



Digitalno bančništvo Intesa Sanpaolo Bank

Opis storitve

Digitalno bančništvo Intesa Sanpaolo Bank je način poslovanja, ki omogoča fizičnim osebam "potrošnikom" opravljanje plačilnih in drugih storitev z uporabo sodobnih bančnih poti in sicer prek spletne banke Intesa Sanpaolo Bank (v nadaljevanju spletna banka) in mobilne banke Intesa Sanpaolo Bank Mobile (v nadaljevanju mobilna banka). Preko mobilne in spletne banke lahko uporabnik opravlja bančne storitve ter komunicira z Banko prek spleta, z uporabo svoje mobilne naprave (mobilni telefon ali tablica) ali računalnika.

Lastnosti storitve

Osnovni pogoji in načini poslovanja s spletno in mobilno banko so določeni s Splošnimi pogoji za digitalno bančništvo.

Uporabnik spletne in mobilne banke lahko postane:

- nova stranka na podlagi odprtega transakcijskega računa in sklenitve izbranega paketa prek spletne strani Banke www.intesasanpaolobank.si ali v katerikoli poslovalnici Banke.
 - obstoječa stranka, ki ima pri Banki odprt transakcijski račun. Obstoječa stranka lahko pristopi k uporabi digitalnega bančništva v katerikoli poslovalnici Banke.
- Storitev digitalnega bančništva omogoča izvrševanje vseh plačilnih transakcij (domačih, čezmejnih in drugih plačilnih transakcij in takojšnjih plačil) ter drugih storitev (pregled osebnih financ, dostop do podatkov o lastnih osebnih računih ter računih na katerih je pooblaščen, izvajanje prenosov sredstev, dostop do podatkov o plačilnih in kreditnih karticah, dostop do podatkov o kreditih, naložbah in varčevanjih, idr.).

Način prijave v digitalno bančništvo:

- prijava v spletno banko je mogoča z vnosom uporabniškega imena in enkratnega varnega gesla t.i. #withKEY, ki ga uporabnik generira z uporabo mobilne naprave prek mobilne aplikacije Intesa Sanpaolo Bank Mobile;
 - prijava v mobilno banko je mogoča z vnosom PIN kode, s prepoznavo prepoznavna prstnega odtisa, - Touch ID ali s prepoznavo obraza - Face ID.
- Vsi načini so popolnoma varni, razlikujejo se le v načinu same prijave. Prijave v spletno banko z mobilno napravo temelji na uporabi enkratnega varnega gesla #withKEY, ki omogoča prijavo od kjerkoli, kjer je na voljo spletna povezava.

Komu je storitev namenjena

Digitalno bančništvo je namenjeno vsem obstoječim strankam fizičnim osebam, ki imajo odprt transakcijski račun pri Banki ter novim strankam, ki odprejo transakcijski račun pri Banki oz. sklenejo izbrani paket.

Tarifa

Vrsta storitve	Nadomestilo
1.2.4. Nadomestilo za uporabo Intesa Sanpaolo Bank Mobile	1,07 EUR

Nadomestilo vključuje uporabo spletne in mobilne banke in se ne zaračuna na TRR otrok in TRR mladih.

Tveganja povezana z uporabo produkta

Banka

Banka mora vzpostaviti ustrezne varnostne ukrepe, s katerimi zavaruje zaupnost in celovitost osebnih varnostnih elementov uporabnika.

Banka opravi močno avtentikacijo uporabnika, kadar uporabnik:

- dostopa do plačilne kartice prek interneta,
- aktivira psamezno funkcionalnost, produkt ali storitev ali obvestila,
- posreduje plačilne transakcije (tuje ali domače) na daljavo, prek Spletne ali Mobilne banke, razen za #withPAY plačilo in prenos med

mojimi računi,

- opravi kakršnokoli dejavnost prek kanala na daljavo, ki lahko pomeni tveganje plačilne prevare ali goljufije ali druge zlorabe.

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.

Uporabnik

Uporabnik storitve digitalnega bančništva (v nadaljevanju uporabnik) je izpostavljen tveganju zlorabe identifikacijskih elementov ter programske opreme, ki so potrebni za dostop in uporabo storitve digitalnega bančništva.

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 Intesa Sanpaolo Bank Mobile prek katere lahko dostopa tudi do Spletne banke Intesa Sanpaolo Bank.

Uporabnik je dolžan pri poslovanju upoštevati Splošne pogoje za digitalno bančništvo 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 Intesa Sanpaolo Bank.

Obveznosti uporabnika:

- Da bo varoval opremo in podatke za preverjanje prisotnosti 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 nikomr razkril ali omogočil dostopa in uporabo PIN številke, gesla ali drugih informacij potrebnih za uporabo in dostopa do storitve.
- Da bo uprabil sistem za preverjanje pristnosti in avtorizacije na način, ki ohranja zaupnost: geslo, PIN koda 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 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 o morebitni nepooblaščen uporabi. Banka bo takoj po prejetju obvestila blokirala sistem za avtentikacijo/avtorizacijo in/ali dostop do storitve.

