



Banka IN

Opis produkta

Banka IN predstavlja nov način spletnega bančništva namenjenega fizičnim osebam, saj v celoti seli bančno poslovanje iz poslovalnice na splet. Storitve Banka IN omogoča uporabniku dostop in upravljanje s svojim transakcijskim računom ter naročanje in upravljanje z ostalimi bančnimi storitvami, ki so na voljo v ponudbi Banke.

Lastnosti produkta

Spletna banka Banke IN je najsodobnejša in posebej za bančno poslovanje pripravljena spletna rešitev. Uporabniku omogoča celovit pregled osebnih financ, dostop do podatkov o lastnih in pooblaščenih osebnih računih, plačilih, prenosih sredstev, plačilnih karticah, prekoračitvah na računu, kreditih, varčevanjih, naložbah, zavarovanjih idr.

Pregled storitev, ki so uporabniku na voljo v spletni Banki IN:

- pregledovanje stanja in plačilnih transakcij izvršenih na transakcijskem računu,
- izvrševanje plačilnih transakcij na transakcijskem računu,
- naročanje, pregledovanje in upravljanje e-računov,
- naročanje, pregledovanje in upravljanje depozitov in ostalih oblik varčevanj,
- naročanje, pregledovanje in upravljanje kreditov,
- naročanje, pregledovanje in upravljanje prekoračitev stanja na računu,
- naročanje, pregledovanje in upravljanje plačilnih kartic,
- naročanje, pregledovanje in upravljanje SEPA direktnih obremenitev ter trajnih nalogov,
- naročanje, pregledovanje in upravljanje naložb (vzajemni skladi, vrednostni papirji idr.),
- naročanje, pregledovanje in upravljanje zavarovanj,
- naročanje valutnih konverzij in čekovnih blanketov ter najava dvigov višjih vsot gotovine,
- naročanje obveščanja za izbrane račune in ostale storitve,
- komunikacija z bančnim komercialistom ter
- pregledovanje ostalih koristnih informacij, kot so: primerjava bančnih produktov, informacije o poslovalnicah, informacije mreži bankomatov, tečajna lista, tarifa Banke, obrestne mere, slovar bančnih izrazov ter informacije o sami Banki IN.

Banka IN uporablja tri načine prijave:

- prijava z uporabo uporabniškega imena in enkratnega varnega gesla, ki ga uporabnik generira z uporabo prenosnega OTP čitalnika in plačilne kartice,
- prijava z uporabo uporabniškega imena in enkratnega varnega gesla, ki ga uporabnik generira z uporabo mobilne naprave prek aplikacije Mobilna Banka IN in
- prijava prek Aplikacije Banka IN z uporabo plačilne kartice in PIN kode ter fiksnega čitalnika kartic povezanega oz. vgrajenega na osebem računalniku.

Vsi trije načini so popolnoma varni, razlikujejo se le v načinu same prijave. Prijava s prenosnim čitalnikom in prijava z mobilno napravo temeljita na uporabi enkratnih gesel in vam omogočata prijavo od kjerkoli, kjer je na voljo spletna povezava. Prijava prek Aplikacije Banka IN je hitrejša in enostavnejša, vendar potrebujete nameščeno dodatno programsko opremo in čitalnik pametnih kartic.

Komu je produkt namenjen

Spletna banka Banka IN je namenjena vsem imetnikom in pooblaščenecem transakcijskih računov fizičnih oseb odprtih pri Intesi Sanpaolo Bank.

Komitent lahko postane uporabnik storitve Banke IN na podlagi odobrene vloge, ki jo lahko izpolni sam na spletni strani banke ali v poslovalnici Banke.

Tarifa

Vrsta storitve

Nadomestilo

	1,07 EUR
1.2.1. Nadomestilo za uporabo Banke IN	Mesečno nadomestilo. Nadomestilo vključuje Banko IN, Infotel in Mobilno Banko IN ter se ne zaračuna na računih mladih.
	1,07 EUR
1.4.1. Nadomestilo za uporabo Mobilne Banke IN	Mesečno nadomestilo.
1.2.2. Prva izdaja prenosnega OTP čitalnika	5,10 EUR
1.2.2.1. Druga izdaja prenosnega OTP čitalnika	10,95 EUR

