahajajo sefi, banka pripravi zapisnik in ravna v skladu s Pravilnikom o postopku z najdenimi stvarmi (Ur. l. RS 90/2015) ali z drugim predpisom, ki bi urejal ravnanje z najdenimi stvarmi.

6.12 Selitev sefov

V primeru prenove ali obnove poslovalnice oziroma selitve sefov na druge lokacije zaradi zaprtja poslovalnice banka najemnike sefa pisno obvesti o svoji nameri, o morebitni novi lokaciji sefov in o možnosti zagotovitve nadomestnega sefa

za čas prenove ali obnove poslovalnice in jih pozove, da sefe izpraznijo. Najemniki imajo po prejemu obvestila trideset (30) dni časa, da izpraznijo svoje sefe.

Banka bo najemniku za čas prenove oziroma obnove poslovalnice zagotovila nadomestni sef, če bo ta razpoložljiv in najemnik s tem soglaša. Če zagotovitev nadomestnega sefa ni mogoča ali se z njo najemnik ne strinja, mu banka za čas, ko ne more uporabljati sefa, vrne sorazmerni del najemnine. Po končani prenovi oziroma obnovi pa lahko najemnik sef spet uporablja v skladu s pogodbo o najemu sefa in temi splošnimi pogoji.

V primeru selitve sefov na novo lokacijo zaradi zaprtja poslovalnice banka zagotovi najemniku sef na drugi lokaciji in se najem pod enakimi pogoji nadaljuje na drugi lokaciji.
Če najemnik s selitvijo na novo lokacijo ne soglaša in to banki v roku tridesetih (30) dni od prejema obvestila sporoči v pisni obliki, najemna pogodba preneha veljati ne glede na dobo, za katero je bila sklenjena, in sicer v osmih (8) dneh od dneva, ko banka prejme izjavo najemnika, da z novo lokacijo ne soglaša. V takem primeru je najemnik dolžan ravnati na način, dogovorjen za prenehanje pogodbe o najemu sefa (izprazniti sef, vrniti ključe oziroma magnetne kartice, vrniti izkaznice in poravnati morebitne neporavnane obveznosti), banka pa mu vrne sorazmerni del najemnine za čas od prekinitve pogodbe do poteka pogodbeno dogovorjene dobe najema.

Če se najemnik pravočasno ne odzove na obvestilo banke iz prvega odstavka tega poglavja, soglaša, da lahko banka omaro s sefi fizično prestavi in da banka ne odgovarja za morebitno poškodovanje vsebine sefa.

6.13 Odgovornost banke

Banka skrbi za varnost sefov s skrbnostjo dobrega strokovnjaka. Banka zagotavlja pri varovanju prostorov, v katerih se nahajajo sefi, izvajanje ustreznih in predpisanih varnostnih ukrepov.

Banka odgovarja najemniku izključno za nastalo in dokazano premoženjsko škodo le, če je ta nastala zaradi opustitve varnostnih ukrepov oziroma drugega dolžnega ravnanja s strani banke. Ker banka ni seznanjena z vsebino sefov, ima pravico do povračila škode le tisti najemnik, ki izkaže vsebino sefa na dan škodnega dogodka za tiste predmete, za katere zahteva povračilo. Najemnik mora pri tem dokazati tudi vrednost in lastništvo predmetov, za katere zahteva povračilo škode.

Najemnik ni upravičen do povračila škode, če hrani predmete v nasprotju z določili teh splošnih pogojev.

Banka ne odgovarja za škodo ob dogodkih, na katere nima vpliva, in za primer višje sile.

Banka ne odgovarja za vsebino sefa po prenehanju najemne pogodbe oziroma po tem, ko je bila odposlana odpoved od pogodbe in najemnik do izteka odpovednega roka ni izpraznil sefa.

7 SKUPNE DOLOČBE

7.1 Jamstvo za vloge

Pozitivno stanje na TRR, depoziti in varčevanja so vloge, ki so upravičene do jamstva v skladu z Zakonom o sistemu jamstva za vloge (ZSJV).

Če postane banka plačilno nesposobna, vlagatelji prejmejo izplačila iz sistema jamstva za vloge.

Zgornja meja zaščite je 100.000,00 EUR na vlagatelja v posamezni banki, kar pomeni, da se seštejejo vse vloge vlagatelja v banki. V primerih, ki jih določa ZSJV, so vloge zaščitene tudi nad navedeno mejo.

Pozitivno stanje na skrbniškem računu (fiduciarnem računu) je vloga, ki se v deležu, ki pripada posameznemu dejanskemu upravičencu, upošteva kot del vloge tega dejanskega upravičenca. Vloga je upravičena do jamstva samo v primeru, če so bili banki predloženi podatki za identifikacijo dejanskega upravičenca. Če podatki o dejanskih upravičencih do sredstev na skrbniškem računu niso sporočeni banki, se pozitivno stanje na skrbniškem računu obravnava kot vloga na prinosnika, ki ni upravičena do jamstva.

Informacije vlagateljem o sistemu jamstva za vloge so objavljene na spletni strani banke Informacije vlagateljem o sistemu jamstva za vloge | OTP.

