INTESA SANPAOLO BANK

SPLOŠNI POGOJI ZA ENKRATNE PLAČILNE TRANSAKCIJE ZA POTROŠNIKE, PRAVNE OSEBE IN ZASEBNIKE

***Banka Intesa Sanpaolo d.d.**, Pristaniška ulica 14, 6502 Koper, Slovenija, matična številka: 5092221000, ID za DDV: SI98026305, registrski organ: Okrožno sodišče v Kopru, osnovni kapital: 22.173.218,16 EUR, BIC: BAKOSI2X, poravnalni račun: SI56 0100 0000 1000 153*

INTESA SANPAOLO BANK

1. Splošno ... 3
2. Opredelitev izrazov ... 3
3. Izvrševanje plačilnih transakcij ... 5
3.1. Opredelitev plačilne transakcije ... 5
3.1.1. Dvig gotovine ... 6
3.1.1.1. Dvig gotovine s konverzijo ... 6
3.1.2. Plačilne transakcije z univerzalnim plačilnim nalogom ... 6
3.1.3. Čezmejne in druge plačilne transakcije ... 6
3.1.4. Plačilne transakcije na podlagi prejetih domiciliranih menic ... 6
3.1.5. Plačilne transakcije na podlagi prejetih Izvršnic ... 7
3.2. Posredovanje plačilnega naloga ... 7
3.2.1. Podatki plačilnega naloga ... 7
3.2.2. Prejem plačilnega naloga in soglasje za izvršitev Plačilne transakcije ... 8
3.3. Kritje za izvrševanje Plačilnih transakcij ... 8
3.4. Izvršitev Plačilne transakcije ... 9
3.5. Zavrnitev Plačilnega naloga ... 10
3.6. Roki za izvršitev Plačilne transakcije ... 10
3.7. Razpolaganje s prejetimi sredstvi na račun pri Banki ... 11
4. Nadomestila ... 11
5. Odgovornost in povračila ... 11
5.1. Odgovornost Banke pri izvrševanju Plačilnih transakcij in odgovornost uporabnika ... 11
5.2. Povračila za izvršene Plačilne transakcije ... 13
6. Druge storitve ... 13
6.1. Menjava ... 13
7. Varstvo osebnih podatkov in zaupnih informacij ... 14
8. Informacije in reklamacije ... 15
9. Izvensodno reševanje sporov ... 15
10. Končne in prehodne določbe ... 16

INTESA SANPAOLO BANK

1. Splošno

Izdajatelj teh splošnih pogojev je:

- Banka Intesa Sanpaolo d.d., Pristaniška ulica 14, 6502 Koper, Slovenija, matična številka: 5092221000, ID za DDV: SI98026305, registrski organ: Okrožno sodišče v Kopru, osnovni kapital: 22.173.218,16 EUR 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,
- 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 izvrševanjem enkratnih plačilnih transakcij.

Sestavni del teh splošnih pogojev so:
- Urnik izvrševanja plačilnih transakcij pri Banki,
- Tarifa Banke.

2. Opredelitev izrazov

Posamezni pojmi, uporabljeni v teh splošnih pogojih imajo naslednji pomen:

Uporabnik je potrošnik, pravna oseba, zasebnik ali podjetnik, ki izvršuje plačilne transakcije pri Banki in z Banko nima sklenjene Okvirne pogodbe o plačilnih storitvah ali ima z Banko sklenjeno drugo pogodbeno razmerje;

Potrošnik je fizična oseba;

Pravna oseba je pravna oseba *javnega prava* (država, občine, javna podjetja, javni zavod, javni skladi idr.) ali pravna oseba *zasebnega prava* (gospodarske družbe, zasebni zavodi, društva idr.);

Podjetnik je fizična oseba, ki na trgu samostojno opravlja pridobitno dejavnost v okviru organiziranega podjetja;

Zasebnik je fizična oseba, ki ni podjetnik in ki samostojno opravlja določeno registrirano ali s predpisom določeno dejavnost, kot so notar, zdravnik, odvetnik, kmet in podobno;

Plačnik je pravna ali fizična oseba, zasebnik ali podjetnik, ki odredi plačilno transakcijo tako, da izda plačilni nalog ali zagotovi soglasje k izvršitvi plačilnega naloga, ki ga izda prejemnik plačila;

Prejemnik plačila je fizična ali pravna oseba, zasebnik ali podjetnik, ki je predvideni prejemnik denarnih sredstev, ki so bila predmet plačilne transakcije;

Domača valuta je valuta evro (EUR);

Valute držav članic so valute držav članic, v katerih Banka uporabniku omogoča poslovanje na transakcijskem računu, in sicer: evro (EUR), britanski funt (GBP), danska krona (DKK), norveška krona (NOK), švicarski frank (CHF) - Liechtenstein, češka krona (CZK), madžarski forint (HUF), švedska krona (SEK), poljski zlot (PLZ) in hrvaška kuna (HRK);

Valuta tretje države so valute tretjih držav, v katerih Banka uporabniku omogoča poslovanje na transakcijskem računu, in sicer: ameriški dolar (USD), japonski jen (JPY), avstralski dolar (AUD) in kanadski dolar (CAD);

Država članica je država, ki je članica Evropske unije ali država, ki je podpisnica Sporazuma o ustanovitvi Evropskega gospodarskega prostora.

INTESA SANPAOLO BANK

Tretja država je država, ki ni država članica.

SEPA je kratica za enotno območje plačil v evrih, ki omogoča izvajanje in prejemanje plačil v evrih po enotnih pravilih in postopkih, znotraj nacionalnih meja ali izven njih, pod enakimi pogoji ter z enakimi pravicami in obveznostmi, ne glede na njihovo geografsko območje.

SEPA območje zajema države članice, pridružene države (Švica, Monaco, Mayotte, Saint-Pierre-et-Miquelon, San Marino, Andora in Vatikan) ter področja, ki so pod upravo držav članic (Martinique, Guadeloupe, Francoska Gvajana, Reunion, Gibraltar, Azori, Madeira, Kanarski otoki, Ceuta in Melilla, Alandski otoki, Guernsey, Jersey ter Isle of Man).

Plačilne storitve so:
- aktivnosti, ki omogočajo dvig gotovine iz računa pri Banki,
- aktivnosti, ki omogočajo izvrševanje plačilnih transakcij prek Banke,
- aktivnosti, ki omogočajo izvrševanje plačilnih transakcij, pri katerih so denarna sredstva zagotovljena z odobritvijo posojila uporabniku ter plačilnih transakcij s plačilnimi karticami;

Plačilni nalog je navodilo plačnika Banki, s katerim odredi izvršitev plačilne transakcije;

Enkratna plačilna transakcija je dvig ali prenos denarnih sredstev prek Banke, ki ga odredi plačnik, pri čemer je izvršitev te plačilne transakcije neodvisna od osnovnih obveznosti med plačnikom in prejemnikom plačila (v nadaljevanju Plačilna transakcija).

