

## SPLOŠNI POGOJI ZA POSLOVANJE S KREDITNO KARTICO VISA ELECTRON

### 1. UVODNE DOLOČBE

Izdajatelj teh splošnih pogojev je Abanka d.d., Slovenska cesta 58, 1517 Ljubljana, registrirana pri Okrožnem sodišču v Ljubljani pod reg. št. vložka: 1/02828/00, transakcijski račun: SI56 0100 0000 0500 021, BIC-koda: ABANSI2X, davčna številka: 68297530, identifikacijska številka za DDV: SI68297530, matična številka: 5026024, spletni naslov: <http://www.abanka.si>, naslov e-pošte: [info@abanka.si](mailto:info@abanka.si).

Abanka d.d. ima dovoljenje Banke Slovenije za opravljanje plačilnih storitev.

Za nadzor v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev v Republiki Sloveniji je pristojna Banka Slovenije.

Splošni pogoji so sestavni del pogodbenega razmerja za uporabo kreditne kartice Visa Electron.

Splošni pogoji urejajo pravice in obveznosti uporabnika in banke pri poslovanju s kreditno kartico Visa Electron.

Za pogodbeno razmerja in komunikacijo med banko in uporabnikom se uporablja slovenski jezik, razen če se banka in uporabnik pisno ne dogovorita drugače.

### 2. POMEN IZRAZOV

Pogodbeni stranki se dogovorita, da imajo izrazi, uporabljeni v teh splošnih pogojih, pomenijo:

Banka:	je Abanka d.d., izdajateljica kartice;
Splošni pogoji:	so vsakokrat veljavni Splošni pogoji za poslovanje s kreditno kartico Visa Electron, ki so dostopni na spletnem mestu banke na naslovu <a href="http://www.abanka.si">www.abanka.si</a> in v vseh poslovalnicah banke;
Uporabnik:	potrošnik, ki je z banko sklenil pogodbo za izdajo kreditne kartice Visa Electron;
Uporabnik kartice:	fizična oseba, ki jo je uporabnik pooblastil za uporabo kartice;
Osebna številka (PIN):	osebna identifikacijska številka kartice uporabnika/uporabnika kartice;
Prodajno mesto:	ponudnik blaga ali storitve, ki kot način plačila sprejema plačilne kartice Visa;
Brezstično poslovanje:	je poslovanje tako, da uporabnik/uporabnik kartice približa kartico terminalu POS ali bankomatu. Takšno poslovanje je mogoče, če je terminal POS ali bankomat označen z logotipom za brezstično plačevanje;
Avtorizacija:	proces, s katerim trgovec pridobi od banke potrditev, da lahko izvede transakcijo;

# ABANKA

Črpanje okvirnega kredita:	prenos denarnih sredstev s kreditnega računa na podlagi naloga, odrejenega s kreditno kartico Visa Electron;
Dekurzivno računanje obresti:	obračun obresti za nazaj;
Sedanja vrednost okvirnega kredita:	stanje kredita na določen dan, v katerem so zajete glavnica in morebitne obresti;
Efektivna obrestna mera (EOM):	v odstotku izražena dejanska cena kredita, izračunana v skladu z Zakonom o potrošniških kreditih;
Osebni račun:	transakcijski račun, odprt pri banki;
Tarifa:	vsakokrat veljavna tarifa banke, ki določa vrsto, višino in način plačevanja nadomestil v zvezi z uporabo kreditne kartice Visa Electron;
Spletno mesto:	spletno mesto Abanke d.d., dostopno na naslovu <a href="http://www.abanka.si">http://www.abanka.si</a> ali prek drugega naslova, ki bi nadomestil ta naslov;
Procesni center:	poslovni subjekt, s katerim ima banka sklenjeno pogodbo o procesiranju transakcij;
Redni mesečni prilivi:	plača ali izplačila na podlagi pokojnine ali starševsko nadomestilo, ki ga prejema uporabnik najmanj zadnje tri mesece na osebni račun, oziroma plačila, ki jih prejema zasebnik ali podjetnik najmanj zadnjih šest mesecev na poslovni transakcijski račun pri banki;
Sklep o obrestnih merah:	je vsakokrat veljavni sklep o obrestnih merah banke, ki določa višino obresti v zvezi z uporabo kreditne kartice Visa Electron in je dostopen v poslovalnicah banke;
Kreditna kartica Visa Electron:	je kartica, ki glede na izbrani način poravnave omogoča obročno odplačevanje ali kartica, ki omogoča delež (20 %) poravnave mesečnih obveznosti. Kartica omogoča samo enega od izbranih načinov poravnave obveznosti;
Osnovna kartica:	je plačilni instrument, ki ga banka izda uporabniku;
Dodatna kartica:	je plačilni instrument, ki ga banka izda uporabniku kartice;
Datum obračuna:	datum, ki je osem dni pred datumom, ki je v pogodbi določen kot datum za poravnavo obveznosti; če je dan, ki je osem dni pred datumom, ki je v pogodbi določen kot datum za poravnavo obveznosti, nedelovni dan ali praznik, se za dan obračuna določi prvi predhodni delovni dan;
Enkratno geslo:	geslo, ki ga uporabnik/uporabnik kartice prejme prek SMS sporočila na številko mobilnega telefona in je namenjeno plačilu prek spleta na prodajnih mestih z oznako Verified by Visa;
Matična poslovalnica:	je poslovalnica banke, ki vodi uporabnikov osebni račun;

# ABANKA

Deblokada osebne številke (PIN): je ponovna aktivacija osebne številke (PIN), ki jo uporabnik/uporabnik kartice lahko izvede na bankomatu, če je osebna številka (PIN) zaradi trikratnega napačnega vnosa pri izvedeni stični transakciji na terminalu POS blokirana.

## 3. SKLENITEV POGODBE

**3.1** Pogodba za izdajo kreditne kartice Visa Electron je sklenjena, ko jo podpišeta uporabnik in banka.

**3.2** Sestavni del pogodbenega razmerja so ti splošni pogoji, tarifa in Sklep o obrestnih merah.

## 4. IZDAJA KARTICE

**4.1** Kreditna kartica Visa Electron je last Abanke.

**4.2** Pogodbo za izdajo kreditne kartice Visa Electron lahko sklene:

- fizična oseba, ki je uporabnik osebnega računa in na katerega prejema redne mesečne prilive;
- je državljan Republike Slovenije in ima stalno prebivališče v Republiki Sloveniji;
- prejema redne mesečne prilive pri organizaciji ali delodajalcu s sedežem v Republiki Sloveniji, ki ni v prisilni poravnavi ali stečajnem postopku;
- je starejši od 18 let;
- če je fizična oseba podjetnik ali zasebnik mora imeti poleg ostalih pogojev tudi pri banki odprt poslovni transakcijski račun, na katerega prejema redne mesečne prilive, ustrezno boniteto najmanj zadnjih šest mesecev, plačane vse zapadle davčne obveznosti, plačane vse prispevke za zdravstveno in pokojninsko zavarovanje za zadnjih dvanajst mesecev.

