

SPLOŠNI POGOJI ZA UPORABO STORITEV STIK

1. Uvod

Predmetni splošni pogoji (v nadaljevanju SPP Stik-a) so sestavni del splošnih pogojev vodenja transakcijskega računa in opravljanja plačilnih storitev (v nadaljevanju SPP) in pogodbe o vodenju transakcijskega računa (v nadaljevanju pogodba) Banke Sparkasse d.d. (v nadaljevanju banka). So tudi sestavni del splošnih pogojev poslovanja in pogodb, ki urejajo odprtje in vodenje varčevalnih in kreditnih računov. Z SPP Stik-a banka določa obveznosti, pravice in pogoje za uporabo Stik-a.

Uporaba Stik-a omogoča opravljanje bančnih storitev Banke Sparkasse d.d. po telefonu in prek spletnega omrežja.

2. Opredelitev pojmov

Uporabnik je vsaka fizična oseba ali njen pooblaščenec, ki ima v banki sklenjen vsaj en posel in ki ji banka omogoča uporabo elektronskega in telefonskega bančništva Stik (v nadaljevanju Stik).

Stik je bančništvo sodobnih tržnih poti, ki obsega:

Net.Stik je elektronsko bančništvo banke in način opravljanja bančnih storitev preko spleta, ki uporabniku omogoča funkcionalnosti določene v tč. 7.1. teh SPP.

Tel.Stik je telefonsko bančništvo banke in način opravljanja bančnih storitev preko telefona, ki uporabniku omogoča funkcionalnosti določene v tč. 7.2. teh SPP.

Tel.Stik avtomatski odzivnik je storitev Tel.Stika in omogoča izključno dostop do informacij o stanju in prometu na transakcijskih računih ter dostop do informacij o bančnih karticah.

mNet.Stik je elektronsko bančništvo banke prilagojeno za delovanje na mobilnih napravah, ki uporabniku omogoča funkcionalnosti določene v tč. 7.3. teh SPP.

M.Stik – je elektronsko bančništvo, ki deluje na mobilnih telefonih z operacijskim sistemom Android in iOS.

Skupina podpora strankam je center za pomoč uporabnikom.

Elementi prepoznavne so elementi, ki enolično določajo uporabnika oziroma pripadajo točno določenemu uporabniku. Ti elementi so:

Kvalificirano digitalno potrdilo (v nadaljevanju digitalni certifikat) je digitalni dokument, ki ga izda javna certifikatska agencija in ga uporabnik potrebuje za uporabo Net.Stik-a. Digitalni certifikat vsebuje javni in zasebni ključ ter informacijo o njegovem uporabniku, ki ju podpiše oseba ali institucija, ki ji zaupamo. Digitalni certifikat, mora biti izdan na pametnem mediju. Banka sprejema digitalne certifikate agencije Poštarca in Halcom. Digitalni certifikat mora biti izdan na ime uporabnika.

Uporabniško ime, je ime, ki ga uporabnik potrebuje za identifikacijo pri uporabi **Stik-a** (poleg digitalnega certifikata in osebnega gesla) za vstop preko digitalnega certifikata ali enkratnega gesla.

Osebnostno geslo je niz števil, ki jih uporabniku določi banka in ga uporabnik potrebuje v kombinaciji z digitalnim certifikatom, za identifikacijo pri uporabi Net.Stik-a. Uporabnik si lahko geslo kadarkoli preko Tel.Stika tudi spremeni.

Tel.Stik geslo je geslo s katerim se uporabnik identificira preko Tel.Stika.

Enkratno geslo je časovno veljavno 8mestno numerično geslo, ki ga ustvari generator enkratnih gesel, po vnosu PIN ali enkratno geslo, poslano v obliki SMS na mobilni telefon uporabnika. Uporabnik z enkratnim geslom dostopa do storitev Stik.

GEG – Generator enkratnih gesel

GEG – aplikacija je aplikacija nameščena na mobilni napravi, ki generira enkratna gesla.

GEG - kartica je generator enkratnih gesel na kartici. Naprava je last banke in jo je uporabnik dolžan vrniti, ko banka to zahteva oz. ob ukinitvi storitve Stik.

GEG - tablica je generator enkratnih gesel v obliki kalkulatorja. Naprava je last banke in jo je uporabnik dolžan vrniti, ko banka to zahteva oz. ob ukinitvi storitve Stik.

Začetni PIN številka je kombinacija štiri mestnih števil, ki jo uporabnik dobi z drugimi elementi prepoznavne in jo mora po prvi uporabi spremeniti.

PIN je številka, s katero uporabnik zaščiti dostop do svojega GEG in do aplikacije M.Stik Vsaka aplikacija uporablja svoj PIN.

PUK je številka, ki jo uporabnik prejme in je namenjena aktivaciji GEG, v primeru, ko uporabnik pozabi PIN kodo.

Referenčna koda je koda, ki jo Banka pošlje uporabniku in omogoča aktivacijo GEG - aplikacije ali M.Stik-a v kombinaciji s serijsko številko.

Serijska številka je številka, ki jo Banka pošlje uporabniku in omogoča aktivacijo GEG – aplikacije ali M.Stik-a v kombinaciji s Referenčno kodo.

Portal za upravljanje z generatorji enkratnih gesel je internetna aplikacija, preko katere uporabnik upravlja z napravami za generiranje enkratnih gesel za dostop do storitve elektronskega bančništva Net.Stik in mNet.Stik.

Storitev so plačilne storitve in vse ostale storitve, ki so uporabniku omogočene v storitvi Stik.

Naročilo je zahteva za izvedbo ali preklic bančne storitve, ki jo uporabnik po uspešno izvedeni identifikaciji pošlje banki z uporabo Net.Stik-a, mNet.Stik-a, M.Stik-a ali Tel.Stik-a.

Izziv/odgovor je način elektronskega podpisa, ki omogoča oddajo naročil iz Net.Stika in mNet.Stika v banko.

