Sprememba Splošnih pogojev poslovanja z NLB Osebnimi računi

Obveščamo vas o spremembi in dopolnitvi Splošnih pogojev poslovanja z NLB Osebnimi računi (v nadaljevanju SPP).

S 1. novembrom 2026 bomo točko 6 Poslovanje z osebnim računom dopolnili z opisom varnega dostopa do bančnih storitev prek elektronskih kanalov ter uporabe sodobnih varnostnih mehanizmov za zaščito uporabnikov in njihovih podatkov. Dodano bo sledeče besedilo: *»Banka imetniku računa in pooblaščencem, ki jih je predhodno nedvoumno identificirala, omogoča poslovanje (dostop in upravljanje bančnih storitev) z uporabo sredstev varne elektronske komunikacije, v obsegu in na način, kot smatra za ustrezno in varno. Za namene enolične identifikacije posameznika banka uporablja sodobne varnostne standarde in mehanizme za zaščito osebnih podatkov in finančnih sredstev, vključno z ustrezno obliko večstopenjske avtentikacije, kjer je ta smiselna. Posameznik se z uporabo sredstev elektronske komunikacije in identifikacije izrecno strinja, da jih bo uporabljal izključno osebno, da jih ne bo prenesel, razkril, prepustil v uporabo ali kako drugače omogočil njihove uporabe tretji osebi ter da bo ravnal z vso potrebno skrbnostjo za varovanje njihove zaupnosti, varnosti in nepooblaščene uporabe.*

Imetnik račun in pooblaščenec mora banko nemudoma obvestiti o izgubi, kraji, razkritju, sumu zlorabe, nepooblaščeni uporabi ali drugi ogroženosti sredstev elektronske komunikacije oziroma identifikacije. Banka lahko v takem primeru zavrne uporabo posameznega elektronskega komunikacijskega sredstva, začasno ali trajno omeji njegovo uporabo, zahteva ponovno ali dodatno identifikacijo posameznika oziroma zahteva uporabo drugega načina komunikacije.«

Splošni pogoji poslovanja z NLB Osebnimi računi

Kazalo

Splošne določbe ... 3
2. Razlaga pojmov ... 3
3. Otvoritev osebnega računa in zavarovanje imetnikov računov/paketov ... 5
3.1. Otvoritev in uporaba osebnega računa ... 5
3.2. Zavarovanje imetnikov računov/paketov ... 6
4. Poslovanje s posameznimi osebnimi računi in paketi ... 8
4.1. Osebni račun in paketi, ki so v redni ponudbi banke ... 8
4.1.1. NLB Osnovni račun ... 8
4.1.2. NLB Prvi račun ... 8
4.1.3. Osnovni plačilni račun (Osnovni plačilni račun po Zakonu o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih) ... 9
4.1.4. Paket Osnovni ... 9
4.1.5. Paket Aktivni ... 9
4.1.6. Paket Premium ... 10
4.1.7. Paket Privatno ... 10
4.1.8. Paket Digitalni ... 11
4.1.9. Paket Moj svet ... 11
4.2. Preoblikovanje NLB osebnih računov in paketov ... 12
5. Limit ... 12
6. Poslovanje z osebnim računom ... 12
6.1. Izvajanje takojšnjih in ostalih SEPA kreditnih plačil, mednarodnih plačil ter izvajanje kreditnih plačil prek tretjih ponudnikov plačilnih storitev ... 13
6.1.1 Flik plačila ... 15
6.2. Debetna kartica Mastercard in BA Maestro ... 16
6.2.1. Uporaba in varno poslovanje s kartico ... 16
6.2.2. Uporaba kartice na prodajnih mestih in bankomatih ... 17
6.2.2.1 Uporaba kartice na klasični in brezstični način ... 17
6.2.2.2 Uporaba kartice na bančnih avtomatih ... 18
6.2.2.2.1 Zamenjava PIN številke ... 18
6.2.2.2.2 Polog gotovine na bankomatu ... 18
6.2.2.2.3 Polog gotovine v ovojnici ... 18
6.2.2.2.4 Avtomatski polog gotovine ... 19
6.2.3 Uporaba kartice za nakupe prek spleta ... 19
6.2.3.1 Varnostni element Mastercard Identity Check ... 19
6.2.4. Potrjevanje spletnih plačil ... 20
6.2.5. SMS-Alarm o uporabi kartice ... 20
6.2.5.1 Odobritev uporabe storitve ... 20
6.2.5.2 Obveznosti uporabnika ... 20
6.2.5.3 Obveznosti banke ... 20
6.2.5.4. Nadomestila ... 20
6.2.5.5 Blokacija/odpoved ... 21
6.3. Trajni nalog SEPA in direktne obremenitve za plačilo porabe po karticah z odloženim plačilom in/ali posojilnih kartic ... 21
6.3.1. Direktne obremenitve SEPA (SDD) ... 21
6.4. NLB Plus – Avtomatski prenos sredstev med računi – NLB Plus ... 22
6.5. Unovčevanje menice ... 22
6.6. Alarmi in opomniki ... 22
6.6.1 Uporaba SMS Alarmov in opomnikov ... 22
6.6.2 Obveznosti uporabnika ... 22
6.6.3 Obveznosti banke ... 22
6.6.4 Odpoved storitve SMS alarmi in opomniki ... 22
6.6.5 Uporabniki nove digitalne banke NLB Klik ... 23
6.7 Storitev e-račun ... 23
6.7.1 Način posredovanja e-računov ... 23
6.7.2 Reševanje reklamacij ... 23
6.7.3 Nadomestila ... 23
6.7.4 Ukinitev storitev e-račun ... 23
6.8 Izvršba na osebnem računu in poplačilo stroškov banke ... 23
7. Pooblaščenec imetnika osebnega računa ... 23
8. Obrestovanje ... 23
9. Menjalni tečaj ... 24
10. Nadomestilo za opravljene storitve in stroški ... 24
11. Obveščanje imetnika osebnega računa in vročanje ... 24
12. Obveščanje banke o spremembah ... 25
13. Varovanje podatkov in poizvedbe ... 25
14. Obravnavanje reklamacij in pritožb strank ... 25
15. Sankcije ... 26
16. Spreminjanje splošnih pogojev ... 26
16. 1. Posebne določbe za imetnike, ki osebni račun ali paket uporabljajo za osebno poslovni namen ... 27
16. 2. Sklenitev pogodbe na daljavo ... 27
17. Prenehanje pogodbe ... 27
18. Dokazna vrednost elektronskih sporočil ... 28
19. Končne določbe ... 28

Splošne določbe

S Splošnimi pogoji poslovanja z NLB Osebnimi računi (v nadaljevanju: splošni pogoji) Nova Ljubljanska banka d.d., Ljubljana (v nadaljevanju: banka) določa način poslovanja s transakcijskimi računi za fizične osebe – potrošnike in način poslovanja s paketi.

NLB Osebni računi so:

- NLB Prvi račun,
- NLB Osnovni račun,
- Osnovni plačilni račun

Paket je skupek bančnih in ostalih storitev v obsegu, kot so opredeljene s temi splošnimi pogoji, in so naslednji:
.
- Paket Digitalni,
- Paket Moj svet,
- Paket Osnovni,
- Paket Aktivni,
- Paket Premium,
- Paket Privatno.

Ti splošni pogoji veljajo tudi v primeru, ko se NLB Osnovni, Paket Osnovni, Paket Aktivni, Paket Premium, Paket Privatno uporablja hkrati za osebni in poslovni namen.

Vsakokrat veljavni splošni pogoji so sestavni del pisne pogodbe o ustanovitvi in vodenju osebnega računa (v nadaljevanju: pogodba), na podlagi katere banka na predlog imetnika osebnega računa odpre osebni račun za nedoločen čas. Sestavni del teh splošnih pogojev so:

- dokument z informacijami o nadomestilih z glosarjem, ki vsebuje informacije o nadomestilih za najbolj reprezentativne storitve, povezane z računom, z uporabo standardiziranih izrazov na ravni Evropske unije,
- izvleček vsakokrat veljavne Tarife Nove Ljubljanske banke d.d., Ljubljana (v nadaljevanju: tarifa banke), ki se nanaša na poslovanje, ki je predmet teh splošnih pogojev,
- izvleček vsakokrat veljavnega Sklepa o obrestnih merah Nove Ljubljanske banke d.d., Ljubljana (v nadaljevanju: sklep o obrestnih merah banke), ki se nanaša na poslovanje, ki je predmet teh splošnih pogojev,
- vsakokrat veljaven urnik izvajanja plačilnih transakcij (v nadaljevanju: urnik).

Sklep o obrestnih merah banke, tarifa banke ter urnik so na voljo na spletni strani banke in v vsaki poslovalnici banke.

V primerih, ko imetnik osebnega računa uporablja storitve, vezane na uporabo kartic z odloženim plačilom in/ali posojilnih kartic, so sestavni del teh splošnih pogojev tudi splošni pogoji poslovanja s plačilnimi karticami.

Za storitve banke v zvezi z osebnim računom, ki niso urejene v teh splošnih pogojih, se uporabljajo vsakokrat veljavni splošni pogoji te posamezne storitve, ki so sestavni del teh splošnih pogojev, če je v splošnih pogojih takšne storitve določeno, da so del teh splošnih pogojev. V primeru, da so v paketu tudi storitve, ki jih ne opravlja banka, veljajo za te storitve splošni pogoji ponudnika teh storitev.

2. Razlaga pojmov

Definicije in pojmi, uporabljeni v teh splošnih pogojih imajo, če so opredeljeni v zakonu, ki ureja plačilne storitve in sisteme (v nadaljevanju: ZPlaSSIED), enak pomen kot v ZPlaSSIED, sicer pa pomenijo:

Banka je:
Nova Ljubljanska banka d.d., Ljubljana
Trg republike 2
SI-1000 Ljubljana
T+ 386 1 477 20 00
E: info@nlb.si
www.nlb.si
Matična številka: 5860571
Davčna številka: 91132550
Identifikacijska številka za namene DDV: SI74126261, NLB - skupina za DDV, član skupine za DDV..

Banka je navedena na seznamu bank in hranilnic, ki imajo dovoljenje Banke Slovenije za opravljanje plačilnih storitev in je objavljen na spletni strani Banke Slovenije www.bsi.si. Organ, pristojen za nadzor je Banka Slovenije, Slovenska 35, 1505 Ljubljana, ki je pristojna tudi za vodenje postopkov zaradi prekrškov v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev po ZPlaSSIED.

Alarmi in opomniki
je storitev banke, ki omogoča spremljanje poslovanja z določenimi (izbranimi) računi pri banki prek pošiljanja sporočil v obliki Alarmi in opomniki, privzeto preko potisnih sporočil za uporabnike mobilne banke NLB Klik oz. preko sms sporočil.

Brezstično poslovanje
je poslovanje z debetnimi karticami Mastercard ali BA Maestro brez neposrednega stika kartice s POS terminalom ali bankomatom; vse debetne kartice Mastercard ali BA Maestro namreč omogočajo brezstično poslovanje, kar pomeni, da kartice ni potrebno vstaviti v POS terminal ali bankomat, temveč je kartico potrebno le približati POS terminalu, s čimer je transakcija opravljena. Pri brezstičnem poslovanju do določenega zneska nakupa tudi ni potrebno vnesti PIN številke ali podpisati potrdila o nakupu. Znesek, do katerega je možno brezstično poslovanje brez vnosa PIN ali podpisa potrdila o nakupu, je objavljen na spletni strani banke in je lahko različno določen za vsako državo posebej. Na bankomatih je vnos PIN številke vedno obvezen.

Čezmejno plačilo
je plačilo, ki se opravi na območju različnih držav članic Evropskega gospodarskega prostora (v nadaljevanju: EGP).

Datum valute
je datum obremenitve ali odobritve na osebnem računu, ki ga banka uporablja za obračun obresti.

Delovni dan
- če je račun prejemnika pri ponudniku plačilnih storitev s sedežem na območju Republike Slovenije je delovni dan vsak dan, razen sobote, nedelje, državnih praznikov in dela prostih dni po vsakokrat veljavni zakonodaji,
- če je račun prejemnika pri ponudniku plačilnih storitev s sedežem izven območja Republike Slovenije je delovni dan vsak dan, ki je delovni dan v Republiki Sloveniji in je hkrati delovni dan vseh ponudnikov plačilnih storitev, vključenih v izvršitev posameznega plačilnega naloga.

Digitalna banka NLB Klik (v nadaljevanju NLB Klik)
NLB Klik je digitalna banka in predstavlja skupno poimenovanje za mobilno in spletno banko NLB Klik in je urejena v posebnih splošnih pogojih. Spletna banka NLB Klik je spletna aplikacija, dostopna prek brskalnika, in omogoča dostop do računov in izvajanje bančnih storitev NLB. Mobilna banka je del nameščene mobilne aplikacije NLB Klik in omogoča dostop do računov in izvajanje bančnih storitev NLB.

Direktna obremenitev
je plačilna storitev, kjer prejemnik plačila na podlagi plačnikovega soglasja odredi plačilno transakcijo za obremenitev plačnikovega osebnega računa.

Domače plačilo
je kreditno plačilo ali direktna obremenitev, ki se opravi na območju Republike Slovenije.

Flik plačilo
je kreditno plačilo s takojšnjo poravnavo in odobritvijo računa prejemnika plačila ter posredovanjem potrditve plačniku z osebnega računa v okviru medbančne sheme Flik. Seznam bank članic sheme Flik je dostopen na spletni strani www.flik.si.

Finančna reklamacija Flik – je pritožba ali nesoglasje zaznana s strani uporabnika aplikacije NLB Pay ali trgovca, pri katerem je uporabnik aplikacije NLB Pay plačal nakup s Flik plačilom v aplikaciji NLB Pay.

Imetnik računa
je potrošnik, ki sklene z banko kot ponudnikom plačilnih storitev pogodbo o plačilnih storitvah za namene zunaj področja svoje pridobitne ali poklicne dejavnosti.

Virtualna kartica
je kartica izdana v digitalni obliki naložena v Mobilni denarnici NLB Pay in nima fizične oblike.

Izpisek
je evidenca izvršenih plačilnih transakcij na osebnem računu in drugih obvestil pomembnih za poslovanje z osebnim računom, če je to določeno s splošnimi pogoji, pri čemer ga banka posreduje imetniku računa na način v skladu s splošnimi pogoji.

Kreditno plačilo
je plačilo, ki ga odredi plačnik v breme svojega računa ter ga pošlje v izvršitev svojemu ponudniku plačilnih storitev z namenom prenosa denarnih sredstev prejemniku plačila. Kreditno plačilo SEPA je plačilna storitev, ki se izvaja v skladu s pravili delovanja sheme SEPA za kreditna plačila.

Kritje
so denarna sredstva v vseh valutah na osebnem računu in odobrena prekoračitev pozitivnega stanja sredstev v domači valuti na osebnem računu (limit). Odločbe sodišč ali drugih organov, pristojnih za izvršbo in zavarovanje ter menice in izvršnice (če ima imetnik osebnega računa pri banki hkrati odprt NLB Poslovni račun podjetnika, ali če osebni račun uporablja tudi za poslovni namen), izvršuje banka v breme denarnih sredstev na osebnem računu, vključno s prilivi, ki prispejo na osebni račun po prejemu odločbe, do končnega poplačila izvršbe oziroma v skladu s predpisi, ki urejajo izvršbo in zavarovanje.

Limit
je odobrena prekoračitev pozitivnega stanja sredstev v domači valuti na osebnem računu:
- osnovni limit banka odobri brez posebne vloge imetnikom določenih vrst osebnega računa (v nadaljevanju tudi: osnovni limit),
- izredni limit banka lahko odobri na podlagi posebne vloge imetnika osebnega računa (v nadaljevanju tudi: izredni limit).

Limit plačil
pomeni postavitev najvišjega zneska plačila ali plačil, ki se izvršijo z osebnega računa in si ga določi plačnik (imetnik računa, pooblaščenec, zakoniti zastopnik, skrbnik). Limit plačil se lahko določi na posamezno transakcijo - transakcijski ali na dan - dnevni limit, in velja za takojšnja in druga SEPA kreditna plačila v evrih.

Osebni račun
je transakcijski račun, ki ga odpre banka imetniku računa za namene izvrševanja plačilnih transakcij v domači valuti in v tujih valutah in za druge namene, povezane z opravljanjem bančnih storitev.

Paket
je skupek bančnih in ostalih storitev, ki jih imetnik paketa uporablja za enotno mesečno nadomestilo v skladu s tarifo banke. Osnova vsakega paketa je osebni račun.

Plačilna storitev
je storitev, ki poleg vodenja osebnega računa omogoča pologe in dvige gotovine na oz. z osebnega računa, izvrševanje negotovinskih plačilnih transakcij v breme in v dobro osebnega računa (tudi tistih, pri katerih so denarna sredstva zagotovljena z odobritvijo limita), izdajanje in/ali pridobivanje plačilnih instrumentov, itd.. Plačilne storitve vključujejo tudi izvrševanje plačilnih transakcij z direktnimi obremenitvami, s plačilnimi karticami ali podobnimi napravami ali s kreditnimi plačili.

Plačilna transakcija
je dejanje pologa, prenosa ali dviga denarnih sredstev, ki ga odredi plačnik, prejemnik plačila ali ponudnik storitev odreditve plačil, pri čemer je izvršitev plačilne transakcije prek banke neodvisna od osnovnih obveznosti med plačnikom in prejemnikom plačila.

Plačilni nalog
je navodilo banki, s katerim imetnik računa oziroma plačnik ali prejemnik plačila odredi izvedbo plačilne transakcije v dobro ali v breme osebnega računa.

Plačilo s tretjimi državami
je kreditno plačilo v/iz države, ki ni članica EGP, ne glede na valuto plačila.

Ponudnik storitev odreditve plačil
je tretja oseba, ki je ponudnik plačilnih storitev in imetniku računa mogoča odreditev plačilnega naloga na njegovo zahtevo z računa, ki je dostopen prek spleta. Plačilni račun je dostopen prek spleta, če je komitent uporabnik elektronske ali mobilne banke.

Ponudnik storitev zagotavljanja informacij o računih
je tretja oseba, ki je ponudnik plačilnih storitev in imetniku računa omogoča spletno storitev zagotavljanja informacij o enem ali več njegovih plačilnih računih, dostopnih prek spleta. Plačilni račun je dostopen prek spleta, če je komitent uporabnik elektronske ali mobilne banke.

Pooblaščenec
Je fizična oseba, ki ga za razpolaganje s sredstvi na osebnem računu pooblasti imetnik osebnega računa. Podpis pooblastitelja na pooblastilu mora biti overjen, razen če je pooblastilo dano v navzočnosti bančnega delavca.

Pozitivno stanje na osebnem računu
je vpogledni denarni depozit v domači in tujih valutah pri banki.

SEPA kreditno plačilo
je standardizirano plačilo v evrih pri bankah v območju SEPA, izvaja se v skladu s pravili delovanja SEPA sheme za kreditna plačila. SEPA območje zajema države članice EGP (Evropskega gospodarskega prostora) in Albanija, Andora, Črna gora, Moldavija, Maroko, San Marino, Severna Makedonija, Srbija, Švica, Vatikan, Velika Britanija.

Skrbnik
je fizična oseba, ki v okviru pooblastila, danega z odločbo pristojnega organa, zastopa imetnika osebnega računa, ki je omejeno poslovno sposoben ali ni poslovno sposoben.

Soglasje za izvršitev plačila
je plačnikovo soglasje za odobritev plačilne transakcije, ki jo izvrši banka. Šteje se, da je imetnik osebnega računa podal soglasje:
- če je predložil pravilno izpolnjen plačilni nalog in zagotovil kritje,
- pri direktnih obremenitvah – če je podal soglasje za to storitev in en delovni dan pred obremenitvijo ni ugovarjal obremenitvi,
- če je pri poslovanju z debetno kartico Mastercard ali BA Maestro uporabljen PIN,
- če pri poslovanju z debetno kartico Mastercard ali BA Maestro približa kartico POS terminalu in glede na znesek transakcije ni zahtevan vnos PIN številke,
- če banka prejme zahtevo ponudnika storitev odreditve plačil za izvedbo plačilne transakcije.

Soglasje za zagotavljanje informacije o računih
je soglasje imetnika računa ponudniku storitev zagotavljanja informacij o računih, za vpogled in informacijo o stanju na NLB Osebnem računu.

Spletna stran banke
je www.nlb.si, razen, če ni za posamezni primer določen poseben spletni naslov.

Takojšnje plačilo
je SEPA kreditno plačilo (domače/čezmejno v evrih, ki se izvaja med ponudniki plačilnih storitev na področju EGP) s takojšnjo poravnavo in odobritvijo računa prejemnika plačila oddano prek digitalne banke ali na bančnem okencu (v okviru poslovnega časa poslovalnice) in se izvrši v največ 10 sekundah, vsak dan v tednu, ne glede na uro.

Tuja valuta
je valuta, s katero se lahko posluje na osebnem računu, in sicer: USD, CHF, GBP, CAD, AUD, SEK, HUF, JPY, DKK, NOK.

Tujec
Je fizična oseba, ki ni državljan Republike Slovenije in ima v Republiki Sloveniji stalno prebivališče ali dovoljenje za bivanje v Republiki Sloveniji, veljavno najmanj šest mesecev.

Vrednost finančnega premoženja
Je nominalna vrednost premoženja, ki ga ima komitent vloženega pri NLB in družbah NLB Skladi upravljanje premoženja d.o.o., Vita, življenjska zavarovalnica d.d. in ALFI RE, upravljanje alternativnih investicijskih skladov, d.o.o., v obliki vpoglednih sredstev, depozitov, varčevanj, sredstev, ki jih je zaupal v gospodarjenje, naložb v investicijske sklade in življenjska zavarovanja ter naložb v posamične vrednostne papirje in naložbeno zlato kupljeno pri NLB. Za upravičenost do pogodbe o opravljanju storitev privatnega bančništva in izračun višine posameznega mesečnega nadomestila za čas od sklenitve te pogodbe do 31.12. istega koledarskega leta se upošteva vrednost finančnega premoženja imetnika, kot izhaja iz premoženjskega poročila na zadnji dan koledarskega meseca, v katerem je imetnik podpisal to pogodbo. Za naslednja koledarska leta pa se izračuna povprečna vrednost finančnega premoženja imetnika v zaporednih 12 mesecih (oziroma manj, če je bila pogodba sklenjena med letom), pri čemer se upošteva vrednost na zadnji dan v posameznem mesecu. V primeru Pogodbe o privatnem bančništvu z družinskimi člani se upošteva povprečna vrednost finančnega premoženja na družinskega člana.

Zastopnik
je fizična oseba, ki v okviru zakonskega pooblastila zastopa imetnika osebnega računa, ki je omejeno poslovno sposoben ali ni poslovno sposoben.

Zavarovanje imetnikov paketov
Je kolektivno zavarovanje imetnikov bančnih paketov, ki je kombinacija nezgodnega zavarovanja, ~~in~~ zdravstvenega zavarovanja z medicinsko asistenco v Republiki Hrvaški in kibernetskega zavarovanja. Zavarovanje sklene NLB d.d. in je vključeno v izbrane bančne pakete NLB d.d., ki jih definirajo ti splošni pogoji poslovanja banke v točki 3.2.

3. Otvoritev osebnega računa in zavarovanje imetnikov računov/paketov

3.1. Otvoritev in uporaba osebnega računa

Banka odpre osebni račun na podlagi sklenjene pogodbe v standardnem besedilu banke, če so predhodno izpolnjeni naslednji pogoji:

a) da je imetnik računa pred sklenitvijo pogodbe prejel in se seznanil s splošnimi pogoji,
b) da je imetnik računa podal vlogo za odprtje osebnega računa,
c) da je predložena po mnenju banke ustrezna dokumentacija, ki omogoča identifikacijo imetnika računa in/ali morebitnega zastopnika/pooblaščenca/skrbnika ob upoštevanju vsakokrat veljavnih predpisov, vključno z zakonom, ki ureja preprečevanje pranja denarja in davčna številka in

d) morebitna druga dokumentacija, ki jo zahteva banka.

