

## SPLOŠNI POGOJI ZA POSLOVANJE Z OSEBNIM RAČUNOM PREMIUM

### 1. SPLOŠNI DEL

#### 1.1. UVODNE DOLOČBE

##### 1. člen

Izdajatelj teh splošnih pogojev je Nova Kreditna banka Maribor d.d., Ulica Vita Kraigherja 4, 2000 Maribor, vpisana v sodni register okrožnega sodišča v Mariboru, številka vložka: 10924200, identifikacijska številka za DDV: SI94314527, spletni naslov: [www.nkbm.si](http://www.nkbm.si), naslov e-pošte: [info@nkbm.si](mailto:info@nkbm.si).

##### 2. člen

Nova KBM 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 urejajo pravice in obveznosti uporabnika in banke pri poslovanju s transakcijskim računom za potrošnike, ki se imenuje osebni račun Premium.

Splošni pogoji so sestavni del pogodbenega razmerja za uporabo osebnega računa Premium.

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

#### 1.2. POMEN IZRAZOV

##### 3. člen

Izrazi v teh splošnih pogojih pomenijo:

Splošni pogoji:	so vsakokrat veljavni Splošni pogoji za poslovanje z osebnim računom Premium, ki so dostopni v oddelku privatnega bančništva banke in na spletnem mestu.
Banka:	je Nova KBM d.d.
Uporabnik:	je potrošnik, ki je podpisal pogodbo o osebnem računu ter uporablja plačilne storitve kot plačnik ali prejemnik plačila ali oboje oziroma uporablja ostale bančne storitve.
Pooblaščenec:	je potrošnik, ki ga je uporabnik pooblastil za poslovanje s svojim osebnim računom.
Matična poslovalnica:	je poslovalnica banke, ki vodi uporabnikov osebni račun.
Osebni račun:	je transakcijski račun uporabnika, odprt pri banki, ki se imenuje osebni račun Premium.
Privatni bančnik:	uslužbenec banke, ki opravlja storitve privatnega bančništva, določene s Pogodbo o opravljanju storitev privatnega bančništva.
Spletno mesto:	je spletno mesto banke, dostopno na naslovu <a href="http://www.nkbm.si">www.nkbm.si</a> .
Kritje:	je pozitivno stanje na osebnem računu v evrih in odobrena prekoračitev pozitivnega stanja na osebnem računu v evrih; kritje za plačila v tuji valuti pomeni pozitivno stanje v tej tuji valuti.
Tarifa:	je vsakokrat veljavna tarifa banke, ki določa vrsto, višino in način plačevanja nadomestil v zvezi z uporabo plačilnih storitev in vodenja osebnega računa in je dostopna v poslovalnicah banke in na spletnem mestu.
Sklep o obrestnih merah:	je vsakokrat veljavni sklep o obrestnih merah banke, ki določa višino obresti v zvezi z uporabo plačilnih storitev in vodenja osebnega računa in je dostopen v poslovalnicah banke in na spletnem mestu.

Delovni dan:	je vsak dan od ponedeljka do petka, razen dnevi, ki so na podlagi veljavnih predpisov določeni kot dela prosti dnevi v Republiki Sloveniji, in zadnji petek pred dela prostim dnevom velikim ponedeljkom.  Če je račun prejemnika plačila pri ponudniku plačilnih storitev s sedežem zunaj območja Republike Slovenije, je delovni dan vsak dan, določen v prejšnjem odstavku, ki je hkrati delovni dan vseh ponudnikov plačilnih storitev, vključenih v izvršitev posameznega plačilnega naloga.
Osebna številka (PIN):	je osebna identifikacijska številka debetne kartice Maestro uporabnika ali pooblaščenca, ki nadomešča podpis pri dvigu gotovine na bankomatih in pri nekaterih terminalih (POS).
Prodajno mesto:	je ponudnik blaga ali storitve, ki kot način plačila sprejema debetno kartico Maestro.
Avtorizacija:	je proces, s katerim trgovec pridobi od banke potrditev, da lahko izvede transakcijo;
Spletna banka Abanet:	je sklop storitev elektronskega poslovanja za potrošnike, ki omogoča vpogled v stanje in promet na osebnem računu in drugih storitvah ter opravljanje nekaterih bančnih storitev prek spleta.
Omejitev dnevne porabe:	je zgornja omejitev seštevka vseh dvigov v enem dnevu, izvedenih na določen dan z debetno kartico Maestro na bankomatih.
Datum valute plačila:	je dan, ko banka odobri ali obremeni osebni račun uporabnika in se upošteva pri obračunu obresti.
Koda namena plačila:	je štirimestna kratica angleške besede, ki vsebinsko opredeljuje namen plačila ter je na voljo v poslovalnicah in na spletnem mestu banke.
Enkratno geslo:	geslo, ki ga uporabnik ali pooblaščenec prejme prek SMS-sporočila na številko mobilnega telefona in je namenjeno plačilu prek spleta na prodajnih mestih z oznakama Maestro in Mastercard SecureCode.
Direktna obremenitev SEPA:	je plačilna storitev za obremenitev plačilnega računa plačnika, kjer plačilni nalog za direktne obremenitve SEPA odredi prejemnik plačila na podlagi plačnikovega soglasja.
Izvršnica:	je listina, ki jo je izdal uporabnik kot gospodarski subjekt (podjetnik, zasebnik itd.) in vsebuje izjavo, s katero se uporabnik zaveže plačati z izvršnico določeni denarni znesek, upnik pa lahko zahteva plačilo obveznosti iz izvršnice v breme denarnih sredstev, ki se vodijo na kateremkoli uporabnikovem računu pri ponudniku plačilnih storitev.
Mobilna banka:	je sklop storitev mobilnega poslovanja za fizične osebe, ki omogoča vpogled v stanje in promet na osebnih računih ter opravljanje nekaterih bančnih storitev prek mobilnega omrežja.
Deblokada osebne številke (PIN):	je ponovna aktivacija osebne številke (PIN), ki jo uporabnik/uporabnica kartice lahko izvede na bankomatu, če je osebna številka (PIN) zaradi trikratnega napačnega vnosa pri izvedeni stični transakciji na terminalu POS blokirana.
Brezstično poslovanje:	je poslovanje tako, da uporabnik kartice približa kartico terminalu POS ali bankomatu. Takšno poslovanje je mogoče, če je terminal POS ali bankomat označen z logotipom za brezstično poslovanje.
Mobilna denarnica:	je storitev namenjena mobilnemu plačevanju s kartico.
OFAC lista	seznam držav ter pravnih in fizičnih oseb, ki jih objavlja ameriški urad za nadzor tujih finančnih naložb (Office for Foreign Assets Control) z namenom preprečevanja pranja denarja in financiranja terorizma, s katerimi je prepovedano sklepanje poslovnih razmerij. Prav tako ni dovoljeno izvajanje transakcij v breme ali dobro navedenih oseb s sedežem ali naslovom v državah navedenih na listah oziroma . Omejitve so objavljene na povezavah:

- <https://www.treasury.gov/resource-center/sanctions/pages/default.aspx> (splošno) in
- <https://sanctionssearch.ofac.treas.gov/> (seznam).

Tretji ponudniki plačilnih storitev:	druga plačilna institucija, ki ni Nova KBM
Številka mobilnega telefona	je številka mobilnega telefona uporabnika, ki mu jo dodeli v uporabo mobilni operater in jo je uporabnik sporočil banki osebno v poslovalnici, preko Abaneta ali Abamobija in potrdil njeno veljavnost preko SMS sporočila.
Elektronski naslov	je elektronski naslov, ki ga uporabnik sporoči banki osebno v poslovalnici, preko Abaneta ali Abamobija in potrdi preko prejetega potrditvenega elektronskega sporočila in ga potem lahko uporablja kot uporabniško ime za poslovanje preko elektronskih poti Abanet, Abamobi in tretjih ponudnikov plačilnih storitev.

Izrazi potrošnik, Glosar, Dokument z informacijami o nadomestilih, transakcijski račun, plačnik, prejemnik plačila, plačilni nalog, plačilna transakcija, domača plačilna transakcija, čezmejna plačilna transakcija, druge plačilne transakcije, plačilni instrument, plačilna storitev, prejem plačilnega naloga in enolična identifikacijska oznaka, plačilna institucija pomenijo enako kakor v Zakonu o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih.

## **2. POSTOPKI IN NAČIN UPORABE PLAČILNIH STORITEV IN VODENJA OSEBNEGA RAČUNA**

### **2.1. POGOJI ZA SKLENITEV POGODBE O OSEBNEM RAČUNU**

#### **4. člen**

Pogodbo o osebnem računu lahko sklene potrošnik, ki:

- ima z banko sklenjeno Pogodbo o opravljanju storitev privatnega bančništva;
- na obrazcu banke odda vlogo za odprtje osebnega računa;
- banki predloži:
  - a. dokumentacijo in podatke, na podlagi česar se lahko opravi pregled uporabnika in pooblaščenec, ob upoštevanju vseh vsakokrat veljavnih predpisov, vključno s predpisi, ki urejajo preprečevanje pranja denarja in financiranja terorizma,
  - b. dokumentacijo, iz katere izhajajo podatki, potrebni za vpis v register transakcijskih računov,
  - c. vso preostalo dokumentacijo, ki je navedena na vlogi za odprtje osebnega računa.

### **2.2. SKLENITEV POGODBE O OSEBNEM RAČUNU**

#### **5. člen**

Pogodbo o osebnem računu lahko sklene poslovno sposoben potrošnik.

Pogodba o osebnem računu je sklenjena, ko jo podpišeta uporabnik in banka.

Uporabnik lahko začne poslovati prek osebnega računa prvi naslednji delovni dan po sklenitvi pogodbe.

Sestavni del pogodbenega razmerja so tudi del Tarife, del Sklepa o obrestnih merah, Urnik izvrševanja plačil, ki se nanašajo na to pogodbo in Navodila za izpolnjevanje obrazcev za plačilo, Glosar in Dokument z informacijami o nadomestilih.

Uporabnik ima lahko pri banki en osebni račun.

### **2.3. POSLOVANJE Z OSEBNIM RAČUNOM**

#### **6. člen**

Uporabnik ali pooblaščenec lahko uporablja naslednje plačilne instrumente:

- debetno kartico Maestro,
- čeke,
- papirnate obrazce za plačilo,
- storitve spletne banke Abanet,

- storitev mobilne banke Abamobi,
- odreditev plačila preko tretjih ponudnikov plačilnih storitev.

Uporabnik ali pooblaščenec lahko uporablja direktne obremenitve SEPA in trajne naloge.

Uporabniku lahko banka odobri redni limit. Na podlagi posebne pogodbe lahko banka uporabniku odobri izredni limit.

## **2.4. SPREMEMBA VRSTE OSEBNEGA RAČUNA**

### **7. člen**

Banka lahko na zahtevo uporabnika osebni račun spremeni v drugo vrsto osebnega računa, opredeljenega v Splošnih pogojih za poslovanje z osebnim računom, tako da uporabnik poda pisno izjavo o spremembi v drugo vrsto osebnega računa z isto številko osebnega računa. Uporabnik in banka podpišeta pogodbo o drugi vrsti osebnega računa, pogodba o osebnem računu Premium pa preneha veljati.

