

## SPLOŠNI POGOJI ZA OPRAVLJANJE PLAČILNIH STORITEV PREKO SBERBANK E-OBRESTNEGA RAČUNA ZA POTROŠNIKE

### 1. Splošne določbe

S temi splošnimi pogoji Sberbank d. d., (v nadaljevanju: banka) določa pogoje odpiranja in vodenja Sberbank e-obrestnega računa (v nadaljevanju besedila: račun) za potrošnike, obrestovanje sredstev na računu, roke, v katerih bo banka izvrševala plačilne naloge, nadomestila in stroške v zvezi z vodenjem računa in za opravljanje storitev, načine in roke za obveščanje uporabnika računa, način posredovanja reklamacij in veljavnost splošnih pogojev.

Splošni pogoji so sestavni del Okvirne pogodbe o odprtju in vodenju Sberbank e-obrestnega računa (v nadaljevanju: okvirna pogodba).

Sestavni del teh splošnih pogojev so:

- Tarifa nadomestil za storitve banke in Sklep o obrestnih merah (v nadaljevanju besedila: tarifa banke)
- Urnik za izvajanje plačilnega prometa prek računa (v nadaljevanju besedila: urnik).
- Navodila za izpolnjevanje nalogov za domače plačilne transakcije,
- Navodila za izpolnjevanje nalogov za čezmejne plačilne transakcije ter nalogov za druge plačilne transakcije

Sestavni del teh splošnih pogojev so tudi spodaj navedeni splošni pogoji (v nadaljevanju: Priloge Splošnih pogojev) in sicer v primerih kadar uporabnik uporablja v njih opredeljene plačilne storitve:

- Splošni pogoji poslovanja s plačilnimi karticami Ide@! Mastercard za fizične osebe - potrošnike,
- Splošni pogoji poslovanja z debetnimi plačilnimi karticami Mastercard za fizične osebe – potrošnike,
- Splošni pogoji poslovanja za uporabnike digitalnih bančnih poti za fizične osebe,
- Splošni pogoji poslovanja z Direktno obremenitvijo za potrošnike.

### 2. Opredelitev pojmov

Definicije in pojmi, uporabljeni v teh splošnih pogojih imajo naslednji pomen:

- 1) Izdajatelj teh splošnih pogojev je Sberbank d. d. s sedežem na naslovu Dunajska cesta 128 a v Ljubljani.
- 2) Sberbank d.d. je univerzalna pravna naslednica Banke Volksbank d.d.
- 3) Matična poslovna enota banke je bančna poslovalnica v kateri je uporabnik odprl račun.
- 4) Država članica je država članica Evropske unije ali država podpisnica Sporazuma o ustanovitvi Evropskega gospodarskega prostora.
- 5) Tretja država je država, ki ni država članica.
- 6) Identifikacija uporabnika pomeni ugotavljanje in preverjanje istovetnosti z vpogledom v osebno izkaznico (v primeru, da je uporabnik državljan Republike Slovenije) oziroma z vpogledom v potno listino (v primeru, da je uporabnik državljan Republike Slovenije ali tuj državljan) uporabnika ob njegovi osebni navzočnosti.
- 7) Uporabnik je fizična oseba, ki uporablja plačilne storitve kot plačnik in/ali prejemnik plačila in ki z banko sklene okvirno pogodbo.
- 8) Zastopnik je zakoniti zastopnik ali skrbnik, ki v okviru zakonskega pooblastila ali pooblastila, danega z odločbo pristojnega organa, zastopa uporabnika, ki je omejeno poslovno sposoben ali ni poslovno sposoben.
- 9) Pooblaščenec je polnoletna fizična oseba, ki jo uporabnik plačilnega računa pisno pooblasti za razpolaganje s sredstvi na računu.
- 10) Nerezident je fizična oseba, ki ima stalno bivališče v tujini in nima dovoljenja za bivanje v Republiki Sloveniji, izdanega za najmanj šest mesecev. Nerezident je tudi slovenski državljan, ki ima stalno bivališče v tujini. Tujec, ki ima v Republiki Sloveniji stalno prebivališče ali dovoljenje za bivanje v Republiki Sloveniji izdano za najmanj 6 mesecev in ni državljan Republike Slovenije, je rezident.
- 11) Plačnik je pravna ali fizična oseba, ki izda plačilni nalog za izvedbo plačilne transakcije ali zagotovi soglasje k izvršitvi plačilnega naloga, ki ga izda prejemnik plačila.
- 12) Prejemnik plačila je fizična ali pravna oseba, ki je predvideni prejemnik denarnih sredstev, ki so bila predmet plačilne transakcije.
- 13) Transakcijski račun je plačilni račun, ki ga odpre in vodi banka za uporabnika za namen izvrševanja plačilnih transakcij in za druge namene, povezane z opravljanjem bančnih storitev za uporabnika (v nadaljevanju: račun).
- 14) Plačilna storitev vključuje: polog gotovine na račun, dvig gotovine z računa, izvrševanje plačilnih transakcij v breme in v dobro računa, izvrševanje plačilnih transakcij, pri katerih so denarna sredstva zagotovljena z odobritvijo posojila uporabniku, plačilne storitve vključujejo tudi izvrševanje plačilnih transakcij z direktnimi obremenitvami, s plačilnimi karticami ali z drugimi telekomunikacijsko, digitalnimi ali informacijsko-tehnološkimi napravami ali s kreditnimi plačili, izdajanje plačilnih instrumentov in/ali pridobivanje plačilnih transakcij; storitev odreditve plačil in storitev zagotavljanja informacij o računih..
- 15) Plačilna transakcija je dejanje pologa, prenosa ali dviga denarnih sredstev, ki ga odredi plačnik ali prejemnik plačila, pri čemer je izvršitev plačilne transakcije prek banke neodvisna od osnovnih obveznosti med plačnikom in prejemnikom plačila.
- 16) Domača plačilna transakcija je plačilna transakcija, pri kateri plačnikova banka in prejemnikova banka ali edini ponudnik plačilnih storitev opravijo plačilne storitve za plačnika in prejemnika plačila na območju Republike Slovenije.
- 17) Čezmejna plačilna transakcija je plačilna transakcija, pri kateri plačnikova banka in prejemnikova banka opravita plačilne storitve za plačnika oziroma prejemnika plačila na območju različnih držav članic. Plačilna transakcija se izvrši čezmejno tudi v primeru, če ista banka opravi plačilne storitve za plačnika v eni državi članici in za prejemnika plačila v drugi državi članici.
- 18) Druge plačilne transakcije so transakcije, ki se izvršijo v kateri koli 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, razen plačilne transakcije v vseh valutah, kadar se najmanj eden od ponudnikov plačilnih storitev nahaja v Republiki Sloveniji, drugi ponudnik plačilnih storitev oziroma drugi ponudniki plačilnih storitev pa se nahajajo zunaj EU, in sicer v zvezi s tistimi

