

Splošni pogoji osebnega finančnega svetovanja NLB d.d., Ljubljana

Splošni pogoji osebnega finančnega svetovanja NLB d.d., Ljubljana (v nadaljevanju: **splošni pogoji**) urejajo pravice in obveznosti Nove Ljubljanske banke, d.d., Ljubljana (v nadaljevanju: **banka**) in stranke pri osebnem finančnem svetovanju.

1. Vsebine

Osebnno finančno svetovanje zajema naslednja področja osebnih financ:

- Napotki za **organizacijo osebnih financ** v različnih življenjskih obdobjih in seznanitev stranke z izgradnjo trdnih temeljev osebnih financ.
- **Pregled denarnega toka**, ki omogoča sistematizacijo, spremljavo in vzpostavitev nadzora nad prejemki in izdatki stranke.
- Seznanitev stranke s pomenom **življenjskega zavarovanja**.
- Seznanitev stranke z izgradnjo osnovne finančne varnosti z zagotavljanjem ustrezne **varnostne in pokojninske rezerve**.
- Seznanitev stranke s pomenom ustreznega varčevanja in izbire naložb za učinkovito **ustvarjanje prihrankov**.
- Seznanitev s pomenom ustreznega **zadolževanja** za zagotavljanje vzdržnosti osebnih financ.
- Seznanitev stranke z možnimi rešitvami v primeru **prezadolženosti**.

NLB 360° Finančni pregled predstavlja celovito storitev osebnega finančnega svetovanja, ki zaobjema vse vsebine omenjene v prvem odstavku tega člena.

2. Način izvajanja osebnega finančnega svetovanja

Osebnno finančno svetovanje **banka** izvaja na naslednji način:

- na osnovi splošnih in javno dostopnih informacij ter s predstavitvijo v 1. členu navedenih področij osebnih financ;
- na osnovi pogovora s stranko, kjer stranka svetovalcu na svojo željo posreduje morebitne dodatne informacije o njenem finančnem stanju; - z uporabo posebej pripravljenih listin z individualiziranimi nasveti za upravljanje osebnih financ, ki jih prejme stranka, banka pa arhivira dvojniki;
- z uporabo NLB Klika; funkcionalnost **Moj proračun** uporabniku omogoča kategorizacijo prometnih postavk v vsebinske skupine izdatkov, nastavitve načrta prejemkov in izdatkov, spremljanje in obvladovanje porabe ter pregled denarnega toka strukturno in časovno; funkcionalnost **Moji prihranki in dolgovi** vključuje pregled sredstev in dolgov ter neto premoženja strukturno in časovno;
- z uporabo digitalne banke NLB Klik, ki uporabniku omogoča kategorizacijo prometnih postavk v vsebinske skupine izdatkov, načrtovanje stroškov, spremljanje in obvladovanje porabe ter pregled denarnega toka strukturirano in časovno. Vključuje tudi pregled sredstev in obveznosti ter premoženja;
- z uporabo spletnih strani NLB (<http://www.nlb.si>), ki vsebujejo finančne nasvete, kvize in vprašalnike s področja osebnih financ, finančne izračune ter obvestila o dogodkih.

S pristopom k osebnemu finančnemu svetovanju stranka ni zavezana z **banko** skleniti nobenega pravnega posla v zvezi s predstavljenimi vrstami finančnih storitev.

3. Nadomestila in plačilo za uporabe storitve osebnega finančnega svetovanja

Banka za osebno finančno svetovanje ne zaračunava nadomestil, tako da je osebno finančno svetovanje za stranke brezplačno.

4. Uporaba in varstvo osebnih podatkov

Banka bo kot zaupne varovala vse podatke, ki jih stranka zaupa z namenom osebnega finančnega svetovanja.

Banka bo obdelovala vse podatke o stranki v skladu z veljavno zakonodajo, podrobnejše informacije o tem, kako banka ravna z osebnimi podatki in vašimi pravicami, so na voljo na www.nlb.si/varstvo-osebni-podatkov oziroma v dokumentu Splošne informacije o obdelavi osebnih podatkov.