Sprememba v drugo vrsto osebnega računa je mogoča po poravnavi vseh zapadlih obveznosti uporabnika iz poslovanja z osebnim računom, ki se spremeni. Plačilni instrumenti se spremenijo glede na izbrano vrsto osebnega računa in zahtevo uporabnika.

Od dne spremembe vrste osebnega računa začne banka za plačilne instrumente iz prejšnjega odstavka tega člena zaračunavati nadomestila, skladno s tarifo.

Če je zoper uporabnika uveden postopek osebnega stečaja, banka spremeni vrsto osebnega računa v vrsto Osebni stečaj. Ko je nad uporabnikom končan postopek osebnega stečaja, banka spremeni račun v vrsto, ki jo je imel uporabnik pred uvedbo osebnega stečaja.

## **2.5. VODENJE OSEBNEGA RAČUNA**

### **2.5.1. Valute vodenja osebnega računa**

#### **8. člen**

Banka vodi osebni račun kot večvalutni račun.

Devizni del osebnega računa se lahko vodi v valutah, ki so navedene v Sklepu o obrestnih merah.

### **2.5.2. Opravljanje plačilnih storitev**

#### **9. člen**

Banka se zavezuje, da bo prek osebnega računa za uporabnika opravljala plačilne storitve v okviru kritja na osebnem računu.

## **2.6. PREJEM PLAČILNIH NALOGOV IN IZVRŠITEV PLAČILNIH TRANSAKCIJ**

### **2.6.1. Prejem in izvršitev**

#### **10. člen**

Banka izvrši plačilno transakcijo, ko prejme plačilni nalog, razen če plačilne transakcije ne more izvršiti ali je na podlagi prisilnih predpisov in omejevalnih ukrepov iz OFAC liste ne sme izvršiti ali če obstajajo drugi razlogi za zavrnitev.

Banka ne preverja koda 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 koda namena plačila skladno z njenim dejanskim namenom.

Če obstaja možnost da, da banka zaradi omejevalnih ukrepov naloga ne sme izvršiti, mora nalogodajalec banki predložiti dokumentacijo za preverjanje podatkov:

- o plačnikih pri prejetih plačilih,
- prejemnikih plačil pri nalogih za izvršitev plačila,
- o blagu ali storitvah pri poslovanju s posamezno državo na listi OFAC.

Dokler uporabnik zahtevane dokumentacije ne predloži, še šteje, da nalog ni popoln.

## **2.6.2. Izvrševanje plačilnih transakcij z datumom valute plačila vnaprej**

### **11. člen**

Če je na nalogu določen datum valute plačila vnaprej, banka pogoje za izvršitev plačilne transakcije v primeru domače plačilne transakcije preverja na datum valute plačila, v primeru čezmejne plačilne transakcije v evrih en delovni dan pred datumom izvršitve plačilnega naloga, pri plačilih v valuti tretje države pa dva delovna dneva pred datumom izvršitve plačilnega naloga.

## **2.6.3. Rokí za izvršitev plačilnih transakcij**

### **12. člen**

Plačilni nalog v evrih v primeru domače plačilne transakcije banka izvrši na dan prejema naloga, če ni v nalogu določen poznejši datum izvršitve.

Plačilni nalog v evrih v primeru čezmejne plačilne transakcije banka izvrši najpozneje do konca naslednjega delovnega dne po prejemu plačilnega naloga oziroma drugi delovni dan po prejemu plačilnega naloga, če je odrejen na papirju. Plačilni nalogi v valuti države članice, ki ni evro, v primeru domače in čezmejne plačilne transakcije, banka izvrši najpozneje v štirih delovnih dneh po prejemu plačilnega naloga.

Plačilni nalog v evrih ali v valuti tretje države za prejemnikovega ponudnika plačilnih storitev v tretji državi si bo banka prizadevala izvršiti v čim krajšem roku. Na zahtevo uporabnika bo banka poskušala pridobiti informacije o najdaljšem roku izvršitve plačilne transakcije.

Banka na datum izvršitve, ki ga določi uporabnik, izvrši plačilne naloge po vrstnem redu, kot jih je prejela. Pri tem banka upošteva prioritete, določene z zakonom.

## **2.6.4. Valuta izvršitve plačilne transakcije**

### **13. člen**

Banka izvrši plačilno transakcijo v valuti, na katero se nalog glasi, razen če je za plačilni nalog, ki je odrejen s posamezno vrsto plačilnega instrumenta, določeno drugače. Uporabnik mora zagotoviti kritje v valuti, v kateri se izvrši plačilo, drugače banka plačilni nalog zavrne.

Pri vseh nalogih za plačilo, odrejenih z debetno kartico Maestro, bo banka izvršila plačilo v evrih (EUR). Če je bil nalog za plačilo odrejen v tuji valuti, za katero pri mednarodnem sistemu Mastercard obstaja direktni tečaj preračuna v evre (EUR), bo znesek plačila iz lokalne valute preračunan po nakupnem tečaju v evre (EUR) na dan obdelave transakcije v mednarodnem sistemu Mastercard in po menjalnem tečaju, ki ga določi mednarodni sistem Mastercard. V primeru, ko v mednarodnem sistemu Mastercard direkten tečaj med lokalno valuto in evri (EUR) ne obstaja, 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 Mastercard in po menjalnem tečaju, ki ga določi mednarodni sistem Mastercard.

## **2.6.5. Zavrnitev**

### **14. člen**

Banka plačilni nalog (velja za odrejena in prejeta plačila) zavrne, če:

- uporabnik na osebнем računu nima kritja v valuti plačilne transakcije,
- bi nalog za plačilo presejal znesek dnevne porabe, ki je določen za odreditev nalogov za plačilo s posameznim plačilnim instrumentom,
- je plačilni nalog nepravilno sestavljen (ne vsebuje vseh sestavin ali so sestavine nepravilno vnesene),
- je med postopkom vnosa plačilnega naloga v spletni banki Abanet ugotovljeno, da račun prejemnika plačila ne obstaja v registru transakcijskih računov, ali če je prejemnik plačila v času od vnosa naloga v spletni banki Abanet do datuma izvršitve naloga račun zaprl,
- je med postopkom vnosa plačilnega naloga v mobilni banki Abamobi ugotovljeno, da račun prejemnika plačila ne obstaja v registru transakcijskih računov, ali če je prejemnik plačila v času od vnosa naloga v mobilni banki Abamobi do datuma izvršitve naloga račun zaprl,
- je prejemnik plačila ali pri prejetih plačilih plačnik naveden na plačilnem nalogu vključen na listi OFAC. Enako velja tudi za blago in storitve pri poslovanju s posameznimi državami na OFAC listi.
- če je v nalogu naveden naslov prejemnika plačila ali plačnika v državah Iran, Sirija, Sudan, Kuba, Severna Koreja ali območje Krima,
- če ima banka prejemnika plačila ali banka plačnika sedež v državah Iran, Sirija, Sudan, Kuba, Severna Koreja ali območje Krima,

- če iz drugih podatkov na plačilnem nalogu izhaja, da je plačilo povezano z Iranom, Sirijo, Sudanom, Kubo, Severno Korejo ali območjem Krima.

O zavrnitvi banka obvesti uporabnika na naslednje načine:

- za papirnate obrazce z datumom valute plačila istega dne banka na hrbtno stran plačilnega naloga zabeleži vzrok neizvršitve transakcije in plačilne naloge vrne uporabniku,
- za plačilne naloge, oddane v spletni banki Abanet, in direktne obremenitve SEPA banka obvesti uporabnika v spletni banki Abanet,
- za plačilne naloge, oddane v mobilno banko Abamobi, in direktne obremenitve SEPA banka obvesti uporabnika v mobilno banko Abamobi,
- pri odreditvi plačilnega naloga z debetno kartico Maestro in debetno kartico Visa bo uporabnik obveščen z zapisom na zaslonu bankomata ali potrdilom o zavrnjeni transakciji iz terminala POS,
- za zavrnjene avtomatske prenose na namensko, rentno varčevanje, varčevanje iz nacionalne stanovanjske varčevalne sheme (NSVS), varčevalni račun in odplačila kreditov z valutno klavzulo, vezano na LIBOR CHF, z obvestilom o neizvršenih plačilnih nalogih. Banka bo obvestilo poslala naslednji delovni dan po pošti na naslov v Sloveniji,
- preko aplikacij tretjih ponudnikov plačilnih storitev, če je plačilni nalog predložen po tej poti.

Čeprav na osebnem računu ni kritja in je s tem podan pogoj za zavrnitev plačilnega naloga po 1. alineji prvega odstavka tega člena, banka lahko izvrši trajne naloge, razen če banka v rokih za preklic iz 15. člena teh splošnih pogojev pred izvedbo plačilne transakcije prejme naročilo uporabnika, naj plačilne transakcije ne izvede.

Uporabnik se zavezuje, da bo do ure, ko se še izvaja plačilni promet, na dan izvedbe plačilne transakcije banki povrnil znesek plačilne transakcije iz prejšnjega odstavka tega člena. V nasprotnem primeru se na osebnem računu uporabnika vzpostavi negativno nedovoljeno stanje.

#### **2.6.6. Preklic**

##### **15. člen**

Uporabnik lahko prekliče plačilni nalog do konca delovnega dne pred datumom valute plačila.

Uporabnik lahko prekliče izvedbo posamezne direktne obremenitve SEPA v poslovalnici banke najpozneje do konca delovnega dne pred datumom valute plačila, izvajanje posameznega trajnega naloga pa najpozneje dva delovna dneva pred datumom valute plačila.

Plačilne naloge uporabnik prekliče s pisno izjavo. Plačilne naloge, oddane prek spletne banke Abanet, lahko uporabnik prekliče v spletni banki Abanet ali mobilni banki Abamobi. Plačilne naloge, oddane prek mobilne banke Abamobi, lahko uporabnik prekliče tudi v mobilni banki Abamobi. Za čas preklica se šteje datum prejema preklica v spletni banki Abanet, datum prejema preklica v mobilni banki Abamobi ali prejema pisne izjave. Plačilne naloge, prejete preko aplikacij tretjih ponudnikov plačilnih storitev, lahko uporabnik prekliče v aplikaciji, preko katere je bil nalog predložen ali v poslovalnici banke.

#### **2.6.7. Neodobrene in nepravilno izvršene plačilne transakcije**

##### **16. člen**

Banka uporabniku zagotovi popravek neodobrene ali nepravilno izvršene plačilne transakcije, če je uporabnik pisno obvestil banko o neodobreni ali nepravilno izvršeni plačilni transakciji takoj, ko je ugotovil, da je prišlo do takšne plačilne transakcije, vendar najpozneje v 13 mesecih po dnevu obremenitve osebnega računa.

Banka zagotovi popravek tako, da:

- povrne znesek neodobrene ali nepravilno izvršene plačilne transakcije ali
- zagotovi pravilno izvršitev plačilne transakcije.

#### **2.6.8. Nepovračilo zneska plačilne transakcije**

Uporabnik nima pravice do povračila zneska plačilne transakcije, če:

- je podal soglasje za izvršitev plačilne transakcije neposredno banki in
- je banka ali prejemnik plačila uporabniku vsaj štiri tedne pred dnevom zapadlosti na dogovorjeni način zagotovil informacije o prihodnji plačilni transakciji.

