

SPLOŠNI POGOJI OPRAVLJANJA PLAČILNIH STORITEV ZA POTROŠNIKE NEKOMITENTE

I. Opredelitev pojmov

Posamezni pojmi, uporabljeni v teh Splošnih pogojih opravljanja plačilnih storitev za potrošnike nekomitente (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, 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;
- (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 odstavka;
- (4) **plačnik** po teh Splošnih pogojih je fizična oseba, ki odredi plačilno transakcijo tako, da izda plačilni nalog ali zagotovi soglasje k izvršitvi plačilnega naloga, ki ga izda prejemnik plačila;
- (5) **prejemnik plačila** je fizična ali pravna oseba, ki je prejemnik denarnih sredstev, ki so bila predmet plačilne transakcije;
- (6) **nekomitent** po teh Splošnih pogojih pomeni fizično osebo, ki z banko nima sklenjene pogodbe o vodenju transakcijskega računa;
- (7) **plačilna transakcija** je dejanje pogoja, prenosa ali dviga denarnih sredstev, ki ga odredi plačnik ali prejemnik plačila, pri čemer je izvršitev plačilne transakcije preko banke neodvisna od osnovnih obveznosti med plačnikom in prejemnikom plačila;
- (8) **domača plačilna transakcija** je plačilna transakcija v valuti države članice, 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;
- (9) **čezmejna plačilna transakcija** je plačilna transakcija v valuti države članice, 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;
- (10) **druge plačilne transakcije** so transakcije, ki se izvršijo
 - v valuti tretje države, če se plačilna transakcija izvrši s prenosom denarnih sredstev med ponudnikom plačilnih storitev, ki opravlja plačilne storitve na območju Republike Slovenije, in ponudnikom plačilnih storitev, ki opravlja plačilne storitve na območju Republike Slovenije, na območju druge države članice ali tretje države; ali
 - v evrih ali v drugi valuti države članice, če se plačilna transakcija izvrši s prenosom denarnih sredstev med ponudnikom plačilnih storitev, ki opravlja plačilne storitve na območju Republike Slovenije, in ponudnikom plačilnih storitev, ki opravlja plačilne storitve na območju tretje države;
- (11) **plačilni nalog** je navodilo plačnikovi banki, s katerim plačnik ali prejemnik plačila odredi izvedbo plačilne transakcije (npr. navadni plačilni nalog, posebna položnica, univerzalni plačilni nalog, itd);
- (12) **delovni dan**: če je račun prejemnika pri banki s sedežem na območju Republike Slovenije, je delovni dan vsak dan, razen sobote, nedelje in dela prostih dni po vsakokrat veljavni zakonodaji. Če je račun prejemnika pri ponudniku plačilnih storitev s sedežem 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 za plačilo;

- (13) **trajni nosilec podatkov** je vsak instrument, ki plačniku 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);
- (14) **enolična identifikacijska oznaka** po teh pogojih pomeni številko transakcijskega računa prejemnika ali drugo enolično identifikacijsko oznako prejemnika plačila;
- (15) **soglasje za izvršitev plačilne transakcije** po teh pogojih je predložitev papirnega plačilnega naloga s strani plačnika banki;
- (16) **ZPLASS** je kratica uporabljena v teh Splošnih pogojih in pomeni Zakon o plačilnih storitvah in sistemih (Ur. list RS št. 58 z dne 27.07.2009).

II. Splošno

- (1) S temi Splošnimi pogoji banka določa pogoje in roke povezane z izvrševanjem plačilnih transakcij, nadomestila in stroške v zvezi z izvajanjem plačilnih storitev, odgovornost banke in veljavnost Splošnih pogojev.

III. Varstvo osebnih podatkov in zaupnih informacij

- (1) Banka kot zaupne podatke varuje vse podatke, dejstva in okoliščine o posameznem plačniku, s katerimi razpolaga. Vse osebne podatke o posameznem plačniku banka varuje v skladu z zakonom, ki ureja varstvo osebnih podatkov. Banka posreduje te podatke le plačniku, tretjim osebam zaradi izvajanja svojih obveznosti iz naslova izvrševanja plačilnih nalogov plačnika, in skladno z zakonom pristojnim organom na njihovo pisno zahtevo.