Domače plačilne transakcije so Plačilne transakcije, pri katerih plačnikov ponudnik plačilnih storitev in prejemnikov ponudnik plačilnih storitev opravita plačilne storitve za plačnika in prejemnika plačila na območju Republike Slovenije;

Čezmejne plačilne transakcije so Plačilne transakcije v valuti države članice ali v valuti tretje države, pri katerih plačnikov ponudnik plačilnih storitev in prejemnikov ponudnik plačilnih storitev opravita plačilne storitve za plačnika in prejemnika plačila na območju različnih držav članic;

Druge plačilne transakcije so Plačilne transakcije, ki se izvršijo v kateri koli valuti, v kateri Banka posluje, če se Plačilna transakcija izvrši s prenosom denarnih sredstev med najmanj enim ponudnikom plačilnih storitev, ki opravlja plačilne storitve na območju Republike Slovenije in ponudnikom plačilnih storitev, ki opravlja plačilne storitve na območju tretje države;

Datum prejema je dan, ko Banka prejme plačilni nalog oziroma ki se skladno z določili v poglavju 3.2.2. teh splošnih pogojev šteje za datum prejema plačilnega naloga;

Delovni dan je dan, na katerega plačnikov ponudnik plačilnih storitev in prejemnikov ponudnik plačilnih storitev, ki sodeluje pri izvršitvi Plačilne transakcije, posluje tako, da omogoča izvrševanje Plačilnih transakcij:
- za domače plačilne transakcije, pri katerih je transakcijski račun prejemnika plačila odprt pri Banki, je delovni dan vsak dan, razen nedelje, državnih praznikov in dela prostih dni po vsakokrat veljavni zakonodaji,
- za domače plačilne transakcije, pri katerih je transakcijski račun prejemnika plačila odprt pri drugem ponudniku plačilnih storitev, za čezmejne in druge plačilne transakcije je delovni dan vsak dan, razen sobote, nedelje, državnih praznikov in dela prostih dni po vsakokrat veljavni zakonodaji,
- za menjave do zneska v protivrednosti 20.000,00 EUR, preračunanega po tečaju, ki je določen v teh splošnih pogojih, je delovni dan vsak dan, razen nedelje, državnih praznikov in dela prostih dni po vsakokrat veljavni zakonodaji. Za menjave v znesku, ki presega znesek iz prejšnjega stavka pa je delovni dan vsak dan, razen sobote, nedelje, državnih praznikov in dela prostih dni po vsakokrat veljavni zakonodaji;

Enolična identifikacijska oznaka je številka transakcijskega računa prejemnika plačila:

INTESA SANPAOLO BANK

- ***za domače plačilne transakcije*** je enolična identifikacijska številka transakcijskega računa zapisana v obliki IBAN, ki je sestavljena iz:
  - SI (oznake Republike Slovenije po ISO standardu)
  - KK (kontrolne številke za Republiko Slovenijo)
  - petnajstmestne številke transakcijskega računa
  - Primer IBAN transakcijskega računa pri Banki:
    - papirni zapis SI56 1010 0123 4567 890
- ***za čezmejne plačilne transakcije*** je enolična identifikacijska številka računa sestavljena iz številke računa zapisane v obliki IBAN kot je navedeno v prejšnji alineji
  - Primer za uporabnika: 101001234567890
- ***za druge plačilne transakcije*** je enolična identifikacijska številka računa sestavljena iz:
  - BIC kode (bančne identifikacijske kode), ki je za Banko BAKOSI2X
  - številke računa zapisane v obliki IBAN kot je navedeno v prejšnji alineji za države, ki uporabljajo IBAN (primer: BAKOSI2X SI56 101001234567890),
  - številke računa za države, ki ne uporabljajo IBAN (primer: BAKOSI2X 101001234567890);

Koda namena je štirimestna oznaka, ki se uporablja za opredelitev namena Plačilne transakcije;

Strukturirana referenca je enolična oznaka dokumenta ali dogodka, na podlagi katerega se izvrši plačilna transakcija z univerzalnim plačilnim nalogom:
- Referenca SI (slovenska referenca), ki je sestavljena iz:
  - SI (oznake Republike Slovenije po ISO standardu)
  - dvomestne številke modela (npr. 00, 05, 19,…)
  - vsebine reference sestavljena iz največ 22 znakov
  - Primer strukture reference SI:
    - papirni zapis SI05 19-1235-56789
- Referenca RF (referenca oblikovana po ISO standardu), ki je sestavljena iz:
  - RF (konstantne oznaka)
  - KK (dvomestne kontrolne številke)
  - vsebine reference sestavljena iz največ 20 znakov
  - Primer strukture reference RF:
    - papirni zapis RF45 SBO2 010;

Nestrukturirana referenca je enolična oznaka dokumenta ali dogodka, na podlagi katerega se izvrši plačilna transakcija z univerzalnim plačilnim nalogom in ki se uporabi za namen Plačilne transakcije;

Izvršnica je listina, ki vsebuje izjavo izdajatelja izvršnice, s katero se ta zaveže plačati z izvršnico določen denarni znesek, prejemnik plačila pa lahko zahteva plačilo obveznosti iz izvršnice v breme denarnih sredstev, ki se vodijo na kateremkoli računu izdajatelja izvršnice pri banki (če je izdajatelj Izvršnice fizična oseba, ki opravlja gospodarsko dejavnost (npr. podjetnik, zasebnik in podobno), se Izvršnica izvrši tudi iz Transakcijskega računa fizične osebe). Izvršnica je izvršilni naslov, ki jo lahko izda slovenski gospodarski subjekt (pravna oseba, podjetnik in zasebnik), prav tako je lahko dolžnik – izdajatelj izvršnice le gospodarski subjekt.

3. Izvrševanje plačilnih transakcij

3.1. Opredelitev plačilne transakcije

Banka za uporabnika izvršuje naslednje Plačilne transakcije:
- dvig gotovine,
- dvig gotovine s konverzijo,
- plačilne transakcije z univerzalnim plačilnim nalogom,
- čezmejne in druge plačilne transakcije,
- plačilne transakcije na podlagi prejetih domiciliranih menic,

INTESA SANPAOLO BANK

- plačilne transakcije na podlagi prejetih izvršnic.