Imetnik računa lahko prične poslovati prek osebnega računa najkasneje naslednji delovni dan po sklenitvi pogodbe.
Imetnik računa ima lahko pri banki enega ali več osebnih računov, limit (osnovni ali izredni) pa ima lahko le na enem od osebnih računov.
Banka o zavrnitvi otvoritve osebnega računa ali paketa izda pisno obvestilo in navede razlog zavrnitve

Imetnik računa uporablja osebni račun za izvrševanje plačilnih transakcij, banka pa se zavezuje, da bo sprejemala vplačila in opravljala izplačila ter opravljala obračunsko poslovanje v negotovinskem plačilnem prometu v imenu in za račun imetnika tega osebnega računa, v okviru kritja.

Imetnik računa se zavezuje, da bo sproti vodil evidenco stanja na osebnem računu.

Imetnik računa se zavezuje, da bo za izvršitev plačilnih nalogov ter plačilo stroškov in nadomestil banki na osebnem računu vedno zagotovljeno kritje in da ne bo povzročil nedovoljenega negativnega stanja.

Na podlagi posebne vloge odobri banka imetniku računa uporabo izbrane poti do banke, ki jo banka pri posamezni vrsti osebnega računa omogoča in če imetnik računa izpolnjuje pogoje za izbrano posamezno pot.

Imetnik računa se zavezuje, da ne bo kršil predpisov s področja preprečevanja pranja denarja. Imetnik računa se zavezuje, da bo banki na njen poziv posredoval podatke, potrebne za izvedbo pregleda stranke po predpisih s področja preprečevanja pranja denarja in podatke, s katerimi zagotavlja preprečevanje prevar in zlorab.

Imetnik računa ima ves čas trajanja pogodbe pravico zahtevati od banke, da mu posreduje izvod pogodbe.

Banka lahko osebi, ki nima polne poslovne sposobnosti, odpre katero koli vrsto osebnega računa, razen Osnovnega plačilnega računa, le da osebni račun nima limita. Za poslovanje z osebnim računom take osebe lahko njen skrbnik prejme debetno kartico Mastercard, če to ni izključeno z odločbo o skrbništvu. Na podlagi posebne vloge odobri banka skrbniku uporabo izbrane poti do banke, če to ni izključeno z odločbo o skrbništvu.

3.2. Zavarovanje imetnikov računov/paketov

Imetnik paketa Osnovni, Aktivni, Premium ali Privatno (v nadaljevanju te točke tudi: zavarovanec) je vključen v kolektivno zavarovanje imetnikov NLB bančnih paketov v skladu z vsakokrat veljavnimi Splošnimi pogoji za kolektivno zavarovanje imetnikov bančnih paketov, ki so zavarovancu na voljo v poslovalnicah banke oziroma so objavljeni na spletni strani banke.

Imetnik paketa Osnovni ali Aktivni izjavlja, da je bil seznanjen z objektivnimi informacijami o nezgodnem zavarovanju, zavarovanju z medicinsko asistenco na Hrvaškem in kibernetskem zavarovanju, kamor so vključeni imetniki navedenih paketov.

Imetnik paketa Premium izjavlja, da je bil seznanjen z objektivnimi informacijami o nezgodnem zavarovanju, zavarovanju z medicinsko asistenco na Hrvaškem, zavarovanju za dostop do zdravstvenega posveta na daljavo in kibernetskem zavarovanju, kamor so vključeni imetniki navedenega paketa.

Imetnik paketa Privatno izjavlja, da je bil seznanjen z objektivnimi informacijami o zavarovanju za dostop do zdravstvenega posveta na daljavo in kibernetskem zavarovanju, kamor so vključeni imetniki navedenega paketa.

Zavarovanec potrjuje, da navedeno zavarovanje ustreza njegovim potrebam in s pristopom k Splošnim pogojem poslovanja z NLB Osebnimi računi podaja zahtevo po vključenosti v zavarovanje. Kolektivno zavarovanje imetnikov bančnih paketov upošteva nekatere dejavnike trajnosti, ki pomenijo okoljske in socialne zadeve ter zadeve v zvezi z zaposlenimi, spoštovanjem človekovih pravic ipd., kot so objavljeni na www.zav-vita.si in www.triglav.eu.

Zavarovalne vsote in zavarovalna kritja so prikazana v spodnji tabeli:

Tabela zavarovalnih vsot in zavarovalnih kritij

Kritje	Zavarovalna vsota	Vključeno v paket
Nezgodna smrt	10.000 EUR*	Osnovni Aktivni Premium
Nezgodna popolna trajna invalidnost : — Izguba obeh dlani — Izguba obeh stopal — Popolna izguba vida na obeh očesih — Popolna ohromelost — Neozdravljive poškodbe možganov	10.000 EUR*	
Nujna zdravstvena oskrba v primeru bolezni ali poškodbe na Hrvaškem	5.000 EUR	
Nujna zobozdravstvena oskrba v primeru bolezni ali poškodbe na Hrvaškem	100 EUR	
Medicinska asistenca: — Organizacija nujne zdravstvene oskrbe in prevoza — Posredovanje nujnih informacij najbližjim — Prevoz do bolnišnice, nujne premestitve in vrnitve v domovino — Prevoz posmrtnih ostankov v domovino — Prevoz in bivanje skrbnika — Prevoz otroka v domovino v primeru smrti zavarovanca — Stroški organizacije vrnitve v domovino v primeru smrti/hude bolezni člana družine	✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓	
Zdravstveni posvet na daljavo	2 x letno	Premium Privatno
Kibernetsko zavarovanje – kritja:** – socialni inženiring – goljufija pri spletnem nakupovanju – kraja identitete	Zavarovalna vsota in letni agregat 1.000 EUR Soudeležba 25 €	Osnovni Aktivni
	Zavarovalna vsota in letni agregat 2.000 EUR Soudeležba 25 €	Premium
	Zavarovalna vsota in letni agregat 4.000 EUR Soudeležba 50 €	Privatno

*zavarovalnica izplača zavarovalnino v višini pozitivnega stanja na osebnem računu zavarovanca na dan nastanka zavarovalnega primera, vendar ne manj kot 1.000 EUR in ne več kot 10.000 EUR
** Zavarovalna vsota in letni agregat veljata za vsako kritje posebej. Zavarovanje velja za transakcije preko osebnega računa, ki je vezan na paket (vključno s transakcijami, ki so bile opravljene z bančno kartico, ki je vezana na paket).

Uveljavljanje zavarovanja

Nezgodno zavarovanje in zavarovanje z medicinsko asistenco na Hrvaškem
V primeru bolezni ali poškodbe zavarovanca na Hrvaškem mora zavarovanec ali njegov predstavnik za organizacijo nujne zdravstvene oskrbe ali prevoza nemudoma oziroma najkasneje v roku 48 ur od nastanka zavarovalnega primera obvestiti asistenčni center zavarovalnice, ki organizira pomoč v tujini.
Telefonska številka asistenčnega centra za tujino: +386 (0)59 69 22 00 (na stroške klicatelja).
Ob klicu v klicni center je zavarovanec dolžan sporočiti naslednje podatke:
- ime, priimek, datum rojstva in naslov zavarovanca;
- kraj in telefonsko številko, na katero je dosegljiv;
- kratek opis težave in naravo pomoči, ki jo potrebuje;
- informacijo o dolžini oz. trajanju potovanja ter informacijo, ali se nahaja v državi stalnega oz. začasnega prebivališča.

Zdravstveni posvet na daljavo
Zdravstveni posvet na daljavo se izvede po telefonu ali preko video-klica in zajema oceno zdravstvenih simptomov zavarovanca in pisno zdravniško mnenje na podlagi postavljenega vprašanja zavarovanca in prejetih informacij, ki jih zavarovanec poda glede simptomov v zvezi z novonastalo boleznijo, stanjem ali poškodbo v primeru nastopa ne nujnih zdravstvenih težav. Zdravniško mnenje je podano v obliki izvida na daljavo ali delovne diagnoze, ki je zavarovancu poslana po elektronski ali klasični pošti. Zdravstveni posvet ni namenjen posvetom v primeru nujnih – urgentnih zdravstvenih stanj, ki so življenjsko ogrožajoča. Če zdravnik iz razgovora z zavarovancem oceni, da gre v konkretnem primeru za stanje, ki ogroža življenje ali izkazuje potrebo po nujni medicinski pomoči, ga napoti na pristojno zdravstveno službo ali na telefonsko številko 112, zavarovanec pa je v celoti sam odgovoren za ustrezno ravnanje.
Naročanje na zdravstveni posvet na daljavo se izvede s klicem na brezplačno telefonsko številko 080 10 84 vsak delovni dan med 8. in 17. uro.

Kibernetsko zavarovanje
Imetnik paketa škodni dogodek najprej prijavi banki z izpolnitvijo obrazca PLK20, ki je objavljen na spletni strani https://www.nlb.si/osebno/zavarovanja/kibernetsko-zavarovanje ali ga pridobi v poslovalnici.
Izpolnjen obrazec stranka lahko banki posreduje:
- preko NLB Klik-a kot sporočilo osebnemu bančniku, v meniju »Tema« izbere »Sporočilo osebnemu bančniku« ali »Pritožba« in priloži priponko,
- na e-naslov svojega bančnega svetovalca,
- e-naslov info@nlb.si

Na podlagi odgovora banke, zavarovanec zahtevek pošlje na Zavarovalnico Triglav in priloži odgovor banke ter ustrezno dokumentacijo.

Izjava o nestrinjanju z vključitvijo v kolektivno zavarovanje
Zavarovanec je seznanjen, da v kolikor zavarovanje ne ustreza njegovim potrebam, lahko umakne svojo zahtevo in svoje nestrinjanje kadarkoli pisno sporoči poslovalnici banke, pri kateri odpira oziroma ima odprt osebni račun, pri tem pa mora navesti osebni račun oziroma paket, pri katerem ne želi zavarovanja. Banka bo imetnika osebnega računa izključila iz zavarovanja iz tega člena prvi dan naslednjega meseca po prejemu pisne izjave iz tega odstavka. V kolikor je nestrinjanje podano ob otvoritvi osebnega računa, stranka ne bo vključena v zavarovanje. Odpoved zavarovanja ne vpliva na višino nadomestila.

Vsa ostala določila in pogoji uveljavljanja zavarovanj so določeni v vsakokrat veljavnih splošnih pogojih zavarovalnice za kolektivno zavarovanje imetnikov NLB bančnih paketov.

4. Poslovanje s posameznimi osebnimi računi in paketi

Banka lahko imetniku računa odpre osebne račune oziroma pakete, ki so navedeni v 1. točki teh splošnih pogojev.
Imetnik lahko sklene pogodbo le za en paket.

4.1. Osebni račun in paketi, ki so v redni ponudbi banke

4.1.1. NLB Osnovni račun

NLB Osnovni račun lahko odpre državljan Republike Slovenije s stalnim prebivališčem v Republiki Sloveniji ali tujec, ter tudi nerezident - fizična oseba, ki ima stalno prebivališče v tujini, ne glede na državljanstvo, in nima dovoljenja za bivanje v Republiki Sloveniji z veljavnostjo najmanj šest mesecev. Imetnik NLB Osnovnega računa mora biti polnoleten ali star več kot 15 let in biti v delovnem razmerju v Republiki Sloveniji. Banka po otvoritvi NLB Osnovnega računa izda imetniku NLB Osnovnega računa debetno kartico Mastercard z osebno številko za storitve na bančnem avtomatu in na prodajnih mestih v Republiki Sloveniji in tujini.

Za razpolaganje s kritjem na NLB Osnovnem računu lahko imetnik tega računa: uporablja debetno kartico, kartice z odloženim plačilom Karanta, Mastercard in Visa, posojilni kartici Mastercard in Karanta, digitalne banke NLB Klik, Alarme in opomnike in izdaja plačilne naloge.

4.1.2. NLB Prvi račun

NLB Prvi račun lahko za do vključno 17 let starega mladoletnega državljana Republike Slovenije s stalnim prebivališčem v Republiki Sloveniji ali tujca, odpre eden od staršev ali oba starša skupaj kot zastopnika ali skrbnik, če je to skladno z odločbo o skrbništvu. Državljan Republike Slovenije, ki je star najmanj 15 let in do vključno 17 let ter ni v delovnem razmerju, lahko NLB Prvi račun odpre sam, pod pogojem, če ob odprtju predloži dokazilo, da bo prejemal štipendijo ali opravljal delo prek študentskega servisa. Račun lahko odpre tudi fizična oseba, ki ima stalno prebivališče v tujini, ne glede na državljanstvo, in nima dovoljenja za bivanje v Republiki Sloveniji z veljavnostjo najmanj šest mesecev.
Imetnik lahko račun uporablja do dopolnjenega 27 leta starosti.

a) Otvoritev računa za imetnika do vključno 8 leta starosti
Imetnik računa do vključno 8. leta starosti ne posluje z računom. Banka samo zastopniku, ki je odprl NLB Prvi račun za otroka do vključno 8. leta starosti izda debetno kartico Mastercard, ter mu s tem omogoči prosto uporabo tega računa na bančnem avtomatu in na prodajnih mestih v Republiki Sloveniji in tujini, uporabo v svoji digitalni banki NLB Klik. Ne glede na to ali je debetna kartica zakonitemu zastopniku izdana ali ne, pa zakoniti zastopnik uporablja račun in prosto razpolaga s sredstvi v svoji digitalni banki NLB Klik. Po dopolnjenem 9. letu starosti imetnika, banka na zahtevo zastopnika in imetnika izda imetniku debetno kartico Mastercard ter imetniku s tem omogoči prosto uporabo tega računa.

b) Otvoritev računa za imetnika starega najmanj 9 let in do vključno 17 let.
Zastopniku, ki je odprl NLB Prvi račun banka na njegovo zahtevo izda debetno kartico Mastercard ter mu s tem omogoči prosto uporabo tega računa in uporabo v svoji digitalni banki NLB Klik. Če te posebne zahteve ne poda, pa lahko v vsakem trenutku zahteva le informacijo o prometu in stanju na računu na bančnem okencu, ne more pa s sredstvi razpolagati. Ne glede na to ali je debetna kartica zakonitemu zastopniku izdana ali ne, pa zakoniti zastopnik uporablja račun in prosto razpolaga s sredstvi v svoji digitalni banki NLB Klik. Banka po otvoritvi NLB Prvega računa izda imetniku tega osebnega računa debetno kartico Mastercard z osebno številko za storitve na bančnem avtomatu in na prodajnih mestih v Republiki Sloveniji in tujini.

Za poslovanje z NLB Prvim računom ni možno pooblastiti tretjih oseb.
Zastopnik, ki je odprl NLB Prvi račun, lahko zahteva informacijo o prometu in stanju na tem osebnem računu oziroma posluje s tem osebnim računom samo do polnoletnosti imetnika NLB Prvega računa, skladno z veljavnimi predpisi, ki omejujejo zastopnika pri razpolaganju s premoženjem otroka. Zastopnik imetnika tega računa ne sme uporabljati za lastno poslovanje in sprejemanje svojih nakazil in prilivov.
Zastopnik, ki ni odprl NLB Prvega računa, sme med trajanjem pogodbe vložiti zahtevo za razpolaganje s tem osebnim računom le s soglasjem zastopnika, ki je odprl NLB Prvi račun.

Po polnoletnosti imetnika NLB Prvega računa zastopnik ne more razpolagati s tem osebnim računom. V primeru, da imetnik NLB Prvega računa pridobi polno poslovno sposobnost pred polnoletnostjo, je dolžan o tem banko obvestiti, da ta prepreči poslovanje zastopnika na tem osebnem računu.

Za razpolaganje s kritjem na NLB Prvem računu lahko imetnik tega osebnega računa uporablja debetno kartico Mastercard ali BA Maestro, izdaja plačilne naloge, če vlogo poda v imenu imetnika tega osebnega računa njegov zastopnik. Imetnik NLB Prvega računa lahko uporablja digitalno banko NLB KLik v omejenem obsegu poslovanja. Digitalno banko NLB Klik lahko uporablja imetnik NLB Prvega računa, ki je dopolnil 15 let in ima veljaven osebni dokument. Imetniku NLB Prvega računa so v digitalni banki NLB Klik na voljo naslednje funkcionalnosti: vpogled v stanje in promet na NLB Prvem računu, pregledovanje e-izpiskov, izvajanje plačil in prenosov med računi v okviru stanja na NLB Prvem računu, naročilo na dodatne varnostne elemente, prejemanje SMS obvestil ob vstopu v NLB Klik, prejemanje SMS-Alarma ob uporabi debetne kartice Mastercard ali BA Maestro, pregled arhiva transakcij v NLB Kliku ter prejemanje in pošiljanje sporočil banki. Ostali pogoji poslovanja z digitalno banko NLB Klik za imetnike tega osebnega računa so enaki, kot so navedeni v Splošnih pogojih uporabe NLB Klik in E-račun in v Splošnih pogojih uporabe digitalne banke NLB Klik. Šteje se, da je za vse v tem odstavku navedene načine razpolaganja z NLB Prvim računom s strani imetnika tega osebnega računa, dano izrecno soglasje zastopnika, s tem, ko je podpisal vlogo za izdajo generatorja enkratnih gesel.

Uporabniki, imetniki NLB Prvega računa, ki so dopolnili 15 let, lahko pristopijo k digitalni banki NLB Klik s soglasjem zakonitega zastopnika. Soglasja zakonitega zastopnika ne potrebuje imetnik, ki izpolnjuje pogoje, da račun odpre sam.

V primeru, da na NLB Prvem računu iz kateregakoli razloga pride do nedovoljenega negativnega stanja ali do prekoračitve kritja, se do polnoletnosti imetnika tega osebnega računa poleg imetnika tega osebnega računa zavezuje banki poravnati vse tako nastale obveznosti in vse druge v zvezi s poslovanjem s tem osebnim računom povezane obveznosti tudi zastopnik. Do polnoletnosti imetnika NLB Prvega računa lahko banka obveznosti iz tega odstavka poravna tudi s pobotanjem terjatev, ki jih ima zastopnik do banke ali iz kateregakoli drugega dobroimetja, ki ga ima zastopnik pri banki, s čimer zastopnik s podpisom pogodbe izrecno soglaša in to dovoljuje.

Ukinitev NLB Prvega računa do polnoletnosti imetnika tega osebnega računa zahteva le zastopnik, ki je odprl ta osebni račun, imetnik računa pa le v primeru, če je osebni račun odprl sam po dopolnjenem 15. letu. Če zastopnik umre ali pa mu preneha pravica zastopanja, lahko ukinitev NLB Prvega računa zahteva drug zastopnik. Banka lahko kadarkoli po dopolnjenem 27. letu starosti imetnika NLB Prvega računa preoblikuje NLB Prvi račun v NLB Osnovni račun ali v drug osebni račun oziroma paket, za katerega imetnik osebnega računa izpolnjuje pogoje. Če se imetnik osebnega računa ne strinja s preoblikovanjem osebnega računa, lahko odstopi od pogodbe v roku 30 koledarskih dni od dneva preoblikovanja osebnega računa, o katerem je obveščen s predhodnim obvestilom, in sicer brez odpovednega roka, če hkrati poda izjavo o prevzemu obveznosti iz 17. člena teh splošnih pogojev. Če v tem roku banka ne prejme odstopa od pogodbe, se šteje, da se imetnik osebnega računa s spremembo strinja in da je dano tudi soglasje zastopnika.

4.1.3. Osnovni plačilni račun (Osnovni plačilni račun po Zakonu o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih)

Osnovni plačilni račun (v nadaljevanju račun) lahko odpre polnoletna oseba, ki v Republiki Sloveniji še nima računa oziroma podpiše izjavo, da je njen obstoječi račun v zapiranju. Oseba mora zakonito prebivati v EU, kar velja tudi za osebe brez stalnega naslova v EU in za prosilce za azil ter osebe, ki jim dovoljenje za bivanje ni bilo odobreno, vendar njihov izgon iz pravnih ali dejanskih razlogov ni mogoč. Osnovni plačilni račun lahko odpre državljan Republike Slovenije s stalnim prebivališčem v Republiki Sloveniji ali tujec, ter tudi nerezident - fizična oseba, ki ima stalno prebivališče v tujini, ne glede na državljanstvo, in nima dovoljenja za bivanje v Republiki Sloveniji z veljavnostjo najmanj šest mesecev.
Banka zavrne vlogo za odprtje računa v primerih, določenih z ZPlaSSIED.
V račun je vključen naslednji nabor storitev za enotno mesečno nadomestilo, ki je določeno s podzakonskim predpisom:

- v neomejenem obsegu:
  - Storitve, ki so potrebne za odprtje, vodenje in zaprtje plačilnega računa;
  - Storitve, ki omogočajo polog sredstev na plačilni račun, vključno s kovanci;
  - Storitve, ki omogočajo dvige gotovine s plačilnega računa v Evropski uniji na bančnem okencu ali na bankomatih med obratovalnim časom banke ali izven njega;
- v omejenem obsegu 8 (osem) na mesec:
  - Izvrševanje domačih in čezmejnih plačilnih transakcij s plačilno kartico, vključno s spletnimi plačili;
  - Izvrševanje domačih in čezmejnih direktnih obremenitev;
  - Izvrševanje domačih in čezmejnih kreditnih plačil, vključno s trajnimi nalogi, na terminalih, okencih in prek spletnih storitev banke, če to banka omogoča v okviru svojega rednega poslovanja.
    Za morebitno deveto in vsako naslednjo transakcijo, banka zaračuna dodatno nadomestilo, ki pa ne sme biti višje od nadomestila, ki ga banka sicer za zadevne storitve zaračunava v okviru svoje tarife.

Poslovanje na računu je omogočeno samo v EUR.
Enotno mesečno nadomestilo ne vključuje plačilnih transakcij nad 50.000 EUR in drugih storitev, ki niso navedene v prvem odstavku te točke. Za te storitve banka zaračunava običajno nadomestilo v skladu s tarifo banke.
Banka po otvoritvi računa izda imetniku računa debetno kartico Mastercard z osebno številko za storitve na bančnem avtomatu in na prodajnih mestih v Republiki Sloveniji in tujini.
Za razpolaganje s kritjem na paketnem računu lahko imetnik računa uporablja debetno kartico in digitalno banko NLB Klik, z varnostnim potisnim/SMS obvestilom ob vstopu v NLB Klik.
Za poslovanje s paketnim računom ni mogoče pooblastiti tretjih oseb.

4.1.4. Paket Osnovni

Paket Osnovni lahko odpre državljan Republike Slovenije s stalnim prebivališčem v Republiki Sloveniji ali tujec, ter tudi nerezident - fizična oseba, ki ima stalno prebivališče v tujini, ne glede na državljanstvo, in nima dovoljenja za bivanje v Republiki Sloveniji z veljavnostjo najmanj šest mesecev.

Imetnik Paketa Osnovni mora biti polnoleten in polno poslovno sposoben. Paket Osnovni vključuje naslednji nabor storitev za enotno mesečno nadomestilo v skladu s tarifo banke:

- stroške vodenja osebnega računa,
- izdajo debetne Mastercard z osebno številko,
- dvige gotovine z debetno kartico na bankomatih NLB v neomejenem številu,
- 3 dvigi gotovine z debetno Mastercard ali BA Maestro na bankomatih drugih bank v državah EU (vključno s Slovenijo) v EUR, SEK in RON, na mesec, četrti in vsak naslednji dvig v mesecu se zaračuna v skladu s tarifo banke,
- polovično članarino za Mastercard 3v1 kartico (imetniki ostalih kartice, ki so kartico pridobili pred 1. 8. 2026, lahko obdržijo kartico po stari ponudbi ali jo zamenjajo z novo),
- pristop in uporabo digitalne banke NLB Klik,
- 4 direktne obremenitve SEPA na mesec, peta in vsaka naslednja v mesecu se zaračuna v skladu s tarifo banke,
- interne trajne naloge,
- nezgodno in turistično zavarovanje zavarovalnice Vita (opisano v poglavju 3.2. teh splošnih pogojev),
- kibernetsko zavarovanje zavarovalnice Triglav (opisano v poglavju 3.2. teh splošnih pogojev),
- do 35 % dodatnega Generali ZAME popusta ob sklenitvi Paket Dom,
- Flik plačila v NLB Pay,
- podpora 24/7,
- osebni skrbnik,
- banka lahko po svoji presoji na debetnih karticah Mastercard omogoči dodane vrednosti.