IV. Izvrševanje plačilnih nalogov in obveščanje plačnikov po izvršeni plačilni transakciji

- (1) Plačilni nalogi, ki jih plačnik posreduje banki, morajo biti izpolnjeni v skladu s predpisi, standardi v plačilnih sistemih, Navodili in načinom izpolnjevanja plačilnih nalogov in temi Splošnimi pogoji. Nalog je lahko posredovan v papirni obliki.
- (2) Banka izvrši plačilno transakcijo, ko prejme plačilni nalog skladno z Urnikom poslovanja s transakcijskimi računi banke (v nadaljevanju: Urnik), če so izpolnjeni vsi pogoji navedeni v prvem odstavku tega člena, če je zanj zagotovljeno kritje, če je nalog izpolnjen čitljivo in popolno (brez popravkov) ter če ne obstajajo zakonske ovire za izvršitev.
- (3) Šteje se, da je banka prejela plačilni nalog, ko ji je bil plačilni nalog osebno izročen s strani plačnika.
- (4) Če banka prejme plačilni nalog po času, ki je določen v Urniku, se šteje, da je plačilni nalog prejela naslednji delovni dan.
- (5) Plačilni nalog se mora glasiti na izvršitev istega dne.
- (6) Če plačnik predloži banki nepravilno enolično identifikacijsko oznako na plačilnem nalogu, banka plačniku ni odgovorna za nepravilno izvršitev plačilne transakcije.
- (7) Če plačnik 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 plačnik.
- (8) Plačnik je odgovoren za točnost in popolnost podatkov na plačilnem nalogu.
- (9) V primeru čezmejnih in drugih plačilnih transakcij (nakazila v tujino), banka zagotavlja rok izvršitve, ki je določen v Urniku, praviloma samo do prve banke, udeležene pri posredovanju oz. izvršitvi naloga za plačilo.
- (10) Banka lahko zavrne izvršitev plačilnega naloga, če niso izpolnjeni vsi pogoji za izvršitev plačilnega naloga. Banka o zavrnitvi in če je mogoče, o razlogih za zavrnitev in postopku za odpravo napak, ki so bile vzrok za zavrnitev, obvesti plačnika, razen če je to prepovedano na podlagi drugih predpisov. Banka obvestilo posreduje ali da na voljo plačniku ob

prvi priložnosti na poslovni enoti banke, najkasneje pa v roku, ki je določen za izvršitev plačilnega naloga in je naveden v Urniku banke.

- (11) Plačnik za plačila v domačem plačilnem prometu poleg enolične identifikacijske oznake izpolni tudi kodo namena, ki služi prejemniku plačila za določitev namena plačila. Kode namena so objavljene kot priloga Navodilom in načinom izpolnjevanja plačilnih nalogov.
- (12) Banka plačnika prenaša namen plačila do prejemnikove banke v skladu z Navodili in načini izpolnjevanja plačilnih nalogov.
- (13) Plačnik lahko kadar koli prekliče plačilni nalog tako, da umakne soglasje za izvršitev plačilnega naloga. 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 prejemnikova banka.
- (14) Po poteku rokov navedenih v Urniku lahko plačnik prekliče plačilni nalog le na podlagi dogovora z banko.
- (15) Če dan, ko so denarna sredstva odobrena na računu prejemnikove banke, ni njen delovni dan, se šteje, da je prejemnikova banka prejela denarna sredstva za prejemnika plačila prvi naslednji delovni dan.

V. Odgovornost banke in povračila plačilnih transakcij

- (1) Če je banka odgovorna za neizvršitev in/ali nepravilno izvršitev plačilne transakcije in/ali za izvršitev neodobrene plačilne transakcije, mora plačniku takoj povrniti znesek neizvršene, nepravilno izvršene ali neodobrene plačilne transakcije in vsa zaračunana nadomestila ter obresti, do katerih je upravičen plačnik.
- (2) Banka se razbremeni odgovornosti za povrnitev zneskov neizvršene, nepravilno izvršene ali neodobrene plačilne transakcije, za nadomestila in obresti:
 - če je izvršitev neodobrene, neizvršene ali nepravilno 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 ali nepravilno izvršene plačilne transakcije posledica obveznosti banke, ki izhaja iz drugih za banko zavezujočih predpisov,
 - če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica plačnikove prevare ali če plačnik 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 plačnik,
 - če plačnik 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 13 mesecev po dnevu obremenitve oz. odobritve.

