

## SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA S KARTICAMI ZA POTROŠNIKE

### I. Opredelitev pojmov

Posamezni pojmi, uporabljeni v teh Splošnih pogojih poslovanja s karticami za potrošnike (v nadaljevanju: **Splošni pogoji**), imajo naslednji pomen:

- (1) **izdajatelj Splošnih pogojev** je UNICREDIT BANKA SLOVENIJA d.d., Ameriška ulica 2, 1000 Ljubljana, Slovenija, Swift oznaka BACXS122, info@unicreditgroup.si, registrirana pri Okrožnem sodišču v Ljubljani, št. reg. vl. 1/10521/00, matična številka 5446546000 (v nadaljevanju: **banka**). Banka je navedena na seznamu bank in hranilnic, ki imajo dovoljenje Banke Slovenije za opravljanje plačilnih storitev in je objavljen na spletni strani Banke Slovenije;
- (2) **država članica** je država članica Evropske unije ali država podpisnica Sporazuma o ustanovitvi Evropskega gospodarskega prostora (Uradni list št. 1 z dne 03.01.1994, str. 3);
- (3) **tretja država** pomeni državo, ki ni država članica iz prejšnjega odstavka;
- (4) **spletna stran banke** je [www.unicreditbank.si](http://www.unicreditbank.si);
- (5) **kontaktni podatki banke**: telefonska številka za klice iz območja Republike Slovenije je 080 88 00, za klice iz tujine pa +386 1 5876 777. Naslov elektronske pošte je [kartice@unicreditgroup.si](mailto:kartice@unicreditgroup.si);
- (6) **potrošnik** je fizična oseba, ki sklene pogodbeno razmerje o poslovanju s kartico za namene zunaj področja svoje pridobitne ali poklicne dejavnosti;
- (7) **pogodba o poslovanju s kartico** je pogodba ali drug dokument, na podlagi katerega uporabnik uredi pogodbeno razmerje z banko z namenom poslovanja s kartico;
- (8) **uporabnik** je fizična oseba, ki sklene pogodbo o poslovanju s kartico;
- (9) imetnik kartice je uporabnik ali pa s strani uporabnika pooblaščen oseba za uporabo kartice;
- (10) **kartični račun** je račun, v okviru katerega se vodi poraba po kartici (po osnovni in dodatni kartici);
- (11) **okvirni kredit** je višina odobrenega limita, ki ga imetniku kreditne (revolving) kartice odobri banka;
- (12) **limit** je mesečni limit poslovanja na kartičnem računu in ga koristi imetnik kartičnega računa ter vsi imetniki kartic na tem kartičnem računu za nakup blaga ali plačila storitev (v nadaljevanju: **nakup**) in/ali dvig gotovine na bankomatu doma ter v tujini. Banka odobri imetniku kartičnega računa višino limita;
- (13) **prejemnik plačila** je fizična ali pravna oseba, ki je prejemnik denarnih sredstev, ki so predmet plačilne transakcije, opravljene s kartico;
- (14) **kartica** je plačilni instrument, ki imetniku kartice omogoča plačevanje blaga in storitev na prodajnih mestih;
- (15) **osnovna kartica** je kartica izdana uporabniku;
- (16) **dodatna kartica** je kartica, za katero lahko zaprosi uporabnik ali imetnik kartice s soglasjem uporabnika skladno s temi Splošnimi pogoji. Dodatna kartica ima svojo številko, ki je različna od številke osnovne kartice;
- (17) **direktna obremenitev** je plačilna storitev, s katero se poravnajo obveznosti iz naslova poslovanja s kartico z direktno obremenitvijo transakcijskega računa uporabnika;
- (18) **datum zapadlosti** je datum poravnave obveznosti po kartici (direktna obremenitev TRR), ki ga določi uporabnik pred izdajo kartice in je lahko 08., 18. ali 28. v mesecu. Uporabnik lahko zahteva spremembo izbranega datuma zapadlosti z zahtevkom oddanim v spletni banki ali v poslovni enoti banke. Spremembo datuma zapadlosti banka zaračuna skladno z vsakokrat veljavno tarifo banke. Sprememba datuma zapadlosti prične veljati od 10. dne v mesecu dalje.
- (19) **obračunsko obdobje** je obdobje v katerem se obračuna poraba na kartici in traj en mesec ter je vezano na izbrani datum zapadlosti. V

primeru datuma zapadlosti plačila 8. dne v mesecu je obračunsko obdobje od prvega dne v mesecu do zadnjega dne v mesecu; v primeru datuma zapadlosti plačila 18. dne v mesecu je obračunsko obdobje od 10. dne v mesecu do vključno 9. dne v naslednjem mesecu; v primeru datuma zapadlosti plačila 28. dne v mesecu je obračunsko obdobje od 20. dne v mesecu do vključno 19. dne v naslednjem mesecu.

- (20) **referenčni menjalni tečaj** je menjalni tečaj, ki ga ponujajo mednarodni kartični sistemi (Mastercard International, Visa International) in se uporablja kot osnova za izračun menjave denarnih valut. Uporabi se tečaj tiste kartične sheme, kateri pripada izdana kartica;
- (21) **trajni nosilec podatkov** je vsak instrument, ki uporabniku omogoča shranjevanje podatkov, naslovljenih osebno nanj, tako da so dostopni za poznejšo uporabo tako dolgo, kakor je potrebno za namene teh podatkov, in ki omogoča nespremenjeno predvajanje shranjenih podatkov, tako na primer papirna oblika, elektronska oblika v PDF obliki, itd.;
- (22) **mesečni izpisek** je pisno obvestilo, s katerim banka uporabnika in/ali imetnika kartice mesečno obvesti o plačilnih transakcijah, opravljenih s kartico;
- (23) **bančni avtomat** (v nadaljevanju: **bankomat**) je naprava namenjena opravljanju plačilnih storitev, tako na primer dvig in polog gotovine, plačilo računov, itd.;
- (24) **prodajno mesto** je mesto, kjer potrošnik opravi nakup (na primer fizično prodajno mesto opremljeno s POS terminalom, spletno prodajno mesto, kataloška prodaja, prodaja preko telefona itd.);
- (25) **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;
- (26) **osebno geslo** (v nadaljevanju: **PIN**) služi za verifikacijo plačilne transakcije, opravljene s kartico na prodajnem mestu ali na bankomatu;
- (27) **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](http://www.unicreditbank.si/brezsticino) in se lahko spreminja na podlagi proste presoje banke. Ta znesek se lahko med posameznimi državami razlikuje;
- (28) **brezstične kartice** so kartice, ki na prodajnih mestih, označenih z logotipom za brezstično poslovanje, omogočajo brezstično poslovanje;
- (29) **soglasje za izvršitev plačilne transakcije, opravljene s kartico**, pomeni pravilno vtipkan PIN ali podpis imetnika kartice ali pravilno vnesene podatke o kartici ali, v primeru 3D Secure spletnih nakupov pravilno vnesene podatke o kartici in potrditev v mobilni banki z uporabo biometričnega podatka ali PIN kode ali v primeru brezstičnega poslovanja do določenega zneska, dejanje približanja brezstične kartice POS terminalu;
- (30) **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;
- (31) **neodobrena plačilna transakcija** je tista plačilna transakcija, ki je bila izvršena brez plačnikovega soglasja za njeno izvršitev;
- (32) **varnostna koda** je trimestna številka, zapisana na podpisnem traku na hrbtni strani kartice (CVC/CVV koda);
- (33) **3-D Secure** je storitev, ki omogoča boljšo zaščito pri nakupovanju preko spleta z debetnimi karticami, plačilno kartico z odloženim plačilom ter kreditno kartico na prodajnih mestih z oznako Mastercard ID Check in/ali Visa Secure. Banka uporabi močno avtentikacijo uporabnika oziroma

zahteva, da se uporabljajo elementi dvofaktorske avtentikacije, ki potrjujejo identiteto uporabnika in sicer s potrjevanjem spletnih nakupov v aplikaciji Mobilna banka GO! z uporabo biometričnega podatka ali PIN kode.

- (34) **skimming** je dejanje kopiranja kartice in uporabe duplikata kartice brez vednosti oziroma soglasja imetnika kartice;
- (35) **blokada kartice** je dejanje prepovedi nadaljnje uporabe kartice;
- (36) **omejitev uporabe kartice** je dejanje začasne prepovedi uporabe kartice;
- (37) **delovni dan** je katerikoli dan, ko poslujejo banke v Republiki Sloveniji, razen sobot, nedelj in praznikov v Republiki Sloveniji ter dni, ko evropski plačilni in poravnalni sistem v valuti EUR ne posluje;
- (38) **ZPLASSIED** je kratica za Zakon o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih.
- (39) **kartična shema** predstavlja organiziran mednarodni finančni sistem, ki omogoča varna in učinkovita plačila s plačilnimi karticami oz. elektronsko plačevanje in prenašanje sredstev med različnimi bankami (izdajatelji kartic), trgovci (pridobitelji) in posamezniki (imetniki kartic) – primer so MasterCard, Visa, American Express, ipd.
- (40) **digitalizacija kartic** je postopek pri katerem se podatki fizične plačilne kartice (npr. debetne, kreditne ali kartice z odloženim plačilom) varno pretvorijo v digitalni zapis, ki se potem shrani v mobilno denarnico ali mobilno napravo ali uro (npr. Google Pay, Apple Pay, Garmin Pay, itd.). Pri tem se namesto dejanskih podatkov kartice generira token, ki omogoča varno izvedbo plačil brez razkritja številke kartice,

## II. Splošno

S temi Splošnimi pogoji so določeni pogoji sklepanja in prenehanja pogodbe o poslovanju s kartico, nadomestila ter stroški, načini in roki obveščanja uporabnika in/ali imetnika kartice, odgovornost banke, uporabnika ter imetnika kartice, postopek mirnega reševanja sporov in veljavnost teh Splošnih pogojev.