Imetnik se posamezni storitvi, ki je vključena v Paket Osnovni lahko tudi odpove, tako da označi te storitve na obrazcu banke, vendar kljub temu plača polno nadomestilo.

Banka imetniku paketa plačilno kartico z odloženim plačilom, ki je vključena v paket, izda, če in ko izpolnjuje pogoje določene s poslovnimi pravili banke za izdajo plačilnih kartic. Način plačila porabe s plačilno kartico z odloženim plačilom je direktna obremenitev z osebnega računa.

Imetnik Paketa Osnovni lahko uporablja tudi ostale storitve banke, vendar zanje plača nadomestilo v skladu s tarifo banke.

4.1.5. Paket Aktivni

Paket Aktivni lahko odpre državljan Republike Slovenije s stalnim prebivališčem v Republiki Sloveniji ali tujec, ter tudi nerezident - fizična oseba, ki ima stalno prebivališče v tujini, ne glede na državljanstvo, in nima dovoljenja za bivanje v Republiki Sloveniji z veljavnostjo najmanj šest mesecev.
Imetnik Paketa Aktivni mora biti polnoleten in polno poslovno sposoben. Paket Aktivni vključuje naslednji nabor storitev za enotno mesečno nadomestilo v skladu s tarifo banke:

- stroške vodenja osebnega računa,
- izdajo debetne Mastercard z osebno številko,
- dvige gotovine z debetno kartico na bankomatih NLB v neomejenem številu,
- 3 dvigi gotovine z debetno kartico na bankomatih drugih bank v državah EU (vključno s Slovenijo) v EUR, SEK in RON, na mesec, četrti in vsak naslednji dvig v mesecu se zaračuna v skladu s tarifo banke,
- plačilno kartico Mastercard 3v1 (imetniki ostalih kartic, ki so kartico pridobili pred 1. 8. 2026, lahko obdržijo kartico po stari ponudbi ali jo zamenjajo z novo),
- potisna sporočila o uporabi kartice v NLB Pay,
- pristop in uporabo digitalne banke NLB Klik,
- uporabo Obvestila o vstopu v NLB Klik,
- 5 direktnih obremenitev SEPA (v okviru običajne porabe gospodinjstva, ne glede na to, ali se paket uporablja za osebni ali za osebno-poslovni namen), 5 plačilnih nalogov v digitalni banki

- 5 plačilnih nalogov v digitalni banki (velja za domača in čezmejna plačila v EUR v znesku naloga do 50.000 € - plačila prek SEPA sistemov v okviru EGP; EGP države so države Evropskega gospodarskega prostora - države članice EU ter Islandija, Norveška in Lihtenštajn. (v okviru običajne porabe gospodinjstva, ne glede na to, ali se paket uporablja za osebni ali za osebno-poslovni namen),
- interne trajne naloge,
- nezgodno in turistično zavarovanje zavarovalnice Vita (opisano v poglavju 3.2. teh splošnih pogojev),
- kibernetsko zavarovanje zavarovalnice Triglav (opisano v poglavju 3.2. teh splošnih pogojev),
- uporabo storitve Alarmi in opomniki,
- Flik plačila v NLB Pay,
- do 35 % dodatnega Generali ZAME popusta ob sklenitvi Paket Dom,
- podpora 24/7,
- osebni bančnik,
- banka lahko po svoji presoji na debetnih karticah Mastercard omogoči dodane vrednosti.

Imetnik se posamezni storitvi, ki je vključena v Paket Aktivni lahko tudi odpove, tako da označi te storitve na obrazcu banke, vendar kljub temu plača polno nadomestilo.

Banka imetniku paketa plačilno kartico z odloženim plačilom, ki je vključena v paket, izda, če in ko izpolnjuje pogoje določene s poslovnimi pravili banke za izdajo plačilnih kartic. Način plačila porabe s plačilno kartico z odloženim plačilom je direktna obremenitev z osebnega računa.

Na Paketu Aktivni lahko imetnik uporablja tudi ostale storitve banke, vendar zanje plača nadomestilo v skladu s tarifo banke.

4.1.6. Paket Premium

Paket Premium lahko odpre državljan Republike Slovenije s stalnim prebivališčem v Republiki Sloveniji ali tujec, ter tudi nerezident - fizična oseba, ki ima stalno prebivališče v tujini, ne glede na državljanstvo, in nima dovoljenja za bivanje v Republiki Sloveniji z veljavnostjo najmanj šest mesecev. Imetnik Paketa Premium mora biti polnoleten in polno poslovno sposoben. Paket Premium vključuje naslednji nabor storitev za enotno mesečno nadomestilo v skladu s tarifo banke:

- stroške vodenja osebnega računa,
- izdajo debetne Mastercard World z osebno številko,
- dvige gotovine z debetno kartico na bankomatih NLB v neomejenem številu,
- dvige gotovine z debetno kartico na bankomatih drugih bank v državah EU (vključno s Slovenijo) v EUR, SEK in RON v neomejenem številu,
- imetniško in pooblaščensko kartico Mastercard 3v1 (imetniki kartice, ki so kartico pridobili pred 1. 8. 2026, lahko obdržijo kartico po stari ponudbi ali jo zamenjajo z novo),
- polovično članarino za kartico z odloženim plačilom Premium Visa,
- potisna sporočila o uporabi kartice v NLB Pay,
- SMS-Alarm o uporabi kartice za vse plačilne kartice,
- pristop in uporabo digitalne banke NLB Klik,
- uporabo Obvestila o vstopu v NLB Klik,
- neomejeno direktnih obremenitev SEPA (v okviru običajne porabe gospodinjstva, ne glede na to, ali se paket uporablja za osebni ali za osebno-poslovni namen),
- neomejeno plačilnih nalogov v spletni in mobilni banki (velja za domača in čezmejna plačila v EUR v znesku naloga do 50.000 € - plačila prek SEPA sistemov v okviru EGP; EGP države so države Evropskega gospodarskega prostora - države članice EU ter Islandija, Norveška in Lihtenštajn.) (v okviru običajne porabe gospodinjstva, ne glede na to, ali se paket uporablja za osebni ali za osebno-poslovni namen),
- interne trajne naloge,
- nadomestilo za vodenje računa finančnih instrumentov (t.i. trgovalni račun) za osebe, ki uporabljajo elektronsko poslovanje – elektronsko obveščanje,
- enkrat letno sestanek z licenciranim upraviteljem premoženja,
- nezgodno in turistično zavarovanje zavarovalnice Vita (opisano v poglavju 3.2. teh splošnih pogojev),
- zdravstveni posvet na daljavo (2 x letno) zavarovalnice Vita (opisano v poglavju 3.2. teh splošnih pogojev),
- kibernetsko zavarovanje zavarovalnice Triglav (opisano v poglavju 3.2. teh splošnih pogojev),
- 20 % popust na stroške vodenja NLB stanovanjskega kredita,
- ugodnejša obrestna mera za NLB stanovanjski in osebni kredit glede na redno obrestno mero (trenutno ne velja za Hitri kredit v Kliku in za NLB Zeleni osebni kredit),
- uporabo storitve Alarmi in opomniki,
- do 35 % dodatnega Generali ZAME popusta ob sklenitvi Paket Dom,
- eksterni trajni nalogi SEPA,
- vstopnina v bančni muzej in galerijo MUZA za dve osebi,
- Flik plačila v NLB Pay,
- podpora 24/7,
- banka lahko po svoji presoji na debetnih karticah Mastercard World omogoči dodane vrednosti.

Imetnik se posamezni storitvi, ki je vključena v Paket Premium lahko tudi odpove, tako da označi te storitve na obrazcu banke, vendar kljub temu plača polno nadomestilo.

Banka imetniku paketa plačilno kartico z odloženim plačilom, ki je vključena v paket, izda, če in ko izpolnjuje pogoje določene s poslovnimi pravili banke za izdajo plačilnih kartic. Način plačila porabe s plačilno kartico z odloženim plačilom je direktna obremenitev z osebnega računa.

4.1.7. Paket Privatno

Paket Privatno lahko odpre polnoletni državljan Republike Slovenije s stalnim prebivališčem v RS ali tujec, ter tudi nerezident - fizična oseba, ki ima stalno prebivališče v tujini, ne glede na državljanstvo, in nima dovoljenja za bivanje v Republiki Sloveniji z veljavnostjo najmanj šest mesecev.
Imetnik Paketa Privatno mora biti polnoleten in polno poslovno sposoben. Paket Privatno vključuje naslednji nabor storitev za enotno mesečno nadomestilo v skladu s tarifo banke:

- stroške vodenja osebnega računa,
- izdajo debetne Mastercard World Elite z osebno številko,
- dvige gotovine z debetno kartico na bankomatih NLB v neomejenem številu,

- dvige gotovine z debetno kartico na bankomatih drugih bank v državah EU (vključno s Slovenijo) v EUR, SEK in RON v neomejenem številu,
- imetniško in pooblaščensko kartico Mastercard 3v1 (imetniki kartice, ki so kartico pridobili pred 1. 8. 2026, lahko obdržijo kartico po stari ponudbi ali jo zamenjajo z novo),
- polovično članarino za kartico z odloženim plačilom Premium Visa,
- potisna sporočila o uporabi kartice v NLB Pay,
- SMS-Alarm o uporabi kartice za vse plačilne kartice,
- pristop in uporabo digitalne banke NLB Klik,
- uporabo storitve Alarmi in opomniki,
- neomejeno direktnih obremenitev SEPA (v okviru običajne porabe gospodinjstva, ne glede na to, ali se paket uporablja za osebni ali za osebno-poslovni namen),
- neomejeno plačilnih nalogov v spletni ali mobilni banki (velja za domača in čezmejna plačila v EUR v znesku naloga do 50.000 € - plačila prek SEPA sistemov v okviru EGP; EGP države so države Evropskega gospodarskega prostora - države članice EU ter Islandija, Norveška in Lihtenštajn.) (v okviru običajne porabe gospodinjstva, ne glede na to, ali se paket uporablja za osebni ali za osebno-poslovni namen),
- interne trajne naloge,
- nadomestilo za vodenje računa finančnih instrumentov (t.i. trgovalni račun) za osebe, ki uporabljajo elektronsko poslovanje – elektronsko obveščanje,
- zdravstveni posvet na daljavo (2 x letno) zavarovalnice Vita (opisano v poglavju 3.2. teh splošnih pogojev),
- do 35 % dodatnega Generali ZAME popusta ob sklenitvi Paket Dom,
- kibernetsko zavarovanje zavarovalnice Triglav (opisano v poglavju 3.2. teh splošnih pogojev),
- 20 % popust na stroške vodenja NLB stanovanjskega kredita,
- ugodnejša obrestna mera za NLB stanovanjski in osebni kredit glede na redno obrestno mero (trenutno ne velja za Hitri kredit v Kliku in za NLB Zeleni osebni kredit),
- eksterni trajni nalogi SEPA,
- vstopnina v bančni muzej in galerijo MUZA za dve osebi,
- Flik plačila v NLB Pay,
- podpora 24/7,
- banka lahko po svoji presoji na debetnih karticah Mastercard World Elite omogoči dodane vrednosti.

Imetnik se posamezni storitvi, ki je vključena v Paket Privatno lahko tudi odpove, vendar kljub temu plača polno nadomestilo.

Banka imetniku paketa plačilno kartico, ki je vključena v paket, izda, če in ko izpolnjuje pogoje določene s poslovnimi pravili banke za izdajo plačilnih kartic, Način plačila porabe s kartico je direktna obremenitev z osebnega računa.

Imetnik Paketa Privatno lahko z banko sklene Pogodbo o opravljanju storitev privatnega bančništva. Banka Pogodbo o opravljanju storitev privatnega bančništva sklene glede na vrednost finančnega premoženja, ki se ugotavlja v skladu z 2. členom. teh splošnih pogojev. Pri družini se tovrstno premoženje sešteva pod enakimi pogoji.
Za Pogodbo o opravljanju storitev privatnega bančništva veljajo določbe teh splošnih pogojev, razen glede tistih določb, ki so po Pogodbi o opravljanju storitev privatnega bančništva urejene posebej.

4.1.8. Paket Digitalni

Paket Digitalni lahko odpre državljan Republike Slovenije s stalnim prebivališčem v Republiki Sloveniji. Imetnik Paketa Digitalni mora biti polnoleten in polno poslovno sposoben. Paketa Digitalni ni možno odpreti osebno v poslovalnici, prav tako v paket Digitalni ni možno spremeniti obstoječi račun ali paket.

Paket Digitalni je mogoče uporabiti le za odprtje računa prek NLB portala na spletni strani banke prek izvedene video elektronske identifikacije.

Paketa Digitalni imetnik ne sme uporabljati hkrati za osebni in poslovni namen. Imetnik Paketa 24/7 ni vključen v nezgodno in turistično zavarovanje zavarovalnice Vita iz točke 3.2. teh splošnih pogojev.

Paket Digitalni vključuje naslednji nabor storitev za enotno mesečno nadomestilo v skladu s tarifo banke:

- stroške vodenja osebnega računa,
- pristop in uporabo digitalne banke NLB Klik,
- izdajo virtualne debetne Mastercard z osebno številko,
- dvige gotovine z debetno kartico na bankomatih NLB v neomejenem številu,
- 2 dviga gotovine z debetno kartico na bankomatih drugih bank v državah EU (vključno s Slovenijo) v EUR, SEK in RON na mesec, tretji in vsak naslednji dvig v mesecu se zaračuna v skladu s tarifo banke,
- uporabo storitve Alarmi in opomniki,
- interne trajne naloge,
- banka lahko po svoji presoji na debetnih karticah Mastercard omogoči dodane vrednosti.

Imetnik se posamezni storitvi, ki je vključena v Paket Digitalni lahko tudi odpove razen v digitalni banki NLB Klik, vendar kljub temu plača polno nadomestilo.

Imetnik Paketa Digitalni ne more pridobiti limita na računu ali v mobilni banki uporabiti možnosti Hitrega kredita. Za poslovanje s Paketom Digitalni ni mogoče pooblastiti tretjih oseb.

Imetnik Paketa Digitalni se mora za uporabo ostalih storitev banke osebno oglasiti v NLB Poslovalnici.

4.1.9. Paket Moj svet

Paket Moj svet lahko odpre državljan Republike Slovenije s stalnim prebivališčem v Republiki Sloveniji ali tujec, ter tudi nerezident - fizična oseba, ki ima stalno prebivališče v tujini, ne glede na državljanstvo, in nima dovoljenja za bivanje v Republiki Sloveniji z veljavnostjo najmanj šest mesecev. Imetnik Paketa Moj svet mora biti polnoleten in mlajši od 27 let ter polno poslovno sposoben.
Paketa Moj svet imetnik ne sme uporabljati hkrati za osebni in poslovni namen. Imetnik Paketa Moj svet ni vključen v nezgodno in turistično zavarovanje zavarovalnice Vita iz točke 3.2. teh splošnih pogojev.

Paket Moj svet vključuje naslednji nabor storitev za enotno mesečno nadomestilo v skladu s tarifo banke:

- stroške vodenja osebnega računa,
- pristop in uporabo digitalne banke NLB Klika,
- pristop in uporabo digitalne banke NLB Klik,
- izdaja virtualne debetne Mastercard z osebno številko,
- dvigi gotovine z debetno kartico na bankomatih NLB v neomejenem številu,
- 2 dviga gotovine z debetno kartico na bankomatih drugih bank v državah EU (vključno s Slovenijo) v EUR, SEK in RON na mesec, tretji in vsak naslednji dvig v mesecu se zaračuna v skladu s tarifo banke,
- nadomestilo za vodenje računa finančnih instrumentov (t.i. trgovalni račun) za osebe, ki uporabljajo elektronsko poslovanje – elektronsko obveščanje,
- uporaba storitve Alarmi in opomniki,
- interni trajni nalogi,
- banka lahko po svoji presoji na debetnih karticah Mastercard omogoči dodane vrednosti.

Imetnik se posamezni storitvi, ki je vključena v Paket Moj svet lahko tudi odpove, vendar kljub temu plača polno nadomestilo.

Imetnik Paketa Moj svet lahko uporablja tudi ostale storitve banke, vendar zanje plača nadomestilo v skladu s tarifo banke.

Po dopolnjenem 27 letu imetnika bo banka paket Moj svet preoblikovala v Osnovni paket oziroma v drug ustrezen paket ali račun iz redne ponudbe banke.

4.2. Preoblikovanje NLB osebnih računov in paketov

Banka lahko kadarkoli preoblikuje, NLB Prvi račun, NLB Osnovni račun ali kateri koli drug paket v NLB Osnovni račun, Paket Osnovni, Paket Aktivni, Paket Premium, Paket Privatno ali drug paket, če stranka zanj izpolnjuje pogoje. Če se imetnik računa ne strinja s preoblikovanjem, lahko odstopi od pogodbe v roku 30 koledarskih dni od dneva preoblikovanja, o katerem je obveščen s predhodnim obvestilom, in sicer brez odpovednega roka, če hkrati poda izjavo o prevzemu obveznosti iz 17. člena teh splošnih pogojev. Če v tem roku banka ne prejme odstopa od pogodbe, se šteje, da se imetnik računa s spremembo strinja.

5. Limit

Banka na zahtevo imetnika, ki se šteje za ponudbo, lahko na NLB Osnovnem računu, NLB Paketu Moj svet, NLB Paketu Osnovni, NLB Paketu Aktivni, NLB Paketu Premium in NLB Paketu Privatno odobri osnovni limit za čas trajanja pogodbe. Osnovni limit banka odobri/aktivira naslednji dan, po prejemu prvega rednega mesečnega priliva na osebni račun. O stroških ter nadomestilih bo banka mesečno obveščala imetnika računa z izpiskom. Novim imetnikom, ki osebni račun ali paket hkrati uporabljajo za osebni in poslovni namen, se osnovni limit lahko odobri, ko so na računu izkazani redni mesečni prilivi vsaj tri mesece zaporedoma.

Na zahtevo imetnika računa, ki se šteje za ponudbo, lahko banka za določeno obdobje namesto osnovnega limita odobri izredni limit v višjem znesku od osnovnega limita. V obdobju izrednega limita imetnik računa nima osnovnega limita. Imetnik računa lahko zaprosi za izredni limit ali njegovo spremembo v pisni obliki na bančnem okencu ali prek digitalne banke NLB Klik, če je uporabnik teh storitev. Banka po oceni kreditne sposobnosti odobri ali zavrne zahtevek imetnika računa. Banka je upravičena odobriti izredni limit imetniku računa v katerem koli znesku od zaprošene višine in tudi za krajše obdobje od zaprošenega. Za namene izrednega limita se sklene pogodba za izredni limit. Banka bo za izredni limit zaračunavala stroške in/ali nadomestila v skladu z določbami pogodbe za izredni limit, z vsakokrat veljavno tarifo banke in s temi splošnimi pogoji.

Pri osebnih računih in paketih, ki v tem členu niso navedeni, osnovni ali izredni limit ni možen. V primeru, ko posamezen paket ali račun naveden v tem členu odpre nerezident - fizična oseba, ki ima stalno prebivališče v tujini, ne glede na državljanstvo, in nima dovoljenja za bivanje v Republiki Sloveniji z veljavnostjo najmanj šest mesecev, limit ni možen, kar velja tako za osnovni kot izredni limit.

Znesek črpanega osnovnega ali izrednega limita mora imetnik računa vrniti po preteku obdobja, za katerega mu je bil posamezen limit odobren. Banka pred odobritvijo osnovnega ali izrednega limita ugotavlja kreditno sposobnost imetnika računa, in sicer na podlagi informacij o prejemkih, pridobljenih od imetnika računa, ter drugih informacij, ki jih za ta namen lahko pridobi v skladu z veljavnimi predpisi.
Ob nekorektnem poslovanju imetnika računa lahko banka kadar koli zahteva odplačilo celotnega zneska osnovnega ali izrednega limita z obrestmi in morebitnimi neplačanimi stroški, skladno z vsakokrat veljavno tarifo banke. Obresti črpanega zneska osnovnega ali izrednega limita obračunava banka imetniku računa mesečno. Banka obvesti imetnika računa o znesku plačanih obresti z izpiskom.

6. Poslovanje z osebnim računom

Banka bo prek osebnega računa za imetnika računa opravljala storitve, opredeljene v pogodbi in teh splošnih pogojih. Razpolaganje s kritjem je dopustno le pod pogoji in na način, ki so določeni v teh splošnih pogojih. S kritjem lahko razpolaga imetnik računa v času, kot je to določeno z urnikom.

Brez plačilnega naloga imetnika računa izvrši banka plačilo le na podlagi odločb sodišč ter drugih organov, pristojnih za izvršbo in zavarovanje ter na podlagi menic in izvršnic (če ima imetnik računa pri banki hkrati odprt NLB Poslovni račun podjetnika, ali če osebni račun uporablja tudi za poslovni namen) ter v drugih primerih, ki jih določajo predpisi, ki urejajo opravljanje izvršbe in zavarovanja oziroma drugi prisilni predpisi. V teh primerih bo banka izvršila plačilo tako, da bo uporabila denarna sredstva v valuti, na katero se glasi obveznost, če pa denarnih sredstev v tej valuti ne bo ali jih ne bo zadosti, pa iz denarnih sredstev v katerikoli drugi valuti. Če na računu ni zadostnih denarnih sredstev za celotno poplačilo obveznosti iz tega odstavka, bo banka imetniku računa omejila razpolaganje s sredstvi na računu v višini prejete oz. še neizvršene odločbe sodišča ter drugih organov, pristojnih za izvršbo in zavarovanje, do končnega poplačila teh obveznosti pa bo banka skladno s predpisi plačila izvajala iz prilivov na osebni račun.

Brez plačilnega naloga imetnika računa bo banka izvršila plačilo tudi za poplačilo svojih zapadlih neporavnanih terjatev do imetnika računa iz pogodbe o vodenju osebnega računa in iz naslova drugih pogodbenih in ne pogodbenih razmerij. V primeru osebnega stečaja imetnika računa banka imetniku računa omeji poslovanje in onemogoči razpolaganje s sredstvi na osebnem računu, ki spadajo v stečajno maso, skladno s predpisi s tega področja.

Banka bo v zgoraj navedenih primerih izvršila plačilo tako, da bo uporabila kritje v valuti, na katero se glasi obveznost, če pa kritja v tej valuti ne bo ali ne bo zadoščalo, pa iz kritja v katerikoli drugi valuti. Za konverzijo, ki se opravi na dan plačila, se uporabi nakupni in/ali prodajni tečaj z vsakokrat veljavne Tečajne liste NLB za prebivalstvo (v nadaljevanju: tečajne liste banke).

Imetnik računa pooblašča banko, da morebitne napačne odobritve ali obremenitve osebnega računa, ki so nastale zaradi napake banke (dvojne knjižbe ipd.) in do katerih je prišlo brez soglasja imetnika računa, odpravi z nasprotno knjižbo. Banka o tem obvesti imetnika računa z izpiskom. Če imetnik računa ugovarja popravku, bo banka vzpostavila stanje pred popravkom in terjatev do imetnika računa iz naslova neupravičene odobritve računa uveljavljala na druge načine.

V primeru, da imetnik računa na osebni račun prejme sredstva v tuji valuti, ki ni navedena kot valuta, s katero se lahko posluje na osebnem računu, lahko banka kadarkoli opravi konverzijo te tuje valute v domačo valuto, in pri tem uporabi nakupni tečaj s tečajne liste banke.

Če banka ne omogoča gotovinskega poslovanja v posamezni tuji valuti, s katero se sicer lahko posluje na osebnem računu, v tem primeru imetnik računa ne more opraviti gotovinskega dviga v tej tuji valuti, lahko pa izvršuje brezgotovinske plačilne transakcije ali opravi konverzijo te tuje valute v domačo valuto. Iz vsakokrat veljavne tečajne liste banke je razvidno, s katerimi tujimi valutami gotovinskega poslovanja ni mogoče opravljati.

