

Splošni pogoji osebnega finančnega svetovanja NLB d.d., Ljubljana

Splošni pogoji osebnega finančnega svetovanja NLB d.d., Ljubljana (v nadaljevanju: splošni pogoji) urejajo pravice in obveznosti Nove Ljubljanske banke, d.d., Ljubljana (v nadaljevanju: banka) in stranke pri osebnem finančnem svetovanju.

1. Vsebine

Osebno finančno svetovanje zajema naslednja področja osebnih financ:

- Seznanitev stranke z **osnovami upravljanja z denarjem** v fazi finančne osamosvojitve.
- **Organizacija osebnih financ** v življenjskem ciklu in seznanitev stranke z izgradnjo trdnih temeljev osebnih financ, ki so vezani na trenutno in pričakovana obdobja v življenjskem ciklu posameznika, družine ali gospodinjstva.
- **Pregled denarnega toka** omogoča sistematizacijo, spremljavo in vzpostavitev nadzora nad prejemki in izdatki stranke.
- **Pregled premoženja** omogoča sistematizacijo, spremljavo in vzpostavitev nadzora nad sredstvi in dolgovi stranke.
- **Zagotavljanje finančne varnosti** omogoča seznanitev stranke z izgradnjo osnovne finančne varnosti z zagotavljanjem ustrezne varnostne in pokojninske rezerve.
- **Učinkovito ustvarjanje prihrankov** predstavlja seznanitev stranke s pomenom ustreznega varčevanja in izbire naložb za učinkovito ustvarjanje prihrankov.
- **Razumno zadolževanje** stranko seznanja s pomenom ustreznega zadolževanja za zagotavljanje vzdržnosti osebnih financ.
- **Razdolževanje** omogoča seznanitev stranke z možnimi rešitvami v primeru prezadolženosti.
- **Ocena stanja osebnih financ** omogoča seznanitev stranke z načini izdelave celovite ocene urejenosti, stabilnosti in vzdržnosti osebnih financ.
- **Ocena izvedljivosti finančnih ciljev** omogoča seznanitev z načini identifikacije finančnih ciljev stranke ter načrtom za njihovo uresničitev.
- **360 Finančni nasvet** je paket vseh predhodno navedenih storitev finančnega svetovanja.

2. Način izvajanja osebnega finančnega svetovanja

Osebno finančno svetovanje banka izvaja na naslednji način:

- na osnovi splošnih in javno dostopnih informacij ter s predstavitvijo v 1. členu navedenih področij osebnih financ;
- z uporabo posebej pripravljenih listin (t.j. finančnih delovnih listov) v enem izvodu, ki jih prejme stranka, ter kopiji, ki jo zadrži banka (v nadaljevanju: listine);
- z uporabo modula Moja finančna slika v NLB Kliku; funkcionalnost Moj proračun uporabniku omogoča kategorizacijo prometnih postavk v vsebinske skupine izdatkov, nastavitve načrta prejemkov in izdatkov, spremljanje in obvladovanje porabe ter pregled denarnega toka strukturno in časovno; funkcionalnost Moje premoženje vključuje pregled sredstev in dolgov ter neto premoženja strukturno in časovno;
- z uporabo spletnega portala NLB Finančni nasvet (<http://financni-nasvet.nlb.si>), ki vsebuje finančne nasvete, kvize in vprašalnike s področja osebnih financ, finančne izračune, obvestila o dogajanju v NLB Bankarni ter sklop vprašanj in odgovorov.

S pristopom k osebnemu finančnemu svetovanju stranka ni zavezana z banko skleniti nobenega pravnega posla v zvezi s predstavljenimi oblikami bančnih in finančnih storitev/produktov.

3. Nadomestila in plačilo za uporabe storitve osebnega finančnega svetovanja

Banka za osebno finančno svetovanje ne zaračunava nadomestil, tako da je osebno finančno svetovanje za stranke brezplačno.

4. Uporaba in varstvo osebnih podatkov

Banka bo kot zaupne varovala vse podatke, ki jih stranka zaupa z namenom osebnega finančnega svetovanja.

