

SPLOŠNI POGOJI ZA DIGITALNO BANČNIŠTVO

KAZALO

1. Splošno	4
2. Opredelitev pojmov	4
3. Odobritev storitve digitalnega poslovanja – Intesa Sanpaolo Bank / Banka IN... 12	
3.1 Pooblastila	12
3.2. Dostop in uporaba mobilne banke Intesa Sanpaolo Bank Mobile / mobilne Banke IN	13
3.3. Dostop in uporaba aplikacije spletnega bančništva Intesa Sanpaolo Bank / Banka IN	13
3.4. Dostop do Infotela	14
3.5. Dostop in koriščenje storitve Intesa Sanpaolo Bank prek klepeta	14
3.6. Omejitev uporabe spletne banke Intesa Sanpaolo Bank, Banke IN in Infotela – blokacija kartice ali mobilne aplikacije Intesa Sanpaolo Bank Mobile / Banke IN... 14	
3.7. Pisna dokumentacija	15
4. Poslovanje v digitalnem bančnem okolju – storitev Intesa Sanpaolo Bank / Banka IN 15	
4.1. Elektronsko poslovanje	15
4.2. Elektronsko podpisovanje	16
4.3. Elektronsko podpisovanje plačilnega naloga	17
4.4. Elektronsko arhiviranje	18
5. Storitev Flik prenos	18
5.1. Odobritev uporabe storitve FLIK prenos	18
5.2. Uporaba storitve FLIK prenos	18
5.3. Prenos sredstev med uporabniki	18
5.4. Izvršitev plačilne transakcije	18
6. Storitev Flik plačilo	19
6.1. Uporaba storitve Flik plačilo	19
6.2. Izvršitev plačilne transakcije	19
7. Prenehanje uporabe storitve Flik	19
8. Podpora uporabnikom storitve Flik	19
9. Prijava in odjava prejemanja e-računov	19
10. Nadomestila	20
11. Ukrepi za zaščito kartice ali mobilne naprave	20
12. Pravice in obveznosti uporabnika storitve Intesa Sanpaolo Bank / Banke IN..... 22	
13. Pravice in obveznosti Banke	24

14. Odgovornost in povračila	25
15. Omejitev in izključitev odgovornosti Banke	26
16. Izguba, kraja, zloraba ali sum zlorabe kartice ali mobilne naprave	27
17. Prenehanje poslovanja.....	28
17.1. Prenehanje poslovanja z e-dokumenti.....	28
18. Informacije in reklamacije	29
19. Varstvo osebnih podatkov in zaupnih informacij	29
20. Izvensodno reševanje sporov	30
21. Končne določbe.....	31

1. Splošno

Izdajatelj teh splošnih pogojev je:

- Banka Intesa Sanpaolo d.d., Pristaniška 14, 6502 Koper, matična številka 5092221000, ID za DDV SI98026305, registrski organ: Okrožno sodišče v Kopru, osnovni kapital: 22.173.218,16 EUR, <http://www.intesasanpaolobank.si> (v nadaljevanju Banka),
- 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 <https://www.bsi.si/>,
- nadzorni organ pristojen za nadzor Banke je Banka Slovenije.

S temi splošnimi pogoji so opredeljene medsebojne pravice in obveznosti Banke in uporabnika storitve digitalnega bančništva v zvezi z uporabo in poslovanjem v storitvi digitalnega bančništva.

Ti splošni pogoji so sestavni del vloge za poslovanje prek storitve digitalnega bančništva (v nadaljevanju vloga). Šteje se, da uporabnik storitve digitalnega bančništva in podpisom vloge potrjuje:

- da je bil s temi splošnimi pogoji seznanjen pravočasno in na način, da je imel dovolj časa, da se je pred sklenitvijo pogodbe seznanil s pogoji glede opravljanja plačilnih storitev,
- da s temi splošnimi pogoji v celoti soglaša,
- da ima vloga skupaj s temi splošnimi pogoji značaj pogodbe.

Sestavni del teh splošnih pogojev so:

- Urnik izvrševanja plačilnih transakcij pri Banki ter
- Tarifa Banke za opravljanje plačilnih storitev pri Banki,

ki sta objavljeni na spletni strani Banke <http://www.intesasanpaolobank.si>.

Za vse, kar ni posebej urejeno s temi splošnimi pogoji, se uporabljajo Splošni pogoji za opravljanje plačilnih storitev za potrošnike in vsi drugi splošni pogoji in pogodbe, ki so kakorkoli povezane ter urejajo opravljanje posamezne storitve. V primeru neskladja med temi splošnimi pogoji in Splošnimi pogoji za opravljanje plačilnih storitev za potrošnike ali drugimi splošnimi pogoji in pogodbami, ki so kakorkoli povezane ter urejajo posamezne storitve veljajo določbe teh splošnih pogojev.

2. Opredelitev pojmov

Posamezni pojmi, uporabljeni v teh splošnih pogojih imajo naslednji pomen:

- **Storitev digitalnega bančništva** je način poslovanja, ki omogoča opravljanje plačilnih in drugih storitev z uporabo sodobnih bančnih poti in sicer prek spletne banke Intesa Sanpaolo Bank / Banka IN mobilne banke Intesa Sanpaolo Bank Mobile / mobilna Banka IN.
- **Storitev Banka IN** je način poslovanja, ki omogoča opravljanje plačilnih in drugih storitev z uporabo sodobnih bančnih poti in sicer prek portala Banke IN (spletna banka), prek Infotela in mobilne Banke IN.
- **Storitev Intesa Sanpaolo Bank** je način poslovanja, ki omogoča opravljanje plačilnih in drugih storitev z uporabo sodobnih bančnih poti in sicer prek spletne banke Intesa Sanpaolo Bank in mobilne banke Intesa Sanpaolo Bank Mobile.
- **Uporabnik** - potrošnik, ki uporablja plačilne storitve kot plačnik ali prejemnik plačila ali oboje in ima z Banko sklenjeno Okvirno pogodbo o plačilnih storitvah (v nadaljevanju Pogodba).

- **Uporabnik storitve digitalnega bančništva** je uporabnik, kateremu je Banka ugodno rešila vlogo.
- **Vloga** je vloga za uporabo storitve digitalnega bančništva.
- **Infotel** je sodoben način bančnega poslovanja, ki omogoča komuniciranje med Banko in uporabnikom Banke IN ter opravljanje storitev prek telefona.
- **Intesa Sanpaolo Bank Mobile / Mobilna Banka IN** sodoben način bančnega poslovanja, ki omogoča opravljanje storitev ter komuniciranje z Banko prek spleta z uporabo mobilne naprave.
- **Plačilni instrument** je naprava ali niz postopkov oz. oboje, ki je dogovorjen med uporabnikom in Banko, in je vezan le na tega uporabnika z namenom, da ga le-ta uporabi za odreditev plačilnega naloga. Plačilni instrumenti, ki jih Banka izdaja, so: debetna plačilna kartica Aactiva Visa Inspire, kreditni plačilni kartici z odlogom plačila Aactiva Mastercard in Aactiva Visa, predplačniška kartica MOJA Aactiva Visa ter sodobne bančne poti spletna banka Intesa Sanpaolo Bank / Banka IN, Intesa Sanpaolo Bank Mobile / mobilna Banka IN Infotel.
- **Ponudnik plačilnih storitev** je subjekt, ki na območju Republike Slovenije lahko opravlja plačilne storitve (banka, družba za izdajo elektronskega denarja, družba za izdajo elektronskega denarja z opustitvijo, plačilna institucija, plačilna institucija z opustitvijo, ponudnik storitev zagotavljanja informacij o računih, Banka Slovenije, Uprava Republike Slovenije za javna plačila).
- **Plačilna institucija** je pravna oseba s sedežem v Republiki Sloveniji in je pridobila dovoljenje Banke Slovenije za opravljanje plačilnih storitev kot plačilna institucija.
- **Ponudnik plačilnih storitev**, ki vodi račun, je ponudnik plačilnih storitev, ki zagotavlja in vodi transakcijski račun za plačnika.
- **Ponudnik storitev odreditve plačil** je ponudnik plačilnih storitev, ki je pridobil dovoljenje za opravljanje plačilne storitve odreditve plačilnega naloga in uporabniku spletne in/ali mobilne banke omogoča odreditev plačilnega naloga na njegovo zahtevo.
- **Ponudnik storitev zagotavljanja informacij o računih** je ponudnik plačilnih storitev, ki je pridobil dovoljenje za opravljanje plačilne storitve zagotavljanja informacij o računih in uporabniku spletne in/ali mobilne banke omogoča internetno storitev zagotavljanja informacij o enem ali več njegovih plačilnih računih na njegovo zahtevo.
- **Register plačilnih institucij** je centralizirana baza podatkov o plačilnih institucijah, o njihovih zastopnikih v Republiki Sloveniji.
- **Register Evropskega bančnega organa** je elektronski centralni register, ki ga vzpostavi, upravlja in vodi Evropski bančni organ in v katerem so informacije, ki jih uradno sporočijo pristojni organi držav članic. Za posredovanje in posodabljanje informacij o plačilnih institucijah v register Evropskega bančnega organa je odgovorna Banka Slovenije.
- **Storitev** je tista plačilna storitev ali druga storitev, za katero Banka omogoča poslovanje prek okolja digitalnega poslovanja in je vsebovana v seznamu storitev za Banko IN, seznamu storitev za Infotel ter seznamu storitev za mobilno Banko IN.
- **Plačilna transakcija** je dejanje pologa, prenosa ali dviga denarnih sredstev, ki ga odredi plačnik ali je odrejena v njegovem imenu ali jo odredi prejemnik plačila, pri čemer je izvršitev plačilne transakcije prek ponudnika plačilnih storitev neodvisna od osnovnih obveznosti med plačnikom in prejemnikom plačila.

- **Urnik izvrševanja plačilnih transakcij** je urnik izvrševanja domačih transakcij, čezmejnih plačilnih transakcij v valuti države članice in v valuti tretje države ter druge plačilne transakcije.
- **Račun se v teh splošnih pogojih uporablja kot enotni pojem za:**
 - **Transakcijski račun** je plačilni račun, ki ga odpre in vodi Banka za uporabnika, za namene izvrševanja plačilnih storitev in drugih storitev.
 - **Kartični račun** je račun, na katerega se nalagajo sredstva ter evidentirajo vsa plačila in dvigi gotovine s kartico.
- **Plačnik** je pravna oseba, fizična oseba, zasebnik ali podjetnik, ki odredi plačilno transakcijo tako, da izda plačilni nalog ali zagotovi soglasje k izvršitvi plačilnega naloga, ki ga izda prejemnik plačila.
- **Prejemnik plačila** je fizična oseba, pravna oseba, zasebnik ali podjetnik, ki je predvideni prejemnik sredstev, ki so bila predmet plačilne transakcije.
- **Plačilni nalog** je navodilo Banki, s katerim plačnik ali prejemnik plačila odredi izvedbo plačilne transakcije.
- **Uporabniško ime za Banko IN / Digitalno bančništvo Intesa Sanpaolo Bank**
 - **Uporabniško ime za Banko IN** je številka transakcijskega računa ali niz števil in znakov, ki jih je določil uporabnik Banke IN za dostop Banke IN.
 - **Uporabniško ime digitalnega bančništva Intesa Sanpaolo Bank** je edinstvena identifikacijska oznaka uporabnika, ki se uporablja za preverjanje identitete uporabnika ter za dostop ter uporabo storitve digitalnega bančništva.
- **Kartica** je plačilno - identifikacijski instrument, ki je lahko:
 - pametna plačilna kartica Activa Visa Inspire;
 - predplačniška kartica MOJA Activa Visa za uporabnike Banke IN, ki z Banko nimajo sklenjene Okvirne pogodbe o plačilnih storitvah;
 - poslovna plačilna kartica Activa Visa Business.
- **Močna avtentikacija** je avtentikacija z uporabo dveh ali več elementov, ki spadajo v kategorijo znanja uporabnika (nekaj, kar ve samo uporabnik), lastništva uporabnika (nekaj, kar je v izključni lasti uporabnika) in neločljive povezanosti z uporabnikom (nekaj, kar uporabnik je), ki so med seboj neodvisni, kar pomeni, da kršitev enega elementa ne zmanjšuje zanesljivosti drugih, in so zasnovani tako, da varujejo zaupnost podatkov, ki se preverjajo.
- **Občutljivi plačilni podatki** so podatki, vključno z osebnimi varnostnimi elementi, ki se lahko uporabijo za goljufijo ali prevaro. Goljufija ali prevara v teh splošnih pogojih pomeni namenoma zavesti koga v zmotu oziroma okoriščati se z oškodovanjem koga ali z zavajanjem v zmotu. V okviru dejavnosti ponudnikov storitev odreditve plačil in ponudnikov storitev zagotavljanja informacij o računih ime uporabnika in številka računa ne predstavljata občutljivih plačilnih podatkov.
 - **Prenosni čitalnik** je naprava, namenjena branju podatkov na kartici in vnosu PIN-a ter generiranju enkratnega varnega gesla pri poslovanju z aplikacijo Banka IN.
 - **Enkratno varno geslo** je enkratna 8-mestna številka:
 - ki jo generira mikroprocesor kartice in se na zaslonu prenosnega čitalca izpiše po vnosu PIN-a oz. mobilna aplikacija Banka IN prek izbir enkratno geslo in Podpis+.
 - **Povezan čitalnik kartice / čitalnik kartice** je naprava priklopljena v računalnik, ki je namenjena branju podatkov na kartici pri poslovanju z aplikacijo Banka IN.