### **2.7. TRAJNI NALOG IN DIREKTNA OBREMENITEV SEPA**

#### **2.7.1. Trajni nalog**

#### **17. člen**

Uporabnik ali pooblaščenec lahko pisno pooblasti banko, da v breme osebnega računa poravnava redne obveznosti, tako da mesečno do preklica nakazuje enake zneske na račune prejemnikov (s trajnim nalogom).

Pisno pooblastilo ali preklic pooblastila uporabnik ali pooblaščenec poda v matični poslovalnici banke.

Uporabnik mora zagotavljati kritje na osebnem računu od 00.00 do 24.00 na dan obremenitve osebnega računa, kot je dogovorjeno na pooblastilu uporabnika ali pooblaščenca za trajni nalog.

#### **18. člen**

Banka lahko preneha izvajati trajni nalog, če je bilo kadarkoli v preteklem mesecu na osebnem računu nedovoljeno negativno stanje, o čemer obvesti uporabnika.

### **2.7.2. Direktna obremenitev SEPA za domače in čezmejne plačilne transakcije**

#### **19. člen**

Uporabnik ali pooblaščenec lahko pisno pooblasti prejemnika plačila, da izvršuje direktne obremenitve SEPA in dovoljuje svoji banki, da bremeni njegov osebni račun za izvršitev direktne obremenitve SEPA.

Banka pred izvršitvijo direktne obremenitve SEPA ne preverja obstoja uporabnikovega pooblastila prejemniku plačila. Pooblastilo je lahko izdano v papirni ali elektronski obliki. Pooblastilo preneha veljati s preklicem ali samodejno 36 mesecev po zadnji izvršeni direktni obremenitvi SEPA.

#### **20. člen**

Banka izvrši plačilno transakcijo na datum izvršitve, ki je naveden na plačilnem nalogu, če je uporabnik na osebnem računu zagotovil zadostno kritje za znesek plačilnega naloga in nadomestila skladno z veljavno tarifo. Uporabnik mora zagotavljati kritje na osebnem računu od 00.00 do 11.00 na dan obremenitve osebnega računa za domače direktne obremenitve SEPA in do 8.00 na dan obremenitve osebnega računa za čezmejne direktne obremenitve SEPA. Dan obremenitve je določen na pooblastilu za direktno obremenitev SEPA.

#### **21. člen**

Uporabnik ali pooblaščenec lahko banki da navodilo za prepoved izvajanja direktnih obremenitev SEPA na svojem osebnem računu. Pri tem ima možnost podati prepoved za:

- izvajanje vseh domačih direktnih obremenitev SEPA, izvajanje vseh čezmejnih direktnih obremenitev SEPA ali izvajanje vseh domačih in čezmejnih direktnih obremenitev SEPA,
- prepoved izvajanja direktne obremenitve SEPA za določenega prejemnika plačil,
- prepoved izvajanja direktne obremenitve SEPA za določenega prejemnika plačil in določeno soglasje,
- prepoved za izvajanje vseh direktnih obremenitev SEPA nad določenim zneskom,
- prepoved za izvajanje posamezne direktne obremenitve SEPA nad določenim zneskom,
- časovno prepoved izvajanja posameznih direktnih obremenitev SEPA z omogočenim izvajanjem direktnih obremenitev SEPA enkrat dnevno, tedensko, štirinajstdnevno, mesečno, četrletno, polletno, letno.

Prepoved za izvajanje vseh ali posamičnih direktnih obremenitev SEPA nad določenim zneskom se upošteva za naloge, prejete naslednji delovni dan po dnevu oddane prepovedi oziroma od dneva želene veljavnosti prepovedi.

Vse druge našete prepovedi pa veljajo skladno z Urnikom izvrševanja plačil in se upoštevajo na dan obremenitve osebnega računa.

#### **22. člen**

Uporabnik ali pooblaščenec lahko v poslovalnici banke pridobi izpis podatkov o prejeti direktni obremenitvi SEPA s podatki:

- enolična oznaka oz. številka soglasja,
- identifikacija prejemnika plačila,
- naziv prejemnika plačila,
- znesek direktne obremenitve SEPA,
- nakazilo,
- identifikacijski koda oz. vrsta plačilne sheme.

#### **23. člen**

Banka povrne celotni znesek odobrene in pravilno izvršene direktne obremenitve SEPA, ki jo je odredil prejemnik plačila ali plačnik prek prejemnika plačila, če:

- je plačnik podal soglasje za izvršitev plačilne transakcije brez točnega zneska plačilne transakcije in

- znesek plačilne transakcije presega znesek, ki bi ga lahko plačnik upravičeno pričakoval ob upoštevanju preteklih plačilnih transakcij in drugih okoliščinah primera.

Zahtevo za povračilo zneska iz prejšnjega odstavka tega člena mora uporabnik ali pooblaščenec podati v osmih tednih od dneva obremenitve osebnega računa.

#### **24. člen**

Banka povrne celoten znesek izvršene direktne obremenitve SEPA, če uporabnik ali pooblaščenec ni podal soglasja prejemniku plačila ali je direktna obremenitev SEPA nepravilno izvršena glede na podano soglasje prejemnika plačila.

Zahtevo za povračilo zneska iz prejšnjega odstavka tega člena mora uporabnik ali pooblaščenec podati v trinajstih mesecih od dneva obremenitve osebnega računa.

#### **25. člen**

Uporabnik ali pooblaščenec se mora s prejemnikom plačila sam dogovoriti o obveščanju o znesku in datumu posamične direktne obremenitve SEPA s predhodnim obvestilom prejemnika plačila. Banka o prejetih plačilnih nalogih direktne obremenitve SEPA ne bo obveščala uporabnika.

#### **26. člen**

Uporabnik ali pooblaščenec lahko pri banki pisno ugovarja izvršitvi posamezne direktne obremenitve SEPA najpozneje na dan in do ure, določene v Urniku izvrševanja plačil. Pisni ugovor mora vsebovati najmanj referenčno oznako soglasja, znesek, datum izvršitve in naziv prejemnika plačil. Ugovor pa lahko uporabnik poda tudi prek spletne banke Abanet.

### **2.8. OBVEŠČANJE O PLAČILNIH TRANSAKCIJAH**

#### **27. člen**

Banka se zavezuje, da bo o spremembah na osebnem računu enkrat mesečno, do osmega delovnega dne v mesecu, obvestila uporabnika z izpiskom prometa in stanja na osebnem računu in zagotovila obračun nadomestil enkrat letno.

Banka pošilja izpiske na naslednje načine:

- v matično poslovalnico,
- po pošti na naslov v Sloveniji,
- v spletno banko Abanet in/ali mobilno banko Abamobi,
- preko elektronske pošte.

Določili 1. in 2. odstavka tega člena ne veljata za uporabnika Aračuna s knjižico. Uporabnik Aračuna s knjižico je o spremembah na Aračunu s knjižico obveščen z vpisom prometa in stanja v knjižico. Uporabnik Aračuna s knjižico lahko kadarkoli v vseh poslovalnicah Abanke v knjižico vpiše promet in stanje na računu.

Uporabnik, ki sklene pogodbo za spletno banko Abanet in/ali mobilno banko Abamobi, prejme izpisek samo v spletno banko Abanet in/ali mobilno banko Abamobi. Če pogodbeno razmerje za uporabo spletne banke Abanet in/ali mobilne banke Abamobi preneha veljati, mu banka pošlje izpisek po elektronski pošti. Če stranka nima elektronskega naslova, ji bo banka poslala izpisek v matično poslovalnico.

Uporabnikom, ki so banki sporočili naslov svoje elektronske pošte in ki niso uporabniki iz tretjega ali četrtega odstavka tega člena, bo banka pošljala izpiske na sporočeni naslov elektronske pošte.

Uporabnik, ki prejema izpiske preko elektronske pošte se zavezuje, da bo nemudoma sporočil banki, če izpiska ne bo prejel. Banka bo uporabniku izpisek po elektronski pošti poslala v PDF formatu. Če banka prejme obvestilo, da je elektronski naslov uporabnika neveljaven ali če uporabnik banki ne sporoči pravega elektronskega naslova, banka pošlje izpisek v matično poslovalnico.

Uporabnik se zavezuje, da bo poskrbel za varnost predala elektronske pošte v skladu z navodili svojega ponudnika elektronske pošte in za varnost svojega računalnika, kjer ima shranjene izpiske, v skladu z navodili strokovnjakov za računalniško varnost. Uporabnik potrjuje, da je seznanjen, da če tretja oseba pridobi bančni izpisek poslan po elektronski pošti, da ima to lahko zanj enake škodljive posledice, kot če tretja oseba pridobi njegov papirnati izpisek.

Uporabnik se zavezuje, da bo takoj po prejemu izpiska preveril vse izvedene plačilne storitve in ali je začetno stanje sredstev v posamezni valuti na osebnem računu enako končnemu stanju sredstev na osebnem računu na predhodnem izpisku, ter najpozneje osmi delovni dan po prejemu izpiska banko obvestil, če obstaja kakršnakoli nepravilnost v zvezi s plačilnimi storitvami ali če v roku iz prvega odstavka tega člena izpiska ni prejel.

Uporabnik, ki prejema izpisek v matični poslovalnici, 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.

Uporabnikom, ki nimajo elektronskega naslova ali le tega niso sporočili banki, ali ki nimajo sklenjene pogodbe za mobilno banko Abamobi ali mobilno banko Abanet, bo banka izpiske pošiljala po pošti na naslov v Sloveniji. Če stranka nima stalnega naslova v Sloveniji, mora banki sporočiti drugi naslov v Sloveniji za pošiljanje izpiskov. Če tega ne sporoči, mu banka pošilja izpiske v matično poslovalnico.

## **2.9. ODOBRENA PREKORAČITEV**

### **28. člen**

Odobrena prekoračitev je okvirni kredit, ki ga banka lahko odobri uporabniku kot redni ali izredni limit.

Uporabnik lahko odobreno prekoračitev uporablja za izvrševanje plačilnih transakcij.

#### **2.9.1. Redni limit**

### **29. člen**

Banka lahko odobri redni limit na osebnem računu v višini, določeni na obrazcu banke, s katerim banka in uporabnik dogovorita višino rednega limita, po obrestni meri, določeni v Sklepu o obrestnih merah, in ki se spreminja, kot je določeno v 33. členu teh splošnih pogojev, za čas veljavnosti do preklica ali prenehanja veljavnosti tega pogodbenega razmerja.

Banka lahko kadarkoli spremeni višino rednega limita, ga ukine ali spremeni višino obrestne mere iz prvega odstavka tega člena, o čemer obvesti uporabnika najmanj dva meseca pred spremembo.

Uporabnik lahko kadarkoli zaprosi za zvišanje, zahteva znižanje ali odpravo rednega limita iz prvega odstavka tega člena tako, da v matični poslovalnici banke izpolni obrazec banke, s katerim se banka in uporabnik dogovorita za novo višino ali ukinitvev rednega limita.

Če se zniža višina rednega limita, zapade morebitna porabljena razlika med višino prejšnjega in sedanjega limita v plačilo takoj.

### **30. člen**

Če obstaja precej povečano tveganje, da uporabnik ne bo mogel izpolniti svoje obveznosti plačila, lahko banka onemogoči nadaljnjo porabo rednega limita, o čemer bo uporabnika obvestila.

