

SPLOŠNI POGOJI VODENJA TRANSAKCIJSKIH RAČUNOV IN OPRAVLJANJA PLAČILNIH STORITEV ZA PRAVNE OSEBE, PODJETNIKE IN ZASEBNIKE

I. Opredelitev pojmov

Posamezni pojmi, uporabljeni v teh Splošnih pogojih vodenja transakcijskih računov in opravljanja plačilnih storitev za pravne osebe, podjetnike in zasebnike (v nadaljevanju: Splošni pogoji), imajo naslednji pomen:

- (1) **izdajatelj** Splošnih pogojev je UniCredit Banka Slovenija d.d., Šmartinska 140, 1000 Ljubljana, Slovenija, Swift oznaka BACXS122, info@unicreditgroup.si, www.unicreditbank.si, registrirana pri Okrožnem sodišču v Ljubljani št.reg.vl. 1/10521/00, matična številka 5446546 (v nadaljevanju: banka). Banka je navedena na seznamu bank in hranilnic, ki imajo dovoljenje Banke Slovenije za opravljanje plačilnih storitev in je objavljena na spletni strani Banke Slovenije. Organ pristojen za nadzor izdajatelja je Banka Slovenije;
- (2) **država članica** je država članica Evropske unije ali država podpisnica Sporazuma o ustanovitvi Evropskega gospodarskega prostora (Ur. list št. 1 z dne 3. januarja 1994, str. 3);
- (3) **tretja država** pomeni državo, ki ni država članica iz 2. točke tega poglavja;
- (4) **uporabnik** je pravna oseba, podjetnik, zasebnik, skupnost ali druga oseba civilnega prava, katero zastopa zakoniti zastopnik ali pooblaščenec, in ki uporablja plačilne storitve kot plačnik, prejemnik plačila ali oboje in z banko sklene pogodbo o vodenju transakcijskega računa (v nadaljevanju: pogodba);
- (5) **pooblaščenec** je fizična oseba, ki jo za razpolaganje s sredstvi na računu pooblasti zakoniti zastopnik pravne osebe, skupnosti, druge osebe civilnega prava, podjetnik ali zasebnik;
- (6) **zasebnik** je fizična oseba, ki ni podjetnik in ki samostojno opravlja določeno registrirano ali s predpisom določeno dejavnost, kot je notar, zdravnik, odvetnik, kmet in podobno;
- (7) **podjetnik** je fizična oseba, ki na trgu samostojno opravlja pridobitno dejavnost v okviru organiziranega podjetja;
- (8) **plačnik** je pravna ali fizična oseba, ki odredi plačilno transakcijo tako, da izda plačilni nalog ali zagotovi soglasje k izvršitvi plačilnega naloga, ki ga izda prejemnik plačila;
- (9) **prejemnik plačila** je pravna ali fizična oseba, ki je predvideni prejemnik denarnih sredstev, ki so bila predmet plačilne transakcije;
- (10) **ponudnik plačilnih storitev** je subjekt, ki lahko opravlja plačilne storitve, vključno z banko;
- (11) **plačilni račun** je račun, ki ga odpre ponudnik plačilnih storitev v imenu uporabnika, in ki se uporablja za izvršitev plačilnih transakcij;
- (12) **transakcijski račun** (v nadaljevanju: račun) je plačilni račun, ki ga v imenu uporabnika odpre in vodi banka za namene izvrševanja plačilnih transakcij in druge namene, povezane z opravljanjem bančnih storitev za uporabnika;
- (13) **fiduciarni račun** je posebni transakcijski račun, ki ga odpre imetnik v svojem imenu, a za račun ene ali več tretjih oseb. Fiduciarnega računa se ne sme spremeniti v običajni transakcijski račun in obratno;
- (14) **storitev odreditve plačil** (»storitev PIS«) je storitev za odreditev plačilnega naloga na zahtevo uporabnika v zvezi s plačilnim računom, oprtem pri drugem ponudniku plačilnih storitev;
- (15) **storitev zagotavljanja informacij o računih** (»storitev AIS«) je spletna storitev za zagotavljanje konsolidiranih informacij o enem ali več plačilnih računih, ki jih ima uporabnik pri drugem ponudniku plačilnih storitev ali pri več kot enem ponudniku plačilnih storitev;
- (16) **tretji ponudniki plačilnih storitev** (angl.: TPP – Third Party Providers) so registrirani ponudniki z dovoljenjem relevantnega pristojnega organa za opravljanje novih plačilnih storitev, kot sta odreditev plačil (PIS - Payment Initiation Service) in zagotavljanja informacij o računih (AIS –

Account Information Service). Tretji ponudniki plačilnih storitev lahko do uporabnikovega računa dostopajo le s soglasjem, ki ga uporabnik po uspešno izvedeni avtentikaciji z uporabo sistema BusinessNet ali aplikacije Mobilna banka PRO! elektronsko podpiše. Register ponudnikov z dovoljenjem za opravljanje novih plačilnih storitev je objavljen na spletni strani Banke Slovenije (<https://bsi.si>);

- (17) **ponudnik storitve odreditve plačil** je tretji ponudnik plačilnih storitev, ki uporabniku na njegovo zahtevo omogoča odreditev plačilnega naloga, vendar le, če je račun dostopen preko spleta;
- (18) **ponudnik storitve zagotavljanja informacij o računih** je tretji ponudnik plačilnih storitev, ki uporabniku na osnovi njegovega izrecnega soglasja omogoča storitev zagotavljanja informacij o enem ali več njegovih plačilnih računih, vendar le, če so računi dostopni preko spleta;
- (19) **plačilne storitve so:**
 - aktivnosti, ki omogočajo polog (dvig) gotovine na plačilni račun (s plačilnega računa) in vse aktivnosti, ki so potrebne za upravljanje tega računa,
 - aktivnosti, ki omogočajo izvrševanje plačilnih transakcij v breme in v dobro plačilnega računa pri ponudniku plačilnih storitev, ki vodi plačilni račun, ali pri drugem ponudniku plačilnih storitev in aktivnosti, ki omogočajo izvrševanje plačilnih transakcij, pri katerih so denarna sredstva zagotovljena z odobritvijo posojila uporabniku (vključujejo izvrševanje plačilnih transakcij z: direktnimi obremenitvami vključno z enkratnimi direktnimi obremenitvami, plačilnimi karticami ali podobnimi napravami in kreditnimi plačili),
 - izdajanje plačilnih instrumentov in/ali pridobivanje plačilnih transakcij,
 - izvrševanje denarnih nakazil,
 - storitve odreditve plačil,
 - storitve zagotavljanja informacij o računih;
- (20) **plačilna transakcija** je dejanje pologa, prenosa ali dviga denarnih sredstev, ki ga odredi plačnik ali je odrejena v njegovem imenu ali jo odredi prejemnik plačila, pri čemer je izvršitev plačilne transakcije prek banke neodvisna od osnovnih obveznosti med plačnikom in prejemnikom plačila;
- (21) **plačilna transakcija na daljavo** je plačilna transakcija, ki se odredi preko spleta ali naprave, ki se lahko uporablja za komuniciranje na daljavo;
- (22) **domača plačilna transakcija** je plačilna transakcija, pri kateri plačnikov ponudnik plačilnih storitev in prejemnikov ponudnik plačilnih storitev ali edini ponudnik plačilnih storitev opravijo plačilne storitve za plačnika in prejemnika plačila na območju Republike Slovenije;
- (23) **čezmejna plačilna transakcija** je plačilna transakcija, pri kateri plačnikov ponudnik plačilnih storitev in prejemnikov ponudnik plačilnih storitev opravita plačilne storitve za plačnika oziroma prejemnika plačila na območju različnih držav članic. Plačilna transakcija se izvrši čezmejno tudi v primeru, če isti ponudnik plačilnih storitev opravi plačilne storitve za plačnika v eni državi članici in za prejemnika plačila v drugi državi članici.
- (24) **ostale plačilne transakcije** so plačilne transakcije, ki se izvršijo v katerikoli valuti, če se plačilna transakcija izvrši s prenosom denarnih sredstev med najmanj enim ponudnikom plačilnih storitev, ki opravlja plačilne storitve na območju Republike Slovenije in ponudnikom plačilnih storitev, ki opravlja plačilne storitve na območju tretje države.
- (25) **območje SEPA** je območje, ki obsega države Evropske unije s čezmorskimi ozemlji ter Švico, Liechtenstein, Norveško, Islandijo in Monako;
- (26) **plačilni nalog** je navodilo plačnika ali prejemnika plačila banki, s katerim odredi izvršitev plačilne transakcije (vključuje na primer navadni plačilni nalog, trajni nalog in direktno obremenitev);
- (27) **kreditno plačilo** je plačilna storitev, pri kateri plačnik banki odredi izvršitev posamezne plačilne transakcije ali več plačilnih transakcij, vključno s trajnim nalogom, s svojega plačilnega računa v dobro plačilnega računa prejemnika plačila;