- deli plačilne transakcije, ki se izvršijo v EU.
- 19) Plačilni nalog je navdilo plačnikovi banki, s katerim plačnik ali prejemnik plačila odredi izvedbo plačilne transakcije.
  - 20) Direktna obremenitev je plačilna storitev, pri kateri prejemnik plačila na podlagi plačnikovega soglasja odredi plačilno transakcijo za obremenitev plačnikovega plačilnega računa. Plačnik lahko da soglasje za izvršitev plačilne transakcije z direktno obremenitvijo prejemniku plačila, prejemnikovemu ponudniku plačilnih storitev ali svojemu ponudniku plačilnih storitev.
  - 21) Kreditno plačilo je plačilna storitev, pri kateri plačnik odredi posamezne plačilne transakcije ali več plačilnih transakcij svojemu ponudniku plačilnih storitev.
  - 22) Plačilni instrument je vsaka naprava 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, elektronska banka, mobilna banka).
  - 23) Kritje na računu je vsota pozitivnega stanja v vseh valutah na računu in morebitnega odobrenega limita na računu.
  - 24) Datum valute je dan, ko banka odobri ali bremeni račun in se upošteva pri obračunu obresti.
  - 25) Delovni dan je vsak dan, razen sobote, nedelje, državnih praznikov in dela prostih dni po vsakokrat veljavni zakonodaji, če je račun prejemnika pri izvajalcu plačilnega prometa s sedežem na območju Republike Slovenije oziroma je vsak dan, ki je delovni dan v Republiki Sloveniji in je hkrati delovni dan vseh izvajalcev plačilnega prometa, vključenih v izvršitev posameznega plačilnega naloga, če je račun prejemnika pri izvajalcu plačilnega prometa s sedežem zunaj območja Republike Slovenije.
  - 26) Datum valutacije je datum, s katerim banka pooblašča tujo banko, da bremeni banko na računu ali tuja banka pooblašča banko, da lahko bremeni njen račun, in je datum, ki ga vsebujejo nalogi za plačilo v tujino, nalogi za čezmejno plačilo in druge plačilne transakcije.
  - 27) Enolična identifikacijska oznaka pomeni kombinacijo števil, črk in znakov (npr.: številka računa), ki se uporablja za nedvoumno identifikacijo uporabnika in njegovega računa.
  - 28) IBAN in BIC - IBAN (International Bank Account Number-Mednarodna številka bančnega računa) in BIC (Bank Identifier Code-Identifikacijska oznaka banke (SWIFT)) sta edini dovoljeni oznaki računov in bank pri transakcijah za domača in čezmejna plačila. Plačnik mora za identifikacijo računa prejemnika plačila svoji banki zagotoviti IBAN prejemnika plačila in BIC kodo prejemnikove banke, razen če ni z banko dogovorjen drugače.
  - 29) Tuja valuta je katerakoli od valut, uvrščenih na Tečajno listo banke za odkup in prodajo deviz na računu, razen domače valute (v nadaljevanju besedila: Tečajna lista).
  - 30) Potrošnik je fizična oseba, ki z banko sklepa pogodbo za svoje osebne namene, zunaj področja svoje pridobitne ali poklicne dejavnosti, in s tem postane uporabnik plačilnih storitev, ki jih nudi banka.
  - 31) Referenčni račun je račun, ki ga ja uporabnik navedel v zahtevku za odprtje Sberbank e-obrestnega računa. Referenčni račun je edini račun na katerega lahko uporabnik Sberbank e-obrestnega računa prenakažuje sredstva iz Sberbank e-obrestnega računa. Referenčni račun mora biti odprt pri ustanovi, ki ima dovoljenje Banke Slovenije za opravljanje bančnih storitev.
  - 32) Sberbank e-obresti obrestna mera (v nadaljevanju: obrestna mera) je obrestna mera, ki jo določi Banka za obrestovanje sredstev na računu.
  - 33) ZPLASSIED je kratica in pomeni Zakon o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih.
  - 34) Ponudnik plačilnih storitev je subjekt, ki lahko opravlja plačilne storitve na območju Republike Slovenije skladno z ZPLASSIED
  - 35) Storitev odreditve plačil je storitev za odreditev plačilnega naloga na zahtevo uporabnika v zvezi s plačilnim računom, odprtim pri drugem ponudniku plačilnih storitev.
  - 36) Storitev zagotavljanja informacij o računih je internetna storitev za zagotavljanje konsolidiranih informacij o enem plačilnem računu ali več plačilnih računih, ki jih ima uporabnik pri drugem ponudniku plačilnih storitev ali pri več kot enem ponudniku plačilnih storitev.
  - 37) Debetna kartica je plačilni instrument, ki ga banka izda Uporabniku za namen izvajanja plačilnih transakcij. Banka lahko Uporabniku izda debetno plačilno kartico Mastercard.

### 3. Varstvo osebnih podatkov in zaupnih informacij

Banka bo z osebnimi podatki Uporabnika ravnala v skladu z veljavno zakonodajo tako, da ne bo prišlo do morebitnih neupravičenih posredovanj podatkov nepooblaščenim osebam, na način, kot je to določeno v vsakokrat veljavnih Splošnih informacijah o varstvu osebnih podatkov, dostopnih tudi na [www.sberbank.si/varstvo-osebni-podatkov](http://www.sberbank.si/varstvo-osebni-podatkov). Z vsebino navedenega dokumenta in možnostjo pridobitve le tega v tiskani obliki, banka seznanja Uporabnika ob oddaji Vloge za odprtje in vodenje računa.

Uporabnik je seznanjen, da se informacije o računu, ter druge informacije o Uporabniku kot imetniku računa in o vsakem računu(ih), o katerem se poroča, lahko posredujejo davčnemu organu države, v kateri je odprt/voden račun(i) ter se izmenjajo s pristojnim organom(i) druge(ih) države (držav), v katerih je Uporabnik rezident za davčne namene, v skladu z mednarodnim dogovorom o izmenjavi informacij o finančnih računih.