5. Obveščanje in način komunikacije

Komunikacija med **banko** in stranko poteka praviloma pisno. Za namene ugotavljanja volje strank glede obveščanja in načina komunikacije v okviru storitve osebnega finančnega svetovanja zadošča pisno sporočilo v elektronski obliki.

Banka lahko vsa sporočila in komercialna sporočila (pisanje) stranki pošilja direktno na elektronski naslov. Stranka soglaša, da je pravilno obveščena, če je **banka** pisanje v obliki elektronskega sporočila poslala na elektronski naslov, ki ga je stranka nazadnje sporočila **banki**.

6. Odgovornost banke

Vse **listine** in informacije, ki jih stranka prejme s strani **banke** pri izvajanju osebnega finančnega svetovanja so informativne narave in služijo zgolj seznanitvi stranke s splošnimi finančnimi pojmi, z vrstami bančnih in finančnih storitev ter s tveganji pri učinkovitem upravljanju osebnih financ. Vsebina **listine** v nobenem primeru ne pomeni ponudbe oziroma povabila k ponudbi za nakup ali prodajo v **listini** obravnavanih finančnih storitev ali instrumentov. Listina prav tako ne predstavlja osebnega priporočila oziroma investicijskega svetovanja.

Odgovornost **banke** pri izvajanju osebnega finančnega svetovanja po teh **splošnih pogojih** poslovanja se presoja v skladu z ustreznimi predpisi in standardom skrbnosti dobrega strokovnjaka. **Banka** ne odgovarja stranki ali tretjim osebam za morebitno neposredno ali posredno škodo, obveznosti in/ali izgubo, nastalo kot posledica odločitev, ki bi bile sprejete na podlagi **listin** ali zaradi obveznosti, ki jih izpolnjuje **banka** po teh **splošnih pogojih** poslovanja, razen pri njenem naklepnem ravnanju ali veliki malomarnosti, katerih vsebina se presoja skladno s standardom skrbnosti dobrega strokovnjaka. **Banka** prav tako ne odgovarja za morebitne kasnejše spremembe predpostavk na trgu, ki so bile uporabljene za pripravo **listine**, in na katere **banka** s svojim ravnanjem ne more vplivati.

7. Sprejem splošnih pogojev

Stranka sprejme te **splošne pogoje** s podpisom na **listini** z individualiziranimi nasveti za upravljanje osebnih financ. Besedilo vsakokrat veljavnih **splošnih pogojev** bo **banka** objavila na spletni strani **banke**, v spletni poslovalnici NLB Klik, digitalni banki NLB Klik in v vseh poslovalnicah **banke**.

8. Reševanje sporov

Stranka ima pravico vložiti reklamacijo oziroma pritožbo, s katero ugovarja zoper ravnanje **banke** v zvezi z izvršeno storitvijo na podlagi teh **splošnih pogojev**. Pritožbo lahko posreduje **banki** ustno ali pisno, in sicer v poslovalnici, kjer je bila opravljena storitev osebnega finančnega svetovanja ali v poslovalnici, ki vodi njen osebni račun, prek NLB Teledoma (uporabniki) ali NLB Klike (uporabniki), ali na drug način, če ti **splošni pogoji** tako izrecno določajo, in sicer takoj, ko je ugotovila, da je prišlo do napake na strani **banke** pri opravljanju storitve osebnega finančnega svetovanja. Banka je dolžna podati pisni odgovor le na pisno podano reklamacijo/pritožbo.

Na pisno reklamacijo oziroma pritožbo stranke **banka** odgovori v roku 8 dni, oziroma najkasneje v predpisanem zakonskem roku od prejema le-te. Rok za odgovor vključuje dela proste dneve in prične teči naslednji dan od dneva prejema popolne oziroma dopolnjene/spremenjene reklamacije oziroma pritožbe. Če rešitev reklamacije/pritožbe stranke ni mogoča v opredeljenem roku, **banka** stranko obvesti o poteku reševanja in predvidenem roku rešitve.