**4.3** O izdaji kreditne kartice Visa Electron odloča banka.

**4.4** Izdaja kreditne kartice Visa Electron brez možnosti brezstičnega poslovanja ni mogoča.

**4.5** Če uporabnik/uporabnik kartice ne prevzame poštno pošiljke s kreditno kartico Visa Electron, jo lahko v enem mesecu od zadnjega dne v mesecu izdaje prevzame v matični poslovalnici banke.

**4.6** Če uporabnik/uporabnik kartice v enem mesecu od zadnjega dne v mesecu izdaje kreditne kartice Visa Electron ne prevzame v matični poslovalnici banke, lahko banka ukine plačilni instrument in kreditno kartico Visa Electron uniči.

## 5. KREDIT, OBRESTI, STROŠKI

**5.1** Banka uporabniku za izvrševanje plačilnih transakcij odobri okvirni kredit v višini, določeni v pogodbi za izdajo kreditne kartice Visa Electron, za čas veljavnosti te pogodbe. Uporabnik lahko okvirni kredit črpa za izvrševanje plačilnih transakcij iz točke 7.2 teh splošnih pogojev, v črpani znesek okvirnega kredita so vključeni tudi vsi stroški in morebitne obresti. Banka obračunava obresti na porabljeni znesek kredita pri kartici, ki omogoča delež (20 %) poravnave mesečnih obveznosti, pri kartici, ki omogoča obročno odplačevanje pa banka zaračunava stroške posameznega obroka po posamezni transakciji. Kredit se lahko črpa od dneva izdaje kartice.

Banka lahko kadar koli spremeni višino okvirnega kredita, o čemer mora uporabnika obvestiti najmanj dva meseca pred spremembo. Če se uporabnik s spremembo ne strinja, lahko odstopi od te pogodbe. Po znižanju višine okvirnega kredita uporabnik poleg obveznosti, ki izhajajo iz ostalih določil te pogodbe, poravnava tudi morebitno črpanje, ki presega novi znesek okvirnega kredita.

Vlogo za spremembo višine kredita lahko uporabnik odda v poslovalnici banke, ki vodi uporabnikove račune.

**Točke 5.2, 5.3 in 5.4 veljajo le za kreditno kartico, ki omogoča delež (20 %) poravnave mesečnih obveznosti:**

**5.2** Obrestna mera je sestavljena in predstavlja vsoto ECB in pribitka, ki je razviden iz pogodbe o izdaji kreditne kartice Visa Electron. ECB je obrestna mera, ki jo opredeljuje Evropska centralna banka

# ABANKA

za operacije glavnega refinanciranja. ECB se spreminja dvakrat letno. Njena višina se določi 1. januarja in 1. julija, in sicer tako, da se upošteva obrestna mera zadnje izvedene operacije, se matematično zaokroži na dve decimalni mesti v odstotnem zapisu in velja naslednjih šest mesecev. Uporabnik dobi informacijo o veljavnih obrestnih merah v vseh poslovalnicah banke in na spletnem mestu. Vsakokratna veljavna obrestna mera ECB je objavljena na [www.ecb.int](http://www.ecb.int) oziroma na drugi strani, ki bi nadomestila to stran. Banka bo uporabnika o vsakokratni višini obrestne mere obvestila pisno v izpiskih kartičnega računa.

Banka lahko kadar koli spremeni višino pribitka, o čemer mora uporabnika obvestiti najmanj dva meseca pred spremembo. Če se uporabnik s spremembo ne strinja, lahko odstopi od te pogodbe.

**5.3** Vsak dan, ki je določen kot datum obračuna, banka dekurzivno in linearno obračuna obresti za obdobje od dneva zaključka predhodnega obračunskega obdobja do dneva obračuna, pri čemer šteje dni po koledarju in upošteva dejansko število dni v letu ter prvi, a ne zadnji dan obdobja, za osnovo pa uporabi dnevna stanja porabljenega okvirnega kredita. Tako obračunane obresti zapadejo v plačilo na dan, ki je v pogodbi določen kot datum za poravnavo obveznosti, in jih banka poravnava v breme osebnega računa uporabnika. Kapitalizacija je mesečna.

**5.4** Če znesek porabljenega okvirnega kredita znaša manj kot 20 EUR, v naslednjem mesecu zapade v celoti v plačilo.

**5.5** Vrsten red poravnavanja obveznosti: 1. stroški, 2. morebitne obresti, 3. glavnica.

**5.6** Efektivna obrestna mera (v nadaljevanju: EOM) je izračunana po pogojih, veljavnih na dan sklenitve pogodbe.

V izračunu EOM in v znesku skupnih stroškov, ki jih mora plačati uporabnik, so zajete obresti/strošek obroka (odvisno od izbranega načina poravnave obveznosti), letna članarina, strošek letne zavarovalne premije in nadomestilo za vodenje osebnega računa, ne glede na to, ali ga banka za posamezno vrsto osebnega računa zaračunava ali ne. Letna članarina in strošek obroka se lahko spremenita v skladu s tarifo banke. Uporabnik/uporabnik kartice je o spremembi obveščen skladno s točko 10.2 teh splošnih pogojev. Letna zavarovalna premija se lahko spreminja skladno s pogoji zavarovalnice. Višina nadomestila za vodenje osebnega računa se lahko spremeni skladno s Pogodbo o vodenju osebnega računa in Splošnimi pogoji za poslovanje z osebnim računom.

EOM in znesek skupnih stroškov, ki ga plača uporabnik sta izračunana ob predpostavki, da je celoten znesek kredita črpan na dan sklenitve pogodbe (z eno transakcijo pri kartici z obročnim načinom poravnave obveznosti), da traja odplačilna doba kredita eno leto, da je kredit odplačan z dvanajstimi enakimi mesečnimi plačili oziroma obroki in da sta nadomestilo za vodenje osebnega računa in strošek obroka ves čas trajanja enaka. Če se spremenijo znesek porabljenega okvirnega kredita, datum porabe, obrestna mera oziroma strošek obroka, število transakcij in število obrokov pri kartici z obročnim načinom poravnave obveznosti, letna članarina, strošek zavarovalne premije ali če se spremeni višina nadomestila za vodenje osebnega računa, se spremenita tudi EOM in znesek skupnih stroškov, ki jih mora plačati uporabnik. V izračunu EOM in v znesku skupnih stroškov, ki jih mora plačati uporabnik, niso zajeti stroški v zvezi z uporabo kartice (kot so na primer stroški izdelave kartice, strošek dviga gotovine, stroški sprememb na željo uporabnika/uporabnika kartice), stroški, povezani z odplačevanjem kredita, stroški, ki bi nastali zaradi nerednega odplačevanja kredita.