Posamezne zgoraj navedene Plačilne transakcije Banka izvršuje do maksimalnega zneska 4.999,99 EUR. Za plačilno transakcijo dvig gotovine iz računa pri Banki določen maksimalni znesek v višini 4.999,99 EUR ne velja.

Nobena izmed Plačilnih transakcij, ki so predmet teh splošnih pogojev, ne vključuje avtomatične konverzije iz ene valute v drugo valuto.

3.1.1. Dvig gotovine

Dvig gotovine je Plačilna transakcija, pri kateri uporabnik dvigne gotovino iz računa pri Banki.

Uporabnik ne more izvršiti dviga gotovine iz računa pri Banki v naslednjih valutah držav članic: danski kroni (DKK), norveški kroni (NOK), švedski kroni (SEK) in poljskem zlotu (PLZ).

3.1.1.1. Dvig gotovine s konverzijo

Dvig gotovine s konverzijo je dvig gotovine iz računa pri Banki, pri katerem uporabnik, izvrši dvig gotovine v valuti, ki je različna od valute, v kateri se izvrši obremenitev računa pri Banki.

Dvig gotovine s konverzijo se izvrši v poslovalnici Banke tako, da uporabnik:
- od Banke odkupi eno valuto in
- Banki proda drugo valuto z gotovinskim izplačilom v tej valuti.

Kot osnova za konverzijo med valutami se uporablja menjalni tečaj, ki ga Banka dnevno objavlja na tečajni listi na spletnih straneh Banke in v poslovalnicah Banke. Banka si pridržuje pravico do spremembe menjalnega tečaja tudi med dnevom. Uporabnik se z menjalnim tečajem seznani pred izvršitvijo menjave. Podpis *Potrdila o izvršeni transakciji* se šteje za soglasje uporabnika za uporabo objavljenega menjalnega tečaja.

Uporabnik ne more izvršiti dviga gotovine s konverzijo iz računa pri Banki v naslednjih valutah držav članic: danski kroni (DKK), norveški kroni (NOK), švedski kroni (SEK) in poljskem zlotu (PLZ).

3.1.2. Plačilne transakcije z univerzalnim plačilnim nalogom

Plačilna transakcija z univerzalnim plačilnim nalogom je Plačilna transakcija, pri kateri uporabnik s predložitvijo univerzalnega plačilnega naloga in z izročitvijo gotovine Banki odredi prenos sredstev.

3.1.3. Čezmejne in druge plačilne transakcije

Čezmejna ali druga plačilna transakcija je Plačilna transakcija, pri kateri uporabnik s plačilnim nalogom in z izročitvijo gotovine Banki odredi izvršitev Plačilne transakcije prejemniku plačila v državi članici ali tretji državi.

Banka čezmejne in druge plačilne transakcije ne izvrši v naslednjih valutah držav članic: danski kroni (DKK), norveški kroni (NOK), švedski kroni (SEK) in poljskem zlotu (PLZ).

3.1.4. Plačilne transakcije na podlagi prejetih domiciliranih menic

Unovčevanje domiciliranih menic, ki jih je izdal ali akceptiral dolžnik oz. od njega pooblaščena oseba je Plačilna transakcija, ki jo Banka izvrši na podlagi domicilirane menice in jo Banki predloži uporabnik, ki je imetnik domicilirane menice.

Banka bo skladno s predpisi, ki urejajo unovčevanje domiciliranih menic, transakcijski račun dolžnika obremenila tudi na podlagi predložene menice, če bo v menici klavzula, iz katere je razvidno, da je menica plačljiva v breme denarnih sredstev, ki se vodijo na dolžnikovem transakcijskem računu (domicilna klavzula ali domicilirana menica) in če bo Banka od uporabnika prejela vse potrebne podatke za unovčitev menice. Banka

bo izvršila unovčitev domicilirane menice v celoti in sicer v višini meničnega zneska ali pa izvršila delno unovčitev. Najnižji znesek delne unovčitve domicilirane menice je v višini 20,00 EUR.

Šteje se, da domicilirana menica vključuje nepreklicno pooblastilo dolžnika oz. od njega pooblaščene osebe uporabniku, da odredi izvršitev Plačilne transakcije z obremenitvijo transakcijskega računa dolžnika v skladu z izdano menico in nepreklicno soglasje dolžnika Banki, da v breme njegovih denarnih sredstev izvrši Plačilno transakcijo, ki jo je odredil uporabnik, imetnik menice.

3.1.5. Plačilne transakcije na podlagi prejetih Izvršnic

Banka izvršnico, ki jo je izdal dolžnik, izvršuje v skladu z vsakokrat veljavnimi predpisi, ki urejajo izvrševanje izvršnice.

Uporabnik posreduje izvršnico v izvrševanje v Banko, po pošti na naslov *Banka Intesa Sanpaolo d.d., IZVRŠNICA, Pristaniška ulica 14, 6502 Koper*.

Če Banka izvršnico prejme do ure določene z Urnikom izvrševanja plačilnih transakcij pri Banki se šteje, da jo je prejela isti delovni dan.

Šteje se, da je Banka prejela izvršnico naslednji delovni dan po dnevu predložitve izvršnice, če prejme izvršnico po uri, ki je določena v Urniku izvrševanja plačilnih transakcij pri Banki.

Banka ob predložitvi/izvršitvi izvršnice ne preverja ali:
- denarna obveznost iz izvršnice izvira iz pogodbe, ki je v zvezi z dejavnostjo pravne ali fizične osebe, ki je vpisana v ustrezi poslovni register Republike Slovenije,
- je prenehala obveznost, v zavarovanje plačila katere je bila dana izvršnica,
- je bila nasprotna obveznost upnika iz pogodbe oziroma drugega pravnega temelja nastanka obveznosti, v plačilo ali zavarovanje katere je bila dana izvršnica, izpolnjena,
- dolžnik še vedno opravlja gospodarsko dejavnost kot gospodarski subjekt;
- obstoj in veljavnost razmerja med dolžnikom in uporabnikom, ki je v izvršnici označen kot upnik.

Banka ima za obdelavo izvršnice, izvršitev posamezne Plačilne transakcije na podlagi prejete izvršnice in vrnitev izvršnice pravico zaračunati nadomestilo v skladu z vsakokrat veljavno Tarifo Banke.

3.2. Posredovanje plačilnega naloga

Uporabnik plačilni nalog Banki posreduje z oddajo v poslovalnici Banke.

