

## SPLOŠNI POSLOVNI POGOJI ZA UPORABO STORITEV STIK

### 1. UVOD

Splošni pogoji so sestavni del pogodbe o odprtju in vodenju transakcijskega računa in Splošnih pogojev vodenja transakcijskega računa in opravljanja plačilnih storitev. Izdajatelj teh splošnih pogojev je Banka Sparkasse d.d., Cesta v Kleče 15, Ljubljana, Slovenija (v nadaljevanju Banka), SWIFT oznaka KSPKSI22XXX, info@sparkasse.si, telefonska številka 01/583 66 66, registrirana pri Okrožnem sodišču v Ljubljani št. reg. vl. 1/44352/00, matična številka 2211254. Banka je navedena na seznamu bank in hranilnic, ki imajo dovoljenje Banke Slovenije za opravljanje plačilnih storitev in je objavljen na spletni strani Banke Slovenije. Za nadzor v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev je pristojna Banka Slovenije. Uporaba Stika omogoča opravljanje bančnih storitev Banke Sparkasse d.d. po telefonu in prek spleta.

### 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 spletnega, mobilnega in telefonskega bančništva Stik (v nadaljevanju Stik).

Stik je bančništvo sodobnih tržnih poti, ki obsega:

Net.Stik je spletno bančništvo banke, ki omogoča opravljanje bančnih storitev prek spleta (interneta) 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 plačilnih karticah.

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

M.Stik je mobilno bančništvo, ki omogoča opravljanje bančnih storitev prek pametne naprave (mobilni telefon ali tablica) z nameščenim operacijskim sistemom Android ali 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 certifikat) je digitalni dokument, ki ga izda pooblaščen overitelj – certifikatska agencija (CA) in ga uporabnik potrebuje za uporabo Net.Stika. Certifikat vsebuje javni in zasebni ključ ter informacijo o njegovem uporabniku, ki ju podpiše oseba ali

institucija, ki ji zaupamo. Banka sprejema certifikate certifikatskih agencij POŠTA®CA in Halcom. Certifikat mora biti izdan na pametnem mediju in na ime uporabnika.

Uporabniško ime je ime, ki ga uporabnik potrebuje za identifikacijo pri uporabi Stika (poleg certifikata in osebnega gesla) za vstop z uporabo certifikata ali enkratnega gesla.

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

Tel.Stik geslo je geslo, s katerim se uporabnik identificira preko Tel.Stik-a.

Enkratno geslo je časovno omejeno 6- ali 8-mestno numerično geslo, ki ga ustvari generator enkratnih gesel, po vnosu PINa, ali enkratno geslo, poslano v SMS sporočilu na mobilno telefonsko številko uporabnika. Uporabnik z enkratnim geslom dostopa do storitev Stik ali potrjuje posamezne transakcije.

Začetni PIN številka je 4-mestna naključna številka, ki jo uporabnik dobi z drugimi elementi prepoznavne in jo mora po prvi uporabi spremeniti. PIN je številka, s katero uporabnik zaščiti dostop do aplikacije M.Stik. Vsaka aplikacija uporablja svoj PIN.

Registracijska koda je koda, ki jo banka pošlje uporabniku na uporabnikov e-naslov in omogoča aktivacijo mobilne aplikacije M.Stik v kombinaciji s serijsko številko.

Serijska številka je številka, ki jo banka pošlje uporabniku na uporabnikovo mobilno številko in omogoča aktivacijo mobilne aplikacije M.Stik v kombinaciji z registracijsko kodo.

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

Naročilo je zahteva za izvedbo bančne storitve, ki jo uporabnik pošlje banki z uporabo Net.Stika, mNet.Stika, M.Stika ali Tel.Stika.

Izziv/odgovor je način elektronskega podpisa, ki omogoča oddajo naročil in avtorizacijo plačil v Net.Stiku, mNet.Stika in M.Stiku.

Hitra plačila so zavihek v Net.Stiku, mNet.Stiku in M.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](http://www.sparkasse.si)).

Kontrolno vprašanje je sestavljeno iz vprašanja in odgovora in predstavlja dodatno zaščito za uporabnika. Če želi uporabnik svoje poslovanje še dodatno zaščititi s kontrolnim vprašanjem, ga navede na zahtevku za odobritev spletnega ali telefonskega bančništva Stik. Ob uporabi bančnih storitev prek Tel.Stika sodelavec Skupine podpore strankam po uspešni legitimaciji postavi kontrolno vprašanje, uporabnik odgovori s kontrolnim odgovorom, ki je zapisan na zahtevku za odobritev storitev spletnega oziroma telefonskega bančništva.

