BANKA SPARKASSE, d. d
Cesta v Kleče 15, 1000 Ljubljana
www.sparkasse.si info@sparkasse.si
Podpora strankam: 01/ 583 66 66
Matična št.: 2211254000
Vpisana pri okrož. sodišču v Lj.
Osn. kapital: 10.015.200,00 EUR

NAJAVA SPREMEMB S 30. 07. 2026 V SPLOŠNIH POGOJIH ZA UPORABO STORITEV STIK

V prenovljenih splošnih poslovnih pogojih so dopolnjene in na novo uvedene določbe, ki urejajo digitalno sklepanje določenih bančnih produktov ter uporabo naprednih in kvalificiranih elektronskih podpisov. Po novem pogoji podrobneje urejajo uporabo portala Moj Sparkasse kot samostojnega digitalnega kanala za sklepanje produktov na daljavo ter razširjajo funkcionalnosti mobilne aplikacije M.Stik, ki poleg obstoječih bančnih storitev omogoča tudi oddajo vlog in sklenitev določenih produktov brez obiska poslovalnice. Ključna novost je vključitev storitev ponudnika Rekono d.o.o., ki nastopa kot ponudnik storitev zaupanja za izdajo naprednih in kvalificiranih potrdil ter izvajanje elektronskega podpisovanja skladno z uredbo eIDAS, pri čemer so celotne določbe, ki se nanašajo na elektronsko podpisovanje, postopke potrjevanja, dokazovanje sklenitve ter obdelavo podatkov v tem okviru, v pogoje vključene na novo. V novih splošnih pogojih prav tako spreminjamo, da je za vstop v aplikacijo M.Stik potreben 6-mestni PIN.

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. na daljavo prek telefona in prek spletnih komunikacijskih kanalov banke.

2. Opredelitev pojmov

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

Stik je bančništvo sodobnih tržnih poti, ki omogoča izvajanje bančnih storitev na daljavo prek telefona, spleta in mobilnih naprav v okviru storitev Net.Stik, Tel.Stik, Tel.Stik avtomatski odzivnik in M.Stik.

Net.Stik je spletno bančništvo banke, ki omogoča opravljanje bančnih storitev prek spleta.

Tel.Stik je telefonsko bančništvo banke, ki omogoča izvajanje bančnih storitev prek telefona, skladno s funkcionalnostmi, določenimi v točki 7 teh splošnih pogojev.

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

M.Stik je mobilno bančništvo, ki omogoča izvajanje bančnih storitev prek pametnih naprav z nameščenim operacijskim sistemom Android ali iOS.

Oddelek podpora strankam je center za pomoč uporabnikom pri uporabi storitev banke.

Elementi prepoznave so sredstva in podatki, ki enolično določajo uporabnika oziroma pripadajo točno določenemu uporabniku. Ti elementi so:

Kvalificirano digitalno potrdilo (v nadaljevanju: certifikat) je digitalni dokument, ki ga izda pooblaščeni overitelj - to je 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 za uporabo Net.Stika 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 Stika (poleg certifikata in osebnega gesla) za vstop z uporabo certifikata ali enkratnega gesla.

Osebno geslo je niz številk, 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 v aplikaciji M.Stik. Uporabnik z enkratnim geslom dostopa do storitev Stik ali potrjuje posamezne transakcije. PIN številka za vstop v aplikacijo je 6-mestna številka, ki si jo uporabnik pri sami aktivaciji aplikacije nastavi sam. PIN je številka, s katero uporabnik zaščiti dostop do aplikacije M.Stik.

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, M.Stika ali Tel.Stika.

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

Hitra plačila so zavihek v Net.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).

Kontrolno vprašanje je sestavljeno iz vprašanja in odgovora ter 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 Oddelek podpore strankam po uspešni legitimaciji postavi kontrolno vprašanje, uporabnik pa 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 prejemanje e–računov.

Uporabnik M.Stik je Imetnik računa ali pooblaščena 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.

Kontaktni podatek 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 ter 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, ki ga uporabnik aplikacije M Stik ali trgovec zazna v zvezi s plačilom, opravljenim s storitvijo Flik.

Moj Sparkasse portal je spletni portal banke, ki uporabniku omogoča sklepanje določenih bančnih produktov na daljavo ter izvedbo postopkov, potrebnih za sklenitev posameznega produkta.

