

SPLOŠNE INFORMACIJE O OSNOVNEM PLAČILNEM RAČUNU

Pravico do odprtja in uporabe osnovnega plačilnega računa ima potrošnik, ki zakonito prebiva v EU, vključno s potrošnikom brez stalnega naslova in prosilcem za azil ter potrošnikom, ki mu dovoljenje za bivanje ni bilo odobreno, vendar njegov izgon iz pravnih ali dejanskih razlogov ni mogoč (v nadaljevanju tudi: stranka). Ta pravica velja ne glede na potrošnikovo stalno prebivališče. Za dostop do plačilnega računa nakup dodatnih storitev ni obvezen.

Potrošnika, ki zakonito prebiva v Evropski uniji in ki zaprosi za odprtje osnovnega plačilnega računa v EU ali do njega dostopa, hranilnica ne razlikuje, zlasti ne na podlagi državljanstva, prebivališča, spola, rase, barve kože, etničnega in družbenega porekla, genetskih značilnosti, jezika, vere ali prepričanja, političnega in drugega mnenja, pripadnosti narodni manjšini, premoženja, rojstva, invalidnosti, starosti ali spolne usmerjenosti, ko potrošnik zaprosi za odprtje osnovnega plačilnega računa v EU in do njega dostopa.

Hranilnica odpre osnovni plačilni račun takoj oziroma najkasneje v desetih delovnih dneh od prejema popolne prošnje potrošnika za odprtje osnovnega plačilnega računa. Enak rok velja tudi v primeru zavrnitve prošnje potrošnika za odprtje osnovnega plačilnega računa.

Zavrnitev prošnje za odprtje osnovnega plačilnega računa

Hranilnica lahko zavrne prošnjo za odprtje:

- če hranilnica ne bi mogla izpolniti obveznosti pregleda stranke in posledično v skladu z določbami zakona, ki ureja preprečevanje pranja denarja in financiranja terorizma ne sme skleniti poslovnega razmerja s stranko
- če ima potrošnik že plačilni račun pri drugi banki ali hranilnici v Republiki Sloveniji, ki mu omogoča uporabo plačilnih storitev, ki so zakonsko predpisane za osnovni plačilni račun, razen kadar potrošnik navede, da bo ta račun zaprt. Hranilnica v tem primeru upošteva izjavo, ki jo podpiše potrošnik,
- če potrošnik krši pogodbo ali je v zadnjih treh letih kršil pogodbeno obveznost do hranilnice.

V zgoraj navedenih primerih hranilnica po sprejetju odločitve o zavrnitvi prošnje za odprtje osnovnega plačilnega računa potrošnika nemudoma pisno in brezplačno obvesti o zavrnitvi prošnje in konkretnem razlogu za zavrnitev, razen če je to prepovedano na podlagi drugih predpisov.

Hranilnica v primeru zavrnitve prošnje za odprtje osnovnega plačilnega računa potrošnika obvesti o postopku pritožbe zoper zavrnitev prošnje o odprtju osnovnega plačilnega računa, pravici, da o zavrnitvi prošnje za odprtje osnovnega plačilnega računa seznani Banko Slovenije in o pravici do izvensodnega reševanja sporov. V obvestilu hranilnica navede tudi ustrezne kontaktne podatke.

Storitve osnovnega plačilnega računa

Osnovni plačilni račun vključuje naslednje storitve:

1. storitve, ki so potrebne za odprtje, vodenje in zaprtje osnovnega plačilnega računa;
2. storitve, ki omogočajo polog sredstev na osnovni plačilni račun;

3. storitve, ki omogočajo dvig gotovine s plačilnega računa v EU na bančnem okencu ali na bankomatih med obratovalnim časom hranilnice ali izven njega;
4. izvrševanje domačih in čezmejnih direktnih bremenitev;
5. izvrševanje domačih in čezmejnih plačilnih transakcij s plačilno kartico, vključno s spletnimi plačili;
6. izvrševanje domačih in čezmejnih kreditnih plačil, vključno s trajnimi nalogi, na bančnih okencih hranilnice in preko spletnih storitev hranilnice.

Hranilnica potrošniku zagotavlja možnost izvrševanja plačilnih transakcij z osnovnega plačilnega računa v poslovalnici hranilnice in preko spleta.

Hranilnica v okviru zagotavljanja osnovnega plačilnega računa mesečno ponudi skupno 8 transakcij iz 4. in 6. točke za primerno nadomestilo na mesečni ravni. Število transakcij predpiše Banka Slovenije. Če število transakcij preseže predpisano število, se za vsako nadaljnjo transakcijo zaračuna dodatno nadomestilo, ki ga hranilnica zaračunava z vsakokratno veljavno tarifo. Mesečno nadomestilo za uporabo elektronskega bančništva Dh-Osební je že vključeno v mesečno nadomestilo za uporabo osnovnega plačilnega računa.

Dostop do elektronske banke Dh-Osební se omogoči uporabniku preko brezplačnega Rekono uporabniškega računa. Vse ostale storitve, ki jih hranilnica zagotavlja uporabniku osnovnega plačilnega računa, se prav tako obračunajo v skladu z vsakokratno veljavno tarifo. Potrošnik lahko z osnovnim plačilnim računom opravlja neomejeno število transakcij v zvezi z zgoraj navedenimi storitvami.