- (28) **poslovna kartica Maestro** je debetna kartica s takojšnjim plačilom oz. z rezervacijo sredstev na transakcijskem računu (v nadaljevanju: kartica);
- (29) **plačilni instrument** pomeni vsako napravo ali niz postopkov oziroma oboje, ki je dogovorjena oziroma so dogovorjeni med posameznim uporabnikom in banko in so vezani le na tega uporabnika z namenom, da ga uporabi za odreditev plačilnega naloga (npr. kartica);
- (30) **imetnik kartice** je fizična oseba pooblaščenca s strani uporabnika za uporabo kartice;
- (31) **bančni avtomat** (v nadaljevanju: bankomat) je naprava namenjena opravljanju plačilnih storitev kot so npr. dvig in polog gotovine, plačilo računov;
- (32) **prodajno mesto** je mesto, kjer se opravi nakup blaga ali storitve (npr. POS terminal, spletna prodaja, kataloška prodaja, prodaja preko telefona);
- (33) **POS terminal** je elektronski čitalec na prodajnem mestu, ki je namenjen elektronskemu prenosu podatkov med prodajnim mestom, procesnimi centri in banko pri plačilu s kartico;
- (34) **osebno geslo** (v nadaljevanju: PIN) služi za verifikacijo opravljenih plačilnih transakcij s karticami na prodajnih mestih ali bankomatih;
- (35) **skimming** je proces kopiranja kartice in uporaba duplikata kartice brez vednosti oziroma soglasja imetnika kartice;
- (36) **blokada kartice** je dejanje prepovedi nadaljnje uporabe kartice;
- (37) **kritje na računu** je vsota pozitivnega stanja in odobrene prekoračitve pozitivnega stanja na računu;
- (38) **datum valute** je dan, ko banka odobri ali obremeni uporabnikov račun in je referenčni čas, ki ga banka uporablja za obračun obresti v zvezi z bremenitvijo ali odobritvijo denarnih sredstev na računu;
- (39) **delovni dan**: če je račun prejemnika plačila pri ponudniku plačilnih storitev, ki ima sedež na območju Republike Slovenije, je delovni dan vsak dan, razen sobote, nedelje in dela prostih dni, po vsakokrat veljavni zakonodaji. Če je račun prejemnika plačila pri ponudniku plačilnih storitev, ki ima sedež zunaj območja Republike Slovenije, je delovni dan vsak dan, ki je delovni dan v Republiki Sloveniji in je hkrati delovni dan vseh udeležencev, vključenih v izvršitev posamezne plačilne transakcije;
- (40) **trajni nosilec podatkov** je vsak instrument, ki uporabniku omogoča shranjevanje podatkov, naslovljenih osebno nanj, tako da so dostopni za poznejšo uporabo tako dolgo, kolikor je potrebno za namene teh podatkov, in ki omogoča nespremenjeno predvajanje shranjenih podatkov (npr. papirna oblika obvestila, elektronska oblika obvestila v PDF obliki posredovana v sisteme elektronskega bančništva ali po elektronski pošti);
- (41) **enolična identifikacijska oznaka** pomeni številko transakcijskega računa uporabnika ali drugo enolično identifikacijsko oznako uporabnika pri banki;
- (42) **soglasje za izvršitev plačilne transakcije** je:
- predložitev papirnega ali elektronskega plačilnega naloga s strani uporabnika banki,
 - predložitev plačilnega naloga prek ponudnika storitve odreditve plačil,
 - predložitev pooblastila za izvršitev plačilne transakcije s strani uporabnika v primeru plačilne transakcije, ki jo odredi prejemnik plačila,
 - pravilno vtipkan PIN ali podpis imetnika kartice,
 - pravilno vneseni podatki o kartici,
 - v primeru 3D Secure spletnih nakupov pravilno vneseni podatki o kartici in potrditev v mobilni banki za uporabo biometričnega podatka ali PIN kode,
 - v primeru brezstičnega poslovanja do določenega zneska, dejanje približanja brezstične kartice POS terminalu;
- (43) **odobrena plačilna transakcija** je plačilna transakcija, kjer je plačnik dal soglasje za izvršitev plačilne transakcije pred njeno izvršitvijo ali (če se tako dogovorita plačnik in ponudnik plačilnih storitev) po izvršeni plačilni transakciji;
- (44) **neodobrena plačilna transakcija** je tista plačilna transakcija, ki je bila izvršena brez plačnikovega soglasja za njeno izvršitev;
- (45) **ZPLASIED** je kratica, ki je uporabljena v teh Splošnih pogojih, in pomeni Zakon o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (Ur. list RS št. 7 z dne 7.2.2018);
- (46) **FATCA**: Foreign Accounts Tax Compliance Act je zakon o spoštovanju davčnih predpisov v zvezi z računi v tujini;
- (47) **CRS**: Common Reporting Standard določajo pravila o identificiranju in poročanju določenih finančnih podatkov v tujo državo.

II. Splošno

- (1) S temi Splošnimi pogoji banka določa pogoje sklepanja in prenehanja pogodb o vodenju transakcijskih računov, vodenja računov, pogoje poslovanja s poslovno kartico Maestro, roke povezane z izvrševanjem plačilnih transakcij, obrestovanje sredstev na transakcijskih računih, nadomestila in stroške v zvezi z izvajanjem plačilnih storitev, načine in roke za obveščanje uporabnikov računov, odgovornost banke in veljavnost Splošnih pogojev.

III. Varstvo osebnih podatkov in zaupnih informacij

- (1) Banka je upravljavec osebnih in ostalih zaupnih podatkov o uporabniku (in njegovih pooblaščenih), ki jih pridobi pri vzpostavitvi poslovnega razmerja in nadaljnjem poslovanju z uporabnikom (ali pooblaščenecem).
- (2) Banka za namen izvajanja medsebojnega pogodbenega odnosa ter za namene trženja v obsegu skladnem s privolitvijo za obdelavo osebnih podatkov obdeluje, hrani, posreduje in varuje osebne in ostale zaupne podatke skladno z zakonom, ki ureja varstvo osebnih podatkov, Splošno uredbo EU o varstvu osebnih podatkov (Uredba (EU) 2016/679-GDPR), zakonom, ki ureja bančništvo, zakonom, ki ureja gospodarske družbe in drugimi predpisi, ki se nanašajo na varovanje osebnih in zaupnih podatkov ter poslovno skrivnost ter skladno s svojimi internimi akti.
- (3) Vse podrobnejše informacije, pravice posameznikov, ki se nanašajo na obdelavo osebnih podatkov in kontaktni podatki so določene v Splošnih informacijah o obdelavi osebnih podatkov. Vsa vsakokrat veljavne Splošne informacije o obdelavi osebnih podatkov so na voljo v poslovnih prostorih banke in na njeni spletni strani (www.unicreditbank.si).
- (4) Uporabnik (in/ali pooblaščenca) in povezani uporabniki (in/ali pooblaščenca) so seznanjeni in soglašajo, da banka kopirajo osebne dokumente v elektronski obliki shrani na mesto, kjer elektronsko hrani tudi ostalo dokumentacijo o posameznem uporabniku, in hkrati na vsa mesta, kjer elektronsko hrani dokumentacijo o vseh povezanih uporabnikih.

IV. Odprtje transakcijskega računa

- (1) Pravno razmerje med banko in uporabnikom nastane z dnem podpisa pogodbe o vodenju transakcijskega računa (v nadaljevanju: pogodba). Pred sklenitvijo pogodbe banka uporabniku posreduje Splošne pogoje.
- (2) Banka uporabniku odpre račun, če izpolnjuje naslednje zahteve in pogoje:
- poda popolno vlogo za odprtje računa,
 - predloži vso potrebno dokumentacijo, ki omogoča identifikacijo uporabnika in oseb, pooblaščenih za razpolaganje s sredstvi na računu, ob upoštevanju veljavne zakonodaje in dejstva, da je ugotovljena identiteta in istovetnost stranke skladno z veljavno zakonodajo,
 - predloži vse potrebne podatke za vodenje registra računov, drugo dokumentacijo v skladu z veljavno zakonodajo in morebitno drugo dokumentacijo, ki jo zahteva banka.
- (3) Banka najpozneje v roku petih delovnih dni po prejemu vloge za odprtje računa in popolne zahtevane dokumentacije odobri ali zavrne vlogo. Uporabnik lahko začne poslovati prek računa prvi delovni dan po odprtju računa.
- (4) Če odpira račun v imenu uporabnika pooblaščenec zakonitega zastopnika, se mora le ta izkazati z uradno overovljenim pisnim

pooblastilom zakonitega zastopnika. Pisno pooblastilo mora vsebovati vse zahtevane osebne podatke o zakonitem zastopniku in pooblaščenca skladno z veljavno zakonodajo.

V. Vodenje transakcijskega računa

- (1) Banka se obvezuje, da bo prek računa za uporabnika opravljala plačilne storitve v okviru razpoložljivega kritja na računu.
- (2) Pozitivno stanje na računu je vpogledni denarni depozit pri banki.
- (3) S sredstvi na računu lahko razpolagajo le zakoniti zastopniki uporabnika in njihovi pooblaščenca. Razpolaganje s sredstvi je neomejeno, razen v primerih, ko predpisi določajo drugače.
- (4) Uporabnik lahko izrecno pooblasti tretje osebe za razpolaganje s sredstvi na računu s pisnim pooblastilom. Podpis pooblastitelja na pooblastilu mora biti notarsko overjen, razen če je pooblastilo dano v navzočnosti bančnega delavca. Pooblastilo mora vsebovati vse zahtevane osebne podatke o zakonitem zastopniku in pooblaščenca skladno z veljavno zakonodajo. Pooblastilo se ne more nanašati na pravico do nadaljnjega izdajanja pooblastil in na pravico do zaprtja računa. Pooblaščenec mora pri banki deponirati svoj podpis na obrazcu Pooblastilo za razpolaganje s sredstvi na transakcijskem računu.
- (5) Pooblastilo velja dokler banka ne prejme pisnega preklica pooblastila s strani zakonitega zastopnika, uradnega obvestila o smrti pooblaščenca oziroma do prejema uradnega obvestila o prenehanju pravne osebe, v katerikoli poslovni enoti banke. Odgovornost za morebitno škodo nastalo do trenutka prejema preklica pooblastila in naslednjih 24 ur od prejema preklica pooblastila nosi uporabnik.
- (6) Banka vodi račun v domači in posameznih tujih valutah.

