



# Za varno bančno poslovanje ranljivih skupin ljudi

Ste vi ali vaši bližnji med tistimi, ki zaradi starosti, bolezni ali drugih težav ne morejo osebno na banko ali pošto?



# Ko ne morete do nas ...

V OTP banki poskrbimo za nemoteno in varno upravljanje bančnega računa, ko sami tega ne zmorete. Zavedamo se, da so med našimi strankami tudi takšne, ki osebno ne morejo do nas.

OTP banka je z **razvejano mrežo poslovalnic in bankomatov** ter s **poslovanjem na poštah** po državi najbolj dostopna banka v Sloveniji.

## Banka vam je na voljo 24 ur na dan in vse dni v tednu prek:



spletne in mobilne  
banke OTP banke



mobilne denarnice  
mDenarnic@



kontaktnega  
centra



## Zaradi bolezni ali invalidnosti ne morem obiskovati poslovalnice, vendar želim sam/-a urejati bančne storitve. Katere so mi na voljo?

Če ne morete osebno priti v banko in nimate pooblaščenega osebe, vam naši **spletna in mobilna banka** omogočata udobno in hitro bančno poslovanje na daljavo.

Na brezplačni številki **080 1770** in v **spletnem klepetu z virtualnim agentom Nikom** našega sodobnega kontaktnega centra lahko 24 ur na dan, vse dni v tednu preverite stanje na osebni računu, zadnjih pet transakcij na osebni računu in stanje kredita.

## Za uporabo teh avtomatskih storitev potrebujete le:

- številko mobilnega telefona, ki ste jo sporočili banki, in svojo debetno kartico Visa, s katerima ustvarite novo geslo za telefonske storitve, ali
- številko mobilnega telefona v kombinaciji s svojo davčno številko, ali
- spletno banko Bank@Net in 6-mestno geslo, ki ga uporabljate za prijavo v spletno banko Bank@Net.

Še veliko drugih storitev pa vam je enostavno, varno in hitro na voljo ob pomoči naših strokovno usposobljenih sodelavcev, ki vam bodo z veseljem pomagali kar po telefonu ali video povezavi.



## Ne morem do poslovalnice/pošte ali bankomata – kako lahko pridem do gotovine?

Na Pošti Slovenije se lahko dogovorite za **izplačilo gotovine na domu**. To lahko uredite tudi po telefonu ali s pismo, da vam bo prinašal gotovino kar na dom.



## Kako uredim pooblastilo, s katerim dovolim nekomu, ki mu zaupam, da upravlja z denarjem na mojem osebni računu?

To uredite s **pooblastilom za razpolaganje s sredstvi na računu**. Svetujemo, da za upravljanje vašega osebnega računa pooblastite nekoga, ki je resnično vreden zaupanja oz. ga poznate že dlje časa. Nikakor pa tega ne prepustite neznanecem, ki vas morebiti nagovarjajo prek spleta ali družbenih omrežij. Pri urejanju pooblastila na račun morata biti prisotna tako imetnik osebnega računa kot oseba, ki jo imetnik računa želi pooblastiti na osebni račun. Pooblastilo na računu lahko uredite v kateri koli poslovalnici OTP banke ali na pošti. Za to oba potrebujeta veljaven **osebni dokument in davčno številko**, imetnik TRR pa še **debetno kartico**.



## Kaj pa če za ureditev pooblastila ne morem osebno v bančno poslovalnico ali na pošto?

Če kot imetnik računa ob dodajanju pooblastila na račun ne morete biti prisotni v poslovalnici banke (ker ste nepokretni ali v bolnišniški oskrbi ...), lahko **ročno napišete pooblastilo** z vsemi potrebnimi podatki (številka vašega osebnega računa, podatki o osebi, ki jo pooblaščate ...), in **podpis na tem pooblastilu notarsko overite**, notarji vas namreč lahko obiščejo tudi na domu.

# Ko prevzemamo skrbništvo ...



## Kako urediti pooblastilo skrbnika za razpolaganje s sredstvi na osebni računu osebe, ki je zaradi različnih razlogov omejeno ali sploh ni poslovno sposobna?

Ko skrbnik pridobi **pravnomočno odločbo sodišča**, se oglasi **v poslovalnici banke ali na pošti**, kjer odločbo predloži skupaj z veljavnim **osebni dokumentom in davčno številko**.



