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.
- Napotki za **organizacijo osebnih financ** v življenjskem ciklu in seznanitev stranke z izgradnjo trdnih temeljev osebnih financ.
- **Pregled denarnega toka**, ki omogoča sistematizacijo, spremljavo in vzpostavitev nadzora nad prejemki in izdatki stranke.
- **Pregled premoženja**, ki omogoča sistematizacijo, spremljavo in vzpostavitev nadzora nad sredstvi in dolgovi stranke.
- Seznanitev stranke z izgradnjo osnovne finančne varnosti z zagotavljanjem ustrezne **varnostne in pokojninske rezerve**.
- Seznanitev stranke s pomenom ustreznega varčevanja in izbire naložb za učinkovito **ustvarjanje prihrankov**.
- Seznanitev s pomenom ustreznega **zadolževanja** za zagotavljanje vzdržnosti osebnih financ.
- Seznanitev stranke z možnimi rešitvami v primeru **prezadolženosti**.
- Seznanitev stranke z **oceno urejenosti, stabilnosti in vzdržnosti osebnih financ**.
- Seznanitev stranke z načini identifikacije **finančnih ciljev** ter načrtom za njihovo uresničitev.
- **NLB 360° Finančni pregled** pa predstavlja celovito 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 v enem izvodu, ki jih prejme stranka, ter kopiji, ki jo zadrži **banka** (v nadaljevanju: **listine**),
- z uporabo NLB Klika; funkcionalnost **Moj proračun** uporabniku omogoča kategorizacijo prometnih postavk v vsebinske skupine izdatkov, nastavitev načrta prejemkov in izdatkov, spremljanje in obvladovanje porabe ter pregled denarnega toka strukturno in časovno; funkcionalnost **Moji prihranki in dolgovi** 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 privolitev. 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 dosego 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**.

Obr.: **OFS** (junij 2013), Nova Ljubljanska banka d.d., Ljubljana, Trg republike 2, 1000 Ljubljana

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 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 3 mesecih od prejema popolne 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 3.6.2013 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.