Hitra plačila je meni v Net.Stiku in mNet.Stiku, v katerega uporabnik shrani že plačano plačilo za hiter dostop ob naslednjem nakazilu. Natančen opis je uporabniku na voljo v navodilih za uporabo storitve Stik, na spletni strani banke (www.sparkasse.si). **Kontrolno vprašanje** je sestavljeno iz vprašanja in odgovora in je za uporabnika dodatna zaščita. Če želi uporabnik svoje poslovanje še dodatno zaščititi s kontrolnim vprašanjem, se ta navede na zahtevku za odobritev elektronskega ali telefonskega bančništva **Stik**. Ob uporabi bančnih storitev prek **Tel.Stik-a** delavec telefonskega bančništva uporabnika, po uspešni legitimaciji, vpraša s kontrolnim vprašanjem, ta pa odgovori s kontrolnim odgovorom, ki je zapisan na zahtevku za odobritev storitev elektronskega oziroma telefonskega bančništva.

Korespondenčni račun je račun, na katerega izvajajo vsa izplačila privarčevanih sredstev varčevalcu in se ga varčevalec določi ob otvoritvi varčevalnega računa. Korespondenčni račun je lahko varčevalčev transakcijski račun pri katerikoli banki v Republiki Sloveniji ali varčevalčev varčevalni račun pri Banki.

E – račun je račun izdan v standardni elektronski obliki in skladno z zakonskimi predpisi iz tega področja, enakovredno zamenjuje račun v papirni obliki, ki ga izdajatelj računa posreduje prejemniku računa za opravljeno storitev/izstavljeno blago idr..

Prejemnik E – računa je fizična ali pravna oseba, ki ji je namenjen E - račun in ima z izdajateljem E - računa sklenjeno poslovno razmerje.

Izdajatelj E – računa je pravni subjekt, ki izda E - račun in ima s prejemnikom E - računa sklenjeno poslovno razmerje.

Banka prejemnika E – računa je tista banka, pri kateri ima prejemnik E - računov odprt TRR in preko katere prejema E – račune.

Banka izdajatelja E – računa je tista banka, pri kateri ima izdajatelj E - računov odprt TRR in s katero izdajatelj E - računov sklene poslovno razmerje - Izjavo za posredovanje E - računov prek sistema E - račun.

E – prijava je soglasje oz. prijava za prejemanje E – računov, ki je v elektronski obliki.

E – odjava je soglasje oz. odjava od prejemanja E – računov, ki je v elektronski obliki.

Posredovanje E – računa je proces posredovanja e- računa od izdajatelja do prejemnika.

3. Pridobitev pravice do uporabe Stika

Za uporabo storitve Stik si mora uporabnik zagotoviti dostop do svetovnega spleta in ustrezno računalniško, telefonsko, mobilno ali drugo ustrezno opremo. Banka predpiše minimalne zahteve, navedene v Tehničnih zahtevah za uporabo Stik-a, ki so objavljene na spletni strani banke (www.sparkasse.si).

Za pridobitev pravice uporabe Stik-a mora uporabnik izpolniti in banki predložiti zahtevek za odobritev storitev Stik (v nadaljevanju zahtevki). Na zahtevku morajo biti čitljivo izpolnjeni oziroma označeni vsi elementi, ki jih ta vsebuje oziroma jih je nujno izpolniti. S podpisom zahtevka uporabnik potrjuje, da sprejema veljavne SPP Stik-a. Banka sklone pogodbeno razmerje z mladoletno osebo, pod pogojem, da zahtevek podpiše zakoniti zastopnik ali skrbnik mladoletne osebe.

Uporabnik lahko ob otvoritvi storitve Stik naroči digitalni certifikat agencije Poštarca. Banka izvede naročilo in uporabniku v skladu z veljavnim cenikom banke, storitev obračuna.

V kolikor je uporabnik že imetnik veljavnega digitalnega certifikata izdanega na pametnem mediju, mora ob otvoritvi storitve Stik, banki sporočiti serijsko številko digitalnega certifikata.

Uporabnik mora za pričetek uporabe aplikacije M.Stik od banke pridobiti registracijske kode. Uporabnik zahtevek za pridobitev registracijske kode odda v elektronski banki Net.Stik ali osebno v poslovalnici banke. Uporabnik prejme registracijske kode v dveh delih; prvi del prejme po elektronski pošti, drugi del pa preko SMS sporočila na mobilni telefon. Registracije aplikacije je možna zgolj z vnosom obeh registracijskih kod.

Uporabnik je upravičen do uporabe Stik-a, če:

- banki predloži pravilno izpolnjen in podpisan original zahtevka za odobritev storitev Stik-a,
- banki predloži vso zahtevano dokumentacijo, ki jo banka potrebuje za naročilo digitalnega certifikata oz. mora priskrbeti vse potrebno za nastavev že obstoječega digitalnega certifikata,
- banki predloži vso zahtevano dokumentacijo za pridobitev in aktivacijo GEG,
- banki predloži vso zahtevano dokumentacijo za pridobitev in aktivacijo M.Stik-a
- ima pri banki sklenjen vsaj en posel oziroma ima kot pooblaščenec dostop do njega,
- ustrezno dokaže svojo identiteto, ki mu zagotavlja dostop do uporabe Stik-a.

Posel je sklenjen, ko banka preveri podatke o uporabniku in mu, če izpolnjuje vse njene pogoje, najpozneje v sedmih delovnih dneh od prejema zahtevka odobri uporabo Stika.

Banka si pridržuje pravico do zavrnitve zahtevka za odobritev storitev Stik brez navedbe razlogov za zavrnitev, o čemer uporabnika pisno obvesti.

4. Pooblastila

Uporabnik lahko za poslovanje z računom preko storitve Stik pooblasti eno ali več poslovno sposobnih fizičnih oseb.

Pooblaščenec je vsaka poslovno ali opravično sposobna fizična oseba, ki jo je uporabnik že pooblastil za poslovanje z računom in jo pooblašča tudi za poslovanje s tem računom preko storitve Stik. Banka vsakemu pooblaščenцу omogoči vpogled v posamezni posel, če je tako določeno v zahtevku oz. pogodbi.

Pooblaščenec postane uporabnik storitev Stik pod pogoji iz tretjega člena teh splošnih pogojev.

Pooblaščenec ne more prenesti pooblastila za poslovanje z računom.

5. Dostop do storitve Stik

Uporabnik do storitve Net.Stik dostopa in se identificira z:

- Digitalnim certifikatom v kombinaciji z Osebnim geslom ali enkratnim geslom ali
- Digitalnim certifikatom izdanim na pametnem mediju v kombinaciji z Osebnim geslom ali enkratnim geslom, ki ga generira GEG ali
- Uporabniškim imenom v kombinaciji z enkratnim geslom, ki ga generira GEG.