### **31. člen**

Banka lahko takoj ukine redni limit, če je na osebnem računu uporabnika nedovoljeno negativno stanje, o čemer obvesti uporabnika.

#### **2.9.2. Izredni limit**

### **32. člen**

Uporabnik lahko z banko sklene posebno pogodbo, s katero banka uporabniku odobri izredni limit. Za čas veljavnosti izrednega limita redni limit preneha veljati.

Sestavni del Pogodbe o prekoračitvi sredstev na osebnem računu so tudi ti splošni pogoji.

#### **2.9.3. Skupne določbe za redni in izredni limit**

### **33. člen**

Obrestna mera je sestavljena in predstavlja vsoto ECB in pribitka, ki je razviden iz Sklepa o obrestnih merah.

ECB je obrestna mera, ki jo opredeljuje Evropska centralna banka 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. Vsakokrat veljavna obrestna mera ECB je objavljena na [www.ecb.int](http://www.ecb.int) oziroma na drugi strani, ki bi nadomestila to stran.

Vsak zadnji dan v mesecu in na dan zaprtja osebnega računa banka dekurzivno in linearno obračuna obresti za obdobje od zadnjega dneva v predhodnem mesecu 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 negativna stanja računa. Tako obračunane obresti na dan zaključka obračunskega obdobja banka poravnava v breme osebnega računa. Kapitalizacija je mesečna.

Uporabnik soglaša, da banka za obračunane obresti iz prejšnjega odstavka tega člena obremeni njegov osebni račun tudi, če na osebnem računu ni kritja.

## **2.10. NEDOVOLJENA PREKORAČITEV**

### **34. člen**

Če je iz kateregakoli razloga stanje na osebnem računu nižje od kritja, nastane na osebnem računu nedovoljena prekoračitev.

Če bank, čeprav na osebnem računu ni kritja (in je s tem podan pogoj za zavrnitev plačilnega naloga po 1. alineji prvega odstavka 14. člena teh splošnih pogojev), izvede plačilni nalog ali trajni nalog, se uporabnik zavezuje, da bo do ure, ko se še izvaja plačilni promet, na dan izvedbe plačilne transakcije, banki povrnil znesek take plačilne transakcije. V nasprotnem primeru nastane na osebnem računu uporabnika nedovoljena prekoračitev.

Za znesek morebitne nedovoljene prekoračitve na osebnem računu in drugih terjatev, ki ob zapadlosti niso bile poravnane, uporabnik plača zamudne obresti po obrestni meri, določeni z zakonom, od dneva vzpostavitve nedovoljene prekoračitve do dneva plačila.

## **3. POOBLAŠČENCI**

### **35. člen**

Uporabnik lahko za opravljanje plačilnih storitev pooblasti eno ali več oseb, ki morajo biti opravilno sposobne in polnoletne:

- s pisnim pooblastilom, ki ga podpiše v prisotnosti bančnega delavca, ali
- s pisnim pooblastilom, na katerem je podpis uporabnika overjen pri notarju ali na upravni enoti.

Pisno pooblastilo mora vsebovati vse podatke, iz katerih je mogoče ugotoviti in preveriti istovetnost pooblaščenca, vključno z vsemi podatki, ki jih zahtevajo predpisi o preprečevanju pranja denarja in financiranja terorizma. Pooblaščenec mora pooblastilo sprejeti in potrditi, da je seznanjen s temi splošnimi pogoji.

Pooblastilo se ne more nanašati na pravico nadaljnjega izdajanja pooblastil, pooblaščenec ne more zapreti osebnega računa ali zastopati uporabnika v zadevah, povezanih s pogodбами o dovoljeni prekoračitvi stanja na osebnem računu. Pooblaščenec je pooblaščen za opravljanje plačilnih storitev z vsemi plačilnimi instrumenti (sam izbira plačilne instrumente).

Pooblastilo velja do preklica, zaprtja osebnega računa ali smrti uporabnika ali pooblaščenca. Ob preklicu pooblastila, zaprtju osebnega računa ali smrti pooblaščenca mora uporabnik vrniti banki vse pooblaščenčeve kartice. Preostale čekovne blankete lahko uporabi sam, razen v primeru zaprtja osebnega računa, ko jih mora vrniti banki. Ob preklicu pooblastila ostanejo v veljavi direktne obremenitve SEPA, trajni nalogi in nalog za plačilo, ki jih je dal pooblaščenec v času trajanja pooblastila.

Za poslovanje po osebnem računu, katerega uporabnik je oseba, ki nima polne poslovne sposobnosti, lahko pooblaščenca imenuje zakoniti zastopnik ali skrbnik uporabnika osebnega računa.

## **4. PLAČILNI INSTRUMENTI**

### **36. člen**

Ko preneha veljati pogodba o osebnem računu, prenehajo veljati tudi vsi plačilni instrumenti.

Uporabnik se zavezuje, da bo z dnem prenehanja pogodbe o osebnem računu banki vrnil vse plačilne instrumente.

### **4.1. PAPIRNATI OBRAZCI ZA PLAČILO**

#### **37. člen**

Uporabnik in pooblaščenec lahko za plačilo posredujeta banki osebno ali prek bankomata univerzalni plačilni nalog – UPN.

Obvezna vsebina in način izpolnjevanja obrazca sta določena v Navodilih za izpolnjevanje obrazcev za plačilo.

Če obrazec ni pravilno in v celoti izpolnjen, banka nalog za plačilo zavrne.

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

Banka ne posreduje koda namena prejemniku plačila v primeru UPN obrazca z vrstico OCR, plačanega na bankomatu, zaradi tehničnih omejitev bankomatov.

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

## **4.2. DEBETNA KARTICA MAESTRO**

### **38. člen**

Debetna kartica Maestro se uporablja kot bančna plačilna kartica.

Pri identifikaciji uporabnika ali pooblaščenca lahko banka ali plačilno mesto zahteva predložitev veljavnega osebnega dokumenta s fotografijo.

Uporabnik debetne kartice Maestro lahko:

- odredi plačilni nalog za prenos sredstev v dobro plačilnega računa imetnika prodajnega mesta, ki je označeno z nalepko Maestro, tako da:
  - a. v terminal POS vstavi kartico ali jo približa in vnese svojo osebno številko (PIN) ali
  - b. terminalu POS kartico zgolj približa ali
  - c. v terminal POS vstavi kartico ali jo približa in podpiše potrdilo o nakupu z enakim podpisom, kot je na debetni kartici Maestro, in s tem potrdi pravilni znesek in prejemnika plačila,
- odredi plačilni nalog za prenos sredstev v dobro plačilnega računa imetnika spletnega prodajnega mesta, ki vsebujejo oznaki Maestro in Mastercard SecureCode, tako da vnese podatke s kartice, ki jih zahteva prejemnik plačila pri nakupih na daljavo, in enkratno geslo, ki ga prejme prek SMS-sporočila, ter s tem potrdi pravilni znesek in prejemnika plačila,
- dviguje gotovino na bankomatih in v bankah z oznako Maestro ali Cirrus,
- vpogleda v stanje na osebnem računu na bankomatih z oznako Maestro ali Cirrus, ki to omogočajo,
- zamenja osebno številko (PIN) na bankomatih z oznako Maestro ali Cirrus, ki to omogočajo,
- deblokira osebno številko (PIN) na bankomatih z oznako Maestro ali Cirrus, ki to omogočajo,
- na bankomatih drugih bank v Republiki Sloveniji:
  - a. plačuje univerzalne plačilne naloge na bankomatih, ki to omogočajo,
  - b. izpisuje promet po osebnem računu na bankomatih, ki to omogočajo,
  - c. kupi nekatere GSM-kartice,
- na bankomatih banke:
  - a. polaga gotovino na bankomatih, ki to omogočajo,
  - b. plačuje univerzalne plačilne naloge na bankomatih, ki to omogočajo,
  - c. izpisuje promet po osebnem računu,
  - d. kupi nekatere GSM-kartice.

Poleg nadomestil, ki jih zaračunava banka skladno s tem pogodbenim razmerjem, lahko prodajno mesto ali banka, lastnica bankomata, zaračuna dodatno nadomestilo pri plačevanju ali dvigu gotovine s plačilno kartico.

### **39. člen**

O višini dnevne porabe z debetno kartico Maestro za plačevanje na spletnih in fizičnih prodajnih mestih ter za dvig gotovine se banka in uporabnik posebej dogovorita.

Uporabnik lahko kadarkoli zahteva spremembo višine dnevne porabe v matični poslovalnici, preko spletne banke Abanet in preko mobilne banke Abamobi.

Banka lahko kadarkoli spremeni višino dnevne porabe, o čemer obvesti uporabnika.

#### **4.2.1. Osebna številka (PIN)**

### **40. člen**

Uporabnik in pooblaščenec si morata po prejemu osebne številke (PIN) osebno številko (PIN) zapomniti in zapis osebne številke (PIN) uničiti.

Uporabnik in pooblaščenec lahko na bankomatu spremenita osebno številko (PIN). Spremenjena osebna številka (PIN) mora vsebovati štiri naključno izbrane številke. Zato osebna številka (PIN) ne sme vsebovati kjerkoli zapisanih podatkov (npr. datum rojstva uporabnika, številka osebne izkaznice ipd.) ter logičnih zaporedij (npr. 1234, 1111 ipd.).

## 4.2.2. Izdaja debetne kartice Maestro

### 41. člen

Banka bo na uporabnikovo zahtevo, najpozneje v treh tednih po sklenitvi pogodbe o osebnem računu ali po pooblastitvi izdelala debetno kartico Maestro za uporabnika in/ali pooblaščenca.

Če uporabnik in/ali pooblaščenec ne prevzame poštno pošiljke s kartico, jo lahko v enem mesecu od zadnjega dne v mesecu izdaje prevzame v matični poslovalnici banke.

Če uporabnik in/ali pooblaščenec v enem mesecu zadnjega od dne v mesecu izdaje debetne kartice Maestro ne prevzame v matični poslovalnici banke, bo banka ukinita plačilni instrument in debetno kartico Maestro uničila.

Uporabnik in/ali pooblaščenec lahko kadarkoli naroči izdelavo nove debetne kartice Maestro. Nadomestilo za ponovno izdelavo kartice se obračuna skladno z veljavno tarifo.

Uporabnik in/ali pooblaščenec morata debetno kartico Maestro ob prevzemu takoj podpisati s tankim alkoholnim flomastrom.

Izdaja debetne kartice Maestro brez možnosti brezstičnega poslovanja ni mogoča.

Uporabnik in/ali pooblaščenec lahko debetno kartico Maestro prijavi v mobilno denarnico. Banka lahko zračuna nadomestilo za prijavo kartice uporabnika ali pooblaščenca v mobilno denarnico skladno s tarifo banke.