**5.7** Uporabnik je dolžan plačati tudi vse preostale stroške v zvezi s to pogodbo, vključno stroške zavarovanja, in stroške, ki bi nastali zaradi nerednega odplačevanja kredita ter stroške sprememb na željo uporabnika/uporabnika kartice.

**5.8** Uporabnik je dolžan za vse zapadle obveznosti iz te pogodbe (glavnica, provizije in drugi stroški, itd.), ki ob zapadlosti niso bile poravnane, plačati banki za obdobje od dneva zapadlosti terjatve do dneva poravnave zamudne obresti po obrestni meri, določeni z zakonom. Zamudne obresti se obračunavajo na linearen način. Višina obrestne mere je določena z zakonom in se spreminja skladno z zakonom.

Določilo prvega odstavka te točke se do vložitve zahtevka pri sodišču za njihovo plačilo ne nanaša na zapadle neplačane obresti. Če uporabnik ob zapadlosti ne plača morebitnih obresti, se obrestna mera iz točke 5.2 teh splošnih pogojev poviša za 0,2 odstotne točke. Povišana obrestna mera se obračunava za celotno obdobje zamude, vse do vložitve zahtevka pri sodišču za njihovo plačilo. Po

# ABANKA

plačilu vseh zapadlih obresti, če so plačane pred vložitvijo zahtevka pri sodišču za njihovo plačilo, se obrestna mera vrne (zniža) na obrestno mero iz točke 5.2 teh splošnih pogojev. Od vložitve zahtevka pri sodišču za plačilo obresti tečejo od zapadlih, a neplačanih obresti zamudne obresti iz prvega odstavka te točke.

**5.9** Uporabnik ima pravico kadar koli v celoti ali delno predčasno odplačati preostanek sedanje vrednosti okvirnega kredita brez dodatnih stroškov.

**5.10** Uporabnik lahko odstopi od kreditne pogodbe brez navedbe razloga tudi, kadar je kredit že črpal, v 14 dneh od dneva sklenitve kreditne pogodbe.

Uporabnik mora o odstopu od kreditne pogodbe banko obvestiti s pisnim obvestilom, ki ga pošlje ali osebno izroči banki v roku, določenem v prvem odstavku tega člena.

Če uporabnik uveljavlja pravico do odstopa od pogodbe po črpanju kredita, mora banki plačati glavnico in morebitne obresti, obračunane na to glavnico, od dneva, ko je bil kredit črpan, do dneva, ko je glavnica odplačana, brez nepotrebnega odlašanja ali najpozneje v 30 dneh od dneva, ko je banki poslala obvestilo o odstopu. Obresti črpanega dela kredita se izračunavajo na podlagi dogovorjene pogodbene obrestne mere.

**5.11** Odplačevanje kredita po tej pogodbi bo zavarovano s sklenitvijo zavarovanja pri zavarovalnici, ki ga proti plačilu zavarovalne premije kot zavarovanec in zavarovalec sklene banka, uporabnik se s tem strinja in se zavezuje banki povrniti strošek zavarovalne premije, ki ga plača ob podpisu kreditne pogodbe.

Če se med trajanjem te pogodbe višina okvirnega kredita poviša, je uporabnik za povišan del kredita dolžan doplačati strošek zavarovanja. Če se višina okvirnega kredita zniža, banka ne vrača deleža stroška zavarovanja.

**5.12** Uporabnik je med trajanjem kreditne pogodbe v izpiskih prometa na kreditni kartici Visa Electron obveščen o dolgovanem znesku, kjer so prikazane glavnica in obresti, izračunane na podlagi obrestne mere, oziroma obroki, ter o mesečni porabi po kartici in morebitnih dodatnih stroških.

## 6. UPORABNIK KARTICE

**6.1** Uporabnik lahko za uporabo kreditne kartice Visa Electron pooblasti le moža/ženo, starše in/ali polnoletnega otroka. Pooblastilo je treba podati na Vlogi za izdajo dodatne kartice Visa Electron in ga podpisati v prisotnosti bančnega delavca. Uporabnik kartice mora pooblastilo sprejeti in potrditi, da je seznanjen s Splošnimi pogoji, prav tako mora uporabnik kartice prevzeti solidarno poroštvo za vse obveznosti, nastale z uporabo osnovne kartice in za vse dodatne kartice. Pooblastilo ne zajema pravice do prenosa pooblastila.

**6.2** Pooblastilo velja do preklica, odpovedi pogodbe o izdaji in uporabi kartice, zaprtja osebnega računa ali smrti uporabnika ali uporabnika kartice. Ob preklicu pooblastila, zaprtju osebnega računa, odpovedi pogodbe o izdaji in uporabi kartice ali smrti uporabnika kartice mora uporabnik vrniti banki (tudi) dodatno kartico.

## 7. UPORABA KARTICE

**7.1** Kartica ni prenosljiva in jo lahko uporablja le uporabnik/uporabnik kartice, čigar ime je navedeno na kartici. Uporabnik/uporabnik kartice:

1. mora nemudoma po prejemu podpisati kreditno kartico Visa Electron s tankim alkoholnim flomastrom;
2. mora kreditno kartico Visa Electron skrbno hraniti in ravnati z njo kot dober gospodar tako, da prepreči izgubo, krajo ali zlorabo;
3. ne sme nikomur razkriti osebne številke (PIN) ali dovoliti njene uporabe;
4. ne sme nikomur razkriti enkratnega gesla ali dovoliti njegovo uporabo;
5. mora nemudoma po prejemu uničiti zapis osebne številke (PIN);

6. mora na prodajnem mestu omogočiti, da prodajalec v prisotnosti uporabnika ali uporabnika kartice preveri veljavnost kreditne kartice Visa Electron in se na prodajalčevo zahtevo tudi identificira z osebnim dokumentom, ki velja v državi prodajnega mesta;
7. ne sme dovoliti, da kreditno kartico Visa Electron pri uporabi kdor koli odnese iz njegovega vidnega polja;
8. mora pri vnosu osebne številke (PIN) na bankomatu z roko zakriti tipkovnico tako, da nihče drug ne vidi vnosa osebne številke (PIN);
9. mora sam stati pred bankomatom in ga samostojno uporabljati; če bankomata ne zna uporabljati, se za pomoč obrne na najbližjo poslovalnico banke;
10. enkratnega gesla ali trimestrne varnostne kode na hrbtni strani kartice uporabnik/uporabnik kartice ne sme posredovati nikomur, razen takrat ko je nakup prek prodajnega mesta že opravljen in je treba opraviti plačilo;
11. lahko kartico uporablja samo v obsegu odobrenega mesečnega limita.

