

Splošni pogoji za storitev Varnostni SMS o opravljenih transakcijah s plačilnimi karticami

1. Splošne določbe

Izdajatelj Splošnih pogojev za opravljanje plačilnih storitev prek transakcijskih računov potrošnikov (v nadaljevanju: splošni pogoji) je BKS Bank AG, Celovec, Avstrija, BKS Bank AG, Bančna podružnica, Verovškova ulica 55A, SI-1000 Ljubljana, matična številka: 2013649, ID št. za DDV: SI38198312, spletna stran: www.bksbank.si, E: info@bksbank.si, T: +386 1 589 57 00 (v nadaljevanju: banka).

Organ, pristojen za nadzor nad banko v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev, je Banka Slovenije, Slovenska cesta 35, 1505 Ljubljana. Prav tako je za vodenje postopkov zaradi prekrškov v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev po zakonu, ki ureja plačilne storitve, pristojna Banka Slovenije. Banka je navedena na seznamu bank in hranilnic, ki imajo dovoljenje Banke Slovenije za opravljanje plačilnih storitev in je objavljen na spletnih straneh Banke Slovenije.

S temi splošnimi pogoji banka določa način poslovanja s storitvijo Varnostni SMS o opravljenih transakcijah s plačilnimi karticami potrošnikov (v nadaljevanju: uporabnik). Opredeljene so pravice in obveznosti banke ter uporabnika v zvezi z uporabo storitve Varnostni SMS o opravljenih transakcijah s plačilnimi karticami.

Vsakokrat veljavni splošni pogoji so sestavni del Vloge za storitev Varnostni SMS o opravljenih transakcijah s plačilnimi karticami (v nadaljevanju: vloga).

Sestavni del teh splošnih pogojev je tudi izveček vsakokrat veljavne Tarife za opravljanje plačilnih storitev za potrošnike (v nadaljevanju: tarifa banke). Tarifa banke je na voljo tudi na spletni strani banke in v vseh poslovnih enotah/poslovalnicah banke.

Za vse, kar ni posebej urejeno s temi splošnimi pogoji, se uporabljajo naslednji, vsakokrat veljavni splošni pogoji:

- Splošni pogoji za opravljanje plačilnih storitev preko transakcijskih računov potrošnikov;
- Splošni pogoji poslovanja s plačilno kartico Activa Maestro;
- Splošni pogoji poslovanja s plačilno kartico Activa MasterCard;

2. Opredelitev pojmov

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

Transakcijski račun je plačilni račun, ki ga uporabniku odpre in vodi banka za namene izvrševanja plačilnih transakcij v domači in v tujih valutah in za druge namene, povezane z opravljanjem bančnih storitev.

Uporabnik je fizična oseba - potrošnik, ki banki kot ponudniku storitve poda Vlogo za storitev Varnostni SMS o opravljenih transakcijah s plačilnimi karticami in ki mu je bila na osnovi oddane vloge ta storitev tudi odobrena in aktivirana.

Varnostni SMS je storitev banke, ki preko mobilnih telefonov z SMS sporočili obvešča uporabnika storitve o opravljenih transakcijah s plačilnimi karticami.

Plačilna kartica: plačilna kartica Activa Maestro in plačilna kartica Activa MasterCard.

Bančni avtomat je naprava, namenjena opravljanju plačilnih transakcij dviga in pologa gotovine

POS terminal je elektronski čitalec na prodajnem mestu, ki je namenjen elektronskemu prenosu podatkov plačilnega naloga med prodajnim mestom, procesnim centrom in banko pri plačilni transakciji s plačilno kartico.

Prodajno mesto je ponudnik blaga in storitev, ki pri plačilni transakciji s plačilno kartico nastopa kot prejemnik plačila.

Mobilni operater je podjetje, ki opravlja varno posredovanje bančnih storitev preko lastnega omrežja oziroma omrežij tujih operaterjev, s katerimi ima sklenjene ustrezne pogodbe o gostovanju.

3. Odobritev uporabe storitve Varnostni SMS

Vloga za uporabo storitve Varnostni SMS o opravljenih transakcijah s plačilnimi karticami lahko banki da:

- imetnik transakcijskega računa pri banki, ki je hkrati imetnik plačilne kartice ali
- pooblaščen oseba na transakcijskem računu, ki je hkrati imetnik kartice ali
- imetnik dodatne kartice, na podlagi soglasja imetnika transakcijskega računa.

Banka odobri uporabo storitve Varnostni SMS o opravljenih transakcijah s plačilnimi karticami, če so predhodno izpolnjeni spodaj navedeni pogoji:

- da je odprt transakcijski račun;
- da je bila dana vloga za uporabo storitve Varnostni SMS;
- da ima imetnik transakcijskega računa sklenjeno veljavno naročniško razmerje s slovenskim operaterjem mobilne telefonije ali je uporabnik predplačniškega sistema slovenskega operaterja mobilne telefonije, da je predložena morebitna druga dokumentacija, ki jo je zahtevala banka.