Banka imetniku računa in pooblaščencem, ki jih je predhodno nedvoumno identificirala, omogoča poslovanje (dostop in upravljanje bančnih storitev) z uporabo sredstev varne elektronske komunikacije, v obsegu in na način, kot smatra za ustrezno in varno. Za namene enolične identifikacije posameznika banka uporablja sodobne varnostne standarde in mehanizme za zaščito osebnih podatkov in finančnih sredstev, vključno z ustrezno obliko večstopenjske avtentikacije, kjer je ta smiselna. Posameznik se z uporabo sredstev elektronske komunikacije in identifikacije izrecno strinja, da jih bo uporabljal izključno osebno, da jih ne bo prenesel, razkril, prepustil v uporabo ali kako drugače omogočil njihove uporabe tretji osebi ter da bo ravnal z vso potrebno skrbnostjo za varovanje njihove zaupnosti, varnosti in nepooblaščene uporabe.

Imetnik račun in pooblaščenec mora banko nemudoma obvestiti o izgubi, kraji, razkritju, sumu zlorabe, nepooblaščeni uporabi ali drugi ogroženosti sredstev elektronske komunikacije oziroma identifikacije. Banka lahko v takem primeru zavrne uporabo posameznega elektronskega komunikacijskega sredstva, začasno ali trajno omeji njegovo uporabo, zahteva ponovno ali dodatno identifikacijo posameznika oziroma zahteva uporabo drugega načina komunikacije

6.1. Izvajanje takojšnjih in ostalih SEPA kreditnih plačil, mednarodnih plačil ter izvajanje kreditnih plačil prek tretjih ponudnikov plačilnih storitev

a) Izvrševanje takojšnjih plačil

Banka vse prejete plačilne naloge za SEPA kreditna plačila izvršuje kot takojšnje plačilo, razen v primerih, ko le-to ne bi bilo mogoče.

b) Prejem in izvršitev plačilnega naloga za takojšnje plačilo

Čas prejema plačilnega naloga za takojšnje plačilo je trenutek:

- ko banka prejme plačilni nalog, ne glede na uro ali koledarski dan,
- ko banka vnese informacije o plačilnem nalogu v svoj notranji plačilni sistem, kadar gre za ne elektronski plačilni nalog,
- ko banka znesek plačilne transakcije pretvori v evre, kar velja za plačilne naloge, ki niso de nominirani v evrih.

Banka ob prejemu plačilnega naloga preveri, ali so izpolnjeni vsi potrebni pogoji za obdelavo plačila in ali so na voljo potrebna sredstva, ter ob tem rezervira znesek plačila na računu, s katerega se plačilo izvršuje oziroma ga za ta znesek bremeni, ter plačilo takoj pošlje banki prejemnika plačila.

Banka si v izjemnih primerih pridrži pravico, da z namenom zaščite imetnika računa/plačnika pred morebitnimi prevarami začasno zadrži plačilo in opravi dodatno preverbo plačila, kadar oceni, da bi to bilo potrebno. V primeru izvajanja postopka dodatne preverbe plačila, bo plačnik o tem in nadaljnjem postopku plačila obveščen prek NLB Kontaktnega centra.

Banka takoj po tem, ko prejme potrdilo o uspešno izvršenem plačilu od banke prejemnika plačila, brezplačno obvesti plačnika, da je znesek plačila dan na voljo prejemniku plačila. Če banka v roku 10 sekund ne dobi od banke prejemnika plačila sporočila, ki bi potrjevalo, da je znesek plačila dan na voljo prejemniku plačila, vzpostavi tako stanje, kakršno bi bilo, če plačilo ne bi bilo izvršeno, razen če si pridrži pravico, da bo rezervirana sredstva na računu plačnika zadržala do pridobitve končne informacije o statusu transakcije.

c) Obvestila po izvršenem takojšnjem plačilu

V roku 10 sekund po posredovanju vseh zahtevanih podatkov za izvršitev takojšnjega plačila bo plačnik prejel informacijo o opravljenem plačilu, v obliki enega od spodnjih obvestil:

- Znesek plačila je dan na voljo prejemniku plačila, kar pomeni, da so sredstva na razpolago na plačilnem računu prejemnika plačila.
- Plačilo je bilo zavrnjeno skupaj s pojasnilom zavrnitve (npr. zaprt račun,…).
- Končni status takojšnjega plačila trenutno (še) ni znan, kar pomeni, da banka v roku 10 sekund še ni prejela povratne informacije o statusu izvedbe plačila s strani banke prejemnika plačila. V primeru, da banka v vlogi banke plačnika od banke prejemnika v 10 sekundah ne bo prejela sporočila o izvršitvi/zavrnitvi transakcije si pridržuje pravico, da bo rezervirana sredstva na računu plačnika zadržala do pridobitve končne informacije o statusu transakcije.

d) Limit plačila pri takojšnjih plačilih

Plačnik (imetnik računa, pooblaščenec, zakoniti zastopnik, skrbnik) se lahko odloči za določitev najvišjega zneska za takojšnja plačila oziroma določi limit plačila. Limit plačila se lahko določi na posamezno transakcijo »transakcijski limit« ali na dan »dnevni limit« in le-ta velja za vse tržne poti. Upošteva se limit plačila, ki je določen kot zadnji ne glede na to katera od naštetih oseb, v prvem stavku, ga je določila. Pri SEPA plačilih z valuto v naprej se upošteva limit plačil na dan valute, pri tem mora plačnik sam preveriti ali ima postavljen dovolj visok limit plačila, da bo možna izvršitev takšnega plačila. V primeru, da bi bil s plačilom z valuto vnaprej prekoračen postavljen limit plačila, se plačilo ne izvrši.

Imetnik računa oz. njegove pooblaščene osebe morajo upravljanju limitov plačil nameniti večjo skrbnost, saj se z nastavljenimi omejitvami lahko prepreči nastanek škode v nekaterih primerih zlorab.

e) Upravljanje limitov plačil

Upravljanje limitov plačil (tj. vzpostavitev/sprememba/umik limita plačila) in kontrola zneskov plačil za dnevni limit velja za vsa SEPA kreditna plačila, medtem ko mednarodna plačila (to je plačila s tretjimi državami izven SEPA območja) niso predmet upravljanja in kontrole limitov plačil.

Plačniku je omogočeno upravljanje limitov plačil na naslednjih tržnih poteh: NLB Klik, bančno okence, video klic.

Plačnik lahko kadarkoli (24/7, vse dni v letu) spremeni višino limita plačil pred oddajo plačilnega naloga. Zahtevek za spremembo limita plačil lahko odda na istih tržnih poteh, kjer je oddal zahtevek za določitev limita. Za spremembo limita plačil za NLB Pay-Flik plačila lahko spremembo limita plačil uredi prek NLB Klika ali video klic oz. bančnega okenca (pri slednjem v okviru poslovnega časa poslovalnice).

Preko ponudnikov storitev odreditve plačil ni mogoče postaviti/spremeniti limita plačil.

f) Izvajanje kontrol in uporaba limita plačila
V limit plačil SE vključujejo vsa SEPA kreditna plačila opravljena prek:
- NLB Klika,
- NLB Pay – Flik plačila,
- ponudnikov storitev odreditve plačil.

V limit plačil se NE vključujejo plačilne transakcije izvršene:
- na bančnem okencu in prek video klica,
- kot trajni nalogi,
- kot prenosi med računi (osebnimi, varčevalnimi) istega imetnika in pooblaščenskimi računi,
- kot menjava valut.

V primeru, da višina plačilnega naloga presega višino odobrenega limita, bo banka takšno plačilo zavrnila in plačnika o tem obvestila v okviru tržne poti preko katere je bil plačilni nalog odrejen skupaj z navodilom za zvišanje limita plačila.

g) Dan prejema plačilnega naloga
Šteje se, da je plačilni nalog prejet, če banka prejme plačilni nalog v okviru urnika, sicer pa prvi naslednji delovni dan, razen za takojšnja plačila, za katera velja 24/7.

h) Izvrševanje plačilnih nalogov
Plačilni nalogi, ki jih imetnik osebnega računa posreduje banki sam ali pooblaščene tretje osebe za njegov račun, morajo biti izpolnjeni v skladu s predpisi, s standardi izvajanja posameznih plačilnih storitev in navodili banke. Plačilni nalog je lahko posredovan v papirni obliki, za uporabnike digitalne banke pa prek NLB Klik-a v digitalni obliki. Podrobna navodila so objavljena na spletni strani banke, in sicer:
- Navodila za izpolnjevanje obrazca UPN – Univerzalni plačilni nalog na: https://www.nlb.si/osebno/pomoc-in-orodja/placila/Univerzalni-placilni-nalog,
- Navodila za izpolnjevanje nalogov za čezmejna plačila, plačila v tretje države in plačila v tuji valuti v domovini po nalogu potrošnikov (nalogi za plačila) na: https://www.nlb.si/osebno/pomoc-in-orodja/placila/cezmejna-placila-in-placila-s-tretjimi-drzavami.

Plačilni nalog mora imeti pravilno, čitljivo in popolno izpolnjene vse elemente, potrebne za izvršitev plačilnega naloga, podatki ne smejo biti popravljeni.

Plačilni nalog se mora glasiti na izvršitev istega dne, izjemoma se nalog, oddan prek digitalne banke NLB Klik, lahko glasi na vnaprej določen delovni dan banke vendar največ 180 dni od dneva oddaje naloga. Čezmejno plačilo ali plačilo v tretje države bo banka obdelala v breme računa na dan prejema naloga z roki odobritve računa iz točke 6.1.c).

Šteje se, da je banka izvršila plačilni nalog, ko:
- je zmanjšano kritje na računu in hkrati povečano kritje na računu prejemnika, če je račun prejemnika plačila pri banki,
- je zmanjšano kritje na računu, posredovan plačilni nalog in kritje za odobritev prejemnikovega transakcijskega računa prejemnikovemu ali posredniškemu ponudniku plačilnih storitev,
- je prejet plačilni nalog in kritje plačnikovega ponudnika plačilnih storitev za odobritev prejemnikovega računa.

Banka izvrši plačilni nalog v valuti, na katero se plačilni nalog glasi. Če se plačilni nalog glasi na valuto, v kateri na računu ni dovolj sredstev ali v kateri se račun ne vodi, izvrši banka pretvorbo iz drugih razpoložljivih valut po nalogu za pretvorbo imetnika računa.

Za pretvorbo valut se uporabi nakupni in/ali prodajni menjalni tečaj z vsakokrat veljavne tečajne liste banke.

V primeru izvršitve neodobrene in nepravilno izvršene plačilne transakcije mora imetnik računa o tem takoj, ko to ugotovi, obvestiti banko, najkasneje pa v roku 13 mesecev od obremenitve/odobritve računa.

i) Rok za izvršitev plačilnega naloga
Rok za izvršitev plačilnega naloga pomeni rok za odobritev računa prejemnikovega ponudnika plačilnih storitev.

Banka bo plačilni nalog izvršila v primerih iz točke 6.1.h:
- SEPA takojšnja plačila v roku 10 sekund na dan prejema plačilnega naloga v primeru domačega in čezmejnega plačila v EUR,
- najkasneje naslednji delovni dan po prejemu plačilnega naloga v primeru čezmejnega plačila v EUR,
- najkasneje v roku 4 delovnih dni po dnevu prejema v primeru domačega in čezmejnega plačila v valuti, ki ni EUR,
- najkasneje v roku 4 delovnih dni po dnevu prejema v primeru plačila s tretjimi državami, ne glede na valuto plačila, če transakcija ne zahteva udeležbe posredniških bank. V kolikor je za izvedbo plačilne transakcije potrebnih več posredniških bank pa je rok izvršitve plačilnega naloga do 15 delovnih dni.

S prejemom plačilnega naloga nastane obveznost banke do imetnika računa za izvršitev plačilnega naloga, ne pa tudi do tretjih oseb. Banka bo izvajala plačila v skladu s temi splošnimi pogoji in preko bančnih poti (neposredno ali prek posredniške banke), ki jih je upravičena izbrati banka sama.

Banka ne odgovarja za neposredno ali posredno škodo, ki bi nastala zaradi izvršitve ponarejenih ali predrugačenih plačilnih nalogov.

Banka bo na podlagi prejetega plačilnega naloga za odobritev računa odobrila račun takoj po prejemu kritja in podatkov potrebnih za odobritev, razen če nalog za odobritev ne določa kasnejšega datuma za odobritev. Če dan, ko banka prejme kritje, ni delovni dan, se šteje, da je banka prejela denarna sredstva za imetnika prvi naslednji delovni dan, razen za takojšnja plačila (izvršijo se v roku 10 sekund, 24/7, vse dni v letu).

j) Odreditev plačilnih nalogov preko ponudnika storitev odreditve plačil
Uporabnik računa lahko plačilni nalog odredi tudi preko ponudnika storitev odreditve plačil za plačilni račun, ki je dostopen prek spleta. Banka bo plačilni nalog izvedla v skladu s točko 6.1.b), ko ga bo prejela od ponudnika storitev odreditve plačil in bo uporabnik izvedel avtentikacijo z uporabo varnostnih elementov digitalne banke. V izogib zlorabam, lahko uporabnik računa preveri, ali je odredil plačilni nalog prek registriranega ponudnika odreditve plačil, in sicer na spletni strani Banke Slovenije.

k) Posredovanje informacij o računih preko ponudnika storitev zagotavljanja informacij o računih
Imetnik računa lahko informacije o svojem NLB Osebnem računu, dostopnem prek spleta, pridobi tudi preko ponudnika storitev zagotavljanja informacij o računih. Banka ponudniku storitev zagotavljanja informacij o računih na njihovo zahtevo posreduje informacije o NLB Osebnem računu imetnika računa, ko uporabnik izvede avtentikacijo z uporabo varnostnih elementov digitalne banke.

l) Zavrnitev plačilnega naloga

Imetnik računa je odgovoren za točnost in popolnost podatkov na plačilnem nalogu. Plačilne naloge z datumom izvršitve za nazaj, nepravilno ali nepopolno izpolnjene naloge ali plačilne naloge za izvršitev katerih ni zadostnega kritja, ter naloge vezane na pogoj, banka zavrne. Banka si tudi pridržuje pravico zavrniti plačilni nalog, če zazna možnost zlorabe, prevare ali goljufije, ali če zazna sum drugih neobičajnih transakcij in/ali njihove verodostojnosti ni mogoče takoj preveriti ter potrditi. Banka ne odgovarja za morebitno škodo, ki bi nastala imetniku računa zaradi neizvršitve plačilnih nalogov, ker so bili nepravilno ali pomanjkljivo izpolnjeni ali ker imetnik računa ni imel dovolj kritja na svojem računu. Banka o zavrnitvi obvesti imetnika računa v rokih iz točke 6.1.c teh splošnih pogojev. Banka o zavrnitvi izvršitve plačilnega naloga ali odreditve plačilne transakcije in, če je to 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.

m) Preklic plačilnega naloga
Imetnik računa lahko prekliče plačilni nalog s kasnejšim datumom izvršitve najkasneje do konca delovnega dne pred dogovorjenim datumom začetka izvrševanja plačilnega naloga. Imetnik računa lahko poda preklic naloga na enak način, kot je nalog posredoval banki.

n) Preverjanje prejemnika plačila
Storitev preverjanja prejemnika plačila (v nadaljevanju: storitev VoP) pomeni preverjanje oz. ugotavljanje ujemanja IBAN računa prejemnika plačila z imenom in priimkom (fizične osebe) oz. nazivom (pravne osebe) prejemnika plačila in je brezplačna.

Pri izvajanju plačil, kjer je prejemnik plačila slovenska pravna oseba, se storitev VoP opravi tako, da banka ob vpisu številke računa prejemnika plačila avtomatsko zagotovi podatke o nazivu pravne osebe na podlagi podatkov vpisanih v register Ajpes.

Storitev VoP se:
- izvede pred avtorizacijo (potrditvijo) plačila s strani plačnika,
- izvede za vsa SEPA kreditna plačila, t.j. takojšnja in ostala SEPA kreditna plačila. Ne izvaja pa se za mednarodna plačila (to je plačila s tretjimi državami izven SEPA območja),
- bo izvajala preko kanalov, ki se uporabljajo za odreditev kreditnih plačil, in sicer prek: NLB Klika, bančnega okenca, video klica, NLB Pay (za Flik plačila je storitev VoP izvršena z ugotavljanjem ujemanja telefonske številke ali e-naslova prejemnika plačila (t.i. alias).
- za trajne naloge izvede ob otvoritvi.

Storitev VoP se ne izvaja:
- za prenose med računi (osebni, varčevalni..) istega imetnika in s pooblaščenskimi računi,
- za plačila oddana prek tretjega ponudnika plačil, ker so le-ti zadolženi za izvedbo storitve VoP,
- za plačilne naloge oddane v papirni obliki, če plačnik ob prejemu naloga s strani banke ne bo navzoč.

o) Obvestila pri storitvi VoP
Rezultat oz. obvestilo glede ujemanja IBAN z imenom in priimkom (fizična oseba) oz. nazivom (pravna oseba) prejemnika plačila, ki ga dobi plačnik po izvršitvi storitve VoP in pred izvedbo plačila, je lahko:
- preverjanje prejemnika plačila se ujema,
- preverjanje prejemnika plačila se delno ujema,
- preverjanje prejemnika plačila se ne ujema,
- preverjanje prejemnika plačila ni možno.

V primeru, da storitev VoP v danem trenutku ne bo na voljo, bo banka plačnika o tem obvestila.
Plačnik se na podlagi prejetega obvestila lahko odloči, ali bo nadaljeval z izvedbo plačila ali ne. Plačnik se lahko, ne glede na prejeto obvestilo (navedeno zgoraj) odloči, da nadaljuje/potrdi zahtevo za izvršitev plačila, ali jo zavrne. V primeru, da se plačnik odloči, da bo nadaljeval oz. potrdil zahtevo za izvršitev plačila kljub rezultatu neujemanja ali delnega ujemanja, sam nosi posledice takšne odločitve, saj, lahko pride do prenosa sredstev na plačilni račun, katerega imetnik ni prejemnik plačila, ki ga je navedel plačnik. V takem primeru banka ne prevzema nobene odgovornosti za morebitno škodo, ki bi nastala plačniku.

6.1.1 Flik plačila

Uporaba Flik plačil z osebnega računa NLB je omogočena z uporabo mobilne denarnice NLB Pay. Za uporabo Flik plačil je potreben ustrezen osebni račun ter status rezidenta RS. Za aplikacijo Flik plačil je potrebno določiti kontaktne podatke v mobilni denarnici NLB Pay. Kontaktni podatek za plačilo je lahko slovenska mobilna telefonska številka in/ali elektronski naslov.

S potrditvijo soglasja v NLB Pay se uporabniki strinjajo, da jim drugi uporabniki Flik plačil, ki imajo njihove kontaktne podatke, na osebni račun nakazujejo sredstva ali posredujejo zahtevke za plačilo prek aplikacij, ki omogočajo Flik plačila. Uporabniki Flik plačil tudi dovoljujejo, da ponudniki Flik plačil drugim uporabnikom pred potrditvijo plačila ali oddajo zahtevka posredujejo ime in prvo črko priimka prejemnika z namenom preverjanja pravilnosti prejemnika.

Imetnik osebnega računa je odgovoren za točnost in popolnost podatkov pri izvedbi Flik plačila prek mobilne denarnice NLB Pay. Če zaradi napačne enolične identifikacijske oznake, ki je pri Flik plačilu izbrani kontaktni podatek, pride do nepravilne izvršitve transakcije, si bo banka v razumnih mejah prizadevala, da prepreči ali omili škodo uporabnika računa. Imetniku računa je upravičena zaračunati nadomestilo, določeno s tarifo banke, in od njega zahtevati povračila stroškov, ki jih je banka zaradi ukrepov, za katere je utemeljeno verjela, da so smotrni in v dobro imetnika računa, plačala drugim bankam.

Banka je odvezana odgovornosti za povračilo plačilnih transakcij, če je bila transakcija izvedene s strani osebe, ki ni imetnik osebnega računa ali njegov pooblaščenec, stranka pa ji je zaupala svoje identifikacijske elemente, ki omogočajo izvajanje plačilnih transakcij in dostop do podatkov o osebnem bančnem računu.

6.1.2. Finančne reklamacije Flik za plačevanje na prodajnem mestu

Uporabnik aplikacije NLB Pay kot plačnik nakupa in trgovec kot prejemnik plačila za opravljen nakup sta glede Flik transakcij izvedenih na prodajnih mestih trgovca (v nadaljevanju transakcija) upravičena do vložitve finančne Flik reklamacije (v nadaljevanju reklamacija) zoper posamezno transakcijo, in sicer v spodaj navedenih primerih, ko:
a) Transakcija ni bila dokončana, pri čemer je uporabnik prejel informacijo, da je bila transakcija uspešno izvedena, trgovec pa, da do dokončanja transakcije ni prišlo.
b) Uporabnik ne prepozna transakcije (ob pregledu prometa na računu ne prepozna prodajnega mesta, kjer naj bi bila izvedena transakcija).
c) Je bil uporabnik večkratno obremenjen za enkratni nakup ali pa je bil uporabnik obveščen, da transakcija ni bila uspešna in je nakup plačal z drugim plačilnim sredstvom.
d) Je uporabnik po izvedeni transakciji opazil, da znesek transakcije ni bil enak znesku cene na računu, ki mu ga je izstavil trgovec.
e) Uporabnik transakcije ni opravil in meni, da gre za zlorabo.

Če reklamacija posameznega nakupa/plačila, opravljenega prek aplikacije NLB Pay, ni povezana z vzroki iz prejšnje točke, je uporabnik aplikacije NLB Pay dolžan nemudoma in brez odlašanja obvestiti banko o neodobreni in/ali neizvršeni plačilni transakciji, ko je ugotovil, da je prišlo do takih plačilnih transakcij, najpozneje pa v roku 13 mesecev po dnevu obremenitve. Če je banka odgovorna za neizvršitev oziroma nepravilno izvršitev plačilne transakcije ali izvršitev neodobrene plačilne transakcije, mora uporabniku aplikacije NLB Pay takoj vrniti znesek neodobrene plačilne transakcije in vsa zaračunana nadomestila ter obresti, do katerih je upravičen, na osebni račun uporabnika aplikacije NLB Pay. Banka se razbremeni odgovornosti za povrnitev zneskov neodobrenih plačilnih transakcij:
• če je izvršitev neodobrenih plačilnih transakcij posledica izjemnih in nepredvidljivih okoliščin, na katere ne more ali kljub vsem prizadevanjem ne uspe vplivati;
• če obveznost izvršitve plačilne transakcije izhaja iz drugih predpisov, ki jo zavezujejo;
• če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica prevare s strani uporabnika aplikacije NLB Pay ali če ta naklepno ali zaradi hude malomarnosti ni izpolnil obveznosti v zvezi s plačilnim instrumentom;
• v delu, ki ga krije uporabnik aplikacije NLB Pay, če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica uporabe ukradenega ali izgubljenega plačilnega instrumenta ali plačilnega instrumenta, ki je bil zlorabljen (če uporabnik aplikacije NLB Pay ni zavaroval osebnih varnostnih elementov plačilnega instrumenta);
• če uporabnik aplikacije NLB Pay ni takoj in brez odlašanja obvestil o neodobreni in/ali neizvršeni plačilni transakciji, ko je ugotovil, da je prišlo do takih plačilnih transakcij.

Uporabnik aplikacije NLB Pay se zavezuje, da bo reklamacije iz naslova neprejema blaga/storitev, neustreznega, nedelujočega ali okvarjenega blaga/storitev, odpovedanega blaga/storitve in ponarejenega blaga/storitve primarno reševal sam s trgovcem oz. prodajnim mestom.

Banka v skladu z medbančnim postopkom za reševanje reklamacij v okviru sheme Flik sprejema in preverja reklamacije uporabnikov in trgovcev. Uporabnik mora banki predložiti obrazložitev reklamacije in vsa dokazila o transakciji, na katero se reklamacija nanaša. Kot dokazila se štejejo zlasti, ni pa omejeno na: posnetek zaslona aplikacije NLB Pay na uporabnikovi pametni napravi, račun trgovca za izstavljeno blago oziroma opravljeno storitev, izpisek prometa poslovanja na transakcijskem računu stranke itd.