VI. Obveščanje

- (1) Banka izda plačniku potrdilo o prejetem plačilnem nalogu. Po izvršeni plačilni transakciji s strani banke lahko na zahtevo plačnika banka izda tudi potrdilo o izvršitvi plačilnega naloga.
- (2) Plačnik je dolžan nemudoma in brez odlašanja obvestiti banko o neodobreni, nepravilno izvršeni in/ali neizvršeni plačilni transakciji, ko je ugotovil, da je prišlo do takšnih plačilnih transakcij, najkasneje pa v roku 13 mesecev po dnevu obremenitve in/ali odobritve.

VII. Nadomestila in menjalni tečaj

- (1) Pregled nadomestil za opravljanje plačilnih ter ostalih storitev je plačniku na voljo v tarifi banke. Plačnik bo obveznosti poravnal ob podanem soglasju k izvršitvi plačilnega naloga.
- (2) Banka ima pravico plačniku zaračunati nadomestila in dejanske stroške za izvajanje storitev po vsakokrat veljavni tarifi banke.

- (3) V primeru menjave valut se uporablja tečajna lista banke za prebivalstvo, ki velja na dan dejanske izvršitve menjave (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.
- (4) Za menjavo domača/tuja valuta in tuja valuta/tuja valuta se uporabljajo nakupni in prodajni tečaji iz dnevne tečajne liste banke za prebivalstvo, veljavne v trenutku izvršitve menjave, razen če se pogodbeni stranki v konkretnem primeru ne dogovorita drugače.

VIII. Mirno reševanje sporov

- (1) Morebitne spore, nesoglasja ali pritožbe v zvezi z opravljanjem storitev v skladu s temi Splošnimi pogoji bosta plačnik in banka reševala sporazumno.
- (2) Morebitne spore in nesoglasja s potrošniki rešuje banka na podlagi pisnega zahtevka potrošnika, ki ga lahko potrošnik naslovi na banko na predpisanem obrazcu v vseh poslovalnicah banke, pisno na naslov UniCredit Banka Slovenija d.d., Šmartinska 140, 1000 Ljubljana oziroma preko spletnega portala <http://www.unicreditbank.si/pisitenam.asp>. Pristojni organ v banki bo o pritožbi odločil v najkrajšem možnem času oziroma najkasneje v roku 8 dni od prejema celotne relevantne dokumentacije. Banka bo poslala odgovor na pritožbo z ustreznimi pojasnili v pisni obliki na naslov potrošnika. Potrošnik 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 potrošnika. S tem je odločitev banke dokončna in interni pritožbeni postopek banke zaključen.
- (3) V kolikor zahtevnost primera ne omogoča rešitve pritožbe oziroma ugovora v navedenem roku bo banka potrošnika pisno obvesti o predvidenem datumu dokončne rešitve pritožbe.
- (4) Če se potrošnik z odločitvijo o pritožbi ne strinja ali če v roku 30 dni ne prejme odgovora banke na pritožbo, ima pravico v roku največ 13 mesecev od dokončne odločitve v internem pritožbenem postopku oziroma od poteka roka za obravnavo pritožbe 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 Izvajalce IRPS pristojne za reševanje potrošniških sporov.
- (5) Naziv, elektronski naslov in telefonska številka vsakokrat priznanega Izvajalca IRPS so objavljeni na spletnih straneh banke www.unicreditbank.si. Vložitev pobude ne posega v pravico plačnika, da vložiti ustreznih zahtevkov za rešitev spora pri krajevno pristojnem sodišču po sedežu banke.

IX. Prehodne in končne določbe

- (1) Vsakokrat veljavni Splošni pogoji, Urnik in tarifa banke so objavljeni na spletnih straneh banke in v vseh poslovnih enotah banke. S podanim soglasjem za izvršitev plačilnega naloga plačnik potrjuje seznanjenost z zgoraj navedenimi dokumenti.
- (2) Plačnik ima pravico kadarkoli zahtevati izvod teh Splošnih pogojev, Urnik in tarifo banke na papirju ali drugem trajnem nosilcu podatkov.
- (3) Za opravljanje storitev v skladu s temi Splošnimi pogoji in za razlago le-teh se uporablja pravo Republike Slovenije.
- (4) Če plačnik zazna, da je pri opravljanju storitev na podlagi teh Splošnih pogojev prišlo do kršitve, ki predstavlja prekršek po ZPlaSS, ima pravico vložiti pisni predlog za uvedbo postopka o prekršku. Predlog se vložijo pri Banki Slovenije, ki je pristojna za odločanje o tovrstnih prekrških.
- (5) Ti Splošni pogoji so sestavljeni v slovenskem jeziku.
- (6) Ti splošni pogoji veljajo od 19.02.2018 dalje.