

1. Splošno in opredelitev pojmov

Izdajatelj splošnih pogojev je: Nova Kreditna banka Maribor, Ulica Vita Kraigherja 4, 2000 Maribor, Slovenija, SWIFT oznaka KBMASI2X, ID oznaka 04, www.nkbm.si, info@nkbm.si, registrirana pri Okrožnem sodišču v Mariboru, št. reg. vl.: 062/10924200, matična številka 5860580, identifikacijska št. zavezanca za DDV: SI94314527 (v nadaljevanju: banka).

Banka Slovenije je pristojna za nadzor nad ponudnikom plačilnih storitev, njegovo podružnico ali zastopnikom v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev v Republiki Sloveniji.

Banka je navedena na seznamu bank in hranilnic, ki imajo dovoljenje Banke Slovenije za opravljanje plačilnih storitev; seznam je objavljen na spletni strani Banke Slovenije.

S temi splošnimi pogoji so opredeljene pravice, obveznosti in pogoji pri izvršitvi enkratne plačilne transakcije, v skladu z Zakonom o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in sistemih (v nadaljevanju: ZPLASSIED).

Posamezni pojmi, uporabljeni v teh splošnih pogojih (v nadaljevanju: splošni pogoji), imajo naslednji pomen:

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 prejema plačilnega naloga je dan, na katerega banka prejme plačilni nalog.

Delovni dan je dan, na katerega plačnikov ponudnik plačilnih storitev ali prejemnikov ponudnik plačilnih storitev, ki sodeluje pri izvršitvi plačilne transakcije, posluje tako, da omogoča izvrševanje plačilnih transakcij svojemu uporabniku.

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 na območju Republike Slovenije.

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 ali na območju Unije v valuti, ki ni valuta države članice.

Država članica je država članica Evropske unije ali država podpisnica Sporazuma o ustanovitvi Evropskega gospodarskega prostora (v nadaljevanju: EGP).

Enkratna plačilna transakcija je dejanje enkratnega pologa, prenosa ali dviga denarnih sredstev, ki ga odredi plačnik, pri čemer je izvršitev enkratne plačilne transakcije preko banke neodvisna od drugih plačilnih storitev.

Enolična identifikacijska oznaka je kombinacija črk, števil ali znakov, ki jo ponudnik plačilnih storitev dodeli uporabniku in se v plačilni transakciji uporablja za nedvoumno identifikacijo tega uporabnika.

Plačilni nalog je navodilo plačnika ali prejemnika plačila svojemu ponudniku plačilnih storitev, s katerim odredi izvršitev plačilne transakcije.

Plačnik je fizična ali pravna oseba, ki odredi plačilno transakcijo tako, da izda plačilni nalog ali zagotovi soglasje k izvršitvi plačilnega naloga, ki ga izda prejemnik plačila.

Prejemnik plačila je fizična ali pravna oseba, ki je predvideni prejemnik denarnih sredstev, ki so bila predmet plačilne transakcije.

Soglasje za izvršitev plačilne transakcije je predložitev papirnega plačilnega naloga s strani uporabnika banki.

Tretja država je država, ki ni država članica EU ali država podpisnica sporazuma o ustanovitvi EGP.

Univerzalni plačilni nalog (UPN) je namenjen za plačila v evrih na območju SEPA, in sicer za negotovinska plačila, gotovinska plačila, polog gotovine in dvig gotovine.

Uporabnik je fizična ali pravna oseba, ki uporablja plačilne storitve kot plačnik ali prejemnik plačila ali oboje.

Zaupni podatki so vsi podatki, dejstva in okoliščine o posameznem uporabniku, vključno z osebnimi podatki, s katerimi razpolaga ponudnik plačilnih storitev ali udeleženec plačilnega sistema.

2. Varstvo osebnih in zaupnih podatkov

Informacije in podatki, ki se nanašajo na opravljanje plačilnih storitev na podlagi teh splošnih pogojev, so poslovna skrivnost banke. Banka posreduje te podatke le uporabniku plačilnih storitev in skladno z zakonom pristojnim organom na njihovo pisno zahtevo.