Uporabnik do storitve Tel.Stik dostopa in se identificira z:

- Uporabniškim imenom v kombinaciji z geslom za Tel.Stik ali
- Uporabniškim imenom v kombinaciji z Enkratnim geslom, ki ga generira GEG.

Uporabnik do storitve mNet.Stik dostopa in se identificira z:

- Uporabniškim imenom v kombinaciji z enkratnim geslom, ki ga generira GEG – tablica ali GEG - kartica.

Uporabnik do storitve M.Stik dostopa in se identificira z:

- PIN kodo, ki si ji jo uporabnik sam določi v procesu registracije aplikacije

Vsem uporabnikom so navodila za dostop do storitve Stik na voljo na spletni strani banke Sparkasse.

Uporabniško ime pred prvim vstopom uporabniku določi Banka. Uporabnik si lahko v elektronski banki Net.Stik določi tudi svoje uporabniško ime, ki sme vsebovati črkovne in številčne znake. V primeru, da uporabnik to uporabniško ime pozabi ali si želi določiti novega, ponastavitev uredi v poslovni enoti banke ali preko storitve Tel.Stik. Ponastavitev uporabniškega imena, se zaračuna skladno s cenikom banke.

Če uporabnik zahteva ponastavitev uporabniškega imena preko storitve Tel.Stik, mora opraviti identifikacijo. Identifikacijo opravi z uporabniškim imenom, ki mu ga je določila banka ali uporabniškim imenom, ki si ga je določil sam in geslom.

6. Blokada dostopa do storitve Stik

V primeru suma izgube, kraje in/ali zlorabe osebnih elementov prepoznave (npr.: osebnega gesla, uporabniškega imena, vstopnega gesla, PIN številka, enkratnega gesla) mora uporabnik takoj sporočiti banki in zahtevati blokado in sicer:

- po telefonu na številko 01 583 66 66. (To storitev lahko stranka uporablja v skladu z vsakokrat veljavnim urnikom poslovanja banke.)
- osebno v poslovni enoti banke v času uradnih ur.

V primeru izgube/kraje naprave, preko katere uporabnik generira enkratna gesla in na kateri ima elemente prepoznave, mora takoj napravo blokirati sam. Če to ni možno, bo zahteval blokado naprave po telefonu na številko 01 583 66 66 najkasneje naslednji delovni dan.

Banka v roku 3 (treh) ur izvede vse zahteve za blokado, ki je prejme na delovni dan. Vse zahteve, ki jih bo banka prejela po 13. uri oz. na dan, ki ni delovni dan, bo izvedla prvi naslednji delovni dan. Uporabnik mora v roku enega delovnega dne osebno v poslovni enoti izpolniti vlogo za blokado oz. jo pisno posredovati v Skupino podpori strankam v originalu, sicer banka izvrši deblokado. Oseba, ki naroči blokado odgovarja za resničnost danih podatkov.

Po petkratnem zaporednem napačnem vnosu uporabniškega imena, osebnega gesla, vstopnega gesla ali enkratnega gesla, sledi avtomatska blokada dostopa do storitev Stik-a.

Po trikratnem zaporednem napačnem vnosu PIN številke sledi avtomatska blokada GEG. Ponoven vklop GEG je možen z reaktivacijo GEG preko Portala za upravljanje z generatorji enkratnih gesel oz. uporabnik sledi navodilom, ki jih je prejel skupaj z GEG.

Po petkratnem zaporednem napačnem vnosu PIN kode za vstop v M.Stik, sledi avtomatska blokada aplikacije. Za ponovno aktivacijo mora uporabnik pridobiti nove registracijske kode. Izdajo novih registracijskih kod banka zaračuna v skladu z vsakokrat veljavnim cenikom banke. Vsi nalogi oz. vsa naročila, ki so bila posredovana banki pred blokado, bodo izvršena v skladu z ustreznim urnikom banke, ki je objavljen na spletni strani banke: www.sparkasse.si.

Banka uporabniku ponovno omogoči uporabo storitve Stik, na podlagi osebne legitimacije v poslovni enoti banke in predložitvi ustreznega izpolnjenega zahtevka.

Banka lahko brez uporabnikove zahteve blokira dostop do storitve Stik v primeru:

- Suma zlorabe avtentikacijskih elementov in storitve Stik,
- ko obstaja objektivno utemeljen razlog, da je ogrožena varnost avtentikacijskih elementov ali storitve Stik,
- katerihkoli neporavnanih obveznosti uporabnika do banke,
- ko uporabnik ne upošteva določila iz teh SPP.

Banka si pridružuje pravico, da v primeru, ko zazna, da je uporaba storitve Stik zaradi varnosti (ali drugih kritičnih dogodkov) ogrožena, dostop do storitve omeji oz. storitev začasno blokira. V takem primeru, bodo vsa naročila, uspešno oddana pred omejitvijo oz. blokado, obdelana.

7. Uporaba Storitve Stik

7.1.NET.STIK

Net.Stik je način opravljanja bančnih storitev prek spleta, ki uporabniku omogoča:

- sproti vpogled za določeno obdobje, v stanje in promet na vseh računih odprtih pri banki in plačilnih karticah, ki jih izda banka,
- naročila domačih in čezmejnih plačil v EUR
- naročila plačil v tujih valutah in plačil s tretjimi državami
- naročila prenosov sredstev med računi in podračuni v banki,
- vpogled v promet,
- izmenjava sporočil med uporabnikom in banko,
- naročilo določenih storitev, vlaganje zahtevkov oz. vlog,
- prejemanje E – računov,
- prijava ali odjava prejemanja E – računov,
- sklepanje določenih pogodb, pod pogoji, ki jih določajo splošni pogoji poslovanja za posamezen produkt
- in druge storitve.

Mladoletne osebe imajo v storitvi Net.Stik omejene pravice. Opravljajo lahko vpogled za določeno obdobje, vpogled v stanje in promet na vseh računih odprtih pri banki in vpogled v promet po posameznih plačilnih karticah, ki jih izda banka.

Uporabnik si sam namesti in priključi programsko opremo za uporabo Net.Stik-a z dostopom preko kvalificiranega digitalnega potrdila oziroma namesti GEG. Tehnično pomoč, vezano na sam digitalni certifikat, nudi izdajatelj, ki je certifikat izdal, v skladu s svojo politiko Tehnično pomoč, vezano na GEG, nudi Skupina podpora strankam.