Rekono d.o.o. je ponudnik naprednih in kvalificiranih storitev zaupanja, ki na zahtevo uporabnika izvaja izdajo kvalificiranih potrdil ter storitve elektronskega podpisovanja. Te storitve opravlja v skladu z Uredbo eIDAS in veljavno nacionalno zakonodajo ter izpolnjuje vse pravne in tehnične pogoje za izdajo kvalificiranih potrdil in elektronsko podpisovanje.

Rekono TSP predstavlja nabor storitev zaupanja ponudnika Rekono d.o.o., ki med drugim omogočajo tudi ustvarjanje kvalificiranega elektronskega podpisa na daljavo, skladno z Uredbo eIDAS. Storitev zagotavlja, da ima podpisnik ves čas izključni nadzor nad uporabo svojih podatkov za podpisovanje na oddaljeni napravi za ustvarjanje elektronskega podpisa, ki jo v njegovem imenu upravlja ponudnik storitve zaupanja, ter da so ob uporabi te naprave izpolnjeni vsi pogoji za kvalificiran elektronski podpis. Hkrati storitev zagotavlja pravno veljavnost, celovitost in avtentičnost podpisanih dokumentov.

Napredni elektronski podpis pomeni elektronski podpis, ki je enolično povezan s podpisnikom, omogoča njegovo identifikacijo, je ustvarjen z uporabo podatkov za ustvarjanje elektronskega podpisa, ki jih podpisnik uporablja pod svojim izključnim nadzorom, ter je na podpisane podatke povezan na način, da je vsaka poznejša sprememba teh podatkov zaznavna. Napredni elektronski podpis se lahko ustvari tudi na daljavo prek ponudnika storitev zaupanja.

Kvalificirani elektronski podpis je napredni elektronski podpis, ki se ustvari z napravo za ustvarjanje kvalificiranega elektronskega podpisa in temelji na kvalificiranem potrdilu za elektronske podpise. Ima enakovreden pravni učinek kot lastnoročni podpis. Kvalificirani elektronski podpis se lahko ustvari tudi na daljavo prek ponudnika storitev zaupanja.

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).

Za pridobitev pravice uporabe Stika mora uporabnik izpolniti in banki predložiti zahtevek za odobritev storitev Stik (v nadaljevanju zahtevek). Na zahtevku morajo biti čitljivo izpolnjeni oziroma označeni vsi obvezni elementi. S podpisom zahtevka uporabnik potrjuje, da sprejema veljavne splošne pogoje za uporabo. 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) ali mobilne aplikacije M.Stik, v kolikor je stranka že uporabnik aplikacije M.Stik in si želi aplikacijo prenesti na novo napravo

Uporabnik je upravičen do uporabe Stika, če:

- banki predloži pravilno izpolnjen in podpisan original zahtevka za odobritev storitev Stik,
- banki predloži vso zahtevano dokumentacijo za pridobitev in aktivacijo M.Stik
- ima pri banki sklenjen vsaj en posel oziroma ima kot pooblaščenec dostop do njega,

- ustrezno dokaže svojo identiteto, ki mu zagotavlja dostop do uporabe storitev Stik.

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 storitev Stik.

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 opravilno 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 pooblaščencu omogoči vpogled v posamezni posel, če je tako določeno v zahtevku oz. pogodbi.

Pooblaščenec postane uporabnik storitev Stik pod že omenjenimi pogoji druge točke 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 ali
- uporabniškim imenom v kombinaciji z enkratnim geslom.

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

- 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 z vsakokrat 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, 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:

- preko elektronske pošte ali po telefonu na številko 01 583 66 66 (storitev lahko stranka uporablja v skladu z vsakokrat veljavnim urnikom poslovanja banke) ali
- 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, lahko zahteva blokado naprave po telefonu na številko 01 583 66 66, preko elektronske pošte info@sparkasse.si ali preko elektronske pošte svojega svetovalca najkasneje naslednji delovni dan.

Banka v roku 3 (treh) ur izvede vse zahteve za blokado, ki jih prejme na delovni dan v času delavnih ur Oddelka podpora strankam. 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, 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 Stik samodejno blokira.

Po petkratnem zaporednem napačnem vnosu PIN kode za vstop v M.Stik, sledi avtomatska blokada aplikacije. V primeru pozabljenega PIN-a 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

NET.STIK

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

- neposredni vpogled v stanje in promet za določeno obdobje 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.