E-račun je dokument, izdan v elektronski obliki, skladno z zakonskimi predpisi s tega področja in Sistemom za izmenjavo e-računov. E-dokument enakovredno zamenjuje dokumente v papirni obliki, ki ga izdajatelj dokumenta pošlje prejemniku dokumenta za opravljeno storitev/izstavljeno blago ipd.

E-prijava/odjava je soglasje oz. prijava/odjava za prejetje e-računov.

Uporabnik M.Stik je imetnik računa ali pooblaščen oseba, ki je uspešno aktivirala mobilno aplikacijo M.Stik.

Registracija Flik Pay je postopek, ki ga Uporabnik M.Stik izvede pred prvo uporabo funkcionalnosti Flik.

Kontaktne podatke za plačilo (alias) je mobilna številka in/ali e-mail naslov Uporabnika M.Stik, ki jo je Uporabnik na varen način sporočil banki in jo naknadno v mobilni aplikaciji M.Stik aktiviral za uporabo v Imeniku Flik Pay.

Takojšnje plačilo je kreditno plačilo, na voljo 24/7, s takojšnjim ali skoraj takojšnjim medbančnim kliringom in odobritvijo računa prejemnika plačila in posredovanjem potrditve plačniku.

Imenik Flik Pay je rešitev, ki se uporablja za pridobitev podatkov o transakcijskem računu prejemnika plačila za plačilni nalog na podlagi kontaktnega podatka za plačilo.

BIPS IP je rešitev BIPS za procesiranje takojšnjih plačil in drugih transakcij v skladu s shemo SEPA Instant Credit Transfer. Flik Pay je funkcionalnost, namenjena uporabnikom za pošiljanje in sprejemanje takojšnjih plačil.

Reklamacija Flik je pritožba ali nesoglasje zaznana s strani uporabnika aplikacije M.Stik ali trgovca, pri katerem je uporabnik storitve Flik plačal nakup z aplikacijo M.Stik.

### **3. PRIDOBITEV PRAVICE DO UPORABE STIKA**

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

Za pridobitev pravice uporabe Stika mora uporabnik izpolniti in banki predložiti zahtevek za odobritev storitev Stik (v nadaljevanju zahtevke). Na zahtevku morajo biti čitljivo izpolnjeni oziroma označeni vsi obvezni elementi. S podpisom zahtevka uporabnik potrjuje, da sprejema veljavne SPP Stika. Banka lahko sklene pogodbeno razmerje z mladoletno osebo pod pogojem, da zahtevek podpiše zakoniti zastopnik ali skrbnik mladoletne osebe.

Če ima uporabnik že veljaven certifikat, izdan na pametnem mediju, mora ob otvoritvi storitve Stik, banki sporočiti serijsko številko certifikata.

Pred uporabo mobilne aplikacije M.Stik mora uporabnik pridobiti aktivacijske kode (registracijsko kodo in serijsko številko), s katerimi aktivira M.Stik. Uporabnik lahko zahtevek za pridobitev aktivacijskih kod odda v katerikoli enoti banke ali prek spletne banke Net.Stik (meni Mobilno).

Uporabnik je upravičen do uporabe Stika, če:

- banki predloži pravilno izpolnjen in podpisan original zahtevka za odobritev storitev Stika,
- banki predloži vso zahtevano dokumentacijo za pridobitev in aktivacijo M.Stika,
- ima pri banki sklenjen vsaj en posel oziroma ima kot pooblaščenec dostop do njega,
- ustrezno dokaže svojo identiteto, ki mu zagotavlja dostop do uporabe Stika.

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 s/z:

- certifikatom v kombinaciji z osebnim geslom ali enkratnim geslom ali
- uporabniškim imenom v kombinaciji z enkratnim geslom, ki ga generira M Stik.

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

- uporabniškim imenom v kombinaciji z geslom za Tel.Stik.

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

- uporabniškim imenom v kombinaciji z enkratnim geslom.