Banka kot upravljavec zbirke osebnih podatkov vodi, vzdržuje in nadzoruje zbirko osebnih podatkov in podatkov o poslovanju uporabnika v skladu z Uredbo o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov (GDPR, št. EU 2016/679) in v skladu z veljavnim zakonom o varstvu osebnih podatkov, kar je podrobneje opredeljeno v Splošnih informacijah o varstvu osebnih podatkov v Novi KBM, ki so na voljo na spletni strani www.nkbm.si/vop ter njenih poslovalnicah. Banka lahko zbira, obdeluje in izmenjuje naslednje zaupne podatke, vključno z osebnimi podatki o uporabniku z namenom preprečevanja, preiskovanja ali odkrivanja goljufij ali prevar v zvezi s plačilnimi storitvami:

- podatke o uporabnikih plačilnih storitev in tretjih osebah, ki so udeležene v goljufiji ali prevari oziroma poskusu le-te oziroma jim je ali bi jim lahko nastala škoda zaradi takega dogodka ali poskusa le-tega: ime in priimek oziroma naziv, stalno in/ali začasno bivališče oziroma sedež, matična številka, davčna številka, podatki o plačilnih računih, uporabljena metoda avtentikacije plačnika ter identifikacijski, avtentikacijski in komunikacijski podatki (telefonska številka, e-poštni naslov, IP naslov, revizijske sledi, korespondenca s stranko in drugi tovrstni podatki, ki so potrebni za učinkovito obravnavo zadeve); in
- datum in opis dogodkov, povezanih z goljufijo ali prevaro oziroma poskusom le-te ter znesek predmetne plačilne transakcije.

Uporabnik izrecno dovoljuje banki, da s sredstvi za avtomatsko obdelavo ali s klasičnimi sredstvi vzpostavi,



obdeluje, hrani oziroma posreduje osebne in druge podatke, ki so povezani z opravljanjem plačilnih storitev.

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 in 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 financiranja.

Banka si ob upoštevanju relevantnih zakonskih predpisov pridržuje pravico, da od uporabnika pridobi in hrani kopijo uradnega osebnega dokumenta z namenom ugotavljanja in potrjevanja uporabnikove istovetnosti ter izvajanja zakonskih zahtev v povezavi s pravilno identifikacijo uporabnikov.

3. Izvrševanje plačilnih nalogov in obveščanje uporabnikov

3.1. 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, standardi v plačilnih sistemih in temi splošnimi pogoji. Plačilni nalog mora vsebovati naslednje bistvene elemente:

- ime in priimek in naslov plačnika,
- IBAN plačnika,
- znesek in valuto plačila, v kateri se plačilo izvede,
- ime in priimek/naziv in naslov prejemnika plačila,
- IBAN oz. račun prejemnika plačila
- BIC oziroma točen naslov banke prejemnika v primeru plačil v tretje države,
- datum valute,
- namen plačila,
- kodo namena za plačilne naloge, posredovane na obrazcu UPN,
- podpis plačnika,
- druge podatke, če posebni dopis tako določa.

Pri gotovinskih plačilih mora banka pridobiti naslednje podatke o dejanskem plačniku:

- ime, priimek in naslov plačnika,
- vrsta in številka uradnega veljavnega osebnega dokumenta,
- datum in kraj rojstva.

Šteje se, da je banka prejela plačilni nalog, ko je podpisan plačilni nalog izročen v papirni obliki na bančnem okencu. Z izročitvijo plačilnega naloga je uporabnik podal soglasje in strinjanje z izvedbo enkratne plačilne transakcije, ter je tako bila sklenjena pogodba med njim in banko za izvedbo enkratne plačilne transakcije.

Če banka prejme plačilni nalog po času, ki je določen v urniku banke za zadnji čas prejema plačilnega naloga, se šteje, da je plačilni nalog prejela naslednji delovni dan.

3.2. Izvršitev plačilnega naloga

Banka izvrši plačilni nalog, če so izpolnjeni naslednji pogoji:

- če banka prejme plačilni nalog v skladu z urnikom banke, ki je sestavni del teh splošnih pogojev;
- če je plačilni nalog podpisan, izpolnjen čitljivo in popolno (brez popravkov), z vsemi zahtevanimi podatki na plačilnem nalogu;
- če ne obstajajo zakonske ter interne ovire ali omejitve za izvršitev plačilnega naloga.

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

Če uporabnik predloži banki nepravilno enolično identifikacijsko oznako plačilnega naloga oziroma katerokoli nepravilno bistveno sestavino plačilnega naloga, banka ni odgovorna uporabniku za nepravilno izvršitev enkratne 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 enkratne 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.

Roki izvršitve plačilnih transakcij so opredeljeni v prilogi teh splošnih pogojev.

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

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

V skladu s SEPA pravili na medbančnem nivoju ni možen istočasni prenos strukturirane reference in tekstovnega zapisa namena plačila. Banka v primeru izpolnjene reference v dobro plačila na plačilnem nalogu prejemniku zagotavlja podatek o referenci in kodi namena brez tekstovnega zapisa namena plačila.

Če plačnik predloži banki v izvršitev papirni plačilni nalog z izpolnjeno QR kodo, banka lahko posreduje prejemniku in njegovi banki le podatke, ki so vsebovani QR kodi. Banka ni dolžna preverjati, ali se zapis QR kodi ujema z ostalimi podatki na plačilnem nalogu.