VI. Izvrševanje plačilnih nalogov in obveščanje uporabnikov o izvršeni plačilni transakciji

- (1) Plačilni nalogi, ki jih uporabnik posreduje banki, morajo biti izpolnjeni v skladu s predpisi, standardi v plačilnih sistemih, Navodili in načini izpolnjevanja plačilnih nalogov in temi Splošnimi pogoji. Nalog je lahko posredovan v papirni ali elektronski obliki.
- (2) Opis statusov plačilnih nalogov:
 - plačilni nalog je prejet, ko uporabnik, ki je odredil plačilni nalog, tega skladno s Splošnimi pogoji izroči banki v posest, in sicer tako, da ga odda na bančnem okencu, posreduje preko sistemov elektronskega ali mobilnega bančništva. Šteje se, da je banka prejela plačilni nalog, ko ji je plačilni nalog izročen na prej opisan način, ne glede na morebitno predhodno vključenost banke v proces oblikovanja in odreditve plačilnega naloga.
 - plačilni nalog je izvršen, ko je zmanjšano kritje na računu plačnika in povečano kritje na računu prejemnika, če je račun obeh pri isti banki, ali ko je zmanjšano kritje na računu plačnika, posredovan nalog za odobritev in zagotovljeno kritje ponudniku plačilnih storitev prejemnika ali posredniškemu ponudniku plačilnih storitev, če ima prejemnik račun pri drugem ponudniku plačilnih storitev s sedežem v ali izven Republike Slovenije.
 - zavrnen plačilni nalog: plačilni nalog se zavrne v primerih navedenih v točki 26. tega poglavja.
- (3) Banka izvrši plačilno transakcijo, ko prejme plačilni nalog v skladu z Urnikom poslovanja s transakcijskimi računi (v nadaljevanju: urnik), če so izpolnjeni vsi pogoji navedeni v 1. točki tega poglavja, če je zanj zagotovljeno kritje na računu, če je nalog izpolnjen pravilno, čitljivo in popolno (ne vsebuje popravkov), ter če ne obstajajo zakonske ovire za izvršitev.
- (4) Banka prejme in izvrši plačilni nalog le v primeru, ko je bil le-ta predložen banki s strani zakonitega zastopnika ali pooblaščenca za razpolaganje s sredstvi na računu.
- (5) Če banka prejme plačilni nalog na dan, ki ni določen kot njen delovni dan, ali če prejme plačilni nalog po času, ki je določen v urniku, se šteje, da je plačilni nalog prejela naslednji delovni dan.

- (6) Plačilni nalog se mora glasiti na izvršitev istega dne ali pa na vnaprej določen delovni dan, vendar največ 180 koledarskih dni vnaprej. Izpolnjevanje pogojev za izvršitev plačilnega naloga se preverja na datum valute. Plačilni nalogi posredovani za izvršitev vnaprej se obdelajo na datum valute, če so za to izpolnjeni vsi pogoji.
- (7) Plačilni nalog ne sme biti vezan na noben odložni ali razvezni pogoj. Če ima zapisan odložni ali razvezni pogoj, ta nima pravnih učinkov.
- (8) V primerih, ko ni posebnih navodil uporabnika, banka pri plačilnih nalogih po svoji najboljši presoji v korist uporabnika določi način izvršitve. S samim prejemom plačilnega naloga tretje osebe ne pridobijo nikakršnih pravic do banke.
- (9) Če uporabnik predloži banki nepravilno enolično identifikacijsko oznako na plačilnem nalogu, banka ni odgovorna uporabniku za nepravilno izvršitev plačilne transakcije.
- (10) Če uporabnik poleg enolične identifikacijske oznake ali drugih podatkov, ki jih zahteva banka za izvršitev plačilnega naloga, banki predloži tudi druge podatke, je banka odgovorna samo za izvršitev plačilne transakcije v skladu z enolično identifikacijsko oznako, ki jo je predložil uporabnik.
- (11) Uporabnik je odgovoren za točnost in popolnost podatkov na plačilnem nalogu.
- (12) Plačilni nalogi se obdelujejo po vrstnem redu prejema in v okviru kritja na računu. To pomeni, da nalog, ki presega kritje na računu, ne bo obdelan dokler na računu ne bo zadostnega kritja. Plačilni nalogi, ki so prejeti kasneje in glasijo na vrednost, ki je nižja od kritja na računu, se obdelajo pred nalogom, ki presega vrednost kritja na računu, razen v primeru, ko je med banko in uporabnikom dogovorjeno drugače. V vsakem primeru pa banka upošteva zakonsko določene prioritete.
- (13) Nalogi so izvršeni v skladu z vsakokrat veljavnim urnikom.
- (14) V primeru čezmejnih in ostalih plačilnih transakcij banka zagotavlja rok izvršitve, ki je določen v urniku, praviloma samo do prve banke, udeležene pri posredovanju oz. izvršitvi naloga za plačilo.
- (15) Uporabnik za SEPA domače plačilne transakcije poleg enolične identifikacijske oznake izpolni tudi kodo namena, ki služi prejemniku plačila za določitev namena plačila. Kode namena so objavljene kot priložna Navodilom in načinom izpolnjevanja plačilnih nalogov.
- (16) Banka plačnika namen plačila do prejemnikove banke prenaša v skladu z Navodili in načini izpolnjevanja plačilnih nalogov.
- (17) Plačnik lahko kadarkoli prekliče plačilni nalog tako, da umakne soglasje za izvršitev plačilnega naloga, prekliče pooblastilo za trajni nalog ali direktno obremenitev. Vsaka plačilna transakcija izvršena po preklicu se šteje kot neodobrena. Plačnik ne more preklicati plačilnega naloga po tem, ko je plačilni nalog za izvršitev plačilne transakcije postal nepreklicen, to pomeni, ko ga prejme plačnikov ponudnik plačilnih storitev, razen če je v teh Splošnih pogojih za posamezne primere določeno drugače.
- (18) Če plačilno transakcijo odredi ponudnik storitev odreditve plačil, prejemnik plačila ali plačnik preko prejemnika plačila, plačnik ne sme preklicati plačilnega naloga potem, ko je dal soglasje ponudniku storitev odreditve plačil za odreditev plačilne transakcije ali potem, ko je dal soglasje za izvršitev plačilne transakcije v korist prejemnika plačila. Vendar v primeru, ko plačilno transakcijo odredi prejemnik plačila z direktno obremenitvijo, lahko plačnik prekliče plačilni nalog, ki ga je odredil prejemnik plačila, do konca delovnega dne pred dogovorjenim dnevom obremenitve plačnikovega računa v skladu z urnikom.
- (19) Če je datum izvršitve plačilnega naloga določen vnaprej, lahko plačnik prekliče plačilni nalog najpozneje do konca delovnega dne pred dnevom, ki je dogovorjen kot datum valute, v skladu z urnikom.
- (20) Po poteku rokov navedenih v 18. in 19. točki tega poglavja lahko uporabnik prekliče plačilni nalog le na podlagi dogovora z banko. Če plačilno transakcijo odredi prejemnik plačila ali plačnik preko prejemnika plačila, mora s preklicem plačilnega naloga po poteku roka v 18. točki tega poglavja soglašati tudi prejemnik plačila.

- (21) Uporabnik lahko razpolaga z denarnimi sredstvi na svojem računu, ko je znesek plačilne transakcije odobren na računu banke v skladu z roki izvršitve plačilnih transakcij, ki so določeni v urniku banke, in ko banka prejme vse potrebne informacije za odobritev uporabnikovega računa. Če prilivni plačilni nalogi ne vsebujejo vseh potrebnih podatkov o plačniku in prejemniku plačila, banka odobri račun prejemnika plačila isti delovni dan, če sama ugotovi manjkajoče podatke. V primeru, da je potrebno podatke o prejemniku plačila oz. plačniku pridobiti od banke plačnika, banka odobri račun prejemnika ob pridobitvi podatkov.
- (22) Banka odobri račun uporabnika v valuti prejetega plačila. V kolikor banka ne vodi računa uporabnika v valuti prejetega plačila, izvrši menjavo valut in vpiše prejeta plačila na račun uporabnika v domači valuti. Uporabnik je obveščen o prejetem plačilu iz tujine z obvestilom preko elektronske pošte ali sistemov elektronskega bančništva.
- (23) Če dan, ko so denarna sredstva odobrena na računu prejemnikove banke, ni delovni dan le-te, se šteje, da je prejemnikova banka prejela denarna sredstva za prejemnika plačila prvi naslednji delovni dan.
- (24) Napačno bremenitev ali odobritev računa brez naloga uporabnika, ki je posledica zmote oz. napake banke, njenih zunanjih izvajalcev ali drugega ponudnika plačilnih storitev, banka odpravi z nasprotno knjižbo, tako da je stanje na računu nespremenjeno. Banka o tem obvesti uporabnika z izpiskom stanja in prometa, ki ga pošlje na dogovorjen način. Če uporabnik nasprotuje takšni uskladitvi (popravku), bo banka takoj po prejetju utemeljene pritožbe vzpostavila stanje pred popravkom.
- (25) Banka lahko zavrne izvršitev plačilnega naloga (tudi ko je ta odrejen prek ponudnika storitve odreditve plačil), če niso izpolnjeni vsi pogoji za izvršitev plačilnega naloga, kar je podrobneje opredeljeno v naslednji točki. Banka o zavrnitvi, in če je mogoče o razlogih za zavrnitev in postopku za odpravo napak, ki so bile vzrok za zavrnitev, obvesti uporabnika, razen če posebni predpisi (na primer zakon, ki ureja preprečevanje pranja denarja in financiranja terorizma) to prepovedujejo. Banka obvestilo posreduje ali da na voljo uporabniku ob prvi priložnosti, najkasneje pa v roku, ki je določen za izvršitev plačilnega naloga in je naveden v urniku banke.
- (26) Plačilni nalogi se zavrnejo:
- če za izvršitev prejetega plačilnega naloga na računu ni kritja do ure, ki je določena v urniku,
 - če so podatki na plačilnem nalogu nepravilni, nečitljivi ali nepopolni,
 - v primeru, da predloženi plačilni nalogi vsebujejo popravke (datumov in ostalih podatkov),
 - v primeru, da obstajajo zakonske ovire oz. banka prejme sklep oblastnega organa, ki ji preprečuje izvršitev plačilnih nalogov (npr. sklepi o izvršbi, zavarovanju ipd.),
 - plačilni nalog iz naslova SEPA čezmejne in domače direktne obremenitve se zavrne, tudi če:
 - zanj banki ni bilo podano obvestilo o izdanem soglasju prejemniku plačila,
 - se podatki iz plačilnega naloga ne ujemajo s podatki iz danega soglasja.
- (27) Zavrnitev plačilnih nalogov iz paketa množičnih plačil se izvede na način, da se skupni znesek paketa množičnih plačil zmanjša za znesek zavrnjenih plačilnih nalogov. Banka pa izvrši plačilne naloge, pri katerih so izpolnjeni vsi pogoji za izvršitev.
- (28) Z zavrnitvijo plačilnega naloga se šteje, da banka naloga ni prejela.
- (29) Uporabnik je dolžan nemudoma in brez odlašanja obvestiti banko o neodobreni, nepravilno izvršeni in/ali neizvršeni plačilni transakciji, in sicer takoj, ko je ugotovil, da je do takšne plačilne transakcije prišlo, najkasneje pa v roku dveh (2) mesecev od dneva obremenitve in/ali odobritve računa.
- (30) Banka obvešča uporabnika o izvršenih plačilnih transakcijah na računu z izpiskom stanja in prometa, ki mu ga pošilja najmanj enkrat mesečno na dogovorjen način.