Dodatne storitve

- **Mobilna Banka IN.** Storitev je različica Banke IN pripravljena za uporabo na mobilnih napravah (pametni telefoni in tablični računalniki), lahko pa se uporablja tudi preko spleta, aktivira se jo preko Banke IN. Uporabniku omogoča upravljanje s transakcijskim računom ter izvajanje plačilnih in drugih bančnih storitev prek pametne mobilne naprave
- **QL plačila.** Storitev omogoča uporabniku mobilno plačevanje blaga in storitev z mobilno napravo prek aplikacije Mobilna Banka IN na prodajnih mestih ter prenos sredstev med uporabniki storitve v realnem času.
- **Infotel.** Storitev omogoča uporabniku upravljanje s transakcijskim računom ter izvajanje plačilnih in drugih bančnih storitev prek telefona.

Tveganja povezana z uporabo produkta

Uporabnik storitve Banka IN je izpostavljen tveganju zlorabe identifikacijskih elementov ter programske opreme, ki so potrebni za dostop in uporabo storitve Banka IN. Zato je uporabnik dolžan kot dober gospodar skrbno hraniti plačilno kartico s katero prek OTP čitalnika ali fiksnega čitalnika kartic dostopa do Banke IN. S plačilno kartico mora skrbno in odgovorno ravnati ter storiti vse potrebno, da se prepreči njena izguba, kraja ali zloraba.

Uporabnik je za zaščito plačilne kartice:

- 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 plačilno kartico ali kamorkoli drugam in/ali zapisan PIN hraniti skupaj s plačilno kartico ter
- kartice ne sme posojati ali dati v hrambo tretjim osebam.

Uporabnik je 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 preko katere lahko dostopa do spletne banke Poslovne Banke IN.

Uporabnik za zaščito mobilne aplikacije Banka IN:

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

V izogib morebitnim zlorabam je uporabnik dolžan zagotoviti programsko in strojno opremo, ki ustreza zahtevanim tehničnim pogojem. Zahtevani tehnični pogoji so objavljeni na spletni strani Banke ter Banke IN na naslovih www.intesasanpaolobank.si in www.bankain.si.

Uporabniku je na voljo brezplačna strokovna pomoč na telefonski številki **080/13-18** ali preko elektronske pošte info@intesasanpaolobank.si. Urnik poslovanja Kontaktnega centra je objavljen na spletni strani Banke.

O uničenju, poškodbi, izgubi, kraji ali zlorabi Kartice je uporabnik Banke IN dolžan takoj obvestiti banko na telefonsko številko **05/666-1256** ali po faksu **05/666-2010**, ali na telefonsko številko **080/13-18** oziroma se osebno zglasiti v eni izmed poslovalnic Banke.

V primeru izgube, kraje, zlorabe Mobilne naprave je uporabnik dolžan takoj obvestiti banko na telefonsko številko **080/13-18** oziroma se osebno zglasiti v eni izmed poslovalnic Banke.

V primeru suma, da se na računalniški opremi izvajajo neobičajne stvari med uporabo Banke IN, ki bi lahko bile povezane s prevaro, je uporabnik dolžan takoj prenehati z uporabo storitve in zapreti brskalnik ter obvestiti Banko na telefonsko številko 080/13-18 ali na e-pošto: info@intesasanpaolobank.si.

Kartico ali mobilno aplikacijo Banka IN lahko uporabnik blokira tudi v sami Banki IN.

Uporabnik krije izgubo zneska neodobrene plačilne transakcije in pripadajočih nadomestil ter obresti do največ 150,00 EUR, če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica uporabe:

- ukradene ali izgubljene plačilne kartice ali mobilne naprave,
- kartice, ki je bila zlorabljena, če uporabnik Banke IN ni osebno zavaroval uporabo plačilne kartice in PIN-a oz. osebnega gesla za dostop do mobilne aplikacije.

Uporabnik krije celotno izgubo zneska neodobrene plačilne transakcije in pripadajočih nadomestil ter obresti, če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije:

- posledica prevare uporabnika ali če uporabnik naklepno ali zaradi hude malomarnosti ni izpolnil svojih obveznosti v zvezi z ukrepi za zaščito plačilne kartice in PIN-a oz. osebnega gesla za dostop do mobilne aplikacije,
- posledica kršitve splošnih pogojev s strani uporabnika.