## 7.2 Uporabnik/uporabnik kartice lahko s kreditno kartico Visa Electron:

1. odredi plačilni nalog za prenos sredstev v dobro plačilnega računa imetnika prodajnega mesta, ki je označeno z nalepko Visa Electron, tako da:
  - a. v terminal POS vstavi kartico ali jo približa in vnese svojo osebno številko (PIN) ali
  - b. v terminal POS zgolj vstavi kartico ali jo približa ali
  - c. v terminal POS vstavi kartico ali jo približa in podpiše potrdilo o nakupu z enakim podpisom, kot je na kreditni kartici Visa Electron ali
  - d. pri plačevanju prek spleta vnese podatke s kartice, ki jih zahteva prejemnik plačila prek spleta; način plačila je odvisen od lastnika spletnega prodajnega mesta. Na spletnih prodajnih mestih, ki vsebujejo oznako Verified by Visa, plačilo opravi z enkratnim geslom, ki ga prejme prek SMS sporočilater s tem potrdi pravilen znesek in prejemnika plačila;
2. pooblasti imetnika prodajnega mesta, da v enega ali več plačilnih nalogov vnese višino zneska za prenos sredstev v dobro plačilnega računa imetnika prodajnega mesta, ki je označeno z nalepko Visa Electron, tako da:
  - a. v terminal POS vstavi kartico ali jo približa in vnese svojo osebno številko (PIN) ali
  - b. v terminal POS zgolj vstavi kartico ali jo približa ali
  - c. v terminal POS vstavi kartico ali jo približa in podpiše potrdilo o nakupu z enakim podpisom, kot je na kreditni kartici Visa Electron ali
  - d. pri plačevanju prek spleta upošteva način plačila, ki je odvisen od lastnika spletnega prodajnega mesta. Na spletnih prodajnih mestih, ki vsebujejo oznako Verified by Visa, plačilo opravi z enkratnim geslom, ki ga prejme prek SMS sporočilater s tem potrdi prejemnika plačila in pooblasti imetnika prodajnega mesta, da lahko v njegovem imenu v plačilni nalog vnese znesek.

Uporabnik lahko sočasno odredi plačilni nalog iz 1. točke člena in pooblasti imetnika prodajnega mesta za naknadne naloge za plačilo iz 2. točke tega člena;

3. dviguje gotovino na bankomatih in v bankah z oznako Visa Electron;
4. vpogleduje v stanje razpoložljivega okvirnega kredita na bankomatih z oznako Visa Electron, ki to omogočajo;
5. zamenja osebno številko (PIN) na bankomatih banke. Zamenjana osebna številka (PIN) mora vsebovati štiri naključno izbrane številke, zato ne sme vsebovati kjerkoli zapisanih podatkov (npr. datum rojstva, številka osebne izkaznice ipd.) ter logičnih zaporedij (npr. 1234, 1111 ipd.);
6. deblokira osebno številko (PIN) na bankomatih banke.

Izvod izpisa s terminala POS obdrži uporabnik/uporabnik kartice za svojo evidenco.

Poleg nadomestil, ki jih zaračunava banka v skladu s tem pogodbenim razmerjem, lahko prodajno mesto ali banka, lastnica bankomata, zaračuna dodatno nadomestilo pri plačevanju ali dvigu gotovine s kreditno kartico Visa Electron.

**7.3** Za plačevanje prek spletnih prodajnih mest, ki vsebujejo oznako Verified by Visa bo uporabnik/uporabnik kartice prejel enkratno geslo prek SMS sporočila na številko mobilnega telefona, ki jo je sporočil banki.



# ABANKA

**7.4** Pri poslovanju s kreditno kartico Visa Electron z obročnim odplačevanjem mesečnih obveznosti bo uporabnik/uporabnik kartice za vsak nakup preko terminala POS ali preko spletnega prodajnega mesta prejel SMS sporočilo. Uporabnik/uporabnik kartice mora v 30 minutah od opravljene transakcije odgovoriti na prejeto SMS sporočilo banke s povratnim SMS sporočilom (v strukturi, ki jo določi banka) in določiti število obrokov, ki je lahko od 2 do 12. Za posamezno SMS sporočilo lahko uporabnik/uporabnik kartice pošlje le en odgovor. Uporabnik/uporabnik kartice prejme povratno potrditveno SMS sporočilo. Naknadno spreminjanje števila obrokov ni več mogoče.

Ne glede na število dejansko opravljenih nakupov, banka upošteva število transakcij, kot jih sporoči prodajno mesto (če prodajno mesto posamezen nakup razdeli na več transakcij, se šteje, da je bilo opravljenih več transakcij in ne samo ena).

Če uporabnik/uporabnik kartice na prejeto SMS sporočilo ne bo odgovoril s povratnim SMS sporočilom v roku 30 minut od opravljene transakcije, bo banka transakcijo razdelila na dva obroka.

Če uporabnik/uporabnik kartice ne prejme SMS sporočila v roku 30 minut od opravljene transakcije, mora o tem pisno obvestiti matično poslovalnico še isti oz. najkasneje naslednji delovni dan po opravljeni transakciji, v nasprotnem primeru bo banka transakcijo razdelila na dva obroka.

V primeru neveljavne številke mobilnega telefona banka uporabnika/uporabnika kartice ne bo obveščala o POS transakcijah ali transakcijah prek spletnega prodajnega mesta. V teh primerih bodo transakcije razdeljene na dva obroka.

**7.5** Banka ne prevzema odgovornosti, če prodajno mesto, druga banka ali bankomat ne sprejmejo kartice. Prav tako banka ne prevzema odgovornosti za zavrnjene avtorizacije.

**7.6** Banka lahko začasno onemogoči izvrševanje plačilnih transakcij na posameznem prodajnem mestu. Seznam takšnih prodajnih mest je objavljen na spletnem mestu.

**7.7** Uporabnik/uporabnik kartice ne sme uporabljati kreditne kartice Visa Electron za nezakonite namene, vključujoč nakupe blaga in storitev, ki jih prepoveduje slovenska zakonodaja.