VII. Druge podlage za bremenitev transakcijskega računa

- (1) V primeru plačila domiciliranih menic, ki jih je izdal ali akceptiral uporabnik, bo banka skladno s predpisi, ki urejajo plačilne storitve in unovčevanje domiciliranih menic pri bankah ter v okviru razpoložljivega kritja, račun uporabnika bremenila tudi na podlagi predložene domicilirane menice, če bo v domicilirani menici klavzula, iz katere je razvidno, da je menica plačljiva pri banki (domicilna klavzula), in če bo banka od imetnika domicilirane menice prejela vse potrebne podatke za unovčitev menice. Šteje se, da domicilirana menica vključuje nepreklicno pooblastilo uporabnika imetnika menice, da odredi izvršitev plačilne transakcije v skladu z izdano domicilirano menico in nepreklicno soglasje uporabnika svoji banki, da v breme njegovih denarnih sredstev odredi izvršitev plačilne transakcije.
- (2) Banka v primeru prejema sklepa o izvršbi, zavarovanju ali v drugih primerih prisilnega posega državnih organov v uporabnikova sredstva na računu, ki ga izda sodišče, Finančna uprava Republike Slovenije ali drug pristojni organ, uporabniku onemogoči razpolaganje z denarnimi sredstvi (kritje) na računu v višini, kot izhaja iz sklepa ali drugega uradnega dokumenta, in postopa skladno z vsebino dokumenta. V primerih izvršb banka ne preverja razmerja med uporabnikom računa in osebo, ki je v sklepu o izvršbi ali zavarovanju ali drugem uradnem dokumentu označena kot upnik.
- (3) Banka v primeru prejema izvršnice uporabniku onemogoči razpolaganje z denarnimi sredstvi na kateremkoli njegovem računu in ostalih sredstvih pri banki, če uporabnik z njimi prosto razpolaga, dokler ni banki predložena izvršnica poplačana v celoti ali delno, kadar upnik zahteva le delno plačilo izvršnice oz. do poteka enega leta od predložitve izvršnice s strani upnika banki oz. do vrnitve izvršnice upniku, kadar upnik zahteva vrnitev izvršnice pred njenim poplačilom ali potekom enega leta od predložitve izvršnice banki. Banka v primeru prejema pravilno izpolnjene izvršnice v skladu z vsakokrat veljavno zakonodajo, ki ureja plačilne storitve in sisteme ter unovčevanje izvršnic pri bankah ter v okviru razpoložljivega kritja, bremeni katerikoli račun uporabnika in ostala sredstva pri banki, s katerimi uporabnik lahko razpolaga, pri čemer ni dolžna upoštevati oprostitev in omejitev po vsakokrat veljavnem zakonu, ki ureja izvršbo in zavarovanje. V primeru, da uporabnik nima denarnih sredstev pri banki in ostalih sredstev pri banki, s katerimi lahko prosto razpolaga, banka kopijo izvršnice posreduje drugim ponudnikom plačilnih storitev. Šteje se, da izvršnica vključuje nepreklicno pooblastilo uporabnika izvršnice upniku, da zahteva izvršitev plačilne transakcije v breme njegovih denarnih sredstev na kateremkoli računu pri banki in ostalih sredstev uporabnika pri banki, s katerimi lahko razpolaga, v skladu z izdano izvršnico in nepreklicno soglasje uporabnika vsem svojim bankam, da v breme njegovih denarnih sredstev na kateremkoli računu in ostalih sredstev pri bankah, s katerimi uporabnik lahko razpolaga, izvršijo plačilno transakcijo.
- Izvršnica se lahko glasi le na določen denarni znesek v evrih.
- (4) V primeru, da ima banka do uporabnika terjatve iz kakršnihkoli pogodbenih razmerij, uporabnik soglaša z izvršitvijo plačilne transakcije za poplačilo terjatev banke. V primeru, da na računu ni dovolj sredstev v valuti plačila, lahko banka izvrši menjavo valut iz ostalih valut uporabnikovega računa.
- (5) Če banka vodi uporabniku račun v domači valuti in v tujih valutah, lahko v primeru, če za izvršitev plačilnega naloga v valuti, na katero se glasi plačilni nalog, na računu ni dovolj sredstev, izvrši menjavo valut iz razpoložljivih drugih valut po nalogu uporabnika. Če naloga za menjavo valut ni, banka plačilni nalog zavrne.
- (6) Če mora banka izvršiti plačilo iz računa uporabnika brez njegovega soglasja (npr. iz naslova sodnih, davčnih in drugih odločb državnih organov) ter na računu ni dovolj sredstev v valuti plačila, hkrati pa uporabnik banki ne poda naloga za menjavo valut, banka izvrši menjavo valut iz ostalih valut uporabnikovega računa.

VIII. Dodatne storitve

- (1) Banka uporabniku omogoča tudi dodatne storitve, vezane na račun, o čemer se banka in uporabnik posebej dogovorita. Banka v zvezi z dodatnimi storitvami lahko izda posebne splošne pogoje opravljanja teh storitev.
- (2) Dovoljena prekoračitev pozitivnega stanja (limit) na računu je med banko in uporabnikom pogodbeno urejeno kreditno razmerje na računu.
- (3) Direktna obremenitev je plačilna storitev, pri kateri prejemnik plačila na podlagi plačnikovega soglasja odredi plačilno transakcijo za obremenitev plačnikovega računa.
- (4) SEPA direktna obremenitev je plačilna storitev, ki jo urejajo pravila shem SEPA za direktne obremenitve za izvajanje plačil v evrih na območju SEPA. Obveznosti plačnika do prejemnika se poravnava z neposredno obremenitvijo plačnikovega računa na osnovi podatkov, ki jih svoji banki predloži prejemnik plačila. Plačnik posreduje soglasje za SEPA direktne obremenitve na naslednji način:
 - pri B2B shemi SEPA za direktne obremenitve plačnik posreduje soglasje prejemniku plačila, svoji banki pa je dolžan posredovati obvestilo o izdanem soglasju z obveznimi podatki, ki so določeni s pravili sheme. Plačnik lahko spremeni ali ukine soglasje pri prejemniku plačila in o tem je dolžan obvestiti svojo banko. Banka je dolžna ob vsaki transakciji SEPA direktne obremenitve le-to preveriti s podatki iz soglasja, in če se podatki v transakciji ujemajo s podatki iz soglasja, se transakcija izvrši. V primeru, ko banka s strani plačnika nima informacije o danem soglasju, je dolžna izvršitev SEPA direktne obremenitve zavrniti. Plačnik ne more zahtevati povračila denarnih sredstev po izvršitvi SEPA direktne obremenitve.
 - pri osnovni shemi SEPA za direktne obremenitve plačnik posreduje soglasje za obremenitev računa prejemniku plačila. Plačnik lahko spremeni ali ukine soglasje pri prejemniku plačila. Plačnik lahko zahteva povračilo denarnih sredstev po izvršitvi SEPA direktne obremenitve v skladu s pravili sheme.Banka ne izvede SEPA direktne obremenitve, če plačnik izvršitev le-te prekliče. Plačnik ima pravico preklicati izvršitev posamezne SEPA direktne obremenitve skladno z vsakokrat veljavnim urnikom. Preklic se lahko nanaša le na posamezno, točno določeno plačilo obveznosti in ne pomeni preklica soglasja. Banka ne odgovarja za morebitno škodo na prejemnikovi ali plačnikovi strani, ki bi lahko nastala iz naslova preklicane posamezne SEPA direktne obremenitve. Banka ni odgovorna za reklamacije, ki izhajajo iz pogodbenega razmerja med plačnikom in prejemnikom plačila.

Pravice in obveznosti med banko in prejemnikom plačila so urejene s pogodbo o opravljanju plačilnih storitev direktne obremenitve SEPA in Splošnimi pogoji poslovanja z direktno obremenitvijo SEPA za prejemnike plačil.

- (5) Trajni nalog je pisno navodilo plačnika banki, naj redno ali na vnaprej določene datume izvršuje kreditna plačila v enakih zneskih.
- (6) Množično plačilo SEPA je plačilo, ki je izvršeno v breme plačnikovega računa v skupnem znesku, za vsak individualno določeni znesek pa je odobrenih več plačilnih računov enega ali več prejemnikov plačila. Pošiljanje množičnih plačil se izvaja preko sistemov elektronskega bančništva.
- (7) Avtomatski prenos sredstev med računi je med banko in uporabnikom pogodbeno urejeno razmerje za prenos sredstev med izbranimi računi uporabnika pri banki.
- (8) »Cash pooling« (združevanje denarnih sredstev na računih) je storitev pokrivanja negativnih stanj na sodelujočih računih v breme glavnega računa in prenašanje pozitivnih stanj iz sodelujočih računov v dobro glavnega računa. Storitve je urejena s pogodbenim razmerjem med udeleženiimi bankami in podjetji, ki sodelujejo v strukturi »Cash poolinga«.
- (9) Uporaba dnevno-nočnega trezorja (DNT) za polog gotovine je omogočena uporabniku na podlagi z banko sklenjene Pogodbe o

uporabi dnevno-nočnega trezorja in Splošnimi pogoji za uporabo dnevno-nočnega trezorja.