TEL.STIK

Tel.Stik je način opravljanja bančnih storitev prek telefona, ki uporabniku računa omogoča pridobitev informacij o stanju na računu, podaljšanje varčevalnih produktov banke, prenos 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, niso mogoča.

Mladoletne osebe imajo v storitvi Tel.Stik omejene pravice. Pravice so omejene na preverjanje stanja na posameznih računih.

Sodelavec Oddelka podpora strank lahko uporabniku po uspešno opravljeni identifikaciji na njegovo željo posreduje informacije o stanju in prometu na računu.

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.

Tel.Stik geslo se posreduje na zahtevo stranke. Izjemoma v primeru prvega naročila storitve Stik s prijavo certifikata se Tel.Stik geslo pošlje avtomatsko.

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,
- Skrivanje stanja,
- Kreiranje, brisanje, urejanje in pregled trajnih nalogov,
- Arhiv plačil,
- Sklenitev določenih bančnih produktov in oddaja vlog na daljavo.

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 uporabe storitve,
- da s temi splošnimi pogoji v celoti soglaša in jih sprejema,
- da ima zahteva skupaj s temi splošnimi pogoji značaj pogodbe.

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;
- prejemanje takojšnjih plačil, v kolikor ima Uporabnik definiran najmanj en kontaktni podatek za plačilo v Imeniku Flik Pay;
- prejemanje 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.

MOJ SPARKASSE

Moj Sparkasse je spletni portal banke (v nadaljevanju: portal), namenjen sklepanju določenih bančnih produktov na daljavo, ki uporabniku omogoča izvedbo celotnega postopka sklepanja bančnega produkta, od začetka do zaključka, prek spleta, brez potrebe po osebnem obisku poslovalnice.

Dostop do portala je omogočen izključno obstoječim strankam banke, ki imajo urejen dostop do mobilne aplikacije M.Stik. Uporabnik dostopa do portala z uporabo avtentikacijskih sredstev, ki jih uporablja za dostop do mobilne aplikacije M.Stik. Vrste, obseg in način uporabe avtentikacijskih sredstev določa banka skladno z varnostnimi standardi, zakonodajo in tehnološkim razvojem.

Oddaja vloge za sklenitev bančnega produkta na portalu se izvede z uporabo avtentikacijskih sredstev, ki jih uporabnik uporablja za dostop do mobilne aplikacije M.Stik. Oddaja vloge, potrjena z navedenimi avtentikacijskimi postopki, se šteje kot privolitev uporabnika za začetek postopka sklenitve bančnega produkta, pri čemer pa sama po sebi še ne pomeni sklenitve pogodbe. Banka si pridržuje pravico, da vlogo odobri ali zavrne skladno s svojimi internimi pravili, postopki in oceno kreditne sposobnosti uporabnika, kadar je to relevantno.

V primeru, da banka vlogo odobri, se uporabniku predloži pogodbena dokumentacija v elektronski podpis. Pred vsako posamezno uporabo naprednega ali kvalificiranega elektronskega podpisa uporabnik po pregledu dokumentacije s klikom na gumb »Podpiši dokumentacijo« poda zahtevo za izvedbo podpisa ter za izdajo ustreznega potrdila za elektronski podpis.

Uporabnik podpis izvede prek storitve Rekono d.o.o., in sicer v varnem podpisnem okolju, kjer opravi postopek kvalificiranega ali naprednega elektronskega podpisa, skladno z veljavno zakonodajo ter internimi pravili banke glede vrste podpisa,

potrebne za sklenitev posameznega produkta. Pred vsakokratno izdajo naprednega ali kvalificiranega potrdila za elektronski podpis uporabnik v portalu Moj Sparkasse tekom oddaje vloge potrdi strinjanje s temi splošnimi pogoji in s Pravili delovanja Rekono TSP, oziroma drugimi pravili, ki bi jih nadomestila in so dostopna na spletni strani https://www.rekono.si.

Vsakokratno napredno ali kvalificirano potrdilo za elektronski podpis, izdano za namen iz tega člena, lahko uporabnik uporabi izključno za poslovanje z banko, na način in za storitve, kot jih določi banka.

