



## Splošne informacije o plačilnih storitvah za potrošnike

S temi informacijami stranke, ki so potrošniki, seznanjamo z okoliščinami, ki so lahko v zvezi s plačilnimi storitvami, ki jih ponuja Posojilnica Bank eGen, zanje bistvene. Vendar informacije ne nadomeščajo potrebnih pogodbenih dogovorov.

### I Posojilnica Bank eGen

#### 1. Podatki o banki

Posojilnica Bank eGen

Paulitschgasse 5-7  
9020 Celovec/Klagenfurt  
Tel.: +43 (0) 463 512365  
Fax: +43 (0) 463512365-119

Poslovalni časi:

PO ..... 8.00 – 16.00 ura  
TO, SR, ČE, PE ..... 8.00 – 15.00 ura

Številka v registru podjetij: FN 115073 a  
Sodna pristojnost: Celovec/Klagenfurt  
Raiffeisenova telefonska številka za blokiranje kartic in elektronskega bančništva: +43 (0) 599 39039  
E-pošta: info.39100@poso.at  
www.poso.at  
DVR 0164216

#### 2. Koncesija

Avstrijski organ za nadzor finančnih trgov (Österreichische Finanzmarktaufsicht, Praterstraße 23, 1020 Wien) je Posojilnici Bank eGen podelil koncesijo za opravljanje bančnih storitev, s katero Posojilnica Bank eGen lahko opravlja tudi plačilne storitve za svoje stranke.

### II Pogodba o tekočem računu in stroški

#### 1. Pogodba o tekočem računu, Splošni poslovni pogoji, Pogoji poslovanja z bančnimi karticami, Pogoji uporabe elektronskega bančništva

Skupaj s temi »Splošnimi informacijami o plačilnih storitvah« prejme stranka, preden odpre tekoči račun, pogodbo o tekočem računu ter Splošne poslovne pogoje, Pogoje poslovanja z bančnimi karticami in Pogoje uporabe elektronskega bančništva (v nadaljevanju skupaj označene kot »Pogoje«), za katere se mora dogovoriti s Posojilnico Bank eGen, če želi uporabljati plačilne storitve Posojilnice Bank eGen. Pogoji so - če so dogovorjeni med Posojilnico Bank eGen in stranko - del pogodbe o tekočem računu in so skupaj z določili v pogodbi o tekočem računu in dogovorih, sklenjenih za posamezne plačilne storitve, osnova za plačilne storitve, ki jih opravlja Posojilnica Bank eGen.

Stranka lahko v času trajanja pogodbe o tekočem računu kadarkoli zahteva ponovno brezplačno predložitev teh »Splošnih informacij o plačilnih storitvah« in Pogojev. Če ni drugače dogovorjeno, se taka ponovna predložitev opravi v papirni obliki.

#### 2. Spremembe pogodbe o tekočem računu in Pogojev

Posojilnica Bank eGen bo spremembe pogodbe o tekočem računu, Pogojev ali v zvezi s posameznimi plačilnimi storitvami sklenjenih dogovorov sporočila stranki najpozneje dva meseca pred časom, ko naj bi se predvidoma začeli uporabljati. Stranka ima možnost, da sporočeni spremembi ugovarja v teku navedenega roka dveh mesecev. Na to in na pravico stranke, da pogodbo pred začetkom veljavnosti sprememb lahko brezplačno in brez upoštevanja odpovednega roka odpove, bo Posojilnica Bank eGen stranko opozorila v obvestilu o načrtovani spremembi. Za dogovorjeno prilagoditev nadomestil na podlagi indeksa cen življenjskih potrebščin ta postopek ne velja.

#### 3. Trajanje pogodbe in odpoved

Pogodba o tekočem računu in dogovori, ki jih je potrebno skleniti za posamezne plačilne storitve, se sklenejo za nedoločen čas. Stranka lahko pogodbo o tekočem računu in dogovore v zvezi s plačilnimi storitvami kadarkoli brez upoštevanja odpovednega roka ob koncu vsakega meseca odpove. Če stranka pogodbo odpove na zadnji poslovni dan v mesecu, začne odpoved veljati z zadnjim poslovnim dnevom naslednjega meseca.

Posojilnica Bank eGen mora v primeru redne odpovedi upoštevati odpovedni rok dveh mesecev.