- **Token** je naprava, ki omogoča kreiranje enkratnih gesel. Token predstavlja strojni generator gesel oz. programski generator gesel.
 - Strojni generator gesel je posebna naprava za kreiranje enkratnih gesel.
 - Programski generator gesel je mobilni telefon oz. mobilna naprava na kateri ima uporabnik nameščeno mobilno aplikacijo, ki jo uporablja za dostop in uporabo digitalnega bančništva.
- **Elektronski podpis v Banki IN** je elektronski način podpisovanja, ki je dogovorjen v teh splošnih pogojih in nadomešča lastnoročni podpis.
- **Poziv/Odgovor** je vrsta elektronskega podpisa, ki generira enkratno varno geslo na podlagi pozivne številke.
- **PIN** je 4-mestna oz. 6-mestna osebna identifikacijska številka, ki se uporablja kot osebni varnostni element, namenjen identifikaciji in sicer:
 - uporabnik Banke IN prejme 4-mestni PIN skupaj s kartico.
 - uporabnik mobilne Banke IN sam določi PIN, ki ga bo uporabljal za prijavo in potrjevanje plačil.
 - uporabnik mobilne banke Intesa Sanpaolo Bank Mobile si sam določi 6-mestni PIN, ki ga bo uporabljal za prijavo in potrjevanje plačil.
- **Biometrične metode** so metode avtentikacije in avtorizacije na podlagi fizičnih značilnosti uporabnika (npr. prstni odtis - Touch ID, prepoznavo obraza – Face ID). Banka lahko za namene dostopa in uporabe storitev zagotovi biometrične avtentikacije in avtorizacije strank v skladu s tehničnimi zmožnostmi uporabnika in Banke. Za namen uporabe metode biometrične avtentikacije / avtorizacije za dostop in uporabo storitve lahko Banka uporablja osebne podatke, katere je shranil uporabnik pri tretji osebi (v okviru podpore programa na napravi, ki se uporablja za dostop do storitve) in jo aktivira / avtorizira v okviru storitve (npr. prstni odtis, prepoznavo obraza). Banka zbira in shranjuje biometrične parametre uporabnika le s predhodnim soglasjem uporabnika.
- **Prstni odtis (Touch ID)** je biometrični avtentikacijski in avtorizacijski element s prstnim odtisom uporabnika, ki ga je kot podatek uporabnik predhodno, ne glede na storitev, shranil v okviru programske podpore na svoji mobilni napravi, ki podpira čitalec prstnih odtisov in ga je nato v aplikaciji aktiviral za uporabo storitve.
- **Obraz (Face ID)** je metoda za avtentikacijo in avtorizacijo s prepoznavo obraza uporabnika. Podatki, ki vsebujejo podatke o prepoznavi obraza je uporabnik predhodno, ne glede na storitev shranil v programski podpori na svoji mobilni napravi, ki podpira funkcijo prepoznave obraza in jo nato aktiviral za uporabo storitve v aplikaciji mobilne banke Intesa Sanpaolo Bank Mobile. Prepoznavo obraza služi uporabniku za dostop do storitve in ali za odobritev izvršitve plačilnih transakcij. Uporabnik lahko uporablja biometrične avtentikacije glede na tehnološke zmožnosti mobilne naprave, ki jo uporablja.
- **Podpis+** je vrsta elektronskega podpisa, ki ga generira enkratno varno geslo po tem, ko se v prenosni čitalec vstavi kartica in vnese PIN oz. se na mobilni napravi izbere Podpis+ ter vnesejo zahtevani podatki o storitvi, pri uporabi aplikacije Banka IN.
- **Avtentikacija** (preverjanje pristnosti) je postopek, ki Banki omogoča preverjanje identitete uporabnika storitve Intesa Sanpaolo Bank / Banke IN.
- **Osebna številka** (v nadaljevanju koda PIN) je 4-mestna tajna identifikacijska osebna številka, ki jo uporabnik Banke IN prejme skupaj s kartico. Uporablja se kot osebni varnostni element, namenjen identifikaciji.

- **Digitalno potrdilo PKI** je digitalno potrdilo za Banko IN, ki ga izdaja Banka oz. digitalno potrdilo, ki izpolnjuje zahteve veljavnih predpisov.
- **Mobilna naprava** je napredni mobilni telefon ali tablični računalnik ali druga naprava, ki omogoča namestitvev in aktivacijo mobilne aplikacije.
- **Mobilna aplikacija Intesa Sanpaolo Bank Mobile / Mobilna aplikacija Banka IN** je mobilna aplikacija nameščena na mobilno napravo.
- **Aktivacija mobilne aplikacije:** uporabnik mora po namestitvi mobilne aplikacije pred prvo uporabo izvesti aktivacijo oz. registracijo.
- **Registracijska koda** – je koda za aktiviranje aplikacije mobilne banke Intesa Sanpaolo Bank Mobile, ki je sestavljena iz dveh delov in sicer iz **aktivacijske kode** in **identifikacijske kode**.
- **Aktivacijska koda:**
 - **Aktivacijska koda Banke IN** je tajni niz alfanumeričnih znakov, ki jo uporabnik osebno prevzame v poslovalnici Banke na podlagi katere izvede aktivacijo mobilne aplikacije Banke IN.
 - **Aktivacijska koda Intesa Sanpaolo Bank Mobile** je niz alfanumeričnih znakov na podlagi katere izvede aktivacijo mobilne aplikacije Intesa Sanpaolo Bank Mobile.
- **Obnovitvena koda:** je tajni niz alfanumeričnih znakov, ki si jo uporabnik storitve Intesa Sanpaolo Bank izbere ob prvi registraciji mobilne banke Intesa Sapaolo Bank Mobile, katero bo potreboval v primeru ponovne aktivacije.
- **Identifikacijska koda** je niz alfanumeričnih znakov, ki jih uporabnik mobilne aplikacije Intesa Sanpaolo Bank prejme kot sporočilo SMS na izbrano telefonsko številko in jo potrebuje za aktivacijo mobilne aplikacije.
- **Referenčna številka** je niz alfanumeričnih znakov, ki jih uporabnik Banke IN prejme kot sporočilo SMS na izbrano telefonsko številko in jo potrebuje za aktivacijo mobilne aplikacije.
- **Osebno geslo** je tajni niz alfanumeričnih znakov (koda PIN), ki si ga uporabnik storitve Intesa Sanpaolo Bank / Banke IN izbere ob namestitvi aplikacije in ga bo potreboval pri izvajanju avtentikacije, avtorizacije in elektronskega podpisa pri uporabo storitve Intesa Sanpaolo Bank Mobile / Banka IN.
- **Banka 2xIN** je storitev, ki deluje v sklopu Banke IN je namenjena zasebnikom in podjetnikom, ki imajo pri Banki odprt transakcijski račun za fizične osebe in transakcijski račun za pravne osebe in zasebnike ter so uporabniki Banke IN Poslovne Banke IN. Storitev Banka 2xIN omogoča uporabniku z enkratnim dostopom prehajanje med Banko IN Poslovno Banko IN.
- **Aplikacija Banka IN / Intesa Sanpaolo Bank** je aplikacija za okolje Windows in je namenjena prijavi, podpisovanju in poslovanju spletne banke Intesa Sanpaolo Bank ter Banke IN. Pri Banki IN se vse navedene aktivnosti izvaja lahko tudi s povezanim čitalnikom kartic.
- **Imenik uporabnikov** je seznam uporabnikovih kontaktov, ki je shranjen v mobilni napravi uporabnika FLIK prenosa. Storitev FLIK prenos se lahko izvrši le prejemniku plačila, če je njegov alias v registru aliasov oz. ima aktivirano storitev FLIK prenos.

- **Pregled stranke** je postopek skrbnega pregleda stranke v skladu z veljavnimi predpisi o preprečevanju pranja denarja in financiranja terorizma, v katerem se Banka seznani z osebnimi in drugimi podatki uporabnika. Banka bo zaupnost podatkov skrbno varovala, pri čemer bo upoštevala predvsem predpise s področja varovanja osebnih podatkov, poslovnih skrivnosti in bančne tajnosti.
- **Storitev FLIK prenos** je funkcionalnost znotraj mobilne aplikacije Intesa Sanpaolo Bank Mobile in mobilni aplikaciji Banka IN, ki uporabniku FLIK prenosa omogoča prenos sredstev v EUR na transakcijski račun fizične osebe z uporabo mobilne naprave v okviru sredstev na transakcijskem računu v nekaj sekundah.
- **Uporabnik FLIK prenosa** je uporabnik mobilne banke, ki ima na svoji mobilni napravi aktivirano plačilno storitev FLIK, s katero mu je omogočeno mobilno plačevanje, prenašanje sredstev v EUR med transakcijskimi računi fizičnih oseb. Pri plačilni transakciji s storitvijo FLIK prenos nastopa uporabnik FLIK prenosa kot plačnik.
- **Alias** je dodatni identifikator plačnika in prejemnika plačila, ki je lahko številka mobilne naprave ali elektronski naslov (e-mail). Alias je lahko aktiviran samo na enem transakcijskem računu. Za aliasom se skrivajo podatki uporabnika FLIK prenosa ime in priimek, številka transakcijskega računa. Aliasi se pošljejo v Register aliasov.
- **Register aliasov** je elektronski centralni register, ki ga vzpostavi, upravlja in vodi Bankart Procesiranje plačilnih instrumentov, d.o.o.. Register aliasov ni javen in upravlja in vodi podatke uporabnikov Flik prenosa.
- **Flik prodajno mesto** je ponudnik blaga in storitev, ki mu je omogočeno sprejemanje mobilnih plačil prek storitve Flik plačilo. Pri plačilni transakciji s storitvijo Flik plačilo nastopa Flik prodajno mesto kot prejemnik plačila.
- **Storitev Flik plačilo** je plačilna storitev, ki uporabniku Flik plačila omogoča plačevanje blaga in storitev z uporabo mobilne naprave v okviru sredstev na transakcijskem računu.
- **Uporabnik Flik plačila** je uporabnik mobilne banke, ki na Flik prodajnih mestih izvršuje plačila na podlagi skeniranja QR kode na POS terminalu.
- **Takojšnje plačilo** je domača plačilna transakcija v valuti EUR, ki jo odredi plačnik prek spletne ali mobilne banke in se izvrši v nekaj sekundah, vsak dan v tednu, ne glede na uro.
- **Čezmejno takojšnje plačilo** je čezmejna plačilna transakcija v valuti EUR, ki jo odredi plačnik prek spletne ali mobilne banke in se izvrši v nekaj sekundah, vsak dan v tednu, ne glede na uro.
- **E-račun** je račun v elektronski obliki, ki ga izdajatelj e-dokumenta izda svojemu dolžniku. e-račun enakovredno zamenjuje račun v papirni obliki.
- **E-dokument** je dokument v elektronski obliki, ki ga izdajatelj e-dokumenta posreduje prejemniku e-dokumenta. Med e-dokumente štejemo vse z e-računom povezane dokumente: e-račun, e-predračun, e-opomin, e-dobropis, e-bremepis,
- **E-opomin** je opomin v elektronski obliki, ki ga izdajatelj e-dokumenta izda svojemu dolžniku na podlagi predhodno izdanega računa za opravljeno storitev oz. izstavljeno blago. E-opomin enakovredno zamenjuje opomin v papirni obliki.
- **E-predračun** je predračun v elektronski obliki, ki ga izdajatelj e-dokumenta izda prejemniku e-dokumenta za storitev oz. blago. E-predračun enakovredno zamenjuje predračun v papirni obliki.

- **Prejemnik e-dokumenta** je fizična oseba, pravna oseba ali zasebnik, ki ima z izdajateljem e-dokumenta sklenjeno poslovno razmerje in od njega prejme račun oz. dokument v elektronski obliki. Prejemnik e-dokumenta je uporabnik Banke IN.
- **Izdajatelj e-dokumenta** je pravna oseba ali zasebnik, ki izda e-dokument in ima s prejemnikom e-dokumenta sklenjeno poslovno razmerje.
- **E-prijava/e-odjava** je soglasje prejemnika e-dokumenta oz. elektronska oblika prijave/odjave na prejemanje e-računa in ostalih e-dokumentov, ki jo Banka prejemnika e-dokumenta posreduje izdajatelju e-dokumenta.
- **Banka prejemnika e-dokumenta** je banka, s katero ima prejemnik e-dokumenta sklenjeno Pogodbo in prek katere prejema e-dokumente. Banka prejemnika e-dokumenta je Banka.
- **Banka izdajatelja e-dokumenta** je banka, pri kateri ima izdajatelj e-dokumenta odprt transakcijski račun in s katero ima izdajatelj e-dokumenta sklenjeno poslovno razmerje za poslovanje z e-dokumenti.
- **Centralni posrednik – procesor** je posrednik, ki skrbi za posredovanje e-računov in drugih e-dokumentov med bankami udeleženkami sistema e-račun (Banka prejemnika e-dokumenta, Banka izdajatelja e-dokumenta,...). Centralni posrednik – procesor (Bankart Procesiranje plačilnih instrumentov, d.o.o.) vodi javni Register izdajateljev e-dokumentov.
- **Avtentikacijski / Avtorizacijski sistemi** – so naprave, aplikacije ali metode za avtentikacijo (preverjanje pristnosti) in avtorizacijo za potrebe dostopa ter uporabe storitve digitalnega bančništva:
 - **funkcionalnost #withKEY** je enkratno varno geslo s 6-mestno kodo (OTP), ki jo zavarovano s kodo PIN, generira mobilna banka na podlagi #withKEY sistema. Geslo zagotavlja ustrezno stopnjo varnosti in se uporablja za dostop do spletne banke Intesa Sanpaolo Bank ter za potrjevanje aktivnosti, ki zahtevajo podpis.

Funkcionalnost #withKEY se uporablja tudi za potrjevanje:

 - plačilnih transakcij,
 - spletnih plačil s kartico (funkcionalnost potrjevanja transakcij lahko uporabnik storitve digitalnega bančništva uporablja za avtentikacijo podpisa uporabnika pri drugih poslih z Banko (npr. pogodbe, izjave, nalogi, spletna plačila s kartico), kakor tudi za avtentikacijo podpisa uporabnika kot zastopnika (npr. zakonitega zastopnika, pooblaščenca itd.) druge stranke Banke (npr. ko je uporabnik zakoniti zastopnik pravne osebe ali fizične osebe, ki je stranka banke itd.)) ter
 - drugih aktivnosti, npr. kreiranje nove virtualne kartice.
 - **Pametna prijava / Pametna avtorizacija** je sistem avtentikacije in avtorizacije, ki je integriran v aplikaciji mobilne banke Intesa Sanpaolo Bank Mobile za potrebe dostopa in uporabe aplikacije spletne banke Intesa Sanpaolo Bank, na podlagi posredovanja avtomatskega potisnega sporočila.
 - **Programski generator gesel** je personalizirana aplikacija, nameščena na mobilni napravi, ki se uporablja za avtentikacijo in avtorizacijo uporabnika.
 - **Strojni generator gesel** je personalizirana fizična naprava, ki se uporablja za avtentikacijo in avtorizacijo uporabnika, pri uporabi aplikacije Banke IN.

