

# **SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA S PAKETI FIZIČNIH OSEB**

## KAZALO

1.	Splošno.....	3
2.	Opredelitev pojmov.....	3
3.	Vrste paketov.....	3
3.1.	START paket.....	3
3.2.	PLUS paket.....	4
3.3.	DIGITAL paket .....	4
3.4.	MLADI paket .....	5
4.	Vključitev v paket.....	5
4.1.	Vključitev v START ali PLUS paket .....	5
4.2.	Vključitev v DIGITAL paket .....	5
4.3.	Vključitev v MLADI paket.....	5
5.	Uporaba produktov v paketu START, PLUS, DIGITAL in MLADI .....	6
5.1.	Storitve SMS varnostnega paketa v paketu START, PLUS, DIGITAL in MLADI .....	6
6.	Nadomestila.....	6
7.	Izvensodno reševanje sporov .....	7
8.	Končne določbe .....	8

## 1. Splošno

Izdajatelj teh splošnih pogojev je:

- Banka Intesa Sanpaolo d.d., Pristaniška 14, 6502 Koper, [www.intesasanpaolobank.si](http://www.intesasanpaolobank.si), matična številka 5092221000, ID za DDV SI98026305, registrski organ: Okrožno sodišče v Kopru, osnovni kapital: 22.173.218,16 EUR, [www.intesasanpaolobank.si](http://www.intesasanpaolobank.si) (v nadaljevanju Banka),
- 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](http://www.bsi.si),
- nadzorni organ pristojen za nadzor Banke je Banka Slovenije.

S temi splošnimi pogoji so opredeljene medsebojne pravice in obveznosti Banke in uporabnika v zvezi z uporabo in poslovanjem s paketi za fizične osebe.

Ti splošni pogoji so tudi sestavni del:

- vloge za vključitev v paket sklenjene med Banko in uporabnikom,
- Splošnih pogojev za opravljanje plačilnih storitev za potrošnike.

## 2. Opredelitev pojmov

Posamezni pojmi uporabljeni v teh splošnih pogojih imajo naslednji pomen (razen, če iz besedila izhaja drugi pomen):

**Uporabnik** je potrošnik, ki ima z Banko sklenjeno Okvirno pogodbo o plačilnih storitvah (v nadaljevanju Pogodba) in posluje s paketi.

**Paket** vsebuje različne bančne produkte in storitve za katerega uporabnik plačuje enotno mesečno nadomestilo, v skladu z vsakokrat veljavno Tarifo Banke. Paketi v ponudbi Banke: START, PLUS, DIGITAL in MLADI paket.

**Vloga** je vloga za vključitev v START, PLUS, DIGITAL ali MLADI paket, podpisana s strani uporabnika, s katero pristopi k tem splošnim pogojem.

## 3. Vrste paketov

### 3.1. START paket

Start paket vključuje naslednje produkte in storitve:

- vodenje transakcijskega računa,
- izdajo plačilne kartice Activa Visa Inspire,
- uporabo spletne in mobilne banke Intesa Sanpaolo Bank,
- dvige gotovine z debetno kartico Activa Visa Inspire na bankomatih Intesa Sanpaolo Bank v Sloveniji in tujini,
- 5 plačilnih nalogov v EUR do 50.000 EUR in takojšnjih plačil v EUR do 50.000 EUR preko spletne in mobilne banke Intesa Sanpaolo Bank (vsak naslednji plačilni nalog (nad številom 5) se zaračuna skladno z vsakokrat veljavno Tarifo Banke)<sup>1</sup>,
- 3 plačilne transakcije s SEPA direktno obremenitvijo (SDD) (vsaka naslednja SDD (nad številom 3) se zaračuna skladno z vsakokrat veljavno Tarifo Banke),
- 2 plačilni transakciji s trajnim nalogom (vsak naslednji trajni nalog (nad številom 2) se zaračuna skladno z vsakokrat veljavno Tarifo Banke),