7.2 Omejevalni ukrepi

(1) »Omejevalni ukrep« pomeni katerikoli zakon, uredbo, odredbo, omejitev ali druge zahteve v zvezi z ekonomskimi, finančnimi ali trgovinskimi sankcijami, ki je bil sprejet, odmerjen, naložen, uveden ali javno naznanjen s strani vlade, katerekoli uradne institucije, organa ali agencije:
a. Organizacije združenih narodov;
b. Evropske unije;
c. Združenih držav Amerike;
d. Združenega kraljestva Velike Britanije in Severne Irske (HMT Treasury in Bank of England).

(2) »Država pod omejevalnimi ukrepi« pomeni katerokoli državo ali drug teritorij, ki je predmet Omejevalnih ukrepov na ravni države ali ravni teritorija, oziroma katerokoli državo ali drug teritorij, katerega vlada je predmet Omejevalnih ukrepov na ravni države ali ravni teritorija.

(3) »Oseba pod omejevalnimi ukrepi« pomeni osebo, ki je predmet Omejevalnih ukrepov.

(4) Banka ne sklepa poslovnega razmerja ali izvaja transakcij z osebami, ki so predmet Omejevalnih ukrepov. Dodatno banka ne sklepa poslovnega razmerja ali izvaja plačilnih transakcij s pravnimi ali fizičnimi osebami, ki so neposredno ali posredno povezane s Sirijo, Sudanom, Severno Korejo, Kubo, Iranom, Mjanmarom ali območjem Krima, Donbasa (regiji Doneck in Lugansk), regijama Herson in Zaporožje v Ukrajini v skladu s Politiko sprejemljivosti strank in Politiko za področje preprečevanja pranja denarja in financiranja terorizma, objavljenima na spletni strani otpbanka.si/preprecevanje-pranja-denarja-cap-politika.

7.3 Vodenje dnevnih sredstev

Banka obračunava nadomestilo za vodenje dnevnih sredstev v višini in nad zneskom, nad katerim se obračuna nadomestilo, ter produkti, ki so upoštevani v obračunu, v skladu z vsakokrat veljavnim Cenikom nadomestil. Nadomestilo se zaračuna zadnjega v mesecu za tekoči mesec.

Uporabnik nepreklicno pooblašča banko, da za mesečno nadomestilo za vodenje dnevnih sredstev bremeni uporabnikov osebni račun. V primeru, da uporabnik osebnega računa nima, uporabnik nepreklicno pooblašča banko, da mesečno bremeni njegov varčevalni račun. Uporabnik se zavezuje, da bo zagotavljal zadostno stanje sredstev za nadomestilo za vodenje dnevnih sredstev. Če uporabnik na dan plačila nadomestila na osebnem oziroma varčevalnem računu nima zadostnih sredstev za plačilo nadomestila, bo banka bremenila njegov osebni oziroma varčevalni račun takoj po prejemu sredstev. Uporabnik soglaša, da banka za plačilo nadomestila uporabi katerakoli njegova denarna sredstva pri banki.

7.4 Identifikacija uporabnika po telefonu

Za potrebe sklenitve pogodbe po telefonu kot tudi ostalih aktivnosti, opravljenih po telefonu, uporabnik soglaša, da lahko banka opravi njegovo identifikacijo z uporabo osebnih varnostnih elementov ustrezne ravni zanesljivosti, ki jih za namene identifikacije uporabniku dodeli banka (kot kombinacija črk, številk ali znakov), kot tudi od uporabnika zahteva druge osebne podatke, na podlagi katerih je mogoče opraviti identifikacijo uporabnika.

7.5 Digitalna identifikacija uporabnika

Digitalna identifikacija uporabnika zagotavlja identifikacijo oseb brez njene osebne s pomočjo video posnetka zaslona s strankinim obrazom in fotografijo osebnega dokumenta ob upoštevanju predpisanega postopka za namene ugotavljanja in preverjanja istovetnosti osebe v skladu z vsakokrat veljavnim Zakonom o preprečevanju pranja denarja in financiranja terorizma ter Pravilnikom o tehničnih pogojih, ki jih morajo izpolnjevati varni daljinsko upravljani ali elektronski postopki in sredstva za identifikacijo.

Pri digitalni identifikaciji uporabnika se izdelata in shranita zvočni ter video posnetek obraza, uporabnik pa naloži kopijo prednje in zadnje strani osebnega dokumenta. Izvede se za računalniška primerjava podobe uporabnika na posnetku in na osebnem dokumentu.

V postopku digitalne identifikacije uporabnika se računalniško in prek zaposlenega v banki, ki potrjuje identifikacijo, preverja in ocenjuje:

- ujemanje predhodno vpisanih podatkov o stranki s podatki na osebnem dokumentu;
- zaščitne elemente osebnega dokumenta;
- logično doslednost vseh zbranih podatkov;
- ustreznost podanega namena stranke;
- morebiten vpliv tretjih oseb na voljo stranke;
- odziv stranke na vprašanja in njeno vedenje med identifikacijo;
- druge podatke, ki jih določa veljavna zakonodaja s področja izvajanja video identifikacije.