Ob utemeljeno vloženi finančni reklamaciji, se uporabniku aplikacije NLB Pay sporne transakcije knjižijo v dobro njegovega osebnega računa. Kot utemeljeno vložena reklamacija se šteje, da je banka s strani uporabnika prejela vsa ustrezna dokazila, ki so potrebna za začetek reklamacijskega postopka. V primeru negativno rešene finančne reklamacije, ko je prejemnik plačila (trgovec …) v predpisanem roku dokazal upravičeno zavrnitev reklamacije, uporabnik aplikacije NLB Pay izrecno in nepreklicno dovoljuje banki, da po izvedenem finančno-reklamacijskem postopku, ponovno bremeni osebni račun za znesek, ki mu je bil priznan ob uspešno vloženi finančni reklamaciji brez posebnega vsakokratnega eksplicitnega soglasja uporabnika aplikacije NLB Pay.

Uporabnik aplikacije NLB Pay bo o statusu vložene finančne reklamacije s strani banke obveščen v roku 8 delovnih dni od prejema reklamacije.

6.2. Debetna kartica Mastercard in BA Maestro

Imetnik osebnega računa, oziroma če je to v skladu s temi splošnimi pogoji skrbnik ali zastopnik (v nadaljevanju te točke: imetnik kartice) prejme najkasneje 30 dni po otvoritvi osebnega računa ali kadarkoli kasneje na željo imetnika kartice oziroma ob avtomatski obnovi debetno kartico Mastercard (v teh splošnih pogojih: kartica) in samo njemu znano tajno osebno številko (v nadaljevanju: PIN ali PIN številka).
Pri preoblikovanju osebnega računa/paketa v skladu s temi splošnimi pogoji banka imetniku računa ne izda nove kartice, imetnik računa obstoječo kartico uporablja do izteka njene veljavnosti oziroma njene zamenjave iz drugega razloga. Ob vsaki zamenjavi oziroma obnovi se izda le kartica za brezstično poslovanje.

Imetnik kartice prejme kartico z navadno pošiljko ter PIN številko na mobilni telefon prek SMS sporočila ali s priporočeno pošiljko. Način prejema PIN številke (s priporočeno pošiljko ali prek SMS sporočila) določi imetnik kartice ob oddaji vloge za kartico. V primeru, da banka pošlje PIN številko s priporočeno pošiljko, imetnik kartice plača nadomestilo v skladu z vsakokrat veljavno Tarifo NLB.
Če banka pošlje PIN številko prek SMS sporočila, jo mora imetnik kartice prevzeti v 30 dneh od naročila, v skladu z navodili, ki so navedena na spletni strani NLB oziroma na spremnem dopisu, s katerim je poslana nova kartica. **Po izteku roka PIN številka ne bo več aktivna in je potrebno naročiti novo.**

Če se ne prevzeta pošiljka s kartico vrne v banko, banka imetnika kartice ponovno pisno obvesti o prispeli kartici in v obvestilu pozove imetnika kartice k prevzemu kartice v poslovalnici banke (v nadaljevanju te točke: poziv). Rok za prevzem kartice je 90 dni od dne oddaje poziva na pošti na zadnji banki sporočeni naslov imetnika kartice. Po poteku navedenega roka, bo banka kartico blokirala in uničila, ter zaračunala stroške blokacije kartice po vsakokrat veljavni Tarifi NLB. Pri ponovnem naročilu kartice na zahtevo imetnika kartice bo banka zaračunala izdelavo nove kartice v skladu z vsakokrat veljavno tarifo banke.

Imetnik NLB Paketa/Osebnega računa) se lahko odloči, da mu banka izda Mastercard debetno kartico samo v obliki virtualne kartice. Z virtualno kartico lahko imetnik posluje prek Mobilne denarnice NLB Pay. Imetnik se lahko kadarkoli odloči za zamenjavo virtualne kartice s kartico v fizični obliki, pri čemer sočasno ni mogoče imeti obeh oblik kartice.

6.2.1. Uporaba in varno poslovanje s kartico

Imetnik kartice se mora takoj ob prevzemu kartice na njej podpisati. Nepodpisana kartica je neveljavna. Vso škodo in stroške zlorabe nastale zaradi nepodpisane kartice nosi imetnik kartice. Imetnik kartice mora zaradi preprečevanja zlorab skrbno varovati kartico in je ne sme nikomur posojati ali dajati v hrambo. Imetnik kartice mora skrbno ravnati s kartico tako, da v čim večji meri prepreči izgubo in neupravičen odvzem ter zlorabo in s tem prepreči nastanek materialne škode sebi in banki. Zaradi varnosti poslovanja mora imetnik kartice skrbeti, da vsi postopki na prodajnem mestu potekajo v njegovi prisotnosti.

Imetnik kartice mora pri uporabi kartice ravnati skrbno in pazljivo, tako da:
- upošteva vsa določila teh splošnih pogojev, ki se nanašajo na uporabo kartice,
- v čim večji meri prepreči izgubo, krajo oziroma drug neupravičen odvzem ter zlorabo kartice in s tem posledično nastanek morebitne materialne škode,
- kartice ne posoja ali omogoči njene uporabe tretjim osebam, saj kartica ni prenosljiva in jo lahko uporablja samo imetnik kartice,
- ima kartico vedno pri sebi oziroma pod svojim nadzorom (npr. v restavraciji, v hotelski sobi, v javnih prevoznih sredstvih in povsod tam, kjer je zbrana večja množica ljudi…),
- ne pušča kartice skupaj z drugimi vrednimi predmeti, ki jih hrani v denarnici ali torbici na vidnem mestu (npr. na avtomobilskem sedežu) ali brez potrebnega nadzora (npr. na obešalniku v javnih prostorih),
- če je PIN številka poslana po pošti: si po prejemu PIN številke to zapomni, ovojnico s PIN številko pa uniči;
- če je PIN številka poslana prek SMS sporočila: si po prejemu SMS sporočila s PIN številko le to zapomni, SMS sporočilo pa izbriše iz mobilnega telefona;
- v nobenem primeru PIN številke ne zaupa ali pove nikomur, je ne hrani ali nosi zapisane na listku ali kako drugače skupaj s kartico, da ni zapisana na kartici ali shranjena na istem mestu, kjer se hrani kartica, ipd.,
- v primeru, da sumi, da je nepooblaščena oseba seznanjena z njegovo PIN številko, je o tem dolžan obvestiti banko in PIN številko takoj zamenjati na bankomatu, ki to storitev omogoča.

Obveznost imetnika kartice je, da zavaruje tiste elemente kartice (npr. PIN številko), ki bi omogočile njeno nepooblaščeno uporabo. Za večjo varnost poslovanja s kartico lahko imetnik kartice vklopi potisna sporočila o uporabi kartice v NLB Pay ali se naroči na storitev SMS-Alarm, ki imetnika kartice obvešča o uporabi kartice. V primeru, da imetnik kartice pozabi PIN številko, lahko v banki naroči novo PIN številko in mu pri tem ni potrebno naročiti tudi nove kartice. Neizpolnjevanje obveznosti skrbnega ravnanja s kartico in PIN številko se šteje za hudo malomarnost imetnika kartice.

Kartica je obvezen instrument, ki ga imetnik kartice uporablja pri poslovanju na bančnem okencu, na prodajnih mestih, pri uporabi bankomatov v okviru dovoljenega zneska za dnevni dvig. Ne glede na predhodno navedbo, lahko imetnik kartice izjemoma izvede dvig brez kartice na bančnem okencu v primeru, ko je kartica naročena, vendar je imetnik še ni prejel. Za izvedbo takšnega dviga mora imetnik predložiti veljaven osebni dokument in izpolnjevati druge pogoje, ki jih določa banka.

Banka lahko določi, da se mora imetnik kartice pri poslovanju izkazati tudi z osebnim dokumentom. Pri uporabi kartice na določenih bančnih avtomatih, lahko imetnik kartice poleg gotovine prejme oglasno sporočilo.

Imetnik kartice lahko uporablja kartico, do izteka koledarskega meseca v letu, kot je navedeno na kartici. Pred potekom njene veljavnosti banka izda imetniku kartice novo, z namenom zagotovitve nemotenega poslovanja, pod pogojem, da je bila v zadnjih 12 mesecih pred dnem poteka veljavnosti kartice, s kartico opravljena vsaj ena plačilna transakcija. V nasprotnem primeru banka kartice ne bo obnovila, novo kartico pa bo imetniku kartice izdala na njegovo pisno zahtevo, ki jo odda v poslovalnici banke. V primeru prenehanja veljavnosti pogodbe o ustanovitvi in vodenju osebnega računa preneha veljati tudi kartica ne glede na rok veljavnosti, ki je naveden na kartici, in v tem primeru imetnik kartice te ni upravičen uporabljati, banka pa jo je upravičena blokirati.

Če imetnik kartice izgubi kartico, sumi, da mu je bila ukradena ali da je z njegovo PIN številko seznanjena nepooblaščena oseba, mora o tem takoj obvestiti banko. Obvestilo lahko imetnik kartice ali druga oseba posreduje banki osebno v katerikoli poslovalnici banke ali na telefonsko številko 01 477 20 00, če pri tem navede podatke o kartici in imetniku kartice, ki so potrebni za blokado kartice. V primeru, da obvestilo posreduje po telefonu, mora v matični poslovalnici, takoj ko je mogoče, podpisati prijavo.

Banka je upravičena, ni pa dolžna snemati tovrstnih telefonskih obvestil imetnika kartice. Če je imetnik kartice v obvestilu/prijavi navedel, da gre za krajo, mora to prijaviti tudi na policiji. Po prijavi izgube/kraje kartice banka izda imetniku kartice v treh tednih od dneva prijave novo kartico za isti račun. Imetnik kartice dobi tudi novo PIN številko.

V primeru neodobrene in nepravilno izvršene plačilne transakcije mora imetnik kartice o tem takoj, ko to ugotovi, obvestiti banko, najkasneje pa v roku 13 mesecev od obremenitve/odobritve računa. V primeru neodobrene plačilne transakcije, ki bi nastala zaradi prevare imetnika kartice, naklepa ali hude malomarnosti, krije vso škodo imetnik kartice. V primeru neodobrene plačilne transakcije, ki je posledica ukradene, izgubljene ali zlorabljene kartice, krije imetnik kartice škodo do trenutka, ko je banki prijavil krajo/izgubo/zlorabo kartice in je banki sporočil vse potrebne podatke za izvedbo blokacije; v tem primeru imetnik kartice krije škodo do višine največ 50 EUR. Banka krije škodo, ki je posledica ukradene, izgubljene ali zlorabljene kartice, ki imetniku kartice nastane od trenutka blokacije kartice. Banka bo izvedla blokacijo kartice takoj po prejemu obvestila o kraji/izgubi/zlorabi in po prejemu vseh podatkov, ki so potrebni za izvedbo blokacije kartice.

V primeru, če imetnik kartice v svoji pisni pritožbi zahteva, da naj mu banka povrne škodo iz naslova nepooblaščene uporabe kartice, ki mu jo je z zlonamernim ravnanjem povzročila tretja oseba, mora biti predhodno opravljena blokacija kartice, pritožbi, pa morajo biti priložena dokazila o nastali škodi.

V primeru zlorabe kartice s strani tretjih, kadar imetnik kartice le-te ni izgubil, oziroma mu ni bila ukradena (ponarejanje kartic in podobno) ali ko ga za zlorabo preko spleta, je imetnik kartice dolžan banko obvestiti o zlorabi takoj, ko to ugotovi.
Banka bo kartico dokončno blokirala in blokirane kartice imetnik kartice ne sme uporabljati, zavezan jo je uničiti (prerezati po sredini) in vrniti banki. V primeru, da imetnik kartice izrecno ne želi, da banka izvede dokončno blokacijo kartice, krije vso škodo imetnik kartice.

Banka je upravičena, ni pa dolžna izvesti preventivne blokacije kartice v primeru, kadar izvaja ukrepe varnosti poslovanja, na primer, če obstojijo razlogi, da bi lahko prišlo do zlorabe kartice ali kraje podatkov s kartice ipd. Banka lahko izvede blokacijo kartice tudi, če imetnik kartice s kartico posluje na način, ki je v nasprotju s temi splošnimi pogoji ali na način, ki banki povzroči motnje v delovanju avtorizacijskih sistemov. Banka obvesti imetnika kartice o blokaciji kartice.

Banka lahko, ni pa dolžna izvesti omejevanja uporabe kartice (zavračanje avtorizacij/transakcij s kartico) v primeru, kadar izvaja ukrepe varnosti poslovanja, na primer, če obstojijo razlogi, da bi lahko prišlo do zlorabe kartice ali kraje podatkov s kartice ipd.

V primeru smrti imetnika kartice preneha kartica veljati z dnem, ko je banka obveščena o smrti imetnika kartice. Prenehanje veljavnosti kartice ne vpliva na obveznost imetnika kartice oziroma njegovih dedičev za plačilo obveznosti iz naslova uporabe kartice do dneva prenehanja veljavnosti kartice.

6.2.2. Uporaba kartice na prodajnih mestih in bankomatih

Pri poslovanju s kartico na prodajnih mestih in bankomatih se kot kritje upošteva samo pozitivno stanje na osebnem računu v EUR in odobreni limit. Banka bo na dan prejetja informacije o opravljeni plačilni transakciji le-to knjižila na imetnikov račun. V primeru porabe po kartici v valuti, ki ni evro se plačilo obveznosti komitenta izvrši v evrih, pri čemer se za preračun iz valute porabe v evre opravi po tečaju kot ga za preračun določajo pravila mednarodnih kartičnih sistemov Mastercard in Visa. Pri posamezni transakciji je za preračun valute porabe v evre uporabljen tečaj, ki je veljaven v trenutku obdelave transakcije v kartičnem sistemu Mastercard oziroma Visa (datum izvršitve transakcije/avtorizacije in datum obdelave transakcije/finančne transakcije je praviloma različen). Referenčni menjalni tečaji so lahko za posamezne plačilne transakcije opravljene tekom istega dne različni. Banka bo pri vsaki transakciji, ki ni v valuti evro, zaračunala nadomestilo za stroške procesiranja transakcije v skladu z vsakokrat veljavno Tarifo NLB.
V primeru različnih datumov opravljenega nakupa/avtorizacije v tuji valuti in dejansko izvedene obremenitve osebnega računa v valuti EUR, je znesek opravljenega nakupa preračunan v valuto EUR, zaradi tečajnih razlik lahko različen od prikazanega zneska dejansko izvedene obremenitve preračunane v valuto EUR.

Banka ni odgovorna za morebitno škodo, ki nastane imetniku kartice na prodajnem mestu, pri drugem ponudniku plačilnih storitev ali na bankomatu, če ni mogoča izvedba transakcije ali druge storitve, zaradi razloga, ki ni na strani banke.

6.2.2.1 Uporaba kartice na klasični in brezstični način

Imetnik kartice mora kartico na prodajnih mestih uporabljati na naslednji način:

- pri uporabi kartice na klasični način mora pri nakupu blaga ali plačilu storitev na prodajnem mestu v POS terminal vstaviti kartico in vnesti svojo PIN številko oziroma podpisati potrdilo, če je to zahtevano ali v POS terminal zgolj vstaviti kartico,
- pri uporabi kartice na brezstični način imetnik kartice:
  - plačilno transakcijo brezstično opravi na vseh prodajnih mestih, ki so označena z logotipom Mastercard Pay Pass,

- pri nakupu blaga ali plačilu storitev na prodajnem mestu, približa kartico POS terminalu in vnese svojo PIN številko,
- PIN številke ni potrebno vnašati do zneska transakcije, ki je določen s strani mednarodnih kartičnih sistemov, znesek se lahko spreminja in je objavljen na spletni strani banke ter se lahko razlikuje med posameznimi državami,
- vnese PIN številko, če jo POS terminal zahteva, ne glede na znesek transakcije,

- pri vsaki uporabi kartice le-te ne izpustiti iz vidnega polja in ves čas nadzorovati celoten postopek plačevanja s kartico,
- pri vnosu PIN številke biti pozoren na okolico in z drugo roko med vpisovanjem PIN številke vedno zakrivati številčnico,
- podpis na potrdilu o nakupu mora biti vedno enak podpisu na kartici,
- pred vnosom PIN številke preveriti znesek, ki je izpisan na potrdilu o nakupu,
- s podpisom potrdila o nakupu ali vnosom PIN številke ali brezstičnim nakupom imetnik kartice soglaša z izvedbo plačilne transakcije in potrjuje pravilnost zneska navedenega na potrdilu o nakupu, ter se ga zavezuje banki poravnati v skladu s temi splošnimi pogoji,
- sme na prodajnem mestu kartico samo enkrat vstaviti oziroma potegniti skozi POS terminal ali približati POS terminalu, drugače pa mora od prodajnega mesta zahtevati, da za vsako neuspešno avtorizacijo izroči potrdilo o neuspešno opravljeni avtorizaciji,
- na prodajnem mestu mora omogočiti, da prodajalec v prisotnosti imetnika kartice preveri datum veljavnost kartice in se na zahtevo prodajalca tudi identificirati z osebnim dokumentom, ki velja v državi prodajnega mesta,
- vedno obdržati izvod potrdila o nakupu za lastno evidenco in ga hraniti do prejema izpiska oz. pregleda prometa v katerem je prikazana posamezna transakcija,
- potrdila o nakupu po preverjanju izpiska oz. preverbi prometa uničiti, tako da nepooblaščena oseba ne more iz njih prebrati pomembnih podatkov o kartici,
- kartice ne sme uporabljati za nezakonite namene, vključujoč nakupe blaga in storitev, ki jih prepoveduje država, v kateri se kartica uporablja.

6.2.2.2 Uporaba kartice na bančnih avtomatih

Imetnik kartice mora kartico uporabljati na naslednji način:
- pri uporabi kartice na klasični način mora imetnik kartice v bankomat vstaviti kartico in vnesti svojo PIN številko,
- pri uporabi kartice na brezstični način imetnik kartice:
  - transakcijo brezstično opravi na vseh bankomatih, ki so označeni z logotipom Mastercard Pay Pass oziroma z znakom za brezstični čitalec, pri čemur sledi navodilom na ekranu,
  - pri uporabi kartice na bankomatu približa kartico znaku za brezstični čitalec in vnese svojo PIN številko,
  - opravi brezstično transakcijo le za nekatere vrste storitev, v odvisnosti od možnosti, ki jih omogoča bankomat.
- pred bančnim avtomatom mora imetnik kartice vedno stati sam in ga mora tudi samostojno uporabljati; v primeru ko ga ne bi znal uporabiti, ne sme prositi na pomoč mimoidočega, lahko pa se obrne za pomoč v najbližjo bančno poslovalnico,
- med opravljanjem transakcij na bančnem avtomatu pri vpisovanju PIN številke mora z roko zakriti tipkovnico,
- kartice ne sme uporabljati za nezakonite namene.

Če bankomat odvzame kartico, mora imetnik kartice o tem obvestiti poslovalnico, v kateri ima odprt osebni račun, ki mu jo vrne, če ni razlogov za odvzem kartice.

V določenih primerih v tujini je višina dviga gotovine na bančnem avtomatu, ne glede na dnevni limit za dvig gotovine, lahko odvisna tudi od določil banke, ki je lastnica bančnega avtomata.

6.2.2.2.1 Zamenjava PIN številke

Imetnik kartice lahko poljubno spremeni PIN številko na bančnem avtomatu. Pri tem mora upoštevati:
- če je imetnik več kartic, je priporočljivo, da ima vsaka kartica drugačno PIN številko,
- PIN številka mora biti sestavljena iz štirih naključnih številk,
- PIN številka ne sme vsebovati osebnih podatkov (npr. rojstni datum, del davčne številke itd.)

S spremenjeno PIN številko je imetnik kartice dolžan ravnati, kot je opisano v predhodnih poglavjih.

6.2.2.2.2 Polog gotovine na bankomatu

Imetnik kartice lahko na bankomatu:
- dviguje gotovino v valuti države v kateri se nahaja bankomat,
- polaga bankovce v domači valuti in tuji valuti na osebni račun v ovojnici (v nadaljevanju: Polog v ovojnici),
- polaga bankovce v domači valuti na osebni račun z uporabo storitve avtomatski polog gotovine (v nadaljevanju: Avtomatski polog).

Banka omogoča opravljanje dviga na vseh bankomatih, pologe pa le na lastnih bankomatih. Bankomati, pri katerih se lahko opravi Polog v ovojnici ter bankomati, pri katerih se lahko opravi Avtomatski polog, so posebej označeni.

Seznam bankomatov, pri katerih se lahko opravijo omenjene storitve je objavljen na spletni strani banke.

6.2.2.2.3 Polog gotovine v ovojnici

Obveznosti imetnika kartice
Imetnik kartice mora v primeru pologa gotovine na ovojnico označiti ali želi polog v domači valuti ali v tuji valuti. Če polaga gotovino v tuji valuti, mora na ovojnici označiti, ali želi položiti na račun gotovino v tuji valuti ali pa želi, da mu banka opravi pretvorbo gotovine iz tuje valute v domačo valuto po veljavnem menjalniškem tečaju s tečajne liste banke.
V ovojnico imetnik kartice lahko vloži največ 50 bankovcev. Za več bankovcev mora imetnik kartice opraviti novo storitev.
Kovancev se ne sme vstavljati v ovojnico. Imetnik kartice je seznanjen, da vstavljanje kovancev v ovojnico pomeni kršitev teh splošnih pogojev in se zavezuje povrniti banki vsako škodo, ki bi ji nastala zaradi te kršitve.
Ovojnica, v katero je imetnik kartice vložil gotovino, mora biti zalepljena.

Obveznosti banke
Banka sprejema na bankomatu gotovino v domači valuti in gotovino v tistih tujih valutah, ki so navedene na tečajni listi banke. Imetnik kartice lahko na osebni račun gotovino v tuji valuti polaga v tuji valuti (če se ta tuja valuta vodi na osebnem računu) ali pa to tujo gotovino položi s pretvorbo v domačo valuto.
Ostalo gotovino v tuji valuti, ki je banka ne vodi na osebnem računu, banka zamenja po veljavnem menjalnem tečaju s tečajne liste banke v domačo valuto in položi na imetnikov osebni račun.

Banka komisijsko odpre in pregleda ovojnico ter zapisniško ugotovi znesek položene gotovine ter izvede polog, kot je imetnik kartice navedel na ovojnici.
Če je v ovojnici gotovina v tuji valuti in na ovojnici ni posebej označeno, ali gre za polog z zamenjavo v domačo valuto ali za polog v tuji valuti, se gotovina v tuji valuti položi v tuji valuti, če je to valuta, ki jo banka lahko vodi na osebnem računu. Če gre za gotovino v tuji valuti, ki je banka ne

vodi na osebnem računu, banka gotovino v tej tuji valuti zamenja po veljavnem menjalnem tečaju s tečajne liste banke v domačo valuto in položi na osebni račun.

Delovni čas bankomata za polog gotovine v ovojnici
Če na nalepki na bankomatu ni drugače navedeno, za gotovino, ki je oddana v bankomat vsaj eno uro pred zaključkom poslovnega časa poslovalnice, banka odobri osebni račun še isti delovni dan. Za gotovino, ki je v bankomat položena kasneje, banka odobri osebni račun prvi naslednji delovni dan z datumom valute tega delovnega dne; pri morebitni pretvorbi valute se uporabi menjalni tečaj, ki je veljaven na ta datum valute.

6.2.2.2.4 Avtomatski polog gotovine

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

Bankomat ob pologu bankovcev opravi kontrolo pristnosti. V kolikor bankomat zazna, da je bankovec ponarejen, ga zadrži, o čemer je imetnik kartice obveščen z izpisom na ekranu in ločenem obvestilu na natisnjenem potrdilu o opravljeni transakciji, na katerem je navedeno število zadržanih bankovcev. Imetnik kartice se mora za informacije glede zadržanih bankovcev zglasiti v poslovalnici banke.

Banka lahko naknadno, potem, ko je odobrila znesek gotovine na osebnem računu, 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.