7.2.Tel.Stik

Tel.Stik je način opravljanja bančnih storitev prek telefona, ki uporabniku računa omogoča pridobitev informacij o stanju na računu, sklenitev in/ali podaljšanje varčevalnih produktov banke, prenosov sredstev iz varčevalnih računov v banki in druge storitve v skladu z vsakokrat veljavnim seznamom storitev telefonskega bančništva Tel.Stik. Naročila vseh plačil, ki gredo v breme transakcijskega računa preko Tel.Stik-a ni mogoče. Mladoletne osebe imajo v storitvi Tel.Stik omejene pravice. Pravice so omejene na preverjanje stanja na posameznih računih.

1. Informacije

Svetovalec Skupine podpora strankam lahko uporabniku po uspešno opravljeni identifikaciji na njegovo željo posreduje informacije o stanju in prometu na računu.

2. Zapisi telefonskih pogovorov

Stranka se strinja in soglaša, da bodo vsi pogovori v okviru telefonskega bančništva Tel.Stik posneti in se lahko uporabijo kot dokazno gradivo v morebitnem postopku reševanja reklamacije ali v postopku pred sodišči in drugimi uradnimi organi. Banka hrani posnetke skladno z določili veljavne zakonodaje.

7.3.mNet.Stik

mNet.Stik je način opravljanja bančnih storitev prilagojen za delovanje na mobilnih napravah prek spleta, ki uporabniku omogoča:

- sproti vpogled za določeno obdobje, v stanje in promet na vseh računih odprtih pri banki in plačilnih karticah, ki jih izda banka,
- naročila domačih in čezmejnih plačil v EUR
- naročila prenosov sredstev med računi in podračuni v banki,
- izmenjava sporočil med uporabnikom in banko,
- in druge storitve.

Mladoletne osebe imajo v storitvi Net.Stik omejene pravice. Opravljajo lahko vpogled za določeno obdobje, vpogled v stanje in promet na vseh računih odprtih pri banki in vpogled v promet po posameznih plačilnih karticah, ki jih izda banka.

Tehnično pomoč, vezano na GEG, nudi Skupina podpora strankam.

7.4.M.Stik

M.Stik je aplikacija za opravljanje bančnih storitev, ki deluje na mobilnih napravah (mobilni telefon, tablični računalnik) z operacijskim sistemom Android ali iOS, ki uporabniku omogoča:

- sproti vpogled za določeno obdobje, v stanje in promet na nekaterih računih odprtih pri banki in plačilnih karticah, ki jih izda banka,
- naročila domačih in čezmejnih plačil v EUR
- naročila prenosov sredstev med računi in podračuni v banki,
- vpogled v promet,

- izmenjava sporočil med uporabnikom in banko,
- in druge storitve.

Mladotletne osebe imajo v storitvi Net.Stik omejene pravice. Opravljajo lahko vpogled za določeno obdobje, vpogled v stanje in promet na vseh računih odprtih pri banki in vpogled v promet po posameznih plačilnih karticah, ki jih izda banka.

Za uporabo M.Stik-a mora oseba, ki je upravičena do uporabe, zagotoviti ustrezen mobilni aparat z nameščenim operacijskim sistemom Android ali iOS. Aplikacija M.Stik deluje izključno na napravah s tovarniško nameščenim operacijskim sistemom.

8. plačila, naročila in izvedba

Naročilo ima vlogo pisnega, lastnoročno podpisanega naloga oz. vloge. Šteje se, da hkrati z naročilom uporabnik poda tudi soglasje za izvršitev zahtevane bančne storitve. Naročilo plačila ima vlogo plačilnega naloga, skladno z splošnimi pogoji vodenja transakcijskega računa in opravljanja plačilnih storitev. Šteje se, da hkrati z naročilom in kjer je to zahtevano tudi z avtorizacijo uporabnik poda tudi soglasje za izvršitev plačilne transakcije.

Naročila in/ali plačila, oddana preko storitve Stik, morajo biti ustrezno podpisana oz. avtorizirana.

Avtorizacija naročil se vrši z/s:

- enkratnim geslom, prejetim preko SMS (digitalni certifikat) ali
- izziv/odgovor (GEG) ali
- vnosom PIN kode v M.stik-u

Avtorizacija z enkratnim geslom, prejetim preko SMS, se izvaja le v primerih, ko stranka dostopa do storitve Stik z digitalnim potrdilom. Naročilo in/ali plačilo šteje za prejeto, ko banka potrdi prejem naročila. Če naročilo ni bilo uspešno prejeto, banka naročilo zavrne in to tudi sporoči uporabniku. Uporabnik prejme povratne informacije o izvedbi naročila oziroma postopku izvršitve s statusom naročila.

Naročilo in ali plačilo bo izvedeno v rokih in na način, skladen s poslovno politiko banke in ustaljeno bančno prakso, v primeru, da so izpolnjeni pogoji za izvršitev posamezne oblike naročila.

Banka in uporabnik izrecno soglašata, da so vsa naročila in/ali plačila, oddana preko storitve Stik in se hranijo v elektronski obliki, enako veljavno vrednost, kot podatki, ki se hranijo v pisni obliki. Enako Banka in uporabnik soglašata, da bosta ob morebitnih sporih medsebojno priznavali veljavnost elektronskih sporočil na sodišču, pri arbitraži ali pred drugimi organi skladno s postopki za izmenjavo, ki so opredeljeni v predmetnih splošnih pogojih in v uporabniškem priročniku za spletno banko Net.Stik, ki je objavljen v spletni banki.

Banka ne odgovarja za vrstni red izvršitve naročil.

8.1. Naročila

Naročila, ki zahtevajo podpis oz. avtorizacijo ter postopek avtorizacije in oddaje naročila, je opisan v navodilih za uporabo storitve Stik **ali navodilih za uporabo aplikacije M.Stik**, ki so objavljena na spletni strani banke.

8.2. Plačila

Banka zahteva podpis oz. avtorizacijo za izvedbo vseh plačil oddanih preko storitve Stik. Izjema so plačila, ki so v skladu z veljavno zakonodajo navedena kot plačila majhnih vrednosti. Uporabnik si lahko za taka plačila izklopi zahtevo za podpis oz. avtorizacijo. Uporabnik si lahko prav tako določi listo prejemnikov plačil, t.i. hitra plačila, za katera banka prav tako ne bo zahtevala vsakokratnega podpisa oz. avtorizacije. Uporabnik s tem prevzema vso odgovornost za morebitno škodo, nastalo kot posledico takega ravnanja.