## III. Varstvo osebnih in ostalih zaupnih podatkov

- (1) Banka je upravljavec osebnih in ostalih zaupnih podatkov o uporabniku ter imetniku kartice, ki jih pridobi pri vzpostavitvi poslovnega razmerja in nadaljnjem poslovanju z uporabnikom ter imetnikom kartice.
- (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. Vsakokrat veljavne Splošne informacije o obdelavi osebnih podatkov so na voljo v poslovnih prostorih banke in na njeni spletni strani ([www.unicreditbank.si/gdpr](http://www.unicreditbank.si/gdpr)). Vse podrobnejše informacije, pravice posameznikov, ki se nanašajo na obdelavo osebnih podatkov in kontaktni podatki, ki se nanašajo na digitalizacijo plačilne kartice so določeni v Splošnih informacijah o obdelavi osebnih podatkov pri uporabi storitve digitalizacije plačilne kartice. Vsakokrat veljavne Splošne informacije o obdelavi osebnih podatkov pri uporabi storitve digitalizacije plačilne kartice so na voljo v poslovnih prostorih banke in na njeni spletni strani [www.unicreditbank.si/gdpr](http://www.unicreditbank.si/gdpr).
- (4) Uporabnik in imetnik kartice se zavezuje, da bo banki sporočil vsako spremembo bivališča ali zaposlitve ter vse večje spremembe svojega premoženjskega stanja in svojih prihodkov najkasneje v 8 dneh po nastali spremembi. Obenem uporabnik in imetnik kartice dovoljuje in pooblašča banko oz. katerokoli drugo osebo, ki s cesijo pridobi pravice iz

pogodbe oziroma poslovnega razmerja z banko, da pri pristojnih organih opravi poizvedbo o bivališču, zaposlitvi in premoženjskem stanju, vključno s poizvedbo o obstoju in statusu transakcijskih računov, odprtih pri bankah.

- (5) Uporabnik in imetnik kartice soglašata, da banka občasno preverja podatke uporabnika z namenom, da za potrebe FATCA (Foreign Accounts Tax Compliance Act) ugotovi, ali so morebitne nastale okoliščine (U.S. Indicia), ki bi lahko povzročile, da se uporabnik in imetnik kartice šteje kot ameriški davčni zavezanec (U.S. Person).
- (6) Ne glede na zgoraj omenjeno določilo se uporabnik in imetnik kartice zavezuje, da bo Banki v pisni obliki nemudoma sporočil/a katerokoli spremembo okoliščin svojega statusa (U.S. Indicia), kot na primer pridobitev državljanstva ZDA, pridobitev naslova prebivališča v ZDA, pridobitev telefonske številke v ZDA itd. Uporabnik in imetnik kartice se zavezuje banki sporočiti in posredovati ustrezno dokumentacijo, ki dokazuje morebitne spremenjene okoliščine.
- (7) V kolikor uporabnik in imetnik ne sporoči banki in ne posreduje ustreznih dokumentov nemudoma potem ko prejme od banke/UCB pisni poziv, naj dostavi ustrezno dokumentacijo, iz katere izhaja status uporabnika in imetnika kartice, bo banka sporočila davčnemu organu Republike Slovenije, da je uporabnik in imetnik kartice potencialni ameriški davčni zavezanec (U.S. Person). V tem primeru je banka upravičena enostransko po predhodnem pisnem obvestilu uporabniku in imetniku kartice odpovedati pogodbeno razmerje in račun zapreti v skladu določili Splošnih pogojev.
- (8) Uporabnik in imetnik kartice se zavezuje povrniti banki vse morebitne stroške in škodo, ki ji utegnejo nastati kot posledica kršenja tega člena s strani uporabnika.
- (9) Banka in uporabnik ter imetnik kartice sta soglasna, da uporabnik s podpisom pogodbe v skladu z uveljavno zakonodajo glede varovanja zaupnih bančnih podatkov daje pristanek, da banka za potrebe FATCA lahko sporoči davčnemu organu Republike Slovenije posamezne zaupne podatke o uporabniku in imetniku kartice.

## IV. Izdaja kartice

- (1) Banka lahko uporabniku izda debetno kartico, kartico z odloženim plačilom ali kreditno kartico. Pogodbeno razmerje med banko, uporabnikom in imetnikom kartice za debetno kartico nastane s sklenitvijo Pogodbe o vodenju transakcijskega računa, za plačilno kartico z odloženim plačilom s podpisom Vloge za izdajo kartice z odloženim plačilom, za kreditno kartico pa s sklenitvijo Pogodbe o okvirnem kreditu na kreditni kartici (v nadaljevanju: **pogodba**). Pred sklenitvijo pogodbe banka izroči uporabniku te Splošne pogoje.
- (2) Banka lahko uporabniku izda osnovno debetno kartico, če izpolnjuje naslednje zahteve in pogoje, in sicer:
  - ima pri banki odprt transakcijski račun;
  - poda popolno vlogo za izdajo kartice.
- (3) Banka lahko uporabniku na njegovo željo izda dodatno debetno kartico za imetnika kartice (pooblaščen osebo), če ga uporabnik določi v vlogi za izdajo kartice in je imetnik kartice pooblaščen na transakcijskem računu uporabnika.
- (4) Banka lahko uporabniku izda osnovno plačilno kartico z odloženim plačilom in/ali osnovno kreditno kartico, če izpolnjuje naslednje zahteve ter pogoje, in sicer:
  - ima pri banki odprt transakcijski račun;
  - poda popolno vlogo za izdajo kartice;
  - je polnoletna oseba;
  - ima stalno ali začasno prebivališče v Republiki Sloveniji;
  - izpolnjuje pogoje za odobritev kartice.
- (5) Banka lahko uporabniku na njegovo željo izda dodatno kartico z odloženim plačilom in/ali dodatno kreditno kartico za imetnika kartice, če ga uporabnik določi v vlogi za izdajo kartice.

- (6) Imetnik kartice prejme kartico in PIN ločeno na naslov, ki je naveden v vlogi za izdajo kartice.
- (7) O izdaji kartice odloči banka skladno s poslovno politiko banke.
- (8) V primeru, da imetnik kartice posluje skladno s pogodbo in temi Splošnimi pogoji, izda banka imetniku kartice novo kartico pred iztekom veljavnosti stare kartice brez ponovne vloge za izdajo kartice. Kartica bo poslana na zadnji znani naslov imetnika kartice, ki ga je imetnik kartice nazadnje sporočil na obrazcu »Podatki o stranki« ali drugem obrazcu s katerim je banka pridobila podatke za namen pregleda stranke oziroma posodobitve podatkov o stranki skladno z ZPPDFT-2 in ga ima banka v svoji evidenci. V primeru, da je naslov v Republiki Sloveniji, bo kartica poslana na ta naslov. V primeru, da ta naslov ni v Republiki Sloveniji pa bo kartica, poslana v poslovalnico Banke, kjer jo bo imetnik lahko osebno prevzel.

## V. Uporaba in značilnosti kartice

### Osnovne značilnosti kartice

- (1) Kartica je opremljena z varnostnim čipom. Na kartici sta navedena ime in priimek imetnika kartice.
- (2) Kartica je veljavna do zadnjega dne v mesecu leta, ki je naveden na kartici.
- (3) Pri nakupu blaga ali plačilu storitev na fizičnem prodajnem mestu opremljenim s POS terminalom, ki podpira čip tehnologijo, imetnik kartice vstavi kartico v POS terminal ali – na prodajnih mestih označenih z logotipom za brezstično poslovanje – brezstično kartico približa POS terminalu in vtipka PIN, razen v primeru iz 24. odstavka prvega naslova (I. Opredelitev pojmov) teh Splošnih pogojev. Če fizično prodajno mesto ni opremljeno s POS terminalom, ki podpira čip tehnologijo, 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. Obveznost podpisa potrdila ne velja v primeru iz 24. odstavka prvega naslova (I. Opredelitev pojmov) teh Splošnih pogojev.
- (4) Pri nakupu preko spleta imetnik kartice opravi plačilo s kartico na dva načina:
  - a. na spletnem prodajnem mestu, ki vsebuje oznako 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 ID Check, se plačilo s kartico opravi s posredovanjem podatkov o kartici prodajnemu mestu (kot na primer podatkov o številki kartice, veljavnosti kartice in varnostni kodi, če je zahtevana).
- (5) S posredovanjem podatkov o kartici in potrditvijo spletnega nakupa z uporabo biometričnega podatka (npr. prepoznavna prstnega odtisa ali obraza) ali PIN kode, prodajnemu mestu imetnik kartice zagotavlja, da je znesek transakcije pravilen ter ga bo poravnal skladno s pogodbo in temi Splošnimi pogoji.
- (6) Pri plačilu s kartico preko kataloške prodaje ali telefonske prodaje imetnik kartice opravi plačilo s kartico s posredovanjem podatkov o kartici (kot na primer podatkov o številki kartice, veljavnosti kartice in varnostni kodi, če je zahtevana). S posredovanjem podatkov o kartici imetnik kartice zagotavlja, da je znesek transakcije pravilen in ga bo poravnal skladno s pogodbo in temi Splošnimi pogoji.
- (7) Ko imetnik kartice poda soglasje za izvršitev plačilne transakcije, opravljene s kartico, te ne more več preklicati. Preklic plačilne transakcije opravljene s kartico je možen le na podlagi izrecnega dogovora med imetnikom kartice in prodajnim mestom.
- (8) Imetnik kartice ne sme uporabljati kartice za nezakonite namene, vključujoč nakupe, ki jih prepoveduje slovenska zakonodaja.
- (9) Uporabnik lahko uporablja kartico v digitalizirani obliki tako, da uporabi storitev digitalizacije plačilne kartice enega izmed tretjih ponudnikov storitev digitalizacije plačilnih kartic. Za uporabo teh storitev poleg teh splošnih pogojev veljajo vsakokrat veljavni Splošni pogoji uporabe

kartic v digitalizirani obliki in splošni pogoji uporabe tretjih ponudnikov storitev digitalizacije plačilnih kartic.