Obveznosti banke
Za položeno gotovino, ki ni zadržana, je osebni račun odobren nemudoma po uspešno opravljenem pologu. O opravljenem pologu je imetnik kartice obveščen na natisnjenem potrdilu o opravljeni transakciji. Avtomatski polog je mogoč kadarkoli v času obratovanja posameznega bankomata.

6.2.3 Uporaba kartice za nakupe prek spleta

Banka imetnikom kartice omogoča uporabo kartice za plačilo nakupov ali storitev prek spleta na spletnih straneh, ki omogočajo plačilo s karticami.

Imetnik kartice mora kartico za nakupe prek spleta uporabljati na naslednji način:
- zapisani podatki na kartici (številka kartice, datum veljavnosti) so določeni kot varnostni mehanizmi kartice in se jih ne sme posredovati nikomur, razen takrat, ko je spletni nakup že opravljen in je potrebno opraviti plačilo;
- na spletnih prodajnih mestih, ki vsebujejo oznako Mastercard Identity Check se plačevanje opravi v skladu s točko 6.2.3.1;
- spletne nakupe mora imetnik opravljati le na varnih spletnih straneh in pri zanesljivih ter preverjenih ponudnikih blaga in storitev;
- imetnik kartice mora vedno preveriti, ali so javno znana obvestila o spletnih prevarah;
- imetnik kartice mora poskrbeti, da je naprava, prek katere dostopa na spletna prodajna mesta in prek katere oziroma na kateri izvaja plačila, zaščitena pred vdori in virusi z ustrezno tehnično in programsko zaščito.

Na spletni strani banke https://www.nlb.si/osebno/varnost so objavljeni nasveti za varno uporabo kartic.
Neizpolnjevanje obveznosti skrbnega ravnanja s kartico, PIN številko in s podatki, ki so zapisani na kartici, ki so opredeljene v teh splošnih pogojih, se šteje za hudo malomarnost imetnika kartice. Imetnik kartice je dolžan upoštevati tudi vsa druga navodila, opozorila ali nasvete banke, ki se nanašajo na uporabo kartice.

V primeru nakupov prek spleta, pri kataloški prodaji ali po telefonu oziroma preko drugih tehničnih sredstev shrani imetnik kartice vso dokumentacijo, ki dokazuje njegovo naročilo blaga ali storitve. Na zahtevo banke jo je imetnik kartice dolžan izročiti banki. V primeru uporabe kartice za potrditev rezervacij hotelske in rent-a-car storitve imetnik kartice, kjer je podal soglasje za izvršitev rezervacije brez točnega zneska, ni upravičen do povračila zneska opravljene transakcije v roku osmih tednov od dneva obremenitve.
Banka lahko, ni pa dolžna izvesti omejevanja uporabe kartice (zavračanje avtorizacij/transakcij s kartico) v primeru, kadar izvaja ukrepe varnosti poslovanja, na primer, če obstojijo razlogi, da bi lahko prišlo do zlorabe kartice ali kraje podatkov s kartice ipd.

V primeru, da banka imetniku kartice na določenem prodajnem mestu zaradi izvajanja postopkov spremljanja in preprečevanja zlorab onemogoči plačilo s kartico in imetnik kartice izrecno zahteva plačilo na tem prodajnem mestu, banka ne odgovarja imetniku kartice za nobeno škodo ali stroške, ki bi jih imetnik kartice utrpel v zvezi s takšnim plačilom. Imetnik kartice se banki zavezuje povrniti vse zneske, ki bi jih bila banka dolžna plačati tretjim.
Imetnik kartice lahko kadar koli odpove uporabo kartice za nakupe prek spleta osebno v poslovalnici banke.

6.2.3.1 Varnostni element Mastercard Identity Check

Imetnik kartice lahko za povečanje varnosti oziroma zmanjšanje možnosti zlorab pri spletnih poslovanju s karticami Mastercard in Maestro uporablja dodatna brezplačna varnostna elementa Mastercard Identity Check (v nadaljevanju te točke: varnostni element).

Banka lahko kadar koli oziroma občasno spremeni ali začasno ali trajno prekine uporabo varnostnega elementa (ali kateri koli del) na zahtevo mednarodnih kartičnih sistemov.

Aktiviranje varnostnega elementa in njegova uporaba
Za potrebe aktivacije in uporabe varnostnega elementa mora banka imeti v svojih evidencah zavedeno številko mobilnega telefona imetnika kartice, ki se uporabi za pošiljanje enkratnih avtentifikacijskih gesel. V kolikor banka ne razpolaga s številko mobilnega telefona imetnika kartice ali je ta nepravilna, mora imetnik kartice številko mobilnega telefona oziroma njeno spremembo, na katero želite prejemati enkratna gesla, sporočiti osebno v poslovalnici banke ali preko drugih komunikacijskih kanalov banke, ki omogočajo ustrezno identifikacijo imetnika kartice. Z aktivacijo varnostnega elementa imetnik kartice jamči, da so podatki, ki jih je posredoval banki, pravilni in popolni ter da ima pravico do uporabe številke mobilnega telefona in vseh kartic, ki jih želi aktivirati za uporabo varnostnega elementa.
Po aktiviranju varnostnega elementa mora imetnik kartice ob vsakem nadaljnjem spletnem nakupu na prodajnem mestu, ki uporablja varnostni element, pred izvedbo nakupa vnesti enkratno geslo, ki bo poslano na številko mobilnega telefona imetnika kartice.

Enkratno geslo in varnost
Imetnik kartice je izključno odgovoren za zagotovitev zaupnosti prejetih enkratnih gesel ter vseh drugih dejavnosti, pri katerih se uporabljajo enkratna gesla. Imetnik kartice svoje uporabe ali dostopa do uporabe varnostnega elementa ne sme prenesti, razkriti ali prodati tretji osebi.

Imetnik kartice je izključno odgovoren za zagotovitev varnosti in zaupnosti mobilne naprave, na katero prejema enkratna gesla in jo je dolžan

skrbno hraniti, da tako prepreči njeno izgubo, krajo in/ali zlorabo. Dodatno se imetnik kartice zavezuje, da bo o izgubi, kraji in/ali zlorabi mobilne naprave banko nemudoma obvestili, kakor tudi o kakršni koli nepooblaščeni uporabi enkratnih gesel ali kateri koli drugi kršitvi. Imetnik kartice potrjuje in se strinja, da niti banka niti Mastercard nista odgovorna za kakršno koli izgubo ali škodo, ki izhaja iz neupoštevanja teh pogojev uporabe na strani imetnika kartice.

Odgovornost
Banka in Mastercard:
- ne dajeta v zvezi z varnostnim elementom ali njegovo uporabo nobenih jamstev, razen če veljavna zakonodaja zahteva drugače,
- nista odgovorna imetniku kartice ali tretji osebi za kakršno koli spremembo, začasno prekinitev ali ukinitev uporabe varnostnega elementa,
- imetniku kartice v nobenem primeru nista odgovorna za morebitno izgubo ali drugo škodo (kot na primer škoda na računalniku ali telefonskem priključku imetnika kartice), ki nastane zaradi uporabe varnostnega elementa in/ali zaradi dostopanja, uporabe ali nalaganja vsebin s spletne strani, na kateri se izvaja varnostni element.

Posli s trgovci
Dopisovanje ali poslovanje imetnika kartice s spletnimi trgovci ali sodelovanje v promocijah spletnih trgovcev v okviru varnostnega elementa ali prek njega, vključno s plačilom in dostavo s tem povezanega blaga ali storitev, ter drugi pogoji, jamstva ali zagotovila, povezana s tovrstnimi posli, so izključno v domeni imetnika kartice in spletnega trgovca. Banka in Mastercard nista odgovorna za nobeno izgubo ali škodo, ki nastane zaradi takšnega poslovanja.

Uporaba varnostnega elementa ne pomeni, da banka in Mastercard priporočata ali podpirata katerega koli trgovca, niti da preverjajo identiteto trgovca ali kakovost blaga in storitev tega trgovca, ne glede na to, da trgovec omogoča poslovanje z varnostnim elementom.«

6.2.4. Potrjevanje spletnih plačil

Imetnik kartice bo izvrševal potrjevanje spletnih plačil s 3D Secure avtentikacijo, preko mobilne aplikacije NLB Pay, če je uporabnik mobilne denarnice. Potrjevanje spletnih plačil z biometrijo v mobilni aplikaciji NLB Pay je mogoče, če imetnikova naprava – pametni telefon omogoča prepoznavo prstnega odtisa, prepoznavo obraza oziroma prepoznavo šarenice in si le to uporabnik nastavi, drugače pa s štirimestnim geslom, če imetnik kartice nima naprave, ki omogoča biometrijo. Ne glede na izbiro imetnika kartice na kakšen način izvaja vstop v NLB Pay se z vidika banke vedno uporabi prvotno generirano geslo, ki ga banka aplikativno preverja ob vstopu. Banka v nobeni točki ne zbira biometričnih podatkov imetnika kartice, jih ne shranjuje, ne obdeluje in ne posreduje naprej. Biometrični podatki imetnika kartice se obdelujejo izključno in samo v napravi s katero upravlja imetnik kartice.

V kolikor imetnike kartice nima pametnega telefona in ne uporablja NLB Pay, se lahko brezplačno registrira v spletni aplikaciji Rekono.si, tako da vpiše naslednje podatke: elektronski naslov, osebno geslo, ime, priimek, davčno številko in svoj stalni naslov. Za vsakokratno izvedbo spletnega plačila imetnik kartice prejme na mobilni telefon OTP geslo, ki ga vnese v aplikacijo Rekono in s tem izvrši spletno plačilo.

6.2.5. SMS-Alarm o uporabi kartice

6.2.5.1 Odobritev uporabe storitve

Banka omogoča uporabo storitve SMS-Alarm o uporabi kartice (v nadaljevanju: SMS-Alarm) imetniku kartice (v nadaljevanju: uporabnik). Uporabnik storitve SMS-Alarm lahko dobi informacijo o opravljenem nakupu s kartico in dvigu gotovine s kartico na bančnem avtomatu doma in v tujini. Imetnik kartice mora banki za uporabo storitve SMS-Alarm oddati vlogo in posredovati vse potrebne podatke: telefonsko številko mobilnega telefona, davčno številko, številko kartice in kriterije, na podlagi katerih bo prejemal SMS-Alarme. Banka bo imetniku kartice pošiljala SMS-Alarme za tiste transakcije, ki bodo opravljene v zneskovnih razredih/skupinah, za katere se bo imetnik kartice odločil v vlogi za to storitev.

Imetnik kartice nosi odgovornost za pravilnost in resničnost podatkov, ki jih je posredoval banki. Imetnik kartice je odgovoren za pravilen vpis GSM številke. Imetnik kartice lahko uporablja GSM številko domačega ali tujega operaterja mobilne telefonije. Več uporabnikov storitve SMS-Alarm ne more uporabljati iste GSM številke. Banka odobri uporabo storitve SMS-Alarm, če imetnik kartice predloži banki vse potrebne podatke in korektno posluje s kartico. Za odobritev storitve SMS-Alarm pooblaščencu na osebnem računu, mora banka pridobiti soglasje imetnika osebnega računa.

6.2.5.2 Obveznosti uporabnika

Uporabnik storitve SMS-Alarm je dolžan takoj sporočiti vse spremembe, ki se nanašajo na njegove osebne podatke, kartico, številko mobilnega telefona ali preklic številke mobilnega telefona. Uporabnik je seznanjen z dejstvom, da sistem pošiljanja sporočil ni popolnoma zanesljiv in varen. Mobilni operater uporabniku ne jamči za zanesljivo in varno pošiljanje SMS-Alarmov. Uporabnik se odpoveduje vsakršnim zahtevkom v zvezi s tem, zlasti, vendar ne izključno, za primer razkritja vsebine SMS-Alarma tretjim nepooblaščenim osebam ali če SMS-Alarma ne dobi. Če ob prenehanju veljavnosti obstoječe kartice zaradi blokacije kartice (zaradi zlorabe, poškodbe idr.) ter naročila in izdaje nove kartice uporabnik pri uporabi nove kartice ne prejema SMS-Alarma, je to dolžan banki nemudoma sporočiti.

6.2.5.3 Obveznosti banke

Banka se zavezuje, da bo uporabniku storitve SMS-Alarm pošiljala podatke o opravljeni transakciji, skladno z izbranimi merili, razen ob višji sili in razlogih, ki bi nastali na strani podjetja, ki distribuira podatke, ali uporabnika. Banka ne jamči za pravočasnost pošiljanja SMS-Alarma, če je uporabnik na območju, kjer ni signala, ki bi omogočal sprejemanje SMS-Alarmov, ali če ima poln predal za sporočila ipd. Če uporabnik ne prejme SMS-Alarma, poskuša mobilni operater dostaviti sporočilo v roku in na način, ki ga zagotavlja uporabnikom svojega omrežja. Banka bo zagotovila najvišjo mogočo raven varnostnih ukrepov, ki bodo zmanjšali tveganje za neavtoriziran pristop do podatkov ter za njihovo spreminjanje in izgubo.

SMS-Alarm za transakcije, pri katerih je bila izvedena plačilna transakcija ali dvig gotovine v tuji valuti, so informativne narave ter se zaradi uporabe različnih referenčnih menjalnih tečajev kartičnih sistemov MasterCard in Visa lahko razlikujejo od dejanskega zneska plačilne transakcije ali dviga gotovine, kadar se čas izvršitve transakcije/avtorizacije razlikuje od časa obdelave transakcije/finančne transakcije.

Banka bo uporabniku pošiljala SMS-Alarm za izvršene in neizvršene (zavrnjene) avtorizirane transakcije, ki bodo opravljene ali zavrnjene v zneskovnih razredih/skupinah, za katere se bo uporabnik odločil v vlogi za to storitev.

6.2.5.4. Nadomestila

Uporabniku storitve SMS-Alarm, se za poslana sporočila o opravljenih transakcijah na podlagi izbranih kriterijev, zaračuna nadomestilo po vsakokrat veljavni tarifi banke. Nadomestilo se obračunava mesečno in se obračuna v kolikor je storitev aktivna najmanj en dan v mesecu in ne glede na to ali je bila s kartico opravljena kakšna transakcija oziroma ne glede na število poslanih SMS sporočil. Nadomestilo se mesečno poravnava z imetnikovega osebnega računa.

6.2.5.5 Blokacija/odpoved

Banka lahko ustavi uporabo storitve SMS-Alarm, če niso upoštevane določbe teh splošnih pogojev, ob ukinitvi osebnega računa, smrti ali izgubi opravilne sposobnosti uporabnika, ukinitvi pooblastila na osebnem računu na zahtevo uporabnika , v primeru nekorektnega poslovanja uporabnika ali po lastni presoji. Uporabniki, ki imajo vključeno storitev uporabe kartice za nakupe prek spleta, lahko odpovejo SMS-Alarm samo, če hkrati odpovejo uporabo kartice za nakupe prek spleta. Uporabnik lahko kadar koli odpove uporabo Alarmov prek digitalne banke NLB Klik ali osebno z oddajo vloge v poslovalnici banke.

6.3. Trajni nalog SEPA in direktne obremenitve za plačilo porabe po karticah z odloženim plačilom in/ali posojilnih kartic

Imetnik računa lahko pisno pooblasti banko, da v breme kritja na njegovem osebnem računu:

- mesečno plačuje enake zneske na račune upravičencev, ki imajo odprte račune v okviru držav EGP in so banke, pri katerih so ti računi vodeni SEPA dosegljive (v nadaljevanju: trajni nalog),
- plačuje obveznosti v fiksnem ali spremenljivem znesku za plačila porabe po karticah z odloženim plačilom in/ali posojilnih kartic (v nadaljnjem besedilu: direktna obremenitev).

Banka sprejme takšno pooblastilo, če gre za poravnavanje najmanj tri mesecev zaporedoma. Banka lahko izvaja plačila:

- za trajne naloge na dogovorjeni dan v mesecu (oz. če to ni delovni dan, na prvi naslednji delovni dan – velja samo za plačila na Poslovne račune v NLB in za plačila na račune pri drugih bankah) in
- za direktne obremenitve 8., 18. ali 28. v mesecu, odvisno od pooblastila imetnika računa oziroma tudi pogodbenega razmerja med banko in upravičencem do plačila. V primeru, da upravičenec do plačila trajno ali samo za posamezno obremenitev spremeni datum izvajanja direktnih obremenitev, bo o tem predhodno obvestil imetnika računa in banko. Banka bo v tem primeru direktno obremenitev izvedla na (nov) datum, ki ga določi upravičenec, razen, če bo imetnik računa najkasneje en delovni dan pred predvideno obremenitvijo banki sporočil, da preklicuje pooblastilo.

Ne glede na prejšnji odstavek ima banka pravico, da ne izvede plačila iz pooblastila, če na osebnem računu ni kritja. Kritje na osebnem računu mora biti zagotovljeno do 11. ure na dan obremenitve računa (razen za trajne naloge v dobro osebnih in varčevalnih računov ter varčevanj in za trajne naloge za odplačilo kreditov v dobro NLB, kjer mora biti kritje zagotovljeno do 19. ure na dan plačila), v rokih opredeljenih v točki 6.1..
V primeru, da kritje na osebnem računu za izvedbo plačila ni zadostno, bo banka plačilo zavrnila, zaračunala nadomestilo za obvestilo o zavrnitvi plačilnega naloga in o tem pisno obvestila imetnika računa. Banka ne izvrši obremenitve osebnega računa, če je račun blokiran in če je račun ukinjen.

Banka izvrši plačilo iz pooblastila v valuti, na katero se pooblastilo glasi. Če se pooblastilo glasi na valuto, v kateri na osebnem računu ni dovolj sredstev ali v kateri se osebni račun ne vodi, izvrši banka pretvorbo iz drugih razpoložljivih valut, v okviru razpoložljivega kritja v katerikoli valuti na naslednji način:

- Banka izvrši plačilo iz pooblastila, ki se glasi na EUR, iz kritja v EUR. Če kritje v EUR ne zadošča, se izvede avtomatski prenos sredstev iz tujih valut na osebnem računu (začne se z valuto z največjo protivrednostjo in nadaljuje do plačila zahtevanega zneska v ostalih tujih valutah).
- Banka izvrši plačilo iz pooblastila, ki se glasi na tujo valuto, iz dobroimetja v tej tuji valuti. Če dobroimetje v tej tuji valuti ne zadošča, se izvede avtomatski prenos sredstev iz drugih tujih valut na osebnem računu (začne se z valuto z največjo protivrednostjo in nadaljuje s plačilom zahtevanega zneska v ostalih tujih valutah). Če dobroimetje v tujih valutah ne zadošča, se protivrednost zagotovi iz domače valute do višine kritja na osebnem računu.
- Za pretvorbo valut se uporabi nakupni in/ali prodajni menjalni tečaj z vsakokrat veljavne tečajne liste banke.

Imetnik računa lahko kadarkoli prekliče pooblastilo, dano v zvezi s trajnim nalogom in/ali direktnimi obremenitvami razen, če je preklic pooblastila v nasprotju z drugo pogodbo z banko. Pooblastilo se lahko prekliče v celoti, v primeru direktnih obremenitev pa samo v delu, ki se nanaša na izvršitev določenega plačila posamezne mesečne obveznosti.

Imetnik računa ima pri direktni obremenitvi možnost, da od banke v roku 8 tednov pisno zahteva (ob predložitvi dokazov) povračilo zneska odobrene in pravilno izvršene transakcije, če je znesek obremenitve višji od pričakovane (upoštevajoč zneske preteklih plačilnih transakcij). Banka obravnava zahtevo imetnika računa in poda odgovor v roku 10 delovnih dni od prejema zahtevka. V primeru izvršitve neodobrene in nepravilno izvršeno plačilne transakcije mora imetnik računa o tem takoj, ko to ugotovi, obvestiti banko, najkasneje pa v roku 13 mesecev od bremenitve/odobritve računa.

6.3.1. Direktne obremenitve SEPA (SDD)

Banka omogoča imetniku računa izvrševanje nalogov za SDD na njegovem osebnem računu kot plačniku tistim prejemnikom plačil, ki izvajajo SDD prek banke, s katero imajo sklenjeno pogodbo za izvrševanje SDD. Imetnik računa in prejemnik plačila se dogovorita za poravnavanje obveznosti imetnika računa s SDD tako, da imetnik računa poda prejemniku plačila soglasje za izvajanje SDD. Prejemnik plačila zahteva izvršitev posameznega SDD na računu imetnika računa prek tiste banke, s katero ima sklenjeno pogodbo za izvrševanje SDD, ki nato banki pošlje nalog za izvršitev SDD. Imetnik računa je dolžan prejemniku plačila sporočiti spremembe podatkov iz soglasja in ukinitev soglasja. Imetnik računa mora obvestiti prejemnika plačila ob spremembi osebnega računa. Banka pri izvršitvi SDD ne preverja obstoja in vsebine soglasja. Banka izvrši plačilno transakcijo na datum izvršitve, če je imetnik računa zagotovil zadostno kritje na osebnem računu, skladno z urnikom. Imetnik računa lahko pri banki prepove ali omeji izvrševanje SDD na svojem osebnem računu.

Imetnik računa lahko najpozneje en delovni dan pred datumom izvršitve, skladno z urnikom, predloži banki pisni ugovor, v katerem od nje zahteva, da plačilnega naloga za SDD ne izvrši. Pisni ugovor mora vsebovati vsaj naslednje podatke: referenčno oznako soglasja, znesek, datum izvršitve izvedbe in naziv prejemnika plačila.
Imetnik računa lahko pred izvršitvijo SDD ugovarja tudi pri prejemniku plačila, in sicer na način in v rokih, skladnih z njunim medsebojnim dogovorom.

Imetnik računa lahko zahteva povračilo denarnih sredstev za plačilne transakcije SDD, najpozneje v roku 8 tednov od datuma izvršitve. V tem primeru banka vrne denarna sredstva na osebni račun imetnika najpozneje v roku 10 delovnih dni po prejemu zahtevka za povračilo denarnih sredstev. Imetnik računa lahko zahteva povračilo denarnih sredstev za že izvršene plačilne transakcije najpozneje v roku 13 mesecev po datumu izvršitve, če obvesti banko, da za izvršitev SDD ni predložil soglasja, torej za neodobrene plačilne transakcije. V tem primeru banka plačnika od banke prejemnika plačila zahteva dokazilo o obstoju veljavnega soglasja. Banka ob prejemu dokazila o obstoju veljavnega soglasja zahtevek za povračilo denarnih sredstev ugodi ali zavrne. Če banka od banke prejemnika plačila prejme obvestilo o neobstoju veljavnega soglasja oziroma iz prejetega dokazila sama ugotovi, da soglasje ni skladno z izvršeno SDD, vrne denarna sredstva na osebni račun imetnika računa in banki prejemnika plačila predloži zahtevek za vračilo povrnjenih denarnih sredstev. Imetniku računa ob povračilu denarnih sredstev pripadajo obresti in obračunana nadomestila za nakazilo SDD. Obresti se obračunajo na znesek izvršene plačilne transakcije od vključno dneva izvršitve SDD do vključno dneva pred dnevom povračila denarnih sredstev na osebni račun imetnika, po obrestni meri EONIA. Imetnik računa lahko predloži zahtevek za povračilo denarnih sredstev izvršenih SDD samo pri banki, kjer so bili ti izvršeni.

Imetnik računa lahko zahteva na svojem računu omejitev poslovanja s SDD. Z omejitvami izvajanja SDD si imetnik računa zagotovi, da bodo izvršeni le tisti SDD, za katere je dal soglasje, da se izvedejo pod določenimi pogoji. Banka omogoča omejitev izvajanja vseh SDD ali omejitev izvajanja SDD samo za določenega prejemnika plačil. Možne omejitve so:

- višina zneska,
- časovno obdobje,
- soglasje,
- frekvenca izvajanja SDD (dnevno, tedensko, mesečno, četrtletno, polletno, letno).