Kot dan sklenitve pravnega razmerja med banko in uporabnikom storitve se šteje dan, ko uporabnik storitve podpiše vlogo.

Prav tako se šteje, da uporabnik ob podpisu vloge v celoti soglaša s splošnimi pogoji in da ima vloga, skupaj s splošnimi pogoji, pomen pogodbe.

Uporabnik lahko prične uporabljati storitev najkasneje 2 delovna dneva po sklenitvi zadevnega pravnega razmerja.

Banka lahko brez obrazložitve zavrne uporabnikovo vlogo za odobritev storitve Varnostni SMS o opravljenih transakcijah s plačilnimi karticami.

4. Pravice in obveznosti uporabnika storitve

Uporabnik odgovarja banki za pravilnost podatkov v vlogi.

Uporabnik lahko uporablja samo telefonsko številko slovenskega mobilnega operaterja (v nadaljevanju: GSM številka). Uporabnik lahko uporablja samo eno GSM številko za posamezno plačilno kartico.

Uporabnik je dolžan banko najkasneje v roku petih dni po nastanku obvestiti o vsaki spremembi svojih osebnih podatkov ter spremembi ali preklicu GSM številke.

5. Pravice in obveznosti banke

Banka se zavezuje, da bo uporabniku posredovala podatke o izvršeni ali neizvršeni plačilni transakciji s plačilno kartico.

Za morebitne napake mobilnega operaterja in nedelovanje GSM omrežja banka ne odgovarja. Banka prav tako ne odgovarja v primeru, ko mobilni operater prenese GSM številko uporabnika na novega naročnika, če banka o spremembi ni bila s strani uporabnika pravočasno obveščena.

6. Nadomestilo za uporabo storitve

Banka bo za opravljene storitve Varnostni SMS zaračunavala nadomestila v višini, rokih in na način v skladu z vsakokrat veljavno tarifo banke in za vsak tako dobljeni znesek obremenila uporabnikov račun, s čimer uporabnik izrecno soglaša.

Uporabnik je dolžan zagotoviti, da bo na njegovem računu ob zapadlosti vsakokratne obveznosti iz tega naslova zadostno kritje.

Banka lahko za poplačilo nadomestil za opravljene storitve in z njimi povezane stroške obremeni uporabnikov račun, ne glede na to, da na njem ni kritja, s čimer uporabnik izrecno soglaša.

7. Prenehanje uporabe storitve Varnostni SMS

Uporabnik lahko odstopi od pogodbe na podlagi pisne odpovedi z enomesečnim odpovednim rokom.

Banka lahko odpove pogodbo z dvomesečnim odpovednim rokom.

Banka lahko odpove pogodbo brez odpovednega roka v primeru, če ugotovi, da je uporabnik ravnal v nasprotju z določili pogodbe in tudi po opozorilu banke ni prenehal z njihovim kršenjem.

O odpovedi pogodbe banka obvesti uporabnika v pisni obliki.

Vse pravice in obveznosti iz naslova uporabe storitve Varnostni SMS o opravljenih transakcijah s plačilnimi karticami prenehajo naslednji dan po izteku odpovednega roka.

8. Varovanje podatkov

Glede varovanja podatkov, pridobljenih v zvezi s storitvijo, ki je predmet teh splošnih pogojev, velja ustrezna določba vsakokrat veljavnih Splošnih pogojev za opravljanje plačilnih storitev preko transakcijskih računov potrošnikov, ki jih izda banka.

9. Reševanje sporov med banko in uporabnikom

Morebitne spore ali nesoglasja v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev skladno s temi splošnimi pogoji bosta uporabnik in banka reševala sporazumno.

Uporabnik ima pravico vložiti pritožbo zoper ravnanje banke v zvezi z izvrševanjem pogodbe, ki temelji na teh splošnih pogojih. Pritožbo lahko posreduje banki ustno ali pisno v poslovalnici, ki vodi njegov račun, pisno na sedežu banke, po e-pošti na naslov info@bksbank.si, v elektronski banki BKS Bank Net, če je njen uporabnik, ali na drug ustrezen način, in sicer takoj, ko ugotovi, da je prišlo do napačne plačilne transakcije, najpozneje pa v 13 mesecih od dneva nastanka transakcije.

Če uporabnik v svoji pritožbi postavlja odškodninski zahtevek, mora biti pritožba obvezno vložena v pisni obliki z ustreznimi dokazili o nastali škodi, sicer niso izpolnjene predpostavke za obravnavo pritožbe. Pri presoji in odločanju o utemeljenosti odškodninskega zahtevka, ki ga banki predložijo uporabniki sodobnih tržnih poti, je ključno, ali je uporabnik ravnal skladno z določili pogodbe in teh splošnih pogojev ter ali je upošteval priporočila banke za varno poslovanje z računom in sodobnimi tržnimi potmi.