- **#withSIGN** je kvalificiran elektronski podpis, ki temelji na kvalificiranem potrdilu za elektronski podpis, ki ga Intesa Sanpaolo S.p.A. (pooblaščen za izdajanje tovrstnih kvalificiranih potrdil) izda/dodeli imetniku na podlagi ločene pogodbe. Izdano kvalificirano potrdilo za elektronski podpis imetnik uporablja za elektronsko podpisovanje dokumentov pri sklepanju pogodb o bančnih in finančnih storitvah v mobilni banki Intesa Sanpaolo Bank Mobile, spletni banki Intesa Sanpaolo Bank in digitalni poslovalnici.
- Enkratno geslo (OTP):
 - **Enkratno geslo v mobilni Banki IN** je enkratna 8-mestna številka, ki jo generira prenosni čitalnik z uporabo kartice in PIN-a oz. jo generira mobilna aplikacija BANKA IN prek izbir enkratno geslo in **Podpis+**.
 - **Enkratno geslo v mobilni banki Intesa Sanpaolo Bank Mobile** je enkratna 6-mestna številka, ki jo generira mobilna aplikacija Intesa Sanpaolo Bank Mobile na podlagi #withKEY sistema.
- **Potisna obvestila** so obvestila, ki jih Banka posreduje uporabniku na številko mobilnega telefona, katero je uporabnik posredoval Banki kot osebni kontakt in je vnesena v sistem Banke. Uporabnik lahko vklopi prejemanje brezplačnih potisnih obvestil (spremembe na računu, varčevanja, krediti, načrtovana plačila) v mobilni aplikaciji Intesa Sanpaolo Bank Mobile.
- **Posredovanje potisnega sporočila za potrditev plačila** je postopek avtorizacije plačila v okviru storitve, pri katerem uporabnik v spletni banki Intesa Sanpaolo Bank skenira QR kodo in tako sproži posredovanje avtomatskega potisnega obvestila na številko mobilnega telefona. Po prejemu obvestila, ki vsebuje elemente plačilnega naloga, kot so znesek transakcije, datum izvršitve naloga, račun in naziv prejemnika, uporabnik izvede avtorizacijo plačilne transakcije z vnosom kode PIN ali biometrične avtentikacije v aplikaciji mobilne banke Intesa Sanpaolo Bank Mobile.
- **Limiti digitalnega bančništva** se nanašajo na plačilne transakcije v spletni in mobilni banki. Limit predstavlja maksimalni znesek transakcij v domači valuti (€) ter tujih valutah, s katerim lahko uporabnik razpolaga na dnevni in mesečni ravni.
- **Limit SEPA DB** je maksimalni limit za SEPA direktne obremenitve.
- **#withPAY plačila** omogočajo hiter in enostaven prenos sredstev v mobilni aplikaciji Intesa Sanpaolo Bank med prejemniki, ki so shranjeni v imeniku mobilne naprave uporabnika in so prav tako v skupnosti #withPAY.
- **Hitri prenos** je funkcionalnost, ki omogoča plačilne transakcije prek storitve digitalnega bančništva Intesa Sanpaolo Bank, med imetniškimi in pooblaščenimi računi uporabnika, brez vnosa kode PIN ali izbrane biometrične avtentikacije.
- **Zanesljiv prejemnik** je funkcionalnost, ki omogoča izvajanje plačil brez vnosa kode PIN ali biometrične avtentikacije. Zanesljivi prejemniki so shranjeni na seznamu prejemnikov z oznako zanesljiv prejemnik. Na podlagi aktivacije funkcionalnosti zanesljiv prejemnik se smatra, da je uporabnik podal soglasje za izvrševanje vsake tovrstne transakcije v korist računa, ki se nahaja na seznamu prejemnikov z oznako zanesljiv prejemnik.

3. Odobritev storitve digitalnega poslovanja – Intesa Sanpaolo Bank / Banka IN

Uporabnik storitve Banka IN lahko postane:

- Fizična oseba, ki uporablja plačilne storitve kot plačnik ali prejemnik plačila ali oboje in ima z Banko sklenjeno Okvirno pogodbo o plačilnih storitvah (v nadaljevanju Pogodba) za namene izven njegove poklicne ali pridobitne dejavnosti.
- Fizična oseba, ki je imetnik predplačniške kartice MOJA Activa Visa.

V kolikor se stranka oglasi v eni izmed poslovalnic mora:

- predložiti veljavni osebni dokument,
- z Banko skleniti Okvirno pogodbo o plačilnih storitvah in drugo dokumentacijo ter
- osebno prevzeti kartico, PIN in opremo za uporabo Banke IN.

Uporabnik storitve Intesa Sanpaolo Bank lahko postane:

- Nova stranka - fizična oseba na podlagi odprtja transakcijskega računa in sklenitve izbranega paketa prek spletne strani Banke <http://www.intesasanpaolobank.si> ali v katerikoli poslovalnici Banke.
- Obstoječa stranka (fizična oseba) Banke, ki ima pri banki odprt transakcijski račun. Obstoječa stranka lahko pristopi k uporabi digitalnega bančništva v katerikoli poslovalnici Banke, oz. prek Banke IN.

O vlogi za uporabo storitve Banka IN Intesa Sanpaolo Bank odloča Banka. Banka si pridržuje pravico zavrniti vlogo brez obrazložitve. Banka o odločitvi obvesti uporabnika najpozneje v roku petih delovnih dni od dneva prejema vloge s strani Banke, na način in naslov naveden v vlogi.

Banka za uporabo storitve uporablja tehnološke rešitve, ki omogočajo povezavo med opremo uporabnika in računa Banke, ki ustreza standardnim varnostnim pogojem spletnega bančništva. Za uporabo storitev prek interneta mora uporabnik omogočiti dostop do storitve in internetno povezavo osebnega namiznega ali prenosnega ali tabličnega računalnika ali druge naprave / kanala katerega uporablja za storitev digitalnega bančništva.

Ob sklenitvi storitve Intesa Sanpaolo Bank je uporabnik dolžan Banki posredovati številko mobilnega telefona kamor s strani Banke prejme registracijsko kodo (aktivacijska in identifikacijska koda), ki je potrebna za aktivacijo mobilne banke Intesa Sanpaolo Bank Mobile.

3.1 Pooblastila

Uporabnik storitve Intesa Sanpaolo Bank / Banke IN uporabnik Infotela, ki imata z Banko sklenjeno Pogodbo lahko eno ali dve tretji osebi pisno pooblastita za poslovanje v spletni banki Intesa Sanpaolo Bank / Banki IN. Uporabnik Banke lahko pooblaščenim osebam dodeli dodatno pooblastilo za pregled v celotno njegovo poslovanje z Banko v poslovalnicah ali / in prek storitve Intesa Sanpaolo Bank / Banke IN.

Pooblastila na računu vzajemnih skladov in računu za poslovanje z vrednostnimi papirji veljajo tudi pri poslovanju v storitvi Intesa Sanpaolo Bank / Banki IN pri poslovanju z Infotelom.

Pooblaščen oseba v storitvi Intesa Sanpaolo Bank / Banki IN ali prek Infotela ne more sklepati pravnih poslov v imenu uporabnika Intesa Sanpaolo Bank / Banke IN oz. uporabnika Infotela.

Pooblaščen oseba, ki je hkrati uporabnik storitve Intesa Sanpaolo Bank / Banke IN ali uporabnik Infotela, ne sme prenesti pooblastila na druge osebe in spreminjati pogojev iz pooblastila. Pooblastilo velja do pisnega preklica.

3.2. Dostop in uporaba mobilne banke Intesa Sanpaolo Bank Mobile / mobilne Banke IN

Storitev lahko uporabnik koristi vsak dan od 00:00 do 24:00 prek mobilne aplikacije, ki je naložena na mobilnem telefonu uporabnika. Za pristop in uporabo mobilne banke Intesa Sanpaolo Bank Mobile / mobilne Banke IN je uporabnik dolžan zavarovati mobilni telefon z ustrežno tehnološko podporo (pametni telefon ali druga mobilna naprava ustreznega operacijskega sistema). Uporabnik aplikacijo mobilne banke Intesa Sanpaolo Bank Mobile / Banke IN prenese iz virtualne trgovine App Store, Google Play ali HUAWEI AppGallery, glede na mobilno platformo, ki jo uporablja.

Nov uporabnik si lahko aktivira mobilno banko Intesa Sanpaolo Bank Mobile z vnosom aktivacijske in identifikacijske kode v mobilno aplikacijo. Uporabnik v mobilno aplikacijo ročno vnese 6 mestno aktivacijsko kodo oziroma skenira QR kodo. Šest mestno identifikacijsko kodo prejme preko sporočila SMS, takoj po potrditvi pravilno vnesene aktivacijske kode.

Uporabnik lahko za pristop in uporabo storitve Intesa Sanpaolo Bank Mobile / Banke IN uporablja tudi 6 mestno oz. 4 -mestno kodo PIN ali izbrano biometrično avtentikacijo. Uporabnik dostopa do spletne banke Intesa Sanpaolo Bank s pomočjo mobilne aplikacije Intesa Sanpaolo Bank Mobile z #withKEY sistemom avtentikacije / avtorizacije.

Pri dostopu in uporabi storitve z uporabo kode PIN, biometrične avtentikacije (prstni odtis in prepoznavna obraza) se avtentikacija uporabnika izvede:

- tekom prijave,
- pri procesu dajanja soglasij za izvrševanje plačilnih transakcij (avtorizacija transakcij) in
- pri procesu dajanja drugih izjav volje v okviru storitve digitalnega bančništva.

V kolikor se nameščena aplikacija mobilne banke Intesa Sanpaolo Bank Mobile zaklene, izbriše ali jo uporabnik želi namestiti na drugo mobilno napravo, uporabnik za ponovno aktivacijo aplikacije vnese uporabniško ime in obnovitveno kodo, ki jo je določil ob prvi registraciji.

Podrobnejša vsebina z obsegom in načinom uporabe storitve Intesa Sanpaolo Bank je opredeljena v navodilih za uporabnike:

- Uporabniška navodila za mobilno banko,
- Uporabniška navodila za spletno banko, ki so na voljo na spletni strani Banke
 - <https://www.intesasanpaolobank.si/prebivalstvo/digitalno-bancnistvo/mobilna-banka.html>
 - <https://www.intesasanpaolobank.si/prebivalstvo/digitalno-bancnistvo/spletna-banka.html>.

3.3. Dostop in uporaba aplikacije spletnega bančništva Intesa Sanpaolo Bank / Banka IN

Uporabnik lahko uporablja storitev prek aplikacije spletne banke Intesa Sanpaolo Bank / Banke IN vsak dan od 00:00 do 24:00 ure, izjema so izpadi navedeni v poglavju 13. Pravice in obveznosti Banke. Za dostop in uporabo storitve prek aplikacije spletne banke Intesa Sanpaolo Bank / Banke IN, uporabnik dostopa prek spletne strani: <https://www.bankain.si/BIN/vstopna.seam>.

Za dostop in uporabo storitev prek aplikacije spletne banke Intesa Sanpaolo Bank / Banke IN je uporabnik dolžan zavarovati internetno povezavo svojega namiznega ali prenosnega računalnika, tablice ali druge naprave/kanala katerega uporablja za dostop do storitve. Pristop in uporaba storitve prek aplikacije spletne banke Intesa Sanpaolo Bank je mogoč z uporabo spodaj navedenih avtentikacijskih/avtorizacijskih sistemov:

- **#withKEY** je funkcionalnost na začetni strani mobilne aplikacije, ki omogoča enostaven dostop do spletne banke Intesa Sanpaolo Bank kot tudi avtorizacijo plačilnih transakcij, spletnih plačil s kartico ter aktivnosti, ki zahtevajo podpis na podlagi generiranja enkratne gesla.

- **Pametna prijava/Pametna avtorizacija** je način dostopa do spletne banke Intesa Sanpaolo Bank se odvija na način, da uporabnik izbere pošiljanje avtomatskih potisnih sporočil na mobilno številko telefona, klikne na prejeto sporočilo in vnese kodo PIN oz. izbrano biometrično avtentikacijo.

Postopek **pametne avtorizacije plačilnega naloga** se odvija na način, da uporabnik prek spletne banke Intesa Sanpaolo Bank na podlagi skeniranja QR kode sproži posredovanje avtomatskega potisnega sporočila na številko mobilnega telefona, ki je v sistemu Banke uvedena kot osebni kontakt uporabnika. Na podlagi prejetega sporočila, ki vsebuje elemente plačilnega naloga: znesek transakcije, datum izvršitve naloga, račun in naziv prejemnika, uporabnik avtorizira plačilno transakcijo z vnosom kode PIN ali biometrične avtentikacije v aplikaciji mobilne banke Intesa Sanpaolo Bank Mobile. Postopek pametne avtorizacije se uporablja tudi za aktivacijo posameznih plačilnih storitev.

Pristop in uporaba storitve prek aplikacije Banka IN je mogoč z uporabo spodaj navedenih avtentikacijskih/avtorizacijskih sistemov:

- **Čitalec kartic in kartica:** Uporabnik Banke IN vstavi kartico v čitalec kartice in vpiše kodo PIN na portal Banke IN.
- **Prenosni čitalec in kartica:** Uporabnik Banke IN na portal Banke IN vpiše uporabniško ime, nato v prenosni čitalec vstavi kartico, vpiše pozivno številko in kodo PIN. Enkratno varno geslo vpiše na portal Banke IN.
- **Mobilna naprava:** Uporabnik Banke IN na portalu Banke IN za dostop izbere mobilno napravo, prikaže se QR koda, ki jo skenira z aplikacijo Mobilna Banka IN, vnese PIN kodo oziroma prstni odtis ter prejme kodo za vstop v spletno Banko IN.