Imetnik računa je obveščen o znesku in datumu posameznega SDD s predhodnim obvestilom prejemnika plačila. Banka lahko imetniku računa omogoči vpogled oziroma zagotovi informacije o plačilnih nalogih za SDD pred datumom izvršitve. O izvršenih plačilnih nalogih za SDD je imetnik računa obveščen v izpisku osebnega računa. Vse reklamacije imetnika računa, ki izhajajo iz pogodbenega razmerja med prejemnikom plačila in imetnikom računa, rešujeta prejemnik plačila in imetnik računa medsebojno.

Imetnik računa je dolžan banki plačati nadomestila za izvajanje SDD in izvajanje omejitev SDD na način in skladno z vsakokrat veljavno tarifo banke.

O neizvršenih plačilnih nalogih za SDD, tajnih nalogih in direktnih obremenitvah banka imetnika računa sproti obvešča s posebnim obvestilom, za kar zaračuna nadomestilo po vsakokrat veljavni tarifi banke.

6.4. NLB Plus – Avtomatski prenos sredstev med računi – NLB Plus

Imetnik računa lahko pisno pooblasti banko, da:

- v breme tega osebnega računa avtomatsko odobri njegov drug osebni račun, njegov varčevalni račun ali osebni račun druge osebe in sicer v višini in rokih, določenih v pooblastilu,
- v breme svojega drugega osebnega računa ali svojega varčevalnega računa avtomatsko odobri ta osebni račun in sicer v višini in rokih, določenih v pooblastilu,
- v breme osebnega računa tretje osebe avtomatsko odobri svoj osebni račun s pisnim soglasjem tretje osebe in sicer v višini in rokih določenih v pooblastilu in ob pisnem soglasju tretje osebe.

Avtomatski prenosi sredstev se lahko izvajajo samo v domači valuti in sicer enkrat dnevno, tedensko ali mesečno, kot je določeno v pooblastilu imetnika računa.

6.5. Unovčevanje menice

S temi splošnimi pogoji se banka in imetnik računa dogovorita, da se za papirno menico, ki jo je v skladu z zakonom, ki ureja menico, izdal ali akceptiral imetnik računa in ki je plačljiva v breme kritja na imetnikovem računu pri banki (domicilirana menica), šteje, da vključuje tudi:

- nepreklicno pooblastilo imetnika računa osebi, ki je upravičena zahtevati plačilo na podlagi domicilirane menice v skladu z zakonom, ki ureja menico (upravičencu po menici), da v skladu z domicilirano menico odredi izvršitev plačilne transakcije v breme imetnikovega kritja na osebnem računu pri banki, in
- nepreklicno soglasje imetnika računa banki, da v breme njegovega kritja na osebnem računu izvrši plačilno transakcijo, ki jo odredi upravičenec po menici.

Banka bo **v okviru pozitivnega stanja** na osebnem računu delno ali v celoti unovčila predloženo menico in sredstva izplačala/nakazala upravičencu po menici, če upravičenec po menici predloži banki domicilirano menico in podatke za izvršitev plačilne transakcije v breme **pozitivnega stanja** na imetnikovem računu pri banki.

Banka lahko zavrne izplačilo po predloženi menici, če je nalog upravičenca po menici v očitnem nasprotju z domicilirano menico (npr. glede zneska, glede domicila, glede zapadlosti menice) ali je nalog za unovčitev domicilirane menice odredila oseba, ki ni upravičenec po menici, ali druga oseba, ki jo je ta pooblastila za odreditev plačilne transakcije zaradi plačila domicilirane menice.

6.6. Alarmi in opomniki

6.6.1 Uporaba SMS Alarmov in opomnikov

Uporabnik mora banki za uporabo Alarmov in opomnikov posredovati zahtevek za uporabo posamezne vrste Alarmov in opomnikov in vse podatke, ki so potrebni za njihovo aktiviranje. Uporabnik je odgovoren za pravilnost in resničnost podatkov (zlasti številke mobilnega telefona), ki jih je posredoval banki. Uporabnik lahko za sprejemanje Alarmov in opomnikov uporablja GSM številko domačega ali tujega operaterja mobilne telefonije. Več uporabnikov Alarmov in obvestil ne more uporabljati iste GSM številke. Uporabnik se na storitev Alarmov in opomnikov lahko prijavi preko digitalne banke NLB Klik, osebno v poslovalnici banke ali preko video klica. V primeru, da uporabnik uporablja mobilno banko NLB Klik, bo Alarme in obvestila prejemal kot potisna sporočila. Uporabnik NLB Klika ima možnost kadarkoli v nastavitvah NLB Klika, preko video klica ali v NLB Poslovalnici, izbrati ponovno sprejemanje Alarmov in opomnikov preko SMS, dokler banka to omogoča.

6.6.2 Obveznosti uporabnika

Uporabnik SMS-Alarmov in SMS-Opomnikov je dolžan banki takoj sporočiti vse spremembe, ki zadevajo njegove osebne podatke, osebni račun, številko mobilnega telefona ali preklic številke mobilnega telefona. Uporabnik je seznanjen z dejstvom, da sistem pošiljanja ni popolnoma zanesljiv in varen način pošiljanja sporočil. Mobilni operater uporabniku ne jamči za zanesljivo in varno pošiljanje SMS-Alarmov in SMS-Opomnikov, prav tako tega jamstva ne daje banka. Uporabnik se odpoveduje vsakršnim zahtevkom v zvezi s tem, zlasti, vendar ne izključno, za primer razkritja vsebine SMS-Alarma in SMS-Opomnika tretjim nepooblaščenim osebam ali če SMS-Alarma ali SMS-Opomnika ne dobi.

6.6.3 Obveznosti banke

Banka se zavezuje, da bo uporabniku Alarma in opomnike poslala naročene Alarme in opomnike v terminih in časovnih intervalih, ki so za posamično vrsto Alarma in obvestila določeni v nadaljevanju te točke, razen ob višji sili in razlogih, ki bi jih imelo podjetje, ki izvaja distribucijo Alarma in opomnikov. Banka ne jamči za pravočasnost pošiljanja Alarma in obvestila, če je uporabnik na območju, kjer ni signala, ki bi omogočal sprejem potisnega sporočila ali SMS ali če ima poln predal za SMS ipd. Banka bo zagotovila najvišjo mogočo raven varnostnih ukrepov, ki bodo zmanjšali tveganje za neavtoriziran pristop do podatkov ter za njihovo spreminjanje in izgubo.

6.6.4 Odpoved storitve SMS alarmi in opomniki

Banka lahko odpove uporabo storitev SMS- Alarma in SMS-Opomnika brez odpovednega roka, v primeru kršitve teh splošnih pogojev ali če ne obstoji noben račun, pri katerem uporabnik uporablja to storitev, izjemoma pa tudi po lastni presoji z razumnim odpovednim rokom, če iz okoliščin primera izhaja, da te storitve banka uporabniku ne želi več zagotavljati. Uporabnik lahko pisno odpove uporabo storitve SMS obveščanje brez odpovednega roka.

6.6.5 Uporabniki nove digitalne banke NLB Klik

Za uporabnike digitalne banke NLB Klik se storitve opredeljene v točki 6.6. SMS Alarmi in opomniki, preimenujejo v Alarmi in obvestila. Poleg tega lahko uporabnik digitalne banke NLB Klik sam, v spletni ali mobilni banki, kot kanal za prejem obvestila izbira med SMS ali potisnim sporočilom.
Vsa ostala določila, opredeljena v točki 6.6, veljajo vsebinsko enako, tako za uporabnike nove digitalne banke NLB Klik, kot za uporabnike stare spletne banke NLB Klik.

6.7 Storitev e-račun

6.7.1 Način posredovanja e-računov

Prejemnik e-računa v digitalni banki NLB Klik izvrši e-prijavo. Banka posreduje e-prijavo preko Sistema za izmenjavo e-računa izdajatelju e-računa. Na podlagi e-prijave izdajatelj prejemniku e-računa posreduje e-račun v digitalno banko NLB Klik. V primeru, da prejemnik e-računa ne želi več prejemati e-računa izvrši v digitalni banki NLB Klik e-odjavo. V primeru prijave na e-račun prejemnik soglaša, da mu izdajatelj po uspešni dostavi e-računa v digitalno banko NLB Klik lahko preneha posredovati račune v papirni obliki, v primeru odjave pa soglaša, da mu izdajatelj e-računov preneha posredovati e-račune v digitalno banko NLB Klik in mu jih pošilja v papirni obliki.

6.7.2 Reševanje reklamacij

V primeru, da banka prejme od prejemnika e-računa reklamacijo, v zvezi s tem, da so v njem napake v podatkih ali neprimerne vsebine, banka posreduje reklamacijo izdajatelju e-računa. Reklamacije, ki se nanašajo na vsebino e-računa, rešujeta le izdajatelj e-računa in prejemnik e-računa, banka ni zavezana reševati takšnih reklamacij. Banka rešuje tehnične reklamacije v zvezi z e-računom in delovanjem Sistema za izmenjavo e-računa v skladu s temi splošnimi pogoji poslovanja.

6.7.3 Nadomestila

Banka zaračunava prejemniku e- računa za izvajanje plačil e-računov nadomestila po veljavni tarifi banke.

6.7.4 Ukinitev storitev e-račun

Prejemnik e-računa lahko kadarkoli pisno odpove uporabo storitev e-račun brez odpovednega roka, tako da se odjavi od prejemanja e-računa. Banka lahko ukine uporabo storitev e-račun brez odpovednega roka, v primeru kršitve splošnih pogojev, izjemoma pa tudi po lastni presoji z razumnim odpovednim rokom, če iz okoliščin primera izhaja, da te storitve banka prejemniku e-računa ne želi več zagotavljati.«

6.8 Izvršba na osebnem računu in poplačilo stroškov banke

V primeru, ko je na osebnem računu imetnika evidentirana izvršba ali drug postopek omejitve razpolaganja s sredstvi v skladu s predpisi, ki urejajo izvršbo in zavarovanje, banka zagotovi poplačilo svojih zapadlih terjatev izključno iz sredstev, ki so v skladu z veljavnimi predpisi izvzeta iz izvršbe in so namenjena prostemu razpolaganju imetnika računa (v nadaljevanju: razpoložljiva sredstva).
- Banka je upravičena, da izključno iz razpoložljivih sredstev prednostno poplača naslednje zapadle obveznosti:
- stroške vodenja osebnega računa,
- stroške vodenja paketa,
- obresti dovoljenega negativnega stanja,
- obresti nedovoljenega negativnega stanja.

Poplačilo obveznosti se izvede ob vsakokratni vzpostavitvi razpoložljivih sredstev na osebnem računu, ne glede na čas njihovega priliva. Če so navedene obveznosti obračunane v obdobju, ko zaradi izvršbe na računu ni bilo razpoložljivih sredstev, se poplačilo izvede naknadno, takoj ko se taka sredstva ponovno vzpostavijo.
Poplačilo se lahko izvede največ do višine razpoložljivih sredstev, pri čemer se ta sredstva uporabijo le v obsegu, ki je potreben za poplačilo zapadlih obveznosti. Če razpoložljiva sredstva ne zadoščajo za celotno poplačilo, se obveznosti poravnajo delno, v vrstnem redu, kot so določene v tej točki, pri čemer se najprej poravnajo starejše zapadle obveznosti.
Z izvedbo poplačila se zmanjša razpoložljivo stanje, s katerim lahko imetnik računa prosto razpolaga.

7. Pooblaščenec imetnika osebnega računa

Imetnik računa lahko ob otvoritvi osebnega računa ali kasneje pisno pooblasti enega ali več polnoletnih poslovno sposobnih oseb za razpolaganje z osebnim računom. Za pooblaščenca se glede poslovanja z osebnim računom smiselno uporabljajo določbe teh splošnih pogojev. Banka izroči pooblaščencu izvod splošnih pogojev.

Pooblastilo velja do preklica, ukinitve osebnega računa ali smrti imetnika računa oziroma pooblaščenca na osebnem računu. Če pooblaščenec umre, mora imetnik računa to sporočiti banki in vrniti banki ali uničiti pooblaščenčevo debetno kartico Mastercard ali BA Maestro. V primeru smrti imetnika računa je pooblaščenec dolžan prenehati poslovati z imetnikovim računom in o smrti imetnika osebnega računa obvestiti banko, ki bo izvršila blokacijo osebnega računa.

Pooblaščenec lahko prejme svojo debetno kartico Mastercard, s katero lahko posluje na bančnem avtomatu in prodajnih mestih opremljenih s POS terminalom, daje trajne naloge in naloge za direktno obremenitev ter naloge za posamezne obremenitve v breme osebnega računa imetnika, posluje z gotovino v poslovalnicah. V primeru smrti pooblaščenca, ki uporablja svojo kartico, je imetnik računa dolžan banki kartico pooblaščenca vrniti. Če imetnik računa ne vrne kartice pooblaščenca, banka ne odgovarja za škodo, ki bi nastala zaradi kasnejših transakcij s takšno kartico.
Glede debetne kartice Mastercard ali BA Maestro kartice pooblaščenca smiselno veljajo določbe teh splošnih pogojev, kot veljajo za imetnika računa.
Pooblaščenec ne more zahtevati izrednega limita in NLB Plus - avtomatskega prenosa med računi, prenesti pooblastila, spremeniti matičnih podatkov imetnika računa, izdajati menice plačljive v breme osebnega računa imetnika in ne more zahtevati ukinitve osebnega računa.

Brez posebnega pooblastila imetnika računa pooblaščenec ne more skleniti depozitne pogodbe v imenu imetnika računa, prav tako brez posebnega pooblastila imetnika računa pooblaščenec ne more odrediti priliva sredstev/nakazati sredstva na morebitne varčevalne račune imetnika računa.

8. Obrestovanje

Pozitivno stanje na osebnem računu, dovoljena in nedovoljena prekoračitev pozitivnega stanja na osebnem računu se obrestuje v višini, rokih in na način v skladu z vsakokrat veljavnim sklepom o obrestnih merah banke. Obrestna mera je nominalna, obračunana na dekurziven način z upoštevanjem 365 oz. 366 dni; obračunsko obdobje je mesec, pri čemer se upošteva prvi dan, zadnji pa ne.

Višina obrestne mere za dovoljeno prekoračitev pozitivnega stanja na osebnem računu (osnovni ali izredni limit) je enaka vsakokrat veljavni predpisani obrestni meri zamudnih obresti, znižani za odbitek v višini 10 BT (0,10%).
Višina obrestne mere za nedovoljeno prekoračitev pozitivnega stanja na osebnem računu pa je enaka vsakokrat veljavni predpisani obrestni meri zamudnih obresti.
Banka bo o spremembi obrestnih mer iz te točke splošnih pogojev imetnika računa, ki posluje z banko elektronsko, obvestila v elektronski obliki, sicer pa po pošti, lahko tudi z izpiskom, najmanj dva meseca pred spremembo, razen v primeru, če se bo spremenila zakonsko predpisana obrestna mera zamudnih obresti, kjer sprememba začne veljati hkrati z začetkom veljavnosti nove zakonsko predpisane obrestne mere zamudnih obresti. Vsakokrat veljavno zakonsko predpisano obrestno mero zamudnih obresti in njene spremembe objavi minister za finance Republike Slovenije v Uradnem listu RS in je objavljena na spletnem naslovu www.bsi.si.
Če imetnik računa s spremembo obrestne mere iz te točke splošnih pogojev ne soglaša, lahko odstopi od pogodbe, o čemer mora banko pred datumom uveljavitve spremembe obvestiti v pisni obliki v poslovalnici banke oziroma odpoved posredovati po pošti s priporočeno pošto ali prek digitalne banke NLB Klik. Opustitev izrecnega odstopa od pogodbe na način, definiran v tem odstavku, predstavlja veljavno in nepreklicno soglasje imetnika računa k spremembi obrestne mere.

Banka na zadnji dan v mesecu ali ob ukinitvi osebnega računa obračuna in pripiše:
- obresti iz naslova pozitivnega stanja na osebnem računu,
- obresti iz naslova črpanega zneska limita,
- obresti iz naslova nedovoljene prekoračitve pozitivnega stanja.

Obračunane obresti se zaokrožijo na dve decimalni mesti in se na dan obračuna pripišejo, če je znesek obresti najmanj 0,01 EUR.

9. Menjalni tečaj

Pri izvršitvi plačilne transakcije, ki zahteva pretvorbo valut, se uporabi referenčni menjalni tečaj (nakupni ali prodajni), ki je veljaven v trenutku izvršitve plačilne transakcije. Znesek pri pretvorbi valut se zaokroži na dve decimalni mesti. Referenčni menjalni tečaj je objavljen v vsakokrat veljavni tečajni listi banke, ki je objavljena v vseh poslovalnicah banke in na spletni strani banke (v nadaljevanju: referenčni menjalni tečaj banke). Spremembe referenčnega menjalnega tečaja banke se uveljavijo takoj in brez predhodnega obvestila imetnika računa.

Za preračunavanje med različnimi tujimi valutami in domačo valuto banka uporablja vsakokrat veljaven:
- nakupni tečaj s Tečajne liste NLB za prebivalstvo, če tujo valuto pretvori v EUR,
- prodajni tečaj s Tečajne liste NLB za prebivalstvo, če EUR pretvori v tujo valuto,
- nakupni in prodajni tečaj s Tečajne liste NLB za prebivalstvo, če z eno tujo valuto kupuje drugo tujo valuto,
- referenčni tečaj ECB (Evropske centralne banke), objavljen na spletni strani Banke Slovenije, za preračun iz tuje valute v protivrednost v EUR, veljaven na dan obračuna, če je osnova za izračun nadomestila izražena v tuji valuti in se nadomestilo plača v EUR.

Pri uporabi debetne kartice Mastercard ali BA Maestro v tujini v valuti, ki ni EUR, se preračun iz tuje valute v EUR izvede po referenčnem menjalnem tečaju kartičnega sistema Mastercard, na način, opisan v točki 6.2.2. teh splošnih pogojev.

10. Nadomestilo za opravljene storitve in stroški

Banka bo za opravljene plačilne storitve in storitve, povezane s poslovanjem z osebnim računom oziroma paketom, zaračunavala nadomestila v višini, rokih in na način v skladu z vsakokrat veljavno tarifo banke in za tako dobljeni znesek obremenila imetnikov osebni račun, s čimer imetnik računa izrecno soglaša. Imetnik računa je dolžan zagotoviti, da bo na osebnem računu ob zapadlosti obveznosti iz tega člena kritje. Banka lahko za poplačilo nadomestil za opravljene storitve in stroške obremeni osebni račun, ne glede na to, da na osebnem računu ni kritja, s čimer imetnik računa izrecno soglaša.

Banka bo nadomestila za plačilne naloge, ki jih bodo uporabniki oddali v plačilo z valuto vnaprej prek različnih poti do banke, ki to omogočajo, obračunala po vsakokrat veljavni tarifi banke, ki velja na dogovorjeni dan izvršitve plačilnega naloga. Če se za plačilo nadomestila in stroškov uporabi tuja valuta, se za konverzijo v domačo valuto uporabi menjalni tečaj banke, veljaven na dan zapadlosti obveznosti.

11. Obveščanje imetnika osebnega računa in vročanje

Banka pošilja pisanja in obvestila imetniku računa praviloma po pošti. Če ni drugače dogovorjeno, se šteje, da je imetnik računa pošiljko prejel in da mu je bila vročena, če mu je bila poslana na njegov zadnji banki sporočeni naslov. Banka pošto pošilja z navadno pošiljko, izjemoma pa tudi priporočeno.
a.) Pošiljanje izpiska

Banka obvešča imetnika računa o spremembah na osebnem računu z izpiski najmanj enkrat na mesec. Imetnik računa mora voditi lastno evidenco stanja na osebnem računu, ker izpiski izkazujejo poslovanje le za časovno obdobje, navedeno na izpisku.

Banka lahko imetnika računa z izpiskom obvešča tudi o drugih zadevah, ki so povezane z osebnim računom, zlasti kjer je v teh splošnih pogojih navedeno, da se imetnika računa obvešča prek izpiska.

Če se je izpisek, ki je bil posredovan po pošti na naslov vrnil v banko s pripisom na pošiljki »neznan/odpotoval« ali če je karkoli drugega zapisano na pošiljki, bo banka z namenom preprečitve razkritja zaupnih podatkov, naslednje izpiske zadržala v banki in jih bo imetnik osebnega računa prejel /dvignil v kateri koli poslovalnici banke. Banka bo vrnjene izpiske uničila in jih bo hranila v elektronski obliki. V primeru, da je s pogodbo dogovorjeno, da imetnik računa dviguje/prejema izpiske v poslovalnici banke in v primeru, če se skladno s prvim stavkom zadržijo v poslovalnici, se šteje, da je banka obveznost glede zagotavljanja informacij izpolnila tudi v primeru, če imetnik računa izpiskov ni prevzel.

b.) Elektronsko pošiljanje izpiska in obveščanje v spletni in digitalni banki NLB Klik

Če ni drugače določeno v teh splošnih pogojih, se v primeru, da je imetnik računa banki sporočil naslov svoje elektronske pošte bodisi prek http://www.nlb.si/elektronski-izpiski, video klica in klica v Kontaktni center ali osebno v NLB poslovalnici in je pri tem privolil k uporabi elektronskega naslova za namen izvrševanja storitev banke, vključno za namen pošiljanja izpiskov in drugih obvestil banke, šteje za dogovorjeno, da banka za navedene namene uporablja zadnji sporočen elektronski naslov. Imetnik računa lahko sporoči naslov svoje elektronske pošte ali spremembo naslova svoje elektronske pošte tudi preko klica v Kontaktni center, če za namen identifikacije ob tem jasno sporoči zahtevane osebne podatke in jasno ter nedvoumno privoli, da se tako sporočeni naslov svoje elektronske pošte uporabi za namen izvrševanja storitev banke, vključno za namen pošiljanja izpiskov in drugih obvestil banke.

Šteje se, da so imetniki računov, ki so uporabniki digitalne banke NLB Klik, obveščeni o stanju in prometu na osebnem računu. Prav tako se šteje, da so imetniki računov, ki so mladoletni, obveščeni o stanju in prometu na osebnem računu, če so njihovi zakoniti zastopniki uporabniki digitalne banke NLB Klik.

Uporabniki digitalne banke NLB Klik lahko, ne glede na predhodna določila, spremembo naslova svoje elektronske pošte za namen izvrševanja storitev banke, vključno za namen pošiljanja izpiskov in drugih obvestil banke, sporoči le preko http://www.nlb.si/elektronski-izpiski, video klica in klica v Kontaktni center, ali osebno v NLB poslovalnici

NLB d.d. vpisani e-naslov uporablja za pošiljanje izpiskov in drugih obvestil, tako da je elektronskemu sporočilu pripeta vsebina izpiska oz. obvestilo v PDF formatu, ki je praviloma zaščitena s posebnim geslom ali varnostnim elementom. Imetnik računa je opozorjen na nevarnosti prejemanja izpiskov in drugih obvestil po elektronski poti na izbrani elektronski naslov zaradi možnosti vdorov, nepooblaščenih dostopov in virusov na njegovi računalniški opremi ali drugi napravi preko katere dostopa do elektronske pošte za prejem izpiskov, kar ima lahko za posledico uničenje izpiskov ali seznanitev tretjih z izpiskom, zato mora poskrbeti, da je njegov računalnik oziroma druga naprava preko katere dostopa do elektronske pošte za prejem izpiskov dobro zaščiten oz. zaščitena pred vdori, nepooblaščenim dostopom in virusi in za morebitno škodo iz tega naslova banka ne odgovarja

V primeru, da banka prejme informacijo o neuspešnem pošiljanju izpiska na naslov elektronske pošte (napačen naslov elektronske pošte), stranka pa ne sporoči pravilnega naslova svoje elektronske pošte, bo banka zaradi zagotavljanja izpiskov spremenila način prejemanja izpiska na način prejema po pošti.

Ne glede na navedeno, ima imetnik računa pravico zahtevati, da mu banka najmanj enkrat na mesec posreduje izpisek na papirju.