#### 4. Nadomestila in stroški

Iz cenika, ki se stranki izroči skupaj s temi »Splošnimi informacijami o plačilnih storitvah« in ki je - če ni dogovorjeno drugače - del pogodbe o tekočem računu, so razvidna nadomestila, ki jih Posojilnica Bank eGen zaračuna za vodenje računa in plačilne storitve v okviru pogodbe o tekočem računu. V ceniku so navedena tudi morebitna nadomestila za obvestilo o zavrnitvi izvršitve plačilnega naloga, za preklic plačilnega naloga po tem, ko je nalog postal nepreklicen, in za ukrepe za ponovno pridobitev zneska, ki je bil zaradi zmotne identifikacije stranke nakazan na napačno mesto.

Dogovorjena nadomestila se prilagodijo razvoju indeksa cen življenjskih potrebščin. Poleg je nadomestila mogoče spremeniti, če stranka s tem soglaša, kot opisano v 2. točki.

Poleg nadomestil po ceniku Posojilnice Bank eGen pod določenimi pogoji lahko pride še do gotovinskih stroškov, ki jih mora Posojilnica Bank eGen v okviru izvajanja nalogov stranke plačati tretjim osebam. Tudi ti gotovinski stroški bremenijo stranko.

#### 5. Transakcije v tuji valuti

Če je v okviru plačilne storitve, ki jo izvrši Posojilnica Bank eGen, potrebno kupiti ali prodati zneske v tuji valuti, nakup ali prodajo opravi Posojilnica Bank eGen na podlagi tržnega deviznega tečaja, ki velja v času izvršitve naloga in ki ga Posojilnica Bank eGen svojih strankam na splošno zaračunava. Ti tečaji se najpozneje naslednji poslovni dan objavijo na spletni strani Posojilnice Bank eGen in so na vpogled pri okencu banke, uporabijo se neposredno. Druga nadomestila, ki jih Posojilnica Bank eGen zaračunava v okviru take transakcije, so navedena v ceniku.

## 6. Obresti

Obrestne mere, dogovorjene za dobroimetja in debetne salde na tekočem računu, so navedene v ceniku. Spremenljive obresti se prilagajajo na podlagi klavzule o prilagajanju obresti, dogovorjene s pogodbo o tekočem računu. Poleg tega je obrestne mere mogoče spremeniti, če stranka s tem soglaša, kot opisano v 2. točki.

## III Komunikacija s Posojilnico Bank eGen

### 1. Jezik

Pri sklepanju pogodb in poslovanju s svojimi strankami v zvezi s plačilnimi storitvami Posojilnica Bank eGen uporablja nemški in slovenski jezik.

### 2. Možnosti komunikacije

Na splošno lahko stranke poleg osebnega pogovora v poslovalnih časih bančne poslovalnice/bančnih poslovalnic stopijo v stik s Posojilnico Bank eGen na načine, navedene v točki I.1 Podatki o banki.

### 3. Pravno zavezujoče izjave in obvestila

Pravno relevantna korespondenca med Posojilnico Bank eGen in njenimi strankami se - če ni dogovorjeno drugače - opravlja pisno (zlasti tudi preko bančnih izpiskov).

Za avtorizacijo plačilnih nalogov ter za sporočila in informacije v zvezi s plačilnimi nalogi se uporablja za posamezno plačilno storitev dogovorjena oblika komunikacije. Za to so poleg pisne komunikacije - če stranka razpolaga z ustrezno tehnično opremo kot je računalnik ali telefonski priključek - na voljo zlasti:

- elektronsko bančništvo ob uporabi za to dogovorjenih osebnih identifikacijskih oznak (predvsem številke PIN in TAN, elektronskega podpisa)
- telefaks, e-pošta in telefon z navedbo v ta namen dogovorjenega gesla
- drug način elektronskega posredovanja podatkov, nosilci podatkov, elektronski poštni predal v okviru elektronskega bančništva ob upoštevanju za to dogovorjenih varnostnih ukrepov.

## IV Storitve Posojilnice Bank eGen v plačilnem prometu

### 1. Ponujane storitve, splošno

Na področju plačilnega prometa ponuja Posojilnica Bank eGen te storitve:

- a) Vodenje **transakcijskih računov** (**»tekočih računov«**) vključno z izvajanjem vplačil in izplačil v zvezi s temi računi. Tekoči račun omogoča uporabo brezgotovinskega plačilnega prometa. Je osrednji element za večino denarnih transakcij. Tekoči račun je namenjen plačilnemu prometu, ne nalaganju sredstev. Na njem se zaračunavajo dnevno zapadla sredstva. Na tekočem računu se knjižijo vsa vplačila v dobro in in izplačila v breme imetnika računa. Zaradi tega neprekinjenega zapisovanja in saldiranja gibanj na računu denarna sredstva na tekočem računu imenujemo tudi tekoče vloge.