- (10) Storitve za račune, ki so dostopni prek spleta:
 - storitev zagotavljanja informacij o računih: banka omogoča dostop do informacij o določenih računih in s tem povezanih plačilnih transakcijah na podlagi izrecnega soglasja uporabnika pri ponudniku storitev zagotavljanja informacij o računih.
 - storitev odreditve plačil: banka omogoča, da plačnik lahko poda soglasje za izvršitev plačilnih transakcij prek ponudnika storitev odreditve plačil. Banka te plačilne naloge obravnava enako kot plačilne naloge, ki jih prejme neposredno od plačnika.
 - potrditev razpoložljivosti sredstev: banka na zahtevo ponudnika plačilnih storitev, ki izdaja kartične plačilne instrumente, nemudoma potrdi, ali je na računu plačnika razpoložljiv znesek, potreben za izvršitev kartične plačilne transakcije. Plačnik mora dati banki izrecno soglasje, da se odzove na zahtevo določenega ponudnika plačilnih storitev, da potrdi, da je na računu plačnika razpoložljiv znesek, ki ustreza določeni kartični plačilni transakciji. Soglasje mora biti dano preden je vložen prvi zahtevek za potrditev.Pri odreditvi soglasja ponudniku storitev zagotavljanja informacij o računih, ponudniku storitev odreditve plačil in ponudniku storitev, ki izdaja kartične plačilne instrumente, se upošteva postopke avtentikacije, ki jih banka zagotavlja uporabniku pri poslovanju z računom prek spleta.

IX. Poslovna kartica Maestro

Izdaja kartice

- (1) Banka lahko izda kartico vsakemu imetniku kartice, ki je pooblaščen za razpolaganje s sredstvi na transakcijskem računu in ki ga uporabnik pooblasti za uporabo kartice na podlagi pravilno izpolnjene Vloge za izdajo poslovne kartice Maestro (v nadaljevanju: vloga za izdajo kartice), če uporabnik izpolnjuje naslednje zahteve in pogoje:
 - ima pri banki odprt transakcijski račun,
 - poda popolno vlogo za izdajo kartice.
- (2) Uporabnik in imetnik kartice s podpisom vloge za izdajo kartice sprejemata vse pogoje poslovanja navedenih v teh Splošnih pogojih.
- (3) Imetnik kartice prejme kartico in PIN kodo ločeno na uporabnikov naslov, ki je naveden v vlogi za izdajo kartice.
- (4) O izdaji kartice odloča banka skladno s svojo poslovno politiko.
- (5) Če uporabnik oz. imetnik kartice poslujeta skladno s temi Splošnimi pogoji, izda banka imetniku kartice novo kartico pred iztekom veljavnosti stare ter brez ponovne vloge za izdajo kartice. Kartica je poslana na zadnji znani naslov uporabnika, ki ga banka ima v svoji evidenci.

Uporaba in značilnosti kartice

- (1) Kartica je izdana na ime uporabnika in imetnika kartice in je opremljena z varnostnim čipom.
- (2) Kartica je veljavna do zadnjega dne v mesecu in letu navedenem na kartici.
- (3) Imetnik kartice lahko kartico uporablja:
 - a. za plačilo blaga in storitev na prodajnih mestih v okviru kritja na transakcijskem računu in dnevno določenega limita,
 - b. za dvig gotovine na bankomatih doma in v tujini, ki so označeni z oznako Maestro ali Cirrus v okviru kritja na transakcijskem računu in dnevno določenega limita.
 - c. Za avtomatski polog gotovine na posebej označenih bankomatih banke v Sloveniji.
- (4) Imetnik kartice ne sme uporabljati kartice za nezakonite namene, vključujoč nakupe blaga in storitev, ki jih prepoveduje slovenska zakonodaja.
- (5) Pri nakupu blaga ali plačilu storitev na prodajnem mestu imetnik kartice vtipka PIN kodo v kolikor je prodajno mesto podprto s čip

tehnologijo. V nasprotnem primeru imetnik kartice podpiše potrdilo o nakupu (v nadaljevanju: potrdilo). Podpis na potrdilu mora biti enak podpisu na kartici. Imetnik kartice obdrži en izvod potrdila za svojo evidenco. Brezstično poslovanje je poslovanje s karticami brez neposrednega stika kartice s POS terminalom, kar pomeni, da za izvedbo plačilne transakcije kartice ni potrebno vstaviti v POS terminal, temveč jo je potrebno temu le približati. Pri brezstičnem poslovanju do določenega zneska nakupa tudi ni potrebno vnesti PIN ali podpisati potrdila o nakupu. Znesek do katerega je možno brezstično poslovanje brez vnosa PIN ali podpisa potrdila o nakupu je objavljen na spletni strani banke www.unicreditbank.si/brezsticino in se lahko spreminja na podlagi proste presoje banke. Ta znesek se lahko med posameznimi državami razlikuje. Brezstične so tiste kartice banke izdajateljice UniCredit Banka Slovenija d.d., ki so bile izdane po 1. 11. 2017. V primeru, če želi imetnik kartice opravljati transakcije z obveznim vnosom PIN kode ne glede na znesek, se lahko v poslovni enoti banke dogovori, da se onemogoči možnost plačevanja brez vnosa PIN kode. Soglasje za izvršitev plačilne transakcije, opravljene s kartico, pomeni v primeru brezstičnega poslovanja do določenega zneska, dejanje približanja brezstične kartice POS terminalu.

(6) Pri nakupu preko spleta imetnik kartice opravi plačilo s kartico na dva načina:

a. na spletnem prodajnem mestu, ki vsebuje oznako Mastercard SecureCode oz. Mastercard ID Check, se plačilo s kartico opravi skladno s Pogoji uporabe storitve 3D Secure - UniCredit Bank, ki so dostopni na spletni strani banke;

b. na spletnem prodajnem mestu, ki ne vsebuje oznake Mastercard SecureCode oz. Mastercard ID Check, se plačilo s kartico opravi s posredovanjem podatkov o kartici Mastercard prodajnemu mestu (tako na primer podatkov o številki kartice, veljavnosti kartice in varnostni kodi, če je zahtevana).

3-D Secure je storitev, ki omogoča boljšo zaščito pri nakupovanju preko spleta s kartico Maestro na prodajnih mestih z oznako Mastercard SecureCode oz. Mastercard ID Check. Banka uporabi močno avtentikacijo uporabnika oziroma zahteva, da se uporabljajo elementi dvofaktorske avtentikacije, ki potrjujejo identiteto uporabnika, in sicer s potrjevanjem spletnih nakupov v mobilni banki z uporabo biometričnega podatka ali PIN kode.

Imetnik kartice s posredovanjem podatkov o kartici in potrditvijo v mobilni banki z uporabo biometričnega podatka ali PIN kode, v kolikor je zahtevano, prodajnemu mestu zagotavlja, da je znesek transakcije pravilen ter ga bo poravnal skladno s pogodbo in temi Splošnimi pogoji.

(7) V primerih, ko imetnik kartice poda soglasje za izvršitev plačilne transakcije, slednje ne more več preklicati. Preklic transakcije je možen le v primeru izrecnega dogovora med imetnikom kartice ter prodajnim mestom.

(8) Dnevni limit je dovoljen skupni dnevni znesek izvršenih plačilnih transakcij. O višini dnevnega limita se dogovorita uporabnik in banka s podpisom vloge za izdajo kartice, ločeno za dvigovanje gotovine na bankomatih ter ločeno za plačilo blaga in storitev na prodajnih mestih.

(9) Uporabnik lahko zaprosi za spremembo dnevnega limita. O spremembi dnevnega limita odloča banka skladno s Splošnimi pogoji in poslovno politiko banke.

(10) Imetnik polaga bankovce na poslovni račun uporabnika.

(11) Imetnik polaga bankovce v domači valuti v vrednosti 10, 20, 50, 100 EUR, pri čemer en polog lahko vsebuje do največ 100 bankovcev.

(12) Imetnik mora položiti v bankomat poravnane bankovce brez sponk, saj v nasprotnem primeru lahko poškoduje bankomat. Uporabnik kartice se zavezuje banki povrniti škodo, ki bi nastala zaradi poškodbe bankomata.

(13) Bankomat ob pologu bankovcev opravi kontrolo pristnosti bankovcev. V kolikor bankomat zazna, da je bankovec ponarejen, ga zadrži, o čemer je imetnik kartice obveščen z izpisom na ekranu in ločenem obvestilu na natisnjem potrdilu o opravljeni transakciji, na katerem je navedeno

število zadržanih bankovcev. Uporabnik kartice se mora za informacije glede zadržanih bankovcev zglasiti v poslovni enoti, kjer ima odprt transakcijski račun.

(14) Banka lahko v roku 30 dni potem, ko je bila gotovina knjižena na transakcijski račun uporabnika, preveri pristnost položenih bankovcev. V primeru, da se pri tem ugotovi, da so bankovci nepristni, sme banka bremeniti transakcijski račun uporabnika za znesek v višini teh bankovcev.

(15) Položena gotovina, ki ni zadržana, je na razpolago na transakcijskem računu uporabnika nemudoma po uspešno opravljenem pologu. O opravljenem pologu je imetnik kartice obveščen z natisnjem potrdilom o opravljeni transakciji. Avtomatski polog je mogoč kadarkoli v času delovanja posameznega bankomata.

Ukrepi, ki jih morata uporabnik in imetnik kartice zagotoviti pri uporabi kartice

(1) Uporabnik in imetnik kartice morata kartico uporabljati skladno s temi Splošnimi pogoji.

(2) Kartica je neprenosljiva in jo lahko uporablja le imetnik kartice.

(3) Imetnik kartice ne sme izročiti kartice drugi osebi ali jo kakorkoli drugače namenoma odtujiti ter s tem omogočiti nepooblaščen uporabo kartice.

(4) Imetnik kartice mora takoj po prejemu kartice zavarovati varnostne elemente kartice:

- obvestilo o PIN-u je dolžan uničiti takoj po prejemu, PIN pa si mora zapomniti,

- PIN-a ne sme nikomur razkriti, ga ne sme hraniti skupaj s kartico in ga ne sme zapisati na kartico,

- PIN koda ob nastanku škodnega dogodka ne sme biti dostopna tretji osebi,

- kartico mora takoj po prejemu podpisati, saj je nepodpisana kartica neveljavna, za morebitno škodo odgovarja uporabnik.

(5) Če imetnik kartice najde svojo že preklicano kartico, je ne sme več uporabljati. O tem mora obvestiti banko, kartico uničiti in jo vrniti banki.