Sistem obravnave pritožb strank je dvostopenjski, pri čemer je za obravnavo pritožbe stranke na prvi stopnji pristojna poslovalnica **banke**, kjer je bila storitev osebnega finančnega svetovanja opravljena (prvostopenjski nivo obravnave pritožbe). V primeru, če stranka ni zadovoljna z odgovorom oziroma rešitvijo, ki jo prejme na prvostopenjskem nivoju obravnave pritožbe, njeno ponovno pritožbo obravnava centralizirana organizacijska enota, pristojna za obravnavo ugovorov strank na rešitev na prvostopenjskem nivoju, za obravnavo posebnih pritožb in odškodninskih zahtevkov (drugostopenjski nivo obravnave pritožbe).

V primeru, če stranka v svoji pritožbi zahteva, da naj ji **banka** povrne škodo, ki ji jo je povzročila s svojim poslovanjem, mora biti pritožba obvezno vložena v pisni obliki, priložena pa ji morajo biti tudi ustrezna dokazila o nastali škodi. Če odškodninski zahtevek ni podan v pisni obliki, niso izpolnjene predpostavke za njegovo obravnavo. Za obravnavo odškodninskih zahtevkov strank je pristojna centralizirana organizacijska enota za obravnavo ugovorov strank na rešitev na prvostopenjskem nivoju, za obravnavo posebnih pritožb in odškodninskih zahtevkov.

Če se stranka, ki je potrošnik (fizična oseba, ki pridobiva ali uporablja blago in storitve za namene zunaj svoje poklicne ali pridobitne dejavnosti) ne strinja z dokončno odločitvijo obravnave pritožbe v internem pritožbenem postopku v banki ali če banka o njegovi pritožbi neutemeljeno ne odloči v 15 dneh, ima za izvensodno reševanje spora na voljo dve zunanji instituciji, in sicer Združenje bank Slovenije – GIZ (ZBS - GIZ) ali Evropski center za reševanje sporov (ECDR).

Stranka, ki je potrošnik, ima pravico dati pobudo za začetek posredovalno-predlagalnega postopka, po navadni pošti na naslov Združenje bank Slovenije - GIZ, Ljubljana, Šubičeva ulica 2, 1000 Ljubljana, telefon: +386 1 242 97 00, s pripisom: pobuda za IRPS ali po elektronski pošti na naslov: izvajalec.irps@zbs-giz.si in sicer po Pravilih postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov pri Združenju bank Slovenije.

Stranka, ki je potrošnik, ima pravico dati pobudo za začetek postopka mediacije na Evropski center za reševanje sporov (ECDR), po navadni pošti na naslov Tomšičeva ulica 6, SI-1000 Ljubljana, telefon: 08 20 56 590, ali po elektronski pošti na naslov: info@ecdr.si, in sicer po Pravilih ECDR o mediaciji.

Stranka - pobudnik lahko pobudo poda zgolj pri enem od zgoraj navedenih ponudnikov, pri čemer se šteje, da pobudnik po vložitvi pobude pri enem izbranim ponudniku začel postopek izvensodnega reševanja potrošniškega spora in pobude za isti spor ne more vložiti še pri drugem ponudniku.

Kljub pobudi na ZBS ali ECDR, ima stranka pravico kadarkoli vložiti tožbo za rešitev spora med njo in banko pri pristojnem sodišču.



9. Končne določbe

Za **splošne pogoje** ter komunikacijo v času trajanja pogodbenega razmerja se uporablja slovenski jezik.

Za presojo pogodbenega razmerja in **splošnih pogojev** se uporablja slovensko pravo. V primeru spora je pristojno stvarno pristojno sodišče v kraju, kjer je sedež **banke**.

Ti **splošni pogoji** veljajo od 15. 6. 2023 naprej. V kolikor se banka odloči za prenehanje opravljanja storitve osebnega finančnega svetovanja, bo stranko o tem obvestila vsaj dva meseca pred predvidenim zadnjim dnevom opravljanja storitve.