Informacije po izvršitvi enkratne plačilne transakcije banka uporabniku izroči z izpisom podatkov o opravljeni storitvi in nadomestilih.

3.3. Zavrnitev plačilnega naloga

Banka lahko zavrne izvršitev plačilnega naloga, če niso izpolnjeni vsi pogoji za izvršitev plačilnega naloga. Banka o zavrnitvi in, če je mogoče, o razlogih za zavrnitev ter postopku za odpravo napak, ki so bile vzrok za zavrnitev, obvesti uporabnika, razen če je to prepovedano na podlagi drugih predpisov.

Banka obvestilo iz prvega odstavka tega člena posreduje ali da



na voljo uporabniku ob prvi priložnosti, najkasneje pa v roku, ki je določen za izvršitev plačilnega naloga v točki Izvršitev plačilnega naloga.

3.4. Preklic plačilnega naloga

Plačnik lahko kadarkoli prekliče plačilni nalog tako, da:

- umakne soglasje za izvršitev plačilne transakcije ali sklopa plačilnih transakcij;
- zahteva vrnitev plačilnega naloga.
- Vsaka plačilna transakcija, izvršena po preklicu, se šteje kot neodobrena.

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

Plačnik ne more preklicati plačilnega naloga po tem, ko je plačilni nalog za izvršitev enkratne plačilne transakcije postal nepreklicen, to pomeni, ko ga prejme plačnikova banka.

Po poteku zgoraj navedenih možnosti preklicev plačilnega naloga, lahko uporabnik prekliče plačilni nalog le na podlagi dogovora z banko.

Banka lahko uporabniku posebej zaračuna preklic plačilnega naloga v skladu s prejšnjim odstavkom, po vsakokrat veljavnem Ceniku storitev Nove KBM.

3.5. Zahteva za preklic že izvršenega plačilnega naloga

Preklic izvršenega plačilnega naloga se lahko zahteva samo, če gre za podvojene transakcije, tehnične težave ali zlorabe. Plačnik pošlje banki pisno zahtevo za preklic že izvršenega plačilnega naloga v roku desetih (10) dni od datuma izvršitve naloga.

Plačniku se povrne znesek samo, če se s tem strinja prejemnik plačila. Vrnjeni znesek se lahko zmanjša za stroške banke prejemnika plačila in morebitne druge stroške posredniških bank.

4. Odgovornost banke in povračila plačilnih transakcij

Če je banka odgovorna za neizvršitev in/ali nepravilno izvršitev enkratne plačilne transakcije, mora plačniku brez nepotrebnega odlašanja povrniti znesek neizvršene ali nepravilno izvršene enkratne plačilne transakcije.

Banka odgovarja svojemu uporabniku zaradi neizvršitve ali nepravilne, tudi pozne, izvršitve plačilne transakcije za povračilo izgube iz naslova nadomestil, ki jih je zaračunala uporabniku, do obresti pa je upravičen le v primeru nepravilno izvršene plačilne transakcije.

Banka se razbremeni odgovornosti za povrnitev zneskov neizvršenih oziroma nepravilno ali pozno izvršenih plačilnih transakcij:

- če je neizvršitev, nepravilna ali pozna izvršitev plačilnih transakcij posledica izjemnih in nepredvidljivih okoliščin, ki se jim banka ni mogla izogniti ali jih preprečiti;
- če je neizvršitev, nepravilna ali pozna izvršitev plačilnih transakcij posledica izpolnjevanja obveznosti banke, ki izhajajo iz drugih predpisov.

5. Nadomestila in menjalni tečaji

5.1. Nadomestila

Banka za opravljanje enkratnih plačilnih storitev uporabniku zaračunava nadomestila, opredeljena v vsakokrat veljavnem Ceniku nadomestil za posle s potrošniki.

Za storitve poslovanja s tujino, ki jih banka opravlja uporabnikom v državi, se nadomestila zaračunavajo v domači valuti po referenčnem tečaju Evropske centralne banke, veljavnem na dan obračuna, če ni drugače določeno.

Za druge plačilne transakcije, ki jih za izvršitev zaračunavajo druge banke ali posredniki, banka dodatno zaračunava tudi nadomestila, ki jih za izvršitev plačilne transakcije zaračunavajo druge banke ali drugi posredniki, v skladu s ceno storitve vseh sodelujočih bank oz. posrednikov pri izvedbi transakcije.

Za druge plačilne transakcije prav tako velja, da uporabnik plača tudi nadomestila za izvršitev plačilne transakcije v skladu z označenim načinom plačila stroškov v plačilnem nalogu.

