

Splošni pogoji o  
opravljanju plačilnih  
storitev za potrošnike

Skladno z Zakonom o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih, Gorenjska banka d.d. Kranj, Bleiweisova cesta 1, 4000 Kranj (e-pošta: info@gbkr.si) kot ponudnik plačilnih storitev izdaja Splošne pogoje o opravljanju plačilnih storitev za potrošnike.

## Kazalo

---

<b>1. Splošne določbe</b> .....	5
<b>2. Podatki o ponudniku plačilnih storitev</b> .....	5
<b>3. Opredelitev izrazov</b> .....	6
<b>4. Plačilne storitve</b> .....	9
<b>4.1 Vrste plačilnih storitev</b> .....	10
a) Plačilne storitve, za katere mora uporabnik v banki odpreti osebni račun .....	10
b) Plačilne storitve, za katere uporabniku v banki ni potrebno odpreti osebnega računa	10
<b>5. Izvrševanje plačilnih transakcij</b> .....	11
<b>5.1 Plačilni nalog</b> .....	11
5.1.1 Močna avtentikacija uporabnika .....	11
<b>5.2 Izvrševanje plačilnih nalogov in obveščanje uporabnikov o izvršeni plačilni transakciji</b> .....	11
<b>5.3 Prejem naloga</b> .....	12
5.3.1 Soglasje za zagotavljanje informacij o računih .....	12
<b>5.4 Zavrnitev plačilnega naloga</b> .....	12
<b>5.5 Preklic plačilnega naloga</b> .....	13
<b>5.6 Zahteva za odpoklic izvršenih plačilnih transakcij</b> .....	13
5.6.1 Odpoklic na zahtevo plačnika .....	13
5.6.2 Odpoklic na zahtevo druge banke .....	13
<b>5.7 Izvršitev plačilnega naloga</b> .....	13
<b>5.8 Takojšnje plačilo</b> .....	15
<b>5.9 Storitve preverjanja prejemnika plačila v primeru kreditnih prenosov</b> .....	15
<b>5.10 Posredovanje osebnih ali drugih zaupnih podatkov</b> .....	15
<b>6. Poslovanje prek spletne banke Link in mobilne banke Link m</b> .....	15
<b>7. Uporaba Mobilne aplikacije Flik Pay</b> .....	15
<b>8. Osebni račun</b> .....	16
<b>8.1 Vrste osebnih računov</b> .....	16
<b>8.2 Poslovanje s posamezno vrsto osebnega računa</b> .....	17
8.2.1 Osebni račun .....	17

8.2.2 Prvi osebni račun .....	17
8.2.3 Študentski osebni račun.....	18
8.2.4 Osebni račun nerezidenta .....	19
8.2.5 Bonitetni in zlati osebni račun .....	19
8.2.6 Srebrni osebni račun.....	19
8.2.7 Depozitni osebni račun .....	19
8.2.8 Depozitni osebni račun nerezidenta .....	19
8.2.9 Osebni račun za osebni stečaj.....	20
8.2.11 Osnovni plačilni račun.....	20
8.2.12 Osnovni plačilni račun nerezidenta .....	21
8.2.13 Osnovni socialni plačilni račun .....	21
8.2.14 Osnovni socialni plačilni račun nerezidenta.....	21
8.2.15 Skrbniški osebni račun.....	22
<b>8.3 Poslovanje s posamezno vrsto Paketnega osebnega računa.....</b>	<b>22</b>
a) MINIMAKSI paketni osebni račun vključuje:.....	22
b) STANDARD paketni osebni račun vključuje:.....	23
c) SUPER paketni osebni račun vključuje: .....	23
d) TOP paketni osebni račun vključuje:.....	24
<b>8.4 Sprememba vrste osebnega računa in paketnega osebnega računa.....</b>	<b>24</b>
<b>8.5 Razpolaganje s sredstvi na osebnem računu .....</b>	<b>25</b>
<b>8.6 Plačilne kartice .....</b>	<b>25</b>
8.6.1 Izdajanje kartic.....	25
8.6.2 Debetna kartica.....	25
8.6.3 Kartica z odloženim plačilom.....	26
8.6.4 Predplačniška kartica.....	26
8.6.5 Uporaba kartice .....	28
8.6.6 Uporaba kartice za spletne nakupe.....	28
8.6.7 Uporaba kartice za obročna plačila .....	28
8.6.8 Obveščanje uporabnika, plačila računov in stroškov .....	30
8.6.9 Izguba kartice .....	31
8.6.10 Prenehanje pravice uporabe .....	31
8.6.11 Nezgodno zavarovanje imetnikov kartic z odloženim plačilom .....	32
<b>8.7 SEPA direktne obremenitve po osnovni shemi SDD .....</b>	<b>32</b>
8.7.1 Soglasje.....	32

8.7.2 Izvajanje plačilnih nalogov .....	32
8.7.3 Ugovor .....	32
8.7.4 Omejitve, prepovedi .....	32
8.7.5 Povračila denarnih sredstev .....	32
8.7.6 Obveščanje .....	33
8.7.7 Reklamacije .....	33
<b>8.8 Dovoljena prekoračitev sredstev na osebnem računu (limit) .....</b>	<b>33</b>
<b>8.9 Avtomatski polog gotovine na bankomatu .....</b>	<b>34</b>
<b>8.10 Storitve pošiljanja sporočil .....</b>	<b>34</b>
8.10.1 Varnostno sporočilo .....	35
8.10.2 Sporočilo o stanju .....	35
8.10.3 Sporočilo za informacijo o stanju .....	35
8.10.4 Sporočilo o spremembi stanja pod/nad določenim zneskovnim pragom .....	36
8.10.5 Sporočilo o poteku depozita .....	36
8.10.6 Sporočilo o poteku limita .....	36
8.10.7 Sporočilo o prilivu na osebni račun .....	36
<b>8.11 Vodenje osebnega računa .....</b>	<b>37</b>
<b>8.12 Druge podlage za bremenitev računa .....</b>	<b>37</b>
<b>8.13 Poplačilo zapadlih neplačanih obveznosti do banke .....</b>	<b>38</b>
<b>8.14 Zavrnitev dostopa do sredstev na računih .....</b>	<b>38</b>
<b>8.15 Kibernetsko zavarovanje imetnikov osebnih računov in plačilnih kartic .....</b>	<b>38</b>
<b>9. Odgovornost banke in povračila plačilnih transakcij .....</b>	<b>39</b>
<b>10. Obveščanje in informiranje .....</b>	<b>40</b>
10.1 Varni postopek za obveščanje uporabnika plačilnih storitev .....	41
<b>11. Nadomestila, obrestne mere in menjalni tečaji .....</b>	<b>42</b>
<b>12. Sistem jamstva za vloge .....</b>	<b>43</b>
<b>13. Prenehanje pogodbe .....</b>	<b>43</b>
13.1 Postopanje banke v primeru smrti uporabnika .....	44
<b>14. Reševanje pritožb in sporov .....</b>	<b>44</b>
14.1 Postopek obravnave pritožbe .....	44
14.2 Postopek izvensodnega reševanja sporov .....	44
<b>15. Varovanje osebnih podatkov .....</b>	<b>45</b>
<b>16. Omejevalni ukrepi .....</b>	<b>45</b>
<b>17. Končne določbe .....</b>	<b>46</b>

## 1. Splošne določbe

Ti splošni pogoji veljajo in se uporabljajo v pravnem razmerju med banko in uporabnikom, ki sta sklenila Pogodbo o opravljanju plačilnih storitev za potrošnika (v nadaljevanju: pogodba). Pogodba in ti splošni pogoji s prilogami, kot sestavnim delom pogodbe, tvorijo okvirno pogodbo o opravljanju plačilnih storitev po Zakonu o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih. S temi splošnimi pogoji so opredeljene pravice in obveznosti uporabnika in banke kot ponudnika plačilnih storitev. S podpisom pogodbe uporabnik potrjuje, da je bil z njimi seznanjen pred sklenitvijo pogodbe in da z njimi v celoti soglaša.

Sestavni del teh splošnih pogojev so:

- > Vsakokrat veljaven Dokument z informacijami o nadomestilih, ki vsebuje informacije o nadomestilih za najbolj reprezentativne storitve, povezane z računom,
- > Glosar, z uporabo standardiziranih izrazov na ravni Evropske unije,
- > Vsakokrat veljavna Tarifa nadomestil za plačilne storitve za potrošnike (v nadaljevanju Tarifa banke),
- > Izvleček vsakokrat veljavnega Sklepa o obrestnih merah Gorenjske banke d.d., Kranj (v nadaljevanju: sklep o obrestnih merah), ki se nanaša na poslovanje, ki je predmet teh splošnih pogojev,
- > Vsakokrat veljavni Splošni pogoji za uporabo digitalnega bančništva za potrošnike (le v primeru naročila),
- > Vsakokrat veljavni Pogoji za uporabo Mobilne aplikacije Flik Pay (le v primeru naročila),
- > Vsakokrat veljavni Splošni pogoji uporabe digitaliziranih kartic,
- > Vsakokrat veljaven Urnik opravljanja plačilnih transakcij za potrošnike,
- > Vsakokrat veljavna Navodila za uporabnike za izpolnjevanje domačih in mednarodnih plačilnih nalogov,
- > Vsakokrat veljavne Splošne informacije o obdelavi osebnih podatkov.

Vsakokrat veljavni splošni pogoji so objavljeni na spletnih straneh banke in so na voljo v vseh poslovalnicah banke.

Za določila pogodbe, s katerimi sta banka in uporabnik do uveljavitve teh splošnih pogojev urejala pogodbeno razmerja v zvezi z otvoritvijo računa in opravljanjem plačilnih storitev in ki so v nasprotju z določili Zakona o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih se šteje, da so nadomeščena z določili Zakona o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih.

## 2. Podatki o ponudniku plačilnih storitev

Ponudnik plačilnih storitev je Gorenjska banka d.d., Kranj, Bleiweisova cesta 1, 4000 Kranj, Swift oz. Bic oznaka GORE SI 2X, elektronska pošta: [info@gbkr.si](mailto:info@gbkr.si), spletni naslov: [www.gbkr.si](http://www.gbkr.si), registrirana pri Okrožnem sodišču v Kranju, št. reg. vl. 10023600, matična številka 5103061000, davčna številka SI42780071.

Gorenjska banka d.d., Kranj (v nadaljevanju banka), je kot ponudnik plačilnih storitev, ki ima dovoljenje Banke Slovenije za opravljanje plačilnih storitev, vpisana v seznam bank in hranilnic, ki je objavljen na spletnih straneh Banke Slovenije.

Nadzor nad banko kot ponudnikom plačilnih storitev opravlja Banka Slovenije.

### 3. Opredelitev izrazov

Posamezni izrazi, uporabljeni v teh splošnih pogojih, imajo naslednji pomen:

- > **avtentikacija** je postopek, ki ponudniku plačilnih storitev omogoča, da preveri istovetnost uporabnika plačilnih storitev ali upravičenost uporabe določenega plačilnega instrumenta, vključno z uporabo uporabnikovih osebnih varnostnih elementov;
- > **avtorizacija** je proces, s katerim prodajno mesto ali bankomat pridobi od banke potrditev, da lahko izvrši plačilno transakcijo na plačilni kartici. Z avtorizacijo se izvede le rezervacija sredstev (zmanjšajo se razpoložljiva sredstva na kartičnem računu). Uspešni avtorizaciji pa naknadno sledi še poravnava sredstev, tj. ko je kartični račun dejansko obremenjen za znesek nakupa;
- > **Banka Slovenije** je centralna banka Slovenije in je pristojna za nadzor nad ponudnikom plačilnih storitev, njegovo podružnico ali zastopnikom v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev v Republiki Sloveniji;
- > **banka** je Gorenjska banka d.d., Kranj, Bleiweisova cesta 1, 4000 Kranj;
- > **brezstično kartično poslovanje** je način uporabe plačilne kartice, transakcija se izvede brez stika plačilne kartice in POS terminala;
- > **CRS** je kratica, uporabljena v teh splošnih pogojih in pomeni OECD standard avtomatične izmenjave informacij o finančnih računih (Common Reporting Standard);
- > **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;
- > **datum valute** je dan, ko banka odobri ali bremeni račun uporabnika in se upošteva pri obračunu obresti;
- > **debetna kartica** je plačilna kartica s takojšnjim plačilom oz. takojšnjo bremenitvijo osebnega računa, na primer debetna kartica Mastercard. Natančneje so posamezne plačilne kartice opisane v poglavju Plačilne kartice;
- > **delovni dan** je dan, na katerega plačnikova ali prejemnikova banka, ki sodeluje pri izvršitvi plačilne transakcije, posluje tako, da omogoča izvrševanje plačilnih transakcij svojemu uporabniku;
- > **direktna obremenitev** je plačilna storitev, s katero se poravnajo obveznosti plačnika do prejemnika plačila z neposredno obremenitvijo plačnikovega plačilnega računa; plačilno transakcijo odredi prejemnik plačila na podlagi plačnikovega soglasja;
- > **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;
- > **dovoljena prekoračitev sredstev na osebnem računu** je dogovorjeno dovoljeno negativno stanje na računu;
- > **druge plačilne transakcije** so 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;
- > **država članica** je država članica Evropske unije ali država podpisnica Sporazuma o ustanovitvi Evropskega gospodarskega prostora (UL L št. 1 z dne 3. januarja 1994, str. 3);
- > **država pod omejevalnimi ukrepi** pomeni katero koli državo ali drug teritorij, ki je predmet Omejevalnih ukrepov na ravni države ali ravni teritorija, oziroma katero koli državo ali drug teritorij, katerega vlada je predmet Omejevalnih ukrepov na ravni države ali ravni teritorija.

- > **efektivna obrestna mera (EOM)** je v odstotku izražena stopnja, ki predstavlja razmerje med skupnimi stroški kredita (limita) za uporabnika in skupnim zneskom kredita (limita) in se izračuna v skladu z Zakonom o potrošniških kreditih;
- > **enolična identifikacijska oznaka** pomeni številko transakcijskega računa uporabnika ali drugo enolično identifikacijsko oznako uporabnika pri banki;
- > **EONIA** je referenčna obrestna mera v evro območju;
- > **FATCA** je kratica, uporabljena v teh splošnih pogojih, in pomeni Foreign Account Tax Compliant Act – Zakon o spoštovanju davčnih predpisov v zvezi z računi v tujini;
- > **Interni prenos** je prenos sredstev med računi potrošnikov, odprtih pri banki;
- > **kartica z odloženim plačilom** je plačilna kartica, pri katerih imetnik te kartice poravnava celotni dolg enkrat mesečno, vsak mesec in na izbrani dan v mesecu, z direktno obremenitvijo z osebnega računa oziroma s plačilnim nalogom. Tak primer plačilne kartice je kartica z odloženim plačilom Mastercard. Natančneje je plačilna kartica opisana v poglavju Plačilne kartice;
- > **kartični račun** je račun, na katerem se vodi poraba vseh plačilnih kartic z odloženim plačilom na tem računu;
- > **kreditno plačilo** je plačilna storitev v dobro plačilnega računa prejemnika plačila na podlagi plačilne transakcije, ki jo po navodilih plačnika opravi ponudnik plačilnih storitev, ki vodi njegov plačilni račun;
- > **kritje na računu** je vsota pozitivnega stanja v domači in tujih valutah in odobrene prekoračitve pozitivnega stanja na transakcijskem računu;
- > **limit na osebnem računu** je znesek najvišje dovoljene prekoračitve sredstev na osebnem računu, ki ga dovoli banka stranki, da lahko v določenem znesku za določen čas uporablja denar s svojega osebnega računa, tudi če nima lastnih sredstev na njem. Limit na osebnem računu je lahko redni ali izredni;
- > **limit za obročne nakupe z debetno kartico** pomeni znesek, ki ga lahko koristi imetnik osebnega računa za obročne nakupe z debetno kartico. Razpoložljiv limit za obročne nakupe z debetno kartico je enak odobrenemu limitu na osebnem računu, zmanjšan za znesek koriščenega limita iz naslova redne porabe sredstev na osebnem računu ter za znesek vseh še nezapadlih in neplačanih obrokov na debetni kartici.
- > **mobilna aplikacija** je spletni komunikacijski kanal (kot npr. Viber in podobno) za prejemanje obvestil na mobilne naprave v Sloveniji ali tujini, ki jo banka oceni za primerno za pošiljanje obvestil in ki deluje s pomočjo internetne povezave;
- > **močna avtentikacija** je avtentikacija z uporabo dveh ali več elementov, ki spadajo v kategorijo znanja uporabnika (kar ve samo uporabnik), lastništva uporabnika (kar je v izključni lasti uporabnika) in neločljive povezanosti z uporabnikom (kar uporabnik je), ki so med seboj neodvisni, kar pomeni, da kršitev enega elementa ne zmanjšuje zanesljivost drugih in so zasnovani tako, da varujejo zaupnost podatkov, ki se preverjajo;
- > **obročno plačilo** pri kartici z odloženim plačilom Mastercard pomeni plačilo blaga ali storitev na obroke, oziroma pri debetni kartici Mastercard plačilo blaga, storitev ali gotovinskega dviga na obroke;
- > **osnovna shema SDD** je osnovna shema SEPA direktnih obremenitev (SDD) in določa pravila, standarde in postopke za izvajanje direktnih obremenitev SEPA, kjer je plačnik praviloma potrošnik, prejemnik plačila pa je pravna oseba;
- > **PIN** je osebna identifikacijska številka (Personal Identification Number);
- > **plačilna kartica** je lahko debetna kartica, predplačniška kartica in kartica z odloženim plačilom, namenjena za plačevanje na prodajnih mestih in dvigovanje gotovine doma in v tujini (v nadaljevanju kartice). Natančneje so posamezne kartice opisane v poglavju Plačilne kartice;

- > **plačilna storitev** je katerakoli od aktivnosti, ki jo banka opravlja v okviru svoje poslovne dejavnosti in v obsegu, kot je dogovorjeno s Pogodbo, sklenjeno med banko in uporabnikom in temi splošnimi pogoji;
- > **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;
- > **plačilni instrument** pomeni vsako napravo ali niz postopkov oziroma oboje, ki so dogovorjeni med posameznim uporabnikom in njegovo banko, in je vezan le na tega uporabnika z namenom, da ga uporabi za odreditev plačilnega naloga (kot na primer plačilne kartice);
- > **plačilni nalog** je navodilo plačnika ali prejemnika plačila banki, s katerim plačnik ali prejemnik plačila odredi izvedbo plačilne transakcije (vključuje npr. kreditno plačilo, trajni nalog in direktno obremenitev);
- > **plačilni račun** je račun, ki ga odpre Banka v imenu enega ali več uporabnikov in se uporablja za izvršitev plačilnih transakcij (glej transakcijski račun);
- > **plačnik** je potrošnik, ki odredi plačilno transakcijo tako, da izda plačilni nalog, zagotovi soglasje k izvršitvi plačilnega naloga, ki ga izda prejemnik plačila, ali naroči odreditev plačilnega naloga s strani ponudnika storitve odreditve plačil;
- > **plačnikov ponudnik plačilnih storitev** je banka plačnika;
- > **pogodba** je pogodba, sklenjena med banko in uporabnikom, s katero se pogodbeni stranki dogovorita o opravljanju plačilnih storitev banke za uporabnika;
- > **ponudnik storitve odreditve plačil** je ponudnik plačilnih storitev (tretja oseba), ki uporabniku na njegovo zahtevo omogoča odreditev plačilnega naloga, vendar le, če je transakcijski račun uporabnika dostopen preko interneta;
- > **ponudnik storitev zagotavljanja informacij o računih** je ponudnik plačilnih storitev (tretja oseba), ki uporabniku na podlagi njegovega izrecnega soglasja omogoča storitev zagotavljanja informacij o enem ali več uporabnikovih računih, vendar le, če je oziroma so transakcijski račun oziroma računi uporabnika dostopni preko interneta;
- > **poravnava** je postopek, pri katerem se finančna transakcija dokončno izvede in sredstva preidejo iz ene stranke na drugo;
- > **POS** je elektronski terminal na prodajnem mestu za sprejemanje kartic;
- > **potisno sporočilo** je sporočilo, ki ga banka posreduje na uporabnikovo mobilno napravo preko mobilne banke Link m;
- > **pravilna vročitev** je dejanska vročitev ali domnevna vročitev pošiljke, pri čemer se pri domnevani vročitvi šteje, da je bila pošiljka, ki je bila poslana s priporočeno pošto s povratnico na zadnji banki znani naslov uporabnika in je ni bilo moč vročiti iz razlogov na strani uporabnika, pravilno vročena prvi dan po poteku 15 dnevne roka od oddaje priporočene pošiljke na pošto.
- > **predavtorizacija** je začasna rezervacija sredstev na plačilni kartici kot jamstvo imetnika, da razpolaga z zadostnimi sredstvi za bodoče plačilo nakupa;
- > **predhodno obvestilo** je obvestilo, ki ga prejemnik plačila pošlje plačniku o znesku in predvidenem datumu izvršitve SEPA direktne obremenitve. Prejemnik plačila in plačnik se dogovorita o obliki, rokih in načinu posredovanja predhodnega obvestila;
- > **predplačniška kartica** je plačilna kartica, ki omogoča porabo v okviru vnaprej naloženih sredstev, ki jih uporabnik sam zagotavlja. Tak primer plačilne kartice je predplačniška kartica Mastercard. Natančneje je plačilna kartica opisana v poglavju Plačilne kartice;
- > **predplačniški račun** je račun, ki ga banka odpre za namen vodenja transakcij s predplačniško kartico;
- > **prejemnik** plačila je pravna oseba, podjetnik, zasebnik, oseba civilnega prava ali potrošnik, ki je predvideni prejemnik denarnih sredstev, ki so bila predmet plačilne transakcije;

- > **prejemnikov ponudnik plačilnih storitev** je banka prejemnika denarnih sredstev, v korist katerega je izvršena plačilna transakcija;
- > **quasi cash ali navidezno gotovinske transakcije** so transakcije za nakup tujih valut ali predmetov (npr. igralniških žetonov, kriptovalut, denarnih nakazil, srečk in potovalnih čekov), ki jih je mogoče zamenjati za gotovino;
- > **RS** je v nadaljevanju okrajšava za Republiko Slovenijo;
- > **SEPA** (Enotno območje plačil v evrih) je okolje, v katerem lahko potrošniki, poslovni subjekti in drugi uporabniki plačilnih storitev pri ponudnikih plačilnih storitev izvajajo in prejemajo plačila v evrih, pod enakimi osnovnimi pogoji, pravicami in obveznostmi ter poslovnimi običaji, ne glede na to, ali se takšno plačilo izvršuje znotraj posamezne države ali med državami območja SEPA; Države območja SEPA so navedene na spletni strani banke.
- > **SMS** je oznaka za kratko telefonsko sporočilo (Short Message Service);
- > **soglasje** za izvršitev plačilne transakcije je:
  - > predložitev papirnega ali elektronskega plačilnega naloga s strani uporabnika banki,
  - > predložitev pooblastila za izvršitev plačilne transakcije s strani uporabnika v primeru plačilne transakcije, ki jo odredi prejemnik plačila,
  - > predložitev plačilnega naloga s strani ponudnika storitev odreditve plačil;
- > **soglasje za zagotavljanje informacije o računih** je soglasje uporabnika ponudniku storitev zagotavljanja informacij o transakcijskih računih uporabnika pri banki;
- > **storitev pošiljanja sporočil** ima pomen, kot je opredeljen v točki 8.11 teh splošnih pogojev;
- > **takojšnje plačilo** je domače ali čezmejno kreditno plačilo v valuti EUR, ki se izvrši takoj, 24 ur na dan in na kateri koli koledarski dan.
- > **trajni nalog** je pisno navodilo plačnika banki, naj redno ali na vnaprej določene datume izvršuje kreditna plačila v enakih zneskih; plačnik ga predloži na obrazcu Pooblastilo banki za odpiranje trajnega naloga;
- > **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 (papir, elektronska oblika obvestila v pdf obliki);
- > **transakcijski račun** imenovan tudi: **osebni račun** ali **račun** je plačilni račun, ki ga odpre in vodi banka za uporabnika za namene izvrševanja plačilnih transakcij in za druge namene, povezane z opravljanjem bančnih storitev za uporabnika;
- > **tretja država** pomeni državo, ki ni država članica iz 9. alineje tega odstavka;
- > **UPN** je kratica za univerzalni plačilni nalog, ki se uporablja za gotovinska in negotovinska plačila ter za pologe in dvige gotovine;
- > **uporabnik** je potrošnik, ki uporablja plačilne storitve kot plačnik ali prejemnik plačila ali oboje in ki z banko sklene pogodbo o opravljanju plačilnih storitev (v nadaljevanju: pogodba);
- > **uporabnik kartice** je uporabnik osebnega računa in njegova pooblaščenca oseba, ki pridobi plačilno kartico;
- > **ZPIaSSIED** je kratica uporabljena v teh pogojih in pomeni Zakon o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (Ur. List RS št. 7 z dne 07.02.2018).