Odstop od pogodbe

Uporabnik lahko s soglasjem Banke kadarkoli pisno odpove pogodbo s takojšnjim učinkom. Vse obveznosti po tej pogodbi zapadejo v takojšnje plačilo. Uporabnik je dolžan zagotoviti kritje za vse obveznosti, ki so nastale pred prenehanjem poslovanja z Banko IN ter obveznosti, ki se nanašajo na njeno poslovanje. Ne glede na to lahko uporabnik kadarkoli enostransko pisno odpove pogodbo z odpovednim rokom 30 dni.

Sprememba pogodbe in enostranska odpoved pogodbe

Banka lahko v skladu z veljavnimi predpisi in s svojo poslovno politiko spreminja Splošne pogoje poslovanja v Banki IN. Če Banka spreminja pogoje poslovanja, mora dva meseca pred predlaganim dnevom začetka uporabe spremenjenih pogojev, posredovati uporabniku predlog sprememb. Če uporabnik do dneva pred predlaganim datumom začetka uporabe spremenjenih pogojev, Banki ne sporoči pisno, da predloga sprememb ne sprejema, se šteje, da s spremembami soglaša. Če uporabnik ne sprejme predloga sprememb lahko brez odpovednega roka in plačila nadomestil pisno odstopi od pogodbe najkasneje do dneva pred dnem začetka veljavnosti spremembe. V primeru, da 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.

Banka lahko kadarkoli enostransko odpove Okvirno pogodbo o plačilnih storitvah in posledično uporabniku onemogoči dostop in uporabo storitve Banka IN z odpovednim rokom 2 mesecev. Obvestilo o odpovedi okvirne pogodbe Banka uporabniku posreduje na dogovorjen način in naslov.

Banka lahko pisno odpove okvirno pogodbo tudi v naslednjih primerih:

- če uporabnik ravna v nasprotju z določili splošnih pogojev, z upoštevanjem postopka in rokov, ki jih določajo splošna pravila obligacijskega zakona,
- ko obstajajo razlogi za odpoved okvirne pogodbe na podlagi zakona, sodne ali upravne odločbe z upoštevanjem postopka in rokov, ki jih določajo ti predpisi.

Obrnava pritožb in izvensodno reševanje sporov

Morebitne spore, nesoglasja ali pritožbe v zvezi z opravljanjem storitev uporabnik in Banka rešujeta sporazumno v skladu s Splošnimi pogoji za digitalno bančništvo.

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

- izpolnitev obrazca, ki se nahaja v poslovalnici Banke ali
- vpisni dopis Banki o klasični pošti,
- sporočilo po elektronski naslov: info@intesasanpaolobank.si,
- preko spletne strani www.intesasanpaolobank.si,
- preko elektronske banke - **BANKA IN**.

Pisna pritožba mora vsebovati naslednje podatke: ime in priimek, naslov, telefon, e-naslov, kraj in datum pritožbe, podroben opis dogodka z datumom in uro ter krajem dogodka. Pritožba uporabnika je lahko tudi anonimna. Pritožbe se v Banki obravnavajo v dvostopenjskem internem pritožbenem postopku. Na prvem nivoju se pritožba obravnava v organizacijski enoti, na katero se prijava nanaša oziroma je pristojna za njeno obravnavo / rešitev.

Če uporabnik z odločitvijo sprejeto s strani Sektorja za marketing in korporativno komuniciranje ne soglaša ali ne prejme dogovora od Banke v roku 30 dni, lahko vloži zahtevo za začetek postopka IRPS 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 postopka IRPS priznava: **Združenje bank Slovenije - GIZ, Šubičeva ulica 2, 1000 Ljubljana, elektronski naslov: izvajalec.irps@zbs-giz.si, telefonska številka: 01 24 29 700** (v nadaljevanju: izvajalec IRPS).

Pisni zahtevek 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 stranko 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 Splošnih pogojev za digitalno bančništvo in jih uporabnik in Banka ne bi uspela rešiti sporazumno, odloča sodišče, ki je krajevno pristojno po sedežu Banke.

Informacije o obdelavi osebnih podatkov

Banka osebne podatke posameznika, pridobiva, hrani, zbira in obdeluje z namenom sklenitve Pogodbe za Banko IN. Banka osebne podatke pridobiva zaradi izvajanja same pogodbe i zaradi zahtev veljavnih predpisov.