Postopek s pritožbo poteka skladno s Pravilnikom o internem pritožbenem postopku in izvensodnem reševanju sporov, ki je uporabniku na vpogled na vidnem in dostopnem mestu v vseh poslovnih enotah/poslovalnicah banke. Banka odgovori na pritožbo uporabnika najkasneje v 15 delovnih dneh od prejema pritožbe. Če v tem roku uporabnik prejme le začasni odgovor, mu mora banka končni odgovor posredovati najkasneje v 35 delovnih dneh.

Postopek s pritožbo je dvostopenjski. Na prvi stopnji odloča o pritožbi enota banke, v kateri je sporni dogodek nastal. Če se uporabnik z odločitvijo o pritožbi na prvi stopnji ne strinja, lahko pritožbo predloži Komisiji za reševanje pritožb strank na sedežu banke.

Če se uporabnik z odločitvijo banke, izdano v internem pritožbenem postopku, ne strinja ali če v 30 dneh od dneva vložitve pritožbe na drugostopenjski organ pri banki (komisijo za reševanje pritožb strank) ne dobi odgovora banke z odločitvijo o pritožbi, ima pravico vložiti pisno pobudo za začetek postopka izvensodnega reševanja spora (v nadaljevanju: postopek IRPS) pri izvajalcu izvensodnega reševanja potrošniških sporov, Združenju bank Slovenije – GIZ, Ljubljana, Šubičeva ulica 2, 1000 Ljubljana, Slovenija, tel.: +386 1 24 29 700, ki ga banka priznava kot pristojnega za reševanje sporov v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (ZIsRPS), in sicer najpozneje v 13 mesecih od vložitve pritožbe pri banki. Uporabnik lahko pisno pobudo vloži na spletni strani ZBS www.zbs-giz.si, po navadni pošti na naslov Združenje bank Slovenije – GIZ, Ljubljana, Šubičeva ulica 2, SI 1000 Ljubljana, Slovenija, s pripisom: pobuda za IRPS, ali po elektronski pošti na naslov izvajalec.irps@zbs-giz.si.

Postopek IRPS pri ZBS vodi posameznik, to je posrednik v sporu, ki ima tudi namestnika. Postopek IRPS je kombiniran posredovalno-predlagalni postopek, v katerem si posrednik v sporu prizadeva doseči sporazum o rešitvi spora, če pa sporazum ni dosežen, posrednik v sporu izda pisno nezavezujoče obrazloženo mnenje o spornem razmerju. Postopek urejajo Pravila postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov pri Združenju bank Slovenije, ki so objavljena na spletni strani ZBS na naslovu: www.zbs-giz.si. Več informacij o izvajalcu IRPS, o vložitvi pobude ter o načinu in postopku IRPS pri ZBS je na voljo na spletni strani ZBS na naslovu: www.zbs-giz.si.

Vložitev pritožbe oziroma pobude pri izvajalcu IRPS ne posega v pravico uporabnika, da kadar koli pred pristojnim sodiščem vloži tožbo zoper banko zaradi rešitve spora.

10. Spreminjanje splošnih pogojev

Banka bo uporabnika obvestila o spremembi teh splošnih pogojev najmanj dva meseca pred predvideno spremembo, in sicer uporabnika, ki posluje preko elektronske banke BKS Bank Net po elektronski poti, sicer pa s pisnim obvestilom po pošti oziroma s komentarjem na papirnem izpisku.

Besedilo spremenjenih splošnih pogojev bo objavljeno na spletni strani banke, na voljo pa bo tudi v vseh poslovnih enotah/poslovalnicah banke.

Šteje se, da uporabnik s spremembami soglaša, če do dneva pred datumom njihove uveljavitve banke pisno ne obvesti, da se s spremembami ne strinja.

Če uporabnik ne soglaša s spremembami splošnih pogojev, lahko brez odpovednega roka in plačila nadomestil odstopi od pogodbe, sklenjene v smislu teh splošnih pogojev. Odstop od pogodbe mora uporabnik posredovati najkasneje do dneva pred določenim dnevom začetka veljavnosti sprememb.

Če uporabnik v tem roku banki ne sporoči, da se s spremembami ne strinja, se šteje, da s spremembami soglaša. V primeru, če uporabnik zavrne predlagane spremembe in pri tem ne odpove pogodbe, se šteje, da je banka odpovedala pogodbo, pri čemer pogodba preneha z dnem uveljavitve spremenjenih splošnih pogojev.

11. Končne določbe

S podpisom in vložitvijo vloge uporabnik potrjuje, da je bil predhodno s temi splošnimi pogoji seznanjen in da z njimi v celoti soglaša.

Za opravljanje storitve v skladu s temi splošnimi pogoji in za tolmačenje le-teh se uporablja pravo Republike Slovenije.

V primeru spora je pristojno stvarno pristojno sodišče v kraju, kjer je sedež banke.

Storitev banke po teh splošnih pogojih je po predpisih, ki urejajo davek na dodano vrednost, oproščena plačevanja davka na dodano vrednost.

Ti splošni pogoji veljajo od 22. februarja 2018.