#### 4. Plačilne storitve

Banka opravlja za uporabnika tiste plačilne storitve, o katerih sta se pogodbeni stranki dogovorili s pogodbo. Pogodbeni stranki se lahko posebej pisno dogovorita, da bo banka za uporabnika opravljala tudi druge, z zakonom dovoljene plačilne storitve. Dogovor mora biti sklenjen v pisni obliki in postane sestavni del pogodbenega dogovora po pogodbi.

#### 4.1 Vrste plačilnih storitev

a) Plačilne storitve, za katere mora uporabnik v banki odpreti osebni račun:

1. **izvrševanje plačilnih transakcij**: je plačilna storitev, pri kateri banka na podlagi plačilnega naloga uporabnika v breme njegovega računa izvede plačilno transakcijo v dobro računa prejemnika pri banki ali pri drugemu ponudniku plačilnih storitev in/ali pri kateri banka na podlagi plačilnega naloga plačnika, posredovanega banki ali prejetega prek drugega ponudnika plačilnih storitev, odobri račun uporabnika;
2. **polog gotovine na transakcijski račun**: je plačilna storitev, pri kateri uporabnik banki izroči bankovce in/ali kovance v dobro svojega računa pri banki;
3. **dvig gotovine iz transakcijskega računa**: je plačilna storitev, pri kateri uporabnik znesek v breme svojega računa pri banki prevzame v obliki bankovcev in/ali kovancev;
4. **izdajanje plačilnih instrumentov**: je plačilna storitev, pri kateri banka posluje s plačnikom ter mu zagotavlja plačilni instrument za odreditev in obdelavo plačnikovih plačilnih transakcij;
5. **pridobivanje plačilnih transakcij**: je plačilna storitev, ki jo zagotavlja banka, ki posluje s prejemnikom plačila tako, da sprejema in obdeluje plačilne transakcije, s katerimi se sredstva prenesejo na prejemnika plačila;
6. **direktna obremenitev** je plačilna storitev, kjer prejemnik plačila na podlagi plačnikovega soglasja odredi plačilno transakcijo za obremenitev plačnikovega računa, prejemnikov ponudnik plačilnih storitev pa odobri prejemnikov račun za uspešno izvedeno direktno obremenitev;
7. **storitev odreditve plačil** je plačilna storitev za odreditev plačilnega naloga na zahtevo uporabnika plačilnih storitev v zvezi s plačilnim računom, odprtim pri drugem ponudniku plačilnih storitev;
8. **storitev zagotavljanja informacij o računih** je internetna plačilna storitev za zagotavljanje konsolidiranih informacij o enem plačilnem računu ali več plačilnih računih, ki jih ima uporabnik plačilnih storitev pri drugem ponudniku plačilnih storitev ali pri več kot enem ponudniku plačilnih storitev.
9. **aktivnosti, ki omogočajo izvrševanje plačilnih transakcij, pri katerih so denarna sredstva zagotovljena uporabniku z odobritvijo limita na osebnem računu.**

b) Plačilne storitve, za katere uporabniku v banki ni potrebno odpreti osebnega računa:

1. **denarno nakazilo**: je plačilna storitev, pri kateri banka prejme plačnikova denarna sredstva, ne da bi odprla račun za plačnika ali prejemnika plačila, izključno z namenom, da se enak znesek denarnih sredstev da na razpolago prejemniku plačila ali se prenese prejemnikovemu ponudniku plačilnih storitev, ki da sredstva na razpolago prejemniku plačila ali jih prenese na prejemnikov račun.

Za opravljanje zgoraj navedenih plačilnih storitev banka nudi dodatne storitve, za uporabo katerih mora uporabnik izpolniti posebno vlogo oziroma ustrezno opcijo, navedeno v vlogi za odprtje osebnega računa/paketa (glede na vrsto dodatne storitve), banka pa mora opravljanje dodatne storitve odobriti, in sicer:

- > uporaba spletne banke Link in mobilne banke Link m,
- > uporaba Mobilne aplikacije Flik Pay,
- > dovoljena prekoračitev sredstev na osebnem računu - limit,
- > trajni nalog,
- > storitev pošiljanja sporočil,
- > poslovanje s kartico z odloženim plačilom ali predplačniško kartico.

## 5. Izvrševanje plačilnih transakcij

### 5.1 Plačilni nalog

Plačnik izda oziroma posreduje banki plačilni nalog na enega od naslednjih možnih načinov:

- > na papirju,
- > elektronsko.

#### 5.1.1 Močna avtentikacija uporabnika

Banka opravi močno avtentikacijo uporabnika, kadar uporabnik:

- > dostopa do računa prek interneta,
- > posreduje plačilne transakcije na daljavo preko spletne banke Link in mobilne banke Link m ter odredi plačilno transakcijo preko ponudnika storitev odreditve plačil,
- > opravi kakršno koli dejavnost preko kanala na daljavo, ki lahko pomeni tveganje plačilne prevare ali goljufije ali druge zlorabe.

Banka mora vzpostaviti ustrezne varnostne ukrepe, s katerimi zavaruje zaupnost in celovitost osebnih varnostnih elementov uporabnika.

Banka za plačilne transakcije na daljavo, za plačilne transakcije odrejene preko ponudnika storitev odreditve plačil in za informacije, ki se zahtevajo preko ponudnika storitev zagotavljanja informacij o računih uporabi močno avtentikacijo uporabnika, ki vsebuje elemente za dinamično povezavo plačilne transakcije z določenim zneskom in določenim prejemnikom plačila.

Banka omogoči ponudniku storitev odreditve plačil in ponudniku storitev zagotavljanja informacij o računih, da upošteva postopke močne avtentikacije, ki jih je Banka zagotovila uporabniku.

### 5.2 Izvrševanje plačilnih nalogov in obveščanje uporabnikov o izvršeni plačilni transakciji

Statusi plačilnih nalogov:

Status plačilnega naloga	Opis statusa plačilnega naloga
Soglasje za izvršitev	Plačilni nalog predstavlja soglasje banki, da izvrši plačilno transakcijo na način in v obsegu, kot izhaja iz plačilnega naloga.
Prejet papirni plačilni nalog	Plačilni nalog je prejet, ko je vnesen v notranji sistem banke.
Prejet elektronski plačilni nalog	Plačilni nalog je prejet, ko je odložen na strežnik banke.
Izvršen plačilni nalog	Plačilni nalog je izvršen, ko je: <ul style="list-style-type: none"> <li>- zmanjšano stanje na računu uporabnika in povečano stanje na računu prejemnika plačila, če sta oba računa pri banki;</li> <li>- zmanjšano stanje na računu uporabnika, posredovan nalog za odobritev prejemnikovega računa in zagotovljeno kritje prejemnikovega računa in zagotovljeno kritje prejemnikovega računa pri drugem ponudniku plačilnih storitev v RS;</li> <li>- zmanjšano stanje na računu uporabnika, posredovan nalog za odobritev prejemnikovega računa in zagotovljeno kritje prejemnikovega računa in zagotovljeno kritje prejemnikovega računa pri izvajalcu plačilnih storitev v drugi EU/EEA državi ali tretji državi.</li> </ul>
Zavrnen plačilni nalog	Zavrnen plačilni nalog je nalog, ki ga je banka prejela in: <ul style="list-style-type: none"> <li>- za katerega ni bilo zagotovljenega kritja za izvršitev plačilnega naloga;</li> <li>- je nečitljiv, popravljen ter ne vsebuje popolnih podatkov za izvršitev;</li> <li>- drugi predpisi prepovedujejo izvršitev plačilnega naloga;</li> <li>- je uporabnik subjekt omejevalnih ukrepov ali so podane druge kršitve točke 16 (Omejevalni ukrepi).</li> </ul>

### 5.3 Prejem naloga

Banka izvrši plačilno transakcijo, ko prejme plačilni nalog, razen če so podani pogoji za zavrnitev plačilnega naloga. Plačilni nalogi morajo biti izpolnjeni v skladu s predpisi in standardi v plačilnih sistemih ter navodilih za uporabnike za izpolnjevanje domačih in mednarodnih plačilnih nalogov, ki so sestavni del teh Splošnih pogojev ter so objavljeni na spletni strani banke in so na razpolago tudi v vseh poslovalnicah banke.

Če banka prejme plačilni nalog na dan, ki ni določen kot njen delovni dan ali če prejme plačilni nalog po poteku časa, ki je določen v Urniku opravljanja plačilnih transakcij za potrošnike, se šteje, da je plačilni nalog prejela naslednji delovni dan.

Banka s ponudnikom storitev odreditve plačil varno komunicira in ob vsaki odreditvi plačila ponudnik storitev odreditve plačil dokaže svojo istovetnost pri banki.

Banka plačilne naloge posredovane preko ponudnika storitev odreditve plačil obravnava enako kot plačilne naloge, ki jih prejme neposredno od uporabnika, skladno s pogoji določenimi v teh splošnih pogojih.

Banka po prejemu plačilnega naloga preko ponudnika storitev odreditve plačil, ponudniku storitev odreditve plačil posreduje ali mu da na voljo vse informacije o odreditvi plačilne transakcije in vse informacije, ki so ji dostopne glede izvršitve plačilne transakcije.

#### 5.3.1 Soglasje za zagotavljanje informacij o računih

Uporabnik lahko poda soglasje ponudniku storitev zagotavljanja informacij o računih za vpogled in informacijo o stanju na njegovem računu.

Banka s ponudnikom storitev zagotavljanja informacij o računih varno komunicira in ob vsaki komunikaciji ponudnik storitev zagotavljanja informacij o računih dokaže svojo istovetnost pri banki. Banka zahteve po podatkih posredovane preko ponudnika storitev zagotavljanja informacij o računih obravnava na nediskriminatoren način.

### 5.4 Zavrnitev plačilnega naloga

Banka lahko zavrne izvršitev plačilnega naloga, če:

- > prejme plačilni nalog, ki ni v skladu z Urnikom opravljanja plačilnih transakcij za potrošnike, ki je priloga k tem splošnim pogojem in da zanj ni zagotovljeno kritje na računu,
- > plačilni nalog ni izpolnjen čitljivo in popolno (brez popravkov), z manjkajočimi zahtevanimi podatki,
- > obstajajo zakonske ovire za izvršitev plačilnega naloga,
- > je uporabnik subjekt omejevalnih ukrepov, kot so opredeljeni v 1. odst. 16. točke ali ni podana skladnost s Politiko sprejemljivosti strank, kot je opredeljena v 5. odst. 16. točke ali je podana kršitev zagotovil in zavez iz 6. in 7. odst. 16. točke teh Splošnih pogojev (Omejevalni ukrepi).

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 je to prepovedano na podlagi drugih predpisov.

Banka obvestilo o zavrnitvi posreduje ali da na voljo uporabniku ob prvi priložnosti, najkasneje pa v roku, ki je določen za izvršitev plačilnega naloga, v točki 5.6.

Banka lahko zaračuna uporabniku strošek obveščanja o zavrnitvi plačilnega naloga. Višina stroška je določena v vsakokrat veljavni Tarifi nadomestil za plačilne storitve za potrošnike.

## 5.5 Preklic plačilnega naloga

Plačnik lahko kadarkoli prekliče plačilni nalog tako, da umakne soglasje za izvršitev plačilne transakcije.

Plačnik ne more preklicati plačilnega naloga potem, ko je plačilni nalog za izvršitev plačilne transakcije postal nepreklicen, to pomeni, ko ga prejme plačnikova banka, razen za plačilne naloge z datumom izvršitve v naprej, najpozneje do konca delovnega dne pred datumom izvršitve plačilne transakcije.

Če plačilno transakcijo odredi prejemnik plačila z direktno obremenitvijo, plačnik lahko prekliče plačilni nalog, ki ga je odredil prejemnik plačila, najkasneje en delovni dan pred izvršitvijo plačilne transakcije, in sicer do konca delovnega dne (pri čemer se sobota ne šteje za delovni dan).

Po poteku rokov iz prvega do tretjega odstavka te točke lahko uporabnik prekliče plačilni nalog le na podlagi dogovora z banko.

Če plačilni nalog odredi ponudnik storitev odreditve plačil, uporabnik ne sme preklicati plačilnega naloga potem, ko je dal soglasje ponudniku storitev odreditve plačil za odreditev plačilne transakcije.

Banka izvaja gotovinske transakcije do skupnega zneska maksimalno 1.000 EUR. Navedena omejitev vključuje znesek posamezne ali med seboj povezanih transakcij, kjer skupni znesek ne sme presežati 1.000 EUR (oz. protivrednost v tujih valutah).

## 5.6 Zahteva za odpoklic izvršenih plačilnih transakcij

### 5.6.1 Odpoklic na zahtevo plačnika

Odpoklic izvršene plačilne transakcije se lahko zahteva samo v primeru podvojenih transakcij, tehničnih težav ali zlorabe.

Plačnik pošlje banki pisno zahtevo za odpoklic že izvršene plačilne transakcije najkasneje v roku 8 delovnih dni od datuma izvršitve.

Plačniku se povrne znesek samo pod pogojem, da se s tem strinja prejemnik plačila.

Vrnjeni znesek se lahko zmanjša za stroške banke prejemnika plačila in morebitne druge stroške posredniških bank.

### 5.6.2 Odpoklic na zahtevo druge banke

Banka pošlje prejemniku plačilne transakcije obvestilo o prejeti zahtevi za njen odpoklic.

Prejemnik plačila v roku 8 dni banki pisno potrdi ali zavrne zahtevo za vračilo.

V primeru potrditve banka znesek vrne plačniku. V kolikor prejemnik plačila zahtevo za vračilo zavrne ali nanjo ne odgovori, pa banka zneska plačilne transakcije ne vrne.

Banka o tem obvesti uporabnika z izpiskom na način dogovorjen s temi Splošnimi pogoji.

## 5.7 Izvršitev plačilnega naloga

Banka izvrši plačilni nalog, če so izpolnjeni naslednji pogoji:

- > da banka prejme plačilni nalog v skladu z Urnikom opravljanja plačilnih transakcij za potrošnike, ki je priloga k tem splošnim pogojem in da je zanj zagotovljeno kritje na računu,
- > da je plačilni nalog izpolnjen čitljivo in popolno (brez popravkov), z vsemi zahtevanimi podatki,
- > da ne obstajajo zakonske ovire za izvršitev plačilnega naloga,
- > da stranka ni subjekt omejevalnih ukrepov oz. ne izpolnjuje pogojev iz točke 16 teh splošnih pogojev (Omejevalni ukrepi).

Plačilni nalog ne sme biti vezan na noben odložni ali razvezni pogoj. Če ima plačilni nalog zapisan odložni ali razvezni pogoj, nima pravnih učinkov in ga banka zavrne.

Pri plačilnih nalogih banka v primerih, ko ni posebnih navodil uporabnika, po svoji najboljši presoji v korist uporabnika določi način izvršitve. S samim prejemom plačilnega naloga tretje osebe ne pridobijo nikakršnih pravic nasproti banki.

Če uporabnik predloži banki nepravilno enolično identifikacijsko oznako na plačilnem nalogu, banka ni odgovorna za nepravilno izvršitev plačilne transakcije. 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.

Uporabnik je odgovoren za točnost in popolnost podatkov na plačilnem nalogu. Banka ne odgovarja za morebitno škodo, ki bi uporabniku nastala zaradi izvršitve ponarejenih ali spremenjenih plačilnih nalogov.

Banka bo v skladu z Uredbo (EU) 2023/1113 evropskega parlamenta in sveta z dne 31. 5. 2023 o informacijah, ki spremljajo prenose sredstev in nekaterih kripto sredstev, in spremembi Direktive (EU) 2015/849 podatkom plačilnega naloga, ki jih uporabnik posreduje Banki dodala podatke o:

- > identifikacijskem dokumentu plačnika/uporabnika (tip in številko osebnega dokumenta),
- > identifikacijski številki plačnika/uporabnika (ID\_komitenta)

Banka bo plačilni nalog dopolnila s podatki navedenimi v prejšnjem odstavku tako, da bo uporabila podatke, ki jih vodi v svojih internih evidencah za posameznega uporabnika.

Uporabnik je dolžan nemudoma in brez odlašanja obvestiti banko o neodobreni in/ali neizvršeni plačilni transakciji, ko je ugotovil, da je prišlo do takšnih plačilnih transakcij, najkasneje pa v roku 13 mesecev po dnevu obremenitve oziroma odobritve računa.

Uporabnik je dolžan nemudoma in brez odlašanja obvestiti banko o izvršeni plačilni transakciji, ki bi bila izvršena v njegovo korist brez pravne podlage.

Če je na nalogu določen datum izvršitve vnaprej, banka pogoje za izvršitev plačilnega naloga preverja največ en delovni dan pred posredovanjem plačilnega naloga v plačilni sistem.

Banka zagotavlja, da bo na podlagi plačilnega naloga uporabnika znesek plačilne transakcije odobren na računu prejemnikovega ponudnika plačilnih storitev kot sledi:

- > za plačilni nalog v evrih v primeru domače plačilne transakcije na dan prejema plačilnega naloga (če ni v nalogu določen poznejši datum izvršitve, in če je bil predložen do ure, ki jo vnaprej določi banka, ter izpolnjuje pogoje za prejem naloga. V primeru predložitve po tej uri se šteje, kot da je plačilni nalog predložen naslednji delovni dan.); v primeru takojšnjega plačila bo znesek plačilne transakcije odobren na računu prejemnikovega ponudnika plačilnih storitev takoj oziroma na dan, ki ga določi plačnik.
- > za plačilni nalog v evrih v primeru čezmejne plačilne transakcije, najkasneje do konca naslednjega delovnega dne po prejemu plačilnega naloga. V primeru takojšnjega plačila bo znesek plačilne transakcije odobren na računu prejemnikovega ponudnika plačilnih storitev takoj oziroma na dan, ki ga določi plačnik;
- > za plačilni nalog v valuti države članice, ki ni v evrih, v primeru domače, čezmejne ali druge plačilne transakcije, najkasneje do konca četrtega delovnega dne po prejemu plačilnega naloga;

za plačilni nalog v valuti tretje države, v primeru domače, čezmejne ali druge plačilne transakcije, najkasneje do konca četrtega delovnega dne po prejemu plačilnega naloga.

Za zgoraj naštetih alinej 2, 3 in 4 velja, da se rok za izvršitev plačilne transakcije podaljša za 1 delovni dan, če je plačilni nalog predložen v papirni obliki.

Uporabnik in banka se dogovorita, da se plačilni nalogi v domačem plačilnem prometu izvršijo po vrstnem redu prejema in v okviru kritja na računu, razen če ni drugače dogovorjeno. Pri tem banka upošteva prioritete, določene z zakonom.

Brez soglasja uporabnika banka izvrši plačilo na podlagi izvršljivega sklepa sodišča o izvršbi, izvršljivega sklepa davčnega organa o izvršbi ali prisilni izterjavi oziroma izvršljivega sklepa drugega državnega organa o rubežu denarnih sredstev na tem računu.

Če banka vodi račun uporabniku v domači valuti in tujih valutah, banka v primeru, če za izvršitev plačilnega naloga v valuti na katero se glasi plačilni nalog, na računu ni dovolj sredstev, izvrši konverzijo iz razpoložljivih drugih valut po nalogu uporabnika. Če naloga za konverzijo ni, banka plačilni nalog zavrne.

## 5.8 Takojšnje plačilo

Plačnik lahko papirni ali elektronski plačilni nalog predloži tudi kot takojšnje plačilo.