Enako podpis oz. avtorizacija ni potrebna za plačila na račune znotraj banke, katerih prejemnik in plačnik je ista oseba in za plačila iz varčevalnih računov na korespondenčni račun.

9. E – računi

Za uporabo storitev E – račun mora imeti uporabnik elektronskega bančništva pri banki odprt transakcijski račun, katerega mora imeti vključenega v Net.Stik ter mora soglašati z uporabo storitve E – račun (E – prijava) na Net.Stik-u oz. mora skleniti dogovor za prejem E – računov z izdajateljem E- računov.

Banka bo zavrnila E – račun, v primeru, če:

- E – račun ni izdan v skladu s priročnikom in temi splošnimi pogoji,
- E – račun vsebuje napačno posredovane podatke oz. so posredovane neprimerne vsebine,
- prejemnik nima odprtega transakcijskega računa pri banki,
- prejemnik ni uporabnik elektronskega bančništva.

Obveznosti banke:

- identifikacija izdajatelja E – računa,
- prejete E – račune prevzame v svoj sistem in jih posreduje sprejemnikom v Net.Stik v roku dveh delovnih dni od prejema,
- zavrne E – račune, ki niso ustrezni oz. njihovo posredovanje ni možno, v skladu s prejšnjim odstavkom tega člena ter o tem obvesti izdajatelja E – računa v roku dveh delovnih dni,
- pošlje izdajatelju E – računa povratno informacijo o uspešno dostavljenih E – računih, če izdajatelj tako informacijo zahteva v ovojnici,
- E – račune da prejemniku na razpolago na dogovorjenem mestu,
- prejemnikom E – računov na dogovorjenem mestu omogoči vpogled v podatke o izdajateljih E – računov in
- omogoči pošiljanje E – prijav in E – odjav.

Pri delu z E – računi velja urnik, ki je objavljen na spletni strani banke www.sparkasse.si.

10. Dolžnosti uporabnika

10.1. Uporabnik se zavezuje da bo:

- Skrbel za varovanje tajnosti osebnih elementov prepoznave (npr.: digitalni certifikat, osebne gesla, uporabniškega imena, vstopnega gesla, PIN številke, enkratnega gesla,) ter jih varoval kot dober gospodar, tako, da bo onemogočil izgubo, krajo in/ali zlorabo ter jih ne bo posredoval tretjim osebam;
- uničil obvestilo v katerem je prejel začetni PIN in si le-tega takoj spremenil,
- v primeru suma izgube, kraje in/ali zlorabe v prejšnji alineji navedenih osebnih elementov prepoznave to takoj sporočil banki in zahteval blokado in sicer po telefonu na številko 01 583 66 66 in najpozneje naslednji delovni dan tudi pisno;
- vsakih 60 dni spremenil svoje osebno geslo;

- o v primeru suma, da njegovo PIN številko pozna tretja oseba, le to takoj spremenil;
- na lastno odgovornost in lastne stroške zagotovil namestitve in vzdrževanje opreme (osebni računalnik, mobilna naprava, telefon, druga naprava primerna za uporabo Stik-a) v varnem okolju, skladno s tehničnimi zahtevami in zagotavljal varovanje pred nepooblaščenim vstopom in dostopom do informacij, vezanih na uporabo Stik-a.

10.2.. Uporabnik je dolžan:

- upoštevati navodila za uporabo sistemov elektronskega bančništva, določbe teh splošnih pogojev in veljavno zakonodajo;
- redno spremljati veljavnost svojih digitalnih potrdil, tako, da bo ob poteku veljavnosti potrdil pravočasno poskrbeti za podaljšavo oz. naročilo novega digitalnega potrdila in o podaljšanju obvestiti banko;
- kot dober gospodar, skrbno ravnati z napravo za generiranje enkratnih gesel,
- banko obvestiti o vseh ugotovljenih nepravilnostih v delovanju spletne banke ali GEG;
- prevzeti vse stroške in vso odgovornost povezano z napačnim nakazilom uporabnika ali vračilom nakazila zaradi vnosa napačnih ali nepopolnih podatkov s strani uporabnika;
- redno pregledovati obvestila poslana s strani banke;
- redno preverjati vse prejete E – račune,
- redno preverjati vse izvedene plačilne storitve in v roku 8 dni po izvedeni storitvi, banko obvestiti o vsaki nepravilnosti povezani z izvedeno storitvijo;
- redno spremljati status vsakega oddanega naročila;
- najpozneje v 5 dneh od dneva nastanka spremembe obvestiti banko o vseh spremembah v zvezi s pravnim statusom, s spremembami osebnih in drugih podatkov, ter drugih podatkih, ki se nanašajo na posamezen posel;
- sporočiti banki v roku 30 dni, v kolikor bo prenehal z uporabo Stik-a in v skladu s 15. členom teh splošnih pogojev odpovedati uporabo Stik-a,
- banko takoj obvestiti o spremembi ali prenehanju veljavnosti pooblastil posameznemu pooblaščenцу;
- **banko takoj obvestiti v primeru kraje mobilne naprave in zahtevati blokado aplikacije M.Stik;**
- obvestiti banko in odpovedati uporabo Stik-a v skladu s 17. členom teh splošnih pogojev, v kolikor se ne bo strinjal s spremembo teh splošnih pogojev, prilog in sestavnih delov teh splošnih pogojev.

11. Varnostni SMS-i

Banka omogoča imetnikom elektronske banke Net.Stik uporabo storitve »Varnostno SMS/e-mail sporočilo«, ki imetniku Net. Stik-a omogoča prejemanje SMS in e-mail sporočil o glavnih varnostnih dogodkih oz. elementih elektronskega bančništva Net.Stik.