Podpis dokumentacije se izvede z uporabo avtentikacijskih sredstev, ki jih določi banka, in sicer z uporabo enkratnega podpisnega gesla, ki se generira v mobilni aplikaciji M.Stik. Uporabnik v podpisnem postopku iz portala prepiše izziv v mobilno aplikacijo M.Stik, kjer ga potrdi z uporabo PIN kode ali biometričnega podatka. Na tej podlagi se v aplikaciji generira enkratno podpisno geslo, ki ga uporabnik vnese v podpisno polje v portalu. Z uspešnim vnosom podpisnega gesla uporabnik potrdi svojo identiteto in izrecno izjavi voljo za sklenitev pogodbe.

Pogodba je sklenjena v trenutku, ko uporabnik uspešno izvede elektronski podpis pogodbe.

Rekono d.o.o. v okviru opravljenega elektronskega podpisovanja generira in hrani dokazila o izvedenem podpisu, vključno s časovnim žigom, potrdilom o uspešno izvedenem podpisu ter tehničnimi podatki, potrebnimi za dokazovanje pristnosti in celovitosti podpisa v skladu z veljavnimi predpisi. Za namen dokazovanja pravilnosti postopka sklenitve pogodbe Rekono d.o.o. hrani tudi podatke o poteku podpisnega postopka. Rekono d.o.o. ne hrani vsebine enkratnih podpisnih gesel, temveč zgolj informacijo o uspešni izvedbi avtentikacije.

Dokazila o izvedenem elektronskem podpisu se hranijo toliko časa, kolikor je potrebno za izpolnitev pogodbenih obveznosti, uveljavljanje ali obrambo pravnih zahtevkov ter izpolnjevanje zakonskih obveznosti, nato pa se izbrišejo ali anonimizirajo v skladu z veljavnimi predpisi o varstvu osebnih podatkov.

Banka lahko postopek obdelave vloge ali sklenitve pogodbe kadarkoli zavrne ali prekine, če uporabnik posreduje nepopolne, nepravilne ali zavajajoče podatke, če

obstaja sum zlorabe, če niso izpolnjeni pogoji za sklenitev produkta ali če nastopijo druge okoliščine, ki preprečujejo zakonito ali varno izvedbo postopka.

Uporabnik je odgovoren za zagotovitev ustrezne tehnične opreme, programske opreme in internetne povezave, potrebne za uporabo portala, ter za varno uporabo teh sredstev. Banka ne odgovarja za motnje, ki so posledica tehničnih omejitev ali napak na strani uporabnika. Uporabnik je dolžan varovati vsa avtentikacijska sredstva ter preprečiti njihovo izgubo, zlorabo ali razkritje tretjim osebam, pri čemer je odgovoren za vse aktivnosti, izvedene z njihovo uporabo.

Banka ne odgovarja za škodo, ki bi nastala zaradi tehničnih motenj, izpadov, nedelovanja ali omejene dostopnosti portala, razen če je škoda posledica hude malomarnosti ali naklepa banke.

Pogodba in pripadajoča dokumentacija, sklenjena na daljavo, je uporabniku dostopna v mobilni aplikaciji M.Stik, skladno s pravili banke o hrambi dokumentacije.

Osebni podatki, obdelani v postopku oddaje vloge in sklenitve pogodbe prek portala, se obdelujejo skladno s Splošne informacije o varstvu osebnih podatkov (https://www.sparkasse.si/sl/o-banki-sparkasse/varstvo-osebnih-podatkov). Pri elektronskem podpisovanju se osebni podatki obdelujejo tudi v okviru storitev zaupanja ponudnika Rekono d.o.o., skladno z njegovo politiko varstva osebnih podatkov, ZEISZ in Uredbo eIDAS.

Za potrebe podpisovanja dokumentacije v portalu Moj Sparkasse z naprednim in kvalificiranim potrdilom za elektronski podpis, bo ponudnik teh storitev zaupanja Rekono d.o.o. obdeloval osebne podatke v skladu z veljavnimi predpisi, ki se nanašajo na storitve zaupanja in v skladu s vsakokrat veljavnimi Pravili delovanja Rekono TSP oziroma drugimi pravili, ki bi jih nadomestila. Vsakokrat veljavna pravila delovanja vključujejo pojasnila o obdelavi osebnih podatkov in so dostopna na spletni strani https://www.rekono.si.«

8. Plačila, naročila in sklenitev bančnih produktov

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 in/ali sklenitev bančnega produkta, oddana preko storitve Stik, morajo biti ustrezno podpisana oz. avtorizirana. Avtorizacija se vrši z/s:

- enkratnim geslom, prejetim preko SMS (certifikat) ali
- izzivom/odgovorom (generator gesel v aplikaciji) ali
- kvalificiranim ali naprednim elektronskim podpisom, kadar to omogoča banka.