Pri postopku digitalne identifikacije uporabnika prek video in elektronske identifikacije banka obdeluje naslednje osebne podatke:

- ime in priimek;
- naslov stalnega in začasnega prebivališča;
- datum in kraj rojstva;
- davčna številka;
- državljanstvo;
- številko, vrsto in naziv izdajatelja uradnega osebnega dokumenta;
- datum izdaje uradnega osebnega dokumenta;
- datum veljavnosti uradnega osebnega dokumenta;
- namen odpiranja osebnega računa;

Zgoraj navedene podatke banka obdeluje na podlagi Zakona o preprečevanju pranja denarja in financiranja terorizma (ZPPDFT-2). Posredovanje podatkov je zakonska obveza in v kolikor uporabnik teh podatkov ne posreduje, mu banka ne sme odpreti računa.
V skladu s 35. členom ZPPDFT-2 ter Pravilnikom o tehničnih pogojih, ki jih morajo izpolnjevati varni daljinsko upravljani ali elektronski postopki in sredstva za identifikacijo, mora banka v postopku digitalne identifikacije preveriti uporabnikovo istovetnost tudi s pomočjo preverjanja biometričnih značilnosti obraza iz zajetih fotografij in posnetkov. V tem primeru banka, poleg zgoraj navedenih podatkov, obdeluje še naslednje osebne podatke:

- datum in čas opravljanja identifikacije,
- video posnetke zaslona s podobo uporabnika in fotografije njegovega uradnega osebnega dokumenta,
- biometrično primerjavo uporabnikove podobe iz video posnetka zaslona in fotografije osebnega dokumenta.

Biometrična obdelava podatkov se izvaja na podlagi uporabnikovega **izrecnega soglasja**. Obdelava biometričnih podatkov je pogoj za izvedbo daljinske elektronske identifikacije. V kolikor se uporabnik z obdelavo biometričnih podatkov ne strinja, postopka za digitalno odprtje računa ni možno zaključiti. V tem primeru lahko račun odpre v katerikoli poslovalnici banke.
Banka lahko kadarkoli prekine postopek identifikacije uporabnika prek video klica v primeru, če:

- tehnični pogoji ne omogočajo brezhibne izvedbe identifikacije, npr. slaba povezava, slaba slika ali zvok itd.;
- obstaja sum za neavtentičnost osebnega dokumenta;
- obstaja sumljiva okoliščina pri postopku na strani uporabnika;
- obstaja verjetnost za vpliv tretjih oseb na izraženo voljo uporabnika ali veljavnost privolitve.

Banka bo podatke, pridobljene na podlagi ZPPDFT-2 v postopku digitalne identifikacije, hranila ves čas trajanja poslovnega razmerja med uporabnikom in banko ter še deset let po prenehanju poslovnega razmerja, med tem ko bo biometrične podatke, pridobljene z namenom potrditve uporabnikove identitete hranila 6 mesecev po potrditvi uporabnikove identitete.

7.6 Obveščanje banke o spremembah

Uporabnik mora najpozneje v petih (5) dneh od dneva nastanka spremembe obvestiti banko o vseh spremembah osebnih in drugih podatkov, podatkov o pooblaščencih ter drugih podatkov, ki se nanašajo na račun in so navedeni v pogodbi in drugih relevantnih vlogah ter so pomembni za izvajanje pogodbenega razmerja. Taki podatki so med drugim: sprememba imena in priimka, sprememba bivališča ali naslova za pošiljanje izpiskov, obvestil ipd., sprememba zaposlitve, zamenjava osebnega dokumenta, sprememba številke mobilnega telefona, sprememba elektronskega naslova ter ostali podatki, ki jih mora banka o stranki hraniti skladno z zakonodajo in internimi akti banke. Ob poteku veljavnosti osebnega dokumenta mora uporabnik banki predložiti kopijo novega osebnega dokumenta.

Banka ne odgovarja za škodo, nastalo zaradi uporabnikovega neizpolnjevanja obveznosti glede sporočanja sprememb.

7.7 Pošiljanje obvestil ali obveščanje uporabnika

V primeru, da je uporabnik računa obenem uporabnik digitalne banke, se uporabnik strinja, da mu lahko banka vsa pisanja vroča prek digitalne banke ali portala e-obveščanje na zadnji sporočen elektronski naslov.

Kadar gre za vročanje pisanj po pošti, se šteje, da je obvestilo pravilno vročeno, če je poslano na zadnji znani naslov uporabnika, ki ga ima banka v svoji evidenci. Če se pošiljka vrne banki s pripisom »neznan/preseljen« ali katerimkoli drugim podobnim zapisom, ki je razlog za vračilo pošiljke, banka ni dolžna opraviti poizvedbe o spremenjenem naslovu imetnika računa, lahko pa preneha s pošiljanjem obvestil na ta naslov.