### Posebne značilnosti debetne kartice

- (1) Debetna kartica je kartica s takojšnjim plačilom.
- (2) Obveznosti iz naslova poslovanja s kartico se poravnajo neposredno iz transakcijskega računa uporabnika takoj ali z rezervacijo sredstev.
- (3) Imetnik kartice lahko kartico uporablja za nakup in dvig gotovine na bankomatu doma ter v tujini, ki je označen z oznako kartične sheme, in sicer v okviru kritja na transakcijskem računu in odobrenega dnevnega limita.
- (4) Dnevni limit je dovoljen skupni dnevni znesek plačilnih transakcij, opravljenih s kartico. O višini dnevnega limita se dogovorita uporabnik in banka s podpisom vloge za izdajo kartice, in sicer ločeno za nakup ter dvig gotovine.
- (5) Uporabnik lahko zaprosi za spremembo dnevnega limita. O spremembi dnevnega limita odloči banka skladno s pogodbo, temi Splošnimi pogoji in poslovno politiko banke.
- (6) Banka lahko kadarkoli skladno s temi Splošni pogoji zahteva odplačilo celotnega zneska porabljenega dnevnega limita.
- (7) Z mesečnim izpiskom banka imetnika kartice enkrat mesečno obvesti o plačilnih transakcijah, opravljenih s kartico.

### Posebne značilnosti plačilne kartice z odloženim plačilom

- (1) Plačilna kartica z odloženim plačilom je kartica, pri kateri se vse obveznosti iz naslova poslovanja s kartico poravnajo z direktno obremenitvijo transakcijskega računa uporabnika enkrat mesečno.
- (2) Uporabnik izbere datum zapadlosti iz naslova poslovanja s kartico (8. ali 18. ali 28. dan v mesecu) in hkrati pooblasti banko, da vse obveznosti iz naslova poslovanja s kartico poravna v breme njegovega transakcijskega računa ne glede na stanje na transakcijskem računu. V primeru, da je dan poravnave obveznosti nedelovni dan, se dan poravnave obveznosti prestavi na prvi naslednji delovni dan.
- (3) Za poslovanje s kartico se imetniku kartice odobri mesečni limit porabe na kartici za čas uporabe oziroma veljavnosti kartice oziroma do prenehanja pravice uporabe kartice in gotovinski limit porabe na kartici, ki predstavlja dovoljeni dnevni in mesečni znesek za dvig gotovine ter je del celotnega odobrenega mesečnega limita porabe na kartici.
- (4) Uporabnik lahko kadarkoli zaprosi za spremembo mesečnega limita porabe na kartici. O spremembi mesečnega limita porabe na kartici odloči banka skladno s pogodbo, temi Splošnimi pogoji in poslovno politiko banke.

Sprememba višine limita pod znesek trenutne porabe mesečnega limita ni mogoča.
- (5) Imetnik kartice lahko kartico uporablja za nakup in za dvig gotovine na bankomatu doma ter v tujini, ki je označen z oznako kartične sheme kartice, ki jo banka izdaja, v okviru odobrenega mesečnega in gotovinskega limita porabe na kartici.
- (6) Banka lahko kadarkoli skladno s temi Splošnimi pogoji zahteva odplačilo celotnega zneska porabljenega mesečnega in gotovinskega limita porabe na kartici, kar velja tudi v primeru storitve Plačila na obroke.
- (7) Z mesečnim izpiskom banka imetnika kartice enkrat mesečno obvesti o plačilnih transakcijah, opravljenih s kartico.
- (8) **Možnost plačila na obroke s plačilno kartico z odloženim plačilom**

Banka omogoča storitev Plačila na obroke s kartico tistim imetnikom kartice, ki uporabljajo storitev Varnostno SMS sporočilo, z banko sklenejo Pogodbo o Plačilih na obroke s kartico z odloženim plačilom ter soglašajo s pogoji izvedbe storitve Plačila na obroke.

Za koriščenje storitve Plačila na obroke mora imetnik kartice imeti odobren limit na kartici v višini vsaj 300 EUR.

V primeru, da imetnik kartice želi uporabljati storitev Plačila na obroke, mora to sporočiti Banki, ki mu storitev Plačila na obroke vklopi. Storitvev

mora biti vklopljena pred opravljenim nakupom, ki ga imetnik kartice želi razdeliti na obroke.

Imetnik kartice se lahko pri nakupu nad 50,00 EUR na prodajnem mestu ali na spletu odloči za plačilo s kartico na 2 do 24 obrokov v okviru odobrenega oziroma razpoložljivega mesečnega limita porabe na kartici (v nadaljevanju: **plačilo na obroke**). Minimalni znesek posameznega obroka je 25,00 EUR. Po opravljenem nakupu imetnik kartice prejme SMS sporočilo, ki vsebuje podatke o znesku, datumu, času in prodajnem mestu plačilne transakcije ter navodila za izvedbo obročnega plačila. V roku ene ure od prejema tega SMS sporočila lahko imetnik kartice s povratnim SMS sporočilom določi plačilo z željenim številom obrokov, in sicer od 2 do 24 obrokov. Imetnik kartice lahko pošlje samo eno povratno SMS sporočilo za določitev plačila na obroke. Po poslanem SMS sporočilu prejme imetnik kartice povratno SMS sporočilo. Če imetnik kartice ne odgovori na SMS sporočilo, bo transakcija zapadla v celotnem znesku na dan poravnave. Naknadno spreminjanje števila obrokov je možno samo enkrat na posamezno transakcijo pri čemer skupno število obrokov za posamezno transakcijo ne more biti večje od 24.

Prodajno mesto lahko za opravljeni nakup banki sporoči več transakcij, na kar banka nima vpliva (npr. pri nakupu letalske karte, lahko prodajno mesto banki posreduje ločeni transakciji za letalsko karto in letališke pristojbine). Ne glede na število dejansko opravljenih nakupov, banka upošteva število transakcij, kot jih sporoči prodajno mesto.

Ob plačilu na obroke banka zmanjša razpoložljivi mesečni limit porabe na kartici za celoten znesek nakupa.

Posamezni obroki zapadejo v plačilo mesečno in se poravnajo skupaj z ostalimi obveznostmi iz naslova poslovanja s kartico skladno s temi Splošnimi pogoji. Prvi obrok zapade v plačilo in se poravna ob prvi poravnavi ostalih obveznosti iz naslova poslovanja s kartico skladno s temi Splošnimi pogoji, ki sledi nakupu oziroma plačilu na obroke. Ob vsaki mesečni poravnavi obveznosti iz naslova poslovanja s kartico se za višino poravnane obroka sprostijo razpoložljivi mesečni limit porabe na kartici.

Za nakup oziroma plačilo na obroke banka ob poravnavi vsakega posameznega obroka zaračuna strošek skladno z vsakokrat veljavnim Sklepom o tarifi plačil za posle s prebivalstvom, malimi podjetji, samostojnimi podjetniki in osebami svobodnih poklicev. Banka je upravičena strošek obroka spremeniti, če o tem obvesti imetnika kartice najmanj dva meseca pred uveljavitvijo spremembe in sicer z mesečnim izpiskom, ki ga skladno s splošnimi pogoji pošlje imetniku kartice. Spremenjena višina stroška obroka se uporabi za vse črpane kredite od uveljavitve spremembe dalje.

Obveznosti iz naslova neplačanih in še nezapadlih obrokov se ne obrestujejo.

V primeru predčasnega poplačila obveznosti preko mobilne banke, se najprej poplačajo obročne transakcije in sicer se poplačila izvajajo od največjega do najmanjšega zneska obroka, nato pa v poplačilo zapadejo tekoče obveznosti, ki niso bile razdeljene na obroke. V primeru, če uporabnik želi predčasno poplačati točno določeno transakcijo v celoti, se mora zglasiti v poslovalnici, kjer uporabnik prejme informacije o predčasnem poplačilu obročne transakcije. V primeru poplačila obrokov preko mobilne banke, lahko stranka informacije o predčasnem poplačilu prejme na zahtevo v enoti. V primeru predčasnega poplačila obročne transakcije, se nadomestilo za obrok zaračuna le enkrat, v skladu z vsakokrat veljavno tarifo.

Banka bo za vsako izvedeno predčasno poravnavo obveznosti obročnega plačila za ta znesek sprostila razpoložljiv mesečni limit porabe na kartičnem računu, število preostalih obrokov posamezne transakcije pa se zmanjša za število predčasno odplačanih obrokov.

Imetnik lahko poplačilo izvede najkasneje do 9 dni pred naslednjim izbranim dnevom zapadlosti obveznosti ali prej. V primeru, da je dan poravnave obveznosti nedelovni dan, se dan poravnave obveznosti prestavi na prvi naslednji delovni dan. V kolikor imetnik izvede poplačilo

kasneje, se poplačilo upošteva v naslednjem obračunskem obdobju.

Pri izvedbi storitve Plačilo na obroke s kartico se uporabi oziroma upošteva izključno tista telefonska številka mobilnega telefona, ki je navedena na vlogi, oddani banki.