Banka kot upravljavec vodi, vzdržuje in nadzoruje zbirko osebnih podatkov strank za območje Republike Slovenije v skladu z zakonom, ki ureja varovanje osebnih podatkov in drugo veljavno zakonodajo. Upravljavec zbirke obdeluje osebne podatke strank za namene vzorčenja, anketiranja strank in statistične obdelave podatkov o strankah, za ugotavljanje uporabe storitev, prilagajanje ponudbe in segmentacije, za raziskave trga, za obveščanje o ponudbi, novostih in ugodnostih, za posredovanje revij, brošur in drugega reklamnega gradiva oziroma komercialnih sporočil o ponudbi banke in z banko povezanih družb.

Stranka dovoljuje banki uporabo različnih komunikacijskih kanalov, kot npr: telefon, osebna pošta, elektronska pošta in drugih. S podpisom listine daje stranka banki izrecno soglasje za obdelavo podatkov v skladu s temi splošnimi pogoji.

Soglasje za obdelavo osebnih podatkov traja od pristopa k tem splošnim pogojem do največ 10 let po prenehanju pogodbenega razmerja oziroma izpolnitvi vseh obveznosti stranke iz tega razmerja.

Stranka ima pravico kadarkoli s pisno izjavo preklicati dano privolitve. V primeru preklica privolitve pred iztekom oziroma ob izteku roka iz prejšnjega odstavka, mora banka osebne podatke blokirati.

Stranka izrecno privoli, da banka opravi poizvedbe o njegovih osebnih podatkih pri drugih upravljavcih zbirk podatkov, ki bi jih banka ne imela oziroma jih stranka ni posredovala, pa so ti podatki potrebni za doseg namena poslovanja v skladu s pogodbo. Banka bo strankine osebne podatke izbrisala iz svojih zbirk podatkov, ko bo dosežen namen oziroma, ko bo potekel zakonski rok, ki predpisuje dobo hranjenja teh podatkov.

Stranka izrecno privoli, da banka posreduje podatke tretjim osebam in pridobiva podatke od tretjih oseb, kadar le te stranki zagotavljajo storitve ali pravne posle, ki jih je stranka sklenila ob posredovanju banke (npr.: oblike naložbenega življenjskega zavarovanja pri NLB Vita d.d., naložbe v vzajemne sklade NLB Skladi d.o.o. in v drugih primerih).

5. Obveščanje in način komunikacije

Komunikacija med banko in stranko poteka praviloma pisno. Za namene ugotavljanja volje strank glede obveščanja in načina komunikacije v okviru storitve osebnega finančnega svetovanja zadošča pisno sporočilo v elektronski obliki.

Banka lahko vsa sporočila in komercialna sporočila (pisanje) stranki pošilja direktno na elektronski naslov. Stranka soglaša, da je pravilno obveščena, če je banka pisanje v obliki elektronskega sporočila poslala na elektronski naslov, ki ga je stranka nazadnje sporočila banki.

6. Odgovornost banke

Vse listine in informacije, ki jih stranka prejme s strani banke pri izvajanju osebnega finančnega svetovanja so informativne narave in služijo zgolj seznanitvi stranke s splošnimi finančnimi pojmi, z vrstami bančnih in finančnih storitev ter s tveganji pri učinkovitem upravljanju osebnih financ. Vsebina listine v nobenem primeru ne pomeni ponudbe oziroma povabila k ponudbi za nakup ali prodajo v listini obravnavanih finančnih storitev ali instrumentov. Listina prav tako ne predstavlja osebnega priporočila oziroma investicijskega svetovanja.

Odgovornost banke pri izvajanju osebnega finančnega svetovanja po teh splošnih pogojih poslovanja se presoja v skladu z ustreznimi predpisi in standardom skrbnosti dobrega strokovnjaka. Banka ne odgovarja stranki ali tretjim osebam za morebitno neposredno ali posredno škodo, obveznosti in/ali izgubo, nastalo kot posledica odločitev, ki bi bile sprejete na podlagi listin ali zaradi obveznosti, ki jih izpolnjuje banka po teh splošnih pogojih poslovanja, razen pri njenem naklepnem ravnanju ali veliki malomarnosti, katerih vsebina se presoja skladno s standardom skrbnosti dobrega strokovnjaka. Banka prav tako ne odgovarja za morebitne kasnejše spremembe predpostavk na trgu, ki so bile uporabljene za pripravo listine, in na katere banka s svojim ravnanjem ne more vplivati.