Uporabnik ob posredovanju plačilnega naloga Banki predloži dokumentacijo, ki omogoča identifikacijo uporabnika[1] na podlagi predpisov, vključno z določbami predpisov s področja preprečevanje pranja denarja in financiranja terorizma.

3.2.1. Podatki plačilnega naloga

Obvezni podatki, ki jih mora uporabnik posredovati Banki na plačilnem nalogu pri plačilnih transakcijah z univerzalnim plačilnim nalogom, so naslednji:
- naziv in naslov plačnika,
- enolična identifikacijska oznaka prejemnika plačila zapisana v obliki IBAN,

[1] Uporabnik se lahko v Banki identificira s predložitvijo naslednjih dokumentov:
- osebna izkaznica,
- potni list,
- vozniško dovoljenje,
- obmejna prepustnica,
- izkaznica prosilca po mednarodni zaščiti,
- dovoljenje za bivanje.

- naziv in naslov prejemnika plačila,
- namen Plačilne transakcije,
- koda namena Plačilne transakcije,
- znesek in valuta Plačilne transakcije,
- strukturirana referenca SI (v primeru domače plačilne transakcije),
- strukturirana referenca RF (v primeru domače in čezmejne plačilne transakcije v EUR),
- izbira nujnosti plačilnega naloga.

Obvezni podatki, ki jih mora uporabnik posredovati Banki na plačilnem nalogu pri plačilnih transakcijah dvig in polog:
- naziv in naslov uporabnika,
- znesek in valuta Plačilne transakcije.

Obvezni podatki, ki jih mora uporabnik posredovati Banki na plačilnem nalogu pri čezmejnih plačilnih transakcijah in drugih plačilnih transakcijah so naslednji:
- naziv in naslov plačnika,
- enolična identifikacijska oznaka prejemnika plačila,
- naziv in naslov prejemnika plačila,
- namen Plačilne transakcije,
- znesek in valuta Plačilne transakcije,
- izbira nujnosti plačilnega naloga.

Pri drugih plačilnih transakcijah in čezmejnih plačilnih transakcijah v države izven držav članic je poleg podatkov iz prejšnjega odstavka obvezen podatek na plačilnem nalogu tudi podatek o plačniku nadomestil, in sicer ena od naslednjih možnosti:
- SHA (*Share* - deljeni), pri kateri uporabnik plača nadomestila, ki mu jih zaračuna Banka, prejemnik plačila pa plača nadomestila, ki mu jih zaračuna njegova banka in morebitna nadomestila, ki mu jih zaračuna posredniška banka,
- OUR (*Our* - naši), pri kateri vsa nadomestila, vključno z nadomestili, ki jih prejemniku plačila zaračuna posredniška banka, plača uporabnik,
- BEN (*Beneficiary* – Prejemnik plačila), pri kateri vsa nadomestila plača prejemnik plačila.

3.2.2. Prejem plačilnega naloga in soglasje za izvršitev Plačilne transakcije

S predložitvijo plačilnega naloga in z izročitvijo gotovine Banki se šteje, da je uporabnik podal soglasje za njegovo izvršitev.

Šteje se, da je Banka prejela plačilni nalog:
- ko ji je le-ta posredovan na način opisan v poglavju 3.2. teh splošnih pogojev in
- vsebuje vse obvezne podatke določene v poglavju 3.2.1. teh splošnih pogojev.

Za trenutek prejema plačilnega naloga s strani Banke se šteje, trenutek ko je uporabnik plačilni nalog predložil v poslovalnici Banke.

Če Banka plačilni nalog prejme do ure določene z Urnikom izvrševanja plačilnih transakcij pri Banki se šteje, da ga je prejela isti delovni dan.
Šteje se, da je Banka prejela plačilni nalog naslednji delovni dan po dnevu predložitve plačilnega naloga, če prejme plačilni nalog po uri, ki je določena v Urniku izvrševanja plačilnih transakcij pri Banki.

3.3. Kritje za izvrševanje Plačilnih transakcij

Banka izvršuje Plačilne transakcije za uporabnika v valuti Plačilne transakcije. Šteje se, da je uporabnik zagotovil kritje, če je v trenutku predložitve plačilnega naloga Banki izročil gotovino za izvršitev Plačilne transakcije ter poplačilo nadomestil.

INTESA SANPAOLO BANK

Če uporabnik Banki izroči gotovino v valuti, ki je različna od valute Plačilne transakcije, se Plačilna transakcija izvrši na naslednji način:
- z menjavo na način določen v poglavju 6.1. teh splošnih pogojev in
- z izvršitvijo Plačilne transakcije v valuti Plačilne transakcije.

Banka ne izvrši Plačilne transakcije v naslednjih valutah držav članic: danski kroni (DKK), norveški kroni (NOK), švedski kroni (SEK) in poljskem zlotu (PLZ).
V kolikor kritje ni zagotovljeno, Banka plačilni nalog zavrne.

3.4. Izvršitev Plačilne transakcije

Banka prične s postopkom izvršitve Plačilne transakcije, ko prejme plačilni nalog, razen če so podani pogoji za zavrnitev plačilnega naloga.

Banka izvrši Plačilno transakcijo, če so izpolnjeni naslednji pogoji:
- zagotovljeno je kritje v valuti Plačilne transakcije v skladu s poglavjem 3.3. teh splošnih pogojev,
- plačilni nalog je izpolnjen čitljivo, brez popravkov in z vsemi zahtevanimi podatki iz poglavja 3.2.1. teh splošnih pogojev,
- plačilni nalog ni v nasprotju z Uredbo (EU) 2015/847 evropskega parlamenta in sveta z dne 20.5.2015 o informacijah, ki spremljajo prenose sredstev, in razveljavitev Uredbe (ES) št. 1781/2006,
- ne obstajajo zakonski razlogi za zavrnitev izvršitve plačilnega naloga,
- ni v nasprotju z zakonodajo, ki ureja omejevalne ukrepe ter ni v nasprotju z omejevalnimi ukrepi Združenih držav Amerike,
- ni v nasprotju z zakonodajo, ki ureja ukrepe za preprečevanje pranja denarja in financiranja terorizma,
- ne obstajajo razlogi za zavrnitev izvršitve plačilnega naloga določenih v internih pravilih Banke.

Omejevalni ukrepi so ukrepi/sankcije, ki jih sprejmejo državni organi in/ali mednarodne organizacije proti določenim državam, mednarodnim organizacijam, fizičnim osebam (npr. voditeljem držav, visokim državnim uradnikom, teroristom), pravnim osebam in drugim subjektom (npr. terorističnim organizacijam). Uporabnik je dolžan sam preveriti ali zoper prejemnika plačila obstaja kakršenkoli omejevalni ukrep.