**7.8** Banka ne odgovarja za kakovost blaga in storitev, ki jih uporabnik/uporabnik kartice plačuje s kreditno kartico Visa Electron. Morebitni spori uporabnika s prodajnim mestom ne vplivajo na obveznosti uporabnika kartice, ki nastanejo z uporabo kartice.

**7.9** Ko uporabnik/uporabnik kartice poda soglasje za izvršitev plačilne transakcije, je ne more več preklicati. Preklic je mogoč le z dogovorom med uporabnikom/uporabnikom kartice in prodajnim mestom.

**7.10** Kadar prodajno mesto delno ali v celoti uporabniku vrne znesek plačilne transakcije, mu banka za ta znesek zmanjša višino naslednjih direktnih bremenitev iz točke 10.5 teh splošnih pogojev, na posebno zahtevo uporabnika pa mu ga lahko nakaže na osebni račun, iz katerega se poravnava direktna bremenitev za plačilo obveznosti po kreditni Visa Electron kartici.

**7.11** Dvig gotovine s kreditno kartico Visa Electron uporabnik/uporabnik kartice plača v enkratnem znesku.

## **8. NAKAZILA V DOBRO KARTIČNEGA RAČUNA**

**8.1** Banka omogoča uporabniku, da prejme nakazila v dobro kartičnega računa.

**8.2** Pogodbeni stranki sta soglasni, da banka uporabniku/uporabniku kartice vsa nakazila v dobro kartice prenese na osebni račun in zaračuna nadomestilo v skladu s tarifo banke.

## **9. REŠEVANJE PRITOŽB**

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

# ABANKA

Pritožbo v zvezi z opravljeno storitvijo banke lahko uporabnik/uporabnik kartice posreduje banki osebno, po pošti na naslov banke, prek brezplačne telefonske številke banke (080 1 360), prek spletnega mesta banke ali na elektronski naslov info@abanka.si.

Če se uporabnik/uporabnik kartice z odločitvijo banke o pritožbi ne strinja ali če v 15 dneh ne prejme odgovora banke na pritožbo, ima pravico pisno pritožbo nasloviti na Združenje bank Slovenije GIZ, Šubičeva 2, 1000 Ljubljana, Slovenija, telefon: 01 24 29 700, elektronski naslov: irps@zbs-giz.si ali na Evropski center za reševanje sporov, Tomšičeva ulica 6, 1000 Ljubljana, Slovenija, telefon: 08 20 56 590, elektronski naslov: info@ecdr.si.

Kljub pritožbi na Združenje bank Slovenije GIZ ali na Evropski center za reševanje sporov ima uporabnik/uporabnik kartice pravico vložiti tožbo za rešitev spora pri pristojnem sodišču.

**9.2** V primeru neodobrenih in nepravilno izvršenih transakcij lahko uporabnik/uporabnik kartice obvesti banko takoj, ko ugotovi, da je prišlo do takšnih plačilnih transakcij, vendar najpozneje v 13 mesecih po datumu obremenitve.

## 10. PLAČILO RAČUNOV

**10.1** Uporabnik/uporabnik kartice lahko kreditno kartico Visa Electron uporablja le v okviru odobrenega okvirnega kredita.

**10.2** O prispelih obveznostih in višini odobrenega mesečnega limita porabe bo banka uporabnika obveščala enkrat mesečno z izpiski prometa na kreditni kartici Visa Electron najmanj pet dni pred bremenitvijo osebnega računa.

Uporabnik se zavezuje, da bo:

- takoj po prejemu izpiska prometa na kreditni kartici Visa Electron preveril vse izvedene plačilne transakcije;
- banko obvestil:
  1. če izpiska na dan iz prvega odstavka te točke ni prejel najpozneje v osmih dneh od predvidenega datuma prejema izpiska,
  2. če obstajajo kakršne koli nepravilnosti v zvezi s plačilnimi storitvami v osmih dneh od prejema izpiska prometa na kreditni kartici Visa Electron,
  3. če se znesek bremenitve na osebnem računu ne ujema z zneskom napovedne bremenitve v izpisku prometa na kreditni kartici Visa Electron v osmih dneh od prejema izpiska prometa po osebnem računu.

Uporabnik, ki sklene pogodbo za spletno banko Abanet, prejme izpisek kartičnega računa prek spletne banke Abanet. Če pogodbeno razmerje za uporabo spletne banke Abanet preneha veljati, mu banka pošlje izpisek po pošti na naslov v Sloveniji. Ostali uporabniki pa lahko izberejo način prejemanja po pošti na naslov v Sloveniji ali v matični poslovalnici banke. Uporabnik, ki izbere način prejemanja izpiskov v poslovalnici banke, kjer se vodijo računi uporabnika, se zavezuje, da bo izpisek mesečno prevzemal.

Uporabnik nosi odgovornost za vse posledice, če izpiskov ne bo prevzemal v roku iz prejšnjega odstavka tega člena.

Uporabnik lahko kadar koli zahteva, da mu banka pošlje izpisek kartičnega računa v matično poslovalnico banke, po pošti na naslov v Sloveniji ali prek spletne banke Abanet.

**10.3** Banka in uporabnik se dogovorita, da se vse obveznosti, ki nastanejo z uporabo osnovne in/ali morebitnih dodatnih kartic, poravnajo z njegovega osebnega računa, navedenega na pogodbi. Odobreni okvirni kredit se sprostí na isti dan, ko banka prejme plačilo na podlagi direktne obremenitve osebnega računa v višini plačanega zneska, če so bile obveznosti poravnane v celoti.

**10.4** Uporabnik pooblašča banko, da za vse stroške (kot npr. za članarino, zavarovanje kredita in materialne stroške izdelave osnovne kartice in/ali morebitnih dodatnih kartic enkrat letno, navadno ob obnovi letnega članstva) bremeni njegov osebni račun. Stroški v zvezi z uporabo kartice se plačujejo v enkratnem znesku. Če je znesek okvirnega kredita presežen, je uporabnik dolžan ob prvi naslednji bremenitvi v celoti poravnati znesek, ki presega odobreni okvirni kredit.



**10.5** Uporabnik poravnava obveznosti po osnovni in dodatnih karticah z direktno obremenitvijo osebnega računa, odprtega pri Abanki.

Direktna obremenitev za neporavnane obveznosti se izvede na izbrani dan 8., 18. ali 28. v mesecu s osebnega računa, odprtega pri banki. Datum bremenitve za osnovno in dodatno kartico mora biti enak. Uporabnik se obvezuje, da bo na dan, ki je v pogodbi določen za poravnavo obveznosti po kartici, na osebnem računu zagotovil zadostno kritje, ves čas od 0:00 do 17:30 ure.