## 4.2.3. Uporaba debetne kartice Maestro

### 42. člen

Debetna kartica Maestro ni prenosljiva in jo lahko uporablja le uporabnik ali pooblaščenec, čigar ime je navedeno na debetni kartici Maestro. Uporabnik ali pooblaščenec:

- mora nemudoma po prejemu podpisati debetno kartico Maestro s tankim alkoholnim flomastrom,
- mora debetno kartico Maestro skrbno hraniti in ravnati z njo kot dober gospodar tako, da prepreči izgubo, krajo ali zlorabo,
- ne sme nikomur razkriti osebne številke (PIN) ali dovoliti njeno uporabo,
- ne sme nikomur razkriti enkratnega gesla ali dovoliti njegovo uporabo,
- mora nemudoma po prejemu uničiti zapis osebne številke (PIN),
- mora na prodajnem mestu omogočiti, da prodajalec v navzočnosti uporabnika ali pooblaščenca pogleda veljavnost debetne kartice Maestro in se na prodajalčevo zahtevo tudi identificira z osebnim dokumentom, ki velja v državi prodajnega mesta,
- ne sme dovoliti, da debetno kartico Maestro pri uporabi kdorkoli odnese iz njegovega vidnega polja.

Izvod izpisa iz terminala POS obdrži uporabnik ali pooblaščenec za lastno evidenco.

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

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

Banka ne odgovarja za kakovost blaga in storitev, ki jih uporabnik ali pooblaščenec plačuje z debetno kartico Maestro. Morebitni spori uporabnika ali pooblaščenca s prodajnim mestom ne vplivajo na obveznosti uporabnika ali pooblaščenca, ki nastanejo z uporabo debetne kartice Maestro.

Če uporabnik ali pooblaščenec pri uporabi debetne kartice Maestro na bankomatu zazna odstopanje od običajnega delovanja bankomata (npr. če debetno kartico Maestro teže vloži v bankomat; če so na bankomatu naprave ali stvari, ki so neobičajne; prisotnost kamer, ki so neobičajno postavljene; reža, v katero se vlaga debetna kartica Maestro, je neobičajna ipd.), mora o tem takoj obvestiti banko ali policijo in bankomata ne sme uporabiti.

Za plačevanje prek spletnih prodajnih mest, ki vsebujejo oznaki Maestro in Mastercard SecureCode, bo uporabnik oziroma pooblaščenec prejel enkratno geslo prek SMS-sporočila na številko mobilnega telefona, ki jo je sporočil banki. Uporabnik in pooblaščenec morata banki posredovati pravilno in veljavno številko mobilnega telefona. Banka posreduje sporočila na zadnje znano številko mobilnega telefona in ne prevzema nikakršne odgovornosti v primeru napačne ali neveljavne številke mobilnega telefona. Banka ne prevzema odgovornosti za nedostavljena ali prepozno dostavljena SMS-sporočila mobilnega operaterja. Vsakršno spremembo v zvezi s številko mobilnega telefona mora uporabnik oziroma pooblaščenec nemudoma sporočiti banki. Uporabnik oziroma pooblaščenec lahko kadarkoli preveri številko mobilnega telefona, s katero banka razpolaga, v poslovalnici banke ali prek spletne banke Abanet. Če uporabnik oziroma pooblaščenec 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 številke mobilnega telefona nima, uporabnik oziroma pooblaščenec debetne kartice Maestro ne more uporabljati za plačila prek spletnih prodajnih mest, ki vsebujejo oznaki Maestro in Mastercard SecureCode.

#### **4.2.4. Blokada debetne kartice Maestro**

##### **43. člen**

Banka lahko omeji poslovanje ali blokira debetno kartico Maestro, če:

- obstaja možnost, da plačilnih transakcij z debetno kartico Maestro ne opravlja uporabnik ali pooblaščenec, ampak nepooblaščen oseba,
- obstaja možnost, da je nepooblaščen oseba pridobila podatke o debetni kartici Maestro,
- uporabnik ali pooblaščenec trikrat napačno vtipka osebno številko (PIN) na terminalu POS ali bankomatu.

V primerih iz 1. ali 2. alineje prejšnjega odstavka tega člena banka obvesti uporabnika ali pooblaščenca o blokadi ali izdela novo debetno kartico Maestro, ki jo poleg obvestila pošlje na uporabnikov ali pooblaščenčev naslov 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.

V primerih iz 3. alineje prvega odstavka tega člena banka izdela novo osebno številko (PIN) na podlagi pisne zahteve uporabnika ali pooblaščenca.

Če banka na izrecno zahtevo uporabnika ali pooblaščenca kartice ne blokira, nosi uporabnik vso škodo morebitnih zlorab od trenutka obvestila in mora banki povrniti vse transakcije, tudi če jih ni opravil sam.

#### **4.2.5. Izguba, kraja ali zloraba debetne kartice Maestro**

##### **44. člen**

Uporabnik ali pooblaščenec se zavezuje, da bo izgubo, krajo ali zlorabo debetne kartice Maestro nemudoma prijavil:

- na 24-urno telefonsko številko + 386 (0) 1 58 34 183 ali
- najbližji poslovalnici banke ali
- katerikoli drugi banki doma in v tujini z oznako Maestro.

Uporabnik ali pooblaščenec mora takoj, ko je mogoče, krajo ali zlorabo debetne kartice Maestro prijaviti tudi najbližji postaji policije, kjer je bila debetna kartica Maestro ukradena.

Banka bo nemudoma po prejemu prijave onemogočila nadaljnjo uporabo debetne kartice Maestro.

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

Banka bo po prijavi izdelala novo debetno kartico Maestro na podlagi pisne zahteve uporabnika ali pooblaščenca.

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

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

- razkrije osebno številko (PIN) ali dovoli njeno uporabo,
- debetne kartice Maestro ne podpiše nemudoma po prejemu s tankim alkoholnim flomastrom,
- nemudoma po prejetju ne uniči zapisa osebne številke (PIN),
- debetne kartice Maestro ne hrani skrbno ali z njo ne ravna kot dober gospodar tako, da prepreči izgubo, krajo ali zlorabo,
- nastane škoda, ker ni pravočasno obvestil banke skladno s 27. členom teh splošnih pogojev,
- ko ugotovi izgubo, krajo ali zlorabo debetne kartice Maestro, tega nemudoma ne sporoči skladno s 1. odstavkom tega člena,
- privoli v zlorabo debetne kartice Maestro,

- ne uporablja debetne kartice Maestro skladno z določili teh splošnih pogojev.

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 vložitve popolne reklamacije na predpisanem obrazcu, kateri je priložena vsa zahtevana dokumentacija

Če banka po zaključku reklamacijskega postopka ugotovi, da je uporabnik ali pooblaščenec 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 transakcije, ko je to ugotovil, najkasneje v roku 13 mesecev,
- v delu, ki ga krije uporabnik, če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica izgubljene, ukradene ali zlorabljen kartice (če uporabnik ni zavaroval varnostnih elementov kartice).

Če uporabnik oziroma pooblaščenec najde debetno kartico Maestro po tem, ko je že prijavil njeno izgubo ali krajo, je ne sme več uporabljati in mora o tem obvestiti banko ter debetno kartico Maestro vrniti.

Uporabnik in pooblaščenec morata banki posredovati vse potrebne informacije o okoliščinah, povezanih z izgubo, krajo ali zlorabo debetne kartice Maestro, nuditi banki in/ali organom pregona vso razumno pomoč pri preiskavi primera ter posredovati vse potrebne informacije, da se prepreči nadaljnje nastajanje škode.

### **4.3. ČEK**

#### **45. člen**

Uporabnik, pooblaščenec ali katerakoli tretja oseba lahko pravilno izpolnjeni ček uporabi za:

- dvig gotovine pri bančnih okencih banke,
- prenos sredstev z osebnega računa uporabnika na drug račun.

Število izdanih čekovnih blanketonov določa banka.

Ček mora biti izpolnjen čitljivo, s črnilom ali kemičnim pisalom modre ali črne barve.

Uporabnik ali pooblaščenec izpolni ček tako, da vpiše:

- znesek v evrih s številko in besedo,
- ime upravičenca ali ime, priimek in naslov prejemnika čeka, pri dvigu gotovine pa vpiše meni osebno,
- kraj izdaje čeka, ki mora biti kraj plačila blaga ali storitev,
- datum izdaje čeka, ki je lahko izključno tekoči datum,
- podpis uporabnika ali pooblaščenca.

Če ček nima vseh naštetih elementov, je neveljaven.

Ob izdaji čeka mora uporabnik ali pooblaščenec obvezno podpisati ček v navzočnosti prejemnika. Podpis na čeku mora biti enak podpisu na debetni kartici Maestro. Če obstaja dvom v istovetnost izdajatelja čeka, lahko prejemnik čeka zahteva ponoven podpis na hrbtni strani čeka in/ali predložitev veljavnega osebnega dokumenta s fotografijo. Na čeku ni dovoljeno ničesar popravljati, brisati ali pripisati. Čeka ni dovoljeno uporabljati kot instrument za zavarovanje plačila ali odlog plačila.

#### **4.3.1. Ravnanje ob morebitni izgubi, kraji ali zlorabi čeka**

#### **46. člen**

Uporabnik in pooblaščenec morata skrbno hraniti čekovne blankete ter jih varovati kot dober gospodar tako, da preprečita morebitno izgubo, krajo ali zlorabo. Debetno kartico Maestro morata hraniti ločeno od čekovnih blanketonov tako, da jima je vedno pri roki, in je ne smeta nikomur posojati ali dajati v hrambo.

Če uporabnik ali pooblaščenec ni upošteval varnostnih ukrepov v zvezi z varovanjem čekovnih blanketonov, banka ne jamči za škodo, ki bi nastala zaradi izgube, tatvine ali drugega neupravičenega odvzema ali zlorabe čekovnih blanketonov.

Vsako izgubo, krajo ali zlorabo čekovnih blanketonov mora uporabnik ali pooblaščenec nemudoma prijaviti matični poslovalnici banke pisno ali po telefonu. Če je uporabnik ali pooblaščenec podal prijavo telefonsko, mora najpozneje v osmih delovnih dneh osebno v matični poslovalnici banke pisno potrditi resničnost prijave. V nasprotnem primeru banka prijavo prekliče.

Uporabnik ali pooblaščenec mora banki posredovati vse potrebne informacije o okoliščinah, povezanih z izgubo, krajo ali zlorabo čekovnih blanketonov, in ji nuditi vso razumno pomoč, da se izginuli čekovni blanketi najdejo ali odkrijejo oziroma se prepreči nastanek škode.

Če uporabnik oziroma pooblaščenec sumi, da so mu bili čekovni blanketi ukradeni, mora to takoj sporočiti policiji.

Banka lahko ob kraji in/ali zlorabi čekovnih blanketonov sporoči policiji vse podatke (vključno z osebnimi podatki uporabnika ali pooblaščenca), za katere meni, da so potrebni.

Do trenutka prijave izgube, kraje ali zlorabe čeka nosi uporabnik ali pooblaščenec škodo izgube, kraje ali zlorabe čeka do meje, ki ne sme presegati 50 evrov. Če uporabnik ali pooblaščenec ravna goljufivo ali zelo malomarno, navedena omejitev zneska škode v višini 50 evrov ne velja, zato uporabnik ali pooblaščenec nosi vso nastalo škodo.

Če je uporabnik ali pooblaščenec upravičen do povračila zneska plačilnih transakcij, bo banka najpozneje v 30 dneh, razen če bo zaradi okoliščin posameznega primera potrebovala daljši rok, znesek plačilnih transakcij nakazala na uporabnikov osebni račun, o čemer bo uporabnika ali pooblaščenca obvestila.