Banka bo kot varen kanal obveščanja uporabnikov plačilnih storitev v primeru domnevnih ali dejanskih prevar in goljufij ali varnostnih groženj uporabljala spletno stran banke otpbanka.si. Uporabnikom digitalne banke bo obvestilo posredovala v Nabiralnik digitalne banke, uporabnikom e-obvestil pa v portal za e-obvestila. Banka bo uporabnike o domnevnih ali dejanskih prevarah in goljufijah obvestila tudi po SMS-sporočilu oziroma e-pošti ali s telefonskim klicem, v kolikor je uporabnik stranki sporočil mobilno številko oziroma e-poštni naslov. Na enak način je lahko uporabnik o domnevnih ali dejanskih prevarah in goljufijah obveščen tudi s strani procesnega centra.

7.8 Poplačilo zapadlih neplačanih obveznosti do banke

V primeru, da uporabnik katerokoli svojo denarno obveznost do banke ne bi izpolnil pravočasno in v celoti, uporabnik banki izrecno in brezpogojno dovoljuje ter jo izrecno in nepreklicno pooblašča, da svoje zapadle in neplačane terjatve do uporabnika, brez posebnega dodatnega naloga, poplača in poravnava z denarnimi sredstvi iz kateregakoli dobroimetja uporabnika pri banki, vključno z vsemi morebitnimi sredstvi na transakcijskem računu uporabnika in prilivi na ta račun, kakor tudi drugimi depozitnimi in vezanimi sredstvi uporabnika pri banki. Zadevno pooblastilo banki se šteje kot nepreklicni plačilni nalog uporabnika v skladu z določili vsakokrat veljavnega zakona o plačilnih storitvah in sistemih.

7.9 Varstvo osebnih podatkov in zaupnih informacij

Informacije in podatki, ki se nanašajo na opravljanje plačilnih storitev na podlagi teh splošnih pogojev, so poslovna skrivnost banke. Banka posreduje te podatke le uporabniku plačilnih storitev in skladno z zakonom pristojnim organom na njihovo pisno zahtevo.

Banka kot upravljavec zbirke osebnih podatkov vodi, vzdržuje in nadzoruje zbirko osebnih podatkov in podatkov o

poslovanju uporabnika v skladu z Uredbo o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov (GDPR, št. EU 2016/679) in v skladu z veljavnim zakonom o varstvu osebnih podatkov, kar je podrobneje opredeljeno v Splošnih informacijah o varstvu osebnih podatkov, ki so na voljo na spletni strani otpbanka.si/vop ter v njenih poslovalnicah.

Banka lahko zbira, obdeluje in izmenjuje naslednje zaupne podatke, vključno z osebnimi podatki o uporabniku, z namenom preprečevanja, preiskovanja ali odkrivanja goljufij ali prevar v zvezi s plačilnimi storitvami:

- podatke o uporabnikih plačilnih storitev in tretjih osebah, ki so udeležene v goljufiji ali prevari oziroma poskusu le-te oziroma jim je ali bi jim lahko nastala škoda zaradi takega dogodka ali poskusa le-tega: ime in priimek oziroma naziv, stalno in/ali začasno bivališče oziroma sedež, matična številka, davčna številka, podatki o plačilnih računih, kartični podatki teh oseb in stanje ter promet na teh računih, uporabljena metoda avtentikacije plačnika ter identifikacijski, avtentikacijski in komunikacijski podatki (telefonska številka, e-poštni naslov, IP-naslov, revizijske sledi, korespondenca s stranko in drugi tovrstni podatki, ki so potrebni za učinkovito obravnavo zadeve); in
- datum in opis dogodkov, povezanih z goljufijo ali prevaro oziroma poskusom le-te, ter znesek predmetne plačilne transakcije.

Na podlagi vsakokrat veljavnega Zakona o preprečevanju pranja denarja in financiranja terorizma ter Politike sprejemljivosti strank mora banka za vzpostavitev poslovnega razmerja izvesti postopke ugotavljanja in preverjanja istovetnosti, zato od uporabnika, pooblaščenca in zakonitega zastopnika ali skrbnika zahteva posredovanje v zakonu določenih osebnih podatkov ter predložitev osebnega dokumenta v kopijo. Posredovanje zahtevanih podatkov je zakonska in pogodbena obveznost, kar pomeni, da banka poslovnega razmerja ne sklene ali pa ga prekine, če ne pridobi vseh zahtevanih podatkov.

V skladu z zgoraj navedenimi pravnimi podlagami ter za namen preprečevanja, preiskovanja ali odkrivanja goljufij in prevar v zvezi s plačilnimi storitvami ali pranjem denarja lahko banka od uporabnika, pred sklenitvijo in tekom obstoječega poslovnega razmerja, zahteva dodatne podatke in dokazila, kot so, vendar ne omejeno:

- podatki o delovnem mestu, poklicu in delodajalcu uporabnika;
- pogodba o zaposlitvi;
- potrdilo o upravičenosti prejemanja pokojnine ali rentnega izplačila;
- drugi dokumenti, ki izkazujejo vir prihodkov (npr. dokazilo o lastništvu nepremičnine);
- veljavno potrdilo o šolanju;
- dovoljenje za prebivanje in potrdilo o začasnem/stalnem naslovu ali drug enakovreden dokument;
- ostali podatki in dokazila, ki jih banka lahko zahteva v izogib kršenju zakonskih določb ter internih aktov banke.