- b) Opravljanje **plačilnega prometa**, zlasti v teh oblikah:

- **Nakazila** (tudi v obliki trajnih nalogov)

*Nakazilo* je negotovinski prenos določenega zneska z enega računa na drug račun pri isti ali drugi kreditni instituciji. Nalog za nakazilo se lahko poda v oblikah, dogovorjenih s kreditno institucijo. Naročnik mora nalog avtorizirati (podpis skladno s pooblastili na računu, vnos identifikacijskih oznak, npr. PIN in/ali TAN) in skrbeti za kritje na računu. Nalog za nakazilo je lahko običajen ali urgenten, pri čemer urgentna izvršitev zagotavlja hitrejšo izvedbo naloga še na isti dan po ekspresni poti do računa prejemnika nakazila. Nakazilo se pojavlja v različnih oblikah (nakazilo znotraj EU, nalog za nakazilo, plačilni nalog, eurotransfer, nakazilo v tujino, nakazilo SEPA itd.)

*Nakazilo SEPA* (Single Euro Payments Area = enotno območje plačil v evrih) je enotno evropsko plačilo za nakazila v evrih v domači državi in celotnem prostoru SEPA.

*Trajni nalog* je nalog, s katerim imetnik računa ali pooblaščenec na računu enkratno v pisni ali elektronski obliki odredi banki, da v rednih časovnih presledkih istemu prejemniku plačuje zneske v enaki višini. Trajni nalog lahko velja do njegovega preklica ali ga stranka lahko časovno omeji.

- **Direktne obremenitve** na podlagi **navodila za direktno obremenitev**

*Direktne obremenitve* so namenjene plačevanju ponavljajočih se (periodičnih) obveznosti različnih vrednosti, pri čemer prejemnik plačila neposredno obremenjuje račun plačnika.

Plačnik svoji banki odredi, da po naročilu prejemnika plačila obremeni plačnikov račun, ko prejemnik plačila predloži ustrezno zahtevo.

- **Bremenitve** na podlagi **pooblastila za direktno obremenitev**

*Pooblastila za direktno obremenitev* so namenjena plačevanju ponavljajočih se (periodičnih) obveznosti različnih vrednosti, pri čemer prejemnik plačila neposredno obremenjuje račun plačnika. Plačnik prejemnika plačila pooblasti, da prejemnik plačila obremeni plačnikov račun, pri čemer prejemnik plačila plačnika o izvršitvi plačila pravočasno obvesti. Plačnik svoji banki ne da naloga, banka zgolj izvede bremenitev, ko od banke prejemnika plačila prejme ustrezno navodilo.

Novo evropsko pooblastilo za direktno obremenitev je *SEPA Direct Debit*.

- **Poslovanje s plačilnimi karticami**

Poslovanje s plačilnimi karticami je izvrševanje plačilnih transakcij s plačilno kartico (bančno kartico ali kreditno kartico) vključno s tako imenovanim svobodnim brezgotovinskim plačilnim prometom preko tekočih računov Raiffeisenovih bank, v okviru katerega stranka po predložitvi bančne kartice ter uradne legitimacije pri drugih Raiffeisenovih bankah v Avstriji lahko vplačuje na svoj tekoči račun oziroma z njega dviga zneske.

## V Posebni plačilni instrumenti

### A. Opis plačilnih instrumentov in dolžna skrbnost stranke

#### 1. Bančna kartica

##### a) Opis plačilnega instrumenta

Bančna kartica stranki glede na z njo individualno dogovorjeni limit in pod pogojem ustreznega kritja na računu omogoča:

- dvigovanje gotovine na domačih in tujih bankomatih in drugih bančnih avtomatih
- plačevanje na domačih in tujih bankomatnih terminalih (POS, MAESTRO)
- plačevanje z elektronsko denarnico QUICK, če je bila prej napolnjena
- iztiskanje bančnih izpiskov na bančnem tiskalniku izpiskov in odčitavanje stanja na računu.

Plačila z bančnimi karticami se vpisujejo v breme računa posamično brez plačilnih rokov.

##### b) Dolžna skrbnost stranke

Stranka je tudi v lastnem interesu zavezana, da bančno kartico skrbno hrani. Za neskrbno ravnanje velja zlasti puščanje bančne kartice v odstavljenem vozilu. Prepuščanje bančne kartice tretjim osebam ni dovoljeno.

Treba je varovati tajnost osebne številke (PIN). Ne sme se zapisovati, predvsem ne na bančni kartici sami. Osebne številke se ne sme sporočiti nobenemu, zlasti tudi ne svojcem, sodelavcem Posojilnice Bank eGen, drugim imetnikom računa ali drugim imetnikom kartice. Osebno številko PIN je treba uporabljati na način, da je ne morejo pridobiti nepooblaščen osebe.