<sup>1</sup> vključeni plačilni nalogi za plačilo na drugo banko, takojšnja plačila na drugo banko, plačilni nalogi za plačilo na transakcijske račune odprte pri naši banki, takojšnja plačila na transakcijske račune odprte pri naši banki, čezmejna plačila v EUR in čezmejna takojšnja plačila v EUR



- 50 % mesečne članarine za kreditno kartico z odlogom plačila Activa Mastercard,
- 3 direktna plačila e-računa (vsako naslednje direktno plačilo e-računa (nad številom 3) se zaračuna skladno z vsakokrat veljavno Tarifo Banke),
- SMS varnostni paket,
- osnovno prekoračitev v znesku 250 EUR.

### 3.2. PLUS paket

Plus paket vključuje naslednje produkte in storitve:

- vodenje transakcijskega računa,
- izdajo plačilne kartice Activa Visa Inspire,
- vodenje kartičnega debetnega računa Activa Visa Inspire,
- uporabo spletne in mobilne banke Intesa Sanpaolo Bank,
- dvige gotovine z debetno kartico Activa Visa Inspire na bankomatih Intesa Sanpaolo Bank v Sloveniji in tujini,
- dvige gotovine z debetno kartico Activa Visa Inspire na bankomatih drugih bank v Sloveniji in v evro območju,
- plačilni nalogi v EUR do 50.000 EUR in takojšnja plačila v EUR do 50.000 EUR preko spletne in mobilne banke Intesa Sanpaolo Bank<sup>2</sup>,
- plačilne transakcije s SEPA direktno obremenitvijo (SDD),
- plačilne transakcije s trajnim nalogom,
- direktna plačila e-računa,
- mesečna članarina za zlato kreditno kartico z odlogom plačila Activa Mastercard,
- SMS varnostni paket,
- vstopni stroški v vzajemne sklade,
- osnovno prekoračitev v znesku 500 EUR.

### 3.3. DIGITAL paket

Digital paket vključuje naslednje produkte in storitve:

- vodenje transakcijskega računa,
- izdajo plačilne kartice Activa Visa Inspire,
- vodenje kartičnega debetnega računa Activa Visa Inspire,
- uporabo spletne in mobilne banke Intesa Sanpaolo Bank,
- dvige gotovine z debetno kartico Activa Visa Inspire na bankomatih Intesa Sanpaolo Bank v Sloveniji in tujini,
- dvige gotovine z debetno kartico Activa Visa Inspire na bankomatih drugih bank v Sloveniji in v evro območju,
- plačilni nalogi v EUR do 50.000 EUR in takojšnja plačila v EUR do 50.000 EUR preko spletne in mobilne banke Intesa Sanpaolo Bank<sup>3</sup>,
- SMS varnostni paket,
- osnovno prekoračitev v znesku 250 EUR.

<sup>2</sup> vključeni plačilni nalogi za plačilo na drugo banko, takojšnja plačila na drugo banko, plačilni nalogi za plačilo na transakcijske račune odprte pri naši banki, takojšnja plačila na transakcijske račune odprte pri naši banki, čezmejna plačila v EUR in čezmejna takojšnja plačila v EUR

<sup>3</sup> vključeni plačilni nalogi za plačilo na drugo banko, takojšnja plačila na drugo banko, plačilni nalogi za plačilo na transakcijske račune odprte pri naši banki, takojšnja plačila na transakcijske račune odprte pri naši banki, čezmejna plačila v EUR in čezmejna takojšnja plačila v EUR (ponavljajoča plačila kot trajni nalogi in SEPA direktne obremenitve niso vključena)

### 3.4. MLADI paket

Mladi paket vključuje naslednje produkte in storitve:

- vodenje transakcijskega računa,
- izdajo plačilne kartice Activa Visa Inspire,
- vodenje kartičnega debetnega računa Activa Visa Inspire,
- uporabo spletne in mobilne banke Intesa Sanpaolo Bank,
- dvige gotovine z debetno kartico Activa Visa Inspire na bankomatih Intesa Sanpaolo Bank v Sloveniji in v tujini,
- 2 dviga gotovine z debetno kartico Activa Visa Inspire na bankomatih drugih bank v Sloveniji in evro območju (vsak naslednji dvig (nad številom 2) se zaračuna skladno z vsakokrat veljavno Tarifo Banke),
- 3 plačilne naloge do 50.000 EUR na drugo banko in takojšnja plačila do 50.000 EUR preko spletne in mobilne banke Intesa Sanpaolo Bank (vsak naslednji plačilni nalog (nad številom 3) se zaračuna skladno z vsakokrat veljavno Tarifo Banke)<sup>4</sup>,
- 2 plačilne transakcije s SEPA direktno obremenitvijo (SDD) (vsaka naslednja SDD (nad številom 2) se zaračuna skladno z vsakokrat veljavno Tarifo Banke),
- 2 direktna plačila e-računa (vsako naslednje direktno plačilo e-računa (nad številom 2) se zaračuna skladno z vsakokrat veljavno Tarifo Banke),
- mesečna članarina za predplačniško kartico Moja Activa Visa,
- SMS varnostni paket.

## 4. Vključitev v paket

### 4.1. Vključitev v START ali PLUS paket

Uporabnik pridobi pravico do storitev iz paketa START ali PLUS, ko so izpolnjeni naslednji pogoji:

- uporabnik odpre transakcijski račun pri Banki,
- pristopi k uporabi spletne in mobilne banke Intesa Sanpaolo Bank.

### 4.2. Vključitev v DIGITAL paket

Uporabnik pridobi pravico do storitev iz paketa DIGITAL, ko so izpolnjeni naslednji pogoji:

- uporabnik postane komitent banke in odpre transakcijski račun<sup>5</sup> pri Banki preko spleta z opravljeno video identifikacijo uporabnika,
- uporabnik pristopi k uporabi spletne in mobilne banke Intesa Sanpaolo Bank,
- uporabnik svoje redne mesečne dohodke (npr. plača, pokojnina) preusmeri na transakcijski račun odprt pri Banki in bo le-te redno prejemal na transakcijski račun ves čas trajanja Pogodbe.

### 4.3. Vključitev v MLADI paket

Uporabnik pridobi pravico do storitev iz paketa MLADI, ko so izpolnjeni naslednji pogoji:

- uporabnik je star od 15 do 27 let in ni zaposlen,
- uporabnik odpre transakcijski račun pri Banki,
- pristopi k uporabi spletne in mobilne banke Intesa Sanpaolo Bank.

<sup>4</sup> vključeni plačilni nalogi za plačilo na drugo banko, takojšnja plačila na drugo banko, plačilni nalogi za plačilo na transakcijske račune odprte pri naši banki, takojšnja plačila na transakcijske račune odprte pri naši banki, čezmejna plačila v EUR in čezmejna takojšnja plačila v EUR (ponavljajoča plačila kot trajni nalogi in SEPA direktne obremenitve niso vključena)

<sup>5</sup> Transakcijski račun preko spleta lahko odpre uporabnik, ki še ni imel odprtega računa pri Banki oz. je od zaprtja transakcijskega računa pri Banki minilo najmanj eno leto od datuma odprtja transakcijskega računa preko spleta.

## 5. Uporaba produktov v paketu START, PLUS, DIGITAL in MLADI

Uporabnik ima možnost izbire uporabe produktov in storitev, ki so vključeni v posameznemu paketu. V kolikor uporabnik posameznih produktov ali storitev ne uporablja, mu Banka kljub temu zaračuna celotno mesečno nadomestilo za uporabo posameznega paketa v skladu z vsakokrat veljavno Tarifo Banke.