Varnostno SMS ali e-mail sporočilo je imetniku Net.Stik-a poslano ob naslednjih dogodkih:

- Vsakokratna prijava v Net.Stik (e-mail sporočilo)
- Zaklenitev uporabnika za Net.Stik (SMS sporočilo ali e-mail sporočilo)
- Sprememba gesla za Net.Stik (SMS sporočilo ali e-mail sporočilo)
- Drugič zaporedoma napačno vpisano geslo za Net.Stik (SMS sporočilo ali e-mail sporočilo)
- Vstop v Net.Stik iz tujega IP naslova (SMS sporočilo ali e-mail sporočilo)

Varnostno SMS ali e-mail sporočilo je poslano na vnaprej določeno številko mobilnega telefona ali elektronski naslov, ki ga določi imetnik Net.Stik-a.

Uporabnik se prav tako zavezuje, da bo spoštoval in sledil navodilom za uporabo storitve Stik. Z opustitvijo ali nespoštovanjem teh navodil, uporabnik prevzema odgovornost za morebitno škodo, nastalo kot posledico takega ravnanja.

12. IZMENJAVA PODATKOV

Za varno elektronsko izmenjavo podatkov z uporabo Banka uporablja take zaščitne mehanizme, da lahko zanesljivo preveri identiteto nalogodajalca. Banka lahko identiteto preveri na podlagi uporabljenega digitalnega certifikata oz. enkratnega gesla, ki je bilo kreirano z generatorjem enkratnih gesel. Banka in uporabnik se zavezujeta k doslednemu spoštovanju varnostnih ukrepov, ki zagotavljajo čim manjše tveganje neavtoriziranega pristopa do podatkov, za spreminjanje podatkov in izgubo teh.

Vsa elektronska sporočila med Banko in uporabnikom, posredovana varno, veljajo za verodostojna in nepreklicna.

Uporabnik sam skrbi za podaljševanje in veljavnost certifikata.

Banka in uporabnik za urejanje odnosov pri elektronskem poslovanju uporabljata določila Zakona o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu.

13. Odgovornost banke

Banka ne odgovarja za škodo, ki bi nastala zaradi dejanj in dogodkov zunaj njene sfere oziroma oblasti (na primer: višja sila, stavka, odločitve in dejanja oblastnih organov, motnje v prometu, še posebej vse motnje v telekomunikacijskem prometu in prometu, namenjenem računalniški povezavi, za napake, nastale pri prenosu podatkov po telekomunikacijskih omrežjih, za onemogočen dostop do Stik-a ipd.).

Banka ne prevzema odgovornosti in škode zaradi morebitne izgube ali uničenja katerih koli podatkov in opreme imetnika računa zaradi namestitve in uporabe opreme za uporabo elektronske komunikacijske poti. Hkrati imetnik računa sam odgovarja za škodo, ki bi komurkoli, predvsem pa njemu, nastala zaradi izgube, kraje ali poškodovanja digitalnega certifikata oz. zaradi uporabe njegovega digitalnega certifikata, uporabniškega imena ali gesla s strani nepooblaščenih tretjih oseb.

Banka krije morebitno škodo, ki bi jo imetniku računa povzročile tretje osebe z vdorom v bančni informacijski sistem.

Izključena je tudi kakršnakoli oblika odškodninske ali druge odgovornosti banke zaradi škode, ki bi nastala uporabniku in/ali tretjim osebam zaradi nedelovanja Net.Stika, mNet.Stik-a ali **M.Stik-a** oziroma računalniškega sistema kot celote zaradi neupravičenih posegov uporabnika in/ali tretjih oseb.

Banka ne odgovarja za morebitno škodo v kolikor uporabnik banke ne obvesti o spremembi ali prenehanju veljavnosti pooblastil posameznemu pooblaščenцу na njegovem računu. Uporabnik mora voditi evidenco o pooblaščenih, njihovih pooblastilih ter izvajanju le-teh.

V drugih primerih banka odgovarja le za škodo, povzročeno namerno ali iz hude malomarnosti, odgovornost banke za morebitno povzročeno škodo pa je omejena le do višine navadne škode. Banka ne odgovarja za morebitno škodo iz naslova izgubljenega dobička in nepremoženjsko škodo. Ob odkritju napak in nepravilnosti oziroma nastanka škode mora uporabnik nastopiti z ustreznim ukrepom za zmanjšanje škode.

Banka ob nadgradnji različice Net.Stik-a, mNet.Stik-a in **M.Stik-a** preko le-tega o tem obvestila uporabnika.

Banka se obvezuje, da bo poslovala v skladu z veljavnimi zakonskimi in bančnimi predpisi za opravljanje plačilnega prometa v domovini in s tujino ter izvajala plačila v skladu urnikom plačilnega prometa, splošnih pogojev vodenja transakcijskega računa in opravljanja plačilnih storitev ter pogodbo o vodenju transakcijskega računa, ki jo je uporabnik sklenil z banko.

Vse ustrezne vloge oz. zahteve uporabnika, bo banka odobrila najpozneje v desetih delovnih dneh oz. v kolikor ne bodo izpolnjeni pogoji za odobritev, uporabnika v istem roku, obvestila o zavrnitvi njegove vloge.

14. Varstvo osebnih podatkov

Banka, kot upravljalec, bo osebne podatke uporabnika hranila, obdelovala in varovala kot določeno v točki Varstvo osebnih podatkov in zaupnih informacij v vsakokrat veljavnih Splošnih pogojih vodenja transakcijskega računa in opravljanja plačilnih storitev. Banka kot upravljavec osebnih podatkov omogoči uporabniku (i) da je seznanjen z vsemi relevantnimi informacijami o obdelavi, ki jo izvaja in (ii) vse pravice skladno z veljavno zakonodajo. Banka je z namenom uresničevanja načela poštene in pregledne obdelave, pripravila Splošne informacije o varstvu osebnih podatkov, ki uporabniku na enem mestu omogočijo pridobitev vseh relevantnih informacij, ki se nanašajo na obdelavo osebnih podatkov, ki jo izvaja banka. Splošne informacije so priloga teh SPP, vsakokrat veljavne so dosegljive v poslovalnicah banke in na <https://www.sparkasse.si/Doc/Splosne%20informacije%20o%20varstvu%20osebnih%20podatkov.pdf>.

15. Pritožbe in pripombe

Uporabnik lahko pritožbe in pripombe, povezane z uporabo Stik-a, posreduje:

- z obvestilom, predvidenim v okviru možnosti Stik-a,
- po elektronski pošti: info@sparkasse.si,
- pisno po pošti,
- po telefonu ali telefaksu.

Pripombe ali pritožbe, ki se nanašajo na zaupne podatke posameznega uporabnika, ta lahko posreduje le pisno ali v okviru možnosti Stika.