**10.6** Pri vseh nalogih za plačilo, odrejenih s kreditno kartico Visa Electron, bo banka izvršila plačilo v evrih (EUR). Če je bil nalog za plačilo odrejen v tuji valuti, bo znesek plačila iz lokalne valute najprej preračunan po prodajnem tečaju v ameriške dolarje (USD) in nato po nakupnem tečaju iz ameriških dolarjev (USD) v evre (EUR) na dan obdelave transakcije v mednarodnem sistemu Visa in po menjalnem tečaju, ki ga določi mednarodni sistem Visa.

**10.7** Pogodbeni stranki se dogovorita, da lahko banka uporabi vsa uporabnikova sredstva, ki jih ima na računih pri njej za poplačilo vseh zapadlih neplačanih terjatev iz pogodbe za izdajo kreditne kartice Visa Electron.

## 11. IZGUBA, KRAJA ALI ZLORABA KARTICE

**11.1** Uporabnik/uporabnik kartice se zavezuje, da bo izgubo, krajo ali zlorabo kreditne kartice Visa Electron nemudoma prijavil:

- na 24-urno telefonsko številko + 386 (0) 1 58 34 183 ali
- najbližji poslovalnici Abanke ali
- kateri koli drugi banki doma in v tujini z oznako Visa.

Uporabnik/uporabnik kartice mora takoj, ko je mogoče, krajo ali zlorabo kreditne kartice Visa Electron prijaviti tudi najbližji postaji policije.

Banka bo nemudoma po prejemu prijave onemogočila nadaljnjo uporabo kreditne kartice Visa Electron.

Če je bila izguba, kraja ali zloraba kreditne kartice Visa Electron prijavljena banki po telefonu, mora uporabnik najpozneje v osmih delovnih dneh banki posredovati pisno prijavo izgube, kraje ali zlorabe kreditne kartice Visa Electron. V primeru kraje ali zlorabe je treba na zahtevo banke prijavi priložiti tudi kopijo prijave kraje ali zlorabe policiji iz drugega odstavka te točke.

Uporabnik in uporabnik kartice sta dolžna posredovati banki vse potrebne informacije o okoliščinah, povezanih z izgubo, krajo ali zlorabo kreditne kartice Visa Electron in nuditi banki in/ali organom pregona vso razumno pomoč pri preiskavi primera ter posredovati vse potrebne informacije, da se prepreči nadaljnje nastajanje škode.

**11.2** Do trenutka prijave izgube ali kraje ali zlorabe kartice nosi uporabnik škodo izgube, kraje ali zlorabe kartice do meje, ki ne sme presežati 50 EUR. Če uporabnik/uporabnik kartice ravna goljufivo ali zelo malomarno, navedena omejitev zneska škode v višini 50 EUR ne velja, zato uporabnik nosi vso nastalo škodo.

Kot goljufivo ali zelo malomarno dejanje se šteje zlasti, če uporabnik/uporabnik kartice:

- razkrije osebno številko (PIN) ali dovoli njeno uporabo;
- kreditne kartice Visa Electron ne podpiše nemudoma po prejemu s tankim alkoholnim flomastrom;
- nemudoma po prejetju ne uniči zapisa osebne številke (PIN);
- skrbno ne hrani ali ne ravna s kartico kot dober gospodar tako, da prepreči izgubo, krajo ali zlorabo;
- banke v skladu s točko 9.2 teh splošnih pogojev ne obvesti pravočasno in zato nastane škoda;
- ne obvesti banke, ko ugotovi izgubo ali krajo ali zlorabo v skladu s prvim odstavkom točke 10.1.;
- ne uporablja kartice v skladu z določili teh splošnih pogojev.

**11.3** Če bo uporabnik vložil reklamacijo, v kateri bo zatrjeval, da je banka odgovorna za nepravilno izvršitev plačilne transakcije, bo banka uporabniku povrnila znesek neodobrene transakcije in zaračunana nadomestila do katerih je uporabnik upravičen, najkasneje naslednji delovni dan po vložitvi popolne reklamacije na predpisanem obrazcu, kateri je priložena vsa zahtevana dokumentacija.

Če banka po zaključku reklamacijskega postopka ugotovi, da je uporabnik/uporabnik kartice odgovoren za škodo do 50 evrov ali celotno škodo, uporabnik banko pooblašča, da za znesek škode bremeni osebni račun.

Banka se razbremeni odgovornosti za povrnitev neodobrenih plačilnih transakcij:

- če je izvršitev transakcije posledica uporabnikove goljufije ali malomarnosti,
- če je izvršitev plačilne transakcija posledica izjemnih in nepredvidljivih okoliščin na katere banka ne more vplivati,
- če uporabnik banke ni obvestil o neodobreni/neizvršeni plačilni transakciji, ko je to ugotovil, najkasneje v roku 13 mesecev,
- v delu, ki ga krije uporabnik, če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica izgubljenih, ukradenih ali zlorabljenih kartic (če uporabnik ni zavaroval varnostnih elementov kartice).

**11.4** Če uporabnik/uporabnik kartice najde svojo neveljavno kreditno kartico Visa Electron, je ne sme več uporabljati. O tem mora obvestiti poslovalnico banke, ki vodi račune uporabnika in kreditno kartico Visa Electron vrniti.

## 12. PRENEHANJE PRAVICE DO UPORABE KARTICE

**12.1** Uporaba neveljavne kreditne kartice Visa Electron ni dovoljena.

**12.2** Banka lahko omeji poslovanje ali blokira plačilni instrument, če:

1. obstaja možnost, da plačilnih transakcij s kreditno kartico Visa Electron ne opravlja uporabnik/uporabnik kartice, ampak nepooblaščen oseba;
2. obstaja možnost, da je nepooblaščen oseba pridobila podatke o kreditni kartici Visa Electron;
3. uporabniku bankomat odvzame kartico ali mu jo prodajalec na prodajnem mestu uniči ter pošlje banki ali če jo tretja oseba pošlje banki;
4. obstaja znatno povečano tveganje, da uporabnik ne bo mogel izpolniti svoje obveznosti plačila (ukine direktne obremenitve, mesečne obveznosti z direktno bremenitvijo niso bile poravnane, zapre osebni račun, neporavnane obveznosti po karticah itd.).

V primerih iz 1., 2. in 3. točke prejšnjega odstavka banka obvesti uporabnika/uporabnika kartice o blokadi ali izdela novo kartico, ki jo poleg obvestila pošlje na naslov uporabnika/uporabnika kartice najpozneje v desetih delovnih dneh od preklica. V ločeni pošiljki pošlje tudi novo osebno številko (PIN).