Avtorizacija z enkratnim geslom, prejetim preko SMS sporočila, 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 imajo vsa naročila in/ali plačila, oddana preko storitve Stik in ki 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 priznavala 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 dokumentu Priročnik za uporabo elektronske banke Net.Stik, ki je objavljen v spletni banki.

Banka ne odgovarja za vrstni red izvršitve naročil.

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.

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.

SKLENITEV BANČNIH PRODUKTOV

Uporabnik lahko prek portala Moj Sparkasse in prek aplikacije M.Stik sklene določene bančne produkte na daljavo. Sklenitev produktov se izvede v skladu s postopki, ki jih določi banka, ter v skladu z veljavnimi splošnimi pogoji posameznega produkta in temi splošnimi pogoji.

Za sklenitev produktov banka zahteva podpis ali avtorizacijo uporabnika. Podpis se izvede prek storitve Rekono d.o.o., ki omogoča elektronsko elektronski podpis uporabnika.

Banka lahko zavrne sklenitev produkta, če niso izpolnjeni pogoji, določeni v splošnih pogojih posameznega produkta ali v drugih aktih banke, ali če obstajajo razlogi, zaradi katerih banka v skladu z zakonodajo ali internimi pravili ne sme skleniti pogodbenega razmerja.

FLIK TAKOJŠNJA PLAČILA

S FLIK takojšnjim plačilom znotraj aplikacije M.Stik uporabnik opravi plačilo ali pošlje zahtevo za 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 nemudoma in niso vezana na pogoje Urnika plačilnega prometa.

9. E-računi

Za uporabo storitve 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 na Net.Stiku ali skleniti dogovor za prejem e-računov z izdajateljem e-računov.

Banka zavrne e-račun, če:

- e-račun ni izdan v skladu s priročnikom in temi splošnimi pogoji,
- e-račun vsebuje napačno posredovane podatke ali neprimerne vsebine,
- prejemnik nima odprtega transakcijskega računa pri banki,
- prejemnik ni uporabnik spletnega bančništva.

Obveznosti banke so:

- identifikacija izdajatelja e-računa,
- prevzem prejetih e-računov v bančni sistem ter njihovo posredovanje prejemnikom v Net.Stik v roku dveh delovnih dni od prejema,
- zavrnitev e-računov, ki niso ustrezni ali katerih posredovanje ni možno, v skladu s prejšnjim odstavkom tega člena, ter obveščanje izdajatelja e-računa o zavrnitvi v roku dveh delovnih dni,
- pošiljanje povratne informacije izdajatelju e-računa o uspešno dostavljenih e-računih, kadar je takšna informacija zahtevana v ovojnici,
- zagotavljanje razpoložljivosti e-računov prejemniku na dogovorjenem mestu,

- omogočanje vpogleda prejemnikom e-računov v podatke o izdajateljih e-računov na dogovorjenem mestu in
- omogočanje pošiljanja e-prijav in e-odjav.

Pri obdelavi e-računov se uporablja urnik, ki je objavljen na spletni strani banke www.sparkasse.si.

10. Dolžnosti uporabnika

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.

Uporabnik je dolžan:

- upoštevati navodila za uporabo sistemov spletnega in mobilnega bančništva, določbe teh splošnih pogojev, Rekono TSP Pravila delovanja, ki urejajo izdajo naprednega in kvalificiranega potrdila ter uporabo naprednega in kvalificiranega elektronskega podpisa na daljavo, ter veljavno zakonodajo.

- redno spremljati veljavnost svojih digitalnih potrdil, ki so izdana na kvalificiranih napravah za ustvarjanje elektronskega podpisa 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;
- 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 pooblaščencu;
- 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 SMS

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

Varnostno SMS- ali e-mail sporočilo se uporabniku storitve Net.Stik pošlje ob naslednjih dogodkih:

- ob vsaki prijavi v Net.Stik (e-mail sporočilo),
- ob zaklenitvi uporabnika za Net.Stik (SMS- ali e-mail sporočilo),
- ob spremembi gesla za Net.Stik (SMS- ali e-mail sporočilo),
- ob četrtem zaporednem napačnem vnosu gesla za Net.Stik (SMS- ali e-mail sporočilo),
- ob prijavi v Net.Stik iz tujega IP-naslova (SMS- ali e-mail sporočilo).