Uporabnik se zavezuje, da bo Banko v roku 90 dni obvestil o vsaki spremembi okoliščin, ki vplivajo na spremembo statusa davčnega rezidentstva ali o spremembi, ki vpliva na pravilnost podatkov ter bo Banki v 90-ih dneh dostavil novo samopotrdilo in izjavo skladno s spremembami okoliščin.

Uporabnik je seznanjen, da Banka občasno preverja podatke Uporabnika z namenom, da za potrebe FATCA (Foreign Accounts Tax Compliance Act) ugotovi, ali so morebitni nastale okoliščine (U.S. Indicia), ki bi lahko povzročile, da se Uporabnik šteje kot ameriški davčni zavezanec (U.S. Person). Ne glede na zgoraj omenjeno določilo se Uporabnik zavezuje, da bo Banki v pisni obliki nemudoma sporočil/a katerokoli spremembo okoliščin svojega statusa (U.S. Indicia), kot na primer pridobitev državljanstva ZDA, pridobitev naslova prebivališča v ZDA, pridobitev telefonske številke v ZDA itd. Uporabnik se zavezuje Banki sporočiti in posredovati ustrezno dokumentacijo, ki dokazuje morebitne spremenjene okoliščine. V kolikor Uporabnik ne sporoči Banki in ne posreduje ustreznih dokumentov nemudoma potem ko prejme od Banke pisni poziv, naj dostavi ustrezno

dokumentacijo, iz katere izhaja status Uporabnika, bo Banka sporočila davčnemu organu Republike Slovenije, da je Uporabnik potencialni ameriški davčni zavezanec (U.S. Person). V tem primeru je Banka upravičena enostransko po predhodnem pisnem obvestilu Uporabniku odpovedati pogodbeno razmerje in račun zapreti v skladu z določili teh Splošnih pogojev.

Uporabnik se zavezuje povrniti Banki vse morebitne stroške in škodo, ki ji utegnejo nastati kot posledica kršenja tega člena s strani Uporabnika. Banka za potrebe FATCA lahko sporoči davčnemu organu Republike Slovenije posamezne zaupne podatke o Uporabniku.

#### 4. Odprtje računa

Banka odpre račun na podlagi podpisane pogodbe in opravljene identifikacije, če so pred tem izpolnjeni spodaj navedeni pogoji:

- je podan zahtevek za odprtje in vodenje računa,
- je uporabnik polnoletna opravilno sposobna oseba, državljan Republike Slovenije z stalnim bivališčem v Republiki Sloveniji in je davčni rezident Republike Slovenije
- je predložena dokumentacija, ki omogoča identifikacijo uporabnika računa ob upoštevanju vsakokrat veljavnih predpisov, vključno z zakonom, ki ureja preprečevanje pranja denarja in financiranja terorizma,
- so predloženi podatki, potrebni za vodenje registra transakcijskih računov in morebitna druga dokumentacija, ki bi jo v skladu z vsakokrat veljavnimi predpisi zahtevala banka.

Pred sklenitvijo pogodbe banka izroči imetniku en izvod Splošnih pogojev z vsemi prilogami. Mladoletnim osebam do 18. leta starosti in osebam, ki niso opravilno sposobne, Banka Sberbank e-obrestnega računa ne odpre. Banka na računu ne omogoča pooblaščenih oseb.

Banka najpozneje v roku treh delovnih dni po prejemu zahtevka za odprtje in vodenje računa in opravljeni identifikaciji uporabniku posreduje Okvirno pogodbo o odprtju in vodenju Sberbank e-obrestnega računa in v roku dveh dni po podpisu pogodbe na ime uporabnika odpre račun. Na podlagi popolne zahtevane dokumentacije Banka odobri ali zavrne zahtevek. Banka ni dolžna pojasnjevati razlogov za zavrnitev zahtevka za odprtje računa. Uporabnik lahko začne poslovati prek računa po sklenitvi okvirne pogodbe in prejemu obvestila o odprtju računa. Banka obvestilo o odprtju računa pošlje na način opredeljen v Okvirni pogodbi o odprtju in vodenju Sberbank e-obrestnega računa.

Banka sklene z uporabnikom eno pogodbo za en račun. Račun se vodi v evrih.

#### 5. Vodenje računa

Banka se zavezuje, da bo prek računa za uporabnika izvajala plačilne storitve v okviru namena in kritja na računu, splošnimi pogoji, okvirno pogodbo in vsakokrat veljavnimi predpisi. Uporabnik računa upravlja z računom izključno preko spletne in/ali mobilne banke.

Račun je namenjen varčevanju. Račun ni namenjen plačilnemu prometu. Uporabnik računa lahko sredstva na računu nakaže le na svoj referenčni račun.

Pozitivno stanje na računu je vpogledni denarni depozit, vendar se, po Zakonu o dohodnini ZDoh-2, šteje kot denarni depozit pri banki, ki vodi račun.

Razpolaganje z denarnimi sredstvi na računu je neomejeno v okviru razpoložljivih denarnih sredstev, razen v primerih, ko predpisi ali ti splošni pogoji določajo drugače. Banka vodi račun in izvaja plačilne transakcije izključno v evrih.

Uporabnik na računu ne more imeti pooblaščenih oseb. Zastopnik, ki v okviru zakonskega pooblastila ali pooblastila, danega z odločbo pristojnega organa, zastopa uporabnika, ki je omejeno poslovno sposoben ali ni poslovno sposoben, ne more za razpolaganje s sredstvi na računu pooblastiti tretjih oseb. V primeru smrti uporabnika banka po predložitvi uradnega dokumenta o smrti blokira račun za uporabo vseh plačilnih instrumentov imetnika računa in pooblaščenec. Do pravnomočnosti sklepa o dedovanju dovoli banka izplačilo sredstev le za plačilo pogrebnih stroškov umrlega uporabnika v skladu z zakonodajo, ki ureja dedovanje. S sredstvi umrlega uporabnika lahko razpolagajo samo dediči na osnovi pravnomočnega sklepa o dedovanju. Po izvršitvi pravnomočnega sklepa o dedovanju banka račun pokojnega uporabnika zapre. Če je uporabnik računa razpolagal s sredstvi za primer smrti, banka izplača sredstva po predložitvi uradnega dokumenta o smrti in izvornika pogodbe, ki predstavlja podlago za takšno razpolaganje.