Banka plačniku ponudi možnost, da določi najvišji znesek za takojšnja plačila. Ta se za posamezen osebni račun lahko določi ali na dan ali za posamezno plačilno transakcijo. Plačnik ga lahko kadarkoli spremeni pred oddajo plačilnega naloga v digitalni banki ali na bančnem okencu.

## 5.9 Storitev preverjanja prejemnika plačila v primeru kreditnih prenosov

Banka plačniku nudi storitev, s katero se zagotovi preverjanje prejemnika plačila, ki ga je plačnik navedel v plačilnem nalogu (VoP). Po vnosu enolične identifikacijske oznake (IBAN) in imena oz. naziva prejemnika plačila banka opravi preverjanje ujemanja identifikacije plačilnega računa in imena/naziva prejemnika plačila. Odgovori, ki jih bo prejel plačnik so lahko:

- > Ujemanje (podatek o prejemniku se ujema)
- > Delno ujemanje (podatek o prejemniku se delno ujema – navedena bosta tudi pravilno ime in priimek/naziv)
- > Ni ujemanja (podatek o prejemniku se ne ujema)
- > Preverjanje ni mogoče (preverjanje prejemnika za navedeni IBAN ni mogoče)
- > Storitev VoP trenutno ni na voljo

V primeru, da se podatki o IBAN in imenu/nazivu ne ujemajo, se plačnik lahko odloči, da plačila ne bo izvedel. Če bo plačilo vseeno izvedel, banka za tako izvršitev plačila ne prevzema odgovornosti.

## 5.10 Posredovanje osebnih ali drugih zaupnih podatkov

Osebni ali drugi zaupni oziroma varovani podatki, ki so banki na razpolago ali jih potrošnik sporoči banki v zvezi z opravljanjem storitev (npr. izvršitvijo plačilnega naloga) in ki med bankami za ta namen potujejo prek omrežja SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication), bodo lahko na podlagi posebne zahteve posredovani domačim ali tujim (tudi v ZDA) državnim, upravno-administrativnim ali sodnim organom zaradi izvajanja ukrepov preprečevanja pranja denarja in ukrepov zoper financiranje terorističnih aktivnosti.

## 6. Poslovanje prek spletne banke Link in mobilne banke Link m

Način in pogoji poslovanja prek spletne banke Link in mobilne banke Link m so določeni v Splošnih pogojih za uporabo digitalnega bančništva za potrošnike Gorenjske banke d.d., Kranj, ki so v primeru poslovanja prek spletne banke Link in mobilne banke Link m sestavni del teh splošnih pogojev. Tehnična in programska oprema, ki je potrebna za poslovanje s spletno banko Link in mobilno banko Link m, je navedena v vsakokrat veljavnih Splošnih pogojih za uporabo digitalnega bančništva za potrošnike.

## 7. Uporaba Mobilne aplikacije Flik Pay

Z uporabo Mobilne aplikacije Flik Pay se lahko izvajajo takojšnja plačila, ki so na voljo 24/7, s takojšnjim ali skoraj takojšnjim medbančnim kliringom in odobritvijo računa prejemnika plačila in posredovanjem potrditve plačniku, če sta se uporabnik in banka s posebno vlogo uporabnika dogovorila za uporabo

Mobilne aplikacije Flik Pay. Način in pogoji poslovanja prek Mobilne aplikacije Flik Pay so določeni v Pogojih za uporabo Mobilne aplikacije Flik Pay, ki so v primeru uporabe Mobilne aplikacije Flik Pay sestavni del teh splošnih pogojev.

## 8. Osebni račun

### 8.1 Vrste osebnih računov

Banka na posebno pisno vlogo uporabnika odpre enega ali več izmed naslednjih računov:

- a) osebni račun,
- b) prvi osebni račun,
- c) študentski osebni račun,
- d) osebni račun nerezidenta,
- e) bonitetni in zlati osebni račun\*,
- f) srebrni osebni račun\*,
- g) depozitni osebni račun\*,
- h) depozitni osebni račun nerezidenta\*,
- i) osebni račun za osebni stečaj,
- j) osnovni plačilni račun,
- k) osnovni plačilni račun nerezidenta,
- l) osnovni socialni plačilni račun,
- m) osnovni socialni plačilni račun nerezidenta,
- n) skrbniški osebni račun.

(v nadaljnjem besedilu: osebni račun)

\*Niso več v redni ponudbi banke.

in paketne osebne račune, ki so navedeni v poglavju 8.3.

Vsi naštetni osebni računi so namenjeni za osebno rabo imetnika in ne za kakršnokoli poslovno rabo. Banka strankam ne odpira osebnih računov za opravljanje dejavnosti, pač pa mora stranka za opravljanje dejavnosti odpreti poslovni transakcijski račun.

Banka uporabniku po sklenitvi pogodbe odpre račun, če izpolnjuje naslednje zahteve in pogoje:

- > banki posreduje pravilne podatke za izpis pisne vloge za odprtje osebnega računa, ki jo uporabnik tudi podpiše,
- > uporabnik mora biti poslovno sposoben oziroma poslovanje v njegovem imenu opravlja poslovno sposoben zakoniti zastopnik ali skrbnik,
- > predloži dokumentacijo, ki omogoča identifikacijo uporabnika in/ali oseb, pooblaščenih za razpolaganje s sredstvi na računu, ob upoštevanju predpisov, vključno z določbami zakona, ki ureja preprečevanje pranja denarja in financiranja terorizma,
- > banki predloži davčno številko ter
- > predloži vse potrebne podatke za vodenje registra računov, drugo dokumentacijo v skladu z veljavnimi predpisi in morebitno drugo dokumentacijo, ki jo zahteva banka.

Pred sklenitvijo pogodbe o opravljanju plačilnih storitev banka izroči ali posreduje preko elektronske pošte uporabniku te splošne pogoje. Veljavni splošni pogoji so dostopni tudi na spletni strani banke.

Uporabnik ima lahko pri banki enega ali več osebnih računov, na katerega lahko prejema le nakazila na svoje ime.

Imetniki osebnih računov in paketnih osebnih računov, odprtih pri Gorenjski banki (ne velja za Prve osebne račune, Skrbniške osebne račune, Osebne račune nerezidentov ter vse različice Osnovnih plačilnih računov in Depozitnih osebnih računov), katerih imetniki so starejši od vključno 15 let in so

hkrati rezidenti Republike Slovenije (v nadaljevanju zavarovanci), so avtomatično vključeni v kibernetško zavarovanje imetnikov osebnih računov in plačilnih kartic. Kibernetško zavarovanje imetnikov osebnih računov in plačilnih kartic je podrobneje opisano v poglavju 8.15 Kibernetško zavarovanje imetnikov osebnih računov in plačilnih kartic.

V primeru osebnega stečaja uporabnika osebnega računa mu banka na osebnem računu omeji poslovanje, ukine redni ali izredni limit in onemogoči razpolaganje s sredstvi na osebnem računu, ki spadajo v stečajno maso, skladno s predpisi s tega področja. Fizičnim osebam ne odobravamo limitov še dve leti po končanem postopku osebnega stečaja.

## **8.2 Poslovanje s posamezno vrsto osebnega računa**

### **8.2.1 Osebni račun**

Osebni račun lahko odpre državljan RS s stalnim prebivališčem v RS ali tujec, rezident RS, ki sprejme pogoje banke.

Banka po odprtju osebnega računa izda uporabniku debetno kartico (več informacij o kartici se nahaja v poglavju Debetne kartice).

Uporabnik osebnega računa lahko uporablja še kartico z odloženim plačilom, spletno banko Link in mobilno banko Link m, Mobilno aplikacijo Flik Pay, Storitve pošiljanja sporočil, direktne obremenitve in izdaja naloge za plačila.

Na osebnem računu je uporabniku lahko odobren redni ali izredni limit, za kar se uporabnik z banko posebej pisno dogovori.

Uporabniku osebnega računa pripada Kibernetško zavarovanje imetnikov osebnih računov in plačilnih kartic, ki je podrobneje opisano v poglavju 8.15 Kibernetško zavarovanje imetnikov osebnih računov in plačilnih kartic.

### **8.2.2 Prvi osebni račun**

Banka odpre Prvi osebni račun osebi do dopolnjenega 15. leta starosti. Za mladoletnega državljana RS, s stalnim prebivališčem v RS ali mladoletnega tujca, rezidenta RS, lahko odpre račun eden od staršev ali oba starša skupaj kot zakonita zastopnika ali skrbnik, čigar upravičenje za odprtje transakcijskega računa temelji na odločbi pristojnega organa.

Poslovanje s Prvim osebnim računom je dovoljeno le v korist otroka in ne za kakršnekoli druge namene staršev oziroma oseb, ki so odprle račun. Zakoniti zastopnik tega računa ne sme uporabljati za lastno poslovanje in sprejemanje svojih nakazil in prilivov.

Zakoniti zastopnik, ki ni odprl Prvega osebnega računa, sme med trajanjem pogodbe vložiti zahtevo za razpolaganje s tem Prvim osebnim računom le s soglasjem zakonitega zastopnika, ki je odprl Prvi osebni račun.

Določbe o odprtju se nanašajo tudi na zaprtje Prvega osebnega računa.

Za poslovanje s Prvim osebnim računom ni mogoče pooblastiti tretjih oseb.

Banka izda debetno kartico Mastercard samo osebam, ki podajo zahtevo za izdajo debetne kartice Mastercard in imajo glede na predhodna določila pravico razpolagati s sredstvi na Prvem osebnem računu. Otroku banka izda debetno kartico Mastercard po dopolnjenem 8. letu starosti, če hkrati banka prejme podpisano soglasje za samostojno razpolaganje s sredstvi s strani zakonitega zastopnika ali skrbnika, ki je odprl račun, ter njegovo zahtevo za izdajo debetne kartice Mastercard.

V primeru, kadar poleg zakonitega zastopnika s Prvim osebnim računom razpolaga tudi otrok, zakoniti zastopnik, ki je odprl Prvi osebni račun, s podpisom pogodbe o opravljanju plačilnih storitev za potrošnika jamči, da bo banki poravnal vse obveznosti do banke, ki bi nastale zaradi otrokovega razpolaganja s Prvim osebnim računom.

Na Prvem osebnem računu banka uporabniku omogoča naslednje storitve: uporaba debetne kartice, opravljanje pologa in dviga gotovine, opravljanje plačilnih nalogov ter Storitve pošiljanja sporočil. Na

Prvem osebnem računu banka ne omogoča prekoračitve sredstev na osebnem računu (limit) in izvrševanja plačilnih transakcij s kartico z odloženim plačilom.

Ko imetnik Prvega osebnega računa dopolni starost 15 let, se Prvi osebni račun avtomatično preoblikuje v Študentski osebni račun.

### 8.2.3 Študentski osebni račun

Študentski osebni račun lahko odpre državljan RS, s stalnim prebivališčem v RS ali tujec, rezident RS, s statusom dijaka oziroma študenta, ki je star najmanj 15 in ne več kot 27 let, ni v delovnem razmerju in banki predloži dokumente za identifikacijo in dokazilo o statusu dijaka oziroma študenta. Študentski račun lahko za osebo staro od 15. do dopolnjenega 18. leta na njeno ime odpre tudi eden ali oba starša skupaj kot zakonita zastopnika ali skrbnik, čigar upravičenje za odprtje transakcijskega računa temelji na odločbi pristojnega organa, pod pogojem, da mladoletni uporabnik ni v delovnem razmerju.

Uporabnik Študentskega osebnega računa lahko slednjega uporablja zgolj za svoje lastno poslovanje in sprejemanje svojih nakazil in prilivov. Na Študentski osebni račun ni dovoljeno prejemati prilivov iz naslova plače ali prilivov v korist tretjih oseb ipd.

Banka lahko kadarkoli:

- a) po dopolnjenem 27. letu starosti uporabnika Študentskega osebnega računa ali
- b) v primeru, da uporabnik Študentskega osebnega računa na slednjega prejema prejemke iz delovnega razmerja,

preoblikuje Študentski osebni račun v Standardni bančni paket ali v drug paket, za katerega uporabnik izpolnjuje pogoje.

Banka po odprtju Študentskega osebnega računa izda uporabniku debetno kartico z osebno številko za storitve na bančnih avtomatih in na prodajnih mestih v državi in v tujini (več o tem v poglavju Debetne kartice).

Študentski osebni račun nastane tudi s preoblikovanjem Prvega osebnega računa po dopolnjenem 15. letu otrokove starosti. Zakoniti zastopnik izgubi pravico razpolaganja s transakcijskim računom otroka, ko ta pridobi popolno poslovno sposobnost (z dopolnjenim 18. letom starosti).

V okviru nadomestila za vodenje Študentskega računa je vključeno:

- > izdaja in redna obnova debetne kartice Mastercard,
- > možnost pridobitve rednega limita na osebnem računu do največ 500 EUR,
- > neomejeno število internih prenosov (vsi kanali),
- > neomejeno število dvigov gotovine z debetno kartico na bankomatih Gorenjske banke,
- > neomejeno število dvigov gotovine v EUR z debetno kartico na bankomatih drugih bank v Sloveniji in v tujini\*\*,
- > pristopnina za uporabo spletne banke Link in mobilne banke Link m,
- > mesečno nadomestilo za uporabo spletne banke Link in mobilne banke Link m,
- > mobilna aplikacija Flik pay,
- > kibernetško zavarovanje imetnikov osebnih računov in plačilnih kartic\*\*\*,
- > uporaba storitev pošiljanja sporočil: transakcije na debetni kartici ter
- > izdaja in redna obnova predplačniške kartice Mastercard\* ali možnost pridobitve klasične kartice z odloženim plačilom Mastercard s 50 % popustom na članarino.

\*Velja za eno kartico, ki pripada uporabniku Študentskega računa.

\*\*Velja za banke na območju EU, za dvige v EUR, SEK in RON.

\*\*\*Več o tem v poglavju Kibernetško zavarovanje imetnikov osebnih računov in plačilnih kartic.

Uporabnik Študentskega osebnega računa lahko poleg navedenih storitev uporablja tudi ostale Storitve pošiljanja sporočil, direktne obremenitve in izdaja plačilne naloge, skladno z vsakokrat veljavno Tarifo banke.

Na Študentskem osebnem računu lahko banka dijakom in študentom na podlagi rednih mesečnih prilivov odobri redni limit najdlje do konca šolskega leta (dijakom do 31.8., študentom pa do 30.9.), razen če z listinami uporabnik ne dokaže drugače (npr. Odločba za prejemanje štipendije). Do uporabnikove polnoletnosti za redni limit na študentskem osebnem računu lahko zaprosi uporabnik le s sopodpisom zakonitega zastopnika.

#### 8.2.4 Osebni račun nerezidenta

Osebni račun nerezidenta lahko odpre fizična oseba, ki ima stalno prebivališče v tujini, in sicer ne glede na državljanstvo, in nima dovoljenja za bivanje v RS, z veljavnostjo najmanj šest mesecev (v nadaljevanju: nerezidenti) in banki predloži dokument za identifikacijo. Za uporabnika, ki ni polnoleten, osebni račun lahko odpre zakoniti zastopnik.

Banka po odprtju osebnega računa nerezidenta izda uporabniku debetno kartico (več o tem v poglavju Debetne kartice).

Uporabnik osebnega računa nerezidenta lahko uporablja še spletno banko Link in mobilno banko Link m, storitve pošiljanja sporočil, direktne obremenitve in izdaja naloge za plačila. Na osebnem računu nerezidenta limit ni mogoč, prav tako ni mogoča uporaba plačilnih kartic.

#### 8.2.5 Bonitetni in zlati osebni račun

Za poslovanje z bonitetnim ali zlatim osebnim računom veljajo določila točke 0 Banka lahko na podlagi bonitetne presoje uporabniku odobri tudi drugačne pogoje poslovanja.

Bonitetni in zlati osebni račun ni več v redni ponudbi banke.

#### 8.2.6 Srebrni osebni račun

Za poslovanje s srebrnim osebnim računom veljajo določila točke 0

Srebrni osebni račun ni več v redni ponudbi banke.

#### 8.2.7 Depozitni osebni račun

Depozitni osebni račun je namenjen izključno za opravljanje plačilnih storitev med računi uporabnika, pri čemer so denarna sredstva na računu praviloma namenjena za nadaljnje varčevanje pri banki.

Poslovanje je možno le na bančnem okencu, s spletno banko Link in mobilno banko Link m ter s Storitvami pošiljanja sporočil.

Na depozitni osebni račun ni dovoljeno prejemati rednih mesečnih prilivov iz naslova plače, pokojnine, štipendije, socialnih transferjev ipd.

Na depozitnem osebnem računu limit ni mogoč, prav tako ni mogoča uporaba direktnih obremenitev in plačilnih kartic.

Depozitni osebni račun ni več v redni ponudbi banke.

#### 8.2.8 Depozitni osebni račun nerezidenta

Depozitni osebni račun nerezidenta je namenjen izključno za opravljanje plačilnih storitev med računi uporabnika, pri čemer so denarna sredstva na računu praviloma namenjena za nadaljnje varčevanje pri banki.

Poslovanje je možno le na bančnem okencu, s spletno banko Link in mobilno banko Link m ter s Storitvami pošiljanja sporočil.

Na depozitni osebni račun nerezidenta ni dovoljeno prejemati rednih mesečnih prilivov iz naslova plače, pokojnine, štipendije, socialnih transferjev ipd.

Na depozitnem osebnem računu nerezidenta limit ni mogoč, prav tako ni mogoča uporaba direktnih obremenitev in plačilnih kartic.

Depozitni osebni račun nerezidenta ni več v redni ponudbi banke.

### 8.2.9 Osebni račun za osebni stečaj

Osebni račun za osebni stečaj lahko odpre državlján RS s stalnim prebivališčem v RS ali tujec, rezident RS, ki banki predloži soglasje sodišča za odprtje računa, izjavo o prejemanju rednih mesečnih prilivov na račun in pogodbo o zaposlitvi oziroma potrdilo o prejemanju rednih mesečnih prilivov na račun.

Banka po odprtju osebnega računa izda uporabniku debetno kartico (več o tem v poglavju Debetne kartice).

Uporabnik, ob upoštevanju zakonskih omejitev, lahko uporablja še spletno banko Link in mobilno banko Link m, Storitve pošiljanja sporočil, direktne obremenitve in izdaja naloge za plačila.

Na osebni račun za osebni stečaj uporabniku ni omogočen redni ali izredni limit.

Uporabniku osebnega računa za osebni stečaj pripada Kibernetsko zavarovanje imetnikov osebnih računov in plačilnih kartic, ki je podrobneje opisano v poglavju 8.15 Kibernetsko zavarovanje imetnikov osebnih računov in plačilnih kartic.

### 8.2.11 Osnovni plačilni račun

Osnovni plačilni račun lahko odpre državlján RS s stalnim prebivališčem v RS ali tujec, rezident RS (ki zakonito prebiva v Sloveniji), vključno s potrošnikom brez stalnega naslova in prosilcem za azil ter potrošnikom, ki mu dovoljenje za bivanje ni bilo odobreno, vendar njegov izgon iz pravnih ali dejanskih razlogov ni mogoč.

Banka po odprtju osebnega računa izda uporabniku debetno kartico (več o tem v poglavju Debetne kartice). Za razpolaganje s kritjem na osnovnem plačilnem računu lahko uporabnik transakcije opravlja na bančnem okencu, na bankomatih, uporablja spletno banko Link in mobilno banko Link m, direktne obremenitve in izdaja naloge za plačila.

Banka zavrne prošnjo potrošnika za odprtje osnovnega plačilnega računa:

- > kadar bi odprtje takšnega računa povzročilo kršitev določb zakona, ki ureja preprečevanje pranja denarja in financiranja terorizma,
- > če ima potrošnik že plačilni račun pri banki v Republiki Sloveniji, razen, če poda pisno zapriseženo izjavo, da je račun v zapiranju,
- > če potrošnik krši ali je v zadnjih treh letih kršil pogodbeno obveznost do banke.

Banka lahko nemudoma brez odpovednega roka enostransko odpove pogodbo za dostop do osnovnega plačilnega računa, kadar je izpolnjen vsaj eden od naslednjih pogojev:

- > potrošnik je osnovni plačilni račun namerno uporabljal za nezakonite namene,
- > potrošnik je predložil netočne informacije, da bi pridobil pravico do osnovnega plačilnega računa,
- > če potrošnik krši ali je v zadnjih treh letih kršil pogodbeno obveznost do banke,

Banka vsaj dva meseca pred začetkom veljavnosti odpovedi potrošnika pisno in brezplačno obvesti o razlogih za odpoved pogodbe od osnovnega plačilnega računa:

- > na osnovnem plačilnem računu več kot 24 zaporednih mesecev ni bilo nobene transakcije,
- > potrošnik ne prebiva več zakonito v Sloveniji,
- > potrošnik naknadno odpre plačilni račun v drugi banki.

Osnovni plačilni račun vključuje:

- > odprtje, vodenje in zaprtje računa,
- > izdaja in redna obnova debetne kartice Mastercard,
- > neomejeno število internih prenosov (vsi kanali), avtomatskih internih trajnih nalogov in pologov bankovcev na račun,
- > neomejeno število dvigov gotovine z debetno kartico na bankomatih Gorenjske banke,
- > neomejeno število dvigov gotovine v EUR z debetno kartico na bankomatih drugih bank v Sloveniji in v tujini\*\*,

- > domače in čezmejne direktne obremenitve\*,
- > domača in čezmejna kreditna plačila v EUR na bančnem okencu, bankomatu ali preko spletne banke Link in mobilne banke Link m\*,
- > domači in čezmejni avtomatski eksterni trajni nalogi\*,
- > pristopnina in mesečno nadomestilo za uporabo spletne banke Link in mobilne banke Link m,
- > mobilna aplikacija Flik pay,
- > pošiljanje enega izpiska mesečno in ažuriranje pooblastil.

\* Skupno največ 8 brezplačnih transakcij. Za vsako dodatno transakcijo banka zaračuna nadomestilo skladno z veljavno Tarifo banke.

\*\*Velja za banke na območju EU, za dvige v EUR, SEK in RON.

Osnovni plačilni račun ne omogoča poslovanja s karticami z odloženim plačilom ter odobritve limita. Poslovanje je omogočeno le v valuti evro.