## **2. Kreditne kartice**

### **a) Opis plačilnega instrumenta**

Kreditna kartica je namenjena

- brezgotovinskemu plačevanju blaga in storitev pri pogodbenih podjetjih;
- dvigovanju gotovine na bančnih avtomatih, ki so označeni z logotipom uporabljane kreditne kartice;
- dvigovanju gotovine pri pooblaščenih izplačevalcih gotovine;

plačevanju v okviru svetovnega plačilnega sistema kot npr. VISA, MasterCard, Diners Club itd.

Plačila s kreditnimi karticami se obračunajo z mesečnim zbirnim računom s podaljšanim plačilnim rokom, z njimi se bremeni račun, na katerega je bila kreditna kartica izdana.

### **b) Dolžna skrbnost stranke**

Dolžna skrbnost stranke pri ravnanju s kreditno kartico je enaka dolžni skrbnosti, ki jo ima stranka pri ravnanju z bančno kartico (glej točko V. A. 1. b.).

## **3. Elektronsko bančništvo**

### **a) Opis plačilnega instrumenta**

Z Raiffeisenovim elektronskim bančništvom lahko kadarkoli preko interneta odčitavate stanje na računih, nakazujete zneske (doma, v tujini, SEPA) in odrejate trajne naloge. Lahko sprejemate tudi elektronske račune, urejate depoje vrednostnih papirjev in prejemate informacije o finančnem stanju. Svetovalec lahko v okviru storitve ELBA preko varnega elektronskega poštnega predala stopi v stik s strankami in jih obvešča o obsežni ponudbi Raiffeisen Online.

Raiffeisen Online Electronic Banking lahko uporabljate, če imate račun ali depo pri Raiffeisen banki ter dostop do spleta z brskalnikom, ki šifrira sporočila z 128 biti (aktualna verzija sistemov Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Safari ali Opera). Številko uporabnika ter osebno identifikacijsko številko (PIN) vam pošlje Posojilnica Bank eGen.

Varnostni sistem spletne banke Raiffeisen Online Banking: Dostop do računov je mogoč izključno z osebnimi dostopnimi podatki in tajno številko PIN oz. z digitalnim podpisom. Nakazila in nalogi se lahko izvršujejo samo z mobilno številko TAN, digitalnim podpisom ali s postopkom TAN+.

### **b. Dolžna skrbnost stranke**

Treba je varovati tajnost identifikacijskih oznak. Zagotoviti je treba, da nepooblaščen osebe nimajo dostopa do identifikacijskih oznak. Če je dogovorjeno pošiljanje številke TAN preko mobilnega telefona, je treba zagotoviti tudi, da nepooblaščen osebe nimajo dostopa do telefonov na tem priključku. Številko PIN je treba redno menjavati, najmanj pa vsaka dva meseca. Osebni dostopni in avtorizacijski podatki kot so podatki za login (PIN) in podatki za avtorizacijo transferja denarnih sredstev (TAN) se smejo vnesti samo na preverjeni spletni strani elektronske banke Raiffeisen (Posojilnice Bank eGen). Teh zaupnih podatkov nikoli ne smete navajati v elektronskih sporočilih, obrazcih ali jih vnašati v neznane sisteme spletnega bančništva.

Bančnih poslov nikoli ne smete opravljati preko nezanesljivih računalnikov. Uporabljate samo urejene in servisirane računalniške sisteme, operacijski sistem naj se na vsak način v rednih presledkih opremlja z najnovejšo varnostno programsko opremo. Enako velja za brskalnik. Spletni brskalnik naj ima aktivirano funkcijo samodejnega posodabljanja in filter. za spoznavanje lažnih obvestil (phishing filter). Uporablja naj se aktualna protivirusna zaščita, ki se redno samodejno posodablja za zaščito proti vohunski programski opremi, virusom in trojancem. Aktiviran naj bo osebni požarni zid (firewall), ki ščiti vaš računalniški sistem.

Povezavam v elektronskih sporočilih ali z drugih spletnih strani k portalu spletne banke Raiffeisen (Posojilnice Bank eGen) ne smete slediti. Tudi uporaba označevalnih orodij (priljubljene strani, bralni znaki) je lahko nevarna, ker jo lahko manipulirajo hekerji.

Posojilnica Bank eGen načelno ne pošilja elektronskih sporočil, v katerih poziva stranke, da razkrijejo zaupne dostopne ali transakcijske podatke. Sem sodijo številka uporabnika ter številki PIN in TAN. Pri takih elektronskih sporočilih gre vedno za poskuse prevare.