Banka zapre račun po izteku 36 mesecev od prejema informacije o smrti Uporabnika. Morebitna sredstva na računu banka šteje za obveznost do Uporabnika in jih dedičem izplača na osnovi predloženega pravnomočnega sklepa o dedovanju.

V primeru, da je skupno stanje sredstev umrlega uporabnika pri banki manjše od zneska nadomestila za izvršitev sprejema in obdelave pravnomočnega sklepa o dedovanju (višina je določena z vsakokrat veljavno tarifo banke), banka račun zapre po prejemu informacije o smrti uporabnika.

Uporabnik je dolžan redno spremljati vse prilive in odlive na računu in morebitna neupravičeno nakazana sredstva nemudoma vrniti banki.

#### 6. Zagotovila

Uporabnik zagotavlja, da je Okvirno pogodbo o odprtju in vodenju Sberbank e-obrestnega računa sklenil v svojem imenu in za svoj račun. Uporabnik zagotavlja, da na dan podpisa Okvirne pogodbe o odprtju in vodenju Sberbank e-obrestnega računa ni zaveden v evidenci o neizvršenih sklepih za izvršbo ali prisilno poravnavo, ustanovljeni na podlagi zakonov, ki urejajo izvršbo in zavarovanje, davčni postopek in bančništvo, v nasprotnem primeru banka računa ne odpre.

Uporabnik zagotavlja, da je v zahtevku za odprtje in vodenje računa navedel referenčni račun, ki je odprt na ime uporabnika.

#### 7. Izvrševanje plačilnih nalogov in obveščanje uporabnika

SPFOE\_OBR\_15012021

3 / 8

Prejem plačilnega naloga za nakazila na referenčni račun

Uporabnik lahko izroči banki plačilni nalog glede na njegovo vrsto na enega od naslednjih načinov:

- vsak dan, če je plačilni nalog poslan preko spletne ali mobilne banke,
- vsak delovni dan v delovnem času banke, če je papirni plačilni nalog, izročen osebno na bančnem okencu banke.

Šteje se, da je banka prejela plačilni nalog:

- v primeru vročitve plačilnega naloga prek elektronske ali mobilne banke, ko plačilni nalog prispe na bančni strežnik,
- v primeru osebne vročitve papirnega plačilnega naloga, ko je plačilni nalog predan pristojnemu bančnemu delavcu.

Domneva se, da je uporabnik podal soglasje k izvršitvi plačilne transakcije, v kolikor se je uporabnik na papirni plačilni nalog lastnoročno podpisal, v primeru poslovanja preko spletne ali mobilne banke pa da je plačilni nalog elektronsko podpisal z bančnim digitalnim potrdilom ali katerikoli drugim kvalificiranim digitalnim potrdilom.

Šteje se, da je plačilni nalog prejet na dan oddaje naloga, če banka prejme nalog v okviru urnika, sicer se šteje, da je prejet prvi naslednji delovni dan.

## 8. Izvršitev plačilnega naloga

Banka izvrši plačilni nalog, ko so izpolnjeni naslednji pogoji:

- plačilni nalog se glasi na referenčni račun uporabnika
- banka prejme plačilni nalog v skladu z urnikom banke
- je zagotovljeno kritje na računu za izvršitev plačilnega naloga
- je zagotovljeno kritje za plačilo nadomestil za izvršitev plačilnega naloga
- je izpolnjen čitljivo in izpolnjen v skladu s predpisi, s standardi v plačilnih sistemih in navodilih banke za izpolnjevanje plačilnega naloga.
- ne obstajajo zakonske ovire za izvršitev plačilnega naloga.

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

Banka lahko preverja verodostojnost plačil (preverjanje iz razloga preprečevanja prevar in zlorab), pri čemer lahko tudi začasno zadrži izvedbo plačilnega naloga, v kolikor zazna sum neupravičene transakcije in verodostojnosti plačila ni mogoče takoj preveriti in potrditi. Banka verodostojnost plačila pri uporabniku lahko preveri preko telefona (klic ali SMS sporočilo), elektronske pošte ali osebno z obiskom uporabnika v banki. V primeru, da banka z uporabnikom ne uspe vzpostaviti stika za preverjanje verodostojnosti plačila bo banka plačilni nalog vseeno izvršila in sicer najkasneje ob zaključku delovanja plačilnega sistema na dan, ki je bil na plačilnem nalogu izbran za izvedbo plačila.

Pri plačilnem nalogu v primeru, ko ni posebnih navodil uporabnika, banka 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 uporabniku za nepravilno izvršitev plačilne transakcije.

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

Če je na plačilnem nalogu določen datum izvršitve vnaprej, banka pogoje za izvršitev plačilnega naloga preverja na ta dan, razen pri plačilih, ko ima banka prejemnika plačila sedež izven območja Republike Slovenije, kjer banka prejme plačilni nalog en delovni dan pred datumom valutacije plačilnega naloga.

Brez soglasja uporabnika banka izvrši le 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. Banka v primeru, da za izvršitev plačilnega naloga v valuti, na katero se glasi plačilni nalog, na računu ni dovolj sredstev, ne izvrši konverzije iz razpoložljivih drugih valut in ne izvrši plačilnega naloga, razen če uporabnik opravi konverzijo ob predložitvi plačilnega naloga.

Uporabnik je dolžan nemudoma in brez odlašanja obvestiti banko o neodobreni in/ali neizvršeni plačilni transakciji, ko je ugotovil, da je prišlo do takšne plačilne transakcije, najkasneje pa v roku osmih delovnih dni po dnevu obremenitve oziroma odobritve računa. Plačilni nalog v EUR valuti v primeru domače plačilne transakcije banka izvrši na dan prejema naloga, če ni v nalogu določen poznejši datum izvršitve.

Plačilni nalog v EUR valuti v primeru čezmejnje plačilne transakcije, ki se glasi na datum valute, banka izvrši po prejemu plačilnega naloga, skladno z Urnikom plačilnega prometa. Plačilni nalogi v valuti države članice, ki ni EUR valuta, v primeru domače, čezmejnje ali druge plačilne transakcije, ki se glasi na datum valute, banka izvrši po prejemu plačilnega naloga, skladno z Urnikom plačilnega prometa. Plačilni nalog, v valuti tretje države, v primeru domače, čezmejnje ali druge plačilne transakcije, ki se glasi na datum valute, banka izvrši po prejemu plačilnega naloga, skladno z Urnikom plačilnega prometa. Uporabnik je izrecno seznanjen, da imajo banke posrednice in banka prejemnica pravico zavrniti uporabnikovo izvršitev transakcije iz razlogov na katere banka ne more ali kljub vsem prizadevanjem ne uspe vplivati. V zvezi s tem se uporabnik tudi izrecno odpoveduje morebitnim odškodninskim zahtevkom do banke zaradi zamude pri izvršitvi ali zaradi zavrnitve uporabnikove transakcije, oziroma kakršnimkoli drugim zahtevkom do banke.