(6) Uporabnik mora banki kartico vrniti ob preklicu pooblastila posameznemu imetniku kartice, zaprtju transakcijskega računa ali smrti imetnika kartice. Če uporabnik ne vrne imetnikove kartice, je odgovoren za vse posledice, ki bi nastale zaradi uporabe kartice po preklicu pooblastila.

(7) Imetnik kartice na lastno odgovornost dovoli, da na prodajnem mestu kartico odnesejo iz imetnikovega vidnega polja. Za morebitno zlorabo kartice na prodajnem mestu banka ne odgovarja.

(8) Izgubo, krajo ali sum zlorabe oz. zlorabo kartice mora imetnik kartice takoj in brez odlašanja prijaviti banki ali na 24-urno telefonsko številko + 386 (1) 583 41 83. Krajo ali sum zlorabe oz. zlorabo kartice mora prijaviti tudi policiji. Z dnem prejema prijave bo banka kartico blokirala. Izgubo, krajo ali sum zlorabe oz. zlorabo kartice mora imetnik kartice nemudoma potrditi tudi pisno v katerikoli poslovni enoti banke. V primeru kraje ali suma zlorabe oz. zlorabe mora imetnik kartice na zahtevo banke prijaviti tudi kopijo prijave kraje ali suma zlorabe oz. zlorabe policiji.

(9) Zaradi posledic izgube, kraje ali zlorabe kartice nosi odgovornost za nastalo škodo do trenutka prijave in naslednjih 24 ur uporabnik.

(10) Imetnik kartice je dolžan shranjevati potrdila o opravljenih plačilnih transakcijah s kartico. Uporabnik mora ob prejemu izpiska stanja in prometa pregledati skladnost izvršenih plačilnih transakcij na izpisku stanja in prometa s shranjenimi potrdili o opravljenih plačilnih transakcijah s kartico.

(11) Kartica je last banke, zato jo mora uporabnik ali imetnik kartice na zahtevo banke nemudoma vrniti. Uporaba neveljavne kartice ni dovoljena.

Omejitev uporabe kartice in obveščanje uporabnikov o izvršeni plačilni transakciji s kartico

- (1) Banka lahko skladno s svojo poslovno politiko kadarkoli brez uporabnikove oz. imetnikove privolitve posamezno kartico blokira.
- (2) O blokadi kartice bo banka nemudoma pisno obvestila uporabnika, razen v primerih, ko je to v nasprotju z veljavno zakonodajo, le-ta pa je dolžan o blokadi kartice obvestiti vse imetnike kartice. Šteje se, da je kartica blokirana z dnem, ko je bilo obvestilo o spremembi poslano uporabniku na zadnji znani naslov, ki ga banka ima v svoji evidenci.
- (3) V primeru zapadlih neporavnanih obveznosti ima banka pravico do blokade kartice oz. do odvzema kartice, uporabnik pa odgovarja po pravih obližacijskega prava. Na podlagi obvestila banke je kartico mogoče odvzeti tudi na prodajnem mestu.

Banka obvešča uporabnika o izvršenih plačilnih transakcijah s kartico z izpiskom stanja in prometa, ki mu ga pošilja najmanj enkrat mesečno na dogovorjen način.

X. Pravila o izdajanju obrazca univerzalni plačilni nalog (UPN)

- (1) Uporabnik izdaja univerzalni plačilni nalog (v nadaljevanju: UPN):
 - izpolnjeno vrstico OCR v skladu z Navodilom o obliki, vsebini in uporabi UPN obrazca ali
 - s kodo QR v skladu z Navodilom o obliki, vsebini in uporabi univerzalnega plačilnega naloga QR.
 Navodila so objavljena na spletni strani Združenja bank Slovenije www.zbs-giz.si.
- (2) Uporabnik se zavezuje, da bo polje referenca prejemnika v vrstici OCR ali v kodi QR izpolnil tako, da bo na podlagi podatka v tem polju in na podlagi enolične identifikacijske oznake transakcije na zahtevo banke lahko identificiral dolžnika oziroma osebo, s katero je sklenil dogovor o dobavi blaga ali opravljanju storitev in namen plačila:
 - skladno s 6. točko 3. člena Uredbe (ES) št. 1781/2006 Evropskega parlamenta in Sveta (UL EU L345/1 8.12.2006) do 25.6.2017,
 - od 26.6.2017 dalje pa skladno s 5. točko 2. člena Uredbe (EU) 2015/847 Evropskega parlamenta in Sveta (UL EU L141/1 5.6.2015).
- (3) Uporabnik, ki izdaja UPN obrazec s kodo QR, se zavezuje, da bo v polje ime, ulica in kraj plačnika vedno vpisal podatke dolžnika oz. osebe, s katero je sklenil dogovor o dobavi blaga ali opravljanju storitev in namen plačila.
- (4) Uporabnik, ki izdaja UPN obrazec z vrstico OCR, se strinja, da bo lahko po izvršitvi plačila plačnika kot prejemnik plačila prejel le podatke, ki so vsebovani v OCR vrstici, ne pa drugih podatkov, ki so zapisani na obrazcu UPN (ime in priimek ali firmo, naslov, namen plačila).
- (5) Uporabnik se zavezuje, da bo 5 let po prejemu posameznega plačila z enolično identifikacijsko oznako transakcije in na podlagi podatka referenca prejemnika, ki je naveden v polju referenca v vrstici OCR ali v kodi QR obrazca UPN, hranil podatke o dolžniku oziroma o osebi, s katero je sklenil dogovor o dobavi blaga ali opravljanju storitev, in sicer ime in priimek ali firmo ter naslov te osebe.
- (6) Uporabnik podatke iz prejšnje točke posreduje banki v roku, ki ga določi banka. V primeru prekinitve pogodbenega razmerja se uporabnik zavezuje banki v ustrezni obliki posredovati podatke iz prejšnje točke za vsa prejeta plačila na podlagi UPN z izpolnjeno vrstico OCR ali kodo QR do vključno dneva prekinitve pogodbe.

XI. Odgovornost banke in povračila plačilnih transakcij

- (1) Odgovornost banke in povračila plačilnih transakcij za neodobrene, neizvršene, nepravilno izvršene ali pozno izvršene plačilne transakcije so skladne z ZPlaSSIED. Banka in uporabnik se dogovorita, da se izključno uporaba določb ZPlaSSIED tako, da se ne uporabljajo členi 146, 148 in 150, členi 137, 140, 142 pa se nadomestijo z vsebino kot izhaja iz teh Splošnih pogojev.

- (2) Če je banka odgovorna za neizvršitev ali nepravilno izvršitev plačilne transakcije, mora plačniku takoj povrniti znesek neizvršene ali nepravilno izvršene plačilne transakcije in vsa zaračunana nadomestila, ne pa tudi obresti.
- (3) Banka se razbremeni odgovornosti za povrnitev zneskov neizvršene, nepravilno izvršene, neodobrene ali pozno izvršene plačilne transakcije, za nadomestila in obresti še zlasti, ne pa izključno v naslednjih primerih:
 - če je izvršitev neodobrene, neizvršene, nepravilno ali pozno izvršene plačilne transakcije posledica izjemnih in nepredvidljivih okoliščin, na katere banka ne more ali kljub vsem prizadevanjem ne uspe vplivati;
 - če je izvršitev neodobrene, neizvršene, nepravilno ali pozno izvršene plačilne transakcije posledica obveznosti banke, ki izhaja iz drugih za banko zavezujočih predpisov;
 - če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica uporabnikove prevare ali če uporabnik naklepno ali zaradi hude malomarnosti ni izpolnil svojih obveznosti v zvezi s plačilnim instrumentom;
 - če je banka izvršila neodobreno plačilno transakcijo, nepravilno izvršila plačilno transakcijo ali ni izvršila plačilne transakcije na podlagi ponarejenega ali spremenjenega plačilnega naloga, ki ga je banki predložil uporabnik;
 - če je izvršitev neodobrenih plačilnih transakcij, zaradi katerih je izguba nastala, posledica uporabe ukradenega, izgubljenega ali zlorabljenega plačilnega instrumenta;
 - če uporabnik ni takoj in brez odlašanja obvestil banke o neizvršitvi, nepravilni izvršitvi ali izvršitvi neodobrene plačilne transakcije, ko je ugotovil, da je prišlo do takšnih plačilnih transakcij, najkasneje pa v roku 2 mesecev po dnevu obremenitve oz. odobritve;
 - če uporabnik ni nemudoma in brez odlašanja obvestil banko o neodobreni, nepravilno izvršeni in/ali neizvršeni plačilni transakciji opravljeni s kartico, ko je ugotovil, da je prišlo do takšnih plačilnih transakcij, najkasneje pa v roku 40 dni po dnevu obremenitve transakcijskega računa.
- (4) V primeru posredovanja podatkov ali plačilnih nalogov s strani uporabnika v obliki nezaščitenega zapisa (npr. elektronska pošta, faks) banka ne odgovarja za morebitno škodo, ki lahko nastane zaradi izgube, zamud pri izmenjavi, predrugačenja ali razkritja podatkov. Banka ne odgovarja za morebitno škodo pri izvršitvi plačilnih transakcij, izvršenih na podlagi plačilnih nalogov posredovanih na opisan način. Odgovornost za varen, pravičen in pravočasen prenos podatkov je na strani pošiljatelja podatkov.
- (5) Če uporabnik za izvršitev plačilne transakcije uporabi plačilni instrument, se za dokazovanje izvršitve plačilne transakcije šteje, da je uporaba plačilnega instrumenta zadosten dokaz, da je plačnik odobril in podal soglasje za izvršitev plačilne transakcije.
- (6) Banka mora zagotoviti uporabniku popravek, če uporabnik obvesti banko o neodobrenih oziroma nepravilno izvršenih plačilnih transakcijah brez odlašanja, ko ugotovi, da je prišlo do takšnih plačilnih transakcij, vendar najkasneje v roku 2 mesecev po dnevu obremenitve.
- (7) Banki ni potrebno povrniti zneska odobrene in pravilno izvršene plačilne transakcije, ki jo je odredil prejemnik plačila ali plačnik preko prejemnika plačila:
 - če je plačnik podal soglasje za izvršitev plačilne transakcije brez točnega zneska plačilne transakcije in
 - če znesek plačilne transakcije presega znesek, ki bi ga lahko plačnik upravičeno pričakoval ob upoštevanju zneskov preteklih plačilnih transakcij, pogojev v pogodbi in drugih okoliščin primera.
- (8) Banka ni odgovorna za morebitno nastalo škodo uporabniku ali imetniku kartice, v kolikor prodajno mesto, drug ponudnik plačilnih storitev ali bankomat ne omogočajo poslovanja s kartico. Banka ni odgovorna za morebitno nastalo škodo uporabniku ali imetniku kartice, v kolikor na prodajnem mestu, pri drugem ponudniku plačilnih storitev ali na bankomatu ni možna izvedba plačilne transakcije.