Uporabnik lahko uveljavlja reklamacije skladno z določili teh SPP o mirnem reševanju sporov.

Če uporabnik zazna, da je pri opravljanju storitev na podlagi teh splošnih pogojev prišlo do kršitve, ki predstavlja prekršek po Zakonu o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (ZPlaSSIED), ima pravico vložiti pisni predlog za uvedbo postopka o prekršku. Predlog se vložijo pri Banki Slovenije, ki je pristojna za odločanje o tovrstnih prekrških na naslov: Banka Slovenije, Slovenska cesta 35, 1505 Ljubljana.

16. Tehnična odprta linija

Banka omogoča stranki tako vsebinsko kot tehnično svetovanje glede uporabe Stika-a na telefonski številki 01 583 66 66. To storitev lahko stranka uporablja v skladu z vsakokrat veljavnim urnikom poslovanja banke.

Tehnično pomoč, vezano na sam digitalni certifikat, nudi izdajatelj, ki je certifikat izdal, v skladu s svojo politiko.

17. Odpoved uporabe

Banka ali uporabnik lahko enostransko odpovesta uporabo Stik-a.

Uporabnik lahko odpove uporabo Stik-a z odpovednim rokom 15 dni, ki se šteje od dneva prejema odpovedi. Uporabnik mora odpoved banki podati pisno z zahtevkom za spremembo storitev Net.Stik-a, Tel.Stik-a ali M.Stik-a. Uporabnik mora do poteka odpovednega roka poravnati banki vse zapadle obveznosti, ki so nastale pri uporabi Stika. Uporabnik v ta namen pooblašča banko, da vse neporavnane zapadle obveznosti, ki so nastale pri uporabi Stik-a, poravnava v breme njegovega računa, če pa to ne bo mogoče, mora uporabnik dolgovani znesek poravnati sam.

V kolikor uporabnik uporablja storitev E – račun, se mora dogovoriti z izdajateljem E – računov o novem načinu pošiljanja E – računov ter mora poskrbeti za pravočasno plačilo vseh E – računov, ki jih je še prejel.

Banka lahko brez obrazložitve, odpove uporabo Stik-a z odpovednim rokom 2 mesecev. Obvestilo o odpovedi bo banka posredovala uporabniku na jasn in razumljiv način v papirni obliki na zadnji sporočeni naslov.

Banka si pridržuje pravico, da pisno odpove uporabo Stik-a ter enostransko in brez odpovednega roka odstopi ter uporabnika brez kakršnihkoli odškodninskih ali drugih obveznosti do banke, izključi iz sistema ali začasno do odprave razlogov omeji uporabo sistema, če:

- uporabnik niti po opominu ne poravnava svojih obveznosti do banke,
- uporabnik neupravičeno posega v Stik ali računalniški sistem kot celoto,
- banka ugotovi, da obstaja sum ali možnost zlorabe uporabe Stik-a,
- uporabnik odstopi uporabo ali predmet uporabe drugi pravni ali fizični osebi,
- uporabnik naklepno ali zaradi hude malomarnosti povzroči nepravilno delovanje sistema,
- uporabnik krši določila teh splošnih pogojev ali veljavnih predpisov, kršitve nadaljuje kljub opozorilu ali jih ne odpravi v roku, ki mu ga določi banka,
- uporabnik takoj pisno ne sporoči banki vsake spremembe njegovih podatkov ali okoliščin, ki bi lahko vplivale na sklenitev ali izvrševanje uporabe Stik-a,
- so nastopili kritični dogodki, zlasti povezani z varnostjo.

Banka lahko prepove uporabo Stik-a, če uporabnik ne upošteva teh splošnih pogojev, ob zaprtju kateregakoli računa, smrti ali izgubi poslovne sposobnosti uporabnika, preklicu pooblastila, začetku stečajnega, likvidacijskega oziroma drugega postopka nad uporabnikom, ki ima za posledico prenehanje poslovanja, na zahtevo uporabnika ali po svoji presoji.

Z datumom odpovedi banka blokira uporabo programskega paketa in poračuna vse neporavnane obveznosti uporabnika po ceniku banke. Vsi nalogi, poslani v banko pred ustavitvijo uporabe, bodo izvršeni, če bodo izpolnjeni vsi pogoji, pod katerimi banka zagotavlja izvršitev.

18. Obveščanje

Banka bo uporabnika obveščala preko obvestila na Stik-u in preko spletne strani. Uporabnik se izrecno strinja, da banka uporabnika v zvezi z vsemi produkti in celotnim poslovanjem z banko obvešča preko Stik-a.

Vse informacije, ki jih banka uporabniku lahko pošlje v elektronski obliki preko Net.Stik-a ali M.Stik-a, bo banka poslala v papirni obliki le na izrecno zahtevo uporabnika, ter mu storitev obračunala po veljavnem ceniku banke. Vlogo lahko uporabnik odda preko Net.Stik-a ali M.Stik-a, pisno ali osebno v poslovni enoti. Vsi podatki, ki jih banka pošilja uporabniku v elektronski obliki preko Net.Stik-a ali M.Stik-a, so enakovredni papirnim izpiskom.

Banka bo uporabniku omogočila shranjevanje in tiskanje poslanih dokumentov, tako da mu bodo dostopni za kasnejšo uporabo v določenem obdobju.

Uporabnik soglaša in se izrecno strinja, da ga banka obvešča o vseh spremembah pri poslovanju oziroma v zvezi z vsemi produkti in celotnim poslovanjem pri konkretnih bančnih poslih, ter o vseh novostih v ponudbi banke, preko Net.Stik-a, mNet.Stik-a oz. preko spletne strani.

19. Nadomestila

Banka zaračunava uporabniku za uporabo storitev Stik-a nadomestila v višini po vsakokrat veljavnem Ceniku bančnih storitev za prebivalstvo (v nadaljevanju: cenik), z neposredno bremenitvijo njegovega transakcijskega računa oziroma z izdajo fakture, v rokih, določenih v zahtevku. Uporabnik pooblašča banko, da ob zapadlosti, v breme njegovega računa poravnava nadomestila za uporabo storitev Stik-a, če pa to ne bo mogoče, mora uporabnik odgovorni znesek poravnati sam.