3.4. Dostop do Infotela

Uporabnik Banke IN se za dostop do Infotela avtentificira s številko kartice in enkratnim varnim geslom. bančnemu referentu posreduje številko kartice in enkratno varno geslo.

3.5. Dostop in koriščenje storitve Intesa Sanpaolo Bank prek klepeta

Banka lahko uporabniku storitve Intesa Sanpaolo Bank ponudi komunikacijo v obliki klepeta za čas koriščenja storitve Intesa Sanpaolo Bank prek aplikacije spletne banke Intesa Sanpaolo Bank in mobilne banke Intesa Sanpaolo Bank Mobile. Sporočila med Banko in uporabnikom prek klepeta so zaupne narave. Banka tekstovni zapis klepeta med Banko in uporabnikom shranjuje. Klepeti, ki vsebujejo osebne podatke uporabnika storitve so strogo varovani v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov.

Identiteta uporabnika je določena ob dostopu v storitev na podlagi prijave na dogovorjen način (koda PIN ali izbrana biometrična avtentikacija).

3.6. Omejitev uporabe spletne banke Intesa Sanpaolo Bank, Banke IN Infotela – blokacija kartice ali mobilne aplikacije Intesa Sanpaolo Bank Mobile / Banke IN

Banka lahko onemogoči uporabo kartice ali mobilne aplikacije in s tem dostop do spletne banke IN uporabniku:

- ko obstaja objektivno utemeljen razlog povezan z varnostjo kartice ali mobilne aplikacije,
- ko obstaja sum neodobrene ali goljufive uporabe kartice ali mobilne aplikacije,
- ko obstaja sum vdora v spletno Banko IN,
- ko je trikrat napačno vnesena koda PIN v prenosni čitalec ali čitalec kartice in
- ko se trikrat napačno identificira z biometričnimi metodami.

Banka obvesti o blokaciji kartice uporabnika Banke IN na dogovorjen način v pogodbi in izdela novo kartico oz. naroči novo aktivacijsko kodo in referenčno številko.

V kolikor imetnik kartice 3-krat zapored vnese napačen PIN na OTP čitalcu, fiksnem čitalcu, ali POS terminalu in s tem blokira kartico je deblokacija kartice mogoča na naslednje načine:

- Na bankomatu Intesa Sanpaolo Bank opravi vpogled v stanje ali uspešen dvig.

- Imetnik opravi uspešen dvig na kateremkoli bankomatu, ki je v lasti druge Banke.
- Imetnik naroči novo kartico z obstoječim PIN-om, če imetnik pozna pravi PIN. V nasprotnem primeru naroči tudi ponatis PIN-a.
- Imetnik naroči popolnoma novo kartico (nov PAN & nov PIN).

Banka lahko onemogoči uporabo mobilne aplikacije Intesa Sanpaolo Bank Mobile in s tem dostop do spletne banke Intesa Sanpaolo Bank:

- ko obstaja objektivno utemeljen razlog povezan z varnostjo mobilne aplikacije,
- ko obstaja sum neodobrene ali goljufive uporabe mobilne aplikacije,
- ko obstaja sum vdora v spletno banko Intesa Sanpaolo Bank.

Banka obvesti o blokaciji mobilne aplikacije Intesa Sanpaolo Bank Mobile na dogovorjen način v pogodbi.

3.7. Pisna dokumentacija

V kolikor mora uporabnik storitve Banke Intesa Sanpaolo Bank / Banke IN ali uporabnik Infotela v okviru posamezne storitve Banki dostaviti pisno dokumentacijo, mora to dostaviti v dogovorjeno poslovalnico Banke ali s priporočeno pošto na naslov banke.

4. Poslovanje v digitalnem bančnem okolju – storitev Intesa Sanpaolo Bank / Banka IN

4.1. Elektronsko poslovanje

Banka in uporabnik storitve Intesa Sanpaolo Bank / Banka IN soglašata, da imajo vsi podatki in sporočila, ki so poslana v okviru poslovanja v storitvi Intesa Sanpaolo Bank / Banka IN v elektronski obliki ter vsi podatki in sporočila, ki se v okviru poslovanja v storitvi Intesa Sanpaolo Bank / Banka IN hranijo v elektronski obliki, enako veljavnost in dokazno vrednost kot podatki in sporočila, ki se pošiljajo in hranijo v klasični pisni obliki.

Banka in uporabnik storitve Intesa Sanpaolo Bank / Banka IN izrecno soglašata, da so vsi pravni posli, ki so sklenjeni v okviru poslovanja storitve Intesa Sanpaolo Bank / Banka IN v elektronski obliki, enakovredni tistim, ki so sklenjeni v klasični pisni obliki.

Mobilna aplikacija Intesa Sanpaolo Bank Mobile in Banka IN podpirata uporabo prstnega odtisa in prepoznavne obraza za prijavo in za podpisovanje, uporaba tega v celoti nadomešča osebno geslo oz. PIN številko. Uporabnik si to možnost nastavi sam v nastavitvah mobilne aplikacije Intesa Sanpaolo Bank Mobile / Banka IN, če uporablja mobilno napravo, ki to funkcijo podpira.

Uporabnikovi prstni odtisi oz. obrazi so shranjeni na uporabnikovi mobilni napravi, Banka teh podatkov ne hrani. Hranjenje in identifikacija se izvajata skladno z navodili proizvajalca mobilne naprave.

Uporabnik se zavezuje, da bo v svojo mobilno napravo shranjeval le svoje prstne odtise in obraze, saj lahko le tako zagotovi, da dostopa do mobilne banke Intesa Sanpaolo Bank Mobile / mobilne Banke IN ne bo imela tudi nepooblaščen oseba.

Ponudnik plačilnih storitev, ki vodi račun, na zahtevo Banke, nemudoma potrdi, ali je na plačilnem računu plačnika razpoložljiv znesek, potreben za izvršitev kartične plačilne transakcije, pod pogojem, da so izpolnjeni naslednji pogoji:

- plačilni račun plačnika je dostopen prek interneta, ko je vložen zahtevek,
- plačnik je ponudniku plačilnih storitev, ki vodi račun, dal izrecno soglasje, da se odzove na zahtevo določenega ponudnika plačilnih storitev, da potrdi, da je na plačilnem računu plačnika razpoložljiv znesek, ki ustreza določeni kartični plačilni transakciji, in
- soglasje iz prejšnje točke je bilo dano, preden je vložen prvi zahtevek za potrditev.

Banka lahko zahteva potrdilo iz prejšnjega odstavka, kadar so izpolnjeni naslednji pogoji:

- plačnik je Banki dal izrecno soglasje, da zahteva potrdilo iz prejšnjega odstavka,
- plačnik je za zadevni znesek odredil kartično plačilno transakcijo in pri tem uporabil kartični plačilni instrument, ki ga je izdala Banka, in
- pred vsakim zahtevkom za potrditev Banka dokaže svojo istovetnost pri ponudniku plačilnih storitev, ki vodi račun, in v skladu z regulativnimi tehničnimi standardi varno komunicira s ponudnikom plačilnih storitev, ki vodi račun.

V skladu s predpisi, ki urejajo varstvo osebnih podatkov, je lahko potrdilo iz tretjega odstavka tega člena le v obliki odgovora »da« ali »ne«, in ne v obliki bilance stanja računa. Tega odgovora Banka ne sme hraniti ali uporabljati za druge namene kot za namene izvršitve kartične plačilne transakcije.

Banka opravi močno avtentikacijo uporabnika, kadar uporabnik:

- dostopa do plačilne kartice prek interneta,
- posreduje plačilne transakcije na daljavo, prek spletne banke IN ali mobilne Banke IN ali spletne banke Intesa Sanpaolo Bank ali mobilne banke Intesa Sanpaolo Bank Mobile;
- opravi kakršno koli dejavnost prek kanala na daljavo, ki lahko pomeni tveganje plačilne prevare ali goljufije ali druge zlorabe.

Banka mora vzpostaviti ustrezne varnostne ukrepe, s katerimi zavaruje zaupnost in celovitost osebnih varnostnih elementov uporabnika. Banka za plačilne transakcije na daljavo uporabi močno avtentikacijo uporabnika, ki vsebuje elemente za dinamično povezavo plačilne transakcije z določenim zneskom in določenim prejemnikom plačila.

4.2. Elektronsko podpisovanje

Banka in uporabnik storitve Intesa Sanpaolo Bank / Banke IN soglašata, da se v okviru poslovanja v spletni banki Intesa Sanpaolo Bank / Banki IN in mobilni Banki Intesa Sanpaolo Bank Mobile / mobilni Banki IN dokumenti podpisujejo z elektronskimi podpisi, na način kot je dogovorjeno v teh splošnih pogojih in sicer z:

- enkratnim varnim geslom (Intesa Sanpaolo Bank in Banka IN),
- Poziv/Odgovor (Banka IN),
- Podpis+ (Banka IN),
- aplikacijo Banka IN (Banka IN) ter
- #withKEY (Intesa Sanpaolo Bank)
- #withSIGN (kvalificiran elektronski podpis v okviru storitve Intesa Sanpaolo Bank ter v digitalni poslovalnici).

Uporaba posamezne vrste podpisa je odvisna od vrste storitve, ki jo želi uporabnik storitve Intesa Sanpaolo Bank / Banke IN opraviti prek spletne Banke Intesa Sanpaolo Bank / Banke IN in mobilne Banke Intesa Sanpaolo Bank Mobile / mobilne banke IN. Podrobnejšo informacijo o tem, na kakšen način se podpisuje posamezna storitev pridobi uporabnik storitve Banke Intesa Sanpaolo Bank / Banke IN neposredno v spletni Banki Intesa Sanpaolo Bank / Banke IN in mobilni Banki Intesa Sanpaolo Mobile / mobilni Banki IN.

Pri uporabi Infotela se storitve podpisujejo z enkratnim varnim geslom, ki se zahteva ob prijavi ali s Poziv/Odgovor. Pri uporabi mobilne Banke IN, FLIK prenosov (takojšnje plačilo) se storitve podpisujejo z enkratnim geslom generiranim z mobilno aplikacijo Banka IN in osebnim geslom oz. PIN-om. Pri uporabi biometrične avtentikacije se namesto osebnega gesla oz. PIN številke uporablja prstni odtis oz. prepoznavo obraza.

Banka in uporabnik storitve Banka IN / Intesa Sanpaolo Bank soglašata, da imajo vse vrste elektronskih podpisov, ki so navedene v tem členu, enako veljavo in dokazno vrednost kot lastnoročni podpis in je zato šteti, da so vsi dokumenti, ki so podpisani s katerokoli vrsto elektronskega podpisa, ki je naveden v tem členu, lastnoročno podpisani.

V okolju digitalnega poslovanja (spletna banka Intesa Sanpaolo Bank in mobilna banka Intesa Sanpaolo Bank Mobile ter digitalna poslovalnica) uporabnik lahko posamezne storitve in produkte, ki so vključene v ponudbi banke sklenejo na podlagi veljavnega kvalificiranega potrdila za elektronsko podpisovanje (**#withSIGN**). Za pridobitev kvalificiranega elektronskega podpisa uporabnik sklene **Pogodbo o opravljanju storitev izdaje potrdila kvalificiranega elektronskega podpisa**, v mobilni banki Intesa Sanpaolo Bank Mobile ali v katerikoli poslovalnici Banke. V teh primerih uporabnik izvede podpis potrebne dokumentacije s kvalificiranim elektronskim podpisom. Podpisovanje dokumentacije s kvalificiranim elektronskim podpisom poteka tako, da Banka podpisniku v mobilno banko Intesa Sanpaolo Bank Mobile ali v digitalno poslovalnico (v kolikor stranka sklepa posel v katerikoli poslovalnici banke) predloži dokumente in od podpisnika zahteva, da v navedeno aplikacijo vnese kodo PIN in generira enkratno geslo, ki ga vnese v napravo za avtorizacijo. Po uspešnem preverjanju vnesenih podatkov v sistem se upošteva, da je dokument podpisan s kvalificiranim elektronskim podpisom, ki nadomešča lastnoročni podpis.

Banka in uporabnik storitve Intesa Sanpaolo Bank / Banke IN soglašata, da bosta v primeru sodnega spora medsebojno priznavali veljavnost in dokazno vrednost vseh vrst elektronskih podpisov, ki so navedeni v tem členu.

4.3. Elektronsko podpisovanje plačilnega naloga

Za vsako izvršitev plačilnega naloga se zahteva močna avtentikacija uporabnika Banke IN in mobilne banke IN kar pomeni, da uporabnik Banke IN in mobilne banke IN vsako izvršitev plačilnega naloga ne glede na znesek potrdi z uporabo **Podpisa+**. Močna avtentikacija se ne zahteva za plačila, ki se izvršijo med računi uporabnika Banke IN znotraj Banke.

Za vsako izvršitev plačilnega naloga se zahteva močna avtentikacija uporabnika spletne Banke Intesa Sanpaolo Bank in mobilne Banke Intesa Sanpaolo Bank Mobile kar pomeni, da uporabnik potrdi plačilo z uporabo močne avtentikacije s funkcionalnostjo **»withKEY**. Močna avtentikacija se ne zahteva za plačila, ki se izvršijo med računi uporabnika spletne Banke Intesa Sanpaolo Bank in Intesa Sanpaolo Bank Mobile znotraj Banke.

Uporabnik spletne Banke Intesa Sanpaolo Bank / Banke IN si lahko v spletni Banki Intesa Sanpaolo Bank / Banki IN in v mobilni Banki Intesa Sanpaolo Bank Mobile / mobilni banki IN nastavi skupinsko podpisovanje plačilnih nalogov - podpis več plačilnih nalogov hkrati z enim elektronskim podpisom.

Uporabnik storitve Intesa Sanpaolo Bank / Banke IN ima možnost v spletni Banki Intesa Sanpaolo Bank / Banki IN in mobilni Banki Intesa Sanpaolo Bank Mobile / mobilni banki IN, v rubriki **Imenik prejemnikov** (velja za storitev Intesa Sanpaolo Bank) ali v rubriki **Imenik plačil**, (velja za storitev Banka IN) oblikovati seznam **zanesljivih prejemnikov plačil**. Za izvrševanje plačilnih nalogov na račune prejemnikov plačil, ki so na seznamu zanesljivih prejemnikov plačil se ne zahteva močna avtentikacija, kar se šteje, da teh plačilnih nalogov uporabnik ne podpisuje z elektronskim podpisom.