Banka ne odgovarja za nastalo škodo, če (i) Plačilna transakcija ni izvršena in/ali (ii) je Plačilna transakcija prekinjena/ustavljena (na katerikoli stopnji) in/ali (iii) je Plačilna transakcija blokirana/zadržana, kot posledica izvajanja omejevalnih ukrepov. Banka v okviru opravljanja dejavnosti ugotavlja morebitna nasprotja Plačilne transakcije z omejevalnimi ukrepi, ki so prevzeti v pravni red Republike Slovenije ali pravne akte EU, ter tiste, ki neposredno zavezujejo Banko. Banka ni dolžna preverjati/ugotavljati morebitna nasprotja Plačilne transakcije z omejevalnimi ukrepi Združenih držav Amerike in/ali drugih držav ali mednarodnih organizacij.

Če Banka v izvršitev prejme plačilni nalog za čezmejno plačilno transakcijo v valuti EUR in plačilni nalog ne vsebuje enolične identifikacijske oznake zapisane v obliki IBAN, Banka izvršitev plačilnega naloga zavrne, kar se šteje, da plačilnega naloga ni prejela.

Če Banka v izvršitev prejme plačilni nalog za čezmejno plačilno transakcijo in plačilni nalog vsebuje enolično identifikacijsko oznako, ki ji ni mogoče določiti ustrezne BIC kode banke prejemnika plačila, Banka izvršitev plačilnega naloga zavrne, kar se šteje, da plačilnega naloga ni prejela.

Če Banka v izvršitev prejme plačilni nalog za čezmejno plačilno transakcijo ali plačilni nalog za drugo plačilno transakcijo v državo, ki uporablja enolično identifikacijsko oznako zapisano v obliki IBAN, in plačilni nalog ne vsebuje enolične identifikacijske oznake zapisane v obliki IBAN, Banka uporabnika opozori in izvrši plačilni nalog pod pogojem, da je uporabnik podal soglasje za njegovo izvršitev. V tem primeru ima Banka pravico uporabniku zaračunati nadomestilo skladno z vsakokrat veljavno Tarifo Banke in morebitne stroške tuje banke.

Če Banka v izvršitev prejme plačilni nalog za domačo plačilno transakcijo v domači valuti, ki je označen kot nujen, izvrši Plačilno transakcijo takoj po prejemu oz. v najkrajšem možnem času. Če Banka prejme plačilni

INTESA SANPAOLO BANK

nalog za čezmejno plačilno transakcijo ali drugo plačilno transakcijo, ki je označena kot nujna, jo izvrši na dan prejema plačilnega naloga.

Če plačilni nalog ni označen kot nujen, se šteje, da je nenujen. Nenujen plačilni nalog Banka izvrši v rokih določenih v poglavju 3.6. teh splošnih pogojev.

3.5. Zavrnitev Plačilnega naloga

Banka zavrne izvršitev plačilnega naloga, če niso izpolnjeni vsi pogoji za izvršitev plačilnega naloga opredeljeni v poglavju 3.4 teh splošnih pogojev. Banka zavrne izvršitev plačilnega naloga tudi v primeru, če znesek plačilnega naloga presega maksimalni znesek 4.999,99 EUR.

V primeru zavrnitve plačilnega naloga Banka Uporabnika o tem obvesti tako, da plačilni nalog vrne uporabniku ali z obvestilom, ki ga Banka uporabniku pošlje na naslov iz plačilnega naloga.

Banka in uporabnik se dogovorita, da Banka lahko zaračuna nadomestilo za poslano obvestilo o zavrnitvi plačilnega naloga, skladno z vsakokrat veljavno Tarifo Banke.

V kolikor Banka plačilni nalog zavrne, se šteje, da plačilnega naloga ni prejela.

Banka zavrne izvršitev plačilne transakcije na podlagi prejetih domiciliranih menic ali plačilne transakcije na podlagi prejetih izvršnic, če dolžnik nima odprtega transakcijskega računa pri Banki.

Banka zavrne izvršitev plačilnega naloga za plačilno transakcijo na podlagi prejetih domiciliranih menic, če je:
- imetnik menice odredil izvršitev plačilnega naloga, ki ni v skladu z izdano domicilirano menico (znesek, domicil, zapadlost menice,…),
- plačilni nalog za unovčitev domicilirane menice odredila oseba, ki ni menični upnik ali druga oseba, ki jo je menični upnik pooblastil za odreditev plačilne transakcije zaradi plačila domicilirane menice.

Banka zavrne prejem in izvršitev izvršnice in vrne izvršnico uporabniku, če:
- predložena listina ni izvršnica,
- izvršnica nima vseh bistvenih sestavin, ki jih določajo predpisi,
- obveznost iz izvršnice ni dospela,
- uporabnik ni navedel računa, na katerega se denarna sredstva prenesejo,
- je preteklo več kot tri leta od dne, ki je naveden kot datum dospelosti obveznosti iz izvršnice,
- je zoper dolžnika začet postopek stečaja, prisilne poravnave, osebnega stečaja ali drugi ustrezni postopek, ki ga določajo vsakokrat veljavni predpisi in začetek takšnega postopka ima za posledico tudi ustavitev/prepoved izvrševanja izvršnice,
- na izvršnici kot podpisnik ni naveden in podpisan zakoniti zastopnik dolžnika oziroma ni predloženo notarsko overjeno pooblastilo zakonitega zastopnika dolžnika za podpis izvršnice,
- v drugih primerih, ki jih določajo predpisi.

3.6. Roki za izvršitev Plačilne transakcije

Če so izpolnjeni vsi pogoji za izvršitev plačilnega naloga, Banka izvrši plačilno transakcijo v naslednjih rokih:
- domače plačilne transakcije v domači valuti na dan prejema plačilnega naloga,
- čezmejne plačilne transakcije v evro valuti (EUR) na dan prejema plačilnega naloga, v kolikor je le-ta posredovan v Banko najkasneje do 12.00 ure in se izvrši na račun, odprt pri banki, ki je vključena v plačilni sistem SEPA,[2]
- domače plačilne transakcije v drugi valuti države članice in v valuti tretje države najkasneje do konca naslednjega delovnega dne po dnevu prejema plačilnega naloga,
- čezmejne plačilne transakcije v EUR, v drugi valuti države članice in v valuti tretje države najkasneje do konca naslednjega delovnega dne po dnevu prejema plačilnega naloga.