Na enak način, kot je dogovorjen oziroma določen za pošiljanje izpiskov, posreduje banka imetniku računa letni Obračun nadomestil. Izjema velja za primer, ko je s pogodbo dogovorjeno, da imetnik računa prejema izpiske v poslovalnici banke. V tem primeru pošilja banka Obračun nadomestil po pošti.

c) Pošiljanje drugih obvestil (kot npr. opomin pred odpovedjo pogodbenega razmerja s strani banke, obvestil o preoblikovanju računa…) se pošiljajo po navadni pošti. Banka pošlje s priporočeno pošto le Obvestilo o odpovedi pogodbe in poziv k plačilu.
Če se pošiljka vrne v banko s pripisom »neznan/preseljen/odpotoval« ali če je karkoli drugega zapisano na pošiljki, banka ni dolžna opraviti poizvedbe o spremenjenem naslovu imetnika računa, lahko pa preneha s pošiljanjem obvestil na ta naslov.

d) Pošiljanje SMS sporočil - Regulatorno obveščanje
Banka bo GSM številko imetnika računa uporabljala tudi za posredovanje SMS sporočil v zvezi z izvrševanjem medsebojnih pogodbenih obveznosti imetnika računa in banke, zlasti pa v primeru, kadar predpisi od banke zahtevajo, da opravi obveščanje imetnika računa (npr. obvezne informacije o plačilnih transakcijah). Imetnik računa nosi odgovornost za pravilnost in resničnost podatkov, ki jih je posredoval banki in je dolžan takoj sporočiti spremembo številke mobilnega telefona. V primeru, če imetnik računa prepove uporabo GSM številke za ta namen, banka ne bo mogla izvrševati regulatornega obveščanja, s čimer je imetnik računa seznanjen.«

12. Obveščanje banke o spremembah

Imetnik računa je dolžan banko redno, najkasneje pa v roku petih dni obveščati o spremembi svojih osebnih podatkov in o drugih spremembah podatkov, potrebnih za vodenje osebnega računa in registra transakcijskih računov. Imetnik računa se dodatno zavezuje, da bo, če bo v roku trajanja pogodbe spremenil davčno rezidenco, še posebej, če bo postal davčni zavezanec Združenih držav Amerike, nemudoma, najkasneje pa v petih delovnih dnevih po nastali spremembi, banki sporočil vsako spremembo podatkov, odločilnih za določitev davčnega rezidentstva.
Če bo banka od FURS prejela informacijo, da ima imetnik računa v FURS evidenci za namene obdavčitve v Sloveniji drugačno davčno rezidentstvo, kot izhaja iz informacij, ki jih je imetnik računa predložil banki, bo banka v svoji evidenci popravila davčno rezidentstvo na način, da bo usklajeno z evidenco FURS in bo o tem obvestila imetnika računa.

Imetnik računa je seznanjen in soglaša, da podaja neresničnih podatkov in/ali zamolčanje podatkov/sprememba podatkov, ki so pomembni za banko zaradi izvrševanja pogodbe in/ali izpolnjevanja dolžnosti poročanja, ki jih določajo predpisi, vključno s predpisi EU in dvostranskimi ali večstranskimi meddržavnimi sporazumi glede izmenjave podatkov za namen obdavčenja, predstavlja kršitev pogodbe. Imetnik računa se zavezuje, da bo banko zaščitil pred vsakršno škodo in banki na prvi poziv povrnil vsako škodo, iz kateregakoli pravnega naslova (npr. plačilo obresti, glob, ali druge stroške), ki bi banki nastala kot posledica s strani imetnika računa posredovanih neresničnih podatkov ali dokumentov ali kot posledica neskladnosti med navedbami imetnika računa v pogodbi in ugotovitvami davčnega organa Republike Slovenije ali davčnega organa druge države.

13. Varovanje podatkov in poizvedbe

Banka bo obdelovala vse podatke o imetniku računa in podatke o njegovem poslovanju v skladu z veljavno zakonodajo, podrobnejše informacije o tem, kako banka ravna z osebnimi podatki in vaših pravicah, so na voljo na www.nlb.si/varstvo-osebnih-podatkov oziroma v dokumentu Splošne informacije o obdelavi osebnih podatkov.

Imetnik računa pooblašča banko, da banka opravi poizvedbe o njegovih osebnih podatkih pri drugih upravljavcih zbirk podatkov, s katerimi banka ne razpolaga oziroma jih imetnik računa ni posredoval, pa so ti podatki potrebni za dosego namena poslovanja v skladu s pogodbo.

Osebni ali drugi zaupni oziroma varovani podatki, ki so nam na razpolago ali nam jih sporoči imetnik računa v zvezi z opravljanjem storitev (npr. izvršitvijo plačilnega naloga) in ki med bankami za ta namen potujejo preko 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.«

Banka od imetnika računa ali kartice nikoli ne zahteva, da po telefonu razkrije PIN, gesla, CVV/CVC kodo ali enkratne SMS kode, prav tako nikoli ne zahteva oddaljenega dostopa do naprave, namestitve aplikacij (npr. AnyDesk, TeamViewer) ali prenosa sredstev na drug račun.

14. Obravnavanje reklamacij in pritožb strank

Imetnik računa ima pravico vložiti reklamacijo oziroma pritožbo, s katero ugovarja zoper ravnanje banke v zvezi z izvrševanjem pogodbe in teh splošnih pogojev. Pritožbo lahko posreduje banki **pisno** (osebno, po pošti, telefaksu, na katerega koli od e-naslovov, objavljenih na NLB

Spletnem portalu ali na e-naslov pristojne kontaktne osebe v banki ali prek obrazca na NLB Spletnem portalu https://www.nlb.si/kontakt) ali **ustno** (osebno, po telefonu 01 477 20 00 ali telefonu pristojne kontaktne osebe v banki) ali na drug način, če ti splošni pogoji ali njegovi sestavni deli za posamezno storitev tako izrecno določajo. Imetnik računa lahko pritožbo posreduje takoj, ko ugotovi, da je prišlo do napačne plačilne transakcije, najkasneje pa v roku 13 mesecev po dnevu obremenitve njegovega osebnega računa.

Banka ni odgovorna za morebitno škodo, ki nastane uporabniku ali imetniku računa s kartico na prodajnem mestu, pri drugem ponudniku plačilnih storitev ali na bankomatu, če ni mogoča izvedba transakcije ali druge storitve, zaradi razloga, ki ni na strani banke.

Banka ni odgovorna za kakovost blaga in storitev, ki jih imetnik računa plača s kartico. Imetnik kartice neposredno na prodajnem mestu reklamira nesporazum in napake, banki pa je uporabnik zavezan poravnati obveznosti ne glede na spor s prodajnim mestom.

Če imetnik računa s kartico izvrši plačilo za nakup in trgovanje s finančnimi instrumenti (delnice, vrednostni papirji), za kakršnokoli investiranje na spletu ali drugo obliko investiranja, ali za nakup kripto valut, banka ni odgovorna za kakršnekoli finančne učinke iz sklenjenih poslov. Imetnik kartice je sam dolžan opraviti lastne in neodvisne poizvedbe v zvezi s finančnimi instrumenti ali z drugimi storitvami, ki so predmet strankine investicijske odločitve.

Banka je dolžna odgovoriti na pritožbo v roku 8 dni od prejema le-te. Banka je dolžna pisno odgovoriti le na pisne pritožbe. Obravnava odškodninskih zahtevkov se v banki izvaja enostopenjsko in centralizirano. Za vse druge pritožbe je v banki vzpostavljen dvostopenjski sistem obravnave pritožb. Za obravnavo pritožbe imetnika računa na prvi stopnji je pristojna organizacijska enota, ki je zadolžena za poslovni odnos z imetnikom računa, ali enota, v kateri ima imetnik odprt osebni račun, ali enota, v kateri je bil sklenjen posel, zaradi katerega je imetnik računa vložil pritožbo. V primeru, če imetnik računa ni zadovoljen z odgovorom, ki ga prejme na prvostopenjskem nivoju obravnave pritožbe, njegovo ponovno pritožbo obravnava **centralizirana organizacijska enota, pristojna za obravnavo ugovorov strank na rešitev na prvostopenjskem nivoju, za obravnavo posebnih pritožb in odškodninskih zahtevkov.**

V primeru, če imetnik računa 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 imetnik računa, ki je potrošnik (fizična oseba, ki pridobiva ali uporablja blago in storitve za namene zunaj svoje poklicne ali pridobitne dejavnosti) ne strinja z dokončno odločitvijo obravnave pritožbe v internem pritožbenem postopku v banki ali če banka o njegovi pritožbi neutemeljeno ne odloči v 15 dneh, ima za izvensodno reševanje spora na voljo dve zunanji instituciji, in sicer Združenje bank Slovenije – GIZ (ZBS - GIZ) ali Evropski center za reševanje sporov (ECDR).

Imetnik računa, ki je potrošnik, ima pravico dati pobudo za začetek posredovalno-predlagalnega postopka, po navadni pošti na naslov Združenje bank Slovenije - GIZ, Ljubljana, Šubičeva ulica 2, 1000 Ljubljana, telefon: +386 1 242 97 00, s pripisom: pobuda za IRPS ali po elektronski pošti na naslov: izvajalec.irps@zbs-giz.si in sicer po Pravilih postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov pri Združenju bank Slovenije.

Imetnik računa, ki je potrošnik, ima pravico dati pobudo za začetek postopka mediacije na Evropski center za reševanje sporov (ECDR), po navadni pošti na naslov Tomšičeva ulica 6, SI-1000 Ljubljana, telefon: 08 20 56 590, ali po elektronski pošti na naslov: info@ecdr.si, in sicer po Pravilih ECDR o mediaciji.

Imetnik računa - pobudnik lahko pobudo poda zgolj pri enem od zgoraj navedenih ponudnikov, pri čemer se šteje, da pobudnik po vložitvi pobude pri enem izbranem ponudniku začel postopek izvensodnega reševanja potrošniškega spora in pobude za isti spor ne more vložiti še pri drugem ponudniku.

Način reševanja reklamacij velja tudi za storitve, ki jih banka opravlja po posebnih splošnih pogojih in za Pogodbo o opravljanju storitev privatnega bančništva, ki so sestavni del teh splošnih pogojev.

15. Sankcije

Banka prijavi pristojnemu organu imetnika računa ali pooblaščeno osebo, ki je zlorabila debetno kartico Mastercard ali BA Maestro ali druge plačilne in/ali posojilne kartice, ki jih je izdala banka.
Ob prekoračitvi kritja na računu (nedovoljeno negativno stanje) banka imetniku računa pošlje opomin pred odstopom od pogodbe, na način kot je določen v 11. točki teh splošnih pogojev. Če imetnik računa v roku, določenem v opominu pred odstopom od pogodbe, nedovoljenega negativnega stanja ne poravna, banka lahko odstopi od pogodbe in dolg prisilno izterja. Ob nedovoljenem negativnem stanju banka imetniku računa ob poslanem opominu pred odstopom od pogodbe zaračuna tudi stroške upravljanja zapadlih neplačanih terjatev. Stroške opomina pred odstopom od pogodbe ter stroške upravljanja zapadlih neplačanih terjatev banka zaračunava skladno s tarifo banke.
Banka lahko tudi omeji uporabo vseh ali nekaterih plačilnih instrumentov za določeno obdobje. Banka lahko blokira uporabo debetne kartice Mastercard ali BA Maestro, tudi v primeru, ko obstaja znatno povečano tveganje, da imetnik računa ne bo mogel poravnati svojih obveznosti (npr. v primeru izvršbe na računu). Banka lahko poravna obveznosti imetnika računa s pobotanjem z njegovo terjatvijo do banke iz drugega dobroimetja pri banki. Banka imetnika računa obvesti o vsakem pobotu, ki ga opravi, z izpiskom prometa in mu na ta način poda pobotno izjavo ali uresniči pogodbeno dogovorjeno pravico o poplačilu iz dobroimetij. Banka uporabi izpisek prometa za sporočilo o opravljenem pobotu tudi v primeru, kadar so pobotane obveznosti imetnika računa iz drugih pogodbenih razmerij z banko (npr. vendar ne izključno, iz kreditne pogodbe, iz kartičnega poslovanja …) z njegovimi terjatvami do banke iz kateregakoli dobroimetja.
Če ima imetnik računa do banke neplačane zapadle obveznosti, se sredstva na osebnem računu lahko rezervirajo z vnosom zadržanih sredstev v višini obveznosti, dokler imetnik računa ne poplača zapadlih neplačanih obveznosti.

16. Spreminjanje splošnih pogojev

Banka bo obvestila imetnika računa o nameravani spremembi splošnih pogojev in njihovih sestavnih delov najmanj dva meseca pred predvidenim začetkom uporabe spremenjenih splošnih pogojev in njihovih sestavnih delov in sicer prek mesečnih izpiskov (na papirju oz. preko elektronskih izpiskov, ki jih imetnik računa prejme v digitalno banko NLB Klik ali na svoj elektronski naslov). Imetniki računa, ki svoje izpiske prejemajo v elektronski obliki (v digitalno banko NLB Klik ali na svoj elektronski naslov), so o spremembah obveščeni še z dodatnim ločenim elektronskim sporočilom

Šteje se, da imetnik računa sprejema predlog sprememb splošnih pogojev in njihovih sestavnih delov, če do dneva pred predlaganim datumom za začetek njihove uporabe ne bo obvestil banke, da predloga sprememb ne sprejema. Če se imetnik računa s predlagano spremembo ne strinja, lahko odstopi od pogodbe do dneva pred začetkom veljavnosti sprememb, brez odpovednega roka in brez plačila nadomestil za ukinitev računa. Imetnik računa lahko pisno obvestilo o odstopu od pogodbe odda v poslovalnici banke, ki vodi njegov osebni račun, oziroma ga posreduje banki s priporočeno pošto ali prek digitalne banke NLB Klik, najkasneje en dan pred datumom uveljavitve sprememb.

Če se imetnik računa ne strinja z nameravanimi spremembami (obvestilo o tem mora banki posredovati pisno) in ne odstopi od pogodbe, se šteje, da je banka z dnem obvestila o nameravanih spremembah odstopila od pogodbe, pri čemer pogodba preneha z dnem uveljavitve spremenjenih splošnih pogojev in njihovih sestavnih delov.

Besedilo spremenjenih splošnih pogojev in njihovih sestavnih delov bo banka objavila na spletni strani banke in v vseh poslovalnicah banke.

Banka lahko spreminja splošne pogoje in njihove sestavne dele praviloma dvakrat letno, in sicer z začetkom veljavnosti 1. februarja oziroma 1. avgusta. Splošne pogoje in njihove sestavne dele spreminja tudi na druge datume, in sicer v naslednjih primerih, ko banka:
- ukine posamezna nadomestila,
- uvede nova nadomestila zaradi uvedbe novega produkta ali storitve,
- spremeni višino obstoječega nadomestila ali uvede novo nadomestilo zaradi bistvene spremembe produkta ali storitve, ali
- so spremembe potrebne zaradi uskladitve s spremenjenimi predpisi, tehnološkimi nadgradnjami, zagotavljanja varnosti poslovanja ali zaradi redakcijskih popravkov.

V vseh primerih sprememb banka imetnika računa obvesti na način in v rokih, določenih s temi splošnimi pogoji ter v skladu z veljavnimi predpisi.

16. 1. Posebne določbe za imetnike, ki osebni račun ali paket uporabljajo za osebno poslovni namen

Banka omogoča uporabo osebnega računa ali paketa za osebno poslovni namen samostojnim podjetnikom in zasebnikom z manjšim obsegom poslovanja:
- ki jim za opravljanje bančnega poslovanja zadostujejo produkti/storitve za fizične osebe,
- za svoje poslovanje ne potrebujejo kompleksnejših poslovnih rešitev,
- v trenutku odpiranja osebnega računa ali paketa za osebno poslovni namen ne zaprosijo za nobeno naložbo za poslovni namen.

Poleg obstoječih lastnosti, ki jih vključuje posamezen računa ali paket, banka imetnikom osebno poslovnih računov dodatno nudi 1x letno svetovalni razgovor s poslovnim skrbnikom.

Če imetnik uporablja osebni račun tudi za poslovni namen, je izključena uporaba določb teh splošnih pogojev, ki se nanašajo na skrbnika in zastopnika imetnika računa in določbe o reševanju sporov pred poravnalnim svetom pri Združenju bank Slovenije, če spor izvira iz poslovanja na računu, ki je povezano z opravljanjem samostojne oziroma zasebne dejavnosti.

Za račun iz prvega odstavka veljajo predpisi glede objave računa in poročanja o poslovanju z računom. Ne glede na hkratno uporabo računa za osebno poslovni namen se glede omejitev izvršbe na dohodke upoštevajo določbe, ki veljajo po zakonu o izvršbi in zavarovanju glede prilivov iz dejavnosti.

Določbe te točke se uporabljajo tudi v primeru, če imetnik računa kadarkoli po otvoritvi osebnega računa izjavi, da želi osebni račun uporabljati tudi za poslovni namen. Če banka iz načina poslovanja imetnika računa ugotovi, da imetnik osebni račun uporablja tudi za poslovni namen, je upravičena, ni pa tega dolžna, osebni račun obravnavati kot račun, ki je namenjen tudi za poslovni namen.

Banka lahko odpove pogodbo brez odpovednega roka kadarkoli, če ugotovi, da imetnik računa ni posredoval potrebnih podatkov o dejavnosti, namenu in predvideni naravi poslovnega razmerja ali če poslovanje odstopa od napovedane dejavnosti, namena in predvidene narave, ne da bi o tem obvestil banko oziroma krši druge zahteve, kot to določajo predpisi s področja preprečevanja pranja denarja.
Če imetnik računa prične ali preneha uporabljati račun za poslovni namen, je dolžan o tem nemudoma obvestiti banko.

16. 2. Sklenitev pogodbe na daljavo

Pogodba se lahko sklepa s pomočjo sredstev za komuniciranje na daljavo (npr. sklepanje preko spleta), zato se po Zakonu o varstvu potrošnikov šteje, da gre v takem primeru za sklepanje pogodb na daljavo. Skladno z določili navedenega zakona so vse ključne informacije, ki so opredeljene za trženje finančnih storitev na daljavo o ponudniku storitve, o finančni storitvi in o pogodbi sklenjeni na daljavo ter o pravnih sredstvih, zajete v teh splošnih pogojih in zapisane na način, da omogočajo hrambo na ustreznih nosilcih.

Imetnik računa ima v primeru sklenitve pogodbe na daljavo pravico, da v štirinajstih (14) dneh oziroma v skladu z določili sklenjene pogodbe sporoči, da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev ali plačati pogodbeno kazen

17. Prenehanje pogodbe

Če v pogodbi ni drugače določeno, lahko od pogodbe **odstop**i katera koli pogodbena stranka.
Imetnik računa lahko odstopi od pogodbe z enomesečnim odpovednim rokom, v kolikor se z banko ne dogovori drugače, pri čemer mora podati tudi izjavo, da prevzema vse obveznosti, vključno s tistimi, ki bi nastale s plačilnimi ali posojilnimi karticami po ukinitvi računa. S pretekom odpovednega roka banka ukine osebni račun. V primeru, da imetnik računa ni v celoti poravnal vseh obveznosti z osebnega računa, bo banka dolg prisilno izterjala.

Banka na dan prejema vloge za odstop od pogodbe:
- blokira BA kartico in vse ostale plačilne ali posojilne kartice, izdane imetniku računa in pooblaščencem,
- preneha z izvrševanjem trajnih nalogov in nalogov za direktno obremenitev,

Banka lahko odstopi od pogodbe z dvomesečnim odpovednim rokom. Banka lahko odstopi od pogodbe tudi v primeru, če imetnik računa dve leti zapored ni posloval z računom. V primeru kršitve obveznosti iz pogodbe, lahko banka odstopi od pogodbe in ukine osebni račun brez upoštevanja dvomesečnega odpovednega roka.

Banka lahko imetniku računa onemogoči razpolaganje s kritjem na računu in/ali odstopi od pogodbe brez upoštevanja odpovednega roka, če poslovanje z imetnikom računa predstavlja kršitev skladnosti poslovanja oziroma kršitev zahtev in predpisov, ki jih je banka dolžna spoštovati (npr. s področja preprečevanja pranja denarja, izvajanja omejevalnih ukrepov/sankcij-EU, UN, OFAC, HMT, in drugih).

Banka lahko imetniku računa onemogoči razpolaganje s kritjem na računu in/ali odstopi od pogodbe brez upoštevanja odpovednega roka, če imetnik računa kljub pozivu banke ne zagotovi podatkov potrebnih za izvedbo pregleda stranke po predpisih s področja preprečevanja pranja denarja in v primeru, kadar banka o imetniku nima ažurnih in pravilnih podatkov, s katerimi bi lahko zagotavljala preprečevanje prevar in zlorab.

V primeru, da se imetnik kljub večkratnim pozivom banke ne odzove in ne zagotovi potrebnih podatkov za izvedbo pregleda stranke, se šteje, da obstaja sum ali povečana verjetnost prevar pri uporabi plačilnega instrumenta, zato banka imetniku začasno onemogoči uporabo tržnih poti (npr. NLB Klik). Imetnika računa banka obvesti, da bo do pridobitve potrebnih podatkov storitve lahko opravljal le v poslovalnicah banke.

Banka lahko odstopi od pogodbe za NLB Osnovni paketni račun rezidenta ali nerezidenta tudi v primerih, ki jih določa ZPlaSSIED.

V primeru smrti imetnika računa banka po predložitvi uradnega dokumenta o smrti blokira osebni račun za uporabo vseh plačilnih instrumentov imetnika računa in pooblaščencev. Ne glede na blokado računa izvrši banka, v skladu s predpisi RS in predpisi EU, na podlagi zahtevka Zavoda za pokojninsko in invalidsko zavarovanje RS (ZPIZ) ali zahtevka tujega izplačevalca pokojnine, posredovanega preko ZPIZ, vračilo pokojnine, ki jo je izplačevalec pokojnine nakazal na račun za obdobje po smrti imetnika računa. Do pravnomočnosti sklepa o dedovanju dovoli banka izplačilo sredstev le za plačilo pogrebnih stroškov umrlega imetnika v skladu z zakonom, ki ureja dedovanje. Banka po prejemu pravnomočnega sklepa o dedovanju ukine osebni račun in izplača sredstva dedičem v skladu s sklepom o dedovanju. V primeru, da ob prejemu uradnega dokumenta o smrti na računu ni pozitivnega stanja banka račun nemudoma ukine. Če je dedičev več, banka praviloma izvede izplačilo dedičem po sklepu o dedovanju takrat, ko se vsi dediči istočasno oglasijo v banki in zahtevajo izplačilo. Če je imetnik računa razpolagal s sredstvi za primer smrti, banka izplača sredstva po predložitvi uradnega dokumenta o smrti in pogodbe, ki predstavlja podlago za takšno razpolaganje, razen če je banki znana kakšna okoliščina, ki bi nasprotovala izplačilu. (kot npr. sodni spor). V takem primeru banka izplačilo zadrži najdlje do pravnomočnosti sodne odločbe.
V primeru odstopa od pogodbe banka imetniku računa povrne tista nadomestila, ki jih je imetnik plačal vnaprej za določeno časovno obdobje, v sorazmernem deležu do dneva prenehanja pogodbe.

18. Dokazna vrednost elektronskih sporočil

Imetnik računa, ki je uporabnik elektronskega poslovanja in banka soglašata, da bosta ob morebitnih sporih medsebojno priznavala veljavnost elektronskih sporočil na sodišču, če veljavnost le-teh ni bila predhodno ugovarjana skladno s postopki za izmenjavo, ki so opredeljeni v teh splošnih pogojih in v navodilih za uporabo posameznih elektronskih načinov poslovanja.

19. Končne določbe

Po točki (c) četrtega odstavka 44. člena Zakona o davku na dodano vrednost, banka po pogodbi in teh splošnih pogojih ne obračunava davka na dodano vrednost.

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

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

Z uveljavitvijo teh splošnih pogojev se glede vsebin, ki so urejene v pogodbah in splošnih pogojih poslovanja, sklenjenih pred uveljavitvijo teh splošnih pogojev, uporabljajo določila teh splošnih pogojev.

Ti splošni pogoji veljajo od 1.8.2026 naprej.

Obr.: **OR – 12.1 - Splošni pogoji (avgust 2026**) Nova Ljubljanska banka d.d., Ljubljana, Trg republike 2, 1000 Ljubljana