Varnostno SMS- ali e-mail sporočilo je poslano na vnaprej določeno številko mobilnega telefona ali elektronski naslov, ki ju določi uporabnik storitve Net Stik.

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 zanesljivo preverjajo identiteto nalogodajalca. Banka lahko identiteto preveri na podlagi uporabljenega certifikata ali enkratnega gesla, ustvarjenega z generatorjem enkratnih gesel. Banka in uporabnik se zavezujeta k doslednemu spoštovanju varnostnih ukrepov, ki zmanjšujejo tveganje nepooblaščenega dostopa do podatkov, spreminjanja podatkov ~~in~~ izgubo podatkov.

Vsa elektronska sporočila~~,~~ ki jih banka in uporabnik izmenjata na varen način, veljajo za verodostojna in nepreklicna. Uporabnik sam skrbi za podaljševanje in veljavnost certifikata.

Banka in uporabnik pri urejanju medsebojnih razmerij v okviru elektronskega poslovanja 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 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 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 pooblaščencu na njegovem računu. Uporabnik mora voditi evidenco o pooblaščencih, 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 bo ob nadgradnji različice Net.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, splošnimi pogoji 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.

Banka bo vse ustrezne vloge oziroma zahtevke uporabnika odobrila najpozneje v desetih delovnih dneh, če pogoji za odobritev niso izpolnjeni, pa bo uporabnika v istem roku obvestila o zavrnitvi njegove vloge.

14. Varstvo osebnih podatkov

Banka kot upravljavec 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 banka izvaja, in (ii) da lahko uveljavlja 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

BIOMETRIČNI PODATKI

Primerjava biometričnih podatkov se izvede izključno na napravi uporabnika. Banka in njeni pogodbeni obdelovalci biometričnih podatkov ne vidijo, ne shranjujejo in ne obdelujejo. Po lokalno izvedeni primerjavi se banki posreduje le podatek o tem, ali se biometrični podatek ujema ali ne. Pri banki in pri njenih pogodbenih obdelovalcih ne nastane zbirka osebnih podatkov,-saj se obdelava biometričnih 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,
- 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:

- Transakcija ni bila dokončana, pri čemer je uporabnik prejel informacijo, da je bila transakcija uspešno izvedena, trgovec pa, da do dokončanja transakcije ni prišlo.
- Uporabnik ne prepozna transakcije (ob pregledu prometa na računu ne prepozna prodajnega mesta, kjer naj bi bila izvedena transakcija).
- 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.
- Je uporabnik po izvedeni transakciji opazil, da znesek transakcije ni bil enak znesku cene na računu, ki mu ga je izstavil trgovec.
- 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 ne prejema 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.

17. Tehnična odprta linija

Banka uporabniku omogoča vsebinsko in tehnično svetovanje glede uporabe storitve Stik na telefonski številki 01 583 66 66. Uporabnik lahko to storitev uporablja v skladu z vsakokrat veljavnim urnikom poslovanja banke.

Tehnično pomoč, ki je povezana s kvalificiranim digitalnim potrdilom, zagotavlja pooblaščeni 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.Stik, Tel.Stik ali M.Stik. 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 o 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 dveh 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 pa 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, povezani zlasti z varnostjo.

Banka lahko uporabniku prepove uporabo storitve Stik, če uporabnik ne ravna v skladu s temi splošnimi pogoji, ob zaprtju katerega koli njegovega računa, ob smrti ali izgubi poslovne sposobnosti uporabnika, ob preklicu pooblastila ter ob začetku stečajnega, likvidacijskega ali drugega postopka nad uporabnikom, ki ima za posledico prenehanje poslovanja. Banka lahko uporabo storitve Stik prepove tudi na zahtevo uporabnika ali po lastni 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 uporabnika obvešča prek obvestil v storitvi Stik in prek svoje spletne strani. Uporabnik se izrecno strinja, da ga banka v zvezi z vsemi produkti in celotnim poslovanjem z banko obvešča prek storitve Stik.