[2] Seznam SEPA bank po državah: http://epc.cbnet.info/content/adherence_database

INTESA SANPAOLO BANK

Druge plačilne transakcije, pri katerih Banki ni poznan rok za izvršitev Plačilne transakcije, si bo Banka prizadevala Plačilno transakcijo izvršiti v čim krajšem roku.

Šteje se, da je Plačilna transakcija izvršena, ko so sredstva v znesku Plačilne transakcije odobrena na računu banke prejemnika plačila.

3.7. Razpolaganje s prejetimi sredstvi na račun pri Banki

Banka mora uporabniku, ki prejme na račun pri Banki denarna sredstva, omogočiti razpolaganje s temi denarnimi sredstvi:
- ko je znesek Plačilne transakcije za uporabnika odobren na računu Banke skladno z Urnikom izvrševanja plačilnih transakcij pri Banki in
- ko ima Banka vse potrebne informacije za izplačilo prejetih sredstev.

V primeru, da za denarna sredstva, ki jih uporabnik prejme na račun Banke ni prejela kritja iz kateregakoli razloga, je uporabnik dolžan banki vrniti denarna sredstva, ki jih je od Banke že prejel kot plačilo. Banka bo uporabnika pisno pozvala k vračilu prejetih denarnih sredstev.

4. Nadomestila

Banka bo uporabniku zaračunala nadomestila in dejanske stroške za opravljanje Plačilnih transakcij na podlagi teh splošnih pogojev v skladu z vsakokrat veljavno Tarifo Banke za opravljanje plačilnih storitev pri Banki, ki je objavljena na spletnih straneh Banke in v vseh poslovalnicah Banke.

Za izvršeno domačo ali čezmejno plačilno transakcijo v valuti države članice ali v valuti tretje države uporabnik plača nadomestila, ki mu jih zaračuna Banka. Prejemnik plačila pa plača nadomestila, ki mu jih zaračuna njegova banka.
Za izvršeno čezmejno plačilno transakcijo v valuti države članice ali v valuti tretje države v državo, ki ni država članica, ter za izvršeno drugo plačilno transakcijo pa se nadomestila zaračunajo v skladu s podatkom o plačniku nadomestil na plačilnem nalogu, ki ga uporabnik posreduje Banki (tj. SHA, OUR ali BEN, kot podrobneje opredeljeno v poglavju 3.2.1. teh splošnih pogojev).

5. Odgovornost in povračila

5.1. Odgovornost Banke pri izvrševanju Plačilnih transakcij in odgovornost uporabnika

Banka in uporabnik odgovarjata za neodobrene, neizvršene, nepravilno ali pozno izvršene Plačilne transakcije skladno s predpisi, ki urejajo plačilne storitve in splošnimi pravili obligacijskega prava.

Če je Banka odgovorna za izvršitev neodobrene Plačilne transakcije, mora uporabniku takoj povrniti znesek neodobrene Plačilne transakcije in vsa zaračunana nadomestila ter obresti, do katerih je upravičen.

Banka je prosta odgovornosti za povrnitev zneskov neodobrenih plačilnih transakcij (skupaj z nadomestili in obrestmi):
- če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica izjemnih in nepredvidljivih okoliščin, na katere Banka ne more vplivati oziroma se jim ni mogla izogniti ali jih preprečiti,
- če obveznost izvršitve Plačilne transakcije brez soglasja uporabnika izhaja iz drugih predpisov, ki zavezujejo Banko,
- če uporabnik ni takoj in brez odlašanja obvestil Banke o neodobreni Plačilni transakciji, ko je ugotovil, da je prišlo do takšne Plačilne transakcije, najpozneje pa v roku 13 mesecev po dnevu izvršitve Plačilne transakcije.

Banka ni odgovorna Uporabniku za neizvršitev, nepravilno izvršitev ali pozno izvršitev Plačilne transakcije, če:

INTESA SANPAOLO BANK

- je neizvršitev, nepravilna izvršitev ali pozna izvršitev Plačilne transakcije posledica izjemnih in nepredvidljivih okoliščin, ki se jim Banka ni mogla izogniti ali jih preprečiti,
- je neizvršitev, nepravilna izvršitev ali pozna izvršitev Plačilne transakcije posledica izpolnjevanja obveznosti Banke, ki izhajajo iz drugih predpisov, ki zavezujejo Banko.

V primeru pozno izvršene Plačilne transakcije, Banka na zahtevo uporabnika posreduje zahtevo na prejemnikovo banko, da le-ta zagotovi, da so denarna sredstva na prejemnikovem transakcijskem računu odobrena na datum, ki ni poznejši od datuma, ko bi morala denarna sredstva biti odobrena na Transakcijskem računu v primeru pravilno izvršene Plačilne transakcije.

V primeru pozno izvršene druge plačilne transakcije predhodni odstavek ne velja.

Če je prejemnik plačila v plačilnem nalogu določen z enolično identifikacijsko oznako, se šteje, da je bil plačilni nalog izvršen pravilno glede prejemnika plačila, če se je izvršil prejemniku plačila skladno z enolično identifikacijsko oznako. Če uporabnik poleg enolične identifikacijske oznake ali drugih podatkov, ki jih skladno s temi splošnimi pogoji Banka zahteva za izvršitev plačilnega naloga, Banki predloži tudi druge podatke, je Banka odgovorna samo za izvršitev Plačilne transakcije v skladu z enolično identifikacijsko oznako, ki jo je uporabnik predložil.

Če uporabnik predloži Banki nepravilno enolično identifikacijsko oznako, Banka ni odgovorna uporabniku za neizvršitev ali nepravilno izvršitev Plačilne transakcije. Če je Banka izvršila Plačilno transakcijo z nepravilno enolično identifikacijsko oznako, si mora Banka na pisno zahtevo uporabnika v razumnih mejah prizadevati, da bi izterjala znesek izvršene Plačilne transakcije. Banka prejemnika plačila sodeluje v teh prizadevanjih tako, da Banki sporoči vse ustrezne informacije v zvezi z zbiranjem sredstev.

Če zbiranje sredstev skladno s prejšnjim odstavkom ni mogoče, Banka uporabniku na pisno zahtevo sporoči vse informacije, ki so Banki na voljo in so pomembne za uporabnika, da lahko sproži pravni postopek za izterjavo sredstev.

Za postopke izterjave zneskov izvršene Plačilne transakcije skladno z zgornjima odstavkoma tega poglavja ima Banka pravico uporabniku zaračunati nadomestilo za izterjavo Plačilne transakcije skladno s vsakokrat veljavno Tarifo Banke.