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

- PIN kodo, ki jo uporabnik 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 spletni banki Net.Stik določi tudi svoje uporabniško ime, ki sme vsebovati črke in številke. V primeru pozabljenega uporabniškega imena ali določitvi novega, lahko uporabnik ponastavitev uredi v poslovni enoti banke ali preko storitve Tel.Stik. Ponastavitev uporabniškega imena se zaračuna skladno s trenutno veljavnim 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 sporočil banki in zahtevati blokado, in sicer:

- po telefonu na številko 01 583 66 66. (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 jo prejme na delovni dan. Vse zahteve, ki jih bo banka prejela na nedelovni dan, bodo izvedene prvi delovni dan. Uporabnik mora v roku enega delovnega dne osebno v poslovni enoti izpolniti vlogo za blokado oz. jo pisno posredovati v Skupino podpora strankam v originalu, sicer banka izvrši deblokado. Oseba, ki naroči blokado, odgovarja za resničnost podatkov.

Po petkratnih zaporednih napačnih vnosih uporabniškega imena, osebnega gesla, vstopnega gesla ali enkratnega gesla, se dostop do storitev Stika samodejno blokira.

Po petkratnem zaporednem napačnem vnosu PIN kode za vstop v M.Stik, sledi avtomatska blokada aplikacije. V primeru pozabljenega PINa mora uporabnik pridobiti nove aktivacijske kode in aktivirati M.Stik.

Vsi nalogi oz. vsa naročila, ki so bila posredovana banki pred blokado, bodo izvršena v skladu z urnikom plačilnega prometa banke, ki je objavljen na spletni strani banke: [www.sparkasse.si](http://www.sparkasse.si).

Banka uporabniku ponovno omogoči uporabo storitve Stik na podlagi osebne legitimacije v poslovni enoti banke in predložitvi ustrezno izpolnjenega zahtevka. Banka lahko brez uporabnikove zahteve blokira dostop do storitve Stik v primeru:

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

V primeru suma zlorabe ali drugih kritičnih dogodkov si banka pridržuje pravico do omejitve ali začasne blokade storitev Stik. Vsa naročila, oddana pred omejitvijo ali blokado, bodo obdelana.

## 7. UPORABA STORITVE STIK

### 7.1. NET.STIK

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

- sprotni 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.Stika z dostopom preko kvalificiranega digitalnega potrdila oziroma namesti mobilno banko M.Stik. Tehnično pomoč, vezano na certifikat, nudi certifikatska agencija, izdajateljica certifikata.

### 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 delovanju na mobilnih napravah prek spleta, ki uporabniku omogoča:

- sprotni 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 mNet.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.

### 7.4. M.STIK

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

- Hitro plačevanje položnic s funkcijo »slikaj in plačaj«,
- Hitra plačila z uporabo shranjenih predlog plačil,
- Plačevanje prek vnosa univerzalnega plačilnega naloga (UPN),
- Uvoz QR kode za plačilo UPN naloga (skeniraj in plačaj),
- Flik plačila (pošiljanje in prejem),
- Prejem in pošiljanje FLIK zahtevkov za plačilo,
- FLIK plačilo na prodajnem mestu,
- Pregled izpiskov in ostalih e-dokumentov,
- Sprememba paketnega računa,
- Spremembe kontaktnih podatkov,
- Sprememba limita na kreditni kartici in računu,
- Plačevanje in upravljanje z e-računi,
- Pregled stanja in prometa na vaših računih,
- Vpogled v stanje na vaših plačilnih karticah in upravljanje z varnostnimi nastavitvami kartic,

- Potrjevanje spletnih nakupov,
- Generator enkratnih gesel za dostop do elektronske banke Net.Stik,
- Enostavni interni prenosi med vašimi računi,
- Sklenitev depozita prek mobilne banke,
- Arhiv plačil.

Mladoletne osebe imajo v storitvi M.Stik omejene pravice.

Za uporabo M.Stika mora oseba, ki je upravičena do uporabe, zagotoviti ustrezno mobilno napravo z nameščeno tovarniško različico operacijskega sistema Android ali iOS (podprti sta zadnji dve različici operacijskega sistema). Šteje se, da uporabnik z aktivacijo mobilne aplikacije M.Stik potrjuje:

- da je bil s temi splošnimi pogoji seznanjen pravočasno in na način, da je imel dovolj časa, da se je pred oddajo zahteve seznanil s pogoji glede storitve,
- da s temi splošnimi pogoji v celoti soglaša in jih sprejema,
- da ima zahteva skupaj s temi splošnimi pogoji značaj pogodbe.