### 5.1. Storitev SMS varnostnega paketa v paketu START, PLUS, DIGITAL in MLADI

Storitev SMS varnostnega paketa omogoča prejemanje SMS sporočil za vsako odobreno oziroma zavrnjeno transakcijo na spletu ali bankomatih in prodajnih mestih v tujini. Banka odobri uporabo storitve SMS varnostnega obveščanja uporabniku START, PLUS, DIGITAL in MLADI paketa ob odprtju transakcijskega računa oz. pri podpisu vloge za SMS varnostni paket v poslovalnici Banke.

Uporabnik lahko uporablja samo eno telefonsko številko slovenskega mobilnega operaterja za posamezno plačilno kartico.

Banka se zavezuje, da bo uporabniku posredovala preko SMS sporočila obvestilo s podatki o izvršeni ali neizvršeni plačilni transakciji s kartico. Banka bo uporabniku posredovala preko SMS sporočila obvestilo s podatki o izvršeni ali neizvršeni plačilni transakciji izključno za plačilne transakcije, za katere je prejela od pridobitelja prodajnega mesta zahtevek za avtorizacijo.

V kolikor pridobitelj prodajnega mesta Banki ne posreduje avtorizacijskega zahtevka za izvršitev plačilne transakcije in je plačilna transakcija avtorizirana neposredno na prodajnem mestu, v tem primeru Banka ne bo generirala SMS sporočila in uporabnik storitve ne bo prejel obvestila s podatki o izvršeni ali neizvršeni plačilni transakciji.

Za morebitne napake s strani mobilnega operaterja in nedelovanje telekomunikacijskega omrežja Banka ne odgovarja. Banka prav tako ne odgovarja v primeru, da mobilni operater prenese telefonsko številko uporabnika na novega naročnika, če Banka o tem ni bila pravočasno obveščena. Banka se zavezuje, da bo zagotovila najvišjo raven varnosti v skladu z določbami predpisov s področja varstva osebnih podatkov.

## 6. Nadomestila

Banka bo uporabniku paketa zaračunala mesečno nadomestilo za paket v skladu z vsakokrat veljavno Tarifo Banke. Mesečno nadomestilo se v mesecu vključitve v paket zaračuna v sorazmernem delu glede na dan vključitve v paket.

Ostali bančni produkti in storitve, ki niso vključeni v paket, se zaračunavajo ločeno v skladu z vsakokrat veljavno Tarifo Banke.

Uporabnik pooblašča Banko in ji dovoljuje, da si vsa nadomestila poplača iz sredstev na transakcijskem računu, o čemer Banka uporabnika obvesti z izpiskom na način določen v Splošnih pogojih za opravljanje plačilnih storitev za potrošnike.

V kolikor sredstev za poplačilo ne zagotovi, dovoljuje Banki, da si nadomestila poplača tudi v nedovoljeno prekoračitev pozitivnega stanja na transakcijskem računu.

## 7. Izvensodno reševanje sporov

Morebitne reklamacije in pritožbe v zvezi z opravljanjem storitev in plačilnih storitev v skladu s temi splošnimi pogoji uporabnik in Banka rešujeta sporazumno v skladu s Pravilnikom o obravnavanju prijav strank v Banki Intesa Sanpaolo d.d., ki je uporabniku na razpolago v poslovalnicah Banke.

Pri reklamacijah s področja kartičnega poslovanja in ostalih plačilnih transakcij uporabnik izpolni obrazec - reklamacijski zahtevek, ki je na voljo na spletni strani:

<https://www.intesasanpaolobank.si/prebivalstvo/kontakti/oddajte-pritozbo.html>.

Uporabnik posreduje Banki reklamacijski zahtevek ali pritožbo na enega od naslednjih načinov:

- osebno v poslovalnici Banke,
- po klasični pošti na naslov poslovalnice Banke, na katero se pritožba nanaša,
- po elektronski pošti na elektronski naslov: [info@intesasanpaolobank.si](mailto:info@intesasanpaolobank.si),
- prek spletne strani: <https://www.intesasanpaolobank.si/prebivalstvo/kontakti/oddajte-pritozbo.html>.