Uporabnik pooblašča banko, da za namen preverjanja točnosti in istovetnosti podatkov, ki jih posreduje banki, banka te podatke preveri pri upravljavcih uradnih evidenc in registrov, kot na primer, vendar neomejeno na davčni register.

Uporabnik izrecno dovoljuje banki, da s sredstvi za avtomatsko obdelavo ali s klasičnimi sredstvi vzpostavi, obdeluje, hrani oziroma posreduje osebne in druge podatke, ki so povezani z opravljanjem plačilnih storitev.

Banka lahko zbira, obdeluje in izmenjuje zaupne podatke, vključno z osebnimi podatki o uporabniku, tudi za namen opravljanja storitve odreditve plačil in storitve zagotavljanja informacij o računih ter v primerih razkritja osebnih in zaupnih podatkov uporabnika, če je bila izvedena plačilna transakcija na podlagi zmotne uporabe identifikacijske oznake.

Uporabnik je seznanjen, da osebne podatke, ki jih je posredoval banki, oziroma s katerimi banka razpolaga v svojih podatkovnih bazah, banka obdeluje in izmenjuje za potrebe izpolnjevanja pogodbenih obveznosti, izterjave terjatev v primeru neizpolnjevanja pogodbenih obveznosti, v sodnih postopkih med banko in uporabnikom ter drugih postopkih, ki bi jih uporabnik ali pristojni organi sprožili zoper banko, kakor tudi za potrebe izpolnjevanja ustreznih zakonskih in podzakonskih obveznosti banke ter obveznosti, sprejetih in v skladu z mednarodnimi pravnimi akti, prevzetimi s strani Republike Slovenije, in akti Evropske unije ter vsemi zavezujočimi domačimi in mednarodnimi akti in pravili, ki veljajo oziroma se nanašajo na preprečevanje pranja denarja in financiranja terorizma ter izvajanje mednarodnega sporazuma, sklenjenega med Republiko Slovenijo in ZDA, v zvezi z Zakonom o spoštovanju davčnih predpisov v zvezi z računi v tujini (FATCA – Foreign Account Tax Compliant Act), OECD-standardom avtomatične izmenjave informacij o finančnih računih (CRS – Common Reporting Standard) ter Zakonom o davčnem postopku (ZDavP).

Banka si ob upoštevanju relevantnih zakonskih predpisov pridržuje pravico, da od uporabnika pridobi in hrani kopijo uradnega osebnega dokumenta z namenom ugotavljanja in potrjevanja uporabnikove istovetnosti ter izvajanja zakonskih zahtev v povezavi s pravilno identifikacijo uporabnikov.

Komunikacijski kanali preko katerih banka obvešča uporabnike so: navadna pošta, telefon, e-pošta, SMS, digitalni kanali (Nabiralnik digitalne banke, potisna sporočila, obvestila in sporočila prek družbenih oz. sporočilnih omrežij (npr. Viber, Facebook, Instagram,..) ipd.).

Posameznik ima pravico kadarkoli preklicati podano privolitev za tržne namene oz. ugovarjati obdelavi osebnih podatkov za tržne namene.

Banka lahko v okviru izvajanja poslovnega razmerja s strankami uporablja podporne sisteme umetne inteligence (UI). Takšni sistemi ne vključujejo avtomatiziranega sprejemanja odločitev in ne predstavljajo visoko tveganih sistemov umetne inteligence. Vse odločitve, ki imajo pravne ali druge primerljivo pomembne učinke na poslovno razmerje s stranko,

sprejemajo pooblaščeni zaposleni banke. Če bi banka v prihodnje uvedla visoko tvegane sisteme umetne inteligence, bodo stranke o tem predhodno obveščene.

7.10 Mirno reševanje sporov

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

Pritožbo oziroma reklamacijo (v nadaljevanju: reklamacija) v zvezi z opravljeno storitvijo banke lahko uporabnik posreduje banki osebno v katerikoli poslovalnici OTP banke ali na specializiranih bančnih okencih v enotah Pošte Slovenije, po pošti na naslov banke: OTP banka d. d., Slovenska ulica 58, 1000 Ljubljana, po elektronski pošti na reklamacije@otpbanka.si ali info@otpbanka.si ali na brezplačno telefonsko številko 080 17 70.

Prvostopenjski organ banke bo o reklamaciji odločil v roku osmih (8) dni po prejemu popolne reklamacije. Odločitev o reklamaciji je stranki posredovana na dogovorjen način, razen v primeru zavrnjene pritožbe, kjer je odločitev posredovana v pisni obliki. Če se uporabnik z odločitvijo prvostopenjskega organa ne strinja, lahko zoper tako odločitev vloži pisno pritožbo na zgoraj navedene naslove banke oziroma e-poštne naslove. Pisno pritožbo lahko vloži tudi v katerikoli poslovalnici OTP banke ali na specializiranem bančnem okencu Pošte Slovenije. Reklamacijo bo obravnaval drugostopenjski organ v banki.