S sredstvi na osnovnem plačilnem računu lahko razpolaga le imetnik računa, v izjemnem primeru se lahko določi pooblaščen osebo/zakonitega zastopnika/skrbnika, vendar le na podlagi odločbe ali sklepa ustreznega organa.

Banka potrošniku na podlagi opredeljene višine mesečnega nadomestila Banke Slovenije zaračuna mesečno nadomestilo.

Vsakokratna višina nadomestila je objavljena v »Tarifi nadomestil za plačilne storitve za potrošnike«, ki je sestavni del Pogodbe o opravljanju plačilnih storitev za potrošnika.

#### 8.2.12 Osnovni plačilni račun nerezidenta

Osnovni plačilni račun nerezidenta lahko odpre oseba, ki ni rezident RS in zakonito prebiva v Evropski uniji, vključno s potrošnikom brez stalnega naslova in prosilcem za azil ter potrošnikom, ki mu dovoljenje za bivanje ni bilo odobreno, vendar njegov izgon iz pravnih ali dejanskih razlogov ni mogoč.

Za poslovanje z osnovnim plačilnim računom nerezidenta veljajo določila točke 0.

#### 8.2.13 Osnovni socialni plačilni račun

Osnovni plačilni račun lahko odpre državljani RS, upravičenec do denarne socialne pomoči in/ali varstvenega dodatka, s stalnim prebivališčem v RS ali tujec, rezident RS (ki zakonito prebiva v Sloveniji), vključno s potrošnikom brez stalnega naslova in prosilcem za azil ter potrošnikom, ki mu dovoljenje za bivanje ni bilo odobreno, vendar njegov izgon iz pravnih ali dejanskih razlogov ni mogoč.

Za poslovanje z osnovnim socialnim plačilnim računom veljajo določila točke 8.2.11.

Upravičencem do denarne socialne pomoči in/ali varstvenega dodatka banka zaračuna največ 30 % opredeljene višine mesečnega nadomestila Banke Slovenije.

Vsakokratna višina nadomestila je objavljena v »Tarifi nadomestil za plačilne storitve za potrošnike«, ki je sestavni del Pogodbe o opravljanju plačilnih storitev za potrošnika.

#### 8.2.14 Osnovni socialni plačilni račun nerezidenta

Osnovni plačilni račun nerezidenta lahko odpre oseba, upravičenec do denarne socialne pomoči in/ali varstvenega dodatka, ki ni rezident RS in zakonito prebiva v Evropski uniji, vključno s potrošnikom brez stalnega naslova in prosilcem za azil ter potrošnikom, ki mu dovoljenje za bivanje ni bilo odobreno, vendar njegov izgon iz pravnih ali dejanskih razlogov ni mogoč.

Upravičencem do denarne socialne pomoči in/ali varstvenega dodatka banka zaračuna največ 30 % opredeljene višine mesečnega nadomestila Banke Slovenije.

Vsakokratna višina nadomestila je objavljena v »Tarifi nadomestil za plačilne storitve za potrošnike«, ki je sestavni del Pogodbe o opravljanju plačilnih storitev za potrošnika.

### 8.2.15 Skrbniški osebni račun

Skrbniški osebni račun odpremo na ime osebe, ki ji je na podlagi odločbe ustreznega organa določen skrbnik. Poslovanje na tem računu je ustrezno določilom, ki so navedene v omenjeni odločbi.

## 8.3 Poslovanje s posamezno vrsto Paketnega osebnega računa

Paketni osebni račun lahko odpre državljani RS s stalnim prebivališčem v RS ali tujec, rezident RS, ki sprejme pogoje banke.

Banka po odprtju Paketnega osebnega računa izda uporabniku debetno kartico (več o tem v poglavju Debetne kartice).

Za razpolaganje s kritjem na Paketnem osebnem računu lahko uporabnik uporablja še kartico z odloženim plačilom, spletno banko Link in mobilno banko Link m, Mobilno aplikacijo Flik Pay, Storitve pošiljanja sporočil, direktne obremenitve in izdaja naloge za plačila.

Na Paketnem osebnem računu je uporabniku lahko odobren redni ali izredni limit, za kar se uporabnik z banko posebej pisno dogovori.

Pristop k paketu, kjer je imetniku odobren tudi redni limit, je pogojen s prejemanjem rednih mesečnih prilivov iz naslova plače ali pokojnine. Ob odobritvi posameznega paketa banka upošteva izpolnjevanje zahtevanih pogojev, katere mora oseba, ki želi pristopiti k določenemu paketu, izkazati z ustreznimi listinami. Če na paketni osebni račun vsaj dva meseca ni bilo rednih mesečnih prilivov, si banka pridržuje pravico že odobreni redni limit ukiniti. Banka o ukinitvi oziroma znižanju limita imetnika paketa obvesti na dogovorjeni način. Ukinitve oziroma znižanje limita učinkuje z dnem oddaje obvestila.

Ovisno od vrste paketnega računa, k paketu lahko pristopi uporabnik s podpisom Vloge za odprtje/spremembo vrste osebnega računa.

Banka lahko na podlagi povprečja rednih mesečnih prilivov in oddane Vloge za odobritev dovoljene prekoračitve sredstev na osebnem računu določi višino rednega limita, glede na vrsto paketnega osebnega računa, zaokroženega na 10 evrov navzdol.

Paketni osebni račun začne veljati z dnem podpisa Vloge za odprtje oziroma spremembo vrste osebnega računa ali paketnega osebnega računa in velja do zaprtja paketnega osebnega računa, oziroma do poteka enomesečnega odpovednega roka.

Stroški paketnega osebnega računa se z računa obračunavajo mesečno v skladu z vsakokrat veljavno Tarifo banke, ki je sestavni del Pogodbe o opravljanju plačilnih storitev za potrošnike.

Ko uporabnik preneha izpolnjevati komercialne pogoje banke za pridobitev posebnih paketnih ugodnosti, lahko banka v naslednjem mesecu po ugotovitvi neizpolnjevanja pogojev uporabniku zaračuna polno nadomestila in stroške v skladu z vsakokrat veljavno Tarifo banke.

#### a) MINIMAKSI paketni osebni račun vključuje:

- > mesečni stroški vodenja paketnega osebnega računa,
- > možnost pridobitve rednega limita na osebnem računu do 200 evrov,
- > 3x mesečno direktne obremenitve,
- > neomejeno število internih prenosov (vsi kanali),
- > neomejeno število dvigov gotovine z debetno kartico\* na bankomatih Gorenjske banke,
- > brezplačna prva izdaja klasične debetne kartice\* za imetnika računa,
- > pristopnina za uporabo spletne banke Link in mobilne banke Link m,
- > mesečno nadomestilo za uporabo spletne banke Link in mobilne banke Link m,
- > uporaba storitev pošiljanja sporočil: transakcije na debetni kartici\*,
- > mesečno obveščanje o prometu po računu v elektronski obliki,
- > kibernetско zavarovanje imetnikov osebnih računov in plačilnih kartic\*\*\*,
- > za dodatne storitve veljajo vsakokrat veljavni ti splošni pogoji in Tarifa banke.

Pogoji MINIMAKSI paketnega osebnega računa:

- > k MINIMAKSI paketnemu osebnemu računu lahko pristopijo le nove stranke, ki v Gorenjski banki še nimajo odprtega osebnega ali paketnega osebnega računa,
- > uporabnik pristopi k uporabi spletne banke Link in mobilne banke Link m,
- > uporabnikom MINIMAKSI paketnega osebnega računa se lahko odobri potrošniški kredit, po rednih pogojih banke, odobritev stanovanjskega kredita pri tem paketu ni možna.
- > način prejema mesečnih izpiskov o prometu po računu je lahko le elektronski.

b) STANDARD paketni osebni račun vključuje:

- > mesečni stroški vodenja paketnega osebnega računa,
- > možnost pridobitve rednega limita na osebnem računu do 1.000 evrov oziroma maksimalno v višini ene mesečne plače,
- > bančni svetovalec,
- > 2x mesečno SEPA direktni obremenitvi,
- > 3x mesečno SEPA kreditnih plačil preko spletne banke Link ali mobilne banke Link m,
- > neomejeno število internih prenosov (vsi kanali),
- > neomejeno število dvigov gotovine z debetno kartico\* na bankomatih Gorenjske banke,
- > 2x mesečno dvig gotovine v EUR z debetno kartico\* na bankomatih drugih bank v Sloveniji in bank v tujini, na območju EU, v EUR, SEK in RON,
- > brezplačna prva izdaja klasične debetne kartice\* za imetnika računa,
- > možnost pridobitve klasične kartice z odloženim plačilom\*\* – 1. leto brezplačno, vsa nadaljnja leta pa redna članarina po ceniku,
- > pristopnina za uporabo spletne banke Link in mobilne banke Link m,
- > mesečno nadomestilo za uporabo spletne banke Link in mobilne banke Link m,
- > uporaba Storitve pošiljanja sporočil: Varnostno sporočilo na debetni kartici\*,
- > kibernetško zavarovanje imetnikov osebnih računov in plačilnih kartic\*\*\*,
- > nezgodno zavarovanje za imetnike kartice z odloženim plačilom\*\*,
- > za dodatne storitve veljajo vsakokrat veljavni ti splošni pogoji in Tarifa banke.

c) SUPER paketni osebni račun vključuje:

- > mesečni stroški vodenja paketnega osebnega računa,
- > možnost pridobitve rednega limita na osebnem računu do 3.000 evrov oziroma maksimalno v višini ene mesečne plače,
- > bančni svetovalec,
- > 5x mesečno SEPA direktnih obremenitev,
- > 4x mesečno SEPA kreditnih plačil preko spletne banke Link ali mobilne banke Link m,
- > neomejeno število internih prenosov (vsi kanali),
- > neomejeno število dvigov gotovine z debetno kartico\* na bankomatih Gorenjske banke,
- > 4x mesečno dvig gotovine v EUR z debetno kartico\* na bankomatih drugih bank v Sloveniji in bank v tujini, na območju EU, v EUR, SEK in RON,
- > brezplačna prva izdaja zlate debetne kartice\* za imetnika računa,
- > možnost pridobitve klasične kartice z odloženim plačilom\*\* za imetnika računa,
- > pristopnina za uporabo spletne banke Link in mobilne banke Link m,
- > mesečno nadomestilo za uporabo spletne banke Link in mobilne banke Link m,
- > uporaba Storitve pošiljanja sporočil: Sporočilo o poteku limita, depozita, Varnostno sporočilo na debetni kartici\* in kartici z odloženim plačilom\*\*,
- > kibernetško zavarovanje imetnikov osebnih računov in plačilnih kartic\*\*\*,

- > nezgodno zavarovanje za imetnike kartice z odloženim plačilom\*\*,
  - > za dodatne storitve veljajo vsakokrat veljavni ti splošni pogoji in Tarifa banke.
- d) TOP paketni osebni račun vključuje:
- > mesečni stroški vodenja paketnega osebnega računa,
  - > možnost pridobitve rednega limita na osebnem računu do 2x mesečne plače oziroma maksimalno 5.000 evrov,
  - > bančni svetovalec,
  - > neomejeno število SEPA direktnih obremenitev,
  - > neomejeno število trajnih nalogov,
  - > 3x mesečno SEPA kreditno plačilo na bančnem okencu,
  - > neomejeno število SEPA kreditnih plačil preko spletne banke Link ali mobilne banke Link m,
  - > neomejeno število internih prenosov (vsi kanali),
  - > neomejeno število dvigov gotovine z debetno kartico\* na bankomatih Gorenjske banke,
  - > neomejeno število dvigov gotovine v EUR z debetno kartico\* na bankomatih drugih bank v Sloveniji in bank v tujini, na območju EU, v EUR, SEK in RON,
  - > brezplačna prva izdaja zlate debetne kartice\* za imetnika računa,
  - > brezplačna prva izdaja zlate debetne kartice\* za pooblaščen osebo,
  - > možnost pridobitve zlate kartice z odloženim plačilom\*\* za imetnika računa,
  - > pristopnina za uporabo spletne banke Link in mobilne banke Link m,
  - > mesečno nadomestilo za uporabo spletne banke Link in mobilne banke Link m,
  - > uporaba Storitve pošiljanja sporočil (vse, ki jih stranka želi in so v ponudbi banke ter za kartice, ki so v okviru paketa),
  - > kibernetško zavarovanje imetnikov osebnih računov in plačilnih kartic\*\*\*,
  - > nezgodno zavarovanje za imetnike kartice z odloženim plačilom\*\*,
  - > za dodatne storitve veljajo vsakokrat veljavni ti splošni pogoji in Tarifa banke.

#### **Uporabnik ima lahko pri banki odprt le en Paketni osebni račun.**

\*Več o tem v poglavju Debetne kartice.

\*\*Več o tem v poglavju Kartica z odloženim plačilom.

\*\*\*Več o tem v poglavju Kibernetško zavarovanje imetnikov osebnih računov in plačilnih kartic.

### **8.4 Sprememba vrste osebnega računa in paketnega osebnega računa**

Banka lahko imetniku spremeni katerega izmed osebnih računov iz poglavja 8.2 oziroma katerega izmed paketnih osebnih računov iz poglavja 8.3 v drug osebni račun iz poglavja 8.2 ali paketni račun iz poglavja 8.3, če imetnik več ne izpolnjuje pogojev za obstoječi osebni račun, oziroma paketni račun, ali banka preneha ponujati takšen osebni račun/paketni račun ter imetnik hkrati izpolnjuje pogoje za drug osebni račun/paketni račun, ki ga izbere banka. Če se imetnik računa ne strinja s spremembo računa oz. paketnega računa, ima možnost odpovedati pogodbo o opravljanju plačilnih storitev skladno s temi splošnimi pogoji. V primeru, da pogodbe ne odpove v roku 1 meseca od dneva spremembe računa oziroma paketa, o čemer banka imetnika predhodno tudi obvesti, se šteje, da se imetnik s spremembo računa oz. paketa strinja.

## 8.5 Razpolaganje s sredstvi na osebnem računu

Za razpolaganje s sredstvi na osebnem računu lahko uporabnik ali pooblaščen oseba glede na vrsto računa uporablja:

- > debetno kartico\*,
- > kartico z odloženim plačilom\*\*,
- > plačilni nalog,
- > direktno obremenitev,
- > spletno banko Link in mobilno banko Link m,
- > mobilno aplikacijo Flik Pay,
- > avtomatski polog gotovine na bankomatu.

\*Več o tem v poglavju Debetne kartice.

\*\*Več o tem v poglavju Kartica z odloženim plačilom.

## 8.6 Plačilne kartice

### 8.6.1 Izdajanje kartic

Banka izdaja klasično ali zlato debetno kartico. Banka lahko uporabniku izda tudi klasično ali zlato kartico z odloženim plačilom. Kartico lahko pridobi uporabnik osebnega računa in njegova pooblaščen oseba (oseba, ki pridobi kartico, je v nadaljevanju imenovana **uporabnik kartice**).

Banka izdaja tudi predplačniško kartico, ki se vodi na posebnem predplačniškem računu.

O izdaji kartice odloča banka skladno s poslovno politiko banke, ki je opredeljena v internem dokumentu z nazivom Politika sprejemljivosti strank, pravnih in fizičnih oseb pri sklepanju poslovnih razmerij.

Ob prejemu kartice je kartico na hrbtne strani priporočljivo podpisati.

Uporabniku kartice izda banka poleg kartice tudi osebno številko ali PIN, ki jo uporabnik kartice potrebuje za uspešno opravljanje transakcij. PIN za kartico lahko banka pošlje ločeno na naslov uporabnika kartice po pošti, lahko pa uporabnik kartice prevzame svoj PIN tudi v banki. V tem primeru PIN, ki je v zapečateni ovojnici, lahko bančni delavec preda le uporabniku kartice, ta pa se mora pri prevzemu prepričati, da je ovojnica res zaprta in nepoškodovana. Prevzem ovojnice s PIN-om uporabnik kartice potrdi s podpisom.

Če se neprevzeta pošiljka s kartico ali osebno številko PIN vrne v banko, banka uporabnika ni dolžna pisno ali telefonsko obvestiti o vračilu pošiljke. PIN pošiljko ali kartico, ki je uporabnik ne prevzame, bo banka po poteku 90 dni od dneva vračila pošiljke, uničila. Ponovno naročilo kartice s PIN-om, ali brez PIN-a, na zahtevo uporabnika banka zaračuna v skladu z vsakokrat veljavno Tarifo banke.

Uporabnik kartice plačuje letno članarino. Višina članarine in način plačila sta določena v Tarifi banke.

Uporabniku kartice, ki posluje v skladu s temi splošnimi pogoji bo banka obnovila kartico brez ponovne vloge in jo izdala uporabniku kartice še pred iztekom veljavnosti stare kartice.

Odpovedni rok za kartico z odloženim plačilom ali predplačniško kartico je najmanj dva (2) meseca pred potekom veljavnosti stare kartice. Po poteku odpovednega roka je uporabnik dolžan kartico vrniti banki in poravnati obveznosti po kartici. V primeru odpovedi kartice z odloženim plačilom banka uporabniku povrne sorazmerni del plačane letne članarine.

Uporabnik lahko uporablja plačilne kartice tudi v digitalizirani obliki, na način, kot to urejajo Splošni pogoji uporabe digitaliziranih kartic.

### 8.6.2 Debetna kartica

Po odprtju osebnega računa prejme uporabnik **debetno kartico Mastercard**, to je debetna kartica s takojšnjim plačilom. Kartica velja do zadnjega dne v mesecu, ki je naveden na kartici.

Uporabnik kartice lahko s to kartico v RS in tujini dviga gotovino v okviru danih limitov v bankah in na bankomatih z oznako Maestro ali Mastercard. Kartica omogoča tudi plačevanje blaga in storitev na prodajnih mestih v RS, ki so označena z nalepko Maestro in Mastercard, opremljeni s POS-terminalom, na prodajnih mestih v tujini ter na spletnih prodajnih mestih, označenih za sprejemanje Maestro ali Mastercard kartic.

Kartica je nadgrajena z brezstično tehnologijo, zato lahko uporabnik na POS terminalih, ki omogočajo brezstično poslovanje, poravnava obveznosti tudi brez stika kartice s POS terminalom. Ob izpolnjevanju določenih pogojev pa se brezstična transakcija lahko izvede tudi brez vnosa PIN številke. Vsakokratni znesek brezstične transakcije, do katere ni potrebno vnašati osebne PIN številke, razen če POS terminal to zahteva, je določen s strani mednarodnih kartičnih shem in posameznih držav.

Uporabnik lahko kartico uporablja v okviru dovoljenih dnevni limitov na kartici in razpoložljivega stanja na osebni račun.

Uporabnik lahko zaprosi za spremembo dnevnega limita. O spremembi dnevnega limita odloči banka skladno s temi splošnimi pogoji in poslovno politiko banke.

### 8.6.3 Kartica z odloženim plačilom

Kartico lahko pridobi uporabnik osebnega računa in njegova pooblaščen oseba, na podlagi odobrene vloge za izdajo kartice. To je kartica z odloženim plačilom obveznosti, in sicer enkrat mesečno, 8., 18. ali 28. v mesecu.

Na podlagi povprečne višine rednih mesečnih prilivov na osebni račun uporabnika ima kartica določene najvišje mesečne in dnevne limite porabe, v okviru katerih lahko uporabnik uporablja kartico.

Banka izdaja klasične ali zlate **kartice z odloženim plačilom Mastercard** na podlagi odobrene vloge za izdajo kartice. Zlate kartice so namenjene uporabnikom z višjo boniteto in imajo glede na prilive lahko višje dovoljene limite porabe s kartico.

Uporabnik kartice lahko kadarkoli zaprosi za spremembo limitov porabe na kartici. O spremembi mesečnega limita porabe na kartici odloči banka skladno s temi splošnimi pogoji in poslovno politiko banke.

Kartica velja do zadnjega dne v mesecu, ki je naveden na kartici.

Uporabnik klasične ali zlate kartice z odloženim plačilom Mastercard lahko plačuje blago in storitve na vseh označenih prodajnih mestih Mastercarda v državi, na prodajnih mestih Mastercarda v tujini ter na spletnih prodajnih mestih, označenih za sprejemanje Mastercard kartic.

Kartica je nadgrajena z brezstično tehnologijo, zato lahko uporabnik na POS terminalih, ki omogočajo brezstično poslovanje, poravnava obveznosti tudi brez stika kartice s POS terminalom. Ob izpolnjevanju določenih pogojev pa se brezstična transakcija lahko izvede tudi brez vnosa PIN številke. Vsakokratni znesek brezstične transakcije, do katere ni potrebno vnašati osebne PIN številke, razen če POS terminal to zahteva, je določen s strani mednarodnih kartičnih shem in posameznih držav.

Uporabnik zgoraj omenjene kartice lahko s kartico v državi in v tujini dviga gotovino v okviru danih limitov v tistih bankah, ki imajo oznako Mastercard, s PIN-om pa tudi na bankomatih z enako oznako.

V kolikor banka prejme zahtevo za transakcijo v dobro iz naslova vračil ali kartičnih nakazil (npr. Moneysend) na posamezen kartični račun, bodo sredstva knjižena v dobro na ta kartični račun. Tako se bodo tudi v primeru, ko je transakcija v dobro izvršena na podlagi pooblaščenke kartice, za tekoče obračunsko obdobje povečala razpoložljiva sredstva po kartici imetnika kartičnega računa. Vračila na kartico z odloženim plačilom se ne upoštevajo v razpoložljiv limit za obročne nakupe.

### 8.6.4 Predplačniška kartica

Predplačniško kartico lahko pridobi uporabnik, ki je dopolnil 15 let in je rezident Republike Slovenije, ki poda vlogo za izdajo predplačniške kartice ter pri banki odpre predplačniški račun. Uporabnik predplačniške kartice lahko poda vlogo za poslovanje prek spletne banke Link in mobilne banke Link m.