Banka prejete reklamacije in pritožbe obravnava v internem pritožbenem postopku Banke. Banka si prizadeva podati odgovor uporabniku v zakonsko predvidenem ali razumnem roku, ob upoštevanju narave težave. V kolikor v predvidenem času ni mogoče razrešiti reklamacije ali pritožbe zaradi objektivnih razlogov, mora Banka v pisnem odgovoru uporabniku pojasniti postopke za razreševanje reklamacije ali pritožbe in predviden rok, v katerem bo lahko podala odgovor na prejeto reklamacijo ali pritožbo.

Uporabnik lahko podano reklamacijo ali pritožbo dopolni z novimi dejstvi in dokazi. V kolikor uporabnik dopolnjuje podano reklamacijo ali pritožbo, začne teči nov rok za posredovanje odgovora z naslednjim dnem po prejemu dopolnitve.

Banka poda odgovore in pojasnila na reklamacijo ali pritožbo pisno, na jasen in razumljiv način.

Če se uporabnik z odločitvijo Banke glede reklamacije ali pritožbe ne strinja ali ne prejme odgovora Banke, ima pravico vložiti zahtevo za izvensodno reševanje potrošniških sporov (v nadaljevanju: postopek IRPS). Zahtevo za začetek postopka IRPS lahko vloži le fizična oseba, ki se po zakonu, ki ureja varstvo potrošnika, šteje kot potrošnik.

Banka kot izvajalca IRPS priznava: **Združenje bank Slovenije - GIZ, Šubičeva ulica 2, 1000 Ljubljana, elektronski naslov: [izvajalec.irps@zbs-giz.si](mailto:izvajalec.irps@zbs-giz.si), telefonska številka: 01 24 29 700** (v nadaljevanju: izvajalec IRPS).

Pisni zahtevek za začetek postopka IRPS se pošlje izvajalcu IRPS, na zgoraj navedeni naslov. Postopek IRPS se izvaja kot kombiniran posredovalni-predlagalni postopek (mediacija), praviloma na naroku. Odločitev izvajalca IRPS za Banko oziroma za uporabnika ni zavezujoča. Postopek IRPS izvaja pristojen organ/oseba pri izvajalcu IRPS, v skladu s pravili postopka izvajalca IRPS in zakona, ki ureja izvensodno reševanje potrošniških sporov. Ustanovitveni akt in pravila postopka IRPS pri izvajalcu IRPS so objavljeni na spletni strani priznanega izvajalca IRPS.

Banka si pridržuje pravico spremeniti vsakokrat priznanega Izvajalca IRPS. Vsakokrat priznani Izvajalec IRPS je objavljen na spletnih straneh Banke.

Kljub pritožbi na Izvajalca IRPS ima uporabnik pravico kadarkoli vložiti tožbo za rešitev spora med njim in Banko pri pristojnem sodišču.

Za reševanje vseh morebitnih sporov, ki bi nastali na podlagi teh splošnih pogojev in jih uporabnik in Banka ne bi uspela rešiti sporazumno, odloča sodišče, ki je krajevno pristojno po sedežu Banke ali drugo krajevno pristojno sodišče skladno z veljavno zakonodajo.

## 8. Končne določbe

Ti splošni pogoji so sestavni del vloge za vključitev v paket. S podpisom vloge uporabnik potrjuje:

- da je bil s temi splošnimi pogoji seznanjen pravočasno in na način, da je imel dovolj časa, da se je pred vključitvijo v paketa seznanil s pogoji glede poslovanja s paketom,
- da ja bil seznanjen s Splošnimi pogoji za opravljanje plačilnih storitev za potrošnike in
- da s splošnimi pogoji v celoti soglaša.