V primeru neizvršene ali nepravilno izvršene Plačilne transakcije mora Banka ne glede na svojo odgovornost za pravilno izvršitev Plačilne transakcije na zahtevo uporabnika nemudoma ukrepati, da bi izsledila Plačilno transakcijo in uporabniku posredovati informacije, s katerimi razpolaga, da bi uporabniku omogočila uveljavljanje povračil v zvezi z nepravilno izvršeno Plačilno transakcijo.

Informacije v zvezi z neizvršeno ali nepravilno izvršeno domačo in čezmejno plačilno transakcijo Banka posreduje brezplačno, za posredovanje informacij v zvezi z neizvršeno ali nepravilno izvršeno drugo plačilno transakcijo pa ima Banka pravico uporabniku zaračunati nadomestilo za posredovanje informacij v zvezi z neizvršeno ali nepravilno izvršeno drugo plačilno transakcijo skladno z vsakokrat veljavno Tarifo Banke.

Banka ni odgovorna uporabniku za neizvršitev, neodobreno, nepravilno ali pozno izvršitev druge plačilne transakcije v primeru, če je za neizvršitev, neodobreno, nepravilno ali pozno izvršitev odgovoren posrednik ali drugi udeleženec (plačnikova banka, tuja banka,…), ki sodeluje pri izvršitvi druge plačilne transakcije. Banka omogoči uporabniku razpolaganje z denarnimi sredstvi v višini, ki jih le-ta prejme na račun pri Banki.

Banka ne odgovarja, če se Plačilna transakcija ni izvršila oz. je bila zavrnjena iz razlogov omejevalnih ukrepov Združenih držav Amerike in/ali drugih držav in/ali mednarodnih organizacij oz. iz razlogov, na katere Banka nima vpliva in ne izvirajo iz pravne sfere Banke. Prav tako Banka ni odgovorna za postopanja drugih udeležencev (plačnika, prejemnika plačila, prejemnikove banke,…) pri izvršitvi Plačilne transakcije v zvezi z navedenimi omejevalnimi ukrepi.

INTESA SANPAOLO BANK

Če uporabnik pri plačilni transakciji z univerzalnim plačilnim nalogom predloži kodo namena, ki ni skladna z namenom Plačilne transakcije, je Banka odgovorna samo za izvršitev Plačilne transakcije v skladu s kodo namena.

5.2. Povračila za izvršene Plačilne transakcije

Če je Banka odgovorna za izvršitev neodobrene ali nepravilno izvršene Plačilne transakcije, uporabniku na njegovo zahtevo, zagotoviti popravek tako, da:

- povrne zneske neodobrene ali nepravilno izvršene Plačilne transakcije ter pripadajočih nadomestil in obresti do katerih je upravičen uporabnik v zvezi z izvršitvijo neodobrene ali nepravilno izvršene Plačilne transakcije ali
- zagotovi pravilno izvršitev Plačilne transakcije.

Banka mora uporabniku zagotoviti popravek skladno s prejšnjim odstavkom le, če uporabnik obvesti Banko o neodobreni oz. nepravilno izvršeni Plačilni transakciji brez odlašanja, ko ugotovi, da je do takšne Plačilne transakcije prišlo, vendar najkasneje v roku 13 mesecev po dnevu izvršene Plačilne transakcije.

V primeru povračila za neodobreno ali nepravilno izvršeno Plačilno transakcijo Banka pripadajoče obresti obračuna z uporabo obrestne mere za pozitivna sredstva, ki se obračunava na transakcijskih računih.

6. Druge storitve

6.1. Menjava

Menjava je pravni posel med uporabnikom in Banko, ki se izvrši v poslovalnici Banke tako, da:

- uporabnik Banki proda eno valuto z gotovinskim vplačilom v tej valuti in
- od Banke odkupi drugo valuto z gotovinskim izplačilom v tej valuti.

Kot osnova za menjavo se uporablja menjalni tečaj, ki ga Banka dnevno objavlja na tečajni listi na spletnih straneh Banke in v poslovalnicah Banke. Banka si pridržuje pravico do spremembe menjalnega tečaja tudi med dnevom. Uporabnik se z menjalnim tečajem seznani pred izvršitvijo menjave. Podpis *Potrdila o izvršeni transakciji* se šteje za soglasje uporabnika za uporabo objavljenega menjalnega tečaja.
Banka in uporabnik se lahko dogovorita izvršiti menjavo po posebej dogovorjenem tečaju, če se menjava izvrši do ure določene z Urnikom izvrševanja plačilnih transakcij pri Banki. Podpis *Potrdila o izvršeni transakciji* se šteje za soglasje uporabnika za uporabo posebej dogovorjenega menjalnega tečaja.

Ne glede na prejšnji odstavek si Banka pridržuje pravico izvršiti menjavo po posebej določenem menjalnem tečaju, če je skupni dnevni znesek menjav uporabnika višji od 20.000,00 EUR. Za preračun skupnega dnevnega zneska menjav Banka uporabi referenčni tečaj ECB (Evropske centralne banke), ki ga objavlja na način določen v prejšnjem odstavku. Podpis *Potrdila o izvršeni transakciji* se šteje za soglasje uporabnika za na ta način uporabljen menjalni tečaj.

Posel menjave Banka ne izvrši v naslednjih valutah držav članic: danski kroni (DKK), norveški kroni (NOK), švedski kroni (SEK) in poljskem zlotu (PLZ).

Posel menjave se ne šteje za plačilno storitev in zanjo ne veljajo določbe teh splošnih pogojev, ki veljajo za plačilne storitve.

INTESA SANPAOLO BANK

7. Varstvo osebnih podatkov in zaupnih informacij

Informacije in podatki, ki se nanašajo na opravljanje Plačilne transakcije na podlagi teh splošnih pogojev so poslovna tajnost Banke.

Banka osebne podatke pridobiva zaradi izvajanja ukrepov pred izvršitvijo Plačilne transakcije, zaradi opravljanja Plačilne transakcije. Na temelju zakonitega/legitimnega interesa (za namene učinkovitega upravljanja znotraj bančne skupine) Banka osebne podatke prenaša matičnim bankam (nadrejeni/m družbi/am v smislu vsakokrat veljavnega zakona, ki ureja gospodarske družbe in bančništvo).

Osebne podatke, pridobljene ali nastale pri izvrševanju Plačilne transakcije, obdeluje samo Banka (osebe, ki delajo v imenu in za račun Banke – to so njeni zaposleni in njeni pogodbeni obdelovalci). Banka Uporabnikove osebne podatke posreduje tudi drugim bankam in plačilnim posrednikom, ki sodelujejo pri izvršitvi Plačilne transakcije, ter končnemu prejemniku plačila.