Drugostopenjski organ banke bo o reklamaciji odločil v roku petnajstih (15) dni po prejemu popolne reklamacije.

Kadar banka v izjemnih primerih zaradi razlogov, na katere nima vpliva, odgovora ne more posredovati v predvidenem roku, uporabnika obvesti o statusu obravnave njegove pritožbe in o datumu končne rešitve, ki v nobenem primeru ni daljši kot petintrideset (35) dni.

Če se uporabnik, ki je potrošnik, z odločitvijo drugostopenjskega organa banke o reklamaciji ne strinja ali če v roku petnajstih (15) dni neutemeljeno ne prejme odgovora banke na reklamacijo, ima pravico dati pobudo za izvensodno rešitev spora po navadni pošti na naslov Združenje bank Slovenije – GIZ, Šubičeva ulica 2, 1000 Ljubljana, telefon: +386 1 242 97 00, s pripisom: pobuda za IRPS, na spletni strani www.zbs-giz.si ali po elektronski pošti na naslov: izvajalec.irps@zbs-giz.si. Pobudo za IPRS je treba podati najpozneje trinajst (13) mesecev od dokončne odločitve v banki oziroma če stranka odgovora ni prejela v petnajstih (15) dneh.

Posredovalno-predlagalni postopek (mediacija) izvaja pristojni organ pri izvajalcu IPRS v skladu s pravili postopka izvajalca IPRS in zakona, ki ureja izvensodno reševanje potrošniških sporov. Več informacij je na voljo na spletnih straneh ZBS na povezavi www.zbs-giz.si.

Kljub pobudi za začetek izvensodne rešitve spora ima uporabnik pravico kadarkoli vložiti tožbo za rešitev spora med sabo in banko pred pristojnim sodiščem.

Za vodenje postopkov zaradi prekrškov, storjenih v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev, je pristojna Banka Slovenije.

Reklamacije iz naslova plačil s plačilno kartico
Za reševanje reklamacij iz naslova kartičnega poslovanja in posredovanje informacij je pristojna banka. V primeru reklamacije se imetnik kartice z ustrezno dokumentacijo obrne na enoto banke, ki je odobrila izdajo kartice. Reklamacijo poda v pisni obliki. Imetnik kartice se obveže, da bo do obvestila o dokončni rešitvi reklamacije dosegljiv na kontaktih, ki jih je posredoval banki (e-pošta, telefon), in bo banki na zahtevo dostavil dokazila, izjave in dokumentacijo, ki jih banka potrebuje za obravnavo in reševanje reklamacije.

Če stranka v povezavi z reklamacijo poda neresnične navedbe, lahko banka zaračuna stroške reklamacije imetniku. Reklamacije se rešujejo po postopkih, določenih s pravili in navodili nosilcev licenc – kartičnega sistema Visa ter banke.

V primeru neodobrenih in/ali nepravilno izvršenih plačilnih transakcij imetnik kartice obvesti banko takoj, ko je ugotovil, da je do reklamacije prišlo, vendar najkasneje v roku trinajstih (13) mesecev po datumu obremenitve računa. Za vse ostale spore, ki izhajajo iz kartičnega poslovanja in kjer je imetnik kartice sodeloval v nakupu, imetnik kartice banko obvesti čim prej, priporočeno pa vsaj v roku osmih (8) tednov od ugotovitve kršitve.

Imetnik nesporazume in napake v zvezi s kakovostjo, izvedbo ali dostavo blaga in storitev rešuje neposredno s prodajnim mestom. Imetnik se na banko obrne le v primeru, če nesporazuma s prodajnim mestom ni bilo mogoče rešiti v roku osmih (8) tednov od nastanka. Pogodbena stranka je banki dolžna poravnati obveznosti ne glede na spor s prodajnim mestom.

Reklamacije na dostavljeno vsebino e-računa
Reklamacije, ki izhajajo iz vsebine e-računa, rešuje prejemnik e-računa neposredno z izdajateljem e-računa.
Banka tovrstnih reklamacij ne rešuje. Če je reklamacija tehnične narave, jo rešuje banka prejemnica e-računa.

Reklamacije na izvajanje plačil SEPA DB
Vse reklamacije plačnika iz naslova SEPA direktnih obremenitev, ki izhajajo iz pogodbenega razmerja med prejemnikom plačila in plačnikom, rešujeta prejemnik plačila in plačnik medsebojno, ostale reklamacije pa plačnik ureja z banko.

7.11 Poslovanje na poštnem okencu

Na poštnem okencu je omogočeno poslovanje s spodaj navedenimi produkti banke:

- s transakcijskimi računi,
- z Varčevalnim računom,
- z Varčevalnim računom Trojni plus,
- z Rentnim varčevanjem in
- z ZA-TO! varčevanjem.

Na poštnem okencu je možno opravljati plačilne transakcije: plačilo plačilnih nalogov, dvige iz transakcijskih in varčevalnih računov, pologe na transakcijske in varčevalne račune in varčevanja, interne prenose med računi in varčevanji.
Za opravljanje storitev zgoraj navedenih produktov uporabnik potrebuje veljavno debetno kartico in/ali veljaven osebni dokument.