Naslov spletne banke Raiffeisen (Posojilnice Bank eGen) natančno preberite in napišite, da jo pri naslednjem vstopu takoj prepoznate. Pazite na varno in šifrirano povezavo. To prepoznate s tem, da se prikaže simbol ključa in se naslov brskalnika začne z nizom znakov »https://...«. Če obstaja sum, da ne gre za varno povezavo, je treba preveriti, ali je aktivirano kriptiranje z digitalnim varnostnim certifikatom. To lahko opravite s klikom na simbol ključa na brskalniku. Tu lahko preverite pristnost varnostnega certifikata. Če se v naslovu prikaže samo niz znakov »http://...«, stran zagotovo ni legitimna stran spletne banke Raiffeisen (Posojilnice Bank eGen).

Pred zaključkom spletne transakcije je treba preveriti, ali so vnešeni podatki popolni in pravilni. Podatke smete odobriti oz. poslati samo, če imate varno povezavo do »mein.raiffeisen.at«.

Zaupne bančne informacije je treba hraniti na varnem mestu. Ker je mogoče, da dostop do podatkov na osebem računalniku pridobijo nepooblaščen osebe, nujno odsvetujemo, da jih shranite na osebem računalniku.

Upoštevati je treba pogodbene dogovore glede varnosti in varnostna opozorila Posojilnice Bank eGen na domači spletni strani banke. Če je podan sum goljufije, ne smete razkrivati nobenih podatkov. Če posumite v goljufijo, to nemudoma sporočite Posojilnici Bank eGen. Številko Posojilnice Bank eGen in Raiffeisenove telefonske številke za blokiranje kartic in elektronskega bančništva shranite v mobilnem telefonu. V primeru dogodkov v zvezi varnostjo kolikor mogoče hitro preko varne povezave spremenite številko PIN. Če je podan sum, da je nepooblaščen oseba izvedela za identifikacijske oznake, mora uporabnik računa takoj ukrepati in poskrbeti za blokado.

## **B. Blokiranje plačilnih instrumentov**

### **1. Blokada, ki jo izvede Posojilnica Bank eGen**

Posojilnica Bank eGen lahko plačilni instrument blokira,

- če to upravičujejo objektivni razlogi v zvezi z varnostjo plačilnega instrumenta,
- če je podan sum neodobrene ali goljufive uporabe plačilnega instrumenta ali
- če v zvezi s plačilnim instrumentom, povezanim s kreditno linijo, obstaja pomembno povečano tveganje, da stranka svoje plačilne obveznosti ne bo izpolnila.

Posojilnica Bank eGen bo stranki blokado sporočila po možnosti, preden jo izvede, najpozneje pa jo bo seznanila z ukrepom

takoj po izvedbi blokade. Tako sporočilo lahko banka tudi opusti, če bi bilo v nasprotju z varnostjo ali bi kršilo sodno odredbo ali odredbo drugega uradnega organa. Če stranka uporablja plačilni instrument, mora upoštevati pogoje za njegovo izdajo in uporabo.

## 2. Blokada, ki jo izvede stranka

Izgubo, krajo, zlorabo ali siceršnjo neodobreno uporabo plačilnega instrumenta mora stranka sporočiti Posojilnici Bank eGen takoj, ko zanjo izve. To lahko stori kadarkoli po telefonu, s tem da pokliče Raiffeisenovo številko za blokiranje kartic in elektronskega bančništva, ki je navedena pod točko I. 1. V tem primeru je treba navesti bančno številko Posojilnice Bank eGen in številko računa, na katerega je bil izdan plačilni instrument. Če stranka ne more navesti dodatno še številke kartice oz. uporabniške številke, ki jo je treba blokirati, se blokirajo vse na njen račun izdane kartice oz. vsi za njen račun pooblašteni uporabniki.

Storitev ELBA omogoča stranki tudi, da svoj dostop do storitve ELBA blokira sama, in sicer s tem, da

- več kot trikrat zaporedoma vtipka napačno številko PIN
- več kot trikrat zaporedoma vtipka napačno številko TAN ali dodatno šifro
- več kot trikrat zaporedoma vtipka mobilno številko TAN.

## VI Odreditev in izvršitev plačilnega naloga

### 1. Odreditev, odobritev, preklic in zavrnitev plačilnih nalogov

Ob odreditvi naloga je treba navesti podatke, ki jih zahteva izbrana vrsta naloga. Načeloma so to mednarodna bančna številka IBAN (International Bank Account Number) kot identifikator stranke in identifikacijska številka banke BIC (Bank Identifier Code) za podatke prejemnika plačila (za prejemniške račune v Avstriji se lahko še naprej uporabljata bančna številka in številka računa). Ti podatki so pogoj za avtomatizirano obdelavo nalogov in s tem tudi za možnost zaračunanja ugodnejših standardnih nadomestil.