Pri izvedbi storitve Plačilo na obroke s kartico je v samo izvedbo te storitve vključen tudi operater mobilne telefonije, kateri zagotovi posredovanje SMS sporočila. Glede na vključenost operaterja mobilne telefonije v izvedbo storitve Plačilo na obroke s kartico pri uporabi te storitve smiselno veljajo splošni pogoji za uporabo elektronskih komunikacijskih storitev operaterja mobilne telefonije (v nadaljevanju: **splošni pogoji operaterja mobilne telefonije**). Imetnik kartice je seznanjen in soglaša s splošnimi pogoji operaterja mobilne telefonije.

V primeru, da imetnik kartice ne more prejeti in ne prejme SMS sporočila, tako na primer iz razloga, ker ima izklopljen mobilni telefon, nima signala na mobilnem telefonu, ima poln predal za prejem SMS sporočil, mobilni telefon mu ne omogoča prejema poslane vrste SMS sporočila, nima vklopljene mobilne aplikacije za posredovanje oziroma prejem SMS sporočil oziroma mobilne aplikacije za posredovanje oziroma prejem poslane vrste SMS sporočil in drugih podobnih razlogov oziroma okoliščin, se šteje, da je bilo SMS sporočilo imetniku kartice vseeno poslano. V tem primeru si operater mobilne telefonije v nadaljnjih 24 urah od trenutka poslanega SMS sporočila prizadeva imetniku kartice dostaviti poslano SMS sporočilo. Po poteku 24 ur od trenutka poslanega SMS sporočila se to SMS sporočilo zavrne in se ga imetniku kartice ne poizkuša ponovno dostaviti. Banka in/ali operater mobilne telefonije ne odgovarja, če imetnik kartice ne more prejeti in ne prejme SMS sporočila.

V primeru, da SMS sporočilo vsebuje šumnike, obstoji možnost, da to SMS sporočilo ne bo dostavljeno v pravilni obliki, s čimer je imetnik kartice seznanjen in s tem soglaša.

V zvezi s posredovanjem SMS sporočila operater mobilne telefonije rešuje izključno tiste pritožbe, ki se nanašajo na neizvršeno posredovanje oziroma prenos SMS sporočila oziroma neizvedeno dostavo SMS sporočila, ki je posledica (ne) delovanja mobilne aplikacije za posredovanje oziroma prejem SMS sporočil in/ali (ne) delovanja mobilne aplikacije za posredovanje oziroma prejem poslane vrste SMS sporočil. Za morebitna druga vprašanja in pritožbe v zvezi z izvedbo storitve Plačila na obroke s kartico se lahko imetnik kartice obrne na banko.

Operater mobilne telefonije ne zagotavlja absolutne zanesljivosti in varnosti mobilne aplikacije za posredovanje oziroma prejem SMS sporočil in/ali mobilne aplikacije za posredovanje oziroma prejem poslane vrste SMS sporočil in/ali poti za posredovanje SMS sporočil. Posledica slednjega je lahko med drugim tudi zamuda pri posredovanju oziroma prejemu SMS sporočila ali celo neizvršeno posredovanje oziroma ne prejem SMS sporočila. Imetnik kartice je s tem seznanjen in soglaša. Imetnik kartice nima nobenega zahtevka do operaterja mobilne telefonije in/ali do banke v zvezi z zagotavljanjem zanesljivosti in varnosti mobilne aplikacije za posredovanje oziroma prejem SMS sporočil in/ali mobilne aplikacije za posredovanje oziroma prejem poslane vrste SMS sporočil in/ali poti za posredovanje SMS sporočil ter se vsem morebitnem takim zahtevkom že vnaprej odpoveduje.

V primeru, da imetnik kartice ne bi želel uporabljati storitve Plačilo na obroke s kartico oziroma ne bi želel več uporabljati storitve Plačilo na obroke s kartico, mora o tem obvesti banko skladno s temi Splošnimi pogoji. V tem primeru imetnik kartice ne bo oziroma ne bo več prejemal SMS sporočila po opravljenem nakupu.

#### Posebne značilnosti kreditne kartice

- (1) Kreditna kartica je kartica pri kateri imetnik kartice poravna le minimalni znesek porabljenega okvirnega kredita enkrat mesečno. Preostali del porabljenega okvirnega kredita uporabnik poravna delno, v poljubnem znesku ali v celoti. Minimalni znesek za plačilo je sestavljen iz 10% deleža tekoče porabe imetnika v tekočem obračunskem obdobju; 10% deleža preostalega, še ne plačanega stanja predhodnega izpiska; celotnega morebitnega zapadlega in še neplačanega dolga imetnika,

celotnega zneska, ki presega limit na kartici ter stroškov v celoti (članarina, obresti, stroški za dvig gotovine, drugi stroški imetnika ...). V minimalni znesek se vedno upošteva delež tekoče porabe imetnika v obračunskem obdobju, ne glede na to, če so na kartični račun knjižene transakcije v dobro imetnika, ki njegovo stanje seveda zmanjšajo.

- (2) Uporabnik izbere datum zapadlosti (8. ali 18. ali 28. dan v mesecu). Uporabnik lahko, poleg minimalnega zneska porabljenega okvirnega kredita, poravna tudi preostali del porabljenega okvirnega kredita, in sicer delno ali v celoti ter najkasneje do 9 dni pred izbranim dnevom zapadlosti obveznosti ali prej. V primeru, da je dan poravnave obveznosti nedelovni dan, se dan poravnave obveznosti oziroma zapadlosti obveznosti prestavi na prvi naslednji delovni dan.
- (3) Uporabnik pooblasti banko, da obveznost plačila minimalnega zneska porabljenega okvirnega kredita, določenega s pogodbo, poravna v breme njegovega transakcijskega računa ne glede na stanje na transakcijskem računu.
- (4) Uporabnik lahko poravnava obveznosti iz naslova porabljenega okvirnega kredita oziroma iz naslova poslovanja s kartico tudi v celoti in ne koristi okvirnega kredita.
- (5) Za poslovanje s kartico se imetniku kartice odobri okvirni kredit za čas uporabe oziroma veljavnosti kartice oziroma do prenehanja pravice uporabe kartice in gotovinski limit porabe na kartici, ki predstavlja dovoljeni dnevni znesek za dvig gotovine ter je del celotnega odobrenega okvirnega kredita.
- (6) Uporabnik lahko kadarkoli zaprosi za spremembo okvirnega kredita oziroma mesečnega limita porabe na kartici. O spremembi okvirnega kredita odloči banka skladno s pogodbo, temi Splošnimi pogoji in poslovno politiko banke.  
Ob spremembi limita ali izteku začasno povišanega limita, v plačilo ob naslednjem obračunu obveznosti po spremembi limita zapadejo vse obveznosti nad višino novega limita.
- (7) Imetnik kartice lahko kartico uporablja za nakup in za dvig gotovine na bankomatu doma ter v tujini, ki je označen z oznako kartične sheme kartice, ki jo banka izdaja, v okviru odobrenega okvirnega kredita in gotovinskega limita porabe na kartici.
- (8) Banka lahko kadarkoli skladno s temi Splošnimi pogoji zahteva odplačilo celotnega zneska porabljenega okvirnega kredita.
- (9) Z mesečnim izpiskom banka imetnika kartice enkrat mesečno obvesti o plačilnih transakcijah, opravljenih s kartico.
- (10) **Zavarovanje na kreditni kartici**

Imetnik kreditne kartice je seznanjen in soglaša, da ima tudi možnost koriščenja zavarovanja na potovanju ter drugih ugodnosti skladno z vsakokrat veljavnimi Splošnimi pogoji zavarovanja kreditne kartice - dokazila o kritju.

Podrobne informacije o ugodnostih, pogojih, omejitvah in izključitvah pri zavarovanju s 24-urno asistenco so objavljene na spletni strani banke <https://www.unicreditbank.si/si/prebivalstvo/kreditiranje/mastercard-zavarovanje.html>. Banka ne jamči za izplačila po navedeni zavarovalni polici.

#### Omejitev uporabe kartice ali blokada kartice

- (1) Banka lahko kadarkoli blokira debetno kartico, in sicer:
  - v primeru, da uporabnik in/ali imetnik kartice krši določila pogodbe in/ali teh Splošnih pogojev;
  - v primeru, da uporabnik ne izpolnjuje obveznosti iz naslova poslovanja s kartico ali katerihkoli drugih obveznosti do banke;
  - v primeru prejema sodne, davčne ali druge odločbe državnega organa;
  - v primeru suma, da je bila kartica uporabljena na prodajnem mestu, na katerem je bila nameščena naprava za kopiranje kartic ali gre za goljufivo uporabo kartice (kot na primer skimming);
  - na pisno zahtevo uporabnika;
  - v primeru, da imetnik kartice prijavi izgubo, krajo ali zlorabo kartice.