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

- čeka ne izpolni skladno s pravili iz prejšnjega člena teh splošnih pogojev,
- skrbno ne hrani in ne ravna s čekom in debetno kartico Maestro kot dober gospodar tako, da prepreči izgubo, krajo ali zlorabo,
- ni pravočasno obvestil banke skladno s 27. členom teh splošnih pogojev in zato nastane škoda,
- potem ko ugotovi izgubo, krajo ali zlorabo čeka ali debetne kartice Maestro, tega ne sporoči skladno s tretjim odstavkom tega člena in prvim odstavkom 44. člena teh splošnih pogojev,
- privoli v zlorabo čeka ali debetne kartice Maestro,
- ne uporablja čeka ali debetne kartice Maestro skladno z določili teh splošnih pogojev.

#### **4.3.2. Poškodovani in neuporabljeni čekovni blanketi**

##### **47. člen**

Poškodovan, napačno izpisan ali kako drugače neuporaben čekovni blanketon ali ček mora uporabnik ali pooblaščenec vrniti banki. Če tega ne stori, uporabnik za nevrnjene čeke oziroma čekovne blankete prevzema vso odgovornost.

#### **4.4. ABANET**

##### **48. člen**

Uporabnik, pooblaščenec, zakoniti zastopnik ali skrbnik opravlja plačilne storitve tudi prek spletne banke Abanet, če z banko sklene posebno pogodbo o uporabi spletne banke Abanet.

#### **4.5. ABAMOB**

##### **49. člen**

Uporabnik, pooblaščenec, zakoniti zastopnik ali skrbnik opravlja plačilne storitve tudi prek mobilne banke Abamobi, če z banko sklene posebno pogodbo o uporabi mobilne banke Abamobi.

#### **4.6. ODREDITEV PLAČILA PREKO TRETJIH PONUDNIKOV PLAČILNIH STORITEV**

##### **50. člen**

Uporabnik, ki za poslovanje z osebnim računom uporablja spletno banko Abanet ali mobilno banko Abamobi lahko preko tretjih ponudnikov plačilnih storitev odredi plačilne naloge v breme računa domača in čezmejna plačila in plačila v tretje države.

Pri odreditvi plačilnega naloga preko tretjih ponudnikov banka ob vsaki predložitvi naloga avtenticira uporabnika na način, da zahteva vpis uporabniškega imena (elektronski naslov) osebnega gesla in vpis enkratnega gesla, ki ga banka uporabniku pošlje v obliki SMS sporočila na številko mobilnega telefona).

#### **4.7. ABASMS**

##### **51. člen**

Uporabnik uporablja storitve Abasms, če z banko sklene posebno pogodbo o uporabi storitve Abasms.

## **5. DRUGE PODLAGE ZA PRENOS SREDSTEV Z OSEBNEGA RAČUNA**

### **5.1. OPRAVLJANJE IZVRŠBE NA DENARNA SREDSTVA**

#### **52. člen**

Banka mora na podlagi odredbe pristojnega organa izvršiti plačilno transakcijo z osebnega računa uporabnika in/ali onemogočiti uporabniku razpolaganje z denarnimi sredstvi na osebnem računu.

Če kritje v evrih ne zadošča za izvršitev transakcije ali prepoved razpolaganja iz prejšnjega odstavka tega člena, banka izvede menjavo iz razpoložljivih tujih valut v domačo valuto po nakupnem menjalnem tečaju z dnevne tečajne liste banke, veljavnem v trenutku menjave, ki je objavljen na spletnem mestu. Za menjavo banka izbere najprej tisto tujo valuto, katere protivrednost je, preračunana v evre po prej omenjenem tečaju, najvišja.

### **5.2. UNOVČEVANJE DOMICILIRANIH MENIC**

#### **53. člen**

Za papirno menico, ki jo je skladno z zakonom, ki ureja menico, izdal ali akceptiral uporabnik ali pooblaščenec in ki je plačljiva v breme denarnih sredstev, ki se vodijo na uporabnikovem osebnem računu, se šteje, da vključuje tudi:

1. nepreklicno pooblastilo uporabnika ali pooblaščenca imetniku menice, ki je upravičen zahtevati plačilo na podlagi domicilirane menice skladno z zakonom, ki ureja menico, da odredi izvršitev plačilne transakcije v breme uporabnikovih sredstev skladno z domicilirano menico, in
2. nepreklicno soglasje uporabnika ali pooblaščenca banki, da v breme uporabnikovih denarnih sredstev izvrši plačilno transakcijo, ki jo odredi imetnik menice skladno s prejšnjo točko.

#### **54. člen**

Zakoniti imetnik menice lahko predloži menico na unovčenje na dan dospelosti ali pa na enega od dveh delavnikov, ki prideta takoj za njim v poslovalnici banke. Menica mora biti predložena na unovčenje do 13.00, sicer se šteje, da je predložena naslednjega dne.

Zakoniti imetnik menice lahko predloži banki menico na unovčenje tudi pred dnem dospelosti, vendar ne več kot pet delovnih dni.

Domicilirano menico lahko predloži le zakoniti imetnik menice, v korist katerega se menica plačuje, ali njegov pooblaščenec, ki mora k menici nujno predložiti tudi pisno pooblastilo, na katerem je podpis zakonitega imetnika menice overjen pri notarju tako, da jo predloži osebno v poslovalnici banke.

#### **55. člen**

Banka bo skladno s predpisi, ki urejajo plačilne storitve in unovčevanje menic pri bankah, ter v okviru kritja na uporabnikovem osebnem računu delno ali v celoti unovčila predloženo menico, če bo v menici klavzula, iz katere je razvidno, da je menica plačljiva v breme denarnih sredstev, ki se vodijo na uporabnikovem osebnem računu (domicilna klavzula ali domicilirana menica), in če bo banka od zakonitega imetnika menice prejela vse potrebne podatke za unovčitev menice. Banka lahko o prejemu menice seznanila uporabnika računa in preveri podatke o predloženi menici.

### **5.3. UNOVČEVANJE IZVRŠNIC**

#### **56. člen**

Banka bo na podlagi izvršnice, izdane skladno z veljavnimi predpisi, izvršila plačilno transakcijo s transakcijskega računa uporabnika v korist upnika izvršnice.

Banka ob predložitvi izvršnice ne preverja, ali:

- denarna obveznost iz izvršnice izvira iz pogodbe, ki je v zvezi z dejavnostjo pravne ali fizične osebe, ki je vpisana v Poslovni register Republike Slovenije,
- je prenehala obveznost, v zavarovanje plačila katere je bila dana izvršnica,
- je bila nasprotna obveznost upnika iz pogodbe oziroma drugega pravnega temelja nastanka obveznosti, v plačilo ali zavarovanje katere je bila dana izvršnica, izpolnjena.

#### **57. člen**

Banka onemogoči uporabniku razpolaganje z denarnimi sredstvi, dokler zahteva upnika, dana na podlagi izvršnice, ni izvršena.

Ne glede na prejšnji odstavek se pred plačilom obveznosti iz izvršnice izvrši sklep:

- o izvršbi, s katerim je sodišče naložilo ponudniku plačilnih storitev, da blokira dolžnikova sredstva,
- o izvršbi, s katerim je davčni ali carinski organ naložil banki, da zarubi dolžnikova denarna sredstva, in



- sodišča ali davčnega organa o zavarovanju.

Kljub evidentiranim sklepom o izvršbi na računu banka uporabi izvzeta sredstva za plačilo izvršnice.

#### **58. člen**

Banka poravna obveznost iz izvršnice najprej iz denarnih sredstev na transakcijskem računu uporabnika, ki ga uporablja za opravljanje plačilnih storitev. Če na tem računu ni denarnih sredstev, prenese banka na ta račun ustrezeni znesek sredstev z drugih uporabnikovih računov, depozitov ali varčevanj, če uporabnik s temi sredstvi lahko razpolaga.

#### **59. člen**

Banka najmanj enkrat dnevno preveri, ali so na uporabnikovem računu sredstva. Če so, skladno z zahtevo upnika poravna obveznost iz izvršnice v breme uporabnikovega računa.

Če denarna sredstva na uporabnikovem računu omogočajo le delno poravnavo obveznosti iz izvršnice, banka poravna obveznost iz izvršnice le za tisti del zahteve, ki ustreza višini sredstev na uporabnikovem računu.

#### **60. člen**

Če na uporabnikovem računu ni denarnih sredstev v trenutku, ko banka prejme izvršnico, banka preveri, ali ima uporabnik odprt račun oziroma račune ponudnikov plačilnih storitev. V primeru odprtih računov pri drugih ponudnikih plačilnih storitev pošlje kopijo izvršnice tem drugim ponudnikom plačilnih storitev, ki takoj prenesejo sredstva, potrebna za izvršitev zahteve za plačilo izvršnice, na račun uporabnika, ki ga vodi banka.

Ko banka v celoti izvrši plačilo izvršnice, o tem obvesti druge ponudnike plačilnih storitev, ki jim je posredovala kopijo izvršnice, in vrne presežek prenesenih sredstev na uporabnikov račune, s katerih je bil presežek posredovan.

#### **61. člen**

Če ima dolžnik pri banki sredstva v tuji valuti, banka preračuna tujo valuto v evre po svojem nakupnem tečaju na dan izvršitve plačila.

#### **62. člen**

Banka bo izvršnico zavrnila, če ne bodo izpolnjeni pogoji iz prejšnjega člena in če:

- obveznost iz izvršnice še ni dospela,
- upnik ni navedel računa, na katerega naj se denarna sredstva prenesejo,
- so od dospelosti obveznosti iz izvršnice pretekla več kot tri leta,
- je zoper dolžnika uveden postopek stečaja ali osebnega stečaja,
- na izvršnici kot podpisnik ni naveden in podpisan zakoniti zastopnik oziroma ni predloženo overjeno pooblastilo zakonitega zastopnika za podpisnika.

Zavrnjeno izvršnico banka vrne zakonitemu imetniku izvršnice.

#### **63. člen**

Če je z izvršitvijo zahteve plačana celotna obveznost iz izvršnice, banka vrne izvršnico uporabniku, če je z izvršitvijo zahteve plačan le del obveznosti iz izvršnice, banka zaznamuje delno plačilo na izvršnici in vrne izvršnico upniku.

Banka vrne izvršnico upniku, če:

- banka obveznosti iz izvršnice izvrši delno in ob preteku enega leta od prejema izvršnice ni več sredstev, ki bi omogočila izvrševanje izvršnice,
- upnik zahteva vrnitev izvršnice,
- je upnik zahteval unovčitev izvršnice v nižjem znesku, kot je naveden na izvršnici, in je bila njegova zahteva v celoti plačana.

#### **64. člen**

Izvršnica mora biti predložena na unovčenje do 13.00, sicer se šteje, da je predložena naslednji delovni dan. Upnik predloži izvršnico tako, da jo Oddelku skupnih poslov plačilnega prometa pošlje po pošti na naslov: Nova KBM d.d., Oddelek skupnih poslov plačilnega prometa, Slovenska 58, 1517 Ljubljana, ali jo predloži osebno.

