

Splošni pogoji poslovanja za NLB Premium obravnava

Banka izvaja storitev NLB Premium obravnava v skladu s temi splošnimi pogoji, ki so sestavni del Splošnih pogojev za poslovanje z NLB Osebnimi računi.

Določbe teh splošnih pogojev veljajo za storitev NLB Premium obravnava in storitev NLB Osebno (če je bila storitev NLB Osebno aktivirana pred 1. 8. 2017), če ni izrecno določeno drugače. Od 1. 8. 2017 dalje navedba NLB Premium obravnava pomeni storitev NLB Premium obravnava in storitev NLB Osebno (če je bila storitev NLB Osebno aktivirana pred 1. 8. 2017), razen če ni izrecno določeno drugače.

V primeru nasprotja med določili teh splošnih pogojev in določili Splošnih pogojev poslovanja z NLB Osebnimi računi, veljajo določila teh posebnih splošnih pogojev. Definicije, uporabljene v teh splošnih pogojih, imajo enak pomen kot definicije, uporabljene v splošnih pogojih poslovanja z NLB Osebnimi računi, razen če je v teh splošnih pogojih izrecno določeno drugače.

I. Uporaba in vrsta storitve Osebna obravnava

a) Storitev NLB Premium obravnava

Do naročila storitve NLB Premium obravnava je upravičen imetnik Paketa Premium.

b) Splošna določila

NLB Premium obravnava je storitev, ki je vključena v Paket Premium in za katero banka imetniku Paketa Premium ne bo zaračunavala nadomestila in ki vključuje zagotovitev osebnega svetovalca, ki bo:

1. za imetnika računa opravljal storitve osebnega finančnega svetovanja skladno s Splošnimi pogoji osebnega finančnega svetovanja NLB d.d. Ljubljana;
2. imetniku računa zagotovil sklepanje poslov glede bančnih in finančnih storitev, ki jih ima banka v svoji vsakokratni ponudbi na enem mestu, pri osebnem svetovalcu imetnika računa (razen pri poslih, glede katerih osebni svetovalec, skladno z veljavno zakonodajo, ni upravičen sam sklepati poslov, v teh primerih bo osebni svetovalec opravil koordinacijo s pristojnimi delavci banke);
3. koordiniral med imetnikom računa in članicami NLB Skupine v zvezi s storitvami, ki jih opravljajo članice NLB Skupine, ter koordiniral med imetnikom računa in strokovnjaki za posamezna področja iz drugih organizacijskih enot banke.

Svetovalec

Storitev NLB Premium obravnava izvaja svetovalec ali drug bančni delavec, ki ga nadomešča ob njegovi odsotnosti (v nadaljevanju: namestnik). Svetovalca bo banka dodelila imetniku računa ob aktiviranju storitve in bo imetnika računa seznanila tudi z njegovimi kontaktnimi podatki.

Imetniku računa bo za izvajanje storitev NLB Premium obravnava na razpolago svetovalec ali njegov namestnik vsak delovni dan v poslovnem času poslovalnice, v kateri se izvaja osebna obravnava. Imetnik računa lahko, če ne more vzpostaviti kontakta s svetovalcem ali namestnikom, pridobi informacijo o kontaktni osebi v poslovalnici, v kateri se za imetnika računa izvaja storitev NLB Premium obravnava. Za posamične poslovalnice so kontaktni podatki in poslovni čas objavljeni na spletni strani NLB <http://www.nlb.si/poslovalnice>.

Če se bančne in finančne storitve banke ne opravljajo v poslovalnici, v kateri se opravlja storitev NLB Premium obravnava, svetovalec poskrbi za koordinacijo s strokovnjaki za posamezna področja iz drugih organizacijskih enot banke.

Banka lahko kadar koli zamenja dodeljenega svetovalca, o čemer imetnika računa tudi obvesti. Zamenjavo svetovalca lahko banki predlaga tudi imetnik računa, banka pa bo zamenjavo opravila, če bo imela za to ustrezne kadrovske možnosti.

Imetnik računa komunicira s svetovalcem osebno, po pošti, telefonu, z elektronskimi sporočili in s pošiljanjem sporočil v digitalno banko NLB Klik ali NLB Kliku.

Po teh poteh lahko svetovalec imetnika računa obvešča o novostih in spremembah pri poslovanju, posamični posli pa se lahko sklepajo le na način, določen v nadaljevanju.

II. Oddajanje naročil

Naročila za sklenitev posamičnih poslov v okviru bančnih in finančnih storitev, ki jih ima banka v svoji vsakokratni ponudbi, če posamične pogodbe med banko in imetnikom računa ne določajo drugače, lahko imetnik računa odda banki na način, določen v nadaljevanju.