Banka uporabniku odpre predplačniški račun in izda predplačniško kartico po odobritvi vloge za izdajo predplačniške kartice in sklenitvi pogodbe o opravljanju plačilnih storitev, če izpolnjuje naslednje zahteve in pogoje:

- > banki posreduje pravilne podatke za izpis pisne vloge za izdajo predplačniške kartice, ki jo uporabnik tudi podpiše,
- > uporabnik mora biti poslovno sposoben oziroma poslovanje v njegovem imenu opravlja poslovno sposoben zakoniti zastopnik ali skrbnik,
- > predloži dokumentacijo, ki omogoča identifikacijo uporabnika in/ali oseb, pooblaščenih za razpolaganje s sredstvi na predplačniškem računu, ob upoštevanju predpisov, vključno z določbami zakona, ki ureja preprečevanje pranja denarja in financiranja terorizma,
- > banki predloži davčno številko ter
- > predloži drugo dokumentacijo v skladu z veljavnimi predpisi in morebitno drugo dokumentacijo, ki jo zahteva banka.

Pred sklenitvijo pogodbe o opravljanju plačilnih storitev banka izroči ali posreduje preko elektronske pošte uporabniku te splošne pogoje. Veljavni splošni pogoji so dostopni tudi na spletni strani banke.

Uporabnik pri banki ne more imeti hkrati več kot dveh predplačniških računov.

Banka stanje razpoložljivih sredstev in transakcije s predplačniško kartico vodi na predplačniškem računu. Za predplačniški račun se smiselno uporabljajo tudi vse določbe teh splošnih pogojev, ki se nanašajo na poslovanje z osebnimi transakcijskimi računi iz točk 8.10, 8.11, 8.12, 8.13, 8.14, 11 in 13.

Uporabnik pred pričetkom uporabe predplačniške kartice zagotovi minimalno stanje na predplačniškem računu v znesku 10 EUR, ki se ne upošteva v razpoložljiva sredstva. Minimalno stanje se uporabniku povrne ob zaprtju predplačniškega računa in vračilu predplačniške kartice na banko, v kolikor so vse druge obveznosti uporabnika do banke poravnane.

Poraba s predplačniško kartico je mogoča v okviru razpoložljivih sredstev na predplačniškem računu in dnevnih limitov na kartici.

Uporabnik predplačniškega računa mora poravnati tudi obveznosti do banke, ki nastanejo pri poslovanju s predplačniško kartico iz naslova nadomestil, stroškov, tečajnih razlik in transakcij, za katere vsakokratna avtorizacija s strani trgovca ni zahtevana.

Najvišje dovoljeno stanje sredstev na predplačniškem računu je omejeno na 10.000 evrov. Prav tako je omejen tudi najvišji znesek posameznega nakazila sredstev na predplačniški račun, in sicer v višini 5.000 evrov. Uporabnik kartice mora pred vsakim nakazilom sredstev preveriti stanje na predplačniškem računu in opraviti nakazilo sredstev v okviru predpisanih omejitev. V kolikor nakazilo sredstev na predplačniški račun preseže predpisane omejitve, banka lahko zavrne nakazilo v celotnem znesku.

Sredstva na predplačniškem računu uporabnik zagotavlja z nakazilom:

- > s svojega osebnega računa v poslovalnici banke, preko spletne ali mobilne banke,
- > z bančnim nakazilom iz osebnega računa, odprtega pri drugi banki v EU, na račun in z referenco, ki sta navedena na hrbtni strani kartice.

Nadomestila za te prenose se obračunajo v skladu z veljavno tarifo banke.

Na predplačniški račun lahko uporabnik prejema samo prilive s svojega osebnega računa, z osebnega računa pooblaščenca ali z osebnega računa zakonitega zastopnika uporabnika kartice. Na predplačniški račun ni dovoljeno prejemati rednih prilivov iz naslova plače, pokojnine ali štipendije. Če imetnik predplačniške kartice uporablja predplačniški račun za prejetje katerih koli drugih prilivov, lahko banka o tem obvesti pristojne institucije (npr. Urad za preprečevanje pranja denarja, davčni urad itd.).

Uporabnik predplačniške Mastercard kartice lahko plačuje blago in storitve na vseh označenih prodajnih mestih Mastercarda v državi, na prodajnih mestih Mastercarda v tujini ter na spletnih prodajnih mestih, označenih za sprejemanje Mastercard kartic.

Uporabnik omenjene kartice lahko s kartico v državi in v tujini dviga gotovino v okviru danih limitov v tistih bankah, ki imajo oznako Mastercard, s PIN-om pa tudi na bankomatih z enako oznako.

Kartica je nadgrajena z brezstično tehnologijo, zato lahko uporabnik na POS terminalih, ki omogočajo brezstično poslovanje, poravnava obveznosti tudi brez stika kartice s POS terminalom. Ob izpolnjevanju

določenih pogojev pa se brezstična transakcija lahko izvede tudi brez vnosa PIN številke. Vsakokratni znesek brezstične transakcije, do katere ni potrebno vnašati osebne PIN številke, razen če POS terminal to zahteva, je določen s strani mednarodnih kartičnih shem in posameznih držav.

Kartica velja do zadnjega dne v mesecu, ki je naveden na kartici.

Promet s predplačniško kartico in stanje na predplačniškem računu lahko uporabnik spremlja preko spletne banke Link ali mobilne banke Link m.

Banka ne izdaja predplačniških kartic za namene iger na srečo in igralništva, trgovanja z virtualnimi valutami, rudarjenja in izdaje kripto žetonov, trgovine z orožjem, drogami in zaščitenimi živalskimi vrstami, pornografije, prostitucije ter izdelkov in storitev povezanih z rasističnimi, nedemokratskimi, nacističnimi vsebinami, donacijami in za namene drugih ilegalnih dejavnosti skladno s politiko banke in skupine AikGroup (CY) Limited.

#### 8.6.5 Uporaba kartice

Zaradi varnosti poslovanja s kartico je uporabnik kartice dolžan kartico in PIN skrbno hraniti in z njima odgovorno ravnati. Uporabnik kartice je dolžan obvestilo o PIN-u uničiti takoj po prejemu, PIN si mora zapomniti, ne zapisati na kartico, nikomur ga ne sme razkriti ali dovoliti njegove uporabe. Ob nastanku škodnega dogodka PIN ne sme biti dostopen tretji osebi. Za vse posledice zlorabe PIN-a je odgovoren uporabnik kartice.

Uporabnik kartice je pri poslovanju s kartico dolžan upoštevati te splošne pogoje. Kartica je neprenosljiva, uporablja jo lahko samo uporabnik kartice.

Za plačilo blaga in storitev izstavi prodajno mesto potrdilo o nakupu, ki ga uporabnik kartice podpiše ali pa potrdi z vnosom osebne številke (PIN-a). V primeru potrjevanja plačila s podpisom, mora biti podpis enak podpisu na kartici. Uporabnik kartice s svojim podpisom na potrdilu oziroma s pravilnim vnosom PIN-a potrjuje, da je znesek pravilen, da soglaša z izvršitvijo plačilne transakcije in se zavezuje, da bo znesek poravnal v skladu s temi splošnimi pogoji. Kopijo potrdila zadrži uporabnik kartice za svojo evidenco. Uporabnik kartice mora zaradi varnosti poslovanja s kartico skrbeti, da se vsi postopki na prodajnem mestu izvajajo v njegovi prisotnosti.

Določila iz predhodnega člena ne veljajo v primerih nakupov prek spletne trgovine, kataloške ter telefonske prodaje. V primeru takšnega poslovanja fizična prisotnost kartice ni možna, kar pomeni, da se potrdilo o nakupu ne izda in ga zato uporabnik kartice ne podpisuje.

#### 8.6.6 Uporaba kartice za spletne nakupe

Prek spleta lahko uporabnik opravi nakup s posredovanjem podatkov o številki kartice, veljavnosti kartice in varnostne kode (CVV/CVC).

Če je spletno prodajno mesto označeno za varno plačevanje z logom Mastercard SecureCode in je uporabnik imetnik debetne kartice Mastercard, predplačniške kartice Mastercard in/ali kartice z odloženim plačilom Mastercard (več o posamezni kartici se nahaja v poglavju Plačilne kartice), mora imeti za izvedbo potrditve spletnega nakupa aktivirano **mobilno banko Link m**. Po vnosu podatkov o kartici pri spletnem plačilu je stranka v naslednjem koraku usmerjena v mobilno banko Link m, kjer se generira poziv za potrditev spletnega nakupa, s podatkom o znesku in prejemniku plačila, pri čemer se potrditev nadalje izvede z močno avtentikacijo.

Način in pogoji poslovanja prek spletne banke Link in mobilne banke Link m so določeni v Splošnih pogojih za uporabo digitalnega bančništva za potrošnike, ki so v primeru poslovanja prek spletne banke Link in mobilne banke Link m sestavni del teh splošnih pogojev. Tehnična in programska oprema, ki je potrebna za poslovanje s spletno banko Link in mobilno banko Link m, je navedena v vsakokrat veljavni verziji Vloge za odobritev uporabe spletne banke Link.

Uporabnik kartice ne sme uporabljati kartice za nezakonite namene, vključno z nakupi blaga in storitev, ki jih prepoveduje slovenska zakonodaja.

#### 8.6.7 Uporaba kartice za obročna plačila

Uporabnik kartice z odloženim plačilom Mastercard oz. uporabnik debetne kartice Mastercard z odobrenim limitom na osebnem računu, če gre za redni limit s trajanjem do preklica ali izredni limit z

avtomatskim podaljševanjem, imata možnost plačila obveznosti iz naslova nakupa blaga ali storitev na obroke na vseh prodajnih mestih v Sloveniji in tujini, ki so označena za sprejemanje teh kartic in niso uvrščena med tvegana prodajna mesta. Gotovinskih in navidezno gotovinskih (Quasi cash) transakcij, razen gotovinskih dvigov na bankomatih z debetnimi karticami, ni mogoče deliti na obroke, prav tako ni omogočeno deljenje predavtorizacij pri plačilih z debetno kartico. Uporabniki debetne kartice Mastercard morajo imeti za koriščenje storitve delitve nakupov na obroke vklopljena sporočila o delitvi na obroke z debetno kartico.

Uporabnik kartice z odloženim plačilom lahko nakup razdeli na od 2 do 12 obrokov, uporabnik debetne kartice pa na od 2 do 24 obrokov. Najnižji znesek nakupa, ki ga uporabnik lahko deli na obroke, je 50 EUR, posamezni obrok pa ne sme biti nižji od 10 EUR.

V primeru nakupa z debetno kartico v valuti različni od EUR, razdelitev nakupa na obroke ni mogoča, če je avtoriziran znesek nakupa v EUR zaradi tečajnih razlik različen od zneska v EUR na dan poravnave sredstev.

Uporabnik kartice z odloženim plačilom lahko plačila na obroke izvaja v okviru razpoložljivega limita na kartici z odloženim plačilom. Za vsako plačilo na obroke s kartico z odloženim plačilom se za celotni znesek nakupa zmanjša razpoložljiv limit porabe na kartici z odloženim plačilom. Ko skupni znesek vseh nakupov doseže višino odobrenega limita na kartici, nadaljnja plačila niso več možna. Ob mesečni poravnavi obveznosti se za višino poravnanih obveznosti sprosti razpoložljiv limit na kartici z odloženim plačilom.

Uporabnik kartice z odloženim plačilom Mastercard lahko nakupe nad 50 EUR razdeli na obroke s klicem v klicni center, na tel. št. +386 4 20 84 105 oziroma s poslanim SMS sporočilom na tel. št. +386 51 406 600, ali v aplikaciji mobilne banke Link m.

V primeru poslanega SMS sporočila je v njem potrebno navesti ime in priimek, zadnje 4 številke kartice, znesek nakupa, datum in naziv prodajnega mesta ter število obrokov, v katerih želi uporabnik poravnati svoje obveznosti. Naknadno spreminjanje števila obrokov, za že potrjeno razdelitev nakupa na obroke, ni več mogoče. Banka bo izvedla razdelitev nakupa na obroke najkasneje v roku 2 delovnih dni po prejetju zahteve stranke oziroma v roku 2 delovnih dni po tem, ko je transakcija knjižena. Če uporabnik ne pokliče v klicni center ali ne pošlje SMS sporočila na navedeno tel. št. v roku 3 dni od datuma opravljene transakcije in potrdi razdelitev nakupa na obroke, bo plačilna transakcija zapadla v celotnem znesku. V primeru, da uporabnik na kartični račun prejme vračilo ali več le-teh, mora biti skupen znesek porabe na kartičnem računu v tem obračunskem obdobju višji od nakupa, ki ga uporabnik želi deliti na obroke. Če uporabnik nima dovolj skupne porabe, tak nakup ne more biti razdeljen na obroke.

Uporabnik debetne kartice lahko plačila na obroke izvaja v okviru razpoložljivega limita za obročne nakupe na debetni kartici. Z vsako izvedbo delitve nakupa na obroke s strani banke se imetniku osebne računa zmanjša razpoložljiv limit za obročne nakupe z debetno kartico za znesek celotnega nakupa, brez upoštevanja prvega obroka, ki zapade v plačilo že na dan razdelitve nakupa na obroke, tj. na dan poravnave sredstev. Z vsakim naslednjim plačilom posameznega obroka s strani uporabnika pa se razpoložljiv limit za obročne nakupe z debetno kartico sprošča. V kolikor avtorizacija ob nakupu zasede razpoložljiv limit, se za rezervacijo sredstev iz naslova nakupa obračunavajo obresti negativnega stanja, dokler za obročni nakup ne pride poravnava.

Obveznosti iz naslova plačilnih transakcij z obročnim odplačilom na debetni kartici imetnik osebne računa poravnava v obrokih, ki mesečno zapadajo v plačilo v breme osebne računa. Prvi obrok se bremeni na dan poravnave sredstev, vsi naslednji pa na dan v mesecu, ko je bila opravljena avtorizacija, toliko mesecev kot je preostalih obrokov oz. do datuma ukinitve limita na osebne računu. V primeru ukinitve ali zmanjšanja limita zapadejo v plačilo tudi vse do takrat še nezapadle obveznosti iz naslova delitve nakupov na obroke. Možnost delitve nakupov z debetno kartico na obroke lahko uporabljajo zgolj uporabniki, pri katerih se redni in/ali izredni limit avtomatično podaljšuje. Če ima imetnik osebne računa razpoložljiv limit za obročne nakupe z debetno kartico v celoti koriščen, nadaljnja delitev nakupov na obroke ni več možna. Ob mesečnem odtegljaju posameznega obroka v breme osebne računa se za višino poravnane obroka sprošča razpoložljiv limit za obročne nakupe z debetno kartico. V primeru da banka v roku 14 dni od opravljene avtorizacije nakupa, ki ga je uporabnik debetne kartice Mastercard želel razdeliti na obroke, ne prejme poravnave sredstev s strani trgovca za plačilo, se šteje, da tak nakup s strani banke ni bil razdeljen na obroke in na dan poravnave sredstev zapade v plačilo celoten znesek nakupa.

Uporabnik debetne kartice za vsak opravljen nakup, ki zadostuje pogojem za delitev nakupa na obroke, prejme sporočilo skupaj z navodili kako odgovoriti na prejeto sporočilo. Za uspešno oz. neuspešno delitev uporabnik prejme povratno sporočilo. Naknadno spreminjanje števila obrokov za že s strani banke potrjeno razdelitev nakupa na obroke ni več mogoče. Nakup je mogoče razdeliti na obroke v roku 1 ure po tem, ko imetnik debetne kartice prejme sporočilo banke o možnosti delitve nakupa na obroke. Če uporabnik v tem času ne pošlje povratnega odgovora na sporočilo, bo transakcija zapadla v plačilo v celotnem znesku nakupa na dan poravnave sredstev. Uporabnik lahko pošiljanje sporočil za delitev nakupov na obroke kadarkoli prekliče preko spletne oz. mobilne banke ali osebno v poslovalnici.

Za morebitne napake s strani mobilnega operaterja in nedelovanje telekomunikacijskega omrežja banka ne odgovarja. Sporočila, ki jih za namen aktivacije obrokov pošlje uporabnik debetne kartice ali kartice z odloženim plačilom banki na dogovorjeno telefonsko številko, plača uporabnik po ceniku svojega mobilnega operaterja oz. ponudnika mobilnih storitev.

#### 8.6.8 Obveščanje uporabnika, plačila računov in stroškov

O prispelih obveznostih na kartici z odloženim plačilom bo banka uporabnika obveščala z izpiskom enkrat mesečno, na način, določen v točki 10. teh splošnih pogojev.

Uporabnik lahko pregleduje opravljene transakcije s karticami tudi prek spletne banke Link in mobilne banke Link m, ali pa se naroči na sprotno obveščanje prek Varnostnih sporočil na svoj mobilni telefon oziroma mobilno aplikacijo.

Obveznosti, ki nastanejo z uporabo kartice z odloženim plačilom, bo uporabnik poravnaval prek direktne obremenitve v breme svojega osebnega računa.

Obveznosti, ki nastanejo z uporabo kartice z odloženim plačilom ali debetne kartice, se poravnava v domači valuti. Obveznosti, ki nastanejo z uporabo kartice izven evro območja, se preračunajo po referenčnem menjalnem tečaju Mastercarda, katerega se lahko kadarkoli preveri na spletni strani banke, v valuto USD in nato iz valute USD po referenčnem menjalnem tečaju v domačo valuto na dan obdelave transakcije. Referenčni menjalni tečaj uporabljen pri preračunu je razviden na mesečnem izpisku.

Uporabnik kartice z odloženim plačilom se obvezuje, da bo najkasneje na dan zapadlosti plačila, ki je dogovorjen v vlogi za izdajo kartice, zagotovil kritje za obveznosti in stroške, ki izhajajo iz poslovanja s kartico z odloženim plačilom. V nasprotnem primeru ima banka pravico, da si zapadle obveznosti in stroške poplača tudi v nedovoljeno negativno stanje na osebnem računu in da prepove nadaljnjo uporabo kartice, uporabnik pa odgovarja po pravilih civilnega in kazenskega prava.

Če uporabnik z izpiski 60 dni po opravljeni transakciji ni obveščen o nastali obveznosti, je dolžan o tem obvestiti banko.

Obveznosti iz naslova plačilnih transakcij z obročnim odplačilom uporabnik kartico z odloženim plačilom poravnava v obrokih, ki mesečno zapadajo v plačilo in jih je dolžan poravnati ob mesečni poravnavi obveznosti iz naslova poslovanja s kartico z odloženim plačilom in v skladu s temi splošnimi pogoji. Prvi obrok zapade v plačilo ob prvi poravnavi obveznosti, ki sledi plačilni transakciji z obročnim odplačilom.

Banka bo ob vsaki mesečni poravnavi obveznosti uporabniku kartice z odloženim plačilom za višino poravnane obroka sprostila razpoložljiva sredstva okvirnega obročnega limita in razpoložljive limite porabe na kartici z odloženim plačilom.

Uporabniku kartice z odloženim plačilom oziroma debetne kartice se za posamezni obrok po plačilni transakciji zaračuna nadomestilo v skladu z vsakokrat veljavno tarifo banke. Pri obročnih plačilih z debetno kartico velja za nadomestilo enaka tarifa, ki je bila veljavna v času sklenitve obročnega nakupa za celoten čas odplačevanja obročnega nakupa. Neporavnani del obveznosti se ne obrestuje in ga lahko uporabnik kartice kadarkoli predčasno poravna. Predčasno se lahko poravna le vse nezapadle obroke po posameznem nakupu. Delna poravnava nezapadlih obrokov znotraj enega nakupa ni možna. O tej nameri je dolžan obvestiti banko preko elektronske banke ali na elektronski naslov [info@gbkr.si](mailto:info@gbkr.si) in banka bo preverila možnosti predčasnega odplačila ter podala navodila za izvedbo predčasnega odplačila.

Predčasno odplačilo obrokov se lahko izvede za vse nakupe, ki so bili razdeljeni na obroke, razen če ne gre za zadnji obrok, ki zapade v plačilo v tekočem obračunskem obdobju, za debetno kartico pa če ne gre za zadnji obrok, ki zapade v plačilo v tekočem mesecu. Banka bo ob vsaki izvedeni predčasni poravnavi obveznosti obročnega plačila na kartici z odloženim plačilom za ta znesek sprostila

razpoložljiv mesečni limit porabe na kartičnem računu oziroma v primeru predčasne poravnave obveznosti za debetni kartici sprostila limit za obročne nakupe z debetno kartico. Uporabniku kartice se za predčasno poplačilo obrokov zaračuna nadomestilo v skladu z vsakokrat veljavno tarifo banke.

#### 8.6.9 Izguba kartice

O uničenju, poškodbi, izgubi, kraji kartice ali pa če uporabnik teh kartic sumi, da mu je bila kartica zlorabljena, mora takoj osebno ali po telefonu obvestiti najbližjo poslovalnico banke oziroma servisni center na številko +386 4 20 84 105.

Telefonsko prijavo mora uporabnik kartice pisno potrditi najkasneje v roku 7 dni.

Če uporabnik katerekoli kartice sumi, da mu je bila kartica ukradena, mora to prijaviti na najbližji policijski postaji.

Banka prevzema finančno odgovornost za škodo, nastalo zaradi izgube ali kraje kartice od trenutka izvršene prijave o izgubi ali kraji kartice, razen v primeru, da je uporabnik kartice ravnal malomarno in v nasprotju s temi splošnimi pogoji. Do trenutka prijave izgube ali kraje kartice nosi finančno odgovornost za škodo uporabnik, vendar le do zneska 50,00 EUR. Če uporabnik kartice ni ravnal v skladu s temi splošnimi pogoji, je do trenutka prijave v celoti brez omejitve zneska odgovoren za škodo. Banka bo na dan prejema obvestila o izgubi ali kraji preklicala kartico.

Po prijavi in blokadi kartice uporabnik kartice prejme novo kartico z novim PIN-om. V primeru, da uporabnik po prijavi in blokadi kartice izrecno ne želi (uporabnik je našel kartico) nove kartice z novim PIN-om in ko kartica z novim PIN-om še ni bila naročena, lahko banka, ki je izdajateljica kartic, v skladu s svojimi internimi pravili, obstoječo kartico deblokira. Začasno blokado in deblokado lahko uporabnik sam izvede tudi preko mobilne banke Link m.

#### 8.6.10 Prenehanje pravice uporabe

Lastnik kartice je banka, uporabnik kartice mora na zahtevo banke nemudoma vrniti kartico.