Ob uničenju, odtujitvi ali izgubi gesel ali GEG vse stroške pridobitve novega gesla in/ali GEG, v skladu z vsakokrat veljavnim cenikom banke, plača uporabnik.

V primeru izbrisa aplikacije M.Stik na mobilni napravi, mora stranka pridobiti nove registracijske kode. Banka izdajo novih registracijskih kod zaračuna skladno z vsakokrat veljavnim cenikom banke.

Stranka, ki poda zahtevek za otvoritev storitev Stik-a, lahko pri banki obenem naroči tudi digitalni certifikat POŠTA@CA, izdan na pametnem mediju. V tem primeru gre za prvo izdajo digitalnega certifikata, izdanega na pametnem mediju. Nadomestilo za prvo izdajo kot tudi za kasnejšo uporabo in/ali obnovo le-tega zaračunava banka v skladu s svojim vsakokrat veljavnim cenikom. O vsaki spremembi cenika, ki se nanaša na uporabo Stik-a, banka obvesti uporabnika skladno s SPP Stik-a. Vsebina spremembe bo objavljena na bančnih spletnih straneh ali skladno s SPP Stik-a.

20. MIRNO REŠEVANJE SPOROV

Morebitne spore, nesoglasja ali pritožbe v zvezi z opravljanjem storitev v skladu s temi SPP bosta uporabnik in banka reševala sporazumno. Uporabnik lahko reklamacije v zvezi s izvrševanjem storitev v skladu s temi SPP posreduje v enoti banke ali po pošti ali preko spletne banke ali v Skupino podpora strankam na centrali banke.

Reklamacije se rešujejo v internem dvostopenjskem postopku. Na I. stopnji se reklamacije obravnavajo s strani vsakokratnega pooblaščenca v skupini Reklamacij v Skupini podpora strankam. Na II. stopnji pritožbo zoper rešitev reklamacije na I. stopnji obravnava Komisija za reševanje pritožb komitentov v Banki Sparkasse d.d.

Banka bo na reklamacijo uporabnika odgovorila v roku 30 dni od prejema reklamacije oz. od prejema dopolnjene reklamacije, v kolikor bo reklamacija nepopolna.

V kolikor je bila reklamacija na I. stopnji zavržena ali o njej ni bilo odločeno v določenem roku, lahko uporabnik v roku 30 dni od prejema odgovora na reklamacijo ali po izteku roka za odgovor na reklamacijo, v kolikor le-tega, brez razloga na svoji strani, ni prejel, vložil pritožbo Komisija za reševanje pritožb komitentov v roku 30 dni.

V primeru neupravičene reklamacije bo banka pritožniku zaračunala stroške skladno z vsakokrat veljavnim cenikom banke.

Če Komisija v roku ne odloči o pritožbi ali če uporabnik, ni zadovoljen z rešitvijo pritožbe v internem postopku banke, pritožba pa se nanaša na kršitev pogodbenih razmerij, nespoštovanje splošnih pogojev poslovanja banke ali dobrih poslovnih običajev lahko uporabnik, ki je potrošnik v roku 13 mesecev od vložitve reklamacije vložil pobudo za pričetek postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov pri Združenju bank Slovenije – GIZ, Ljubljana, Šubičeva ulica 2, 1000 Ljubljana; tel: +386 1 242 97 00 www.zbs-giz.si; izvajalec.irms@zbs-giz.si, ki ga banka, skladno z določili Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov, priznava kot pristojnega za reševanje potrošniških sporov.

Pobuda mora biti pisna in mora vsebovati:

- Osebno ime
- Naslov prebivališča
- Elektronski naslov in kontaktno telefonsko številko
- Podatke o banki
- Vrsto blaga ali storitev na prodajo katerega oziroma na opravljanje katerih se nanaša pobuda za začetek postopka
- Dokazila o predhodno vloženi pritožbi pri banki in morebiten odgovor banke
- Izjavo, da o zadevi ne teče upravni ali sodni postopek, ali drug postopek izvensodnega reševanja potrošniških sporov
- Dejstva v zvezi z domnevnimi kršitvami banke
- Predloge dokazov za navedbe v pobudi

Postopek izvensodnega reševanja potrošniških sporov se izvaja v posredovalno – predlagalnem postopku.

Pobuda se lahko vložil na obrazcu v elektronski obliki, ki je dostopen na spletni strani www.zbs-giz.si, po elektronski pošti na naslov izvajalec.irms@zbs-giz.si ali v papirni obliki na sedež izvajalca Šubičeva ulica 2, Ljubljana, s pripisom: pobuda za IRPS.

21. Spremembe splošnih pogojev

Banka lahko spremeni te splošne pogoje, priloge in sestavne dele teh splošnih pogojev. Vse spremembe se objavljajo na spletnih straneh banke, so na vpogled na sedežu banke in v vsaki poslovalnici oziroma poslovni enoti ter stopijo v veljavo v 2 mesecih po objavi.

V kolikor uporabnik ne soglaša s spremembami, lahko s 15 dnevним odpovednim rokom odpove uporabo Stik-a. Uporabnik mora odpoved podati pisno, najkasneje do dneva pred predlaganim datumom začetka veljavnosti spremenjenih splošnih pogojev, prilog ali sestavnih delov teh splošnih pogojev. Če uporabnik v tem roku ne poda banki zahteve za odpoved uporabe Stik-a, se šteje, da s spremembami soglaša. Če uporabnik spremembe pisno zavrne, pri tem pa ne odpove uporabi Stik-a, se šteje, da je banka odpoved podala banka in sicer z dvomesečnim odpovednim rokom, ki prične teči od dneva, ko banka s priporočeno pisno pošiljko, pošlje odpoved.

22. Končne določbe

Morebitne spore ali nesoglasja iz teh splošnih pravil bosta pogodbeni stranki reševali sporazumno. Če to ne bo mogoče, je za rešitev sporov pristojno sodišče v Ljubljani.

Ne glede na določbo prvega odstavka tega člena lahko banka po svoji izbiri sproži ustrezne sodne postopke tudi pred katerikoli drugim krajevno pristojnim sodiščem.

Banka in uporabnik soglašata, da bosta na sodišču medsebojno priznavala veljavnost elektronskih oziroma telefonskih sporočil, ki so predvidena v programskem paketu Stik.

Predmetni SPP veljajo od **23.01.2019** in so sestavni del pogodbe oz. potrdila.

Banka Sparkasse d.d.