Če veljavna zakonodaja za sklenitev posamičnega posla, oddajo naročila ali kakršnih koli drugih obvestil predpisuje posebno obliko, se lahko tak posel, naročilo oziroma obvestilo predloži samo v predpisani obliki.

Načini oddajanja naročil:

Naročila se lahko oddajajo samo na način, določen v točki A, razen če imetnik računa podpiše izjavo, da želi opravljati naročila tudi na način iz točke B, s čimer prevzame odgovornost za škodo zaradi morebitnih zlorab, kot je pojasnjeno v nadaljevanju.

NAČIN NAROČANJA STORITEV A:

- naročilo se osebno izroči svetovalcu in je pred svetovalcem tudi lastnoročno podpisano;
- naročilo se odda svetovalcu v NLB Kliku,
- naročilo se odda svetovalcu v digitalni banki NLB Klik;
- naročilo se odda svetovalcu na druge varne načine, ki jih bo uvedla banka na podlagi novih tehničnih rešitev, kar bo urejeno s spremembo Splošnih pogojev, o čemer bo banka imetnika računa obvestila na način, kot velja za obveščanje o spremembah Splošnih pogojev.

NAČIN NAROČANJA STORITEV B:

- naročanje z ustnim sporočilom po telefonu;
- naročanje v obliki lastnoročno podpisanega pisnega naročila, predloženega banki po pošti;
- naročanje po elektronski pošti.

Opredeljeni način naročanja B je mogoč samo, če:

- se naročilo nanaša na posamično transakcijo, ki ne presega 5.000 EUR, ali
- se naročilo nanaša na transakcije prenosa sredstev med različnimi računi imetnika računa in/ali računi tretjih oseb, na katerih je imetnik računa pooblaščen ali je upravičen poslovati z njimi kot zakoniti zastopnik, pri čemer morajo biti vsi računi odprti pri banki, ali
- se naročilo nanaša na sklepanje depozitnih pogodb za imetnika računa ali za drugo osebo, če je bilo banki predhodno izročeno pooblastilo take osebe, ali

- se naročilo nanaša na sklepanje NLB Postopnega varčevanja ali odpiranje NLB Varčevalnega računa za stranko ali drugo osebo, če je bilo banki predhodno izročeno pooblastilo take osebe, ali
- se naročilo nanaša na sklenitev:
 - o NLB Vita Tujina, pod pogojem, da je imetnik računa zavarovalec, zavarovane osebe pa izpolnjujejo pogoje za sprejem v zavarovanje v skladu z vsakokrat veljavnimi splošnimi pogoji zdravstvenega zavarovanja z medicinsko asistenco v tujini, ali
 - o NLB Vita Nezgoda, pod pogojem, da je imetnik računa obenem zavarovalec in zavarovanec, ter so izpolnjeni pogoji za sprejem v zavarovanje v skladu z vsakokrat veljavnimi splošnimi pogoji nezgodnega zavarovanja,
 - o NLB Vita Nezgoda Junior, pod pogojem, da je imetnik računa zavarovalec, zavarovana oseba pa je mlajša od 15 let in izpolnjuje pogoje za sprejem v zavarovanje v skladu z vsakokrat veljavnimi splošnimi pogoji nezgodnega zavarovanja otrok in mladine, ali
- se naročilo nanaša na druge nefinančne transakcije za imetnika računa.

Z izbiro načina naročanja storitev B imetnik računa tudi soglaša, da mu banka v primeru naročila storitve po elektronski pošti dokumentacijo, ki bo nastala pri izvedbi tega naročila, posreduje po elektronski pošti.

Imetnik računa s podpisom Naročila za aktiviranje storitve NLB Premium obravnava izbere ali želi način naročanja storitev B, pravo tako s podpisom Naročila za aktiviranje storitve NLB Premium obravnava izbere spremembo te izbire. S podpisom takšnega naročila potrjuje, da je seznanjen, da je varneje oddajati naročila na način iz točke A in da to priporoča tudi banka. Imetnik računa se zaveda tudi, da je pri naročilih, oddanih na način iz točke B, možnost zlorab večja, saj banka v teh primerih ne more preveriti verodostojnosti osebe, ki je naročilo oddala. Zato imetnik računa, če bo izbral način naročanja iz točke B zgoraj, krije vso morebitno škodo, ki bi nastala zaradi zlorab pri oddajanju naročil na način iz točke B.