V primeru, da bi uporabnik želel izvršiti plačilni nalog na račun prejemnika plačila, ki ni uvrščen na seznam zanesljivih prejemnikov plačil, bo uporabnik moral plačilni nalog podpisati z močno avtentikacijo.

V kolikor plačilni nalog ne bo potrjen z uporabo **Podpisa+** v aplikaciji Banka IN, ali z geslom **#withKEY** ter z vnosom kode PIN oz. izbrane biometrične avtentikacije v spletni banki Intesa Sanpaolo Bank, plačilni nalog ne bo oddan.

Uporabnik lahko seznam zanesljivih prejemnikov plačil spreminja in dopolnjuje neomejeno. V spletni Banki IN vsako spremembo pa potrdi z uporabo **Podpisa+**. V spletni banki Intesa Sanpaolo Bank vsako spremembo potrdi z geslom **#withKEY**.

4.4. Elektronsko arhiviranje

Uporabnik spletne Banke Intesa Sanpaolo Bank / Banke IN je seznanjen in soglaša, da se vsa dokumentacija v zvezi s poslovanjem prek spletne Banke hrani le v elektronski obliki.

Dokumentacija se hrani za čas enega meseca od nastanka v elektronskem arhivu Banke IN. Po izteku tega časa lahko uporabnik Banke IN pridobi dokumentacijo v elektronski obliki, na podlagi posebne zahteve, ki jo poda prek Banke IN.

Dokumentacija v mobilni banki Intesa Sanpaolo Bank Mobile in spletni banki Intesa Sanpaolo Bank je shranjena v zavihku Moji dokumenti za dobo 5 let.

Dokumentacija v zvezi z e-računi se v Banki IN hrani za obdobje treh mesecev.

5. Storitev Flik prenos

5.1. Odobritev uporabe storitve FLIK prenos

Uporabnik z aktivacijo storitve FLIK prenos in vnosom aliasa v mobilni banki soglaša in dovoljuje prenos podatkov in upravljanje podatkov v registru aliasov. Storitev FLIK prenos se po uspešni aktivaciji in registraciji uporabnika v registru aliasov avtomatično aktivira v mobilni banki.

5.2. Uporaba storitve FLIK prenos

Flik prenos je domača plačilna transakcija v valuti EUR na območju Republike Slovenije, ki jo uporabnik izvrši v mobilni banki takoj, kadar koli, 24 ur na dan, vse dni v letu. Storitev FLIK prenos uporabniku FLIK prenosa omogoča naslednje:

- Neposredni prenos sredstev med samimi uporabniki FLIK prenosa. Uporabnik FLIK prenosa lahko pri plačilni transakciji nastopi kot plačnik ali prejemnik plačila;
- Pregled opravljenih transakcij s storitvijo FLIK prenos;
- Pregled seznama oseb, ki jih ima shranjene v imeniku lastne mobilne naprave, in so hkrati uporabniki FLIK prenosa.
- Instalacijo aplikacije FLIK na več različnih mobilnih naprav uporabnika FLIK prenosa.

5.3. Prenos sredstev med uporabniki

Uporabnik FLIK prenosa je s prijavo v aplikacijo FLIK, izbiro prejemnika plačila iz imenika uporabnikov ter potrditvijo izvršene plačilne transakcije podal soglasje za izvršitev plačilne transakcije. Šteje se, da uporabnik FLIK prenosa s potrditvijo plačilne transakcije soglaša z izvršitvijo in zneskom plačilne transakcije. Najvišji znesek FLIK prenosa ne sme presegati zneska **15.000,00 EUR**.

5.4. Izvršitev plačilne transakcije

Banka izvrši plačilno transakcijo v okviru vsakokrat veljavnega urnika izvrševanja plačilnih transakcij ter kritja v valuti plačilnega naloga, pri čemer se šteje, da je uporabnik FLIK prenosa zagotovil kritje, če je bilo kritje na transakcijskem računu zagotovljeno v trenutku, ko je Banka prejela plačilni nalog. V kolikor kritje za izvršitev plačilnega naloga ni zagotovljeno ali znesek plačilnega naloga presega znesek 15.000,00 EUR, Banka zavrne izvršitev plačilnega naloga. Po odobritvi plačilne transakcije, uporabnik Flik prenosa ne more več preklicati izvršitve plačilnega naloga.

6. Storitev Flik plačilo

6.1. Uporaba storitve Flik plačilo

Storitev Flik plačilo uporabniku Flik plačila omogoča plačevanje na prodajnih mestih, ki so označena z oznako Flik. Uporabnik Flik plačila opravi nakup blaga in storitve na Flik prodajnem mestu tako, da na vstopnem zaslonu mobilne banke izbere Flik pay in preslika QR kodo na POS terminalu. Uporabnik Flik plačila s potrditvijo plačilne transakcije soglaša z izvršitvijo in zneskom plačilne transakcije.

6.2. Izvršitev plačilne transakcije

Banka izvrši plačilno transakcijo v okviru kritja na transakcijskem računu, pri čemer se šteje, da je uporabnik Flik plačila zagotovil kritje, če je bilo kritje zagotovljeno v trenutku, ko je Banka prejela plačilni nalog. V kolikor kritje za izvršitev plačilnega naloga ni zagotovljeno, Banka zavrne izvršitev plačilnega naloga. Po odobritvi plačilne transakcije, Uporabnik Flik plačila ne more več preklicati izvršitve plačilnega naloga.

7. Prenehanje uporabe storitve Flik

Uporabnik mobilne banke lahko kadarkoli prekine uporabo storitve Flik. Preklic storitve lahko poda neposredno v mobilni banki.

Banka lahko onemogoči uporabo storitve Flik za opravljanje plačilnih transakcij v naslednjih primerih:

- če uporabnik Flik krši te splošne pogoje in/ali uporablja storitev v nasprotju s temi splošnimi pogoji;
- ko obstaja objektivno utemeljen razlog povezan z varnostjo pri uporabi storitve Flik;
- ko obstaja sum neodobrene ali goljufive uporabe storitve Flik ali prevare pri uporabi storitve Flik;
- če je na podlagi prejetega sklepa sodišča ali drugega organa, pristojnega za izvršbo in zavarovanje, blokiran transakcijski račun uporabnika pri Banki;
- v primeru smrti uporabnika Flik;
- v primeru ukinitve pooblastila pooblaščenici osebi na transakcijskem računu;
- na podlagi zakona ali odločbe državnega organa;

Banka v vseh zgoraj naštetih primerih, razen v primeru iz 5., 6. alineje 2. odstavka, obvesti uporabnika FLIK o blokaciji uporabe storitve Flik. Banka ponovno omogoči uporabo storitve Flik, ko razlogi za blokacijo prenehajo.

Ne glede na prejšnji odstavek Banki ni treba obvestiti uporabnika, če je takšno obvestilo v nasprotju z objektivno utemeljenimi varnostnimi ukrepi ali je prepovedano z drugimi predpisi.

8. Podpora uporabnikom storitve Flik

Uporabniku storitve Flik je na voljo brezplačna strokovna pomoč na telefonski številki 080/1318 ali prek elektronske pošte info@intesasanpaolobank.si.

Urnik poslovanja Kontaktnega centra je objavljen na spletni strani Banke.

9. Prijava in odjava prejemanja e-računov

Uporabnik, ki želi prejemati e-račune, izvrši e-prijavo v Banki IN / mobilni banki Intesa Sanpaolo Bank Mobile ali spletni banki Intesa Sanpaolo Bank tako, da izpolni naročilo za posredovanje vloge za prijavo/odjavo prejema računa v elektronski obliki. Banka prejemnika e-računa posreduje e-prijavo prek centralnega posrednika – procesorja izdajatelju e-računa.

Banka Intesa Sanpaolo d.d., Pristaniška ulica 14, 6502 Koper, Slovenija, matična številka: 5092221000, ID za DDV: SI98026305, registrski organ: Okrožno sodišče v Kopru, osnovni kapital: 22.173.218,16 EUR, BIC: BAKOSI2X, poravnalni račun: SI56 0100 0000 1000 153

Na podlagi e-prijave izdajatelj e-računa posreduje e-račun prek njegove banke centralnemu posredniku – procesorju do Banke prejemnika e-računa, ki e-račun odloži v elektronsko banko. V primeru, da prejemnik e-računa ne želi več prejemati e-računa, izvrši e-odjavo v Banki IN / storitvi Intesa Sanpaolo Bank.

10. Nadomestila

Banka bo uporabniku storitve Banka IN / Intesa Sanpaolo Bank zaračunala nadomestila za poslovanje prek storitve Banka IN / Intesa Sanpaolo Bank na podlagi teh splošnih pogojev v skladu z vsakokrat veljavno Tarifo Banke, ki je objavljena na spletni strani Banke, v aplikaciji Banka IN in v vseh poslovalnicah Banke.

V kolikor je uporabnik na podlagi pristopa k izbranemu paketu pristopil k uporabi storitve digitalnega bančništva Intesa Sanpaolo Bank (spletna banka Intesa Sanpaolo Bank in mobilna banka Intesa Sanpaolo Bank Mobile), se mu zaračuna enotno mesečno nadomestilo paketa, v katero je že vključeno mesečno nadomestilo storitve digitalnega bančništva Intesa Sanpaolo Bank, v skladu z vsakokrat veljavno Tarifo banke.

V kolikor je uporabnik pristopil k uporabi Banke IN, h kateri ni mogoče pristopiti v okviru paketa, se mu zaračuna mesečno nadomestilo za uporabo Banke IN v skladu z vsakokrat veljavno Tarifo banke.

Uporabnik storitve Banka IN je za čas trajanja uporabe storitve Banki dolžan poravnati:

- mesečni strošek vodenja storitve,
- provizijo za izvrševanje plačilnih nalogov v okviru storitve ter
- druge pristojbine v okviru storitve v skladu z veljavno Tarifo Banke.

Uporabnik storitve Intesa Sanpaolo Bank je za čas trajanja uporabe storitve Banki dolžan poravnati:

- mesečno nadomestilo za izbrani paket,
- nadomestilo za izvrševanje plačilnih nalogov, ki niso vključeni v posameznem paketu ter
- vsa ostala nadomestila v okviru storitve, ki niso vključene v posameznem paketu v skladu z vsakokrat veljavno Tarifo banke.

Storitve in produkti, ki so vključeni v posamezen paket so opredeljeni v vsakokrat veljavnih **Splošnih pogojih poslovanja s paketi fizičnih oseb.**

Uporabnik storitve Banka IN / Intesa Sanpaolo Bank pooblašča Banko in ji dovoljuje, da si vsa nadomestila poplača iz transakcijskega računa uporabnika, o čemer uporabnika obvesti z izpiskom na način dogovorjen z Okvirno pogodbo o plačilnih storitvah. Banka si nadomestila poplača iz kritja na transakcijskem računu v domači valuti ali v ostalih valutah, v katerih se vodi transakcijski račun. Če uporabnik ne zagotovi sredstev za poplačilo, Banki dovoljuje, da si nadomestila poplača tudi v nedovoljeno prekoračitev pozitivnega stanja na transakcijskem računu.

Uporabnik pooblašča Banko in ji dovoljuje poplačilo vseh obveznosti nastalih iz naslova nadomestil zaradi poslovanja prek spletne in mobilne Banke IN / spletne banke Intesa Sanpaolo Bank in mobilne banke Intesa Sanpaolo Bank Mobile po teh splošnih pogojih iz sredstev, ki jih ima na kateremkoli računu pri Banki.

11. Ukrepi za zaščito kartice ali mobilne naprave

Uporabnik storitve Banka IN ter uporabnik Infotela je dolžan kot dober gospodar kartico skrbno hraniti, z njo skrbno in odgovorno ravnati in storiti vse potrebno, da se prepreči njena izguba, kraja ali zloraba. Uporabnik storitve Banka IN ter uporabnik Infotela je za zaščito kartice:

Banka Intesa Sanpaolo d.d., Pristaniška ulica 14, 6502 Koper, Slovenija, matična številka: 5092221000, ID za DDV: SI98026305, registrski organ: Okrožno sodišče v Kopru, osnovni kapital: 22.173.218,16 EUR, BIC: BAKOSI2X, poravnalni račun: SI56 0100 0000 1000 153

- dolžan uničiti obvestilo o osebni številki - PIN takoj po prejemu,
- ne sme nikomur razkriti PIN-a ali dovoliti njegovo uporabo,
- ne sme zapisati PIN-a na kartico ali kamorkoli drugam in/ali zapisan PIN hraniti skupaj s kartico ter
- kartice ne sme posojati ali dajati v hrambo tretjim osebam.

Uporabnik storitve Banka IN / Intesa Sanpaolo Bank dolžan kot dober gospodar odgovorno ravnati in storiti vse potrebno, da prepreči izgubo, krajo ali zlorabo mobilne naprave na kateri je nameščena mobilna aplikacija Banka IN / Intesa Sanpaolo Bank Mobile.

Uporabnik za zaščito mobilne aplikacije Banka IN / Intesa Sanpaolo Bank Mobile:

- ne sme nikomur razkriti osebnega gesla ali dovoliti njegovo uporabo,
- ne sme nikamor zapisati osebnega gesla ali imeti shranjenega na mobilni napravi,
- mora skrbno izbirati programsko opremo, ki jo namešča na svojo mobilno napravo v izogib zlonamerni programski opremi (virusi, trojanski konji idr.).

Uporabnik storitve Banka IN / Intesa Sanpaolo Bank je dolžan redno spremljati nasvete in novice s področja varnosti poslovanja na spletni strani Banke.

Neizpolnjevanje obveznosti skrbnega ravnanja s kartico, mobilno napravo in osebno številko - PIN, ki so opredeljene v teh splošnih pogojih se šteje za hudo malomarnost. Uporabnik storitve Banka IN / Intesa Sanpaolo Bank in uporabnik Infotela je dolžan upoštevati tudi vsa druga navodila, opozorila ali nasvete Banke, ki se nanašajo na uporabo kartice in mobilne naprave.