Banka obvesti uporabnika kartice o omejitvi poslovanja ali blokadi kartice s klicem na mobilni telefon, s SMS sporočilom, pisno po pošti ali preko elektronske pošte.

Kadar je izkazan sum zlorabe in banka na izrecno zahtevo uporabnika/uporabnika kartice plačilnega instrumenta ne blokira, nosi uporabnik/uporabnik kartice vso škodo morebitnih zlorabe od trenutka obvestila in je banki dolžan povrniti vse transakcije, tudi če jih ni opravil sam.

V primerih iz 4. točke prvega odstavka te točke banka uporabnika obvesti po blokadi plačilnega instrumenta.

**12.3** Uporabnik lahko kadar koli odstopi od pogodbe z enomesečnim odpovednim rokom v poslovalnici, ki vodi uporabnikove račune tako, da izpolni in podpiše predpisan obrazec v poslovalnici banke, ki vodi račun uporabnika.

Vse obveznosti po tej pogodbi zapadejo v takojšnje plačilo.

Uporabnik je dolžan z dnem prenehanja veljavnosti pogodbe vrniti osnovno in morebitne dodatne kartice.

**12.4** Banka lahko odstopi od te pogodbe z dvomesečnim odpovednim rokom.

Banka lahko brez odpovednega roka odstopi od te pogodbe, če uporabnik:

- v roku ne plača dveh zaporednih mesečnih obveznosti in jih ne plača niti po pisnem opozorilu, v katerem je bil rok za plačilo 15 dni,
- da banki ob sklenitvi kreditne pogodbe neresnične podatke,
- ne izpolni drugih obveznosti po tej pogodbi ali krši določila te pogodbe
- ne prevzame kartice v skladu s točko 4.5.

Banka z dnem odstopa od pogodbe blokira plačilni instrument in onemogoči njegovo nadaljnjo uporabo. Obvestilo o odpovedi banka posreduje pisno na naslov uporabnika.

Uporabnik se zavezuje, da bo banki povrnil tudi vse stroške in zneske plačilnih transakcij, ki so bile izvršene pred prenehanjem veljavnosti te pogodbe, čeprav je banka podatke o plačilnih transakcijah prejela šele po prenehanju veljavnosti te pogodbe. Obveznosti, ki bi nastale po prenehanju pogodbenega razmerja, ali obveznosti, o katerih bi bila banka obveščena po prenehanju pogodbenega razmerja in ki izvirajo iz poslovanja s kreditno kartico Visa Electron (osnovno ali dodatno kartico), mora uporabnik poravnati skladno z določili teh splošnih pogojev in pogodbe, ne glede na prenehanje pogodbenega razmerja.

Po prenehanju veljavnosti pogodbe je uporabnik dolžan vrniti vse veljavne kartice.

**12.5** Če uporabnik ali banka odpove pogodbo, ima uporabnik/uporabnik kartice pravico do povračila sorazmernega deleža letne članarine. Sorazmerni delež članarine se povrne za preostale neizkoriščene mesece, zaokroženo na dve decimalni mesti. Uporabnik je dolžan pisno odpovedati pogodbo v poslovalnici banke, ki vodi račune uporabnika.

Od odpovedi pogodbe dalje preneha tudi veljavnost kartice, kar pomeni, da uporabnik/uporabnik kartice ne more več uporabljati kartice. V primeru preklica osnovne kartice samodejno preneha tudi veljavnost dodatne kartice.

## 13. SPLOŠNE DOLOČBE

**13.1** Splošni pogoji za poslovanje s kreditno kartico Visa Electron so sestavni del pogodbe za izdajo kreditne kartice Visa Electron in veljajo kot pogodba.

**13.2** Banka se zavezuje, da bo vse podatke, dejstva in okoliščine, za katere je izvedela pri opravljanju storitev za uporabnika/uporabnika kartice in pri poslovanju z uporabnikom, štela za zaupne in za poslovno skrivnost. Banka bo navedene podatke, dejstva in okoliščine razkrila le v primerih, v obsegu in na način, kot to določajo veljavni predpisi.

**13.3** Uporabnik/uporabnik kartice je dolžan vsako spremembo stalnega bivališča, zaposlitve ali telefonskih števil v pisni obliki sporočiti poslovalnici banke, ki vodi račune uporabnika, takoj po nastali spremembi. Prav tako je uporabnik/uporabnik kartice dolžan v primeru spremembe številke sporočiti vsem osebam, ki jim je sporočil staro neveljavno številko kartice v zvezi z nakupom blaga/storitev (naročnine na revije, članarine, rezervacije vozovnic, rezervacije hotelov ipd.), da bo blago/storitev lahko plačana.

Banka pošilja kartice, osebno številko (PIN), izpiske kartičnega računa in ostala obvestila na naslov, ki ga je navedel uporabnik v pogodbi za izdajo kreditne kartice Visa Electron. Šteje se, da je obvestilo pravilno vročeno, če je bilo poslano na zadnji znani naslov, ki ga ima banka v svoji evidenci. Če ga uporabnik ne prejme (npr. pošiljke ne prevzame ali je pošiljka zavrnjena), se zavezuje, da ga bo prevzel v svoji matični poslovalnici.

**13.4** Uporabnik/uporabnik kartice je dolžan banki posredovati pravilno in veljavno številko mobilnega telefona. Banka posreduje sporočila na zadnjo njej znano številko mobilnega telefona in ne prevzema nikakršne odgovornosti za napačne ali neveljavne številke mobilnega telefona. Banka ne prevzema odgovornosti za nedostavljena ali prepozno dostavljena SMS sporočila s strani mobilnega operaterja. Vsakršno spremembo v zvezi s številko mobilnega telefona mora uporabnik/uporabnik kartice nemudoma sporočiti banki. Uporabnik/uporabnik kartice lahko kadar koli preveri številko mobilnega telefona, s katero banka razpolaga, v poslovalnici banke ali prek spletne banke Abanet.

# ABANKA

Če uporabnik/uporabnik kartice ne spremeni številke mobilnega telefona, s katero banka razpolaga, se šteje, da banki naroča, da mu enkratno geslo pošlje na številko mobilnega telefona, s katero banka razpolaga.

Če banka s številko mobilnega telefona ne razpolaga, uporabnik/uporabnik kartice kreditne kartice Visa Electron ne more uporabljati za plačila prek spletnih prodajnih mest, ki vsebujejo oznako Verified by Visa.