- (2) Banka lahko kadarkoli omeji uporabo plačilne kartice z odloženim plačilom in/ali kreditne kartice v naslednjih primerih, in sicer:
  - v primeru, da uporabnik ne izpolnjuje obveznosti iz naslova poslovanja s kartico ali katerihkoli drugih obveznosti do banke;
  - v primeru prejema sodne, davčne ali druge odločbe državnega organa.
- (3) Banka lahko kadarkoli blokira plačilno kartico in/ali kreditno kartico v naslednjih primerih, in sicer:
  - v primeru, da uporabnik in/ali imetnik kartice krši določila pogodbe in/ali teh Splošnih pogojev;
  - v primeru, da uporabnik kljub pisnemu opominu banke ne poravna obveznosti iz naslova poslovanja s kartico ali katerihkoli drugih obveznosti do banke;
  - v primeru suma, da je bila kartica uporabljena na prodajnem mestu, na katerem je bila nameščena naprava za kopiranje kartic ali gre za goljufivo uporabo kartice (tako na primer skimming);
  - na pisno zahtevo uporabnika;
  - v primeru, da imetnik kartice prijavi izgubo, krajo ali zlorabo kartice.
- (4) Banka obvesti uporabnika o blokadi kartice oziroma omejitvi uporabe kartice (in če je mogoče o razlogih zato) takoj po blokadi kartice oziroma omejitvi uporabe kartice, in sicer s telefonskim klicem, s SMS sporočilom, pisno po pošti, prek elektronske pošte, prek Mobilne banke GO! ali Online banke. Uporabnik je dolžan o blokadi kartice oziroma omejitvi uporabe kartice obvestiti vse imetnike kartice. Banka ni dolžna obvestiti uporabnika o blokadi kartice oziroma omejitvi uporabe kartice v primerih, ko je to v nasprotju z veljavno zakonodajo.
- (5) Banka na željo uporabnika debetne kartice ukine blokado kartice, ko razlogi za blokado kartice prenehajo. V primeru blokade plačilne kartice z odloženim plačilom in/ali kreditne kartice ukinitve blokade kartice ni možna ter mora uporabnik naročiti novo kartico skladno s temi Splošnimi pogoji.

#### VI. Storitev Varnostno SMS sporočilo

- (1) Banka omogoča imetnikom kartice uporabo storitve Varnostno SMS sporočilo.
- (2) Storitev Varnostno SMS sporočilo omogoča imetniku kartice prejem SMS sporočila o plačilni transakciji, opravljeni s kartico, kadar je izvedena online avtorizacija. Varnostno SMS sporočilo je poslano na telefonsko številko mobilnega telefona, ki je navedena na vlogi, oddani banki, v obsegu in na način, kot ga omogoča paket, izbran s strani imetnika kartice. Storitev Varnostno SMS sporočilo je poleg obveščanja imetnika kartice o plačilnih transakcijah, opravljenih s kartico, namenjena predvsem zgodnjemu zaznavanju zlorab kartice.
- (3) **Odobritev uporabe storitve Varnostno SMS sporočilo**

Za uporabo storitve Varnostno SMS sporočilo imetnik kartice odda banki pisno vlogo za vklop/spmembo storitve Varnostno SMS sporočilo na posebnem obrazcu ali preko sistema Online b@nka po uspešno izvedeni identifikaciji in avtorizaciji, pri čemer mora banki posredovati vse potrebne podatke ter izbrati kriterije za pošiljanje SMS sporočila med naslednjimi paketi, in sicer:

	Paket 1, 4	Paket 2, 5	Paket 3, 6
	Doma in v tujini		
Obveščanje o nakupu opravljenem na POS terminalu.	vsak nakup	nakup nad 50 EUR	nakup nad 100 EUR
Obveščanje o dvigu gotovine na bankomatu	vsak dvig	dvig nad 50 EUR	dvig nad 100 EUR
Obveščanje o nakupu preko spleta ali telefona	vsak nakup	vsak nakup	vsak nakup
Obveščanje pri nakupu na drugih prodajnih mestih, na primer kataloški prodaji	vsak nakup	nakup nad 50 EUR	nakup nad 100 EUR
Obveščanje o stornaciji nakupa	vsak nakup	vsak nakup	vsak nakup

Imetnik kartice nosi odgovornost za pravilnost in resničnost podatkov, ki jih je posredoval banki.

#### (4) Pogoji za uporabo storitve Varnostno SMS sporočilo

Imetnik kartice, ki želi pridobiti pravico uporabe storitve Varnostno SMS sporočilo, mora izpolnjevati naslednje pogoje, in sicer:

- mora imeti odprt transakcijski račun pri banki;
- v primeru, da je le pooblaščenec na transakcijskem računu uporabnika in imetnik dodatne kartice (v nadaljevanju: **pooblaščenec**) mora pridobiti soglasje uporabnika za uporabo storitve Varnostno SMS sporočilo;
- mora pravilno in v celoti izpolniti vlogo za vklop/spremembo storitve Varnostno SMS sporočilo;
- mora imeti sklenjeno veljavno naročniško razmerje s slovenskim operaterjem mobilne telefonije ali biti uporabnik predplačniškega sistema slovenskega operaterja mobilne telefonije.

#### (5) Obveznosti imetnika kartice

Imetnik kartice se zavezuje, da bo:

- posloval skladno s temi Splošnimi pogoji in jih v celoti spoštoval;
- takoj sporočil vse spremembe, ki se nanašajo na njegove osebne podatke, spremembo ali preklic telefonske številke mobilnega telefona in vse druge relevantne podatke, ki se nanašajo na poslovanje s kartico;
- takoj obvestil banko o kraji ali izgubi mobilnega telefona in/ali SIM kartice ter v banki ustrezno uredil razmerje glede nadaljnje uporabe storitve Varnostno SMS sporočilo.

#### (6) Obveznosti banke

Banka se zavezuje, da bo:

- imetniku kartice, ki je uporabnik storitve Varnostno SMS sporočilo, posredovala podatke o plačilnih transakcijah, opravljenih s kartico, skladno z njegove strani izbranimi kriteriji, razen v primeru višje sile in razlogov, na katere banka nima vpliva in ne izhajajo iz njene sfere, tako tudi razlogov, ki bi nastali na strani podjetja, ki vrši distribucijo podatkov, in/ali operaterja mobilne telefonije;
- o vsaki spremembi oziroma dopolnitvi teh Splošnih pogojev obvestila uporabnika na običajen način.

Banka si bo prizadevala, da bo storitev Varnostno SMS sporočilo na voljo ves čas, vendar ne odgovarja za Varnostno SMS sporočilo, ki bi bilo imetniku kartice dostavljeno s časovnim zamikom ali ki zaradi daljše časovne nedosegljivosti imetnika kartice in/ali daljše časovne nedosegljivosti mobilnega telefona in/ali nedosegljivosti mobilnega omrežja imetniku kartice ne bi bila dostavljeno.

#### (7) Varovanje podatkov

Banka se zavezuje, da bo zagotovila najvišjo možno raven varnostnih ukrepov, ki bodo zagotavljali minimiziranje tveganj nepooblaščenega vpogleda v Podatke, spreminjanja Podatkov in izgube Podatkov. Imetnik kartice, ki je uporabnik storitve Varnostno SMS sporočilo, pooblašča banko za zbiranje, obdelovanje in posredovanje zbranih Podatkov v zvezi in za namen izvajanja storitve Varnostno SMS sporočilo podjetju, ki vrši distribucijo podatkov in/ali operaterju mobilne telefonije.

#### (8) Nadomestila

Uporabnik se zavezuje za uporabo storitve Varnostno SMS sporočilo plačati nadomestilo po vsakokrat veljavnem Sklepu o tarifi plačil za posle s prebivalstvom, malimi podjetji, samostojnimi podjetniki in osebami svobodnih poklicev. Nadomestilo se obračunava mesečno in se obračuna v primeru, da je storitev Varnostno SMS sporočilo aktivna vsaj en dan v mesecu, ne glede na to, ali je bila s kartico opravljena plačilna transakcija ali ne ter ne glede na število prejetih SMS sporočil. Nadomestilo se poravnava v breme transakcijskega računa uporabnika.

#### (9) Ustavitev uporabe storitve Varnostno SMS sporočilo

Banka lahko kadarkoli brez predhodnega obvestila in brez odpovednega roka ustavi uporabo storitve Varnostno SMS sporočilo v naslednjih primerih, in sicer:

- v primeru, da niso upoštevani in spoštovani ti Splošni pogoji;
- v primeru zaprtja transakcijskega računa uporabnika pri banki;
- v primeru smrti ali izgubi opravilne sposobnosti imetnika kartice;
- v primeru nekorektnega poslovanja imetnika kartice;
- po lastni presoji.

Imetnik kartice lahko kadarkoli ustavi uporabo storitve Varnostno SMS sporočilo tako, da izpolni poseben obrazec, ki je na voljo v poslovnih enotah banke.

Uporabnik lahko kadarkoli ustavi uporabo storitve Varnostno SMS sporočilo za pooblaščenca brez njegovega soglasja tako, da izpolni poseben obrazec, ki je na voljo v poslovnih enotah banke.

Pooblaščenec potrebuje za ustavitev uporabe storitve Varnostno SMS sporočilo soglasje uporabnika.

### VII. Ukrepi, ki jih mora zagotavljati imetnik kartice pri uporabi kartice

Imetnik kartice je dolžan zagotoviti vse razumne ukrepe da zavaruje kartico pred morebitnimi zlorabami. Banka ne krije škode, ki je nastala zaradi kraje, izgube ali zlorabe kartice, če je škoda nastala zaradi malomarnega ravnanja imetnika kartice. Neupoštevanje naslednjih navodil in ukrepov se šteje za malomarno ravnanje imetnika kartice, in sicer:

- Imetnik kartice mora kartico uporabljati skladno s pogodbo in temi Splošnimi pogoji.
- Kartica je neprenosljiva in jo lahko uporablja le imetnik kartice.
- Imetnik kartice, ki ima mobilni telefon in ima v sklopu izbranega bančnega računa oziroma paketa storitev **Varnostno SMS sporočilo** iz šeste točke teh Splošnih pogojev (VI. Storitve Varnostno SMS sporočilo) brezplačno vključeno, mora imeti storitev Varnostnega SMS sporočila tudi vklopljeno.
- Imetnik kartice, ki uporablja storitev Varnostno SMS sporočilo, ki prejme obvestilo o plačilni transakciji, opravljeni s kartico, za katero ve, da je ni opravil sam, o tem obvesti banko ali procesni center, ki kartico blokira in s tem zmanjša škodo, ki lahko nastane zaradi morebitne nadaljnje zlorabe kartice.
- Imetnik kartice ne sme izročiti kartice drugi osebi ali jo kakorkoli drugače namenoma odtujiti in s tem omogočiti nepooblaščenno uporabo kartice.
- Takoj po prejemu kartice mora imetnik kartice zavarovati varnostne elemente kartice, in sicer:
  - obvestilo o PIN-u mora takoj po prejemu uničiti, 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;
  - zagotoviti mora, da PIN ni dostopen tretji osebi;
  - kartico mora takoj po prejemu podpisati, saj je nepodpisana kartica neveljavna, pri čemer za vso morebitno škodo v primeru nepodpisane kartice odgovarja uporabnik;
  - PIN, datum veljavnosti kartice, CVC koda, CVV koda, enkratno geslo za spletne nakupe so tajni ter unikatni podatki, zato jih imetnik kartice ne sme nikomur razkriti ali dovoliti njihove uporabe tretjim osebam.
- V primeru, da imetnik kartice najde svojo že preklicano kartico, je ne sme več uporabiti. O tem mora obvestiti banko, kartico pa uničiti in jo vrniti banki.
- Uporabnik mora kartico vrniti banki ob preklicu pooblastila, zaprtju transakcijskega računa ali smrti imetnika kartice. V primeru, če uporabnik ne vrne kartice imetnika kartice, je odgovoren za vse posledice, ki bi nastale zaradi uporabe kartice po preklicu pooblastila, zaprtju transakcijskega računa ali smrti imetnika kartice.
- Imetnik kartice na lastno odgovornost dovoli, da na prodajnem mestu kartica ni vedno v njegovem vidnem polju. Za morebitno zlorabo kartice na prodajnem mestu banka ne odgovarja.
- Imetnik kartice mora pred podpisom potrdila preveriti znesek plačila, ki ga potrjuje s podpisom potrdila.

- Imetnik kartice mora poskrbeti, da potrdilo ni dostopno tretjim osebam. Potrdilo namreč običajno vsebuje dovolj podatkov o kartici, iz katerih lahko tretja oseba razbere pomembne podatke o kartici.
- Imetnik kartice na prodajnem mestu ne sme podpisati potrdila, ki ni namenjeno takojšnjemu nakupu in/ali potrdila, ki vsebuje vnaprejšnji datum ali je celo prazno.
- Imetnik kartice mora od prodajnega mesta zahtevati potrdilo za vsako neuspešno opravljeno avtorizacijo, saj se sme kartico za plačilo na prodajnem mestu uporabiti le enkrat.
- Imetnik kartice mora paziti, da pri opravljanju plačilne transakcije s kartico (še posebej pri uporabi bankomata) nihče ne vidi PIN-a, ki ga odtipka. V primeru, da imetniku kartice katerakoli tretja oseba stoji preblizu, jo mora prositi, naj se odmakne.
- POS terminal in bankomat mora imetnik kartice uporabiti sam. V kolikor jih imetnik kartice ne zna uporabiti, ne sme sprejeti pomoči mimoidočega, ampak se mora o njihovi uporabi poučiti pri pristojnih uslužbencih banke.
- Imetnik kartice mora kartico uporabiti na tistem bankomatu, ki stoji na obljudenem in dobro osvetljenem mestu.
- V primeru, če imetnik kartice na bankomatu zazna kakršnakoli odstopanja od običajnega delovanja (tako na primer, če kartico težje vstavi v bankomat, so v bankomatu naprave ali stvari, ki jih običajno ni, so kamere postavljene neobičajno, je neobičajna reža, v katero se vstavi kartica, itd.), mora imetnik kartice vzeti kartico in zapustiti bankomat ter uporabiti drugega. O dogodku mora čim prej obvestiti banko na telefonsko številko, ki je zapisana na kartici, in policijo.

V primeru, da je bankomat nameščen v prostoru, v katerega je vstop možen le s kartico, imetnik kartice v napravo, ki je nameščena na vhodu v prostor, ne sme vtiskati PIN-a.

- Imetnik kartice lahko svoje podatke o kartici (tako na primer številko kartice, veljavnost kartice in varnostno kodo) posreduje preko spleta le, ko želi opraviti nakup.
- Imetnik kartice mora poskrbeti, da je njegov računalnik, preko katerega dostopa do spleta, dobro zaščiten s protivirusnimi programi.
- Imetnik kartice na kartični račun ne sme prejemati prilivov ali kartičnega računa uporabljati za druge namene, kot plačevanje s kartico in poravnavanje obveznosti iz naslova poslovanja s kartico. Banka za taka ravnanja imetnika kartice ne odgovarja. V primeru, da imetnik kartice (kljub temu) prejme priliv na kartični račun in ima do banke zapadle ter neplačane obveznosti iz naslova poslovanja s kartico, banka iz tega priliva poravna zapadle in neplačane obveznosti iz naslova poslovanja s kartico, preostali znesek priliva pa nakaže na transakcijski račun uporabnika. Nakazilo morebitnih prilivov na kartični račun bo banka nakazala na transakcijski račun uporabnika enkrat mesečno, in sicer na 8./18./28. koledarski dan v mesecu oz. prvi naslednji delovni dan, če je na ta koledarski dan praznik ali dela prost dan.

## VIII. Obveščanje

- (1) Uporabnik in imetnik kartice (ter morebitni porok in/ali zastavitelj) se zavezuje, da bo banki sporočil vsako spremembo bivališča, zaposlitve ter vse večje spremembe svojega premoženjskega stanja in svojih prihodkov najkasneje v 8 dneh po nastali spremembi. Obenem uporabnik in imetnik kartice (ter morebitni porok in/ali zastavitelj) dovoljuje in pooblašča banko oziroma katerakoli drugo osebo, ki s cesijo pridobi pravice iz pogodbe oziroma poslovnega razmerja z banko, da pri pristojnih organih opravi poizvedbo o njegovem bivališču, zaposlitvi in premoženjskem stanju, vključno s poizvedbo o obstoju ter statusu njegovih transakcijskih računov, odprtih pri bankah.
- (2) Uporabnik in imetnik kartice bo o plačilnih transakcijah, opravljenih s kartico, obveščen z mesečnim izpiskom, ki ga lahko prejme po pošti, preko spletne ali/in mobilne banke. Šteje se, da je mesečni izpisek pravilno posredovan oziroma vročen, če je poslan po pošti na zadnji znani naslov imetnika kartice, ki ga je imetnik kartice nazadnje sporočil

na obrazcu »Podatki o stranki« ali drugem obrazcu s katerim je banka pridobila podatke za namen pregleda stranke oziroma posodobitve podatkov o stranki skladno z ZPPDFT-2 in ga ima banka v svoji evidenci. V primeru, ko imetnik kartice sklene pogodbo za uporabo spletne banke Online banka ali/in Mobilne banke GO!, prejme izpisek plačilnih transakcij opravljenih s kartico preko spletne oziroma mobilne banke. Kljub temu ima imetnik kartice pravico zahtevati, da se mu mesečni izpiski pošiljajo po pošti oziroma v papirnati obliki.

- (3) V primeru, da uporabnik in/ali imetnik kartice v 8 dneh od dneva obremenitve transakcijskega računa za obveznosti iz naslova poslovanja s kartico ne prejme mesečnega izpiska, mora o tem nemudoma obvestiti banko.
- (4) V primeru, da uporabnik in/ali imetnik kartice ugotovi nepravilnosti na prejetem mesečnem izpisku, mora o tem obvestiti banko v roku 8 dni od dneva obremenitve transakcijskega računa za obveznosti iz naslova poslovanja s kartico.
- (5) Pri kartičnih transakcijah opravljenih na prodajnem mestu ali bankomatu, kjer se izvaja valutna konverzija v katerikoli valuti držav Evropskega združenja za prosto trgovino (EZPT), ki ni euro, bo uporabnik in/ali imetnik kartice z SMS obvestilom seznanjen o morebitnih nadomestilih za pretvorbo valut kot odstotni pribitek na zadnji razpoložljivi referenčni tečaj Evropske centralne banke (ECB). To SMS obvestilo ni del storitve Varnostni SMS. Uporabnik in/ali imetnik kartice bo o morebitnih nadomestilih in pribitkih na referenčni tečaj Evropske centralne banke (ECB) pri kartičnih transakcijah lahko obveščen samo, če Banka razpolaga z ustrežno telefonsko številko, zato mora uporabnik in/ali imetnik kartice Banki sporočiti telefonsko številko, na katero želi prejemati SMS obvestila. Uporabnik in/ali imetnik kartic, ki ne želi prejemati SMS obvestil ali banki ne sporoči telefonske številke, posledično o morebitnih nadomestilih in pribitkih na referenčni tečaj Evropske centralne banke (ECB) pri kartičnih transakcijah ne bo obveščen. Banka na svoji spletni strani objavlja in redno osvežuje informacije o morebitnih nadomestilih in pribitkih na referenčni tečaj Evropske centralne banke (ECB) pri kartičnih transakcijah.
- (6) O spremembi teh Splošnih pogojev, Sklepa o tarifi plačil za posle s prebivalstvom, malimi podjetji, samostojnimi podjetniki in osebami svobodnih poklicev ter Sklepa o obrestnih merah banke, ki se nanaša na te Splošne pogoje, banka obvesti uporabnika skladno s temi Splošnimi pogoji.