## **6. DOSTOP DO PODATKOV O RAČUNU PREKO TRETJIH PONUDNIKOV PLAČILNIH STORITEV**

#### **65. člen**

Uporabnik lahko dostopa do podatkov o računu (stanje, promet in podrobnosti posamezne transakcije) tudi preko tretjih ponudnikov plačilnih storitev. Dostop je omogočen samo na način, da banka pred prvim dostopom do računa s strani tretjih ponudnikov storitev preveri avtentikacijo uporabnika (vpis uporabniškega imena (elektronski naslov) osebnega gesla in vpis enkratnega gesla, ki ga banka uporabniku pošlje v obliki SMS sporočila) in pridobi potrditev s strani uporabnika.

Soglasje za dostop do podatkov o računu je lahko enkratno in velja za enkraten vpogled ali pa ponavljajoče in ga uporabnik lahko tretjemu ponudniku potrdi največ za 90 dni, potem pa banka od uporabnika zahteva ponovno avtentikacijo in potrditev.

## **7. NADOMESTILA IN OBRESTI**

### **7.1. OBRESTI**

#### **66. člen**

Denarna sredstva na osebnem računu se obrestujejo v višini obrestne mere, ki velja za sredstva na vpogled, kot je določeno v Sklepu o obrestnih merah.

Vsak zadnji dan v letu in na dan zaprtja osebnega računa banka dekurzivno in linearno obračuna obresti za obdobje od zadnjega dneva v predhodnem letu 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 pozitivna stanja računa. Tako obračunane obresti na dan zaključka obračunskega obdobja pripiše v dobro osebnega računa. Kapitalizacija je letna.

### **7.2. NADOMESTILA**

#### **67. člen**

Banka uporabniku zaračunava nadomestila v zvezi z izvajanjem storitev po pogodbi o osebnem računu in teh splošnih pogojih v vrsti, višini, rokih in na način, določen v veljavni tarifi banke.

Pri izvršitvi domačih in čezmejnih transakcij v evrih ali drugih valutah vsaka sodelujoča banka zaračuna nadomestila svojemu uporabniku plačilnih storitev. Na nalogih je tako glede obračuna stroškov in nadomestil dovoljena samo oznaka SHA - Oznaka pomeni, da nadomestilo banke plača plačnik, vsa ostala nadomestila (prejemnikove banke in posredniških bank) pa plača prejemnik plačila. To je običajna delitev nadomestil, ki je v praksi pri večini plačilnih transakcij.

V primeru, da banka prejme plačilni nalog za domače ali čezmejno plačilo z opcijo BEN ali OUR, bo banka tako navodilo štela kot nezapisano in plačilo izvršila z opcijo SHA.

Za plačila v tretje države se poleg oznake SHA lahko uporabijo še oznake:

- BEN - Oznaka pomeni, da nadomestilo, ki ga zaračuna banka in vsa ostala nadomestila plača prejemnik plačila. Banka tak nalog izvrši tako, da za svoje nadomestilo zmanjša znesek plačilne transakcije.
- OUR - Oznaka pomeni, da nadomestilo, ki ga zaračuna banka in vsa ostala (prejemnikove in morebitnih posredniških bank) nadomestila plača plačnik.

Uporabnik soglašá, da banka za svoje terjatve iz prejšnjega odstavka in za morebitno zaračunane obresti obremeni njegov osebni račun tudi, če na osebnem računu ni kritja.

### **7.3. OBJAVLJANJE OBRESTNIH MER, NADOMESTIL IN NJIHOVE SPREMEMBE**

#### **68. člen**

Sklep o obrestnih merah in Tarifa banke sta v delu, ki se nanaša na osebni račun, na vpogled v vsaki poslovalnici banke in na spletnem mestu.

Banka si pridržuje pravico, da spremeni višino obrestnih mer in nadomestil, načine in roke njihovega obračunavanja, oziroma da uvede nove ali drugačne. O teh spremembah uporabnika obvesti z izpiskom ali na drug primeren način dva meseca pred začetkom veljave.

## **8. OBVEZNOSTI POGODBENIH STRANK**

### **8.1. OBVEZNOSTI UPORABNIKA IN POOBLAŠČENCEV**

#### **69. člen**

Uporabnik se zavezuje, da bo:

- s temi splošnimi pogoji seznanil vse svoje pooblaščenke,
- upošteval veljavno zakonodajo,

- banko takoj obvestil o vseh nepravilnostih,
- nemudoma obvestil banko o spremembi njegovega ali pooblaščenčevega imena, priimka, zaposlitve, stalnega oziroma začasnega prebivališča ter drugih podatkov, ki se nanašajo na osebni račun in so navedeni v vlogi za odprtje osebnega računa,
- nemudoma obvestil banko o spremembi svoje telefonske številke, ki jo banka uporablja za vse storitve, ki so vezane na poslovanje prek telefonske številke,
- banki nemudoma sporočil vsako spremembo okoliščin, ki vplivajo na spremembo statusa davčnega rezidentstva (med drugim: spremembo države stalnega bivališča, spremembo države rezidentstva ali spremembo davčne številke),
- v primeru zavrjene pošte, če uporabnik banki ne sporoči spremembe svojega naslova, bo vsa obvestila in sporočila banke prevzemal v svoji matični poslovalnici,
- 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 svoji matični poslovalnici,
- banko takoj obvestil o morebitni nepooblaščen uporabi plačilnega instrumenta, sumu nepooblaščen uporabe, možnosti nepooblaščen uporabe ali o kakršnikoli drugi zlorabi ali sumu oziroma možnosti zlorabe.

## **8.2. OBVEZNOSTI BANKE**

### **70. člen**

Banka se zavezuje:

- da bo skladno s temi splošnimi pogoji in veljavnimi predpisi izvedla vse pravilno izpolnjene plačilne naloge v rokih, določenih za posamezno vrsto naloga,
- da bo vse podatke, dejstva in okoliščine, za katere je izvedela pri opravljanju storitev za uporabnika 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,
- da bo izvršila plačilne transakcije skladno z enolično identifikacijsko oznako, ki jo je predložil uporabnik, ne bo pa preverjala preostalih podatkov,
- da bo, če je odgovorna za neizvršitev oziroma nepravilno izvršitev plačilne transakcije ali za izvršitev neodobrene plačilne transakcije, v razumnem roku povrnila plačniku znesek neodobrene plačilne transakcije in vsa zaračunana nadomestila ter obresti, do katerih je upravičen plačnik,
- da bo uporabnika obveščala o storitvah, ki so vezane na poslovanje s telefonsko številko, pri čemer se šteje za veljavno zadnja telefonska številka, ki jo je uporabnik sporočil banki, tako da se vsa obvestila štejejo za pravilno poslana, če so bila poslana na telefonsko številko, ki jo je uporabnik nazadnje sporočil banki,
- da bo na zadnji znani naslov uporabnika in na način, dogovorjen v vlogi, obveščala uporabnika o:
  - a. stanju na osebnem računu in izvršenih plačilnih transakcijah na osebnem računu, kot je dogovorjeno v 27. členu teh splošnih pogojev,
  - b. zavrnitvi naloga za plačilo najpoznejše naslednji delovni dan od prejema naloga za plačilo.

Šteje se, da je bilo bančno obvestilo ali sporočilo pravilno poslano in sporočeno uporabniku, če je bilo posredovano po pošti na zadnji naslov v Sloveniji, ki ga je sporočil banki.

## **8.3. DRUGE DOLOČBE**

### **8.3.1. Odgovornost za škodo**

#### **71. člen**

Banka ne odgovarja za škodo, ki bi nastala zaradi dejanj in dogodkov zunaj njene sfere oziroma oblasti (kot npr. višja sila, stavka, odločitve in dejanja oblastnih organov, motnje v prometu, kamor še posebno spadajo vse motnje v telekomunikacijskem prometu in prometu, namenjenem računalniški povezavi, za napake, nastale pri prenosu podatkov po telekomunikacijskih omrežjih, za onemogočen dostop do storitve spletne banke Abanet, mobilne banke Abamobi in Abasms).

Nadalje je izključena kakršnakoli oblika odškodninske ali druge odgovornosti banke zaradi škode, ki bi nastala uporabniku in/ali tretjim osebam zaradi nedelovanja računalniškega sistema kot celote, ki je nastala zaradi neupravičenih posegov uporabnika in/ali tretjih oseb.

V drugih primerih banka odgovarja le za škodo, ki je bila povzročena namerno ali iz hude malomarnosti, odgovornost banke za morebitno povzročeno škodo pa je omejena le do višine navadne škode. Banka ne odgovarja za morebitno nepremoženjsko škodo. V primeru odkritja napak in nepravilnosti oziroma v primeru nastanka škode mora uporabnik nastopiti z ustreznim ukrepom za zmanjšanje škode.

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 ali ji kljub vsemu prizadevanju ne uspe vplivati,

- če obveznost izvršitve plačilne transakcije izhaja iz drugih predpisov, ki zavezujejo banko,
- če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica uporabnikove ali pooblaščenčeve prevare ali če uporabnik ali pooblaščenec naklepno ali zaradi hude malomarnosti ni izpolnil svojih obveznosti v zvezi s plačilnim instrumentom,
- če je uporabnik ali pooblaščenec predložil banki v izvršitev ponarejen ali spremenjen plačilni nalog,
- v delu, 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 ali pooblaščenec ni zavaroval osebnih varnostnih elementov plačilnega instrumenta).

### 8.3.2. Pritožbe in reševanje sporov

#### 72. člen

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 neizpolnjenih pričakovanj glede opravljene storitve ali ravnanja banke v zvezi z opravljanjem storitev.
- **Potrošnik** je fizična oseba, ki ne opravlja gospodarske dejavnosti, oziroma oseba, ki uporablja storitve za namene zunaj svoje poklicne ali pridobitne dejavnosti.

Stranka lahko posreduje banki pritožbo ali reklamacijo osebno, po pošti na naslov banke Nova KBM 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).

Če banka po prejemu pritožbe ali reklamacije ne more ugotoviti, na kaj se ta nanaša, zaprosi vlagatelja za dopolnitev. Banka ima vzpostavljeno dvostopenjsko reševanje pritožb in reklamacij.

Na prvi stopnji reševanja bančni delavci rešujejo preproste pritožbe in reklamacije, za katere imamo v banki že postavljen standard reševanja v skladu z internimi navodili.

Na drugi stopnji reševanja se rešujejo pritožbe in reklamacije strank, na podlagi katerih zaznamo večje tveganje za banko, ki se pojavijo v večjem številu za isto zadevo, in tiste primere strank, kjer na prvi stopnji reševanja ne moremo s stranko doseči sporazumne rešitve.

Za reševanje pritožbe ali reklamacije strank je pristojna tista organizacijska enota, ki je s stranko sklenila konkreten pravni posel.

Če je pritožba ali reklamacija splošna ali se ne nanaša na konkreten pravni posel, je za reševanje pristojna matična poslovalnica transakcijskega računa stranke.

Če iz predhodnih dveh točk ni mogoče določiti pristojnosti, za to poskrbi koordinator reševanja.

Banka je glede na vsebino pritožbe ali reklamacije zavezana nanjo odgovoriti v roku, ki ga za posamezno vrsto pritožbe določajo veljavni predpisi. Banka na prejeto pritožbo ali reklamacijo, odgovori pisno na papirju, ali na drugi ustrezen način, ki omogoča trajno hrambo podatkov.