Na poštnem okencu je možno odprtje transakcijskih računov: Paket Komplet, Paket Ekstra, Osebni Plus račun, Paket za mlade, Predplačniški (Net) račun in Transakcijski račun občana.

Stranka, ki izpolnjujejo katerega koli od tujih indikatorjev (kot npr. stalno ali začasno prebivališče v tujini, zaposlitev/upokojitev/študij v tujini, tuje državljanstvo, oseba s posebnim statusom – kor npr. begunci, migranti, prosilci za mednarodno zaščito) na pošti ne morejo sklepati poslovnih razmerij.

7.12 Sprememba in veljavnost splošnih pogojev

Sestavni del teh splošnih pogojev so:

- Urnik banke za izvajanje plačilnih transakcij (v prilogi);
- Cenik nadomestil za posle s potrošniki;
- Sklep o obrestnih merah, ki se nanaša na te splošne pogoje;
- Splošne informacije o varstvu osebnih podatkov in izjave o varovanju zasebnosti za posamezne produkte in storitve ter
- Splošni pogoji uporabe digitiziranih kartic v mobilnih denarnicah drugih ponudnikov.

Sklep o obrestnih merah, vsakokrat veljaven Cenik nadomestil in Splošne informacije o varstvu osebnih podatkov so na vpogled v poslovalnicah banke in na spletni strani banke.

Glede zagotavljanja dostopnosti potrošniških bančnih storitev v skladu z Zakonom o dostopnosti do proizvodov in storitev za invalide ima banka podrobnejše informacije navedene v Informacijah o potrošniških bančnih storitvah, ki izpolnjujejo pogoje glede dostopnosti, ki so dostopne na spletni strani banke https://www.otpbanka.si/dostopnost in v poslovalnicah banke.

Uporabniku so pred odprtjem transakcijskega računa dani na voljo potreben čas, prostor ter vsa razpoložljiva dokumentacija, potrebna za odprtje transakcijskega računa in seznanitev z vsebino splošnih pogojev. Uporabnik se pred podpisom pogodbe seznani z vsebino splošnih pogojev ter s podpisom pogodbe potrdi, da jih razume ter se z njimi v celoti strinja.

V primeru, da je uporabnik računa obenem uporabnik digitalne banke, se strinja, da mu banka splošne pogoje posreduje na ta kanal.

Če uporabnik računa ni uporabnik digitalne banke, se strinja, da mu banka splošne pogoje pošlje na njegov elektronski naslov, ki ga je posredoval banki, v nasprotnem primeru uporabnik splošne pogoje prejme v papirni obliki.

Če banka spreminja te splošne pogoje, mora dva (2) meseca pred uveljavitvijo sprememb seznaniti uporabnika tako, da mu pošlje predlog spremembe splošnih pogojev. Banka obvešča uporabnike o spremembi splošnih pogojev na v pogodbi dogovorjen način.

Če uporabnik ne soglaša s spremembami splošnih pogojev, lahko brez odpovednega roka in plačila nadomestil odstopi od pogodbe. Odstop od pogodbe mora uporabnik podati najkasneje do dneva pred določenim dnem začetka veljavnosti spremembe. Če uporabnik v tem roku banki ne sporoči, da se s spremembami ne strinja, se šteje, da s spremembami soglaša.

Vsakokrat veljavni splošni pogoji so objavljeni na spletnih straneh banke in uporabniku dostopni v vseh poslovalnicah banke.

S pričetkom veljavnosti teh splošnih pogojev prenehajo veljati dosedanji splošni pogoji. Ti splošni pogoji veljajo tudi za obstoječa že sklenjena pogodbena razmerja.

Za določila Pogodbe o opravljanju plačilnih storitev s potrošnikom, s katerimi sta banka in uporabnik do uveljavitve teh splošnih pogojev urejala pogodbena razmerja v zvezi z odprtjem TRR in opravljanjem plačilnih storitev in ki so v nasprotju z določili ZPlaSSIED, se šteje, da so nadomeščena z določili ZPlaSSIED.

Za pogodbena razmerja in komunikacijo med banko in uporabnikom se uporablja slovenski jezik.

Uporabnik ima pravico, da kadarkoli zahteva izvod pogodbe, splošnih pogojev in njihovih sestavnih delov na papirju ali drugem trajnem nosilcu podatkov.

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

Ti splošni pogoji veljajo in se uporabljajo od 1.oktobra 2026 dalje.

OTP banka d.d.