- (9) Banka ne odgovarja za kakovost blaga in storitev, ki jih imetnik kartice plačuje s kartico. Morebitni spori imetnika kartice s prodajnim mestom ne vplivajo na obveznost uporabnika ali imetnika kartice, ki nastanejo z uporabo kartice.
- (10) Banka ne odgovarja za zamudo pri posredovanju informacije o plačilni transakciji opravljenih s kartico s strani prodajnega mesta. Banka bo v primeru zakasnele plačilne transakcije obremenila transakcijski račun uporabnika na dan prejetja informacije o plačilni transakciji.
- (11) Uporabnik storitev PIS in AIS mora pri uporabi teh storitev izkazati zadostno skrbnost. Šteje se, da uporabnik ni ravnal skrbno, če preden je podal soglasje ponudniku storitve PIS in/ali AIS za opravljanje teh storitev, ni preveril, ali zadevni ponudnik te storitve lahko opravlja v Republiki Sloveniji. Storitve PIS in AIS lahko v RS opravljajo banke, hranilnice, določene plačilne institucije in določene družbe za izdajo elektronskega denarja. Dovoljenja plačilnih institucij in družb za izdajo elektronskega denarja za opravljanje storitev PIS in AIS v RS je mogoče preveriti v registru plačilnih institucij oz. registru družb za izdajo elektronskega denarja, ki ju vodi in vzdržuje Banka Slovenije, in sta dostopna na spletnem mestu <https://www.bsi.si/financna-stabilnost/nadzor-placil-in-infrastruktur/nadzor-placilnih-institucij/register-placilnih-institucij> oz. <https://www.bsi.si/financna-stabilnost/nadzor-placil-in-infrastruktur/nadzor-druzab-za-izdajo-elektronskega-denarja/register-druzab-za-izdajo-elektronskega-denarja>. Ponudnik storitev PIS in/ali AIS, ki je plačilna institucija oz. družba za izdajo elektronskega denarja, ima dovoljenje za opravljanje teh storitev na območju RS, če je naveden na enem izmed seznamov plačilnih institucij oz. družb za izdajo elektronskega denarja, ki so objavljeni v okviru navedenih registrov, in je poleg njegove firme kot zap. št. plačilne storitve iz prvega odstavka 5. člena ZPlaSSIED oz. Priloge I Direktive (EU) 2015/2366 (»PSD«) navedena št. 7 (dovoljenje za opravljanje storitev PIS) ali 8 (dovoljenje za opravljanje storitev AIS).
- (12) Soglasje za izvajanje storitev PIS in/ali AIS, ki ga uporabnik da ponudniku teh storitev, je predmet pogodbenega razmerja med uporabnikom in ponudnikom storitve PIS in/ali AIS. Uporabnik mora zaradi navedenega nemudoma ko zazna, da do njegovega računa dostopa subjekt, ki za to nima njegovega soglasja, o tem obvestiti banko:
- v delovnem času po telefonu (+386 1 5876 777 ali +386 40 636 898),
 - po elektronski pošti kadarkoli (naslov spletne pošte: e-blokada@unicreditgroup.si),
 - v delovnem času osebno v poslovni enoti banke, ki vodi njegov račun. Informacije o delovnem času so objavljene na spletni strani banke www.unicreditbank.si.
- (13) Točki (11) in (12) tega poglavja se uporabljata zgolj za uporabnike, ki so hkrati tudi uporabniki sistema spletnega in mobilnega bančništva.

XII. Obveščanje

- (1) Uporabnik je dolžan najpozneje v petih (5) dneh od dneva nastanka spremembe obvestiti banko o vseh spremembah pravnega statusa, spremembah osebnih in drugih podatkov pooblaščenecv ter spremembah drugih podatkov, ki se nanašajo na račun ali na poslovanje s kartico in so navedeni v vlogi za odprtje računa ali v vlogi za izdajo kartice. Banka ne odgovarja za škodo, ki lahko uporabniku nastane zaradi neupoštevanja obveznosti sporočanja sprememb.
- (2) Banka pošilja uporabniku pisna obvestila na zadnji znani naslov uporabnika, ki ga ima banka v svojih evidencah. Šteje se, da je bilo obvestilo banke poslano na zadnji znani naslov uporabnika, ki ga ima banka v svojih evidencah, pravilno vročeno uporabniku.

XIII. Nadomestila, obrestne mere in menjalni tečaj

- (1) Pregled nadomestil za opravljanje plačilnih in ostalih storitev je uporabniku na voljo v tarifi banke. Banka bo bremenila uporabnikov račun za ustrezen znesek nadomestila po izvršeni plačilni transakciji oz. na podlagi pogodbenega razmerja.

- (2) Banka ima pravico uporabniku zaračunati nadomestila in dejanske stroške za izvajanje storitev po vsakokrat veljavni tarifi banke.
- (3) Določbe ZPlaSSIED glede prepovedi zaračunavanja posebnih nadomestil zaradi odpovedi pogodbe se ne uporabljajo.
- (4) Banka izključuje uporabo določbe 3b člena Uredbe EU 2019/518 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 19.3.2019 o spremembi Uredbe (ES) št. 924/2009 glede nekaterih nadomestil za čezmejna plačila v Uniji in nadomestil za pretvorbo valut. Banka plačniku ne prikazuje dodatnih informacij pred odreditvijo plačilne transakcije pri nudenju storitve pretvorbe valut v zvezi s kreditnim plačilom, ki je odrejeno neposredno prek sistema elektronskega bančništva ali aplikacije Mobilna banka PRO!
- (5) Banka obrestuje sredstva na računu v rokih, na način in po obrestni meri, ki so določeni z vsakokrat veljavnim sklepom banke o višini obrestnih mer. Banka obračunane obresti pripiše ob koncu obračunskega obdobja, ki ga sama določi, in ob ukinitvi računa.
- (6) V primeru menjave valut se uporablja tečajna lista banke za podjetja, ki velja na dan dejanske izvršitve menjave valut (v nadaljevanju: tečajna lista). Tečajna lista je vezana na tečajno listo Evropske centralne banke, javno pa je objavljena na spletnih straneh banke (www.unicreditbank.si) in v poslovnih enotah banke.
- (7) Za menjavo domača/tuja valuta in tuja valuta/tuja valuta se uporabljajo nakupni in prodajni tečaji iz dnevne tečajne liste banke za podjetja, ki je veljavna v trenutku izvršitve menjave valut, razen če se pogodbeni stranki od primera do primera ne dogovorita drugače.
- (8) Uporabnik poravnava vse obveznosti, ki nastanejo z uporabo kartice doma ali v tujini, v valuti evro. Obveznosti, ki nastanejo z uporabo kartice v državah, kjer zakonito plačilno sredstvo ni valuta evro, se iz lokalne valute preračunajo v valuto USD in nato v valuto evro po tečaju mednarodnega sistema MasterCard International.
- (9) Določbe ZPlaSSIED glede prikaza naknadnih informacij o posamezni kartični transakciji v tuji valuti se ne uporabljajo. Banka uporabniku za kartične transakcije v tuji valuti prikaže le informacijo o transakciji v valuti evro.
- (10) Poleg nadomestil, ki jih zaračunava banka v skladu s temi splošnimi pogoji, lahko prodajno mesto ali banka, lastnica bankomata, zaračuna dodatno nadomestilo pri plačevanju ali dvigu gotovine s kartico, na kar banka nima vpliva.
- (11) O spremembi določil tega poglavja banka obvešča uporabnika na način, ki je opredeljen v XVII. poglavju teh Splošnih pogojev.

XIV. Podatki za potrebe FATCA ali CRS

- (1) Uporabnik soglaša, da banka občasno preverja podatke uporabnika z namenom, da za potrebe FATCA (Foreign Accounts Tax Compliance Act) ali CRS (Common Reporting Standard) ugotovi, ali so morebitni nastale okoliščine, ki bi lahko povzročile, da ima uporabnik račun, ki ga je potrebno poročati na finančno upravo v ZDA ali v katerokoli drugo državo.
- (2) Ne glede na zgoraj omenjeno določilo se uporabnik zavezuje, da bo banki v pisni obliki nemudoma sporočil katerokoli spremembo okoliščin svojega statusa, kot na primer pridobitev naslova v tuji državi, prenos sedeža v drugo državo, dejanski lastniki se preselijo v tujino ali spremembe šifre dejavnosti v skladu s SKD itd. Uporabnik se zavezuje banki sporočiti in posredovati ustrezno dokumentacijo, ki dokazuje morebitne spremenjene okoliščine.
- (3) V kolikor uporabnik ne sporoči banki in ne posreduje ustreznih dokumentov nemudoma potem, ko prejme od banke pisni poziv, naj dostavi ustrezno dokumentacijo, iz katere izhaja status uporabnika, bo banka sporočila finančnemu organu Republike Slovenije, da ima uporabnik račun, ki ga je potrebno poročati v ZDA ali katero drugo državo. V tem primeru je banka upravičena enostransko po predhodnem pisnem obvestilu uporabniku odpovedati pogodbeno razmerje in račun zapreti v skladu z določili Splošnih pogojev.
- (4) Uporabnik se zavezuje povrniti banki vse morebitne stroške in škodo, ki ji utegnejo nastati kot posledica kršenja tega člena s strani uporabnika.