7. Sprejem splošnih pogojev

Stranka sprejme te splošne pogoje s podpisom na listini. Besedilo vsakokrat veljavnih splošnih pogojev bo banka objavila na spletni strani banke, v spletni poslovalnici NLB Klik in v vseh bankarnah ter poslovalnicah banke.

8. Reševanje sporov

Stranka ima pravico vložiti reklamacijo oziroma pritožbo, s katero ugovarja zoper ravnanje banke v zvezi z izvršeno storitvijo na podlagi teh splošnih pogojev. Pritožbo lahko posreduje banki na mestu, kjer je bila opravljena storitev osebnega finančnega svetovanja ali v poslovalnici, ki vodi njegov osebni račun, prek NLB Teledoma ali NLB Klika, če je njun uporabnik, ali na drug način, če ti splošni pogoji tako izrecno določajo, in sicer takoj, ko je ugotovila, da je prišlo do napake na strani banke pri opravljanju storitve osebnega finančnega svetovanja. Na pisno reklamacijo oziroma pritožbo stranke banka odgovori v roku 15 dni oziroma najkasneje v predpisanem zakonskem roku od prejema le-te.

Sistem obravnave pritožb strank je dvostopenjski, pri čemer je za obravnavo pritožbe stranke na prvi stopnji pristojna poslovalnica banke, kjer je bila storitev osebnega finančnega svetovanja opravljena (prvostopenjski pritožbeni organ). V primeru, če stranka ni zadovoljna z odgovorom oziroma rešitvijo, ki ji ga posreduje prvostopenjski pritožbeni organ, je za obravnavo njene pritožbe pristojen Sektor za upravljanje mnenj in pritožb strank kot drugostopenjski pritožbeni organ. V primeru, če stranka v svoji pritožbi zahteva, da naj mu banka povrne škodo, ki mu jo je povzročila s svojim poslovanjem, mora biti pritožba obvezno vložena v pisni obliki, priložena pa ji morajo biti tudi ustrezna dokazila o nastali škodi. Če odškodninski zahtevek ni podan v pisni obliki, niso izpolnjene predpostavke za njegovo obravnavo.

Če se stranka z odločitvijo banke o pritožbi ne strinja, ali če v 15. dneh oziroma v predpisanem zakonskem roku ne prejme odgovora banke na pritožbo, ima pravico pritožbo nasloviti na Poravnalni svet pri Združenju bank Slovenije, Šubičeva 2, 1000 Ljubljana (v nadaljevanju: Poravnalni svet). Pritožba mora biti pisna, vsebovati mora kratek zahtevek in vsa dejstva, na katere uporabnik opira svoj zahtevek, priložena pa morajo biti tudi dokazila. Če pritožba ni popolna, Poravnalni svet lahko zahteva dopolnitev. Poravnalni svet mora o pritožbi odločiti najkasneje v 2 mesecih od prejema pritožbe. Poravnalni svet je sestavljen iz predstavnikov potrošnikov in bank ter predsednika Poravnalnega sveta in rešuje vse pritožbe s področja kršenja splošnih poslovnih pogojev, določil pogodbenih razmerij ali dobre poslovne prakse. Poravnalni svet ne odloča o pritožbah s področja poslovne politike posamezne banke. Kljub pritožbi na Poravnalni svet ima stranka pravico kadarkoli vložiti tožbo za rešitev spora med njim in banko pri pristojnem sodišču.

9. Končne določbe

Stranka se zavezuje plačati oziroma povrniti banki vsak znesek taks, davkov in drugih stroškov, plačanih oziroma nastalih banki v zvezi z izvajanjem storitev osebnega finančnega svetovanja.

Za splošne pogoje ter komunikacijo v času trajanja pogodbenega razmerja se uporablja slovenski jezik.

Za presojo pogodbenega razmerja in splošnih pogojev se uporablja slovensko pravo. V primeru spora je pristojno stvarno pristojno sodišče v kraju, kjer je sedež banke.

Ti splošni pogoji veljajo od 6.2.2012 naprej. V kolikor se banka odloči za prenehanje opravljanja storitve Osebnega finančnega svetovanja, bo stranko o tem obvestila vsaj dva meseca pred predvidenim zadnjim dnevom opravljanja storitve.