#### 7.5. FLIK PAY V M.STIK

Uporabnik M.Stik lahko aktivira tudi funkcionalnost Flik Pay, ki omogoča pošiljanje in prejem takojšnjih plačil ter dostop do Imenika Flik Pay, ki na podlagi kontaktnega podatka (telefonska številka, e-naslov) omogoča pridobitev plačilnih podatkov za izvršitev plačilnega naloga.

Uporabnik lahko preko funkcionalnosti Flik opravlja naslednje storitve:

- pošiljanje takojšnjih plačil prejemniku, ki ima definiran kontaktni podatek za plačilo v Imeniku Flik Pay;
- pošiljanje takojšnjih zahtevkov za plačilo prejemniku, ki ima definiran kontaktni podatek za plačilo v Imeniku Flik Pay;
- prejetje takojšnjih plačil, v kolikor ima Uporabnik definiran najmanj en kontaktni podatek za plačilo v Imeniku Flik Pay;
- prejetje Flik zahtevkov za plačilo, v kolikor ima Uporabnik definiran najmanj en kontaktni podatek za plačilo v Imeniku Flik Pay;
- takojšnje plačilo na prodajnem mestu;
- upravljanje s svojimi kontaktnimi podatki za plačilo v Imeniku Flik Pay;

Uporabnik funkcionalnosti Flik Pay mora izpolnjevati naslednje pogoje:

- mora biti imetnik transakcijskega računa pri banki;
- imeti mora ustrezno mobilno napravo in aktivirano mobilno aplikacijo M.Stik;
- imeti mora slovensko davčno številko in mobilno številko slovenskega operaterja.

Pri postopku registracije Flik Pay v M.Stik uporabnik izbere kontaktni podatek (telefonska številka in/ali e-naslov), ki se skupaj s podatki o imetnikovem računu prenese v Imenik Flik Pay. Po uspešno opravljeni registraciji je Uporabnikov kontaktni podatek povezan z njegovim transakcijskim računom, drugi uporabniki Flik Pay lahko registrirani kontaktni podatek uporabljajo za takojšnji prenos sredstev.



## 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 (certifikat) ali
- izziv/odgovor (GEG) ali
- vnosom PIN kode v M.Stiku

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. 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.

### 8.3 FLIK TAKOJŠNJA PLAČILA

S FLIK takojšnjim plačilom znotraj aplikacije M.Stik uporabnik opravi plačilo ali zahteva plačilo drugemu uporabniku FLIK plačilne sheme brez uporabe bančnega računa z uporabo enega izmed kontaktnih podatkov: telefonske številke ali elektronskega naslova drugega uporabnika. FLIK takojšnje plačilo lahko opravi tudi na prodajnem mestu trgovca v primeru, da je ta na seznamu uporabnikov FLIK plačilne sheme. Denarna sredstva pridobljena z opravljanjem storitve FLIK takojšnje plačilo so uporabniku na voljo takoj, ne vezano na pogoje Urnika plačilnega prometa.

## 9. E-RAČUNI

Za uporabo storitev e- račun mora imeti uporabnik spletnega bančništva pri banki odprt transakcijski račun, ki je vključen v Net.Stik ter mora soglašati z uporabo storitve e-račun (e-prijava) na Net.Stiku 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 priložnikom 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 spletnega bančništva.

Obveznosti banke:

- identifikacija izdajatelja e-računa,
- prejete e-račune prevzame v svoj sistem in jih posreduje prejemnikom 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](http://www.sparkasse.si).

## 10. DOLŽNOSTI UPORABNIKA

### 10.1. UPORABNIK SE ZAVEZUJE, DA BO:

- Skrbel za varovanje tajnosti osebnih elementov prepoznave (npr.: certifikata, osebnega 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;
- v primeru suma, da njegovo PIN številko pozna tretja oseba, le to takoj spremenil;
- na lastno odgovornost in lastne stroške zagotovil namestitev in vzdrževanje opreme (osebni računalnik, mobilna naprava, telefon, druga naprava primerna za uporabo Stika) v varnem okolju, skladno s tehničnimi zahtevami in zagotavljal varovanje pred nepooblaščenim vstopom in dostopom do informacij, vezanih na uporabo Stika.