Uporabnik storitve Banka IN / Intesa Sanpaolo Bank je dolžan pri poslovanju v spletni Banki IN / Intesa Sanpaolo Bank in mobilni Banki IN / Intesa Sanpaolo Bank Mobile upoštevati te splošne pogoje ter vse druge splošne pogoje in pogodbe, ki jih je sklenil in so kakorkoli povezane ter urejajo opravljanje posamezne storitve ter navodila, ki so prikazana v spletni Banki IN / Intesa Sanpaolo Bank in mobilni Banki IN / Intesa Sanpaolo Bank Mobile.

Uporabnik storitve Banke IN je dolžan spoštovati zahteve v zvezi s tehnično opremo in upoštevati postopke, ki so objavljene na vstopni spletni strani Banke IN na povezavi Tehnične zahteve in povezavi Varnost poslovanja.

Uporabnik storitve Intesa Sanpaolo Bank je dolžan spoštovati zahteve v zvezi s tehnično opremo in upoštevati postopke, ki so objavljeni na spletni strani Banke:

- <https://www.intesasanpaolobank.si/prebivalstvo/nas-svet/financo-izobrazevanje/varnost-spletnih-placil/varno-e-poslovanje.html>
- <https://www.intesasanpaolobank.si/prebivalstvo/nas-svet/financo-izobrazevanje/varnost-spletnih-placil/varna-uporaba-spleta.html>
- <https://www.intesasanpaolobank.si/prebivalstvo/nas-svet/financo-izobrazevanje/varnost-spletnih-placil/varno-spletno-nakupovanje.html>

Uporabnik storitve Banka IN / Intesa Sanpaolo Bank in uporabnik Infotela je dolžan, na način dogovorjen v 12. poglavju teh splošnih pogojev, obvestiti Banko o vsaki napaki ali nepravilnosti, ki je lahko posledica napačnega delovanja spletne Banke IN / Intesa Sanpaolo Bank in mobilne Banke IN / Intesa Sanpaolo Bank Mobile ali suma nepooblaščenega vstopa v spletno Banko IN / Intesa Sanpaolo Bank ali mobilno Banko IN / Intesa Sanpaolo Bank Mobile ter suma nepooblaščenih prijavi v Infotel. Če uporabnik storitve Banka IN / Intesa Sanpaolo Bank ne ravna kot dober gospodar oz. ne upošteva bančnih navodil, Banka ne prevzema odgovornosti za morebitno nastalo škodo.

Pravice in obveznosti prejemnika e-računa so:

- za prejemanje e-računov in e-dokumentov je dolžan izpolniti naročilo za prejem e-računov v storitvi Banka IN Intesa Sanpaolo Bank oz. se na prejem e-računa in e-dokumenta prijaviti na drugačen način izdajatelju e-računa,
- od izdajatelja e-računa je dolžan sprejemati e-račune in e-dokumente za katere je izpolnil e-prijavo,

- ima pravico prejemati in pregledovati e-račune in e-dokumente, na katere se je prijavil,
- ima pravico prenehati prejemati e-račun in e-dokumente, tako da izvrši e-odjavo,
- vsaki spremembi povezani s prejemanjem e-računov in e-dokumentov mora obvestiti izdajatelja e-računov.

Vse reklamacije v zvezi z napačnimi podatki, neprimerno vsebino ali neprejetim e-računom in e-dokumentom, prejemnik e-računa rešuje z izdajateljem e-računa.

12. Pravice in obveznosti uporabnika storitve Intesa Sanpaolo Bank / Banke IN

Uporabnik storitve Intesa Sanpaolo Bank / Banke IN je dolžan pri upoštevanju te splošne pogoje ter vse druge splošne pogoje in pogodbe, ki jih je sklenil in so kakorkoli povezane ter urejajo opravljanje posamezne storitve ter navodila, ki so prikazana na portalu Banke IN ter na spletni strani Banke:

- <https://www.intesasanpaolobank.si/prebivalstvo/digitalno-bancnistvo/spletna-banka.html>
- <https://www.intesasanpaolobank.si/prebivalstvo/digitalno-bancnistvo/mobilna-banka.html>
- <https://www.intesasanpaolobank.si/prebivalstvo/nas-svet/financo-izobrazevanje/varnost-spletnih-placil.html>
- <https://www.intesasanpaolobank.si/prebivalstvo/nas-svet/financo-izobrazevanje/varnost-spletnih-placil/varno-e-poslovanje.html>
- <https://www.intesasanpaolobank.si/prebivalstvo/nas-svet/financo-izobrazevanje/varnost-spletnih-placil/varno-spletno-nakupovanje.html>

Uporabnik storitve Banka IN / Intesa Sanpaolo Bank je dolžan obvestiti Banko o vsaki napaki ali nepravilnosti, ki je lahko posledica napačnega delovanja storitve Intesa Sanpaolo Bank / Banke IN ali suma nepooblaščenega vstopa v spletno banko Intesa Sanpaolo Bank / Banko IN ali mobilno Banko IN / Intesa Sanpaolo Bank Mobile. Če uporabnik ne ravna kot dober gospodar oz. ne upošteva bančnih navodil, Banka ne prevzema odgovornosti za morebitno nastalo škodo.

Pravice in obveznosti prejemnika e-računa so:

- za prejemanje e-računov je dolžan izpolniti naročilo za prejem e-računov v Banki IN oz. se na prejem e-računa prijaviti na drugačen način izdajatelju e-računa,
- od izdajatelja e-računa je dolžan sprejemati e-račune za katere je izpolnil e-prijavo,
- ima pravico prejemati in pregledovati e-račune, na katere se je prijavil,
- ima pravico prenehati prejemati e-račun, tako da izvrši e-odjavo,
- vsaki spremembi povezani s prejemanjem e-računov mora obvestiti izdajatelja e-računov.

Vse reklamacije v zvezi z napačnimi podatki, neprimerno vsebino ali neprejetim e-računom prejemnik e-računa rešuje z izdajateljem e-računa.

Uporabnik se zavezuje:

- Da bo varoval opremo in podatke za preverjanje pristnosti z namenom, da se prepreči njihova poškodba, uničenje, izguba, nedostopnost, kraja ali zloraba.
- Da bo varoval lastno opremo katero uporablja za pristop k storitvi, kot so npr. računalnik, mobilni telefon itd., na način da onemogoči njihovo izgubo, krajo ali zlorabo.
- Da ne bo zapisoval PIN številke na papir, elektronski ali drug medij, da ne bo nikomur razkril ali omogočil dostopa in uporabo PIN številke, gesla ali drugih informacij potrebnih za uporabo in dostopa do storitve.
- Da bo uporabljal sistem za preverjanje pristnosti in avtorizacije na način, ki ohranja zaupnost: geslo, koda PIN in podatki katere generira sistem avtentikacije/avtorizacije ne sme zapisovati, odkrivati ali omogočiti dostopne tretjim osebam.
- Da ne bo posojal ali dajal kartico v hrambo tretjim osebam.
- Da bo takoj po prejemu uničil prejeto obvestilo osebni številki – PIN

- Da bo poravnal vse bančne stroške v skladu z vsakokrat veljavno Tarifo Banke v spodnjih primerih (velja za Banko IN):
 - v primeru izgube ali poškodbe čitalca kartice ali tokna ter
 - v primeru, da ne bo vrnil čitalca kartice ali tokna ob predčasni prekinitvi pogodbe o storitvi.
- Da bo nemudoma obvestil Banko v primeru izgube ali kraje ali zlorabe sistema za avtentikacijo/avtorizacijo, plačilnega instrumenta ali mobilne naprave na kateri je nameščena aplikacija mobilne banke Intesa Sanpaolo Bank Mobile ali Banke IN ali o morebitni nepooblaščen uporabi. Banka bo takoj po prejetju obvestila blokiral sistem za avtentikacijo/avtorizacijo in/ali dostop do storitve.

Za uporabo storitve Intesa Sanpaolo Bank / Banke IN je uporabnik dolžan zagotoviti programsko in strojno opremo, ki ustreza tehničnim pogojem. Zahtevani tehnični pogoji s smernicami o varnem elektronskem poslovanju so objavljeni na spletni strani Banke <https://www.intesasanpaolobank.si/prebivalstvo/nas-svet/financno-izobrazevanje/varnost-spletnih-placil/varno-e-poslovanje.html>.

Uporabniku storitve Intesa Sanpaolo Bank / Banke IN je na voljo brezplačna strokovna pomoč na telefonski številki 080/13-18 ali prek elektronske pošte info@intesasanpaolobank.si. Urnik poslovanja Kontaktnega centra je objavljen na spletni strani Banke.

Vsak uspešen pristop k storitvi z izvedeno avtentikacijo ali avtorizacijo se upošteva, da je bil izveden s strani uporabnika.

Varnostne obveznosti uporabnika:

- Za dostop do storitve uporablja ustrezen računalnik (strojna in programska oprema) in komunikacijsko opremo, ki izpolnjuje kriterije za uporabo storitve, ki mora biti usklajena s priporočeno konfiguracijo objavljeno na spletni strani Banke in/ali v poslovalnicah Banke. Vsa oprema mora imeti nameščene in ažurirane vse razpoložljive posodobitve proizvajalca: operacijski sistem, internetni brskalnik, antivirus in požarni zid.
- Upošteva vse varnostne ukrepe za zaščito in uporabo računalnika, mobilnih naprav in drugih naprav, ki jih uporablja za uporabo storitve skladno z varnostnimi priporočili Banke vključno z:
 - Zaščita dostopa do računalnika, mobilnih in drugih naprav z zaupnim geslom.
 - Zaščita tajnosti izbranega gesla/ PIN-a, da se prepreči nepooblaščen koriščenje storitve.
 - Ne odpiranje elektronske pošte (e-mail), prilog in internetnih povezav prejetih prek sumljivih ali nepričakovanih sporočil.
 - Previdnost pri dostopanju do internetnih strani prek naprave s katero dostopa do storitve. Dostopanje do drugih internetnih strani predstavlja povečan riziko za okužbo računalnika, mobilnih in drugih naprav z zlonamernimi programi.
 - Redno ažuriranje antivirusnega programa
 - Pristop do storitve izključno prek spletnega naslova:
 - <https://www.intesasanpaolobank.si/#login> (velja za spletno banko Intesa Sanpaolo Bank),
 - <https://www.bankain.si/BIN/vstopna.seam> (velja za spletno Banko IN).
 - Redno preverjanje novih obvestil, ki jih Banka pošilja uporabniku prek storitve ali na drugi pogodbeni ali predpisan način. Prejeta obvestila upošteva in ravna v skladu z njihovo vsebino.
 - Nemudoma obvesti Banko o spremembi številke mobilnega telefona za varno delovanje storitve (dostava sporočila SMS za potrebe SMS avtorizacije in sporočila SMS z identifikacijsko kodo potrebno za aktivacijo aplikacije mobilnega bančništva Intesa Sanpaolo Bank Mobile).

Neizpolnjevanje obveznosti skrbnega ravnanja s kartico, mobilno napravo in osebno številko - PIN, ki so opredeljene v teh splošnih pogojih se šteje za hudo malomarnost. Uporabnik je dolžan upoštevati tudi vsa druga navodila, opozorila ali nasvete Banke, ki se nanašajo na uporabo kartice in mobilne naprave.

13. Pravice in obveznosti Banke

Banka se obvezuje, da bo omogočala poslovanje uporabniku storitve Intesa Sanpaolo Bank / Banke IN v skladu s temi splošnimi pogoji ter z vsemi drugimi splošnimi pogoji in pogodbami, ki jih je uporabnik sklenil z Banko in so kakorkoli povezane ter urejajo opravljanje posamezne storitve.

Banka uporabniku storitve Intesa Sanpaolo Bank / Banke IN zagotavlja neprekinjeno delovanje storitve Intesa Sanpaolo Bank / Banke IN. Izjema so izpadi zaradi višje sile, tehničnih težav, drugih nepričakovanih izpadov ter ob vnaprej najavljenih prekinitvah delovanja storitve Intesa Sanpaolo Bank / Banke IN.

Za motnje in prekinitve na telekomunikacijskih kanalih, za napake, nastale pri prenosu podatkov po telekomunikacijskih kanalih, ali za onemogočen dostop do storitve Intesa Sanpaolo Bank / Banke IN Banka ne odgovarja.

Banka bo pri uporabi storitve Intesa Sanpaolo Bank / Banke IN računalniško zapisovala vse postopke, ki jih opravi uporabnik Banke IN bo skladno z obstoječo zakonodajo skrbela za ustrezno hrambo teh zapisov.

Banka bo o nadgradnji programske opreme ali ureditve poslovanja prek novih sodobnih tržnih poti obvestila uporabnika storitve neposredno prek Banke IN / Intesa Sanpaolo Bank. Banka se obvezuje, da bo tehnološko podpirala delovanje starih verzij največ 6 mesecev po objavi obvestila. Redno vzdrževanje storitve se izvaja v času najnižje frekvence uporabe, ki je določena na podlagi ocene Banke. V primeru nepredvidene nedostopnosti Banka sprejme ukrepe za čimprejšnjo odpravo napake v najkrajšem možnem roku.

Banka v vlogi Banke prejemnika e-računa je dolžna:

- prejeti e-račun posredovati prejemniku e-računa v storitev Banka IN / Intesa Sanpaolo Bank,
- poslati povratno informacijo Banki izdajatelja e-računa, da je bil e-račun prejemniku e-računa posredovan oz. da mu e-računa ni mogla posredovati.

Banka zavrne e-račun v primeru da:

- ni izdan v skladu s pravili, ki jih določa Priručnik za izmenjavo e-računov, objavljen na spletni strani Združenja bank Slovenije <https://www.zbs-giz.si/>,
- prejemnik e-računa nima odprtega transakcijskega računa pri Banki,
- prejemnik e-računa ne posluje prek storitve Banka IN / Intesa Sanpaolo Bank.

Banka ni odgovorna in ne rešuje reklamacij v zvezi z napačnimi podatki ali neprimerno vsebino e-računa.