V primeru suma goljufije ali grožnje varnosti storitve oziroma plačilnega instrumenta banka uporabnika obvesti prek razpoložljivih in zanesljivih komunikacijskih kanalov, in sicer prek svoje spletne strani, prek obvestila v storitvi Stik za uporabnike spletne banke ter prek portala za elektronska obvestila za uporabnike e-obvestil.

Vse informacije, ki jih banka lahko posreduje uporabniku v elektronski obliki prek storitev Net.Stik ali M.Stik, banka v papirni obliki pošlje le na izrecno zahtevo uporabnika, pri čemer se storitev zaračuna v skladu z veljavnim cenikom banke. Uporabnik lahko vlogo odda prek storitev Net.Stik ali M.Stik, pisno ali osebno v poslovni enoti banke. Vsi podatki, ki jih banka uporabniku posreduje v elektronski obliki prek storitev Net.Stik ali M.Stik, so enakovredni podatkom, posredovanim v papirni obliki.

Banka uporabniku omogoči shranjevanje in tiskanje posredovanih dokumentov, tako da so mu v določenem obdobju dostopni za kasnejšo uporabo.

Uporabnik soglaša in se izrecno strinja, da ga banka o vseh spremembah pri poslovanju, o vseh produktih ter o celotnem poslovanju v okviru posameznih bančnih poslov obvešča prek storitev Net.Stik, M.Stik ali prek spletne strani banke.

20. Nadomestila

Banka uporabniku zaračunava uporabo storitev Stik. Višina nadomestila je določena v vsakokrat veljavnem ceniku bančnih storitev za prebivalstvo (v nadaljevanju: cenik) in se poravna z neposredno bremenitvijo uporabnikovega 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 Stik. Če bremenitev računa ni mogoča, mora uporabnik dolgovani znesek poravnati sam.

V primeru uničenja, odtujitve ali izgube gesel uporabnik poravna vse stroške izdaje novega gesla v skladu z vsakokrat veljavnim cenikom banke.

V primeru izbrisa aplikacije M.Stik z mobilne naprave mora uporabnik pridobiti nove aktivacijske kode. Banka izdajo novih aktivacijskih kod zaračuna v skladu z vsakokrat veljavnim cenikom banke.

O vsaki spremembi cenika, ki se nanaša na uporabo storitve Stik, banka obvesti uporabnika v skladu s temi splošnimi pogoji. Vsebina spremembe je objavljena na spletni strani banke ali na drug način, določen v teh splošnih pogojih.

21. Mirno reševanje sporov

Morebitne spore, nesoglasja ali pritožbe v zvezi z opravljanjem storitev v skladu s temi splošnimi pogoji bosta uporabnik in banka reševala sporazumno.

Uporabnik lahko reklamacije v zvezi z izvajanjem storitev v skladu s temi splošnimi pogoji posreduje katerikoli enoti banke, po pošti, prek spletne banke ali v Skupino za podporo 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 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, vloži 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 vloži 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.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 vloži na obrazcu v elektronski obliki, ki je dostopen na spletni strani www.zbs-giz.si, po elektronski pošti na naslov 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 ter njihove priloge in druge sestavne dele. Spremembe se objavijo na spletni strani banke in so na vpogled na sedežu banke ter v vseh poslovalnicah oziroma poslovnih enotah banke. Spremembe začnejo veljati dva meseca po objavi.

V kolikor uporabnik ne soglaša s spremembami splošnih pogojev, njihovih prilog ali drugih sestavnih delov, lahko uporabo storitve Stik odpove s petnajstdnevnim odpovednim rokom. Odpoved mora biti podana pisno in najpozneje do dneva pred

predlaganim datumom začetka veljavnosti spremenjenih splošnih pogojev, prilog ali sestavnih delov. Če uporabnik v navedenem roku banki ne poda pisne odpovedi, se šteje, da s spremembami soglaša. Če uporabnik spremembe pisno zavrne, vendar hkrati ne odpove uporabe storitve Stik, se šteje, da je odpoved podala banka. V tem primeru začne teči dvomesečni odpovedni rok z dnem, ko banka uporabniku pošlje odpoved s priporočeno poštno pošiljko.

23. Končne določbe

Morebitne spore ali nesoglasja iz teh splošnih pogojev 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 splošni pogoji veljajo od 30. 07. 2026 in so sestavni del pogodbe oz. potrdila.

Banka Sparkasse, d. d.