### 10.2. UPORABNIK JE DOLŽAN

- upoštevati navodila za uporabo sistemov spletnega in mobilnega bančništva, določbe teh splošnih pogojev in veljavno zakonodajo;
- redno spremljati veljavnost svojih digitalnih potrdil na način, da bo ob poteku veljavnosti potrdil, pravočasno poskrbel za podaljšanje oz. naročilo novega digitalnega potrdila ter o podaljšanju obvestil 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 Stika in v skladu s 15. členom teh splošnih pogojev odpovedati uporabo Stika,
- 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 Stika 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 SMSI

Banka uporabnikom spletne banke omogoča Net.Stik uporabo storitve »Varnostno SMS/e-mail sporočilo«, ki uporabnikom Net.Stika omogoča prejemanje SMS in e-mail sporočil o glavnih varnostnih dogodkih oz. elementih spletnega 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.Stika.

Uporabnik se 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 uporabnikom banka uporablja zaščitne mehanizme, ki lahko zanesljivo preverijo identiteto nalogodajalca. Banka lahko identiteto preveri na podlagi uporabljenega 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 nepooblaščenega dostopa 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, nastalo 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 Stika 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 certifikata oz. zaradi uporabe njegovega 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.Stika ali M.Stika oziroma računalniškega sistema kot celote zaradi neupravičenih posegov uporabnika in/ali tretjih oseb.

Banka ne odgovarja za morebitno škodo, če 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.Stika, mNet.Stika in M.Stika 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.

Banka zagotovi ustrezne varnostne ukrepe, s katerimi zavaruje zaupnost in celovitost osebnih varnostnih elementov uporabnika, tako da varnostni elementi niso dostopni drugim osebam, razen uporabniku plačilnih storitev. Nadalje banka uporabniku brez njegove izrecne zahteve ne pošlje plačilnega instrumenta, razen kadar se že izdan plačilni instrument nadomešča z novim. Banka nosi tveganje, povezano s pošiljanjem plačilnega instrumenta ali kakršnih koli osebnih varnostnih elementov povezanih z instrumentom uporabniku plačilnih storitev.

Banka za plačilne transakcije na daljavo uporabi močno avtentikacijo uporabnika, ki vsebuje elemente za povezavo plačilne transakcije z določenim zneskom in določenim prejemnikom plačila. Banka lahko identiteto preveri na podlagi uporabljenega certifikata oz. enkratnega gesla, ki je bilo kreirano z generatorjem enkratnih gesel.

Vse ustrezne vloge oz. zahtevke 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/sl/o-banki-sparkasse/varstvo-osebni-podatkov>

#### 14.1. BIOMETRIČNI PODATKI

Primerjava biometričnih podatkov se izvede izključno na (mobilni) napravi v lasti uporabnika, in sicer tako, da banka ne njeni pogodbeni obdelovalci ne vidijo, ne shranijo in ne obdelajo biometričnih podatkov posameznika, temveč se po lokalno izvedeni primerjavi banki posreduje zgolj podatek o tem, ali gre za pravega posameznika ali ne (ujemanje/ni ujemanja). Ne pri banki ne pri njenih pogodbenih obdelovalcih ne pride do vzpostavitve zbirke osebnih podatkov, saj se obdelava osebnih podatkov izvede izključno na napravi uporabnika.

### 15. PRITOŽBE IN PRIPOMBE

Uporabnik lahko pritožbe in pripombe, povezane z uporabo Stika, posreduje:

- z obvestilom, predvidenim v okviru možnosti Stika,
- po elektronski pošti: [info@sparkasse.si](mailto:info@sparkasse.si),
- pisno po pošti,
- po telefonu.

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 vloži pri Banki Slovenije, ki je pristojna za odločanje o tovrstnih prekrških na naslov: Banka Slovenije, Slovenska cesta 35, 1505 Ljubljana.

### 16. FINANČNE REKLAMACIJE FLIK ZA PLAČEVANJE NAKUPOV NA PRODAJNEM MESTU

Uporabnik Flik takojšnjega plačila kot plačnik nakupa in trgovec kot prejemnik plačila za opravljen nakup sta glede Flik transakcij, izvedenih na prodajnih mestih trgovca (v nadaljevanju transakcija) upravičena do vložitve finančne Flik reklamacije (v nadaljevanju reklamacija) zoper posamezno transakcijo, in sicer v spodaj navedenih primerih, ko:

- a) Transakcija ni bila dokončana, pri čemer je uporabnik prejel informacijo, da je bila transakcija uspešno izvedena, trgovec pa, da do dokončanja transakcije ni prišlo.
- b) Uporabnik ne prepozna transakcije (ob pregledu prometa na računu ne prepozna prodajnega mesta, kjer naj bi bila izvedena transakcija).