Banka osebne podatke uporabnika posreduje v tretje države samo, če je to potrebno zaradi izvršitve plačilnega naloga, ki ga je podal uporabnik (prejemnik plačila je iz tretje države).

Osebni ali drugi zaupni oziroma varovani podatki, ki so Banki na razpolago ali jih bo uporabnik sporočil v zvezi z opravljanjem Plačilnih transakcij 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.

Zbrane osebne podatke in podatke o Plačilni transakciji Banka hrani še 10 let po izvršitvi Plačilne transakcije.

Uporabnik ima pravico dostopa do svojih osebnih podatkov, pravico njihovega popravka ali izbrisa, pravico do omejitve njihove obdelave, kot tudi pravico ugovora in pravico do njihove prenosljivosti.

Več informacij o vsebini pravic posameznikov, načinu njihovega izvrševanja in druge koristne splošne informacije o ravnanju Banke z osebnimi podatki posameznikov je na voljo v Splošnih informacijah o varstvu osebnih podatkov v Banki, ki so dostopne v poslovalnici Banke in na spletni strani www.intesasanpaolobank.si ter pri pooblaščencu Banke za varstvo osebnih podatkov.

Pooblaščenec za varstvo osebnih podatkov je dosegljiv na:
- elektronskem naslovu: DPO@intesasanpaolobank.si ali
- naslovu: Banka Instesa Sanpaolo d.d., Pooblaščenec za varstvo osebnih podatkov, Pristaniška 14, 6000 Koper ali
- na telefonski številki: 00386 5 666 2800 med 8:00 in 16:00 uro ob delovnih dneh.

Vsebina pravic posameznikov, način njihovega izvrševanja, podatki o pooblaščencu Banke za varstvo osebnih podatkov in druge koristne splošne informacije o ravnanju Banke z osebnimi podatki posameznikov so podani v Splošnih informacijah o varstvu osebnih podatkov v Banki, ki so dostopne v poslovalnici Banke in na spletni strani www.intesasanpaolobank.si.

Če uporabnik meni, da Banka krši pravila Splošne uredbe o varstvu podatkov (Uredba (EU) 2016/679), lahko vloži pritožbo pri Informacijskem pooblaščencu Republike Slovenije ali pristojnem organu iz druge države članice EU (zlasti države članice, v kateri prebiva ali v kateri dela).

INTESA SANPAOLO BANK

8. Informacije in reklamacije

Uporabnik posreduje Banki pritožbe in reklamacije na enega od naslednjih načinov:
- na elektronski naslov info@intesasanpaolobank.si,
- na brezplačno številko 080 13 18 za klice iz Slovenije,
- na številko 00386 5 666 1820 za klice iz tujine,
- osebno v poslovalnici Banke.

Na enake načine se lahko uporabnik obrača na Banko tudi za informacije v zvezi s Plačilnimi transakcijami.

Reklamacije v zvezi s pravilno izvršenimi in odobrenimi Plačilnimi transakcijami uporabnik rešuje neposredno s prejemnikom plačila.

9. Izvensodno reševanje sporov

Morebitne spore, nesoglasja ali pritožbe v zvezi z opravljanjem 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. Pritožbe se v Banki Intesa Sanpaolo obravnavajo v dvostopenjskem internem pritožbenem postopku.

Uporabnik posreduje Banki reklamacije na enega od naslednjih načinov:
- na obrazcu, ki se nahaja v poslovalnicah Banke,
- kot dopis banki po klasični pošti na naslov poslovalnice Banke, na katero se pritožba nanaša,
- v sporočilu po elektronski pošti na elektronski naslov: info@intesasanpaolobank.si,
- preko spletne strani www.intesasanpaolobank.si v rubriki »Posluh 100%« ali »Stopite v stik z nami«.

Pritožba mora biti v pisni obliki. Pritožba se obravnava v poslovalnici banke, na katero se nanaša.

Če uporabnik z odločitvijo glede pritožbe ne soglaša, lahko vloži pisno pritožbo na Komisijo za reševanje pritožb v Banki Intesa Sanpaolo na naslov/elektronski naslov:
- Banka Intesa Sanpaolo d.d., *Komisija za reševanje pritožb, Pristaniška ulica 14,6000 Koper*
  ali
- *info@intesasanpaolobank.si* s pripisom v zadevi »za Komisijo za reševanje pritožb«.

Odločitev Komisije je pisna, z njo je interni pritožbeni postopek zaključen.

Če uporabnik, z odločitvijo Komisije glede pritožbe ne soglaša ali ne prejme odgovora od Banke v roku 30 dni, lahko vloži zahtevo za začetek postopka 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 postopka IRPS priznava: **Združenje bank Slovenije - GIZ, Šubičeva ulica 2, 1000 Ljubljana, elektronski naslov: *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.

INTESA SANPAOLO BANK

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

10. Končne in prehodne določbe

S predložitvijo plačilnega naloga uporabnik potrjuje:
- da je bil s temi splošnimi pogoji seznanjen pravočasno in na način, da je imel dovolj časa, da se je pred izvršitvijo Plačilne transakcije seznanil s pogoji glede opravljanja Plačilnih transakcij in
- da s temi splošnimi pogoji v celoti soglaša.

Vsakokrat veljavni Splošni pogoji za opravljanje enkratnih plačilnih transakcij za potrošnike, pravne osebe in zasebnike so objavljeni na spletni strani Banke in v vseh poslovalnicah Banke.

Za vsa pisanja v zvezi s temi splošnimi pogoji se uporablja slovenski jezik.

Banka lahko v skladu z veljavnimi predpisi in s svojo poslovno politiko spreminja te splošne pogoje, o čemer se lahko uporabnik seznani na spletni strani Banke in v poslovalnicah Banke.

Za vse, kar ni določeno s temi splošnimi pogoji, veljajo določila veljavne zakonodaje, zlasti Zakon o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (Uradni list RS št. 7/2018 z dne 7.02.2018; v nadaljevanju ZPlaSSIED).

Banka in uporabnik se dogovorita, da se določbe poglavja 5.3 ZPlaSSIED ne uporabljajo za druge plačilne transakcije.

S pričetkom uporabe teh splošnih pogojev prenehajo veljati Splošni pogoji za opravljanje enkratnih plačilnih transakcij za potrošnike, pravne osebe in zasebnike z dne 21. 6. 2019 z oznako SP EPT 22-21.6.2019.

Ti splošni pogoji z oznako SP EPT 23-15.1.2021 veljajo in se uporabljajo od 15. 1. 2021 dalje.