Za odreditev nalogov je treba uporabiti ustrezne obrazce Posojilnice Bank eGen (elektronsko ali v papirni obliki).

Plačilni nalog je odobren samo takrat, če je stranka v obliki, dogovorjeni za to plačilno transakcijo, in z uporabo zanjo dogovorjenega plačilnega instrumenta dala soglasje za plačilo. Sodni nalogi in nalogi drugih uradnih organov lahko to soglasje nadomestijo.

Stranka lahko soglasje prekliče,

- do trenutka, ko plačilni nalog stranke prispe k Posojilnici Bank eGen ali,
- če je dogovorjen poznejši datum izvršitve, do konca bančnega delovnega dneva, ki je pred dogovorjenim datumom izvršitve.

Navodila in pooblastila za direktne obremenitve se lahko prekličejo najpozneje en bančni delovni dan pred dogovorjenim dnevom obremenitve. Glede možnosti vračila po obremenitvi računa glej točko VII.

Posojilnica Bank eGen lahko izvršitev odobrenega plačilnega naloga zavrne, če

- plačilni nalog ne izpolnjuje vseh pogojev, navedenih v pogodbi o tekočem računu in Pogojih (zlasti, če manjkajo potrebni podatki ali ni potrebnega kritja na računu v obliki dobroimetja ali odprte kreditne linije), ali
- če bi izvršitev plačilnega naloga kršila evropske ali nacionalne predpise ali sodno odredbo ali odredbo drugega uradnega organa ali
- je podan utemeljen sum, da izvršitev plačilnega naloga predstavlja kaznivo dejanje.

### 2. Izvrševanje plačilnih nalogov

Posojilnica Bank eGen od 1.1.2012 dalje zagotavlja, da bo znesek, ki je predmet plačilne transakcije v evrih, najpozneje en bančni delovni dan po prejemu plačilnega naloga prispel k prejemnikovemu ponudniku plačilnih storitev s sedežem v Evropskem gospodarskem prostoru; do 1.1.2012 je veljal rok 3 bančnih delovnih dni.

Ti roki se v primeru plačilnih transakcij, odrejenih na papirju, podaljšajo za dodaten delovni dan.

Za plačila znotraj Evropskega gospodarskega prostora, ki niso podani v evrih ali v valuti druge pogodbene države EGP, je rok izvršitve vedno obdobje 4 bančnih delovnih dni.

### 3. Čas prejema plačilnih nalogov

Šteje se, da je plačilni nalog prispel k Posojilnici Bank eGen, če izpolnjuje vse dogovorjene pogoje, zlasti pogoj zadostnega kritja, in je prispel k Posojilnici Bank eGen na bančni delovni dan do ure, ki je navedena v spodnjem seznamu/prilogi.

Če nalog ne prispe na bančni delovni dan ali prispe na bančni delovni dan po uri, navedeni v spodnjem seznamu/prilogi, se šteje, da je prispel na naslednji bančni delovni dan.

Odrejanje plačilnih nalogov	Časi sprejemanja
Plačila v Avstriji, Evropskem gospodarskem prostoru in Švici, papirni nalog za plačilo	od ponedeljka do petka, 13.00 ura
Plačila v Avstriji, Evropskem gospodarskem prostoru in Švici, elektronski nalog za plačilo,	od ponedeljka do petka, 15.00 ura
Drug plačilni promet s tujino, papirni nalog za plačilo, potreben preračun v tujo valuto	od ponedeljka do petka, 11.00 ura
Drug plačilni promet s tujino, elektronski nalog za plačilo, preračun v tujo valuto ni potreben	od ponedeljka do petka, 13.00 ura
Drug plačilni promet s tujino, elektronski nalog za plačilo, potreben preračun v tujo valuto	od ponedeljka do petka, 11.00 ura
Drug plačilni promet s tujino, elektronski nalog za plačilo, preračun v tujo valuto ni potreben	od ponedeljka do petka, 15.00 ura
Predložitev direktnih obremenitev	od ponedeljka do petka, 16.00 ura

Bančni delovni dnevi Posojilnice Bank eGen za plačilni promet so od ponedeljka do petka, razen ob (deželnih) praznikih, 24. decembra in na veliki petek.