**13.5** Če uporabnik prebiva v tujini ali se v času trajanja tega pogodbenega razmerja preseli v tujino, mora banki sporočiti naslov v Sloveniji za prejemanje pošte, drugače uporabnik soglaša, da bo vse poštno pošiljke (kot npr. izpiske, novo izdane kartice, obvestila banke) prevzemal v matični poslovalnici.

**13.6** Uporabnik/uporabnik kartice zaradi izvajanja pogodbe oziroma izterjave terjatve iz naslova pogodbe o okvirnem kreditu pooblašča banko oziroma katero koli drugo osebo, ki s cesijo pridobi pravice iz pogodbe o okvirnem kreditu, da pri pristojnih organih opravi poizvedbe o bivališču in zaposlitvi ter njegovem premoženjskem stanju.

**13.7** Uporabnik/uporabnik kartice dovoljuje banki oziroma kateri koli drugi osebi, ki s cesijo pridobi pravice iz pogodbe o okvirnem kreditu, posredovanje in zbiranje podatkov o morebitnem neizpolnjevanju njegovih obveznosti iz pogodbe o okvirnem kreditu tudi drugim finančnim ustanovam (banke, hranilnice, zavarovalnice ipd.).

**13.8** Pogodbeni stranki sta sporazumni, da uporabnik/uporabnik kartice ne more pobotati katere koli obveznosti po tej pogodbi s svojimi terjatvami do banke niti ne more odstopiti svojih terjatev iz te pogodbe, jih zastaviti oziroma jih kakor koli prenesti tretji osebi brez predhodnega pisnega soglasja banke.

**13.9** Ta pogodba je sestavljena v dveh izvodih, od katerih prejme vsaka pogodbeni stranka po en izvod.

**13.10** Banka si pridržuje pravico do spremembe teh Splošnih pogojev ali sprejetja novih Splošnih pogojev (ki bi delno ali v celoti nadomestili te splošne pogoje). O tem bo uporabnika pisno seznanila najmanj dva meseca pred predlaganim dnem začetka uporabe spremenjenih pogojev, in sicer v izpiskih prometa na kreditni kartici Visa Electron, v izpiskih stanja in prometa na osebem računu ali prek spletne banke Abanet. Šteje se, da se uporabnik strinja s spremenjenimi Splošnimi pogoji, če do predlaganega datuma začetka veljavnosti novih pogojev ne odstopi od pogodbe tako, da izpolni in podpiše predpisan obrazec v poslovalnici banke, ki vodi račun uporabnika.

Vsakokrat veljavni Splošni pogoji so na vpogled v vseh poslovalnicah banke in na spletnem mestu banke na naslovu [www.abanka.si](http://www.abanka.si).

O spremembah Splošnih pogojev je uporabnik dolžan obvestiti tudi uporabnika kartice.

**13.11** Vsi stroški, nastali z izdajo in uporabo osnovne in/ali morebitnih dodatnih kartic, se plačujejo po tarifi Abanke.

**13.12** Uporaba osnovne in/ali morebitnih dodatnih kartic v nasprotju s temi splošnimi pogoji pomeni samodejen preklic kartice in sprožitev ustreznih sodnih postopkov.

Vso gmotno škodo, skupaj z morebitnimi obrestmi in tečajnimi razlikami, krije uporabnik osnovne kartice.

Ti splošni pogoji veljajo od 25. 5. 2018.

Ljubljana, 25. 5. 2018

## Spremembe z veljavnostjo 10.10.2018

### V poglavju 9. Reševanje pritožb, se spremeni vsebina točke 9.1., ki po novem glasi:

Banka ima vzpostavljen postopek reševanja pritožb in reklamacij strank z namenom ustrezne obravnave pritožb in reklamacij ter zagotavljanja in zviševanja ravni kakovosti opravljenih storitev banke.

- **Reklamacija** je pritožba stranke, s katero stranka zahteva, da ji banka povrne škodo, ki je nastala zaradi njenega poslovanja ali neopravljene ali napačno opravljene storitve.
- **Pritožba** je izraz nezadovoljstva zaradi neizpolnenih pričakovanj glede opravljene storitve ali ravnanja banke v zvezi z opravljanjem storitev.

Uporabnik lahko posreduje banki pritožbo ali reklamacijo osebno, po pošti na naslov banke Abanka d.d., Slovenska cesta 58, 1517 Ljubljana, na brezplačno telefonsko številko banke (080 13 60) ali elektronski naslov [info@abanka.si](mailto:info@abanka.si).

Banka uporabniku, ki je potrošnik, posreduje odgovor v 15 delovnih dneh. Kadar je za rešitev pritožbe ali reklamacije treba pridobiti dodatne informacije ali dokumente iz drugih virov, iz tujine in podobno, se rok lahko podaljša do 35 delovnih dni, razen ob arbitraži, ko je rok lahko tudi daljši. Navedeni roki veljajo za primerne tudi pri strankah, ki niso potrošniki. Abanka d.d. si prizadeva, da so odgovori na vložene pritožbe in reklamacije v pisni obliki na trajnem viru podatkov oziroma da so v skladu z dogovorom med banko in stranko.

Če stranka, ki je potrošnik, ni zadovoljna z dokončno odločitvijo banke ali ni prejela odgovora banke, lahko zoper odločitev ali ravnanje banke vloži pobudo za začetek postopka pri izvajalcih za reševanje potrošniških sporov:

- na **Združenje bank Slovenije - GIZ** na naslov Šubičeva 2, 1000 Ljubljana s pripisom: Pobuda za IRPS, ali po elektronski pošti na naslov [izvajalec.irps@zbs-giz.si](mailto:izvajalec.irps@zbs-giz.si) in ustno na tel. +386 1 242 97 00. Pobuda za začetek postopka se vloži na obrazcu, ki je v elektronski obliki dostopen na spletni strani ZBS in v papirni obliki na sedežu ZBS. Postopek pri ZBS je treba začeti najpozneje 13 mesecev od nezadovoljive odločitve pri banki oziroma če potrošnik odgovora ni prejel v 30 dneh. Več informacij na <http://www.zbs-giz.si>.
- na **Evropski center za reševanje sporov** na naslov Tomšičeva ulica 6, 1000 Ljubljana, Slovenija, ali po elektronski pošti na naslov [info@ecdr.si](mailto:info@ecdr.si) in ustno na tel. +386 8 205 65 90. Pobuda za začetek postopka se vloži na obrazcu, ki je v elektronski obliki dostopen na spletni strani ECDR in v papirni obliki na sedežu ECD. Več informacij na <http://www.ecdr.si/index.php?id=44>.