Banka lahko omeji ali prepove nadaljnjo uporabo kartice vsem tistim uporabnikom kartice, ki s kartico poslujejo v nasprotju s temi splošnimi pogoji in zakonskimi predpisi ali katerih plačilna sposobnost se je tako spremenila, da je po mnenju banke negotovo, ali bo uporabnik zmožni izpolniti obveznosti iz kartičnega poslovanja. Ugotovitev spremembe plačilne sposobnosti uporabnika je lahko posledica neizpolnjevanja obveznosti iz kateregakoli poslovnega razmerja z banko ali po izdaji kartice nastalih okoliščinah, ki otežujejo ali onemogočajo izpolnitev obveznosti banke. Banka lahko enostransko blokira kartico in tako prepove nadaljnjo uporabo tudi v primeru suma, da je bila kartica uporabljena na prodajnem mestu s strani tretje osebe. O blokadi kartice bo banka uporabnika obvestila na običajen način.

Uporabnik kartice mora banki takoj sporočiti vsako spremembo bivališča, zaposlitve in drugih pogojev, ki so vplivali na odločitev o izdaji kartice. Če tega ne stori, lahko banka prepove nadaljnjo uporabo kartice.

Banka lahko kadarkoli skladno s temi splošnimi pogoji zahteva odplačilo celotnega zneska porabljenega mesečnega limita porabe po kartici, tudi odplačilo preostalih ne zapadlih obrokov pred njihovo zapadlostjo.

V primeru prenehanja ali prepovedi uporabe kartice je uporabnik dolžan v celoti poravnati vse obveznosti iz naslova poslovanja s kartico do dneva prenehanja ali prepovedi ter kartico vrniti banki. Uporaba neveljavne kartice ni dovoljena.

Banka obvesti mrežo prodajnih mest o prepovedi uporabe kartice. Na podlagi pooblastila banke se lahko kartico odvzame tudi na prodajnem mestu.

Preklicane kartice uporabnik ne sme uporabljati, temveč jo je dolžan uničiti (prerezati čez magnetno stezo in čip) ali vrniti banki.

Ob ukinitvi predplačniške kartice se ukine tudi predplačniški račun.

Uporabnik kartice odgovarja za vse obveznosti in stroške, ki so nastali v zvezi s poslovanjem s kartico, do dneva, ko vrnjeno kartico prejme banka.

#### 8.6.11 Nezgodno zavarovanje imetnikov kartic z odloženim plačilom

Uporabniki kartic z odloženim plačilom so avtomatično nezgodno zavarovani za primer nezgodne smrti ali invalidnosti zaradi nezgode pri zavarovalni hiši Generali zavarovalnica d.d.

Višina zavarovalnega kritja ob smrti zaradi nezgode znaša 2.044,00 EUR, ob invalidnosti kot posledici nezgode pa 4.089,00 EUR. Pogoji zavarovanja so objavljeni na spletni strani [www.gbkr.si](http://www.gbkr.si). Zavarovanje nezgodne invalidnosti se lahko uveljavlja po končanem zdravljenju, če je stopnja invalidnosti več kot 10-odstotna.

Zahtevek za uveljavljanje nezgodnega zavarovanja lahko uporabnik kartice poda na kateri koli enoti zavarovalnice, ob uveljavljanju zahtevka pa potrebuje s strani banke potrjen zahtevek za uveljavljanje nezgodnega zavarovanja – Prijavo nezgode.

Imetnik kartice z odloženim plačilom je seznanjen, da v kolikor zavarovanja iz tega člena ne želi, lahko svojo zahtevo kadarkoli pisno sporoči banki. Banka bo imetnika osebnega računa izključila iz zavarovanja prvi dan v naslednjem mesecu, po prejemu pisne zahteve. Odpoved zavarovanja ne vpliva na višino nadomestila.

### 8.7 SEPA direktne obremenitve po osnovni shemi SDD

#### 8.7.1 Soglasje

Uporabnik (v nadaljevanju: plačnik) in prejemnik plačila se dogovorita za poravnavanje obveznosti plačnika s SEPA direktno obremenitvijo, tako da plačnik izda prejemniku plačila soglasje za izvajanje SEPA direktne obremenitve. Plačnik je dolžan prejemniku plačila sporočiti spremembe podatkov iz soglasja in ukinitvev soglasja.

Plačnik mora obvestiti prejemnika plačila v primeru spremembe plačilnega računa.

Banka plačnika pri izvršitvi plačilne transakcije ne preverja obstoja in vsebine soglasja.

#### 8.7.2 Izvajanje plačilnih nalogov

Banka plačnika izvrši plačilno transakcijo na datum izvršitve, če je plačnik zagotovil zadostno kritje na plačilnem računu v skladu z urnikom. Če je datum izvršitve bančni/medbančni nedelovni dan, pa mora zagotoviti kritje na plačilnem računu prvi naslednji bančni/medbančni delovni dan.

Plačnik pri banki, kjer ima odprt račun, lahko prepove izvajanje SEPA direktnih obremenitev na svojem plačilnem računu.

#### 8.7.3 Ugovor

Plačnik lahko najkasneje en bančni delovni dan pred datumom izvršitve, skladno z urnikom, posreduje banki plačnika pisni ugovor, v katerem od nje zahteva, da plačilnega naloga ne izvrši. Pisni ugovor mora vsebovati vsaj naslednje podatke: referenčno oznako soglasja, znesek, datum izvršitve in naziv prejemnika plačila.

Plačnik lahko pred izvršitvijo SEPA direktne obremenitve ugovarja tudi pri prejemniku plačila, na način in v rokih, skladnih z njunim medsebojnim dogovorom.

#### 8.7.4 Omejitve, prepovedi

Uporabnik lahko banki pisno ali prek spletne banke Link in mobilne banke Link m posreduje prepoved obremenitve njegovega računa s SEPA direktnimi obremenitvami za specifičnega prejemnika, prepoved obremenitve računa za tuje, domače ali za tuje in domače direktne obremenitve skupaj, lahko določi limit posamezne direktne obremenitve, ter skupni mesečni limit za vse direktne obremenitve skupaj.

Omejitve in prepovedi, ki jih banki posreduje uporabnik, začnejo veljati prvega dne v naslednjem koledarskem mesecu šteto od dneva, ko je banka omejitve oziroma prepovedi prejela.

#### 8.7.5 Povračila denarnih sredstev

Plačnik lahko zahteva povračilo denarnih sredstev za odobrene plačilne transakcije (veljavno soglasje plačnika obstaja) najkasneje v roku 8 tednov od datuma izvršitve. V tem primeru banka plačnika vrne

denarna sredstva na plačilni račun najkasneje v roku 10 delovnih dni po prejemu zahtevka za povračilo denarnih sredstev.

Plačnik lahko zahteva povračilo denarnih sredstev za že izvršene plačilne transakcije najkasneje v roku 13 mesecev po datumu izvršitve, če je svojo banko obvestil, da za izvršitev SEPA direktne obremenitve ni podal soglasja (neodobrene). V tem primeru banka plačnika zahteva od banke prejemnika plačila dokazilo o obstoju veljavnega soglasja. Banka plačnika v primeru prejema dokazila o obstoju veljavnega soglasja zahtevke za povračilo denarnih sredstev zavrne. V primeru, da banka plačnika prejme od banke prejemnika plačila obvestilo o neobstoju veljavnega soglasja oziroma iz prejetega dokazila sama ugotovi, da soglasje ni skladno z izvršeno SEPA direktno obremenitvijo, vrne denarna sredstva na plačilni račun in posreduje zahtevek za vračilo povrnjenih denarnih sredstev banki prejemnika plačila.

Plačnik lahko zahteva povračilo denarnih sredstev za izvršene SEPA direktne obremenitve najkasneje v roku 13 mesecev tudi v primeru napak pri izvajanju SEPA direktnih obremenitev v banki plačnika.

Plačniku ob povračilu denarnih sredstev pripadajo obresti, ki se obračunajo na znesek izvršene plačilne transakcije od vključno dneva izvršitve SEPA direktnih obremenitev do vključno dneva pred dnevom povračila denarnih sredstev na račun plačnika, po obrestni meri EONIA.

Plačnik lahko predloži zahtevek za povračilo denarnih sredstev izvršenih SEPA direktnih obremenitev samo pri banki, kjer so bile SEPA direktne obremenitve izvršene.

Plačnik vloži zahtevek za vračilo na obrazcu, ki ga prejme v banki.

#### 8.7.6 Obveščanje

Plačnik je obveščen o znesku in datumu posamične SEPA direktne obremenitve s predhodnim obvestilom prejemnika plačila.

Banka plačnika lahko omogoči plačniku vpogled oziroma zagotovi informacije o plačilnih nalogih za SEPA direktno obremenitev pred datumom izvršitve.

O izvršenih plačilnih nalogih za SEPA direktno obremenitev je plačnik obveščen v izpisku plačilnega računa.

O neizvršenih plačilnih nalogih za SEPA direktno obremenitev banka plačnika sproti obvešča plačnika s posebnim obvestilom.

#### 8.7.7 Reklamacije

Vse reklamacije plačnika, ki izhajajo iz pogodbenega razmerja med prejemnikom plačila in plačnikom, rešujeta prejemnik plačila in plačnik medsebojno, ostale reklamacije pa plačnik ureja z banko.

### 8.8 Dovoljena prekoračitev sredstev na osebnem računu (limit)

Banka lahko uporabniku na podlagi njegove posebne pisne vloge glede na vrsto osebnega računa, odobri dovoljeno prekoračitev sredstev na njegovem osebnem računu oz. limit. Limit je lahko redni ali izredni. Znesek in trajanje limita določi banka. O višini zneska, roku trajanja limita, stroških odobritve izrednega limita ter znesku plačanih obresti za koriščen del limita, je uporabnik obveščen tudi z izpiskom o prometu na osebnem računu. V primeru, da ob podaji vloge za odprtje osebnega računa/paketa stranka ne poda vloge za odobritev limita – dovoljene prekoračitve sredstev na osebnem računu, banka imetniku Osebnega računa, Standard paketnega računa, Super paketnega računa ali Top paketnega računa na podlagi vloge za odprtje osebnega računa/paketa lahko odobri redni limit v višini 500 EUR. Slednje velja samo za tiste imetnike navedenih osebnih računov, katerih imetniki so državljani RS s stalnim prebivališčem v RS. Omenjen redni limit na računu banka odobri naslednji dan po prejemu prve redne mesečne plače ali pokojnine na ta osebni račun.

Banka pred odobritvijo rednega ali izrednega limita na podlagi vloge za odobritev limita – dovoljene prekoračitve sredstev na osebnem računu ugotavlja kreditno sposobnost imetnika računa v skladu z veljavnimi predpisi. Na osnovi Zakona o potrošniških kreditih bo banka za namen ocene kreditne sposobnosti pridobila informacije o zadolženosti potrošnika tudi z vpogledom v zbirko osebnih podatkov – SISBON.

V primeru zavarovanja limita pri zavarovalnici, banka zavarovalnici posreduje uporabnikove osebne podatke, podatke o limitu ter podatke o skupnem znesku terjatev po morebitnih sklepih o izvršbi zoper imetnika, vse izrecno za namen izvajanja zavarovanja.

Banka lahko skladno z določbo 15. člena v zvezi s 4. členom Zakona o potrošniških kreditih kadarkoli zahteva odplačilo celotnega zneska limita. Ne glede na določila te točke Splošnih pogojev ima banka kadarkoli pravico, da potrošniku prekliče odobreni redni ali izredni limit ali ne podaljša izrednega limita.

V primeru, da uporabnik preseže višino odobrenega limita, mu ga banka lahko trajno ali začasno prekliče. Čas, za katerega velja preklic, je odvisen od višine in števila prekoračitve dovoljenega negativnega stanja v zadnjih dvanajstih mesecih.

Banka lahko v primeru, ko prejme sklep o izvršbi zoper uporabnika, s takojšnjim učinkom odpove odobren limit ali zniža znesek odobrenega limita ali onemogoči koriščenje neizkoriščenega dela odobrenega limita.

V primeru, da je potrošnik pred oddajo Vloge za odobritev limita - dovoljene prekoračitve sredstev na osebni račun za izredni limit že imel odobren redni limit, se mu le-ta po poteku izrednega limita, če za to izpolnjuje pogoje, ponovno dodeli brez izpolnjene Vloge, razen če potrošnik rednega limita izrecno ne želi.

Banka na računih, s katerimi uporabniki več kot leto dni niso poslovali, redni limit lahko ukine. O ukinitvi je uporabnik seznanjen s prvim naslednjim rednim mesečnim izpiskom o prometu na osebni račun. Uporabniki digitalnega bančništva lahko višino odobrenega limita kadarkoli preverijo v spletni banki Link in mobilni banki Link m.

Banka lahko enostransko poviša višino odobrenega rednega limita brez ocene kreditne sposobnosti, v kolikor stranka ne izrazi svojega nestrinjanja. Banka potrošnika v primeru izvedbe povišanja rednega limita o tem obvesti skladno s temi Splošnimi pogoji.

## **8.9 Avtomatski polog gotovine na bankomatu**

Avtomatski polog gotovine na bankomatu je storitev, pri kateri lahko imetnik debetne kartice v posebno režo bankomata vstavi in s tem položi bankovce v evro valuti.

Banka omogoča opravljanje pologov le na lastnih bankomatih. Bankomati, pri katerih se lahko opravi avtomatski polog, so posebej označeni. Seznam bankomatov, pri katerih se lahko opravi omenjena storitev, je objavljen na spletni strani banke.

Bankovci morajo biti poravnani in brez sponk, saj v nasprotnem primeru lahko poškodujejo bankomat. Uporabnik oziroma imetnik kartice se zavezuje banki povrniti škodo, ki bi nastala zaradi poškodbe bankomata.

Bankomat ob pologu bankovcev opravi kontrolo pristnosti in ustreznosti. Imetnik kartice mora za informacije v primeru zadržanih bankovcev kontaktirati banko.

Banka lahko naknadno, potem, ko je odobrila znesek gotovine na osebni račun, preveri pristnost položenih bankovcev. V primeru, da se pri tem ugotovi, da so bankovci nepristni, sme banka bremeniti osebni račun za znesek v višini teh bankovcev.

Za položeno gotovino, ki ni zadržana, je uporabniku omogočeno razpolaganje s sredstvi na osebni račun takoj po uspešno opravljenem pologu, polog pa je knjižen na osebni račun, vezan na uporabljen kartico naslednji delovni dan z datumom valute pologa. O opravljenem pologu je imetnik kartice obveščen na ekranu bankomata in na natisnjem potrdilu o opravljeni transakciji. Avtomatski polog je mogoč kadarkoli v času obratovanja posameznega bankomata.

## **8.10 Storitev pošiljanja sporočil**

Storitev pošiljanja sporočil je nabor storitev, kjer banka imetnike ali pooblaščenca na računih obvešča o transakcijah ali drugih spremembah na računih. Uspešnost dostave sporočil je odvisna od dosegljivosti uporabnikove mobilne naprave in mobilnega operaterja/omrežja/mobilnega ali spletnega omrežja v katerem je v trenutku oddaje sporočila uporabnik prijavljen. Banka lahko Storitve pošiljanja sporočil po

lastni izbiri izvaja po enem od razpoložljivih načinov te storitve, to je preko potisnih sporočil, SMS sporočil ali preko mobilnih aplikacij. Banka nima vpliva na to, da določeni domači ali tuji operaterji lahko samostojno onemogočijo sprejem poslanih sporočil ali prejemnik sam izklopi možnost prejemanja sporočil na svoji mobilni napravi. Glede na navedeno banka ne prevzema odgovornosti za posledice, ki bi nastale zaradi sporočila, ki ni bilo poslano ali dostavljeno. Za seznanjenost o poslovanju z računom ima uporabnik na voljo tudi druge poti, opisane v teh pogojih.

Za uporabo Storitve pošiljanja sporočil mora uporabnik zagotoviti ustrezno mobilno aplikacijo in/ali telefonsko številko. Banka ne preverja lastništva mobilne naprave ali telefonske številke in bo pošiljala sporočila na številko, ki jo določi uporabnik, oziroma s to številko povezano/e mobilno/e aplikacijo/e. Uporabnik je dolžan sam poskrbeti za varovanje podatkov oziroma sporočila na njegovi mobilni napravi. Banka pošilja sporočila preko javnih omrežij operaterjev mobilne telefonije ter internetnih povezav in ne odgovarja za kakršnokoli zlorabo informacije sporočila uporabnika. Uporabnik je dolžan pisno sporočiti spremembo telefonske številke, in z njo povezanih mobilnih aplikacij, banki takoj po spremembi. V kolikor uporabnik banki pisno ne sporoči nove telefonske številke oziroma povezanih mobilnih aplikacij, banka ne odgovarja za pošiljanje sporočila na napačno telefonsko številko, oziroma s to številko povezano mobilno aplikacijo.

Banka v primeru več razpoložljivih posameznih mobilnih aplikacij samostojno izbere komunikacijski kanal oziroma posamezno izmed mobilnih aplikacij, glede na lastne tehnične preference in obvestilo posreduje zgolj na (eno) izbrano posamezno mobilno aplikacijo.

Naročilo Storitve pošiljanja sporočil s strani uporabnika za katerikoli od komunikacijskih kanalov (SMS, mobilna aplikacija ali potisno sporočilo) predstavlja soglasje banki za samostojno izbiro komunikacijskega kanala s strani banke skladno s prejšnjim odstavkom te točke.

Na razpolago so naslednje vrste Storitve pošiljanja sporočil:

#### 8.10.1 Varnostno sporočilo

Z Varnostnim sporočilom banka uporabnika obvesti o vsaki s plačilno kartico opravljeni transakciji v Sloveniji ali v tujini. Na uporabnikovo mobilno napravo se uporabniku sporoči: uspešnost in znesek transakcije, zadnje štiri številke kartice, s katero je bila opravljena transakcija, datum in čas transakcije, naziv prodajnega mesta in kraj ter telefonska številka klicnega centra, kamor uporabnik lahko pokliče ob morebitni sumljivi transakciji in po potrebi tudi blokira kartico.

Uporabnik kartice naroči storitev za vsako plačilno kartico posebej. Za vsako kartico posebej banka mesečno zaračuna nadomestilo za poslana sporočila skladno z vsakokrat veljavno Tarifo banke. Nadomestilo je pavšalno in ni odvisno od števila poslanih sporočil. Za nadomestilo uporabe Varnostnega sporočila na debetni kartici banka enkrat mesečno bremeni uporabnikov osebni račun, pri kartici z odloženim plačilom, pa se višina nadomestila prikaže na mesečnem izpisku prometa po kartici in nato skupaj s celotno porabo po kartici bremeni uporabnikov osebni račun. Za nadomestilo za uporabo Varnostnega sporočila na predplačniški kartici banka bremeni uporabnikov predplačniški račun.

#### 8.10.2 Sporočilo o stanju

S sporočili o stanju banka uporabnika dnevno obvešča o spremembi stanja na izbranem osebnem računu. Sporočilo se pošlje vsak delavnik med 7. in 9. uro zjutraj v kolikor je bila prejšnji dan na računu sprememba stanja. Sporočila se v ponedeljek pošljejo ne glede na to, ali je prejšnji dan sprememba bila ali ne. Na uporabnikovo mobilno napravo se uporabniku sporoči: maskirano številko osebnega računa, datum stanja in stanje domače valute na osebnem računu.

Storitev uporabnik naroči za vsak račun posebej. Za vsak račun posebej banka mesečno zaračuna nadomestilo za poslano sporočilo skladno z vsakokrat veljavno Tarifo banke. Nadomestilo je pavšalno in ni odvisno od števila poslanih sporočil. Za nadomestilo banka enkrat mesečno bremeni uporabnikov osebni račun. Za nadomestilo za uporabo Sporočila o stanju na predplačniški kartici banka bremeni uporabnikov predplačniški račun.

#### 8.10.3 Sporočilo za informacijo o stanju

S sporočili za informacijo o stanju banka uporabnika preko dneva obvešča o spremembi stanja na izbranem osebnem računu. Uporabnik sam izbere uro, ko mu banka sporoči stanje na računu. Stanje banka pošlje vsak dan v tednu ob dogovorjeni uri ne glede na to, ali je le to različno od prejšnjega dne ali

ne. Uporabnik se lahko odloči, da se mu stanje pošlje tudi samo enkrat tedensko ali enkrat mesečno. Na številko uporabnikovo mobilno napravo se uporabniku sporoči: maskirano številko osebnega računa, datum in uro stanja in stanje domače valute na osebnem računu.

Storitev uporabnik naroči za vsak račun posebej. Za vsak račun posebej banka mesečno zaračuna nadomestilo za poslana sporočila skladno z vsakokrat veljavno Tarifo banke. Višina nadomestila je odvisna od števila poslanih sporočil. Za nadomestilo banka enkrat mesečno bremeni uporabnikov osebni račun. Za nadomestilo za uporabo Sporočila za informacijo o stanju na predplačniški kartici banka bremeni uporabnikov predplačniški račun.

#### 8.10.4 Sporočilo o spremembi stanja pod/nad določenim zneskovnim pragom

S sporočili banka uporabnika dnevno obvešča o spremembi stanja v kolikor le-ta preseže določeno maksimalno oziroma minimalno stanje. Uporabnik sam določi mejne zneske pod/nad izbranim zneskom, katerim se pošlje sporočilo o stanju. Stanje uporabnikovega računa se preverja dnevno med 6. in 22. uro. O morebitni prekoračitvi izbranega stanja banka imetnika obvesti enkrat dnevno. Obvestilo se potem pošilja vsak dan, dokler stanje ne pade/zraste pod/nad izbranim zneskom. Na številko mobilnega telefona se uporabniku sporoči: maskirano številko osebnega računa, izbrani znesek, datum in uro stanja in stanje domače valute na osebnem računu.

Storitev uporabnik naroči za vsak račun posebej. Za vsak račun posebej banka mesečno zaračuna nadomestilo za poslana sporočila skladno z vsakokrat veljavno Tarifo banke. Višina nadomestila je odvisna od števila poslanih sporočil. Za nadomestilo banka enkrat mesečno bremeni uporabnikov osebni račun. Za nadomestilo za uporabo Sporočila o spremembi stanja pod/nad določenim zneskovnim pragom na predplačniški kartici banka bremeni uporabnikov predplačniški račun.