## 9. Zavrnitev plačilnega naloga

Banka lahko zavrne izvršitev plačilnega naloga, če niso izpolnjeni vsi pogoji za izvršitev plačilnega naloga. Banka o zavrnitvi, obvesti uporabnika (o razlogih za zavrnitev in postopku za odpravo napak, ki so bile vzrok za zavrnitev, pa le na posebno zahtevo 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 rokih, ki so določeni za izvršitev plačilnega naloga v urniku banke, ki je priloga teh splošnih pogojev.

## 10. Preklic plačilnega naloga

Plačnik lahko kadar koli prekliče plačilni nalog tako, da zahteva vrnitev plačilnega naloga, stornira poslani plačilni nalog v spletni ali mobilni banki, prekliče pooblastilo za trajni nalog ali direktno obremenitev. Vsaka plačilna transakcija izvršena po preklicu, se šteje kot neodobrena plačilna transakcija.

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

## 11. Razpolaganje z denarnimi sredstvi na računu

Uporabnik lahko razpolaga z denarnimi sredstvi na svojem računu, ko je znesek plačilne transakcije odobren na njegovem računu v skladu z urnikom banke in ko banka prejme vse potrebne informacije za odobritev njegovega računa.

Če dan, ko so denarna sredstva odobrena na računu prejemnikove banke, ni njen delovni dan ali če so denarna sredstva na računu prejemnikove banke po uri, kot je navedena v urniku banke, se za namene prvega odstavka te točke šteje, da je prejemnikova banka prejela denarna sredstva za prejemnika plačila prvi naslednji delovni dan.

Napačno knjiženo bremenitev ali odobritev računa brez naloga uporabnika, ki je posledica zmote oz. 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, ki ga pošlje na dogovorjen način.

## 12. Gotovinsko poslovanje

Banka na računu ne omogoča dvigov in pologov gotovine. Dvig gotovine je izjemoma možen le ob zaprtju računa. V takem primeru se Banka zavezuje, da bo uporabniku omogočila izplačilo gotovine v okviru poslovnega delovnega časa banke. Uporabnik se zavezuje predhodno najaviti vsa gotovinska izplačila, višja od EUR 2.000,00 in sicer do 10.00 ure tekočega bančnega delovnega dne, za dvig v naslednjem bančnem delovnem dnevu.

Banka bo za najavljena, a nerealizirana gotovinska izplačila uporabniku zaračunala nadomestila in stroške skladno z vsakokrat veljavno Tarifo nadomestil in za obračunani znesek bremenila njegov račun.

Banka pri gotovinskem poslovanju upošteva in izvaja vse postopke predpisane z Zakonom o preprečevanju pranja denarja in financiranja terorizma.

## 13. Storitev odreditve plačil in storitev zagotavljanja informacij o računih

Storitev odreditve plačila uporabnikom Sberbank e-obrestnega računa ni na voljo.

Uporabnik ima pravico uporabljati storitve, ki omogočajo dostop do informacij o računih.

Ko uporabnik poda izrecno soglasje za dostop do informacij o plačilnih računih pri ponudniku zagotavljanja informacij o računih in o uporabi teh informacij, banka izvede dejavnosti skladno s pogoji opredeljenimi v veljavni zakonodaji, da zagotovi navedeno plačnikovo pravico. Omenjene vrste storitev ni mogoče uporabljati, kadar transakcijski račun ni dostopen prek interneta.

Banka lahko ponudniku zagotavljanja informacij o računih zavrne dostop do plačilnega računa zaradi objektivno utemeljenih in ustrezno dokazanih razlogov, povezanih z neodobrenim ali goljufivim dostopom do transakcijskega računa ali prevaro pri dostopu do transakcijskega računa s strani ponudnika storitev zagotavljanja informacij o računih. V tem primeru banka o zavrnitvi dostopa do transakcijskega računa in o razlogih zanjo obvesti uporabnika.

V primeru iz prejšnjega odstavka banka obvesti plačnika o zavrnitvi dostopa do transakcijskega računa in o razlogih zanjo najpozneje takoj po zavrnitvi. Banka, omogoči dostop do transakcijskega računa, ko razlogi za zavrnitev dostopa prenehajo.

Ne glede na zgoraj navedeno banki ni treba obvestiti plačnika o blokadi plačilnega instrumenta, če je takšno obvestilo v nasprotju z objektivno utemeljenimi varnostnimi ukrepi ali je prepovedano z drugimi predpisi.

## 14. Druge podlage za bremenitev računa

### Plačilo domiciliranih menic

Banka bo skladno s predpisi, ki urejajo plačilne storitve in unovčevanje menic pri bankah, ter v okviru kritja na računu 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.

### Izvršba na denarna sredstva na računu

Banka bo v primeru prejema sklepa o izvršbi, zavarovanju ali drugem prisilnem posegu na denarna sredstva, ki ga izda sodišče, FURS ali drug pristojni organ, uporabniku onemogočila razpolaganje z denarnimi sredstvi, v okviru kritja na računu (v višini, kot izhaja iz sklepa), in postopala v skladu z izrekom sklepa.

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 in osebo, ki je v sklepu o izvršbi ali zavarovanju označena kot upnik.

### Plačilo izvršnice

Banka bo skladno s predpisi, ki urejajo izvršnico (instrument zavarovanja terjatev) ter na podlagi predpisov, ki urejajo plačilne storitve, ter v okviru kritja na računu bremenila račun uporabnika na podlagi prejete izvršnice v višini, kot jo zahteva upnik. Šteje se, da izvršnica vsebuje nepreklicno pooblastilo dolžnika/uporabnika upniku, da zahteva izvršitev plačilne transakcije v breme dolžnikovih/uporabnikovih denarnih sredstev pri dolžnikovi/uporabnikovi banki v skladu z izvršnico in nepreklicno soglasje dolžnika/uporabnika banki, da v breme dolžnikovih/uporabnikovih denarnih sredstev izvrši plačilno transakcijo, ki jo zahteva upnik.