## IX. Nadomestila, obrestne mere in menjalni tečaji

- (1) Uporabniku so pred sklenitvijo pogodbe s strani banke podane vse informacije o nadomestilih, obrestnih merah in menjalnih tečajih.
- (2) Uporabnik se zavezuje, da bo obveznosti iz naslova poslovanja s kartico poravnal pravočasno skladno s pogodbo in temi Splošnimi pogoji.
- (3) Banka uporabniku za poslovanje s kartico zaračuna nadomestila in obresti po vsakokrat veljavnem Sklepu o tarifi plačil za posle s prebivalstvom, malimi podjetji, samostojnimi podjetniki in osebami svobodnih poklicev ter Sklepu o obrestnih merah banke in le-te poravna iz transakcijskega računa uporabnika.
- (4) Uporabnik poravna vse obveznosti iz naslova poslovanja s kartico doma ali v tujini v valuti evro. Obveznosti iz naslova poslovanja s kartico v državah, kjer plačilno sredstvo ni valuta evro, se iz lokalne valute preračunajo po tečaju kot ga za preračun določajo pravila mednarodnih kartičnih sistemov (npr. Mastercard in Visa). Menjalni tečaj posamezne plačilne transakcije, opravljene s kartico, je razviden na mesečnem izpisku. Zaradi večkratnega spreminjanja menjalnih tečajev mednarodnih sistemov tekom dneva so lahko menjalni tečaji za plačilne transakcije, opravljene s kartico, tekom istega dne, različni. V primeru prejemanja Varnostnega SMS sporočila posledično lahko prihaja do razlike med menjalnim tečajem, uporabljenem v trenutku posredovanja Varnostnega SMS sporočila (trenutek, ko uporabnik kartice odobri transakcijo na prodajnem mestu), in menjalnim tečajem v trenutku dejanske bremenitve kartičnega računa.

- (5) Za dvig gotovine na bankomatu ali v banki uporabnik plača nadomestilo po vsakokrat veljavnem Sklepu o tarifi plačil za posle s prebivalstvom, malimi podjetji, samostojnimi podjetniki in osebami svobodnih poklicev.
- (6) 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.
- (7) V primeru zapadlih in neporavnanih obveznosti iz naslova poslovanja s kartico ima banka pravico do blokade kartice oziroma do odvzema kartice, uporabnik pa odgovarja po pravilih obligacijskega prava. Na podlagi obvestila banke je kartico mogoče odvzeti tudi na prodajnem mestu.
- (8) Banka nakazila v dobro kartičnega računa prenese na transakcijski račun uporabnika in za prenos zaračuna nadomestilo skladno s Sklepom tarife plačil za posle s prebivalstvom, malimi podjetji, samostojnimi podjetniki in osebami svobodnih poklicev.
- (9) **Posebnosti kreditne kartice**

Kreditna obrestna mera je določena v pogodbi in je enaka vsakokrat veljavni predpisani obrestni meri zamudnih obresti, znižani za odbitek v višini 5BT (0,05%), ter se spreminja skladno z vsakokrat veljavnim Sklepom o obrestnih merah banke in temi Splošnimi pogoji. Kredit se revalorizira v rokih, višini in na način predpisan z vsakokrat veljavnim Sklepom o obrestnih merah banke. Način obračunavanja obresti je linearen. V primeru, da banka uporabo kreditne kartice blokira zaradi zapadlih in neporavnanih obveznosti iz naslova poslovanja s kartico zaračuna na višino teh zapadlih in neporavnanih obveznosti (glavnica in obresti) od dneva blokade kartice do dokončne poravnave obveznosti iz naslova poslovanja s kartico zamudne obresti v višini in na način skladno z vsakokrat veljavnim Sklepom o obrestnih merah banke in temi Splošnimi pogoji. Glavnica kredita zapade v plačilo z dnem blokade kartice.

Uporabnik je dolžan poravnati celotni znesek porabljenega okvirnega kredita skupaj s pripadajočimi obrestmi:

- najpozneje na dan prenehanja veljavnosti kartice v primeru, da se uporabnik odpove izdaji nove kartice;
- najpozneje na dan prenehanja pogodbenega razmerja zaradi odstopa od pogodbe ene izmed pogodbenih strank;
- na dan prepovedi uporabe kartice skladno s temi Splošnimi pogoji;
- na dan prenehanja Pogodbe o vodenju transakcijskega računa.

Obresti se obračunajo ob izdelavi mesečnega izpiska za predhodno obračunsko obdobje (dolga predhodnega obdobja/meseca), in sicer od višine porabljenega okvirnega limita ob zaključku obračunskega obdobja in se obračunavajo od prvega dne novega obračunskega obdobja do zadnjega dne novega obračunskega obdobja z upoštevanjem odplačil v obračunskem obdobju, ter se plačajo skupaj z odplačilom porabljenega okvirnega kredita v naslednjem obračunskem obdobju. Za prvo obračunsko obdobje porabljenega okvirnega kredita se obresti ne obračunajo.

## X. Odgovornost uporabnika

- (1) Izgubo, krajo ali sum zlorabe oz. zlorabo kartice mora imetnik kartice takoj in brez odlašanja prijaviti banki ali na 24-urno telefonsko številko +386 (0)1 583 41 83. Krajo ali sum zlorabe oz. zlorabo kartice mora imetnik kartice prijaviti tudi policiji. Z dnem prejema prijave banka kartico blokira. Izgubo, krajo ali sum zlorabe oz. zlorabo kartice mora imetnik kartice nemudoma potrditi tudi pisno v 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. V primeru zlorabe kartice s strani tretjih oseb, kadar imetnik kartice le-te ni izgubil oziroma mu ni bila ukradena, je imetnik kartice dolžan o zlorabi kartice obvestiti banko takoj, ko to ugotovi.
- (2) Zaradi posledic izgube, kraje ali zlorabe kartice nosi uporabnik odgovornost za nastalo škodo v višini do 50 evrov do trenutka prijave skladno s prejšnjim odstavkom teh Splošnih pogojev. V primeru, ko imetnik kartice ravna malomarno, v nasprotju s temi Splošnimi pogoji

ali je škoda posledica prevare ali naklepa imetnika kartice, uporabnik nosi celotno odgovornost za vso nastalo škodo. Za malomarno ravnanje se šteje neupoštevanje pogojev in/ali ukrepov, navedenih v teh Splošnih pogojih. Banka krije škodo, ki je nastala zaradi kraje, izgube ali zlorabe kartice, od trenutka blokiranja kartice naprej, razen v primeru, ko je škoda nastala zaradi malomarnega ravnanja imetnika kartice. V primeru, ko imetnik kartice izrecno ne želi, da banka kartico blokira, uporabnik nosi celotno odgovornost za vso nastalo škodo.

- (3) Uporabnik in imetnik kartice sta dolžna shranjevati potrdila. Uporabnik in imetnik kartice mora ob prejemu mesečnega izpiska skrbno pregledati skladnost plačilnih transakcij, opravljenih s kartico, na mesečnem izpisku s shranjenimi potrdili.

## XI. Odgovornost banke

- (1) V primeru neodobrene ali nepravilno izvršene plačilne transakcije, opravljene s kartico, o kateri uporabnik in/ali imetnik kartice obvesti banko, banka zagotovi uporabniku popravek neodobrene ali nepravilno izvršene plačilne transakcije, opravljene s kartico, v roku 13 mesecev po dnevu obremenitve transakcijskega računa za obveznosti iz naslova te plačilne transakcije, opravljene s kartico, če je uporabnik in imetnik kartice posloval skladno s temi Splošnimi pogoji ter le-te v celoti spoštoval.
- (2) Banka ne odgovarja za zakasnitev pri posredovanju informacije o plačilni transakciji, opravljeni s kartico, s strani prodajnega mesta. Banka bo v primeru zakasnele plačilne transakcije, opravljene s kartico, obremenila kartični račun oziroma transakcijski račun na dan prejema informacije o plačilni transakciji, opravljeni s kartico.
- (3) Banka ni odgovorna za morebitno nastalo škodo uporabniku in/ali imetniku kartice v primeru, če prodajno mesto, drug ponudnik plačilnih storitev ali bankomat ne omogoča poslovanja s kartico in/ali ni možna izvedba plačilne transakcije, opravljene s kartico.
- (4) Banka ne odgovarja za kakovost blaga in storitev, ki jih imetnik kartice plača s kartico. Morebitni spori imetnika kartice s prodajnim mestom ne vplivajo na obveznosti uporabnika iz naslova poslovanja kartico.
- (5) Banka lahko s strani uporabnika zahteva povračilo vseh stroškov, nastalih zaradi nespoštovanja pogodbe in/ali teh Splošnih pogojev.

## XII. Prenehanje pravice uporabe kartice

- (1) Pogodba preneha s potekom časa, za katerega je bila sklenjena, s prenehanjem Pogodbe o vodenju transakcijskega računa ali iz drugega razloga določenega s temi Splošnimi pogoji.
- (2) Uporabnik lahko s soglasjem banke kadarkoli pisno odpove pogodbo s takojšnjim učinkom.
- (3) Uporabnik lahko kadarkoli enostransko pisno odpove pogodbo z odpovednim rokom 1 meseca.
- (4) V primeru sklenitve pogodbe prek sistema elektronskega in mobilnega bančništva gre za pogodbo, sklenjeno na daljavo, zato lahko uporabnik odstopi od pogodbe skladno s predpisi, ki varujejo potrošnika pri sklepanju pogodb na daljavo in sicer tako, da v 14 dneh od sklenitve pogodbe na daljavo banki na posebnem obrazcu sporoči, da odstopa od pogodbe, ne da bi moral za to navesti razlog. Obrazec se nahaja na spletni strani banke in ga lahko uporabnik skladno z navodili objavljenimi na spletni strani banke odda osebno v poslovalnici banke v času uradnih ur ali elektronsko na daljavo v Online banki.
- (5) Uporabnik mora v roku 60 dni pred dnevom izteka veljavnosti kartice banki posredovati informacijo, če kartice po preteku veljavnosti ne želi več uporabljati in ne želi izdaje nove kartice s strani banke.
- (6) Banka lahko odpove pogodbo, ki je sklenjena za nedoločen čas, z odpovednim rokom 2 meseca. Banka uporabnika o odpovedi pogodbe obvesti na jasen in razumljiv način na trajnem nosilcu podatkov.
- (7) V primeru, ko uporabnik in/ali imetnik kartice kršita določila teh Splošnih pogojev, lahko banka odpove pogodbo brez odpovednega roka in takoj blokira kartico.

