

SPLOŠNI POSLOVNI POGOJI ZA UPORABO STIK ZA PRAVNE OSEBE

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 pravna oseba ali njen pooblaščenec, ki ima v banki sklenjen vsaj en posel in ki ji banka omogoča uporabo spletnega in mobilnega bančništva Stik (v nadaljevanju Stik).

Stik je bančništvo sodobnih tržnih poti, ki obsega:

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

M.Stik je mobilno bančništvo, ki omogoča opravljanje bančnih storitev prek pametne naprave (mobilni telefon ali tablica) z nameščenim operacijskim sistemom Android ali iOS.

Oddelek Podpora strankam je center za pomoč uporabnikom.

Elementi prepoznave 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 Pro.Stik-a. Certifikat vsebuje javni in zasebni ključ ter informacijo o njegovem uporabniku, ki ju podpiše oseba ali institucija, ki ji zaupamo. Banka sprejema certifikate certifikatske agencije Halcom. Certifikat mora biti izdan na pametnem mediju in na ime uporabnika.

Uporabniško ime je ime, ki ga uporabnik potrebuje za identifikacijo pri uporabi Stik-a (poleg certifikata in osebne gesla) za vstop z uporabo certifikata.

Osebno geslo je niz števil, ki jih uporabniku določi banka in ki ga uporabnik potrebuje v kombinaciji s certifikatom za identifikacijo pri uporabi Pro.Stik-a.

Enkratno geslo je časovno omejeno 6- mestno numerično geslo, ki ga ustvari generator enkratnih gesel, po vnosu PINa v mobilni banki M.Stik.

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

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

Storitve 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 Pro.Stika in M.Stika.

Izziv/odgovor je način elektronskega podpisa, ki omogoča oddajo naročil in avtorizacijo plačil v Pro.Stiku.

Hitra plačila so mapa v Pro.Stik-u in M.Stik-u, v katerega uporabnik shrani že izvedeno 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).

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.

3. PRIDOBITEV PRAVICE DO UPORABE STIKA

Za uporabo storitve Stik mora uporabnik zagotoviti neoviran dostop do spleta in ustrezno računalniško, 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).

Za pridobitev pravice uporabe Stik-a 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.

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

Pred uporabo mobilne aplikacije M.Stik mora uporabnik pridobiti aktivacijske kode (registracijsko kodo in aktivacijsko kodo), s katerimi aktivira M.Stik. Uporabnik lahko zahtevek za pridobitev aktivacijskih kod odda v katerikoli enoti banke.

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 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 Stik-a.

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 pravilno 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 pooblaščenecu 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 Pro.Stik dostopa in se identificira s/z:

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

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.

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. (storitev lahko stranka uporablja v skladu z vsakokrat veljavnim urnikom poslovanja banke)
- osebno v poslovni enoti banke v času uradnih ur.

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 Oddelek Podpora strankam v originalu. Oseba, ki naroči blokado, odgovarja za resničnost podatkov. V primeru, da se uporabnik premisli in želi izvesti deblokado, le to opravi z oddajo ustrezne vloge osebno v enoti banke.

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.

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. PRO.STIK

Pro.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,
- uvoz paketov plačilnih nalogov in množičnih plačil
- 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,
- seznam poslanih plačil, paketov plačil, direktnih bremenitev, množičnih plačil,
- sklepanje določenih pogodb, pod pogoji, ki jih določajo splošni pogoji poslovanja za posamezen produkt,
- sklepanje in pregled sklenjenih depozitov,
- in druge storitve.

Uporabnik si sam namesti in priključi programsko opremo za uporabo Pro.Stik-a z dostopom preko kvalificiranega digitalnega potrdila oziroma namesti mobilno banko M.Stik. Tehnično pomoč, vezano na certifikat, nudi certifikatska agencija, izdajateljica certifikata.

7.2. 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),
- Naročila plačil v tujih valutah in plačil s tretjimi državami
- Uvoz QR kode za plačilo UPN naloga (skeniraj in plačaj),
- Pregled izpiskov in ostalih e-dokumentov,
- Spremembe kontaktnih podatkov,
- 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,

- Seznam poslanih plačil, paketov plačil, direktnih bremenitev, množičnih računov.

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.