**Pobot**

V primeru, da ima uporabnik kakršnekoli zapadle, neporavnane obveznosti do banke, se izrecno in brezpogojno strinja, da lahko banka pobota le-te s katerikoli dobroimetjem, ki ga ima uporabnik pri banki. Pri tem se izrecno in brezpogojno odpoveduje varstvu na podlagi 316. člena Obligacijskega zakonika. Banka izvede pobot s prenosom razpoložljivih sredstev v domači valuti ali s konverzijo iz razpoložljivih sredstev v tujih valutah po veljavnem nakupnem menjalniškem tečaju banke na dan izvršitve z namenom pokritja zapadlih, neporavnanih obveznosti uporabnika do banke. Uporabnik izrecno soglaša, da ga banka o vsakem opravljenem pobotu obvesti na mesečnem izpisku prometa, kar banka in uporabnik štejeta za posredovanje izjave o pobotu v skladu z Obligacijskim zakonikom.

**15. Obrestovanje**

Banka obrestuje denarna sredstva na računu v evrih najmanj v višini referenčne obrestne mere 3 Mesečni Euribor – 0,5% letno. Drugih valut banka ne obrestuje.

Za morebitni znesek nedovoljenega negativnega stanja banka uporabniku zaračuna obresti po vsakokrat veljavni obrestni meri za zakonske zamudne obresti.

Banka za obračunane obresti bremeni uporabnikov račun.

Banka ugotavlja vrednost referenčne obrestne mere 3 mesečni Euribor en bančni delovni dan (metoda T-1) pred pričetkom obrestnega obdobja in jo spreminja na prvi dan posameznega obrestnega obdobja.

V primeru spremembe zakonske zamudne obrestne mere in referenčne obrestne mere 3 mesečni Euribor sprememba začne veljati takoj, banka pa o tem ob prvi priložnosti obvesti uporabnika, razen če je sprememba v korist uporabnika, takrat banka uporabnika ne bo posebej obveščala.

**Obračun obresti**

Obresti se obračunajo mesečno in ob zaprtju računa, pripišejo oziroma izplačajo pa se najkasneje 4. delovni dan v tekočem mesecu z valuto knjiženja zadnjega koledarskega dne v preteklem mesecu, ter ob zaprtju računa. Banka pri obrestovanju uporablja linearni način. Formula za obračun obresti:

$$o = \frac{G \times p \times d}{360 \times 100}$$

kjer pomeni:

o = obresti

G = glavnica

p = obrestna mera

d = število dni, za katere računamo obresti.

Banka obračunava obresti z upoštevanjem 360 dni v letu in dejanskega števila dni v mesecu.

**16. Nadomestila in stroški**

Banka uporabniku računa ne zaračunava stroškov vodenja računa. Prav tako ne zaračunava provizij za nakazila na referenčni račun ter prilive na račun.

Banka za vse ostale storitve in opravljanje ostalih plačilnih transakcij na računu uporabniku zaračuna nadomestila in dejanske stroške v višini, rokih in na način v skladu z vsakokrat veljavno Tarifo banke.

Poleg nadomestil in stroškov banka zaračunava tudi nadomestilo za plačane stroške tujim bankam zaradi nepopolnih ali pomanjkljivih podatkov na predloženem plačilnem nalogu.

Za preračun višine nadomestil in stroškov iz tuje valute v domačo valuto se uporablja menjalniški nakupni in prodajni tečaj banke, veljaven na dan obračuna. Če se za plačilo nadomestil in stroškov uporabi tuja valuta, se tuja valuta odkupi po nakupnem tečaju s tečajne liste banke na dan poravnave obveznosti.

Za nadomestila in stroške, se DDV v skladu z Zakonom o davku na dodano vrednost ne obračunava. V primeru spremembe zakona se davki obračunavajo v skladu s spremenjenim ali novim zakonom.

Banka obračunane terjatve iz naslova nadomestil in stroškov vpiše v breme uporabnikovega računa in v svoje dobro v domači valuti, o čemer je uporabnik obveščen z izpiskom ali z izdajo posebnega računa, ki ga banka uporabniku pošlje po pošti. Vpis v breme uporabnikovega računa se lahko izvede tudi v nedovoljeno negativno stanje.

Uporabnik mora za poplačilo nadomestil in drugih stroškov v vsakem času zagotavljati zadostno višino sredstev v domači valuti na računu. V primeru, da uporabnik ne poravnava pravočasno nadomestil in stroškov, ima banka pravico uporabniku zaračunati zakonske zamudne obresti in morebitne dodatne stroške, ki so banki nastale (npr. Opominjanje)

**17. Uporaba tečajev**

Za preračunavanje med različnimi tujimi valutami in domačo valuto banka uporablja:

- menjalniški nakupni tečaj iz Tečajne liste banke oziroma individualno dogovorjeni tečaj, če kupuje sredstva v tuji valuti, veljaven na dan nakupa sredstev v tuji valuti,
- menjalniški prodajni tečaj iz Tečajne liste banke oziroma individualno dogovorjeni tečaj, če prodaja sredstva v tuji valuti, veljaven na dan prodaje sredstev v tuji valuti,
- menjalniški nakupni in prodajni tečaj iz Tečajne liste banke oziroma individualno dogovorjen tečaj, če opravlja konverzije med tujimi valutami na računu, veljaven na dan izvršitve konverzije,
- menjalniški nakupni in prodajni tečaj banke za preračun iz tuje valute v protivrednosti domače valute, veljaven na dan obračuna, če je osnova za izračun nadomestila izražena v tuji valuti in se nadomestilo plača v domači valuti.

## 18. Odgovornost banke in povračila plačilnih transakcij

Banka ne odgovarja za neizvršitev, nepravilno izvršitev ali pozno izvršitev plačilne transakcije, ki jo odredi plačnik, razen v primeru naklepa banke ali hude malomarnosti banke.