Nadomestila

Hranilnica v zvezi z zagotavljanjem osnovnega plačilnega računa oziroma v zvezi z neizpolnjevanjem obveznosti iz okvirne pogodbe za dostop do osnovnega plačilnega računa potrošniku zaračunava le razumno nadomestilo.

Vodenje osnovnega plačilnega računa znaša:

- 1,47 EUR/mesec za prejemanje socialne pomoči in varstvenega dodatka,
- 4,62 EUR/mesec za druge namene.

Prenehanje pogodbe

Hranilnica lahko enostransko prekine okvirno pogodbo za dostop do osnovnega plačilnega računa le, kadar je izpolnjen vsaj eden od naslednjih pogojev:

1. potrošnik je osnovni plačilni račun namerno uporabljal za nezakonite namene,
2. na osnovnem plačilnem računu več kot 24 zaporednih mesecev ni nobene transakcije,
3. potrošnik je predložil netočne informacije, da bi pridobil pravico do osnovnega plačilnega računa, kadar na podlagi točnih informacij takšne pravice ne bi pridobil,
4. potrošnik ne prebiva več zakonito v EU,
5. potrošnik naknadno odpre plačilni račun pri drugi banki, ki mu omogoča uporabo storitev iz prvega odstavka 182. člena ZPlaSSIED,
6. potrošnik krši ali je v zadnjih treh letih kršil pogodbeno obveznost do hranilnice,
7. pod pogoji, ki jih glede odstopa od pogodbe določa drug zakon.

Če hranilnica pogodbo za dostop do osnovnega plačilnega računa odpove na podlagi 2., 4. ali 5. točke zgoraj, vsaj dva meseca pred uveljavitvijo prekinitve potrošnika pisno in brezplačno obvesti o razlogih za prekinitev, razen če bi bilo takšno razkritje prepovedano na podlagi drugih predpisov.

Če hranilnica okvirno pogodbo za dostop do osnovnega plačilnega računa odpove na podlagi 1., 3. ali 6. točke zgoraj, začne odpoved pogodbe veljati nemudoma.

Hranilnica mora v primeru odpovedi okvirne pogodbe za dostop do osnovnega plačilnega računa potrošnika obvestiti o postopku pritožbe zoper odpoved okvirne pogodbe za dostop do osnovnega plačilnega računa, o pravici, da o odpovedi okvirne pogodbe za dostop do osnovnega plačilnega računa seznani Banko Slovenije in o pravici do izvensodnega reševanja sporov. V obvestilu hranilnica navede tudi ustrezne kontaktne podatke.

Objava informacij in hramba dokumentacije

Hranilnica objavlja informacije o razpoložljivosti in splošnih cenovnih pogojih osnovnih plačilnih računov, postopkih za uveljavitev pravice do dostopa do osnovnega plačilnega računa in o načinih za dostop do postopkov izvensodnega reševanja sporov na svojih spletnih straneh in v vseh prostorih, v katerih posluje s potrošniki, in sicer na enak način in v enakem obsegu kot za ostale plačilne račune. Hranilnica jasno in nedvoumno označi, kateri plačilni račun je osnovni plačilni račun.

Hranilnica hrani dokumentacijo o obveščanju o pravici do osnovnega plačilnega računa najmanj pet let od dneva obvestila, razen če drugi predpisi za določene listine ali podatke določajo daljši rok hrambe.

Reševanje sporov

Potrošnik ima pravico vložiti pritožbo v zvezi s postopkom odpiranja osnovnega plačilnega računa. Pritožbo lahko posreduje hranilnici pisno preko elektronske pošte na naslov pritozbe@delavska-hranilnica.si, preko spletne banke Dh-Osebn ali po pošti na naslov Delavska hranilnica d.d. Ljubljana, Miklošičeva 5, 1000 Ljubljana.

Za obravnavanje pritožb v internem pritožbenem postopku je odgovorna Komisija za reševanje pritožb. Hranilnica je dolžna odgovoriti na pritožbo v roku 15 dni od prejema popolne pritožbe. Hranilnica je dolžna pisno odgovoriti le na pisne pritožbe. Potrošnik soglaša s tem, da lahko hranilnica odgovor na pritožbo pošlje po istem komunikacijskem kanalu, po katerem je pritožbo prejela.

Če se potrošnik ne strinja z odločitvijo hranilnice o pritožbi v internem pritožbenem postopku ali če v tridesetih (30) dneh ni prejel odgovora hranilnice, lahko potrošnik vloži pobudo za začetek izvensodnega reševanja spora. Za izvensodno reševanje sporov med hranilnico in potrošnikom, hranilnica kot pristojni organ priznava Združenje bank Slovenije – GIZ, Šubičeva ulica 2, 1000 Ljubljana, telefonska št. 01 24 29 700. Pobudo za začetek postopka izvensodnega reševanja sporov pri pristojnem organu ZBS lahko potrošnik vloži v roku največ 13 mesecev od vložitve pritožbe pri hranilnici. Potrošnik lahko vloži pobudo 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. 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 pobude ne posega v pravico potrošnika, da kadarkoli vloži tožbo pred pristojnim sodiščem zoper hranilnico zaradi rešitve spora.

Ljubljana, 01.02.2025