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:

- izzivom/odgovorom v Pro.Stik-u
- preko registriranega ceretifikata z vnosom PIN
- vnosom PIN kode v M.Stik-u

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 Pro.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 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.

9. E-RAČUNI

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

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;
- 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;
- 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;
- banko obvestiti o vseh ugotovljenih nepravilnostih v delovanju spletne in mobilne banke;
- 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 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. 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. 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.

12. 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 Pro.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, če uporabnik banke ne obvesti o spremembi ali prenehanju veljavnosti pooblastil posameznemu pooblaščenцу na njegovem računu. Uporabnik mora voditi evidenco o pooblaščenjih, 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 Pro.Stik-a in M.Stik-a o tem obvesti 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 preko mobilne banke M.Stik.

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.

13. 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-osebnih-podatkov>.

13.1. OBDELAVA PODATKOV

Uporabniku, ki uporablja M.Stik in/ali Pro.Stik, je omogočena uporaba različnih storitev Banke Sparkasse d.d. Za polno delovanje M.Stik in Pro.Stik, izboljšanje varnosti in uporabniške izkušnje je potreben dostop do posameznih podatkov in komponent mobilne naprave, katere predhodno uporabnik sam potrди oziroma omogoči ob prvi uporabi aplikacije. V kolikor uporabnik ne omogoči določenih dostopov, lahko s tem omeji določene funkcionalnosti aplikacije in s tem povzroči moteno delovanje.

Dostopi do posameznih podatkov za nemoteno delovanje:

- dostop do kamere in galerije vaše mobilne naprave samo za potrebe delovanja funkcionalnosti »Slikaj in plačaj«.

Za namene statistične analize na nivoju skupine uporabnikov, kar pomeni, da posameznega uporabnika na njihovi podlagi ni mogoče identificirati, se zbirajo naslednji podatki:

- Podatki o napravi, ki jih banka potrebuje za posodabljanje aplikacije, testiranje, izboljšave aplikacije in njenih funkcionalnosti (primer podatkov o mobilni napravi: blagovna znamka, vrsta naprave, model, verzija operacijskega sistema, nastavitve jezika);
- Podatki o spletni in mobilni aplikaciji, ki jih banka potrebuje za prilagajanje funkcionalnosti potrebam uporabnikov, izboljševanje varnosti ter uporabniške izkušnje in optimizacijo delovanja (primer podatkov:

iz katere spletne trgovine ste aplikacijo naložili ali nadgradili, katera verzija aplikacije je nameščena, čas uporabe aplikacije, katere funkcionalnosti uporabljate...).

Uporabnik lahko omeji:

- Dostop mobilne aplikacije M.Stik do kamere in galerije v nastavitvah svoje mobilne naprave ;
- Dostop do podatkov o napravi, podatkov o mobilni aplikaciji ter podatkov o uporabniku v nastavitvah mobilne aplikacije M.Stik.

13.2. 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.

14. 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.

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

15. TEHNIČNA ODPRTA LINIJA

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.

16. 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 Pro.Stik-a ali M.Stik-a. 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 15 dni. 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 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 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 poročuna 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.

17. 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.

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, 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 Pro.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 Pro.Stik-a ali M.Stik-a, pisno ali osebno v poslovni enoti. Vsi podatki, ki jih banka pošilja uporabniku v elektronski obliki preko Pro.Stika 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 Pro.Stika, M.Stik-a oz. preko spletne strani.

18. NADOMESTILA

Banka uporabniku zaračunava uporabo storitev Stik-a; višina nadomestila je določena v vsakokrat veljavnem Ceniku bančnih storitev za pravne osebe (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 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 izdajo novih aktivacijskih kod zaračuna skladno z vsakokrat veljavnim cenikom banke.

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.

19. 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 Oddelku 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 na I. stopnji 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 zavrnjena 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.

20. 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 15 dneh 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 uporabe Stika, se šteje, da je banka odpoved podala banka in sicer s 15 dnevni odpovednim rokom, ki prične teči od dneva, ko banka s priporočeno pisno pošiljko, pošlje odpoved.

21. 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 katerimkoli 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 **02.04.2024** in so sestavni del pogodbe oz. potrdila.

Banka Sparkasse, d. d.