8 PRILOGA: URNIK OPRAVLJANJA DOMAČIH, ČEZMEJNIH IN DRUGIH PLAČILNIH TRANSAKCIJ

8.1 URNIK DOMAČIH IN REGULIRANIH ČEZMEJNIH PLAČILNIH TRANSAKCIJ V EUR

Vrsta plačila	Ura prejema najkasneje do	Izvršitev zagotavljamo
Bank@Net/mBank@Net/Poslovni Bank@Net/Flik/Bank@Net.com, mBank@Net.com/eBank@Net.com		
Plačila v dobro računa pri OTP banki in poravnalnega računa OTP banke (interna plačila)	vsak dan, 24 ur na dan	isti dan
Plačila v dobro računa pri drugih bankah v Republiki Sloveniji	23:50	isti dan*
Regulirana čezmejna plačila izven Republike Slovenije	15:00	Isti dan**
Množična SEPA plačila***	15:00	isti dan
Takojšnja plačila in Flik	vsak dan, 24 ur na dan	isti dan*
Nujna plačila	16:00	isti dan
SEPA direktne obremenitve** prek spletne banke**		
Izdajatelji / prejemniki - po osnovni shemi CORE***	D-1 do 07:00	na dan valute
Izdajatelji / prejemniki - po medpodjetniški shemi (B2B)***	D-1 do 07:00	na dan valute
Plačniki - ugovor (pred izvršitvijo SDD)	D-1	isti dan
E-RAČUNI prek spletne banke* **		
E-računi (posredovanje e-računov ali e-povratnic do prejemnika)	15:30	isti dan (razen nedelj in praznikov)
Bančno okence		
Plačila v dobro računa pri OTP banki in poravnalnega računa OTP banke (interna plačila)	delovni čas poslovalnice	isti dan
Plačila v dobro računa pri drugih bankah v Republiki Sloveniji	delovni čas poslovalnice	isti dan*
Regulirana čezmejna plačila izven Republike Slovenije	15:00	isti dan**
Takojšnja plačila	delovni čas poslovalnice	isti dan*
Nujna plačila	16:00	Isti dan
Polog gotovine v dobro računov v OTP banki	delovni čas poslovalnice	isti dan
Dvig gotovine z računov pri banki	delovni čas poslovalnice	isti dan
Predložitev menice na unovčenje v Odsek izvršb	12:30	isti dan
Prilivni nalogi		
Prilivni nalogi (v dobro računa)	vsak dan, 24 ur na dan	isti dan

* V primeru, da je banka prejemnika dosegljiva za takojšnja plačila.
** Izvršitev reguliranih čezmejnih plačil na račune drugih bank pomeni čas izvršitve plačil v OTP banki in ne pomeni časa izvršitve plačila v drugi banki na račun prejemnika.
*** Velja za podjetnike, zasebnike in pravne osebe.
**** Bančni delovni dan PON, TOR, SRE, ČET, PET, do katerega mora prejemnik plačila zagotoviti podatke za SEPA direktne obremenitve (SDD). Prejemnik plačila lahko podatke odda najhitreje 14 koledarskih dni pred predvidenim datumom obremenitve.
Za izvršitev SDD s strani plačnika je potrebna zagotovitev denarnih sredstev na transakcijskem računu plačnika do 8. ure na dan izvršitve SDD.
Plačnik lahko predloži zahtevo za ugovor ali prepoved izvajanja SDD en delovni dan pred datumom izvršitve. Zahtevo za prepoved izvajanja direktnih obremenitev (SDD) lahko plačnik poda v poslovalnici banke in velja za vse bodoče prejete SDD.
Zahtevo za povračilo sredstev po že izvršeni SDD lahko plačnik poda najkasneje v roku osmih (8) tednov oziroma trinajstih (13) mesecev (velja samo za osnovno shemo CORE).

8.2 URNIK OSTALIH ČEZMEJNIH IN DRUGIH PLAČILNIH TRANSAKCIJ

Vrsta plačila	Ura prejema najkasneje do*	Izvršitev zagotavljamo*
Bank@Net/mBank@Net/Poslovni Bank@Net/Bank@Net.com, mBank@Net.com/eBank@Net.com		
Nujna plačila**	10:00	isti dan
Ostala čezmejna in druga plačila	15:00***	isti dan
Konverzija valut	15:00	isti dan
Bančno okence		
Nujna plačila**	10:00	isti dan
Ostala čezmejna in druga plačila	15:00***	isti dan
Prilivni nalogi		
Prilivni nalogi (v dobro računa)	15:00	na dan valutacije / na dan prejema kritja

* Zadnja ura prejema plačilnih nalogov in izvedba storitve je odvisna od poslovnega časa poslovalnice in dostopnosti elektronskih kanalov.
** Nujna plačila: le v primeru izrecne izbire, prednostna obravnava za tuje valute po predhodnem dogovoru do 10. ure. Plačil v valutah JPY, AUD in RON ni možno izvesti kot NUJNO plačilo!
*** Izvršitev čezmejnih in drugih plačilnih transakcij na račune drugih bank (v tujini ali doma) pomeni čas izvršitve plačil v OTP banki in ne pomeni časa izvršitve plačila v drugi banki na račun prejemnika. OTP banka izvršuje SEPA plačila (prejeta do 15. ure), nujna plačila ter druge plačilne transakcije na račune domačih bank isti dan z valuto isti dan, ostale čezmejne in druge plačilne transakcije ter SEPA plačila, prejeta po 15. uri, pa isti dan z valuto en (1) delovni dan.

Če je plačilo prejeto po skrajni uri prejema oziroma če dan prejema ni delovni dan, se nalog izvrši prvi naslednji delovni dan.