Če je naročilo oddano na način, določen v točki B ali drugi alineji točke A, bo svetovalec imetniku računa potrdil prejem naročila na elektronski naslov imetnika računa ali s sporočilom v digitalno banko NLB Klik ali v NLB Kliku, pri čemer bo upošteval pot, po kateri je imetnik računa oddal sporočilo, v kar najkrajšem času, vendar ne pozneje kot naslednji delovni dan. Če imetnik računa potrditve naročila ni prejel v navedenem maksimalnem roku, se šteje, da banka naročila ni prejela in da se mora imetnik računa obrniti na svetovalca.

Banka se zavezuje, da bo naročilo, ki ga prejme na enega od navedenih načinov, obravnavala sama ali ga oddala v izvedbo tretji osebi, ko se naročilo storitve lahko opravi samo prek tretje osebe. Banka bo imetnika računa obvestila, če je za izvedbo posamičnega naročila treba skleniti posebno pogodbo ali predložiti dodatno dokumentacijo ali podpisati kakšne izjave oziroma pridobiti kakšno soglasje organov banke ali tretjih oseb ter po izvedbi postopka odobravanja posamičnih poslov o tem, ali je banka odobrila ali zavrnila sklenitev posamičnega posla, ki ga je predlagal imetnik računa v naročilu. Banka bo posle, ki jih je odobrila, izvedla v naslednjih rokih:

- v rokih, o katerih se bo dogovorila z imetnikom računa v pogodbah ali na podlagi izrecnega soglasnega dogovora med imetnikom računa in NLB;
- če se z imetnikom računa o roku ni dogovorila, v najkrajšem času po odobritvi posamičnega posla s strani banke ob upoštevanju časovnih omejitev, ki izhajajo iz procesiranja poslovanja, ki se nanaša na posamično storitev, ter po umiku izvajanja posamičnih storitev, ki jih določijo banka in/ali članice NLB Skupine in/ali plačilni sistemi in/ali borze in/ali druge osebe, prek katerih se naročena storitev izvaja;
- če se z imetnikom računa o roku ni dogovorila in časa za izvedbo storitve ni mogoče določiti na način iz prejšnje alineje, v istem delovnem dnevu, kot je posamični posel odobrila banka, če je bilo naročilo oddano najpozneje do 11. ure, sicer pa v najkrajšem času v rednem delovnem času poslovalnice naslednjega delovnega dne.

Banka bo imetnika računa obvestila o izvedbi odobrenega naročila.

Imetnik računa je dolžan skrbeti za to, da do njegovega elektronskega naslova in digitalne banke NLB Klik ali NLB Klika ne bodo imele dostopa druge osebe, ter sam nosi škodo, ki bi nastala zaradi zlorabe, če se naročila oddajo banki ob uporabi elektronske pošte ali identifikacijskih znakov digitalne banke NLB Klik ali NLB Klika, banka pa taka naročila izvede. Banka ne odgovarja za izvedbo naročila, ki ga je poslal imetnik računa, banka pa ga ni prejela oziroma ga ni mogla izvesti, razen če se pri tem izkaže, da je šlo za hudo malomarnost ali naklep.

III. Prenehanje izvajanja storitve NLB Premium obravnava

Imetnik računa in banka lahko pisno odpovesta izvajanje storitve NLB Premium obravnava z odpovednim rokom 30 dni. Odpoved se pošlje s priporočeno pošto s povratnico.

Če imetnik računa po začetku izvajanja storitev NLB Premium obravnava ne izpolnjuje več pogojev za izvajanje storitev NLB Premium obravnava, določenih v teh splošnih pogojih, ali če imetnik računa krši katere koli obveznosti pri poslovanju z banko in kršitev ne odpravi v roku 30 dni od dneva prejema pisnega opomina, lahko banka preneha izvajati storitev NLB Premium obravnava z dnem, ko ugotovi, da imetnik računa opisanih pogojev za to ponudbo ne izpolnjuje več, oziroma od dneva poteka roka za odpravo kršitev obveznosti imetnika računa, če kršitev ni bila odpravljena, o čemer pisno obvesti imetnika računa. Banka lahko imetnika računa po dogovoru ob prenehanju izvajanja storitve zaradi neizpolnjevanja pogojev za tako obravnavo razporedi na drugo raven osebne obravnave, če imetnik računa za tako raven osebne obravnave izpolnjuje pogoje in podpiše ustrezno dokumentacijo.

IV. Veljavnost splošnih pogojev

Ti splošni pogoji veljajo od 15. 6. 2023 in so na voljo imetniku računa v poslovalnicah banke in na spletni strani banke.