Če je banka odgovorna za neizvršitev, nepravilno izvršitev plačilne transakcije, pozno izvršitev transakcije ali za izvršitev neodobrene plačilne transakcije, bo plačniku nemudoma oziroma najpozneje do konca naslednjega delovnega dne, potem ko je transakcijo opazila oziroma je bila o njej obveščena, povrnila znesek izvršenih plačilnih transakcij in vsa zaračunana nadomestila ter obresti, do katerih je upravičen plačnik oz. vzpostavi takšno stanje, kakršno bi bilo, če do napačne izvršitve nebi prišlo. 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 plačnikove prevare ali če plačnik 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 je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica uporabe ukradenega ali izgubljenega plačilnega instrumenta ali plačilnega instrumenta, ki je bil zlorabljen (če uporabnik ni zavaroval osebnih varnostnih elementov plačilnega instrumenta)
- če uporabnik ni takoj in brez odlašanja obvestil banke o neodobreni in/ali neizvršeni plačilni transakciji, ko je ugotovil, da je prišlo do takšnih plačilnih transakcij, najkasneje pa v roku 8 delovnih dni po dnevu obremenitve oziroma odobritve računa.

## 19. Obveščanje uporabnika

Banka obvešča uporabnika o izvršenih plačilnih transakcijah prek računa in o drugih spremembah stanja na računu z mesečnim izpiskom, ki mu ga posreduje v elektronski obliki preko spletne banke ali pisno po navadni ali elektronski pošti, če uporabnik do računa dostopa le preko mobilne banke mSberbank SI. Uporabnik je dolžan voditi lastno evidenco izvršenih plačilnih transakcij, izpisek je le podlaga za kontrolo in morebitne reklamacije. Banka uporabnika o podatkih iz prejšnjega odstavka obvešča z bančnim izpiskom, ki ga uporabniku posreduje na naslednje načine:

- v elektronski obliki,
- pisno po navadni ali elektronski pošti, v kolikor uporabnik ne uporablja spletne banke (v primeru dostopa do računa samo preko mobilne banke mSberbank SI). Šteje se, da je izpisek pravilno vročen, če je poslan na zadnji znani naslov uporabnika, ki ga ima banka v svoji evidenci.

Uporabnik mora najpozneje v 5 dneh od dneva nastanka spremembe obvestiti banko o vseh spremembah osebnih in drugih podatkov, podatkov o zastopnikih ter drugih podatkov, ki se nanašajo na račun in so navedeni v zahtevku za odprtje in vodenje računa. Banka lahko omeji poslovanje z računom, če Uporabnik računa Banki ni sporočil sprememb osebnih in drugih podatkov (npr. naslova) oziroma, na poziv Banke ni dostavil kopije veljavnega osebnega dokumenta. Banka ne odgovarja za škodo, nastalo zaradi neupoštevanja obveznosti glede sporočanja sprememb.

## 20. Debetna kartica

Banka lahko po odprtju računa uporabniku (v nadaljevanju skupaj poimenovani: imetnik kartice) izda Debetno kartico (v nadaljevanju: kartica) in osebno identifikacijsko številko (PIN), v kolikor mu v skladu s pogodbo le-ta pripada. Imetnik kartico in PIN prejme po pošti ali pa ju osebno prevzame v poslovni enoti, kjer je račun odprl. Imetnik kartice jo mora takoj po prejemu podpisati. Nepodpisana kartica je neveljavna. Kartica je veljavna do zadnjega dne meseca v letu, ki je naveden na kartici.

Kartica je neprenosljiva, uporablja jo lahko le imetnik kartice, in sicer za identifikacijo na bančnem okencu, skupaj z veljavnim osebnim dokumentom, za brezgotovinska plačila na prodajnih mestih (POS terminalih, spletnih mestih) in za storitve na bankomatih doma in v tujini, v okviru razpoložljivega stanja v evrih. Banka ne prevzema odgovornosti za primer, ko prodajno mesto ali bankomat ne sprejme kartice. Imetnik kartice je dolžan le-to skrbno hraniti in varovati kot dober gospodar, in sicer tako, da prepreči izgubo, krajo ali nepooblaščen uporabo kartice in vpogled v PIN. V primeru, da je bila uporabniku računa izdana Debetna kartica, opravljanje plačilnih storitev in izvrševanje plačilnih transakcij na blagajniškem okencu banke, brez predložitve kartice ni možno.

V primeru blokade računa zaradi sklepa o izvršbi, zavarovanju ali drugem prisilnem posegu na denarna sredstva na računu, ki ga izda sodišče, FURS ali drug pristojni organ, banka omeji možnost uporabe kartice in o tem imetnika kartice posebej ne obvešča, saj se domneva, da je imetnik kartice s prejemom ustreznega sklepa seznanjen, da je posledica blokade računa zaradi prejema ustreznega sklepa tudi omejena možnost uporabe kartice.

Imetnik kartice je le to dolžan uporabljati skladno z vsakokrat veljavnimi splošnimi pogoji za posamezen tip debetne kartice.

Če se račun zapre zaradi kateregakoli razloga, je imetnik kartice le-to dolžan vrniti banki.

## 21. Dodatne storitve

Banka in uporabnik se o dodatnih storitvah, ki jih banka nudi uporabniku, dogovorita posebej s posebno pogodbo in splošnimi pogoji, vezanimi na opravljanje posamezne storitve banke.

## 22. Jamstvo

Za denarne vloge jamči Banka z vsem svojim premoženjem. Vloge so zajamčene v skladu z zakonodajo Republike Slovenije.

## 23. Reklamacije

Uporabnik mora podati reklamacijo v pisni obliki, ki jo lahko vloži osebno v vsaki poslovalnici banke ali jo pošlje na naslov banke ali jo posreduje preko spletne bančne poslovalnice.

## 24. Prenehanje pogodbe

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

Uporabnik lahko s soglasjem banke kadar koli pisno odpove pogodbo s takojšnjim učinkom. Uporabnik lahko tudi kadar koli enostransko pisno odpove pogodbo z odpovednim rokom enega meseca.

Banka lahko odpove pogodbo, ki je sklenjena za nedoločen čas, brez navajanja razloga, z odpovednim rokom dveh mesecev.

Banka ima pravico odpovedati pogodbo, s 15 dnevnim odpovednim rokom v naslednjih primerih:

- če uporabnik krši te splošne pogoje ali katerekoli drugo pogodbo, ki jo ima sklenjeno z banko, pa niti po opozorilu banke ne preneha s kršenjem,
- če ne poravnava redno nadomestil in stroškov iz naslova upravljanja računa in opravljenih transakcij pa niti po opozorilu banke ne poravnava nadomestil in stroškov,
- če uporabnik več kot šest mesecev ne posluje prek svojega računa,
- če se zoper uporabnika začne stečajni postopek, postopek likvidacije ali prisilne poravnave,
- če je ob sklenitvi pogodbe navedel neresnične podatke ali če tako zahteva zakonodaja ali pristojni nadzorni organ.