### 4. Odgovornost Posojilnice Bank eGen za ne ali pomanjkljivo izvršene plačilne naloge

Pri plačilnih nalogih, odrejenih v korist prejemniškega računa, ki se vodi v EGP, Posojilnica Bank eGen odgovarja stranki za pravilno in pravočasno izvršitev plačilnega naloga do časa, ko znesek prejme prejemnikov ponudnik plačilnih storitev.

Pri plačilnih nalogih, odrejenih v korist prejemniškega računa, ki se vodi pri institucijah zunaj EGP, je Posojilnica Bank eGen zavezana, da poskrbi za čim prejšnjo obdelavo plačilnega naloga in v ta namen - če stranka ponudnika plačilnih storitev ni vnaprej določila - vključi primerne druge ponudnike plačilnih storitev.

Od trenutka, ko je prejemnikov ponudnik plačilnih storitev znesek prejel, ta ponudnik odgovarja prejemniku za nadaljnjo pravilno izvršitev plačilne transakcije.

Če plačilo posredno ali neposredno sproži prejemnik plačila, odgovarja prejemniku njegov (prejemnikov) ponudnik plačilnih storitev

- za pravilno posredovanje plačilnega naloga plačnikovemu ponudniku plačilnih storitev  
in

- za obdelavo plačilne transakcije v skladu z njegovimi zavezami v zvezi z datumom valute in razpoložljivostjo.

#### **5. Informacije o posameznih plačilnih transakcijah**

Posojilnica Bank eGen bo stranki takoj po izvršitvi plačilne transakcije poslala spodaj navedene informacije ali jih, če je tako dogovorjeno, shranila v banki, kjer jih stranka lahko dvigne ali jih pridobi preko elektronskega bančništva ali iztisne iz tiskalnika bančnih izpiskov:

- referenco, ki omogoča identifikacijo zadevne plačilne transakcije, ter podatke o prejemniku plačila;
- predmetni znesek v valuti, v kateri se bremeni račun stranke, ali v valuti, ki je uporabljena v plačilnem nalogu;
- menjalni tečaj, ki se je uporabil za plačilno transakcijo, in
- datum valute obremenitve ali datum prejema plačilnega naloga.

Poleg tega bo Posojilnica Bank eGen stranki na enak način poslala seznam nadomestila za plačilne transakcije, ki jih je za stranko izvršila v predhodnem mesecu, ali jih za stranko shranila v banki.

Te informacije banka da na razpolago stranki kot naročniku in kot prejemniku plačila.

### **VII Odgovornost in obveznost povračila v zvezi s plačilnimi nalogi**

#### **1. Plačilne transakcije, ki jih stranka ni odobrila**

##### **a) Popravki bremenitve računa**

Če je bil strankin račun obremenjen na podlagi izvršitve plačilnega naloga, ki ga stranka ni odobrila, bo Posojilnica Bank eGen nemudoma vzpostavila tako stanje bremenjenega računa stranke, kakršno bi bilo, če neodobrena plačilna transakcija ne bi bila izvršena, to pomeni, da bo stornirala bremenitev računa z vrednostjo plačilne transakcije z datumom valute obremenitve. Za izvedbo takega popravka mora stranka Posojilnico Bank eGen obvestiti takoj, ko je ugotovila neodobreno plačilno transakcijo. Pravica stranke do popravka ugasne najpozneje 13 mesecev po dnevu bremenitve.

##### **b) Odgovornost stranke**

Če so neodobrene plačilne transakcije posledica nepravilne uporabe plačilnega instrumenta, je stranka zavezana, da Posojilnici Bank eGen povrne vso škodo, ki je banki iz tega nastala, če je škoda nastala, ker

- (i) jo je stranka z namenom goljufije omogočila ali
- (ii) jo je povzročila stranka z naklepno ali iz velike malomarnosti povzročeno kršitvijo dolžnosti, da plačilne instrumente skrbno shrani.

Če je stranka te dolžnosti kršila le iz manjše malomarnosti (če se ji je zgodila le manjša napaka, ki je pri povprečno skrbnem človeku ni mogoče vedno izključiti), je odgovornost stranke za škodo omejena z zneskom 150 EUR. Stranka - razen v primeru pod točko (i) - ni odgovorna za plačilne transakcije, ki se z zadevnim plačilnim instrumentom izvršijo po tem, ko je Posojilnici Bank eGen naročila, da kartico blokira.

#### **2. Povračilo odobrene plačilne transakcije, ki jo je sprožil prejemnik**

Stranka lahko bremenitvi računa ugovarja in od Posojilnice Bank eGen v roku 8 tednov od bremenitve računa z zadevnim zneskom zahteva vračilo celotnega, v breme knjiženega zneska v naslednjih primerih:

- v primeru direktnih obremenitev, ki jih je stranka odobrila, če imetnik računa o nameravani direktni obremenitvi ni bil obveščen najmanj 4 tedne pred bremenilnim knjiženjem;
- v primeru pooblastil za direktno bremenitev, ki jih je stranka podelila, brez navedbe razlogov.