## Kakšen je postopek upravljanja s premoženjem druge osebe, če ji je sodišče delno ali v celoti odvzelo pravilno sposobnost in ima določenega stalnega ali začasnega skrbnika?

Banka skrbniku omogoči upravljanje transakcij, navedenih v odločbi sodišča, in v skladu z internimi bančnimi pravili. Če so v pravnomočni odločbi omejitve, mora skrbnik za vsako dodatno bančno storitev pridobiti novo/dodatno odločbo sodišča.



## Ali lahko določena oseba samoiniciativno odpre račun in prevzame upravljanje denarnih sredstev poslovno omejene oz. nesposobne osebe (npr. če je osebni zdravnik postavil diagnozo demence)?

Upravljanje denarnih sredstev poslovno omejene oz. nesposobne osebe je mogoče le na **podlagi odločbe sodišča**, s katero se določi skrbnik in obseg njegovih pravic/obveznosti, ki pa lahko temelji na diagnozi bolezni ali drugih okoliščinah. Skrbnik torej ne more samoiniciativno prevzeti upravljanja sredstev pravilno nesposobne osebe.

# Za varno in brezskrbno poslovanje



## Finančne zlorabe ranljivih skupin ljudi – dobro je vedeti:

Za finančne zlorabe ranljivih skupin, še posebno starostnikov, je značilno, da so storilci pogosto njihovi družinski člani, ki izkoristijo osebni odnos z žrtvijo. Največkrat gre za neupravičene dvige sredstev z računa, opravljanje transakcij z bančno kartico, odtujitev ostalega premoženja, in sicer brez privolitve in vedenja starostnika. Dogajajo se prisilni podpisi oporoke ali kreditne pogodbe, kar lahko močno obremeni starostnikovo pokojnino. Starostnik lahko ob tem postane tudi žrtev čustvene ali psihične zlorabe ter oblik zanemarjanja. Zato je dobro **temeljito in pravočasno razmisliti, komu bomo zaupali skrb za naše finančno poslovanje**, ko sami tega ne bomo zmogli.



## Bodimo pozorni, komu zaupamo svoje podatke.

Bodite izredno pozorni, če od neznanca ali tudi (navidez) znanega podjetja prejmete elektronsko sporočilo, v katerem od vas zahtevajo vnos osebnih podatkov, podatkov o plačilni kartici ali gesel. Zelo verjetno je, da gre za t. i. phishing prevaro.

### Kako ukrepamo?

Sumljivega elektronskega ali SMS-sporočila ne odprite in ga izbrišite.

Poskrbite, da je na vašem računalniku nameščena protivirusna programska oprema in da je ta posodobljena.

Nikoli ne odgovarjajte na elektronsko pošto, ki od vas zahteva osebne podatke, podatke vaše kartice, gesla ipd.



## Neznancem ne omogočajte oddaljenega dostopa do svojega računalnika.

Povsem mogoče namreč je, da gre za poskus prevare »strokovnjakov za tehnično podporo«. Pokliče vas neznanec in se predstavi kot strokovnjak npr. podjetja Microsoft. Pove vam, da so na vašem računalniku zaznali težave in da jih bodo odpravili. Pogosto od vas zahtevajo oddaljen dostop do vašega računalnika. Pozor! Klici prihajajo iz tujine, vendar prevaranti uporabljajo različne načine potvarjanja telefonskih števil, da so videti kot lokalne. Zato vam svetujemo previdnost pri vseh sumljivih klicih tehnične podpore, tudi če ti prihajajo iz lokalnih omrežnih skupin.

### Kako ravnamo?

Neznancem ne omogočajte oddaljenega dostopa do računalnika. Zaposleni v tehnični podpori od vas nikoli ne bodo zahtevali podatkov vaše bančne kartice. Tudi sicer podatkov o plačilnih karticah ne zaupajmo ali pošiljajmo neznancem.

Za več nasvetov o varnem poslovanju in kako prepoznati različne prevare ter se jim izogniti, pa vas vabimo, da obiščete spletno mesto [otpbanka.si/varno-poslovanje](https://otpbanka.si/varno-poslovanje).



Za več informacij vas vabimo **v najbližjo poslovalnico** OTP banke (lokacije najdete na spletni strani [otpbanka.si/poslovalnice-in-bankomati](https://otpbanka.si/poslovalnice-in-bankomati)),



**pokličete** lahko tudi kontaktni center OTP banke na telefonsko številko **080 1770** ali nam pišete na e-poštni naslov **info@otpbanka.si**.