Banka ne odgovarja za škodo uporabniku, ki je nastala zaradi:

- Nedelovanja ali nepravilnega delovanja računalnika, mobilnega telefona ali drugih naprav, ki niso v lasti Banke in se uporabljajo za dostop do storitve.
- Nedelovanja računalniškega sistema ali operativnega sistema za mobilne naprave, ki se uporabljajo za dostop do storitve.
- Posegi uporabnika ali druge nepooblaščen osebe na dodeljeno napravo in/ali aplikacijo za preverjanje pristnosti/avtorizacije.
- Višje sile kot so vojna, nered, teroristična dejavnost, naravne nesreče, epidemije, stavke, prenehanje oskrbe z električno energijo, motnje v telekomunikacijskem in ostalem prometu, napake, ki so nastale pri prenosu podatkov v telekomunikacijskih mrežah,

odločitve in dejanja organov vlade, kakor tudi vse druge podobne okoliščine katerih pojav ni mogoče pripisati Banki ter tistih pojavov, ki so izven nadzora Banke in so preprečili uporabo digitalnega kanala.

- izguba, poškodba ali uničenje podatkov in opreme uporabnika.

Banka obvesti uporabnika plačilnih storitev v primeru kakršnega koli suma goljufije ali dejanske goljufije ali grožnje varnosti storitve in/ali plačilnega instrumenta z uporabo razpoložljivih zanesljivih kanalov in razpoložljivih komunikacijskih sredstev.

Banka si pridržuje pravico, da uporabniku onemogoči nadaljnjo uporabo storitve (aplikacije mobilne banke), če uporabnik nima nameščene aktualne različice mobilne banke, če uporabnik na kakršen koli način spremeni tovarniško nameščen operacijski sistem (in/ali uporabniške pravice) ali njegovo uradno nadgradnjo (in/ali uporabniške pravice) na mobilni napravi na kateri je nameščena aplikacija mobilne banke. V navedenih primerih bo uporaba mobilne banke onemogočena. Tudi v primeru ponovne aktivacije aplikacije mobilne banke z novo registracijsko kodo, bo dostop in uporaba mobilne banke na tej mobilni napravi onemogočena.

14. Odgovornost in povračila

Banka in uporabniki storitve Intesa Sanpaolo Bank / Banke IN ali uporabnik Infotela odgovarjajo za neodobrene, neizvršene, nepravilno ali pozno izvršene plačilne transakcije skladno s predpisi, ki urejajo plačilne storitve in splošnimi pravili obligacijskega prava.

Uporabnik storitve Intesa Sanpaolo Bank / Banke IN oz. uporabnik Infotela krije izgubo zneska neodobrene plačilne transakcije in pripadajočih nadomestil ter obresti do največ 50,00 EUR, če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica uporabe:

- ukradene ali izgubljene kartice ali mobilne naprave,
- kartice ali mobilne naprave, ki je bila zlorabljena, če uporabnik storitve Intesa Sanpaolo Bank / Banke IN ali uporabnik Infotela ni osebno zavaroval uporabo kartice in PIN-a oz. osebnega gesla na mobilni napravi skladno s temi splošnimi pogoji.

Prejšnji odstavek se ne uporablja, če:

- izgube, kraje ali zlorabe kartice ali mobilne naprave ni bilo mogoče odkriti pred izvedbo plačila, razen če je uporabnik storitve Intesa Sanpaolo Bank / Banke IN oz. uporabnik Infotela sam ravnal goljufivo ali s prevaro,
- je izguba posledica dejanj ali neukrepanja zaposlenih, zastopnikov ali zunanjih izvajalcev Banke,
- Banka za izvedbo plačilne transakcije ne zahteva močne avtentikacije uporabnika, razen če je uporabnik storitve Intesa Sanpaolo Bank / Banke IN oz. uporabnik Infotela sam ravnal goljufivo ali s prevaro.

Uporabnik storitve Intesa Sanpaolo Bank / Banke IN oz. uporabnik Infotela krije celotno izgubo zneska neodobrene plačilne transakcije in pripadajočih nadomestil ter obresti, če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije:

- posledica prevare ali goljufije uporabnika storitve Intesa Sanpaolo Bank / Banke IN uporabnika Infotela ali
- če uporabnik storitve Intesa Sanpaolo Bank / Banke IN uporabnik Infotela naklepno ali zaradi hude malomarnosti ni izpolnil svojih obveznosti v zvezi z ukrepi za zaščito kartice in PIN-a oz. osebnega gesla na mobilni napravi skladno s temi splošnimi pogoji oz. o izgubi, kraji ali zlorabi kartice ali mobilne naprave ni nemudoma obvestil Banke skladno z 12. točko teh splošnih pogojev,
- posledica kršitve teh splošnih pogojev s strani uporabnika storitve Intesa Sanpaolo Bank / Banke IN uporabnika Infotela.

Ne glede na 2. in 4. odstavek tega poglavja, mora Banka povrniti uporabniku storitve Intesa Sanpaolo Bank / Banke IN uporabniku Infotela celotno izgubo zneska neodobrene plačilne

transakcije in pripadajočih nadomestil ter obresti, ki nastanejo potem, ko je uporabnik zgoraj navedenih storitev Banko obvestil o tem, da je bila kartica ali mobilna naprava izgubljena, ukradena ali zlorabljena skladno z 16. poglavju teh splošnih pogojev. Banka se razbremeni odgovornosti po tem odstavku, v kolikor je škoda posledica goljufivega ravnanja uporabnika storitve Intesa Sanpaolo Bank / Banke IN uporabnika Infotela.

Če je Banka odgovorna za izvršitev neodobrene ali nepravilno izvršene plačilne transakcije, mora uporabniku storitve Intesa Sanpaolo Bank / IN uporabniku Infotela zagotoviti popravek tako, da:

- povrne zneske neodobrene ali nepravilno izvršene plačilne transakcije ter pripadajočih nadomestil in obresti ali
- zagotovi pravilno izvršitev plačilne transakcije.

Banka mora uporabniku storitve Intesa Sanpaolo Bank / Banke IN uporabniku Infotela zagotoviti popravek skladno s prejšnjim odstavkom le, če uporabnik obvesti Banko o neodobreni oz. nepravilno izvršeni plačilni transakciji brez odlašanja, ko ugotovi, da je do takšne plačilne transakcije prišlo, vendar najkasneje v roku 13 mesecev po dnevu obremenitve računa za izvršeno plačilno transakcijo.

Banka vzpostavi na uporabnikovem transakcijskem računu takšno stanje, kakršno bi bilo, če neodobrena ali nepravilno izvršena plačilna transakcija ne bi bila izvršena, in zagotovi, da datum popravka ni poznejši od datuma, ko je bila izvršena neodobrena ali nepravilno izvršena plačilna transakcija.

V primeru povračila za neodobreno ali nepravilno izvršeno plačilno transakcijo Banka pripadajoče obresti obračuna z uporabo obrestne mere za pozitivna sredstva na transakcijskem računu skladno s Splošnimi pogoji za opravljanje plačilnih storitev za potrošnike.

Če uporabnik trdi, da ni podal soglasja za izvršitev plačilne transakcije ali da plačilna transakcija ni bila izvršena pravilno, morata Banka in ponudnik storitev odreditve plačil dokazati, da:

- je bila opravljena avtentikacija plačilne transakcije,
- je bila plačilna transakcija pravilno evidentirana,
- na izvršitev plačilne transakcije ni vplivala nikakršna tehnična okvara ali druga pomanjkljivost storitve.

Banka in ponudnik storitev odreditve plačil si bosta prizadevala zagotoviti dokaze, v primeru ko je uporabnik ravnal goljufivo, s prevaro ali hudo malomarnostjo.

Uporabnik je dolžan kot dober gospodar plačilne instrumente in osebne varnostne elemente skrbno hraniti in z njimi skrbno in odgovorno ravnati ter pred uporabo storitev odreditve plačil in storitev zagotavljanja informacij o računih preveriti verodostojnost ponudnika storitev odreditve plačil ali ponudnika storitev zagotavljanja informacij o računih.

V primeru ko Banka utemeljeno sumi, da gre za prevaro ali goljufijo uporabniku kartice ne povrne zneska neodobrene plačilne transakcije skladno s prvim odstavkom tega poglavja, temveč o razlogih za sum pisno obvesti Banko Slovenije ter v primeru suma, da je bilo storjeno kaznivo dejanje, ki se preganja po uradni dolžnosti obvesti tudi policijo ali državno tožilstvo.

15. Omejitve in izključitev odgovornosti Banke

Banka ne odgovarja za škodo, ki bi nastala zaradi razlogov, ki so zunaj njenega nadzora in ki jih Banka ni mogla preprečiti, odpraviti ali se jim izogniti, vključno z izpadi javnega omrežja, kamor še zlasti spadajo vse motnje v telekomunikacijskem prometu in prometu namenjenemu računalniški povezavi. Za motnje in prekinitve na telekomunikacijskih kanalih ali za napake, nastale pri prenosu podatkov po telekomunikacijskih kanalih, Banka ne odgovarja.

Banka ne odgovarja za škodo, ki bi nastala kot posledica napačnega ravnanja ali napačnega vnosa podatkov uporabnika storitve Intesa Sanpaolo Bank /IN uporabnika Infotela. Odgovornost Banke za morebitno škodo je omejena le na navadno škodo. Banka ne odgovarja za škodo iz naslova izgubljenega dobička ali za nepremoženjsko škodo.

16. Izguba, kraja, zloraba ali sum zlorabe kartice ali mobilne naprave

O uničenju, poškodbi, izgubi, kraji ali zlorabi kartice je uporabnik storitve Banke IN uporabnik Infotela dolžan takoj obvestiti Banko na telefonsko številko 05/666-1256 ali po faksu 05/666-2010, ali prek Infotela na telefonsko številko 080/13-18 oziroma osebno sporočiti v katerokoli poslovalnico Banke.

V primeru izgube, kraje, zlorabe mobilne naprave je uporabnik storitve Banke IN / Intesa Sanpaolo Bank dolžan takoj obvestiti Banko na telefonsko številko 080/13-18 oziroma osebno sporočiti v katerokoli poslovalnico Banke.

V primeru suma, da se na računalniški opremi izvajajo neobičajne stvari med uporabo spletne banke Intesa Sanpaolo Bank / Banke IN, ki bi lahko bile povezane s prevaro, je uporabnik dolžan takoj prenehati z uporabo in zapreti brskalnik ter obvestiti Banko na telefonsko številko 080/13-18 ali na e-pošto: info@intesasanpaolobank.si, kot je navedeno v 12. poglavju teh splošnih pogojev.

Kartico ali mobilno aplikacijo Banka IN lahko uporabnik Banke IN blokira tudi v Banki IN. Banka bo v trenutku prejema obvestila iz prvega odstavka blokirala uporabo kartice ali mobilne aplikacije Banka IN.

Na podlagi telefonske ali faks prijave se je uporabnik storitve Banke IN / Intesa Sanpaolo Bank dolžan osebno sporočiti v katerokoli poslovalnico Banke, v osmih delovnih dneh in pisno potrditi blokacijo uporabe kartice (velja za Banko IN) ali mobilne aplikacije Intesa Sanpaolo Bank Mobile / Banka IN.

Banka bo izdelala novo kartico na podlagi naročila uporabnika Banke IN oz. uporabnika Infotela ali izdala novo avtorizacijsko kodo in referenčno številko. Za ponovno izdajo kartice in kode PIN, bo banka zaračunala nadomestilo v skladu z vsakokrat veljavno Tarifo.

Uporabnik storitve Intesa Sanpaolo Bank si v primeru izgube ali kraje mobilnega telefona lahko ponovno aktivira mobilno aplikacijo na novi mobilni napravi tako, da vnese uporabniško ime ter obnovitveno kodo, ki si jo je določil ob prvi aktivaciji mobilne aplikacije. V primeru zlorabe ali suma zlorabe uporabnik storitve Intesa Sanpaolo Bank izbriše mobilno aplikacijo ter jo ponovno namesti na mobilno napravo na podlagi uporabniškega imena in obnovitvene kode ter si nastavi novo kodo PIN.

V primeru kraje, izgube in zlorabe ali suma zlorabe je uporabnik storitve Intesa Sanpaolo Bank dolžan o tem obvestiti Banko prek elektronske pošte na naslov: info@intesasanpaolobank.si.

Uporabnik storitve Banke IN / Intesa Sanpaolo bank in uporabnik Infotela je dolžan Banki posredovati vse potrebne informacije o okoliščinah, povezanih z izgubo, krajo, zlorabo ali suma zlorabe kartice ali mobilne naprave da se prepreči nadaljnje nastajanje škode.

V primeru izgube, kraje, zlorabe ali suma na krajo ali zlorabo kartice ali mobilne naprave je uporabnik storitve Intesa Sanpaolo Bank / Banka IN uporabnik Infotela dolžan to takoj prijaviti policiji.

17. Prenehanje poslovanja

Uporabnik storitve Intesa Sanpaolo Bank / Banke IN uporabnik Infotela lahko s soglasjem Banke kadarkoli pisno odpove pogodbo s takojšnjim učinkom. Vse obveznosti po tej pogodbi zapadejo v takojšnjo plačilo.

Uporabnik je dolžan zagotoviti kritje za:

- Vse obveznosti, ki so nastale pred prenehanjem poslovanja:
 - s spletno banko Intesa Sanpaolo Bank Mobile / Banko IN,
 - z mobilno banko Intesa Sanpaolo Bank Mobile / Banko IN
 - Infotelom.
- Vse obveznosti, ki se nanašajo na poslovanje:
 - s spletno banko Intesa Sanpaolo Bank Mobile / Banko IN,
 - z mobilno banko Intesa Sanpaolo Bank Mobile / Banko IN
 - Infotelom.

Hkrati je uporabnik dolžan vrniti kartice Banki.

Ne glede na to lahko uporabnik zgoraj navedenih storitev kadarkoli enostransko pisno odpove to pogodbo z odpovednim rokom 30 dni.

Banka lahko kadarkoli enostransko odpove pogodbo s 60 dnevni odpovednim rokom. Obvestilo o odpovedi pogodbe Banka uporabniku storitve Intesa Sanpaolo Bank / Banke IN in uporabniku Infotela posreduje na način in naslov dogovorjen v Pogodbi.