### **VIII Pritožbe**

Posojilnica Bank eGen se vedno trudi, da strankam nudi najboljše svetovanje in izpolnjuje vse njihove želje in potrebe v vseh zadevah bančnega poslovanja.

Če bi stranka pa vendar imela razlog za pritožbo, bo Posojilnica Bank eGen to pritožbo nemudoma obdelala. V ta namen se stranke lahko obrnejo na svojega svetovalca, če po tej poti ni mogoče najti zadovoljive rešitve, pa na poslovodstvo/oddelek za pritožbe Posojilnice Bank eGen.

Stranka svojo pritožbo lahko naslovi tudi na skupni poravnalni organ avstrijskega kreditnega gospodarstva na Dunaju (Gemeinsame Schlichtungsstelle der österreichischen Kreditwirtschaft, Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien). Pritožbo lahko pošlje v obravnavo tudi Avstrijskemu organu za nadzor finančnih trgov na Dunaju (Finanzmarktaufsicht, Praterstraße 23, 1020 Wien).

Za reševanje sporov v zvezi z vodenjem računa ali plačilnimi storitvami so pristojna redna sodišča, ki uporabljajo avstrijsko pravo. Splošna sodna pristojnost za Posojilnico Bank eGen je navedena zgoraj pri podatkih o banki.

### **Priloge**

- Pogodba o tekočem računu (v primeru odprtja računa)
- Splošni poslovni pogoji, Pogoji poslovanja z bančnimi karticami, Pogoji uporabe elektronskega bančništva
- Cenik za vodenje računa in plačilne storitve

### **Podružnice in poslovalni časi**

#### **Podružnica Borovlje/Filiale Ferlach**

**Glavni trg/Hauptplatz 16**

**9170 Borovlje/Ferlach**

**Tel.: +43 5 999 39102 00**

#### **Poslovalni časi / Öffnungszeiten**

pon/Mo, čet/Do, pet/Fr: 08.00 – 12.00, 14.00 – 16.00

tor/Di, sre/Mi 08.00 - 12.00

#### **Podružnica Dobrla vas/Filiale Eberndorf**

**Pliberška cesta/Bleiburger Str. 6**  
**9141 Dobrla vas/Eberndorf**  
**Tel.: +43 4236 2076**  
**Faks: +43 4236 2076 -20**  
**Poslovalni časi / Öffnungszeiten**  
pon/Mo, čet/Do, pet/Fr: 08.00 – 12.00, 14.00 – 16.00  
sre/Mi 08.00 - 12.00

**Podružnica Ločilo/Filiale Hart**  
**Ločilo/Hart 49**  
**9587 Ričarja vas/Riegersdorf**  
**Tel.: +43 4257 2419**  
**Faks: +43 4257 2419 -1120**  
**Poslovalni časi / Öffnungszeiten**  
pon/Mo, pet/Fr: 08.00 – 12.00, 14.00 – 16.00  
tor/Di, sre/Mi, čet/Do 08.00 - 12.00

**Podružnica Pliberk/Filiale Bleiburg**  
**Velikovška cesta/Völkermarkter Straße 1a**  
**A-9150 Pliberk/Bleiburg**  
**Tel.: +43 4235 2583**  
**Poslovalni časi / Öffnungszeiten**  
pon/Mo, tor/Di, čet/Do, pet/Fr: 08.00 – 12.00, 14.00 – 16.00  
sre/Mi 08.00 - 12.00

**Podružnica Šentjakob v Rožu/Filiale St. Jakob im Rosental**  
**Glavni trg/Hauptplatz 3a**  
**A-9184 Šentjakob v Rožu/St. Jakob i. R.**  
**Tel.: +43 4253 314**  
**Poslovalni časi / Öffnungszeiten**  
pon/Mo, pet/Fr: 08.00 – 12.00, 14.00 – 16.00  
tor/Di, sre/Mi, čet/Do 08.00 - 12.00

**Podružnica Železna Kapla/Filiale Bad Eisenkappel**  
**9135 Železna Kapla/Bad Eisenkappel 67**  
**Tel.: +43 4238 231**  
**Faks: +43 4238 758**  
**Poslovalni časi / Öffnungszeiten**  
pon/Mo, pet/Fr: 08.00 – 12.00, 14.00 – 16.00  
tor/Di, sre/Mi, čet/Do 08.00 - 12.00