- (8) Kartica je last banke, zato jo mora uporabnik in imetnik kartice na zahtevo banke ob prenehanju pogodbe nemudoma vrniti.
- (9) Uporaba neveljavne kartice ni dovoljena.
- (10) V primeru prenehanja pogodbe je uporabnik dolžan v celoti poravnati vse obveznosti iz naslova poslovanja s kartico do dneva prenehanja pogodbe.
- (11) V primeru odpovedi pogodbe plača uporabnik nadomestila, ki jih banka zaračuna v sorazmernem delu za obdobje do prenehanja pogodbe. Uporabnik ni upravičen do vračila sorazmernega dela nadomestil, če ob prenehanju pogodbe ne vrne kartice banki, in sicer mora uporabnik v primeru njegove odpovedi pogodbe kartico vrniti banki že ob sami odpovedi pogodbe ter v primeru odpovedi pogodbe s strani banke mora uporabnik kartico vrniti banki najpozneje v roku 30 dni od dneva poslanega pisnega obvestila banke o odpovedi pogodbe. Šteje se, da je obvestilo o odpovedi pogodbe pravilno posredovano oziroma vročeno, če je po pošti poslano na zadnji znani naslov imetnika kartice, ki ga je imetnik kartice nazadnje sporočil na obrazcu »Podatki o stranki« ali drugem obrazcu s katerim je banka pridobila podatke za namen pregleda stranke oziroma posodobitve podatkov o stranki skladno z ZPPDFT-2 in ga ima banka v svoji evidenci.

### XIII. Mirno reševanje sporov

- (1) Morebitne spore, nesoglasja ali pritožbe v zvezi z opravljanjem storitev skladno s temi Splošnimi pogoji bodo uporabnik in/ali imetnik kartice ter banka reševali sporazumno.
- (2) Morebitne spore in nesoglasja rešuje banka na podlagi pisno ali ustno podane pritožbe uporabnika in/ali imetnika kartice (v nadaljevanju: **pritožnik**). Pisno pritožbo lahko pritožnik naslovi na banko na predpisanem obrazcu v vseh poslovnih enotah banke, pisno na naslov UniCredit Banka Slovenija d.d., Ameriška ulica 2, 1000 Ljubljana (s pripisom Spremljanje reklamacij) preko elektronske banke Online banka, po elektronski pošti pristojni kontaktni osebi v poslovni enoti, na splošni elektronski naslov banke [info@unicreditgroup.si](mailto:info@unicreditgroup.si) oziroma preko spletnega portala <https://www.unicreditbank.si/si/o-nas/pripomocki/pritozbeni-postopek.html>. Ustno pritožbo lahko pritožnik poda osebno ali po telefonu v vseh poslovnih enotah banke ali po telefonu 080 8800 kontaktnemu centru banke. Banka je dolžna pisno odgovoriti le na pisno predložene pritožbe.

Pritožba stranke mora biti razumljiva in jasna ter mora vsebovati dejstva, na katerih temelji pritožbeni zahtevek. Pritožba mora obvezno vsebovati podatke o stranki, ki vloga pritožbo (ime, priimek, naslov, elektronski naslov, telefon); obrazložitev pritožbenih razlogov, opis dogodka oziroma navedbo ključnih dejstev in datum dogodka; navedbo 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 stranke 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 stranke nepopolna, nerazumljiva ali nejasna, banka stranko pozove k dopolnitvi pritožbe in ji 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 stranka pritožbe v tem roku ne dopolni, jo banka zavrže.

Pristojni organ v banki odloči o zahtevku pritožnika v najkrajšem možnem času oziroma najkasneje v roku, ki ga za posamezno vrsto pritožbe določajo veljavni predpisi. Banka pošlje odgovor na zahtevek pritožnika z ustreznimi pojasnili v pisni obliki na naslov pritožnika.

Na pritožbe v zvezi z opravljanjem plačilnega prometa, katerega pokrivajo določbe Zakona o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (ZplaSSIED), banka odgovori najkasneje v roku 15 delovnih dni od prejema celotne relevantne

dokumentacije. 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 oziroma 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, ki se ne nanašajo na plačilni promet banka posreduje odgovor stranki v roku 8 dni od prejema celotne relevantne dokumentacije.

Pritožnik ima pravico na odgovor banke vložiti ugovor. Banka v roku 15 delovnih dni pošlje odločitev o ugovoru pritožnika z ustreznimi pojasnili v pisni obliki na naslov pritožnika. S tem je odločitev banke dokončna in notranji pritožbeni postopek banke zaključen. V primeru, da zahtevnost primera ne omogoča rešitve zahtevka oziroma ugovora v navedenem roku, banka pritožnika pisno obvesti o predvidenem datumu rešitve zahtevka oziroma ugovora pritožnika.

- (3) Če se pritožnik z odločitvijo banke o zahtevku oziroma ugovoru pritožnika ne strinja ali če pritožnik v roku 30 dni ne prejme odgovora banke na zahtevek oziroma ugovor pritožnika, ima pritožnik pravico v roku največ 13 mesecev od dokončne odločitve v notranjem pritožbenem postopku banke oziroma od poteka roka za obravnavo zahtevka oziroma ugovora pritožnika vložiti pobudo za začetek postopka izvensodnega reševanja spora pri izvajalcu izvensodnega reševanja sporov (v nadaljevanju: **Izvajalec IRPS**), ki ga banka priznava kot pristojnega za reševanje potrošniških sporov. Banka sme kadarkoli spremeniti Izvajalca IRPS, pristojnega za reševanje potrošniških sporov.
- (4) Naziv, elektronski naslov in telefonska številka vsakokrat priznanega Izvajalca IRPS so objavljeni na spletnih straneh banke [www.unicreditbank.si](http://www.unicreditbank.si).
- (5) Vložitev pobude za začetek postopka izvensodnega reševanja spora ne posega v pravico pritožnika, da vloži ustrezni zahtevek za rešitev spora pri krajevno pristojnem sodišču po sedežu banke skladno z zakonodajo.

### XIV. Predhodne in končne določbe

- (1) V primeru, da banka spremeni ali dopolni te Splošne pogoje, o tem obvesti in seznanji uporabnika dva meseca pred njihovo uveljavitvijo pisno po pošti oziroma preko sistemov elektronskega bančništva, če uporabnik posluje z uporabo sistemov elektronskega bančništva, in sicer tako, da mu pošlje predlog spremembe oziroma dopolnitve teh Splošnih pogojev.
- (2) V primeru, da uporabnik ne soglaša s spremembami oziroma dopolnitvami teh Splošnih pogojev, lahko brez odpovednega roka in plačila nadomestil odstopi od pogodbe, katere sestavni del so ti Splošni pogoji oziroma katera je sklenjena na podlagi teh Splošnih pogojev. Odstop od pogodbe mora uporabnik podati pisno najpozneje do dneva pred dnevom začetka veljavnosti spremembe oziroma dopolnitve teh Splošnih pogojev. V primeru, da uporabnik v tem roku banki ne sporoči, da se s spremembami oziroma dopolnitvami teh Splošnih pogojev ne strinja in ne odstopi od pogodbe, se šteje, da s spremembami oziroma dopolnitvami teh Splošnih pogojev soglaša. V primeru, če uporabnik pisno obvesti banko, da s spremembami oziroma dopolnitvami teh Splošnih pogojev ne soglaša, vendar pri tem ne odpove pogodbo, se šteje, da je banka odpovedala pogodbo s dvomesečnim odpovednim rokom, ki prične teči z dnem poslanega obvestila o spremembi oziroma dopolnitvi teh Splošnih pogojev.
- (3) Vsakokrat veljavni ti Splošni pogoji so objavljeni na spletni strani banke in v vseh poslovnih enotah banke.
- (4) Ti Splošni pogoji so sestavni del pogodbe. Sestavni del teh Splošnih pogojev so tudi Pogoji uporabe storitve 3-D Secure. S podpisom pogodbe uporabnik potrjuje, da je bil s temi Splošnimi pogoji predhodno seznanjen, da z njimi v celoti soglaša in je z njimi seznanil tudi vse imetnike kartic.
- (5) Uporabnik ima pravico, da kadarkoli zahteva od banke izvod pogodbe, ki jo je sklenil z banko, in teh Splošnih pogojev na papirju ali drugem trajnem nosilcu podatkov.

- (6) Banka lahko kadarkoli spremeni kartično shemo znotraj katere izdaja kartice, pod pogojem, da gre za primerljivo kartično shemo, ter da takšna sprememba ne predstavlja bistvenih sprememb v pravicah in obveznostih imetnikov kartice. Kartice druge kartične sheme lahko Banka izda še pred potekom veljavnosti trenutno veljavne kartice.
- (7) Za opravljanje storitev skladno s temi Splošnimi pogoji in za razlago teh Splošnih pogojev se uporablja pravo Republike Slovenije.
- (8) 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 se vložijo pri Banki Slovenije, ki je pristojna za odločanje o tovrstnih prekrških.
- (9) Ti Splošni pogoji so sestavljeni v slovenskem jeziku.
- (10) S pričetkom veljavnosti teh Splošnih pogojev prenehajo veljati dosedanja Splošni pogoji poslovanja s karticami za potrošnike.
- (11) Ti Splošni pogoji veljajo od dne 01. 06. 2026 dalje.