Banka lahko pisno odpove pogodbo tudi v naslednjih primerih:

- če uporabnik storitve Intesa Sanpaolo Bank / Banke IN in uporabnik Infotela ravna v nasprotju z določili teh splošnih pogojev, z upoštevanjem postopka in rokov, ki jih določajo splošna pravila obligacijskega zakona ter
- ko obstajajo razlogi za odpoved te pogodbe na podlagi zakona, sodne ali upravne odločbe z upoštevanjem postopka in rokov, ki jih določajo ti predpisi.

Banka ima v teh primerih z dnem odstopa od pogodbe pravico blokirati kartico in onemogočiti njeno uporabo o čemer uporabnika storitve Intesa Sanpaolo Bank / Banke IN in uporabnika Infotela obvesti v odstopni izjavi. Vse pravice in obveznosti iz naslova uporabe storitve Intesa Sanpaolo Bank / Banke IN, Intesa Sanpaolo Bank Mobile / in Infotela skladno s temi splošnimi pogoji prenehajo naslednji dan po izteku odpovednega roka.

17.1. Prenehanje poslovanja z e-dokumenti

Uporabnik storitve Intesa Sanpaolo Bank / Banke IN lahko kadarkoli odpove poslovanje z e-dokumentom, tako da izvrši e-odjavo prek spletne Banke IN ali mobilne Banke IN / spletne banke Intesa Sanpaolo Bank ali mobilne banke Intesa Sanpaolo Bank Mobile. Banka lahko enostransko odpove poslovanje z e-dokumentom z odpovednim rokom 15 dni.

Banka pisno odpove poslovanje z e-dokumenti v naslednjih primerih:

- če prejemnik e-dokumenta ravna v nasprotju z določili teh splošnih pogojev in Splošnih pogojev za opravljanje plačilnih storitev za potrošnike, z upoštevanjem postopka, ki ga določajo splošna pravila obligacijskega zakona,
- ko obstajajo razlogi za odpoved te pogodbe na podlagi zakona, sodne ali upravne odločbe z upoštevanjem postopka in rokov, ki jih določajo ti predpisi.

Vse pravice in obveznosti iz naslova poslovanja z e-dokumenti skladno s temi splošnimi pogoji prenehajo naslednji dan po izteku odpovednega roka.

18. Informacije in reklamacije

Uporabnik storitve Intesa Sanpaolo Bank / Banke IN posreduje Banki reklamacije in vprašanja na enega od naslednjih načinov:

- prek komunikacijskega modula in drugih povezav v Banki IN in mobilni Banki IN,
- na elektronski naslov info@intesasanpaolobank.si,
- na brezplačno številko 080 13 18 za klice iz Slovenije,
- na številko 00386 5 666 1820 za klice iz tujine,
- osebno v poslovalnici Banke.

Na navedene kontakte uporabnik storitve Intesa Sanpaolo Bank / Banke IN in uporabnik Infotela posreduje tudi informacije o napakah ali nepravilnostih, ki so lahko posledica napačnega delovanja storitve Intesa Sanpaolo Bank / Banke IN in Intesa Sanpaolo Bank Mobile / mobilne Banke IN. Enako ravna pri sumu nepooblaščenega vstopa v storitev Intesa Sanpaolo Bank / Banke IN, Intesa Sanpaolo Bank Mobile / mobilno Banko IN in Infotel.

19. Varstvo osebnih podatkov in zaupnih informacij

Informacije in podatki, ki se nanašajo na opravljanje storitev na podlagi teh splošnih pogojev so poslovna tajnost Banke. Banka daje te podatke le uporabniku in skladno z zakonom pristojnim organom na njihovo pisno zahtevo.

Uporabnik izrecno dovoljuje in pooblašča Banko, da s sredstvi za avtomatsko obdelavo ali s klasičnimi sredstvi vzpostavi, obdeluje, hrani oziroma posreduje osebne in druge podatke, ki so povezani z opravljanjem storitev. Banka lahko vse podatke pridobljene na podlagi in v zvezi s to pogodbo posreduje svojim obvladujočim družbam, pogodbenim obdelovalcem podatkov, ne glede na njihov sedež, ki imajo najmanj enak standard varovanja osebnih podatkov kot Banka, ki jih lahko hranijo in obdelujejo in sicer za potrebe njihovega poslovanja, izvajanja in poenotenja operacij, nadzora, upravljanja tveganj, izdajanja in procesiranja kartic in izvrševanja medsebojnih pogodbenih odnosov.

Uporabnik izrecno dovoljuje in pooblašča Banko, da preveri točnost in veljavnost podatkov/opravi poizvedbo o njegovih osebnih in drugih podatkih, med drugim zlasti o zaposlitvi, premičnem in nepremičnem premoženju, terjatvah, deležih, delnicah in drugih vrednostnih papirjih, številkah računov pri bankah in plačilnih institucijah ter drugem njegovem premoženju, prebivališču, EMŠO in drugih matičnih podatkih, davčni številki, davčni rezidenci in drugih podatkih v vseh evidencah oz. pri drugih upravljalcih zbirk podatkov (GURS, zemljiška knjiga, KDD, državni organi RS (ministrstva in upravne enote), sodišča, AJPES, ponudniki plačilnih storitev, organi lokalne samouprave, ZZS, FURS, vse druge fizične in pravne osebe itd.), če jih Banka in tretje osebe ne bi imele oziroma jih ni Banki in tretjim osebam osebno posredoval, pa so ti podatki potrebni za doseg namena teh splošnih pogojev in pogodbe, še zlasti zaradi izterjave terjatve iz pogodbe ter za izvršitev vseh obveznosti Banke, ki jih določajo predpisi. Banka bo osebne in druge podatke zbrisala iz svojih zbirk podatkov, ko bo dosežen namen oz. ko bo potekel rok, ki predpisuje dobo hranjenja teh podatkov.

Uporabnik ima pravico dostopa do svojih osebnih podatkov, pravico njihovega popravka ali izbrisa, pravico do omejitve njihove obdelave, kot tudi pravico ugovora in pravico do njihove prenosljivosti.

Več informacij o vsebini pravic posameznikov, načinu njihovega izvrševanja in druge koristne splošne informacije o ravnanju Banke z osebnimi podatki posameznikov je na voljo v Splošnih informacijah o varstvu osebnih podatkov v Banki, ki so dostopne v poslovalnici Banke in na spletni strani Banke <http://www.intesasanpaolobank.si> ter pri pooblaščenцу Banke za varstvo osebnih podatkov.

Pooblaščenec za varstvo osebnih podatkov je dosegljiv na:

- elektronskem naslovu: DPO@intesasanpaolobank.si ali
- naslovu: Banka Intesa Sanpaolo d.d., Pooblaščenec za varstvo osebnih podatkov, Pristaniška 14, 6000 Koper ali
- na telefonski številki: 00386 5 666 2800 med 8:00 in 16:00 uro ob delovnih dneh.

Če uporabnik meni, da Banka krši pravila Splošne uredbe o varstvu podatkov (Uredba (EU) 2016/679), lahko vloži pritožbo pri Informacijskem pooblaščenцу Republike Slovenije ali pristojnem organu iz druge države članice EU (zlasti države članice, v kateri prebiva ali v kateri dela).

Banka je skladno z Zakonom o preprečevanju pranja denarja in financiranja terorizma (v nadaljevanju ZPPDFT), dolžna pridobiti osebne podatke in opraviti pregled uporabnika pred sklenitvijo Pogodbe in najmanj vsakih pet let preveriti ustreznost in ažurnost uporabnikovih podatkov. V skladu z internimi pravili Banke lahko Banka periodo preverjanja ustreznosti in ažurnosti uporabnikovih podatkov skrajša.

Poslovanje s transakcijskim računom, uporabo plačilnih storitev in drugih storitev Banka uporabniku omeji, če uporabnik ne posodobi svojih osebnih podatkov skladno z ZPPDFT.

20. Izvensodno reševanje sporov

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

Uporabnik posreduje Banki pritožbo v pisni obliki na enega od naslednjih načinov:

- na obrazcu, ki se nahaja v poslovalnicah Banke,
- po klasični pošti, kot dopis Banki na naslov poslovalnice Banke, na katero se pritožba nanaša,
- po elektronski pošti na elektronski naslov info@intesasanpaolobank.si,
- preko spletne strani <http://www.intesasanpaolobank.si>.

Pritožbe se v Banki obravnavajo v dvostopenjskem internem pritožbenem postopku. Pritožba mora biti v pisni obliki in se na prvem nivoju obravnava v poslovalnici Banke, na katero se pritožba nanaša. Odločitev o pritožbi Banka izda v pisni obliki.

Če uporabnik z odločitvijo na prvem nivoju ne soglaša, lahko vloži pisno pritožbo, ki se presoja na drugem nivoju v Sektorju za marketing in korporativno komuniciranje, na naslov:

Banka Intesa Sanpaolo d.d., Sektor za marketing in korporativno komuniciranje, Pristaniška 14, 6000 Koper ali info@intesasanpaolobank.si, s pripisom v zadevi »Pritožba 2. stopnje«.

Z odločitvijo Sektorja za marketing in korporativno komuniciranje je interni pritožbeni postopek v Banki zaključen.

Če se uporabnik z odločitvijo Sektorja za marketing in korporativno komuniciranje glede pritožbe ne strinja ali ne prejme odgovora Banke v roku 30 dni, ima pravico vložiti zahtevo za izvensodno reševanje potrošniških sporov (v nadaljevanju: postopek IRPS). Zahtevo za začetek postopka IRPS lahko vloži le fizična oseba, ki se po zakonu, ki ureja varstvo potrošnika, šteje kot potrošnik. Banka kot izvajalca IRPS priznava: Združenje bank Slovenije - GlZ, Šubičeva ulica 2, 1000 Ljubljana, elektronski naslov: izvajalec.irps@zbs-giz.si, telefonska številka: 01 24 29 700 (v nadaljevanju: izvajalec IRPS).

Pisni zahtevki za začetek postopka IRPS se pošlje izvajalcu IRPS, na zgoraj navedeni naslov. Postopek IRPS se izvaja kot kombiniran posredovalni-predlagalni postopek (mediacija), praviloma na naroku. Odločitev izvajalca IRPS za Banko oziroma za uporabnika ni zavezujoča. Postopek IRPS izvaja pristojen organ/oseba pri izvajalcu IRPS, v skladu s pravili postopka izvajalca IRPS in zakona, ki ureja izvensodno reševanje potrošniških sporov. Ustanovitveni akt in pravila postopka IRPS pri izvajalcu IRPS so objavljeni na spletni strani priznanega izvajalca IRPS.

Banka si pridržuje pravico spremeniti vsakokrat priznanega Izvajalca IRPS. Vsakokrat priznani Izvajalec IRPS je objavljen na spletnih straneh Banke.

Kljub pritožbi na Izvajalca IRPS ima uporabnik pravico kadarkoli vložiti tožbo za rešitev spora med njim in Banko pri pristojnem sodišču.

Za reševanje vseh morebitnih sporov, ki bi nastali na podlagi teh splošnih pogojev in jih uporabnik in Banka ne bi uspela rešiti sporazumno, odloča sodišče, ki je krajevno pristojno po sedežu Banke ali drugo krajevno pristojno sodišče skladno z veljavno zakonodajo.

21. Končne določbe

Vsakokrat veljavni Splošni pogoji za digitalno bančništvo so objavljeni na spletni strani Banke in v vseh poslovalnicah Banke. Banka uporabniku na njegovo zahtevo kadarkoli v času trajanja pogodbe posreduje te splošne pogoje.

Banka lahko v skladu z veljavnimi predpisi in s svojo poslovno politiko spreminja te splošne pogoje ter pogoje pogodbe. Če Banka spreminja te splošne pogoje, mora dva meseca pred predlaganim dnevom začetka uporabe spremenjenih pogojev, posredovati uporabniku predlog sprememb splošnih pogojev ali pogodbe.

Če uporabnik do dneva pred predlaganim datumom začetka uporabe spremenjenih pogojev Banki ne sporoči pisno, da predloga sprememb splošnih pogojev ali pogodbe ne sprejema, se šteje, da s spremembami soglaša.

Če uporabnik ne sprejme predloga sprememb splošnih pogojev ali pogodbe, lahko brez odpovednega roka in plačila nadomestil pisno odstopi od pogodbe najkasneje do dneva pred dnem začetka veljavnosti spremembe.

V primeru, če uporabnik zavrne predlagane spremembe in pri tem ne odpove pogodbe, se šteje, da je Banka odpovedala pogodbo z dvomesečnim rokom, ki teče od dneva, ko je uporabnik Banki pisno sporočil, da predloga sprememb splošnih pogojev ali pogodbe ne sprejema.

Če prejemnik e-dokumenta zavrne predlagane spremembe v zvezi s poslovanjem z e-dokumenti in se od prejemanja e-dokumentov ne odjavi, se šteje, da je Banka odpovedala poslovanje z e-dokumenti s 15 dnevni rokom, ki teče od dneva, ko je prejemnik e-dokumenta Banki pisno sporočil, da predloga sprememb ne sprejema.

Dodatne storitve, ki so vsebovane v spremenjenih Splošnih pogojih za digitalno bančništvo kot dopolnitev splošnih pogojev in niso bile dogovorjene v predhodnih Splošnih pogojih za digitalno bančništvo, se ne štejejo kot sprememba le-teh. V tem delu dopolnjeni Splošni pogoj za digitalno bančništvo se uporabljajo z dnem objave.

Za vse, kar ni določeno s temi splošnimi pogoji, veljajo določila veljavne zakonodaje, zlasti Zakon o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (Uradni list RS št. 7/2018 z dne 7.02.2018; v nadaljevanju ZPlaSSIED).

Uporabnik in Banka sta sporazumna, da za te splošne pogoje velja pravo Republike Slovenije in da za reševanje morebitnih sporov, ki bi nastali v zvezi s temi splošnimi pogoji, odloča sodišče, ki je pristojno po sedežu Banke.

S pričetkom uporabe teh splošnih pogojev prenehajo veljati Splošni pogoji za digitalno bančništvo z dne 08.04.2021 z oznako SP BIN-P 08 – 08.04.2021.

Ti splošni pogoji z oznako SP BIN-P 09 – veljajo in se uporabljajo od 01.01.2022 dalje.