Obvestilo o odpovedi pogodbe bo banka posredovala uporabniku na jase in razumljiv način s priporočeno pošto na zadnji znani naslov uporabnika. Odpoved se šteje za vročeno tudi, če uporabnik priporočene pošte ne dvigne.

V primeru odpovedi pogodbe je uporabnik dolžan v celoti poravnati vse obveznosti iz pogodbe, nastale do dneva prenehanja pogodbe, vključno s stroški zaprtja računa, ki so objavljeni v tarifi banke.

V primeru odpovedi pogodbe plača uporabnik banki nadomestila, ki jih zaračunava banka za plačilne storitve za določeno časovno obdobje, le v sorazmernem deležu do prenehanja pogodbe. Če se taka nadomestila plačujejo vnaprej, banka uporabniku povrne sorazmerni delež plačanega nadomestila.

V primeru, da banka krši določila teh splošnih pogojev, ki se nanašajo na obveščanje uporabnika, ima uporabnik pravico izpodbijati pogodbo po določilih Obligacijskega zakonika.

Po izteku odpovednega roka pogodba preneha in banka uporabniku zapre račun. Ob zaprtju računa mora uporabnik vrniti vse morebitne izdane kartice, hkrati pa se ukinejo tudi opravljanje vseh morebitnih ostalih plačilnih storitev vezanih na račun, ki jih je uporabnik v času odprtega računa lahko izvajal.

## 25. Mirno reševanje sporov

Morebitne spore ali pritožbe v zvezi z opravljanjem storitev v skladu s temi splošnimi pogoji bosta uporabnik in banka reševala sporazumno v skladu z vsakokrat veljavnim Pravilnikom o pritožbenem postopku in zunajsodnem reševanju sporov, ki je uporabniku na vpogled na vidnem in dostopnem mestu v vsakem prostoru, kjer banka posluje s strankami in na spletni strani banke [www.sberbank.si](http://www.sberbank.si)

Pritožbo v zvezi z opravljeno storitvijo banke lahko uporabnik posreduje banki na prvi stopnji: pisno – osebno v poslovni enoti, po pošti na naslov sedeža banke, preko elektronske banke, po elektronski pošti ali preko obrazca na spletni strani banke ter ustno – osebno v poslovni enoti ali po telefonu ter na drugi stopnji (pritožba na Komisijo za pritožbe) le pisno – po pošti, na naslov sedeža banke.

Banka mora uporabniku na pritožbo odgovoriti: na prvi stopnji v roku 8 dni in na drugi stopnji v roku 15 dni oz. ga v tem roku obvestiti, da je pritožba v obravnavanju in o predvidenem času rešitve zadeve, kadar gre za vsebinsko zahtevnejše primere ali kadar odgovora v predpisanem roku ni mogoče predložiti. Odločitev o pritožbi pošlje banka uporabniku v pisni obliki na naslov, ki ga je uporabnik navedel v pritožbi.

Kadar uporabniku, ki je potrošnik, na podlagi njegove pritožbe ni ugodeno z notranjimi postopki banke, se lahko obrne na izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov. Na podlagi Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (v nadaljevanju: ZIsRPS), ki na sistemski ravni ureja izvensodno reševanje sporov (IRPS), ki izvirajo iz pogodbenih razmerij med ponudniki blaga in storitev ter potrošniki in se rešujejo s posredovanjem izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov, banka priznava Združenje bank Slovenije – GIZ Ljubljana, Šubičeva ulica 2, 1000 Ljubljana, Slovenija, el. naslov: [izvajalec.irps@zbs-giz.si](mailto:izvajalec.irps@zbs-giz.si), telefonska številka: 01/24-29-700 kot izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov, ki je registriran pri Ministrstvu za gospodarski razvoj in tehnologijo RS. 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 sodišče po sedežu banke. Ne glede na prej navedeno, lahko banka po svoji izbiri sproži ustrezne sodne postopke tudi pred katerikoli drugim krajevno pristojnim sodiščem.

## 26. Končne določbe

V primeru, da bo banka spremenila te splošne pogoje, bo o tem uporabnika seznanila pisno po pošti ali prek spletne bančne poslovalnice ali na svoji spletni strani 2 meseca pred uveljavitvijo spremenjenih splošnih pogojev. Če uporabnik ne soglaša s spremembami splošnih pogojev, lahko brez odpovednega roka in plačila nadomestil odstopi od pogodbe, sklenjene na podlagi teh splošnih pogojev. Odstop od pogodbe 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, se šteje, da s spremembami soglaša. V primeru, če uporabnik zavrne predlagane spremembe in pri tem ne odpove pogodbe, se šteje, da je banka odpovedala pogodbo z 2 mesečnim odpovednim rokom, ki teče od dneva pošiljanja obvestila o spremembi. Vsakokrat veljavni splošni pogoji bodo objavljeni na spletnih straneh banke ([www.sberbank.si](http://www.sberbank.si)) in na voljo v vseh poslovalnicah banke.

Ti splošni pogoji so sestavni del okvirne pogodbe. S podpisom okvirne pogodbe uporabnik potrjuje, da je bil z njimi seznanjen pred sklenitvijo okvirne pogodbe in da z njimi v celoti soglaša.

S pričetkom veljavnosti teh splošnih pogojev prenehajo veljati dosedanja splošni pogoji vodenja Sberbank e-obrestnih računov.

Za Pogodbe o odprtju in vodenju Sberbank e-obrestnih računov, sklenjene na podlagi dosedanjih splošnih pogojev vodenja Sberbank e-obrestnih računov, se od 15.12.2019 dalje uporabljajo ti splošni pogoji.

Za opravljanje storitev v skladu s temi splošnimi pogoji in za tolačenje le-teh se uporablja pravo Republike Slovenije.

Če uporabnik zazna, da je pri opravljanju storitev na podlagi teh splošnih pogojev prišlo do kršitve, ki predstavlja prekršek po ZPLASSIED, ima pravico vložiti pisni predlog za uvedbo postopka o prekršku. Predlog se vložijo pri Banki Slovenije, ki je pristojna za odločanje o tovrstnih prekrških in nadzor nad poslovanjem banke.

Ti splošni pogoji veljajo od 15.01.2021.