- c) Je bil uporabnik večkratno obremenjen za enkratni nakup ali pa je bil uporabnik obveščen, da transakcija ni bila uspešna in je nakup plačal z drugim plačilnim sredstvom.
- d) Je uporabnik po izvedeni transakciji opazil, da znesek transakcije ni bil enak znesku cene na računu, ki mu ga je izstavil trgovec.
- e) Uporabnik transakcije ni opravil in meni, da gre za zlorabo.

Če reklamacija posameznega nakupa/plačila, opravljenega prek Flik takojšnjega plačila, ni povezana z vzroki iz prejšnje točke, je uporabnik dolžan nemudoma in brez odlašanja obvestiti banko o neodobreni in/ali neizvršeni plačilni transakciji, ko je ugotovil, da je prišlo do takih plačilnih transakcij, najpozneje pa v roku 13 mesecev po dnevu obremenitve. Če je banka odgovorna za neizvršitev oziroma nepravilno izvršitev plačilne transakcije ali izvršitev neodobrene plačilne transakcije, mora uporabniku takoj vrniti znesek neodobrene plačilne transakcije in vsa zaračunana nadomestila ter obresti, do katerih je upravičen, na osebni račun uporabnika Flik takojšnjega plačila. Banka se razbremeni odgovornosti za povrnitev zneskov neodobrenih plačilnih transakcij:

- če je izvršitev neodobrenih plačilnih transakcij posledica izjemnih in nepredvidljivih okoliščin, na katere ne more ali kljub vsem prizadevanjem ne uspe vplivati;
- če obveznost izvršitve plačilne transakcije izhaja iz drugih predpisov, ki jo zavezujejo;
- če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica prevare s strani uporabnika Flik takojšnjega plačila ali če ta naklepno ali zaradi hude malomarnosti ni izpolnil obveznosti v zvezi s plačilnim instrumentom;
- v delu, ki ga krije uporabnik, če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica uporabe ukradenega ali izgubljenega plačilnega instrumenta ali plačilnega instrumenta, ki je bil zlorabljen (če uporabnik ni zavaroval osebnih varnostnih elementov plačilnega instrumenta);
- če uporabnik ni takoj in brez odlašanja obvestil o neodobreni in/ali neizvršeni plačilni transakciji, ko je ugotovil, da je prišlo do takih plačilnih transakcij.

Uporabnik Flik takojšnjega plačila se zavezuje, da bo reklamacije iz naslova neprejemnega blaga/storitev, neustreznega, nedelujočega ali okvarjenega blaga/storitev, odpovedanega blaga/storitve in ponarejenega blaga/storitve primarno reševal sam s trgovcem oz. prodajnim mestom.

Banka v skladu z medbančnim postopkom za reševanje reklamacij v okviru sheme Flik sprejema in preverja reklamacije uporabnikov in trgovcev. Uporabnik mora banki predložiti obrazložitev reklamacije in vsa dokazila o transakciji, na katero se reklamacija nanaša. Kot dokazila se štejejo zlasti, ni pa omejeno na: posnetek zaslona aplikacije M.Stik na uporabnikovi pametni napravi, račun trgovca za izstavljeno blago oziroma opravljeno storitev, izpisek prometa poslovanja na transakcijskem računu stranke itd.

Ob utemeljeno vloženi finančni reklamaciji, se uporabniku sporne transakcije knjižijo v dobro njegovega osebnega računa. Kot utemeljeno vložena reklamacija se šteje, da je banka s strani uporabnika prejela vsa ustrezna dokazila, ki so potrebna za začetek reklamacijskega postopka. V primeru negativno rešene finančne reklamacije, ko je prejemnik plačila (trgovec ...) v predpisanem roku dokazal upravičeno zavrnitev reklamacije, uporabnik izrecno in nepreklicno dovoljuje banki, da po izvedenem finančno-reklamacijskem postopku, ponovno bremeni osebni račun za znesek, ki mu je bil priznan ob uspešno vloženi finančni reklamaciji brez posebnega vsakokratnega eksplicitnega soglasja uporabnika Flik takojšnjega plačila.