Banka je glede na vsebino pritožbe potrošnikov zavezana nanjo odgovoriti v roku, ki ga za posamezno vrsto pritožbe določajo veljavni predpisi:

Na pritožbe in reklamacije v zvezi z opravljanjem plačilnega prometa, banka odgovori pisno, v papirni obliki ali na drugi dogovorjeni način s stranko, najkasneje v roku 15 delovnih dni. V kolikor zaradi izjemnih okoliščin odgovor stranki v 15 delovnih dneh ni mogoč, banka v tem roku pošlje začasni odgovor stranki v katerem pojasni nastale zamude oz. poda ustrezno obrazložitev stranki in v pojasnilu določi rok, do katerega bo stranka prejela končni odgovor. Ta rok ne sme biti daljši od 35 delovnih dni.

Za pritožbe in reklamacije, ki se ne nanašajo na plačilni promet banka posreduje odgovor stranki pisno, ali na drugi dogovorjeni način s stranko, v roku 8 dni od prejema. V kolikor pritožbe ali reklamacije v tem času ni mogoče ustrezno rešiti, banka stranki pošlje obvestilo, da je pritožba ali reklamacija v reševanju in ji v roku 15 delovnih dni posreduje odgovor. V kolikor je za ustrezno reševanje pritožbe ali reklamacije potrebno pridobiti dodatne informacije, se lahko rok podaljša do 35 delovnih dni. Banka, je uporabnika bančnih storitev dolžna obvestiti o vsaj enem subjektu izvensodnega reševanja sporov, ki je pristojen za obravnavo sporov v zvezi s pravicami in obveznostmi.

Roki iz prejšnjih dveh odstavkov se smiselno uporabljajo tudi pri strankah, ki niso potrošniki.

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 najdete 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 najdete na <http://www.ecdr.si/index.php?id=44>.

### 73. člen

V primeru, da se pogodbeni stranki ne bosta mogli sporazumeti, bo spore reševalo pristojno sodišče v Republiki Sloveniji. Uporablja se slovensko pravo.

#### 8.3.3. Pravica banke do pobota

### 74. člen

Za poravnavo vseh obveznosti po tej pogodbi ali katerekoli druge obveznost lahko banka pobota svojo terjatev z vsemi terjatvami, ki jih ima uporabnik do banke. Uporabnik poravnave svojih terjatev do banke, brez njenega izrecnega pisnega soglasja, ne sme pobotati s katerokoli obveznostjo banke do njega.

Če na osebnem računu ni kritja za poplačilo terjatev banke, uporabnik dovoljuje banki, da se poplača iz kateregakoli drugega denarnega dobroimetja, ki ga ima uporabnik na računih pri banki.

#### 8.3.4. Najava dviga gotovine

### 75. člen

Uporabnik mora najaviti dvig gotovine nad 2.000 evrov do 11.00 najmanj en delovni dan pred dnevom izplačila, dvig tuje gotovine pa do 11.00 tri delovne dni pred njenim izplačilom ne glede na znesek.

#### 8.3.5. Osnovne informacije o zaščiti denarnih sredstev na osebnem računu kot vloge v banki

### 76. člen

Denarna sredstva na osebnem računu, kot vloge v banki, so zaščitene s Sistemom za jamstvo vlog skladno z Zakonom o sistemu jamstva za vloge (Uradni list RS, št. 27/2016). Če vloga ni na voljo, ker banka ne more izpolniti svojih finančnih obveznosti, prejmejo vlagatelji izplačila iz sistema jamstva za vloge.

Če bi banka postala plačilno nesposobna, bi se vloge uporabnika povrnilo do višine 100.000 EUR. Če ima uporabnik v banki več vlog, se vse uporabnikove vloge v banki seštejejo, za skupni znesek pa velja zgornja meja 100.000 EUR na uporabnika. Če ima na primer uporabnik osebni račun z 90.000 EUR in varčevalni račun z 20.000 EUR, prejme le izplačilo v višini 100.000 EUR.

V primeru skupnih računov z drugo osebo ali osebami velja zgornja meja 100.000 EUR za vsakega uporabnika posebej. Vendar se vloge na računu, s katerim lahko kot člani poslovnega partnerstva, združenja ali podobne skupine brez pravne osebnosti razpolagata dve osebi ali več, pri izračunu zgornje meje 100.000 EUR združijo in obravnavajo kot vloge le enega vlagatelja. V nekaterih primerih (npr. nakup ali prodaja stanovanjske nepremičnine) so vloge zaščitene nad mejo 100.000 EUR.

Uporabnikove vloge do 100.000 EUR bodo izplačane najpozneje v sedmih delovnih dneh. Sedemdnevni rok za izplačilo začne veljati 1. 1. 2024, v prehodnem obdobju do 31. 12. 2023 pa veljajo naslednji roki za izplačilo:

- do 31. 12. 2018 do 20 delovnih dni,
- od 1. 1. 2019 do 31. 12. 2020 do 15 delovnih dni,
- od 1. 1. 2021 do 31. 12. 2023 do 10 delovnih dni.

Če vloge uporabniku niso izplačane v navedenih rokih, mora uporabnik stopiti v stik s sistemom jamstva za vloge, navedenim v zadnjem odstavku tega člena. Izjeme za določene vloge so navedene na spletni strani pristojnega sistema jamstva za vloge. Valuta vračila je EUR.

Vloge vseh malih vlagateljev in podjetij na splošno krijejo sistemi jamstva za vloge. Izjeme za določene vloge so navedene na spletni strani pristojnega sistema jamstva za vloge. Banka bo uporabnika z letnim izpiskom obvestila, ali so določeni produkti zajamčeni ali ne.

Več informacij je na voljo na spletnem naslovu pristojnega sistema jamstva za vloge [www. bsi.si](http://www.bsi.si). Kontaktni naslov: Banka Slovenije, Slovenska 35, SI-1505 Ljubljana, tel. +386 1 47 19 000, [resolution@bsi.si](mailto:resolution@bsi.si).

### **8.3.6. Spremembe in dopolnitve splošnih pogojev**

#### **77. člen**

Banka lahko spreminja, dopolnjuje ali sprejme nove splošne pogoje, ki v celoti ali delno nadomestijo te splošne pogoje, o čemer bo seznanila uporabnika najmanj dva meseca pred predlaganim dnem začetka uporabe spremenjenih ali novih pogojev v izpiskih prometa in stanja na osebнем računu. Uporabnik se zaveže, da bo o spremembah, dopolnitvah ali novih splošnih pogojih seznanil pooblaščenca.

Vsakokrat veljavne splošne pogoje bo banka objavila v vseh svojih poslovalnicah.

Uporabnik, ki s spremembami ali dopolnitvami splošnih pogojev ali z novimi splošnimi pogoji, ki bi nadomestili te, ne soglaša, mora do dneva pred predlaganim datumom začetka veljavnosti spremenjenih, dopoljenih ali novih splošnih pogojev odpovedati pogodbo o osebнем računu, brez plačila nadomestil, kakor je določeno v 79. členu teh splošnih pogojev, sicer se šteje, da spremembe, dopolnitve oziroma nove splošne pogoje sprejema. Smiselno enako velja tudi za spremembe oziroma dopolnitve pogodbe o osebнем računu, Urnika izvrševanja plačil, Tarife banke, Sklepa o obrestnih merah in Navodila za izpolnjevanje obrazcev za plačilo.

#### **78. člen**

Šteje se, da je banka pravilno obvestila uporabnika o spremembah iz prejšnjega člena, če je obvestilo posredovala na zadnji naslov, ki ga je sporočil banki.

## **8.4. ODPOVED POGODBE O OSEBNEM RAČUNU**

#### **79. člen**

Uporabnik lahko kadarkoli enostransko pisno odpove pogodbo z enomesečnim odpovednim rokom.

Banka lahko kadarkoli enostransko pisno odpove pogodbo z dvomesečnim odpovednim rokom.

Banka lahko odpove pogodbo brez odpovednega roka, če uporabnik:

- prekorači dovoljeno negativno stanje na osebнем računu,
- niti po opominu ne poravnava svojih obveznosti do banke,
- krši določila teh splošnih pogojev, sklenjene pogodbe ali veljavnih predpisov in s kršitvami nadaljuje kljub opozorilu, ali kršitev ne odpravi v roku, ki mu ga določi banka,
- takoj pisno ne sporoči banki vsake spremembe svojih podatkov ali okoliščin, ki bi lahko vplivale na sklenitev ali izvrševanje pogodbe,
- banki posreduje neresnične podatke,
- uporablja transakcijski račun za poslovanje, ki ni skladno z navedbami uporabnika ob odprtju računa,
- uporablja transakcijski račun za poslovanje, ki je v nasprotju z veljavnimi predpisi,
- poslovanje uporabnika odstopa od bančnih pravil skladnosti.

Obvestilo o odpovedi banka posreduje uporabniku pisno.

Ob zaprtju osebnega računa mora uporabnik v celoti poravnati vse obveznosti iz pogodbe o osebнем računu, vključno z vsemi stroški in zneski plačilnih transakcij, ki so bile izvršene pred prenehanjem veljavnosti pogodbe o osebнем računu, čeprav je banka podatke o plačilnih transakcijah prejela šele po prenehanju veljavnosti pogodbe o osebнем računu. Pri tem mora vrniti banki vse plačilne instrumente, ki mu jih je banka izdala. Če je s sredstvi na osebнем računu lahko razpolagal pooblaščenec, mora uporabnik vrniti tudi njegovo debetno kartico Maestro in čekovne blankete.

#### **80. člen**

Z dnem prenehanja pogodbe o osebнем računu zapadejo v plačilo vse do tedaj nastale obveznosti. 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 z osebним računom, mora uporabnik poravnati skladno z določili teh splošnih pogojev in pogodbe o osebнем računu ne glede na prenehanje pogodbenega razmerja.

Vsi nalogi, poslani v banko pred zaprtjem osebnega računa, bodo izvršeni, če bodo izpolnjeni vsi pogoji, pod katerimi banka zagotavlja izvršitev.

## **9. PREHODNE IN KONČNE DOLOČBE**

### **81. člen**

O datumu možnosti prijave debetne kartice Maestro v mobilno denarnico bo banka uporabnike obvestila prek spletnega mesta banke, mobilne banke Abamobi in spletne banke Abanet.

### **82. člen**

Uporabnikom, ki so pogodbo o osebnem računu Premium sklenili pred 1.11.2018, bo banka zagotovila obračun nadomestil na enak način kot jim zagotavlja izpiske prometa in stanja na osebnem računu.

### **83. člen**

Ti splošni pogoji nadomeščajo Splošne pogoje za poslovanje z osebnim računom Premium z dne 9.4.2020.

Ti splošni pogoji so sestavni del pogodbe o osebnem računu. Sestavni del teh splošnih pogojev so Urnik izvrševanja plačil, del Tarife ter del Sklepa o obrestnih merah, ki se nanašata na poslovanje z osebnim računom in Navodila za izpolnjevanje obrazcev za plačilo.

Od dne 9.4.2020 ni več mogoče skleniti nove pogodbe o osebnem računu Premium.

Ti splošni pogoji veljajo samo za uporabnike, ki so pogodbo o osebnem računu Premium sklenili do vključno 8.4.2020 in so na voljo v oddelku privatnega bančništva banke in na spletnem mestu.

Ljubljana, 1.9.2020