#### 8.10.5 Sporočilo o poteku depozita

S Sporočilom o poteku depozita banka uporabnika obvešča o zapadlosti vezanega depozita ali varčevanja. Od prijave na sporočilo o poteku depozita banka uporabniku pošlje obvestilo za vse zapadle depozite oziroma varčevanja. Sporočilo se pošlje 5 dni pred zapadlostjo vezanega depozita oziroma varčevanja. Na uporabnikovo mobilno napravo se uporabniku sporoči: maskirano številko depozita oziroma varčevanja in datum zapadlosti.

Storitev uporabnik naroči za vsak račun posebej. Za vsak račun posebej banka mesečno zaračuna nadomestilo za poslana sporočila skladno z vsakokrat veljavno Tarifo banke. Višina nadomestila je odvisna od števila poslanih sporočil. Za nadomestilo banka enkrat mesečno bremeni uporabnikov osebni račun.

#### 8.10.6 Sporočilo o poteku limita

S sporočilom o poteku limita banka uporabnika obvešča o zapadlosti - poteku odobrene dovoljene prekoračitve - limita na osebnem računu. Uporabnik sam določi račun, za katerega se mu ob zapadlosti limita pošlje sporočilo. Sporočilo se pošlje 5 dni pred zapadlostjo limita. Na uporabnikovo mobilno napravo se uporabniku sporoči: maskirano številko osebnega računa in datum zapadlosti.

Storitev uporabnik naroči za vsak račun posebej. Za vsak račun posebej banka mesečno zaračuna nadomestilo za poslana sporočila, skladno z vsakokrat veljavno Tarifo banke. Višina nadomestila je odvisna od števila poslanih sporočil. Za nadomestilo banka enkrat mesečno bremeni uporabnikov osebni račun.

#### 8.10.7 Sporočilo o prilivu na osebni račun

S sporočilom o prilivu na osebni račun banka uporabnika obvešča o prilivih na vse njegove osebne račune, višjih od vključno 20 evrov. Sporočilo se imetniku pošlje med 6. in 22. uro. Na mobilno napravo se uporabniku sporoči: datum, maskirano številko osebnega računa, nalogodajalca, znesek in valuto priliva.

Storitev uporabnik naroči le za svoje osebne račune. Banka mesečno zaračuna nadomestilo za poslana sporočila, skladno z vsakokrat veljavno Tarifo banke. Višina nadomestila je odvisna od števila poslanih sporočil. Za nadomestilo banka enkrat mesečno bremeni uporabnikov osebni račun. Sporočila o prilivu ni mogoče prejemati za predplačniški račun.

## 8.11 Vodenje osebnega računa

Banka se obvezuje, da bo prek računa za uporabnika opravljala plačilne storitve v okviru kritja na računu. Kritje na računu je seštevek pozitivnega stanja denarnih sredstev na računu in odobrenega neizkoriščenega limita. S sredstvi na računu lahko razpolaga le uporabnik in/ali morebitni pooblaščenec. Razpolaganje s sredstvi je neomejeno, razen v primerih, ko predpisi določajo drugače. Uporabnik lahko ob odprtju ali pozneje pisno pooblasti največ dve polnoletni, poslovno sposobni osebi za stalno razpolaganje s sredstvi na računu. Pooblastilo velja do preklica, ukinitve osebnega računa ali do smrti uporabnika oziroma pooblaščenca. Ob ukinitvi pooblastila je potrebno banki vrniti kartice morebitnih pooblaščenec.

Pooblaščenec ne more zahtevati limita, prenesti pooblastila na tretjo osebo in ne more zahtevati ukinitve osebnega računa.

Banka vodi račun v domači in posameznih tujih valutah. Banka prejeta sredstva za uporabnika v tujih valutah odobri na račun v valuti prejema. Če banka ne posluje v valuti prejetih sredstev, zneske pretvori in vpiše na račun v domači valuti, če ni drugačnega navodila uporabnika ob prejemu sredstev. Napačno knjiženo bremenitev ali odobritev računa brez naloga uporabnika, ki je posledica zmote oziroma napake banke ali njenih zunanjih izvajalcev, lahko 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 običajen način.

Banka opravlja brezgotovinsko poslovanje z vsemi valutami iz tečajne liste banke, gotovinsko poslovanje (pologi, dvigi, menjalniško poslovanje) pa opravlja z valutami, navedenimi na tečajni listi banke, razen za valute:

- > DKK – danska krona,
- > NOK – norveška krona,
- > SEK – švedska krona in
- > PLN – poljski zlot.

Vsakokrat veljavne valute so navedene na tečajni listi, ki je na voljo na spletni strani banke in v poslovalnicah banke.

## 8.12 Druge podlage za bremenitev računa

Poleg bremenitev računa iz naslova plačilnih transakcij, banka bremeni katerikoli račun uporabnika odprtega pri banki v naslednjih primerih:

- > plačilo domiciliranih menic, ki jih je izdal ali akceptiral uporabnik. Banka bo skladno s predpisi, ki urejajo plačilne storitve in unovčevanje menic pri bankah, ter v okviru kritja, račun uporabnika bremenila tudi na podlagi predložene menice, če bo v menici klavzula, iz katere je razvidno, da je menica plačljiva pri banki (domicilna klavzula), in če bo banka od imetnika menice prejela vse potrebne podatke za unovčitev menice. Šteje se, da menica vključuje nepreklicno pooblastilo uporabnika imetniku menice, da odredi izvršitev plačilne transakcije v skladu z izdano menico in nepreklicno soglasje uporabnika svoji banki, da v breme njegovih denarnih sredstev odredi izvršitev plačilne transakcije;
- > prisilna izvršba na sredstva na računu in zavarovanje s temi sredstvi: banka bo v primeru prejema sklepa o izvršbi, zavarovanju ali drugem prisilnem posegu v sredstva na računu, ki ga izda sodišče, FURS ali drug pristojni organ, uporabniku onemogočila razpolaganje s kritjem na računu (v višini kot izhaja iz sklepa), in poplačala terjatev v skladu z izrekom sklepa v breme kritja na računu;
- > če banka vodi račun uporabniku v domači valuti in tujih valutah in mora izvršiti plačilo iz računa na podlagi sodne, davčne ali druge odločbe državnih organov, in za izvršitev plačilnega naloga v valuti na katero se glasi plačilni nalog, na računu ni dovolj sredstev, izvrši konverzijo iz razpoložljivih drugih valut brez naloga uporabnika. Banka bo pri tem ravnala v skladu s predpisi, ki urejajo opravljanje prisilne izvršbe in zavarovanja in predpisi, ki urejajo plačilne storitve. Banka ne bo

preverjala razmerja med uporabnikom računa in osebo, ki je v sklepu o izvršbi ali zavarovanju označena kot upnik.

Če banka izvrši rubež in prenos denarnih sredstev na podlagi sklepa o izvršbi, ne da bi bili za to izpolnjeni pogoji, je dolžna uporabniku nemudoma povrniti prenesena denarna sredstva z vsemi morebitnimi zaračunanimi nadomestili ter obrestmi do katerih je upravičen uporabnik. Banka mora sredstva povrniti najpozneje do konca naslednjega delovnega dne, po tem ko je zaznala prenos denarnih sredstev oziroma je bila o njem obveščena.

### **8.13 Poplačilo zapadlih neplačanih obveznosti do banke**

V primeru prekoračitve razpoložljivega stanja na kateremkoli računu, odprtem pri banki (nastop nedovoljenega negativnega stanja na računu), banka uporabnika na nedovoljeno negativno stanje pisno opomni. Banka lahko tudi omeji uporabo vseh ali nekaterih plačilnih instrumentov za določeno obdobje.

Uporabnik banki podeljuje nepreklicni mandat, skladno s 787. členom Obligacijskega zakonika, da banka kadarkoli in brez predhodnega obvestila uporabniku iz razpoložljivega stanja denarnih sredstev na računu ali iz kateregakoli drugega dobroimetja uporabnika poplača katerokoli svojo zapadlo in neplačano denarno terjatev do uporabnika, ki izvira iz kateregakoli medsebojnega pravnega razmerja. Banka na podlagi tega mandata poravna vsako zapadlo obveznost uporabnika do banke s plačilom pri banki v imenu in za račun uporabnika ter v korist banke ali s pobotanjem z uporabnikovo terjatvijo do banke iz kateregakoli uporabnikovega dobroimetja pri banki.

Mandat iz prejšnjega odstavka predstavlja soglasje in odobritev banki za izvedbo plačilne transakcije na način in v obsegu, kot je navedeno.

Za zavarovanje poplačila zapadle in neplačane obveznosti do banke iz pogodbe ima banka v skladu s 780. členom Obligacijskega zakonika zakonsko zastavno pravico na vseh sredstvih oziroma terjativah uporabnika do banke iz osebnega računa ali kateregakoli drugega računa, odprtega na podlagi pogodbe ter na vseh sredstvih, ki jih banka prejme v korist uporabnika v okviru izvajanja pogodbe. Nadalje uporabnik za zavarovanje poplačila zapadle in neplačane obveznosti do banke iz pogodbe tudi zastavlja banki vsa sredstva oziroma terjatve do banke iz kateregakoli drugega razmerja pri banki.

Vse terjatve banke do uporabnika iz kateregakoli njunega medsebojnega razmerja, se skladno z določbo 5. odstavka 10. člena Zakona o sistemu jamstva za vloge (ZSJV) lahko pobotajo s terjatvijo uporabnika do banke iz naslova izplačila kritja zajamčene vloge.

### **8.14 Zavrnitev dostopa do sredstev na računih**

Banka lahko uporabniku zavrne dostop do kateregakoli računa uporabnika odprtega pri banki in mu onemogoči oz. omeji razpolaganje s sredstvi, če obstajajo objektivno utemeljeni in ustrezno dokazani razlogi za sum, da sredstva na uporabnikovem transakcijskem računu izvirajo iz kaznivega/ih dejanja/a oz. če obstajajo razlogi iz naslova kršitve zakonodaje na področju preprečevanja pranja denarja in financiranja terorizma.

V primeru zavrnitve dostopa do računa, banka uporabnika obvesti z obvestilom pisno po pošti, in sicer takoj, ko je to mogoče in navede razlog.

Ko razlogi za zavrnitev dostopa prenehajo, banka omogoči dostop do računa.

### **8.15 Kibernetsko zavarovanje imetnikov osebnih računov in plačilnih kartic**

Imetniki osebnih računov in paketnih osebnih računov\*, odprtih pri Gorenjski banki, katerih imetniki so starejši od vključno 15 let in so hkrati rezidenti Republike Slovenije (v nadaljevanju zavarovanci), so avtomatično zavarovani za kritja, ki jih vključuje kibernetsko zavarovanje imetnikov osebnih računov in plačilnih kartic, v višini, kot je razvidno iz tabele v nadaljevanju. Kibernetsko zavarovanje imetnikov osebnih računov in plačilnih kartic je zavarovanje za primer socialnega inženiringa, goljufije pri spletnih nakupih in kraje identitete, ki zavarovancu zagotavlja dodatno varnost pri poslovanju z osebnim računom

in plačilnimi karticami, ki jih ima zavarovanec pri Gorenjski banki. Gre za zavarovalno storitev, ki jo Gorenjska banka omogoča zavarovancem v sodelovanju z Zavarovalnico Triglav.

Zavarovalec je Gorenjska banka, zavarovanci pa so imetniki osebnih računov in paketnih osebnih računov, v korist katerih je zavarovanje sklenjeno. Zavarovanje je za zavarovance brezplačno. Vsi pripadajoči splošni pogoji zavarovanja in Dokument z informacijami o zavarovalnem produktu (IPID) so zavarovancem na voljo v vseh poslovalnicah Gorenjske banke in na spletni strani banke.

Predmet zavarovanja v okviru kibernetkega zavarovanja imetnikov osebnih računov in plačilnih kartic so kibernetški škodni dogodki, skladno s splošnimi pogoji zavarovanja, in sicer:

Vrsta kritja	Letna zavarovalna vsota	Najvišja možna višina izplačila po zavarovalnem primeru	Soudeležba zavarovanca
<b>Socialni inženiring</b>	2.500,00 EUR	1.000,00 EUR	50,00 EUR
<b>Goljufije pri spletnih nakupih</b>	2.500,00 EUR	1.000,00 EUR	50,00 EUR
<b>Kraja identitete</b>	2.500,00 EUR	1.000,00 EUR	50,00 EUR

\*ne velja za Prve osebne račune, Skrbniške osebne račune, Osebne račune nerezidentov ter vse različice Osnovnih plačilnih računov in Depozitnih osebnih računov.

V primeru škode nastale zaradi socialnega inženiringa ali goljufije pri spletnem nakupovanju ter skladno z dogovorjenimi kritji in določbami zavarovalnih pogojev, zavarovanje krije transakcije, ki jih zavarovanci ali njihovi pooblaščenici opravijo:

- na osebnih računih zavarovancev v digitalni banki Link ali na bančnem okencu Gorenjske banke
- z debetno kartico Mastercard Gorenjske banke ali
- s kartico z odloženim plačilom Mastercard Gorenjske banke ali
- s predplačniško kartico Mastercard Gorenjske banke.

O škodnem dogodku ali pa če zavarovanec sumi, da je bil žrtev enega od zgoraj naštetih dogodkov, mora takoj osebno ali po telefonu obvestiti najbližjo poslovalnico banke oziroma servisni center na številko +386 4 20 84 105 in prijaviti policiji.

Prijava zavarovalnih primerov in vsa korespondenca v zvezi uveljavljanjem zavarovalnih primerov se ureja preko pogodbenega izvajalca zavarovalnice Marsh Europe S.A., Podružnica MARSH, Verovškova ulica 55 A, 1000 Ljubljana, Slovenija.

Zahtevek za uveljavljanje kibernetkega zavarovanja zavarovanec poda tako, da pokliče na tel. +38616003131. Zavarovanec mora k prijavi zavarovalnega primera priložiti kopijo policijskega zapisnika ali potrdilo o prijavi policiji; če zavarovanec zapisnika oz. potrdila ne more pridobiti, pa njegovo izjavo o prijavi z navedbo policijske postaje, kjer je škodni dogodek prijavil ter datum in uro prijave in ostalo dokumentacijo, s katero utemeljuje zavarovalni primer.

Vsa ostala določila in pogoji uveljavljanja zavarovanj so določeni v vsakokrat veljavnih Splošnih pogojih zavarovalnice za kibernetko zavarovanje imetnikov osebnih računov in plačilnih kartic ter Skupnih določilih splošnih pogojev premoženjskih zavarovanj.

## 9. Odgovornost banke in povračila plačilnih transakcij

Če je banka odgovorna za neizvršitev oziroma nepravilno izvršitev plačilne transakcije ali za izvršitev neodobrene plačilne transakcije, mora plačniku takoj povrniti znesek neodobrene plačilne transakcije in vsa zaračunana nadomestila ter obresti, do katerih je upravičen plačnik.

Banka se razbremeni odgovornosti za povrnitev zneskov neodobrenih plačilnih transakcij:

- > če je izvršitev neodobrenih plačilnih transakcij posledica izjemnih in nepredvidljivih okoliščin, na katere banka ne more ali kljub vsem prizadevanjem ne uspe vplivati,
- > če obveznost izvršitve plačilne transakcije izhaja iz drugih predpisov, ki zavezujejo banko,
- > 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 uporabnik predložil banki v izvršitev ponarejen ali spremenjen plačilni nalog,
- > če uporabnik ni takoj in brez odlašanja obvestil banke o neodobreni in/ali neizvršenih plačilnih transakcijah, ko je ugotovil, da je prišlo do takšnih plačilnih transakcij, najkasneje pa v roku 13 mesecev po dnevu obremenitve oziroma odobritve računa.

## 10. Obveščanje in informiranje

Uporabnik mora nemudoma po nastanku spremembe obvestiti banko o vseh spremembah v zvezi s spremembami osebnih in drugih podatkov, podatkov o pooblaščenih ter drugih podatkov, ki se nanašajo na račun in so navedeni v zahtevku za odprtje računa. Banka ne odgovarja za škodo, nastalo zaradi neupoštevanja obveznosti glede sporočanja sprememb.

Uporabnik mora nemudoma po prenehanju veljavnosti osebnega dokumenta (pretek veljavnosti ali preklic veljavnosti), ki je bil ob sklenitvi poslovnega razmerja z banko, ali pri zadnji transakciji (posodobljen osebni dokument), uporabljen za identifikacijo uporabnika, banki predložiti na vpogled nov osebni dokument za potrebe ponovne identifikacije uporabnika oz. posodabljanja podatkov o uporabniku, skladno z veljavno zakonodajo. Če uporabnik ne ravna skladno s tem odstavkom, sme banka uporabniku omejiti oz. onemogočiti razpolaganje s sredstvi pri banki.

Banka obvešča uporabnika o izvršenih plačilnih transakcijah na osebnem računu, o obračunu nadomestil in o prispelih obveznostih iz naslova uporabe kartice z odloženim plačilom Mastercard na naslednji način:

- > preko spletne banke Link oz. mobilne banke Link m uporabnike, ki so imetniki spletne banke Link oz. mobilne banke Link m, kamor banka pošilja podatke o plačilnih transakcijah na uporabnikovem plačilnem ali kartičnem računu v obliki izpiska stanja in prometa na računu enkrat mesečno; obračun nadomestil enkrat letno ter podatke o prispelih obveznostih iz naslova uporabe kartice z odloženim plačilom Mastercard enkrat mesečno.
- > preko elektronske pošte uporabnike, ki niso uporabniki spletne banke Link oz. mobilne banke Link m ter so banki sporočili svoj elektronski naslov in podali soglasje za uporabo elektronskega naslova za namen pošiljanja obvestil banke, kamor banka pošilja podatke o plačilnih transakcijah na uporabnikovem plačilnem ali kartičnem računu v obliki izpiska stanja in prometa na računu enkrat mesečno; obračun nadomestil enkrat letno ter podatke o prispelih obveznostih iz naslov uporabe uporabe kartice z odloženim plačilom Mastercard enkrat mesečno. Uporabnik soglaša, da poslana elektronska pošta in priloge niso posebej zaščitene z geslom ali drugim varnostnim elementom. V kolikor elektronski naslov, ki ga je banki sporočil uporabnik, ne obstaja, ali pa ni več veljaven in bo elektronsko sporočilo zavrnjeno, se uporabnik zavezuje, da bo dokumentacijo prevzemal v katerikoli poslovalnici banke osebno. Uporabnik je odgovoren za pravilnost elektronskega naslova in nosi vsa tveganja posredovanja napačnega elektronskega naslova in morebitnih zlorab elektronskega naslova.
- > uporabnike, ki ne spadajo v skupini uporabnikov iz predhodnih dveh alinej, bo banka o izvedenih plačilnih transakcijah obveščala v obliki izpiska stanja in prometa na računu z navadno pošto enkrat mesečno; o obračunu nadomestil enkrat letno ter o prispelih obveznostih iz naslova uporabe kartice z odloženim plačilom Mastercard enkrat mesečno.

Ne glede na določbi prve in druge alineje prejšnjega odstavka lahko uporabnik zahteva, da mu banka informacije o izvedenih plačilnih transakcijah posreduje vsaj enkrat mesečno v papirni obliki z navadno pošto.

Pošiljanje drugih obvestil, kot npr. opominov, odpovedi od pogodbe ipd. se izvaja s (priporočeno) pošno pošiljko. Če se pošiljka vrne v banko s pripisom »neznan/preseljen/odpotoval« ali če je na pošiljki zapisano karkoli drugega, banka ni dolžna opraviti poizvedbe o spremenjenem naslovu imetnika računa, lahko pa preneha s pošiljanjem obvestil na ta naslov.

Z izpiski o izvršenih plačilnih transakcijah na plačilnem računu je uporabnik obveščen o knjiženih spremembah, izvedenih na podlagi instrumentov za poslovanje z osebnimi računi, odobreni dovoljeni prekoračitvi in drugih informacijah. Izpisek izkazuje stanje na osebnem računu za knjižene spremembe do določenega dne, zato stanje na izpisku ni enako stanju sredstev na osebnem računu. Evidenco o vsakokratnem stanju sredstev na računu mora voditi uporabnik sam.

Z letnim obračunom nadomestil bo banka potrošnike obveščala enkrat letno za preteklo koledarsko leto.

Banka lahko uporabniku izdela izpiske tudi za nazaj. Izpiske za osebni dvig in ponovno natisnjene izpiske je v poslovalnici za osebni račun mogoče prevzeti za zadnjih 13 mesecev. Izdelavo izpiskov banka zaračuna v skladu z vsakokrat veljavno Tarifo nadomestil za plačilne storitve za potrošnike.

Uporabnik banki dovoljuje, da ga o novostih in spremembah informira po pošti, po elektronski pošti, prek SMS sporočil, potisnega sporočila, mobilnih aplikacij ali prek ostalih tržnih poti, ki so banki in uporabniku bančnih storitev dostopne. V primeru, da uporabnik ne želi biti informiran na tak način, se o tem pisno dogovori v poslovalnici.

Banka v skladu z zahtevami uredbe 2021/1230 posebej obvešča uporabnika tudi o razliki med menjalnim tečajem kartične sheme in referenčnim menjalnim tečajem ECB, veljavnem na dan opravljene transakcije, in sicer v primeru transakcij s plačilno kartico v valuti države Evropskega gospodarskega območja, kjer domača valuta ni EUR. Banka pri tem ne zaračunava dodatnih nadomestil pri pretvorbi valut. Obvestilo je brezplačno, uporabnik pa se lahko od obveščanja kadarkoli odjavi. V tem primeru je uporabnika seznanjen, da banke ne bo mogla izvrševati obveščanja, skladno z omenjeno uredbo. Banka obveščanje izvede na enak način, kot izvaja storitev Varnostnega obveščanja.

## 10.1 Varni postopek za obveščanje uporabnika plačilnih storitev

V primeru, da banka zazna domnevno ali dejansko prevaro, goljufijo ali varnostno grožnjo, povezano s plačilnimi storitvami, banka o tem nemudoma obvesti uporabnika s telefonskim klicem na telefonsko številko uporabnika po naslednjem postopku:

1. Preverjanje identitete operaterja in uporabnika

Pred pričetkom klica:

- > Klic izvede pooblaščen uslužbenec banke iz kontaktnega centra banke ali druge varnostno preverjene enote banke.
- > Uporabi se izključno verificirana telefonska številka banke, ki je javno objavljena in zabeležena v komunikacijskih kanalih banke.