Pri izvršitvi domačih in čezmejnih transakcij vsaka sodelujoča banka zaračuna nadomestila svojemu uporabniku plačilnih storitev.

6. Mirno reševanje sporov

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

Pritožbo oziroma reklamacijo (v nadaljevanju: reklamacija) v zvezi z opravljeno storitvijo banke lahko uporabnik posreduje banki osebno v katerikoli poslovalnici Nove KBM ali na specializiranih bančnih okencih v enotah Pošte Slovenije, po pošti na naslov banke: Nova KBM d.d., Ulica Vita Kraigherja 4, 2000 Maribor, po elektronski pošti na reklamacijeNKBM@nkbm.si ali info@nkbm.si ali na brezplačni telefonski številki 080 1770.

Prvostopenjski organ banke bo o reklamaciji odločil najkasneje v roku osmih (8) dni po prejemu popolne reklamacije. Odločitev o reklamaciji je stranki posredovana na dogovorjen način, razen v primeru zavrnjene pritožbe, kjer je odločitev posredovana v pisni obliki. Če se uporabnik z odločitvijo prvostopenjskega organa ne strinja, lahko zoper tako odločitev vloži pisno pritožbo na zgoraj navedene naslove banke oziroma email naslove. Pisno pritožbo lahko vloži tudi v katerikoli poslovalnici Nove KBM ali specializiranega bančnega okenca Pošt Slovenije. Reklamacijo bo obravnaval drugostopenjski organ v banki.

Drugostopenjski organ banke bo o reklamaciji odločil najkasneje v roku petnajstih (15) dni po prejemu popolne reklamacije.

Kadar banka v izjemnih primerih zaradi razlogov, na katere nima vpliva, odgovora ne more posredovati v predvidenem roku, uporabnika obvesti o statusu obravnave njegove pritožbe in o datumu končne rešitve, ki v nobenem primeru ni daljši kot petintrideset (35) dni. Če se uporabnik, ki je potrošnik, z odločitvijo drugostopenjskega organa banke o reklamaciji ne strinja ali če v roku petnajstih (15) dni neutemeljeno ne prejme



odgovora banke na reklamacijo, ima pravico dati pobudo za izvensodno rešitev spora, po navadni pošti na naslov Združenje bank Slovenije – GIZ, Šubičeva ulica 2, 1000 Ljubljana, telefon: +386 1 242 97 00, s pripisom: pobuda za IRPS, na spletni strani www.zbs-giz.si ali po elektronski pošti na naslov: izvajalec.irps@zbs-giz.si. Pobudo za IPRS je potrebno podati najpozneje trinajst (13) mesecev od dokončne odločitve v banki oziroma, če stranka odgovora ni prejela v petnajstih (15) dneh.

Posredovalno-predlagalni postopek (mediacija) izvaja pristojni organ pri izvajalcu IPRS, v skladu s pravili postopka izvajalca IPRS in zakona, ki ureja izvensodno reševanje potrošniških sporov. Več informacij je na voljo na spletnih straneh ZBS na povezavi www.zbs-giz.si.

Kljub pobudi za začetek izvensodne rešitve spora ima uporabnik pravico kadarkoli vložiti tožbo za rešitev spora med njim in banko pred pristojnim sodiščem.

Za vodenje postopkov zaradi prekrškov, storjenih v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev, je pristojna Banka Slovenije.

7. Končne določbe

Sestavni del teh splošnih pogojev so:

- urnik banke za izvajanje plačilnih transakcij,
- Cenik nadomestil za posle s potrošniki.

Vsakokrat veljavni splošni pogoji za opravljanje enkratne plačilne transakcije so objavljeni na spletnih straneh banke in v vseh poslovalnicah banke.

S podpisom plačilnega naloga uporabnik potrjuje, da je bil seznanjen s Splošnimi pogoji za izvršitev enkratne plačilne transakcije pred izvedbo enkratne plačilne transakcije in da z njimi v celoti soglaša.

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 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 Republike Slovenije.

Za reševanje vseh morebitnih sporov, ki bi nastali na podlagi teh splošnih pogojev in jih uporabnik ter banka ne bi uspela rešiti sporazumno, je pristojno naslednje sodišče:

- v primeru, da je potrošnik tožena stranka, je izključno krajevno pristojno sodišče, kjer ima potrošnik stalno ali začasno prebivališče;
- v primeru, da je potrošnik tožeča stranka, je pristojno sodišče, kjer ima potrošnik stalno ali začasno prebivališče ali sodišče po sedežu banke;
- v primeru, da gre za pravne osebe, zasebnike, samostojne podjetnike ali društva je pristojno sodišče po sedežu banke.

Ti splošni pogoji veljajo in se uporabljajo od 1. julija 2021 dalje.

Nova KBM