Osebne podatke, pridobljene za zgoraj navedeni namen, obdelujejo osebe, ki delajo v imenu za račun Banke to so njeni zaposleni in njeni pogodbeni bodelovalci.

Zbrane podatke Banka hrani ves čas trajanja poslovnega razmerja med uporabnikom in Banko in še 10 let po prenehanju poslovnega razmerja.

Oseba, na katero se nanašajo osebni odtaki, ima pravico dostopa do svojih osebnih podatkov, pravico njihovega popravka ali izbrisa, pravico do omejitve njihove obdelave, kot tudi pravico do njihove prenosljivosti. Če oseba na katero se nanašajo osebni podatki, meni da Banka krši pravila Splošne uredbe o varstvu podatkov (Uredba (EU) 2016/679) lahko vložijo pritožbo pri informacijskem pooblaščenca Republike Slovenija ali pristojnem organu iz druge države članice EU (zlasti države članice, v kateri prebiva indela).

Vsebina pravic posameznikov, način njihovega izvrševanja, podatki o pooblaščenca Banke za varstvo osebnih podatkov in druge koristne splošne informacije o ravnanju Banke z osebnimi podatki posameznikov so podani v Splošnih informacijah o varstvu osebnih podatkov v Banki, ki so dostopne v poslovalnici Banke in na spletni strani Banke https://www.intesasanpaolobank.si/document/documents/ISPSLOVENIA/dokumenti-splosni/Intesa_Sanpaolo_Bank_Splosne_informacije_o_varstvu_osebnih_podatkov.pdf

Informacije in reklamacije

Uporabnik Banke IN posreduje Banki reklamacije in vprašanja na enega od naslednjih načinov:

- preko 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 Banke IN in Uporabnik Infotela posreduje tudi informacije o napakah ali nepravilnostih, ki so lahko posledica napačnega delovanja Banke IN in Mobilne Banke IN. Enako ravna pri sumu nepooblaščenega vstopa v Banko IN, Mobilno Banko IN in Infotel.

Obrazložitev izrazov

Čitalnik kartic je naprava priključena v osebni računalnik, ki je namenjena branju podatkov na Kartici pri poslovanju z digitalnimi potrdili. SmartCard reader »SC« - najpogosteje v USB izvedbi za priklop na računalnik, pri poslovnih modelih prenosnih računalnikov pa je tak čitalnik lahko že vgrajen.

Digitalno potrdilo PKI je digitalno potrdilo, ki ga izdaja Banka oz. digitalno potrdilo, ki izpolnjuje zahteve veljavnih predpisov.

Elektronski podpis je potrdilo v elektronski obliki, ki zagotavlja dokumentu v elektronski obliki pravno veljavo in je enakovreden lastnoročnemu podpisu.

Enkratno geslo ali enkratno varno geslo, je enkratna 8-mestna številka, ki jo generira mikroprocesor kartice in se na zaslonu prenosnega čitalnika izpiše po vnosu PIN-a oz. jo generira mobilna aplikacija Mobilna Banka IN prek izbir enkratno geslo in Podpis+. Za generiranje enkratnega varnega gesla je v mobilni aplikaciji zahtevan vnos osebnega gesla.

E-račun je račun v elektronski obliki, ki ga izdajatelj e-računa izda svojemu dolžniku.

PIN ali "Personal Identification Number" je 4-mestna tajna osebna številka, ki zagotavlja varnost pri uporabi bančnih storitev. Uporabnik jo prejme skupaj s plačilno kartico. Uporablja se kot osebni varnostni element, namenjen identifikaciji.

Poziv/odgovor in Podpis+ je enkratna 8-mestna številka, ki jo generira prenosni čitalnik z uporabo plačilne kartice, PIN-a in podatkov o naročilu. Številka se izpiše na zaslonu prenosnega čitalnika in se uporablja kot elektronski podpis. Poziv/odgovor in Podpis+ se lahko generira tudi z uporabo mobilne naprave preko aplikacije Mobilna Banka IN.

Prenosni čitalnik je naprava, ki je namenjena branju plačilne kartice in vnosu PIN-a ter generiranju enkratnih varnih gesel (OTP eng. one time password), "Poziv/Odgovor" in "Podpis +".

Uporabniško ime je številka transakcijskega računa ali niz števil in znakov, ki jih je določil uporabnik Banke IN.