Uporabnik Flik takojšnjega plačila bo o statusu vložene finančne reklamacije s strani banke obveščen v roku 8 delovnih dni od prejema reklamacije.

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

Tehnično pomoč, vezano na kvalificirano digitalno potrdilo, nudi pooblaščen overitelj, ki je potrdilo izdal, v skladu s svojo politiko.

## 18. ODPOVED UPORABE

Banka ali uporabnik lahko enostransko odpovesta uporabo Stika.

Uporabnik lahko odpove uporabo Stika z odpovednim rokom 15 dni, ki se šteje od dneva prejema odpovedi. Uporabnik mora odpoved banki podati pisno z zahtevkom za spremembo storitev Net.Stika, Tel.Stika ali M.Stika. Uporabnik mora do poteka odpovednega roka banki poravnati 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 Stika, poravna v breme njegovega računa, če pa to ne bo mogoče, mora uporabnik dolgovani znesek poravnati sam.

Če uporabnik uporablja storitev e-račun, se mora dogovoriti z izdajateljem e-računa novem načinu pošiljanja ter mora poskrbeti za pravočasno plačilo vseh e- računov, ki jih je prejel.

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

Banka si pridržuje pravico, da pisno odpove uporabo Stika 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 poravna svojih obveznosti do banke,
- uporabnik neupravičeno posega v Stik ali računalniški sistem kot celoto,
- banka ugotovi, da obstaja sum ali možnost zlorabe uporabe Stika,
- 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 Stika,
- so nastopili kritični dogodki, zlasti povezani z varnostjo.

Banka lahko prepove uporabo Stika, 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.

## 19. OBVEŠČANJE

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

Banka bo v primeru kakršnega koli suma goljufije ali dejanske goljufije ali grožnje varnosti storitve in/ali plačilnega instrumenta uporabnika obvestila z uporabo razpoložljivih zanesljivih kanalov preko spletne strani banke [www.sparkasse.si](http://www.sparkasse.si), uporabnikom spletne banke preko obvestila na Stiku, uporabnikom e-obvestil pa v portal za e-obvestila.

Vse informacije, ki jih banka uporabniku lahko pošlje v elektronski obliki preko Net.Stika ali M.Stika, 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.Stika ali M.Stika, pisno ali osebno v poslovni enoti. Vsi podatki, ki jih banka pošilja uporabniku v elektronski obliki preko Net.Stika ali M.Stika, 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.Stika, M.Stika, mNet.Stika oz. preko spletne strani.

## 20. NADOMESTILA

Banka uporabniku zaračunava uporabo storitev Stika; višina nadomestila je določena v 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 poravna nadomestila za uporabo storitev Stika, če pa to ne bo mogoče, mora uporabnik dolgovani znesek poravnati sam.

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

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

O vsaki spremembi cenika, ki se nanaša na uporabo Stika, banka obvesti uporabnika skladno s SPP Stika. Vsebina spremembe bo objavljena na bančnih spletnih straneh ali skladno s SPP Stika.

## 21. 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 15 delovnih dni od prejema reklamacije oz. od prejema dopolnjene reklamacije, v kolikor bo reklamacija nepopolna. V izjemnih primerih bo banka na reklamacijo odgovorila v roku 35 delovnih dni. O razlogu za podaljšanje roka bo banka obvestila uporabnika.

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, vložiti pritožbo Komisija za reševanje pritožb komitentov mora o pritožbi odločiti 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 vložiti 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](http://www.zbs-giz.si); [izvajalec.irps@zbs-giz.si](mailto:izvajalec.irps@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 vložiti na obrazcu v elektronski obliki, ki je dostopen na spletni strani [www.zbs-giz.si](http://www.zbs-giz.si), po elektronski pošti na naslov [izvajalec.irps@zbs-giz.si](mailto:izvajalec.irps@zbs-giz.si) ali v papirni obliki na sedež izvajalca Šubičeva ulica 2, Ljubljana, s pripisom: pobuda za IRPS.

## 22. SPREMEMBE SPLOŠNIH POGOJEV

Banka lahko spreminja 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-dnevnim odpovednim rokom odpove uporabo Stika. 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 Stika, se šteje, da s spremembami soglaša. Če uporabnik spremembe pisno zavrne, pri tem pa ne odpove uporabi Stika, 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.

## 23. 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.

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

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 01. 10. 2023 in so sestavni del pogodbe oz. potrdila.

Banka Sparkasse, d. d.