- (5) Banka in uporabnik sta soglasna, da uporabnik s podpisom pogodbe v skladu z 2. odstavkom 215. člena Zakona o bančništvu daje pristanek, da banka za potrebe FATCA ali CRS lahko poroča finančnemu organu Republike Slovenije posamezne zaupne podatke o uporabniku, le ta pa lahko poroča tujim finančnim upravam.

XV. Prenehanje pogodbe

- (1) Pogodba preneha s potekom časa, če je sklenjena za določen čas, ali z odpovedjo. Z dnem prenehanja pogodbe uporabniku in imetniku preneha pravica uporabe vseh kartic, ki so bile izdane uporabniku.
- (2) Uporabnik lahko s soglasjem banke kadarkoli pisno odpove uporabo kartice s takojšnjim učinkom. Uporabnik lahko tudi kadarkoli enostransko pisno odpove uporabo kartice z odpovednim rokom 30 dni.
- (3) Uporabnik lahko s soglasjem banke kadarkoli pisno odpove pogodbo s takojšnjim učinkom. Uporabnik lahko tudi kadarkoli enostransko pisno odpove pogodbo z odpovednim rokom 15 dni.
- (4) Banka lahko enostransko odpove pogodbo, ki je sklenjena za nedoločen čas, z odpovednim rokom 15 dni. Obvestilo o odpovedi pogodbe mora banka posredovati uporabniku na jasen in razumljiv način na papirju ali na drugem trajnem nosilcu podatkov. Enako velja za odpoved pogodbe v primeru, ko uporabnik krši določila teh Splošnih pogojev ali pogodbe.
- (5) V primeru prenehanja pogodbe je uporabnik dolžan v celoti poravnati vse obveznosti iz pogodbe, nastale do dneva prenehanja pogodbe.
- (6) V primeru, da banka krši določila teh Splošnih pogojev, ki se nanašajo na obveščanje uporabnika, ima uporabnik pravico izpodbijati pogodbo po določitih Obbligacijskega zakonika.
- (7) V primeru odpovedi pogodbe uporabnik banki plača nadomestila po vsakokrat veljavni tarifi banke.
- (8) V primeru izbrisa uporabnika iz Poslovnega registra Slovenije oz. drugega ustreznega registra, lahko banka nemudoma ukine račun. Morebitna sredstva na tem računu bo banka nakazala na poseben začasni račun po lastni izbiri, kjer pa se denarna sredstva ne obrestujejo več. V tem primeru se šteje, da je upravičenec do teh sredstev v upniški zamudi.

XVI. Mirno reševanje sporov

- (1) Morebitne spore, nesoglasja ali pritožbe v zvezi z opravljanjem storitev v skladu s temi Splošnimi pogoji bosta uporabnik in banka reševala sporazumno.
- (2) Morebitne spore in nesoglasja rešuje banka na podlagi pisno ali ustno podane pritožbe uporabnika. Pisno pritožbo lahko uporabnik predloži v vseh poslovalnicah banke, pošlje na sedež banke UniCredit Banka Slovenija d.d. Šmartinska 140, 1000 Ljubljana (s pripisom Spremljanje reklamacij), preko elektronske banke (BusinessNet ali E-bank), po elektronski pošti pristojni kontaktni osebi v poslovalnici banke, na splošni elektronski naslov banke info@unicreditgroup.si ali preko spletnega portala <https://www.unicreditbank.si/si/prebivalstvo/application-forms/obrazec-povratne-informacije.html>. Ustno pritožbo lahko uporabnik poda osebno ali po telefonu v vseh poslovalnicah banke ali po telefonu 080 8800 kontaktnemu centru banke. Banka je dolžna pisno odgovoriti le na pisno predložene pritožbe.

Pritožba mora biti razumljiva in jasna ter mora vsebovati dejstva, na katerih temelji pritožbeni zahtevek. Obvezno mora vsebovati naslednje:

- podatke o stranki, ki vloga pritožbo (ime, priimek, naslov, elektronski naslov, telefon oziroma naziv in sedež pravne osebe ali nosilca dejavnosti);
- obrazložitev pritožbenih razlogov, opis dogodka oziroma navedba ključnih dejstev in datum dogodka;
- navedba dokumentov, na katere se pritožba nanaša;
- predložitev dokazov za potrditev dejstev, na katerih temelji zahtevek stranke;

- kontaktne podatke za pošiljanje odgovora;
- podpis stranke (v primeru oddaje pritožbe po pošti na naslov sedeža banke).

Odškodninski zahtevek mora biti predložen v pisni obliki in mora vsebovati vse obvezne elemente pritožbe. Če le-ta ni predložen v pisni obliki ali ni popoln, niso izpolnjeni pogoji za njegovo obravnavo.

Banka obravnava le pritožbe, ki so popolne in pravilno predložene. Če je pritožba nepopolna, nerazumljiva ali nejasna, banka uporabnika pozove k dopolnitvi pritožbe in mu postavi 8 dnevni rok za dopolnitev pritožbe. Poziv na dopolnitev pritožbe prekine tek roka za reševanje pritožbe. V tem primeru pritožbeni postopek ter s tem rok za rešitev pritožbe in pošiljanje odgovora na pritožbo prične teči naslednji dan od dneva prejema popolne oziroma dopolnjene pritožbe. V kolikor uporabnik pritožbe v tem roku ne dopolni, jo banka zavrže.

Banka bo o pritožbi odločila v najkrajšem možnem času oziroma najkasneje v roku 15 delovnih dni od prejema celotne relevantne dokumentacije. V kolikor zahtevnost primera ne omogoča rešitve pritožbe oziroma ugovora v navedenem roku, bo banka uporabnika pisno obvestila o razlogih za zamudo pri odgovoru na pritožbo in o predvidenem datumu dokončne rešitve pritožbe, ki pa ne bo daljši od 35 delovnih dni, od kar je popolno pritožbo prejela. Uporabnik ima pravico na pritožbo vložiti ugovor. Banka bo v roku 15 delovnih dni poslala odločitev o ugovoru z ustreznimi pojasnili v pisni obliki na naslov stranke. S tem je odločitev banke dokončna in interni pritožbeni postopek banke zaključen.

- (3) Uporabnik ima pravico kadarkoli vložiti tožbo za rešitev spora med njim in banko pri pristojnem sodišču.
- (4) Za reševanje vseh morebitnih sporov, ki bi nastali na podlagi teh Splošnih pogojev in jih uporabnik ter banka ne bi uspela rešiti sporazumno, je pristojno krajevno pristojno sodišče po sedežu banke.

XVII. Prehodne in končne določbe

- (1) Sestavni del teh Splošnih pogojev so naslednji dokumenti:
 - Urnik poslovanja s transakcijskimi računi,
 - Navodila in načini izpolnjevanja plačilnih nalogov,
 - Izvleček tarife plačil za storitve banke in sklepa o obrestnih merah banke,
 - Splošni pogoji za uporabo sistemov elektronskega bančništva za pravne osebe, podjetnike in zasebnike,
 - Pogoji uporabe storitve 3-D Secure.
- (2) Če banka spreminja te Splošne pogoje, o tem seznanji uporabnika pisno po pošti, v primeru če uporabnik posluje z uporabo sistemov elektronskega bančništva, pa z obvestilom preko sistemov elektronskega bančništva. Spremembe in tako vsakokrat veljavni Splošni pogoji bodo uporabniku na razpolago v vseh poslovnih enotah banke in na spletnih straneh banke.
- (3) Če uporabnik ne soglašja s spremembami Splošnih pogojev, lahko s 15 dnevним odpovednim rokom odstopi od pogodbe, sklenjene na podlagi teh Splošnih pogojev. Uporabnik mora odstop od pogodbe pisno podati najkasneje v 15 dneh od objave spremenjenih Splošnih pogojev. Če uporabnik v tem roku banki ne sporoči, da se s spremembami ne strinja, se šteje, da s spremembami soglašja. V primeru, če uporabnik pisno zavrne predlagane spremembe in pri tem ne odpove pogodbe, se šteje, da je banka odpovedala pogodbo s 15 dnevним odpovednim rokom, ki prične teči od dneva pošiljanja pisne odpovedi.
- (4) Vsakokrat veljavni Splošni pogoji so objavljeni na spletnih straneh banke in v vseh poslovnih enotah banke.
- (5) Ti Splošni pogoji so sestavni del Pogodbe o vodenju transakcijskega računa. S podpisom Pogodbe o vodenju transakcijskega računa uporabnik potrjuje, da je bil s Splošnimi pogoji seznanjen pred sklenitvijo pogodbe in da z njimi v celoti soglašja.

- (6) S pričetkom veljavnosti teh Splošnih pogojev prenehajo veljati dosedanja Splošni pogoji vodenja transakcijskih računov in opravljanja plačilnih storitev za pravne osebe, podjetnike in zasebnike z dne 20. 7. 2020.
- (7) Banka in uporabnik soglašata, da bosta na sodišču medsebojno priznavali veljavnost elektronskih sporočil.
- (8) Za določila pogodbe, s katerimi sta banka in uporabnik do uveljavitve teh Splošnih pogojev urejala pogodbeno razmerja v zvezi z vodenjem računa in opravljanjem plačilnih storitev, in ki so v nasprotju z določili ZPlaSSIED, se šteje, da so nadomeščena z določili ZPlaSSIED.
- (9) Uporabnik ima pravico, da kadarkoli zahteva izvod svoje pogodbe in teh Splošnih pogojev na papirju ali drugem trajnem nosilcu podatkov.
- (10) Za opravljanje storitev v skladu s temi Splošnimi pogoji in za razlago le-teh se uporablja pravo Republike Slovenije.
- (11) Če uporabnik zazna, da je pri opravljanju storitev na podlagi teh Splošnih pogojev prišlo do kršitve, ki predstavlja prekršek po ZPlaSSIED, ima pravico vložiti pisni predlog za uvedbo postopka o prekršku. Predlog lahko vложи pri Banki Slovenije, ki je pristojna za odločanje o tovrstnih prekrških.
- (12) Splošni pogoji so sestavljeni v slovenskem jeziku.
- (13) Ti Splošni pogoji veljajo od 1. 1. 2021 dalje.