Vsakokrat veljavni Splošni pogoji poslovanja s paketi fizičnih oseb in Splošni pogoji za opravljanje plačilnih storitev za potrošnike so objavljeni na spletni strani Banke [www.intesasanpaolobank.si](http://www.intesasanpaolobank.si) in v vseh poslovalnicah Banke.

Banka lahko v skladu s svojo poslovno politiko kadarkoli spremeni te splošne pogoje. O vsakokrat veljavni spremembi teh splošnih pogojev, Banka obvesti uporabnika dva meseca pred spremembo na način določen v Pogodbi. Če uporabnik v tem roku pisno ne izjavi Banki, da s spremembo ne soglaša, se šteje, da s spremembo splošnih pogojev soglaša. Če uporabnik izjavi, da ne soglaša s spremembo teh splošnih pogojev, se šteje, da je podal odpoved te pogodbe.

Dodatne storitve, ki so vsebovane v spremenjenih Splošnih pogojih poslovanja s paketi fizičnih oseb kot dopolnitev splošnih pogojev in niso bile dogovorjene v predhodnih Splošnih pogojih poslovanja s paketi fizičnih oseb se ne štejejo kot sprememba le-teh. V tem delu dopolnjeni Splošni pogoji poslovanja s paketi fizičnih oseb se uporabljajo z dnem objave.

Če Banka v spremembi teh splošnih pogojev, spremeni obstoječi pogoj ali doda nov pogoj za upravičenost do paketa in uporabnik ne izpolnjuje spremenjenega ali dodatnega pogoja, uporabnik ni več upravičen do paketa in paket preneha. Paket se ukine z dnem začetka veljavnosti spremembe teh splošnih pogojev.

Uporabnik prav tako izgubi pravico do storitev iz paketa, če uporabnik ne izpolnjuje ali ni izpolnil pogojev za vključitev v paket. V primeru ukinitve uporabe spletne in mobilne banke Intesa Sanpaolo Bank ali ob neizpolnjevanju drugih pogojev, ki so določeni za vključitev v paket, bo Banka paket ukinila z dnem, ko bo ugotovila, da uporabnik ne izpolnjuje več pogojev za paket. Uporabnik se lahko ponovno vključi v paket, ko ponovno izpolnjuje vse pogoje za vključitev v paket.

Uporabnik lahko kadarkoli spremeni paket brez dodatnih stroškov tako, da poda pisno vlogo za ukinitve paketa ter izpolni vlogo za vključitev k novemu paketu v poslovalnici Banke.

Uporabnik lahko kadarkoli odstopi od paketa oz. ukine paket brez dodatnih stroškov tako, da poda pisno vlogo za ukinitve paketa v katerikoli poslovalnici Banke.

Vsaka pogodbená stranka lahko kadarkoli, z odpovednim rokom 30 dni odpove pogodbo, sklenjeno na podlagi teh splošnih pogojev, s čimer pogodba avtomatično preneha.

V primeru ukinitve paketa s strani Banke ali uporabnika bo za posamezne produkte in storitve, ki so bile vključene v paketu, Banka uporabniku zaračunala nadomestila v skladu z vsakokrat veljavno Tarifo Banke.

Banka in uporabnik sta sporazumna, da za to pogodbo velja pravo Republike Slovenije in da o morebitnih sporih, ki bi nastali v zvezi s to pogodbo, odloča sodišče, ki je pristojno po sedežu Banke ali drugo krajevno pristojno sodišče skladno z veljavno zakonodajo.





S pričetkom uporabe teh splošnih pogojev prenehajo veljati Splošni pogoji za poslovanje s paketi fizičnih oseb z dne 1. 9. 2024 z oznako SPPP 9 – 1.9.2024.

Ti splošni pogoji z oznako SPPP 10 – 1.3.2025 veljajo in se uporabljajo od 1. 3. 2025 dalje.