Ob začetku klica:

- > Operater se predstavi z imenom, priimkom, imenom banke in pojasni, da gre za klic v zvezi z varnostnim dogodkom.
- > Uporabnik je pozvan k preverjanju, ali je številka, s katere prejema klic, skladna z uradnimi podatki banke (npr. z objavo na spletni strani).

Preverjanje identitete uporabnika (dvosmerna avtentikacija):

- > Preden se uporabniku posredujejo kakršne koli podrobnosti o zaznani grožnji, mora uporabnik uspešno potrditi svojo identiteto z odgovorom na vnaprej dogovorjena varnostna vprašanja (npr.

rojstni datum, zadnje štiri številke osebnega dokumenta, del številke računa ali geslo za komunikacijo).

- > Če identitete ni mogoče zanesljivo potrditi, se klic zaključi, uporabniku pa se svetuje, naj sam pokliče banko prek uradnega kontaktnega kanala.

## 2. Vsebina in namen klica

Ko je identiteta potrjena, operater:

- > pojasni zaznano varnostno situacijo (npr. sumljiv poskus dostopa, neobičajna transakcija),
- > poda jasna priporočila za nadaljnje ukrepanje (npr. takojšnja sprememba gesla, začasna blokada kartice, obisk poslovalnice),
- > obvesti uporabnika o tem, kateri ukrepi so bili že sproženi (npr. preventivna blokada računa),
- > ponudi dodatna pojasnila in preveri, ali je uporabnik morda sam izvedel določeno transakcijo.

## 3. Dokumentacija klica

- > Klic se beleži (v kolikor uporabnik s tem soglaša),
- > V primeru, da uporabnik poda soglasje za določene ukrepe (npr. blokada kartice), se to soglasje dokumentira v skladu z internimi postopki banke.

## 4. Naknadno pisno potrdilo

- > Po izvedenem klicu banka uporabniku pošlje pisno potrdilo o vsebini klica in izvedenih ukrepih prek elektronskega kanala (spletna/mobilna banka ali e-pošte), z namenom transparentnosti in dodatnih preverjanj.

## 11. Nadomestila, obrestne mere in menjalni tečaji

Banka za opravljanje posameznih plačilnih storitev in ostalih storitev uporabniku zaračuna nadomestila in dejanske stroške, ki so navedeni v Tarifi nadomestil za plačilne storitve za potrošnike, ki je priloga teh splošnih pogojev. Nadomestila in dejanski stroški se knjižijo v breme plačilnega računa potrošnika ne glede na to, ali je v trenutku nastanka stroška na plačilnem računu razpoložljivo stanje.

Banka bo bremenila uporabnikov račun za ustrezen znesek nadomestila: po izvršeni posamezni plačilni transakciji oziroma opravljeni storitvi, ali mesečno. Za nadomestilo se vedno bremeni sredstva na računu v domači valuti. V kolikor zaradi bremenitve nastane nedovoljeno negativno stanje, imetnik pa razpolaga z razpoložljivim stanjem v tuji valuti, banka to nedovoljeno negativno stanje poravnava z medvalutno poravnavo.

Banka obračunava obresti za pozitivno stanje na računu, dovoljeno negativno stanje in nedovoljeno negativno stanje na računu. Na predplačniškem računu se pozitivno stanje sredstev ne obrestuje.

Vsakokrat veljavne obrestne mere za pozitivno stanje, dovoljeno negativno stanje in nedovoljeno negativno stanje na računu so navedene v sklepu o obrestnih merah, ki je priloga teh splošnih pogojev. Obrestna mera je nominalna, izračunana po navadni metodi (linearni način obračuna obresti). Pri izračunu obresti se šteje dejansko število dni po koledarju, z upoštevanjem dejanskega števila dni v letu (K, 365/366).

Višina obrestne mere za nedovoljeno negativno stanje je enaka vsakokrat veljavni zakonsko predpisani obrestni meri zamudnih obresti. Višina obrestne mere za dovoljeno negativno stanje pa je enaka vsakokrat veljavni zakonsko predpisani obrestni meri zamudnih obresti, znižani za odbitek, v višini 0,25 %.

Banka obvesti imetnika računa o spremembi obrestnih mer iz te točke splošnih pogojev na način, kot je določen v poglavju 17 Končne določbe, in sicer najmanj dva meseca pred spremembo, razen v primeru, če se bo spremenila višina zakonsko predpisane obrestne mere zamudnih obresti, kjer sprememba začne veljati hkrati z začetkom veljavnosti nove višine zakonsko predpisane obrestne mere zamudnih

obresti. Vsakokrat veljavna višina zakonsko predpisane obrestne mere zamudnih obresti objavi minister za finance Republike Slovenije v Uradnem listu RS.

V primeru menjave valut in medvalutne poravnave se uporablja nakupni in/ali prodajni tečaj z vsakokrat veljavne menjalniške tečajne liste banke, ki je dnevno objavljena na tečajnih tablah v poslovalnicah in na spletnih straneh banke. Tečajna lista je vezana na tržne tečaje, objavljene na informacijskem sistemu Reuters.

## 12. Sistem jamstva za vloge

Banka je skladno z Zakonom o sistemu jamstva za vloge (Uradni list RS, št. 27/2016 in morebitne kasnejši spremembe) vključena v sistem jamstva za vloge, ki ga upravlja Banka Slovenije. Sistem jamstva za vloge zagotavlja jamstvo za vloge vlagatelja v primeru plačilne nesposobnosti Banke in sicer do zneska 100.000,00 EUR, nad navedenim zneskom pa le pod zakonsko določenimi pogoji. Če ima vlagatelj pri Banki več vlog, se vse vloge vlagatelja pri Banki seštejejo, za skupni znesek pa velja zgornja meja 100.000,00 EUR.

Zgornja meja 100.000,00 EUR velja za vsakega vlagatelja posebej. Sredstva na skupnem računu se v deležu, ki pripada posameznemu dejanskemu upravičencu, upoštevajo kot del vloge tega dejanskega upravičenca, če so bili Banki predloženi podatki za identifikacijo dejanskih upravičencev. Če deleži posameznih vlagateljev kot dejanskih upravičencev do sredstev na skupnem računu niso določeni in sporočeni Banki, se šteje, da so deleži vseh upravičencev enaki. Vloga predstavlja skupno stanje vseh terjatev posameznega vlagatelja do Banke, ki izhajajo iz kakršnega koli pozitivnega stanja, ki je posledica sredstev, ostalih na računu, ali začasnih stanj, ki so posledica običajnih bančnih transakcij, in ki jih mora Banka vrniti v skladu z veljavnimi zakonskimi in pogodbenimi pogoji, vključno s pogodbo o vodenju transakcijskega računa, hranilno vlogo, denarnim depozitom ter potrdilom o depozitu in blagajniškim zapisom, kadar sta izdana kot imenski vrednostni papir. Izjema za vloge za katere sistem jamstva za vloge ne jamči, so navedene na spletni strani Banke in na spletni strani sistema jamstva za vloge: [www.bsi.si](http://www.bsi.si), prav tako tudi vse podrobnejše informacije o sistemu jamstva za vloge.

Sistem jamstva za vloge izplača kritje zajamčene vloge v evrih, najpozneje v roku sedmih delovnih dni po presečnem datumu za izračun jamstva oz. v določenih primerih v drugem, zakonsko določenem roku. Če terjatev vlagatelju ni izplačana v navedenem roku, mora ta stopiti v stik s sistemom jamstva za vloge, saj lahko čas za vložitev zahtevkov za vračilo po določenem časovnem roku poteče. Banka lahko pod zakonsko določenimi pogoji, obveznosti po drugih pogodbah sklenjenih z vlagateljem, pobota s terjatvijo vlagatelja iz naslova izplačila kritja zajamčene vloge.

Več informacij je na voljo tudi na spletnem naslovu: <http://www.bsi.si> Jamstvo za vloge v bankah. Kontaktni naslov za informacije v zvezi z jamstvom za vloge je: Banka Slovenije, Slovenska cesta 35, 1505 Ljubljana, tel. +386 1 47 19 000, e-mail: [resolution@bsi.si](mailto:resolution@bsi.si)

## 13. Prenehanje pogodbe

Pogodba preneha s potekom časa, če je sklenjena za določen čas, ali z odpovedjo.

Uporabnik lahko kadarkoli enostransko pisno odpove pogodbo z odpovednim rokom enega meseca. Uporabnikova zahteva za ukinitve osebne računa predstavlja pisno odpoved pogodbe. Uporabnik mora pred ukinitvijo računa vrniti banki vse instrumente za poslovanje z osebnim računom, ki jih je banka izročila uporabniku in pooblaščenim osebam za razpolaganje s sredstvi na osebnem računu.

Banka lahko odpove pogodbo, ki je sklenjena za nedoločen čas, z odpovednim rokom dveh mesecev. Obvestilo o odpovedi pogodbe mora banka posredovati uporabniku na jasn in razumljiv način na papirju ali na drugem trajnem nosilcu podatkov.

Ob ukinitvi osebne računa banka onemogoči uporabo vseh plačilnih storitev.

Določbe te točke Splošnih pogojev ne posegajo v pravice banke do odpovedi okvirne pogodbe pod pogoji, ki jih glede odstopa od pogodbe določa drug zakon.

Če se odpoved pogodbe posreduje priporočeno po pošti, prične odpovedni rok teči prvi naslednji dan po pravilni vročitvi.

Banka ne sme zaračunati uporabniku posebnih nadomestil zaradi odpovedi pogodbe, če uporabnik odpove pogodbo, ki je sklenjena za določen čas v trajanju več kakor 6 mesecev ali za nedoločen čas, po izteku 6 mesecev od sklenitve pogodbe.

V primeru prenehanja pogodbe je uporabnik dolžan v celoti poravnati vse obveznosti iz pogodbe, nastale do dneva prenehanja pogodbe.

### **13.1 Postopanje banke v primeru smrti uporabnika**

V primeru smrti uporabnika prenehajo vse pravice pooblaščenih oseb za razpolaganje s sredstvi na osebnem ali predplačniškem računu, zato morajo pooblaščenice osebe takoj po prenehanju pooblastila in tudi v primeru, da banka o smrti uporabnika še ni seznanjena, banki vrniti vse instrumente za poslovanje z osebnim računom. Banka na računu ukine tudi pooblastila za plačevanje mesečnih obveznosti. Do izvršitve pravnomočnega sklepa o dedovanju banka blokira razpolaganje s sredstvi na računu pokojnega uporabnika, razen v primeru, da je z zakonom ali odločbo pristojnega državnega organa drugače določeno. Banka do pravnomočnosti sklepa o dedovanju pogrebne stroške izplača le na podlagi predhodne odobritve sodišča (4. odst. 145. člena Zakona o dedovanju).

## **14. Reševanje pritožb in sporov**

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

Pritožbo v zvezi z opravljeno storitvijo banke lahko uporabnik vloži na naslednje načine:

- > osebno v poslovni enoti banke,
- > po pošti na poslovni naslov banke: Gorenjska banka d.d., Kranj, Bleiweisova cesta 1, 4000 Kranj, s pripisom Enota za pritožbe,
- > prek spletne in mobilne banke z oddajo sporočila z naslovom "Zadeva: Pritožba":
- > po elektronski pošti na naslov [pritozbe@gbkr.si](mailto:pritozbe@gbkr.si),
- > po telefonu na telefonsko številko 04 20 84 312.

Pritožba mora biti razumljiva in jasna ter mora vsebovati dejstva, na katerih temelji uporabnikov zahtev.

### **14.1 Postopek obravnave pritožbe**

Na pritožbo bo banka odgovorila brez zavlačevanja v najkrajšem možnem času, a najkasneje v 8 dneh od prejema popolne pritožbe na prvi stopnji. Rok za odločanje o pritožbi začne teči naslednji delovni dan po dnevu prejema popolne pritožbe. Pritožbo rešuje Enota za pritožbe.

V primeru, da po prejemu odgovora na pritožbo, uporabnik ni zadovoljen z odgovorom na pritožbo s strani Enote za pritožbe, ali v primeru, da odgovora ne prejme v predvidenem roku, lahko v roku 15 delovnih dni od prejema odgovora oziroma po poteku roka za prejem odgovora na pritožbo, vloži pisni ugovor zoper odgovor na pritožbo na Komisijo za pritožbe v Gorenjski banki. Ugovor mora biti vložen v pisni obliki.

### **14.2 Postopek izvensodnega reševanja sporov**

Če se uporabnik ne strinja z dokončno odločitvijo obravnavane pritožbe v interem pritožbenem postopku v banki ali če banka uporabnikovi pritožbi neutemeljeno ne določi v 30 dneh, je uporabniku za izvensodno reševanje spora na voljo zunanja institucija za reševanje sporov na Združenju bank Slovenije – GIZ (ZBS – GIZ), Šubičeva ulica 2, SI 1000 Ljubljana, tel.: +386 (0)1 24 29 700; faks: +386 (0)1 24 29 713, [izvajalec.irps@zbs-giz.si](mailto:izvajalec.irps@zbs-giz.si).

## 15. Varovanje osebnih podatkov

V skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov, s Splošno uredbo EU o varstvu osebnih podatkov (Uredba (EU) 2016/679 – GDPR) in s svojimi internimi akti, bo banka obdelovala osebne podatke potrošnika, ki jih pridobi ob sklenitvi in izvajanju te pogodbe za namene izvajanja te pogodbe (spremljava, poročanje, izterjava) in vseh drugih poslovnih razmerij s potrošnikom ter s privolitvijo potrošnika za namene neposrednega trženja storitev banke in družb iz Skupine Gorenjska banka.

Banka in oseba, ki s cesijo pridobi pravice iz pogodbe, lahko pri upravljalcih zbirk osebnih podatkov opravljata poizvedbe o bivališču, zaposlitvi ali premoženjskem stanju potrošnika in o vseh drugih podatkih, potrebnih za izvajanje te pogodbe in morebitno izterjavo njenih terjatev.

Uporabnik se strinja z obdelavo osebnih podatkov ter tudi dovoljuje obdelavo osebnih podatkov, ki jih je posredoval banki oziroma s katerimi banka razpolaga, za potrebe izpolnjevanja pogodbenih obveznosti kakor tudi izpolnjevanja ustreznih zakonskih in podzakonskih obveznosti banke ter obveznosti, sprejetih v skladu z mednarodnimi pravnimi akti, prevzetimi s strani Republike Slovenije, in akti Evropske unije ter vsemi zavezujočimi domačimi in mednarodnimi akti in pravili, ki veljajo oziroma se nanašajo na preprečevanje pranja denarja in financiranje terorizma ter izvajanje mednarodnega sporazuma, sklenjenega med Republiko Slovenijo in ZDA, v zvezi z Zakonom o spoštovanju davčnih predpisov v zvezi z računi v tujini (FATCA – Foreign Account Tax Compliant Act), OECD-standardom avtomatične izmenjave informacij o finančnih računih (CRS – Common Reporting Standard) ter Zakonom o davčnem postopku (ZDavP).

Podrobnejše informacije o tem, kako banka ravna z osebnimi podatki in vaših pravicah, so vam na voljo na:

- i. povezavi <https://www.gbkr.si/wp-content/uploads/2021/10/Informacije-o-obdelavi-osebnih-podatkov-za-osebne-racune-in-placilne-kartice.pdf>,
- ii. povezavi <https://www.gbkr.si/varstvo-osebnih-podatkov>, oziroma v dokumentu "Splošne informacije o varstvu osebnih podatkov", ki je strankam na vpogled v vseh poslovalnicah Gorenjske banke,
- iii. v dokumentu Splošne informacije o varstvu osebnih podatkov v Informativni mapi vsake od poslovalnic banke,
- iv. pri pooblaščenih osebi za varstvo podatkov: [dpo@gbkr.si](mailto:dpo@gbkr.si).

## 16. Omejevalni ukrepi

Omejevalni ukrep - pomeni kateri koli zakon, uredbo, odredbo, omejitev ali druge zahteve v zvezi z ekonomskimi, finančnimi ali trgovinskimi sankcijami, ki je bil sprejet, odmerjen, naložen, uveden ali javno naznanjen s strani vlade, katere koli uradne institucije, organa ali agencije in sicer:

- > Organizacije združenih narodov,
- > Evropske unije,
- > Združenih držav Amerike,
- > Velike Britanije.

Država pod omejevalnimi ukrepi - pomeni katero koli državo ali drug teritorij, ki je predmet Omejevalnih ukrepov na ravni države ali ravni teritorija, oziroma katero koli državo ali drug teritorij, katerega vlada je predmet Omejevalnih ukrepov na ravni države ali ravni teritorija.

Oseba pod omejevalnimi ukrepi – pomeni sankcionirano osebo, ki je predmet Omejevalnih ukrepov.

Banka ne sklepa poslovnega razmerja ali transakcij z osebami, ki so predmet Omejevalnih ukrepov.

Dodatno banka v skladu s Politiko sprejemljivosti strank in internimi akti banke in skupine AikGroup (CY) Limited za področje preprečevanja pranja denarja in financiranja terorizma, ne sklepa poslovnega razmerja ali izvaja plačilnih transakcij s pravnimi ali fizičnimi osebami, ki so neposredno ali posredno povezane s Sirijo, Mjanmarom, Severno Korejo, Kubo, Iranom ali območjem Krime, Donbasa (regiji Doneck in Lugansk) ter regijami Herson, Sevastopol in Zaporozje v Ukrajini.

Uporabnik ob sklepanju poslovnega razmerja izjavlja in jamči, da uporabnik ali njegov zakoniti zastopnik ali pooblaščenec:

- > ni oseba pod omejevalnimi ukrepi ali je v lasti ali pod nadzorom osebe pod omejevalnimi ukrepi ali deluje v njenem imenu,
- > ni sodeloval pri kakršnikoli dejavnosti, za katero se lahko razumno pričakuje, da bo imela za posledico, da bo postal oseba pod omejevalnimi ukrepi,
- > ni kršil ali sprejel kakršnihkoli ukrepov, ki bi povzročili kršitev omejevalnih ukrepov,
- > ne posluje z osebo pod omejevalnimi ukrepi.

Uporabnik se ob sklepanju poslovnega razmerja zavezuje:

- > da ne bo povzročil ali dovolil, da bi se sredstva ali del sredstev na računu neposredno ali posredno uporabila kot posojilo ali kot druga poraba a) za naložbe ali prispevke ali drugo financiranje ali podporo dejavnosti ali poslovanja osebe pod omejevalnimi ukrepi, ali (b) na kakršenkoli drug način, ki bi povzročil kršitev kateregakoli omejevalnega ukrepa,
- > da ne bo sodeloval pri nobeni transakciji, dejavnosti ali ravnanju, ki bi lahko pomenilo kršitev omejevalnih ukrepov ali povzročilo, da bi postal oseba pod omejevalnimi ukrepi,
- > v okvirih, kolikor je to dopustno po predpisih, banki takoj, ko mu postane znano, posređoval podrobnosti o zahtevku, ukrepu, tožbi, postopku ali preiskavi v zvezi z omejevalnimi ukrepi zoper njega ali njegove zakonite zastopnike ali pooblaščenca,
- > da bo na zahtevo banke predložil dodatno dokumentacijo, vezano na poslovno razmerje.

## 17. Končne določbe

Banka lahko v skladu s svojo poslovno politiko spreminja splošne pogoje in/ali priloge k splošnim pogojem. O spremembah bo banka uporabnike obvestila dva meseca pred uveljavitvijo sprememb tako, da jim bo poslala predlog sprememb splošnih pogojev na enega od naslednjih načinov:

- > preko spletne banke Link oz. mobilne banke Link m uporabnikom, ki so imetniki spletne banke Link oz. mobilne banke Link m,
- > preko elektronske pošte uporabnikom, ki niso uporabniki spletne banke Link oz. mobilne banke Link m ter so banki sporočili svoj elektronski naslov in podali soglasje za uporabo elektronskega naslova za namen pošiljanja obvestil banke,
- > uporabnikom, ki ne spadajo v skupini uporabnikov iz predhodnih dveh alinej, z navadno pošto.

Posredovanje sprememb uporabniku na način iz predhodnega stavka se šteje kot predlog banke uporabniku za spremembo okvirne pogodbe iz 1. poglavja teh splošnih pogojev. Banka bo predlog sprememb objavila tudi na svojih spletnih straneh.

Če uporabnik ne soglaša s spremembami splošnih pogojev in/ali prilogami k splošnim pogojem, lahko brez odpovednega roka in plačila nadomestil odpove okvirno pogodbo, ali posamezno storitev, o kateri sta se pogodbeni stranki posebej pisno dogovorili. Odpoved mora uporabnik podati najkasneje do dneva pred določenim dnem začetka veljavnosti spremembe. Če uporabnik v tem roku banki ne sporoči, da se s spremembami ne strinja in da zaradi tega odpoveduje pogodbo, se šteje, da s spremembami soglaša. V primeru, če uporabnik zavrne predlagane spremembe in pri tem ne odpove pogodbi, zanj veljajo spremembe splošnih pogojev in/ali priloge k splošnim pogojem, pri čemer uporabnik lahko kadarkoli odpove pogodbo skladno z 2. odst. 13. točke splošnih pogojev.

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

Uporabnik ima pravico, da kadarkoli zahteva izvod svoje pogodbe in teh splošnih pogojev na papirju ali drugem trajnem nosilcu podatkov.

Za opravljanje storitev v skladu s temi splošnimi pogoji in za tolmačenje le-teh se uporablja pravo RS.

Če uporabnik ugotovi, da je pri opravljanju storitev na podlagi teh splošnih pogojev prišlo do kršitve, ki predstavlja prekršek po Zakona o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih, ima pravico vložiti pisni predlog za uvedbo postopka o prekršku. Predlog se vloži pri Banki Slovenije, ki je pristojna za odločanje o tovrstnih prekrških.

V kolikor banka in uporabnik ne podpišeta pogodbe o opravljanju plačilnih storitev, ti splošni pogoji ne predstavljajo ponudbe banke in za banko niso zavezujoči.

Ti splošni pogoji veljajo in se uporabljajo od 1. 2. 2026.

Gorenjska banka d.d., Kranj

Kranj, 28. 11. 2025