Varnostne obveznosti uporabnika:

- Za dostop do storitve uporablja ustrezen računalnik (strojna in programska oprema) in komunikacijsko opremo katere izpolnjuje kriterije za uporabo storitve, katere mora biti usklajena s priporočeno konfiguracijo objavljeno na spletni strani Banke in/ali poslovalnice Banke. Vsa oprema mora imeti nameščene in ažurirane vse razpoložljive posodobitve proizvajalca: operacijski sistem, inernetni brskalnik, antivirus in požarni zid.

- Upošteva vse varnostne ukrepe za zaščito in uporabo računalnika, mobilnih naprav in drugih naprav, ki jih uporablja z 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,
- Neodpiranje elektronske pošte (e-mail), prilog i internetnih povezav prejetih prek sumljivih ali nepričakovanih sporočil.
- Previdnost pri dostopanju do internetnih strani prek naprave s katero dostopa do storitve. Dostopanje do drugih inernetnih strani predstavlja povečan riziko z okužbo računalnika, mobilnih in drugih naprav z zlonamernimi programi.
- Redno ažuriranje antivirusnega programa.
- Pristop do storitve izključno prek spletnega naslova www.intesasanpaolobank.si.
- Redno preverjanje novih obvestil, ki jih Banka pošilja uporabniku prek storitve ali na drugi pogobeni 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 mobilne banke Intesa Sanpaolo Bank Mobile).

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 mobilne naprave, kartice, ki je bila zlorabljena, če uporabnik ni osebno zavaroval osebne gesla za dostop do mobilne aplikacije.
- uporabnik krije celotno izgubo zneska neodobrene plačilne transakcije in pripadajočih nadomestil ter obresti do največ 150,00 EUR, 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. osebne gesla za dostop do mobilne aplikacije,
- posledica kršitve splošnih pogojev s strani uporabnika.

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 o morebitni nepooblaščen uporabi, nemudoma obvesti Banko na telefonsko številko 080/13-18 oziroma se osebno zgloši v eni izmed poslovalnic Banke. Banka bo takoj po prejetju obvestila blokirala sistem za avtentikacijo/avtorizacijo in/ali dostop do digitalnega bančništva.

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.

Odstop 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 s storitvijo digitalnega bančništva ter obveznosti, ki se nanašajo na poslovanje digitalnega bančništva. 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 digitalnega bančništva. 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 spletne / mobilne banke 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.

Obravnava pritožb in izvensodno reševanje sporov

Pritožbe oz. reklamacije delimo v dve skupini: splošne pritožbe in reklamacije vezane na plačilne transakcije.

Pri reklamacijah s področja kartičnega poslovanja in ostalih plačilnih transakcij komitent izpolni obrazec - reklamacijski zahtevek, ki je na voljo na spletni strani <https://www.intesasanpaolobank.si/prebivalstvo/kontakti/oddajte-pritozbo.html>.

Komitent posreduje banki reklamacijski zahtevek ali pritožbo na enega od naslednjih načinov:

- osebno v poslovalnici banke,
- po klasični pošti na naslov poslovalnice banke, na katero se pritožba nanaša,
- po elektronski pošti na elektronski naslov: info@intesasanpaolobank.si,
- prek spletne strani: <https://www.intesasanpaolobank.si/prebivalstvo/kontakti/oddajte-pritozbo.html>.

Za oddajo splošne pritožbe nam komitent posreduje pisni opis razloga pritožbe s podrobnejšimi informacijami na kateri produkt ali storitev se pritožba nanaša, z opisom in predložitvijo morebitnih dokazil.

Banka prejete reklamacije in pritožbe obravnava v internem pritožbenem postopku banke. Informacije glede roka odločanja so navedene na povezavi: <https://www.intesasanpaolobank.si/document/documents/ISPSLOVENIA/dokumenti-sposni/Pritozbeni-postopek-in-resevanje-sporov.pdf>

Banka poda odgovore in pojasnila na reklamacijo ali pritožbo pisno, na jasen in razumljiv način.

Če komitent ni zadovoljen z odločitvijo banke ali če banka o njegovi pritožbi neutemeljeno ne odloči v 30 dneh, lahko v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov v roku največ 13 mesecev od dokončne odločitve v internem pritožbenem postopku oziroma od poteka roka za obravnavo pritožbe, vložijo pobudo za začetek postopka izvensodnega reševanja konkretnega potrošniškega spora (v nadaljevanju: postopek IRPS). Zahtevo za začetek postopka IRPS lahko vložijo fizična oseba, ki se po zakonu, ki ureja varstvo potrošnika, šteje kot potrošnik.

Banka kot izvajalca 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 komitenta 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.

Vsakrat priznani Izvajalec IRPS je objavljen na spletni strani banke.

Informacije o obdelavi osebnih podatkov

Banka Intesa Sanpaolo d.d. (v nadaljevanju: Banka), kot upravljavec osebnih podatkov obdeluje osebne podatke skladno z Uredbo (EU) 2016/679 in drugimi zakoni, ki urejajo varstvo osebnih podatkov v Republiki Sloveniji.

Banka bo osebne podatke, ki ste nam jih posredovali, obdelovala in uporabljala zakonito, pošteno in pregledno. Banka pri obdelavi osebnih podatkov zagotavlja ustrezno varnost pred nepooblaščenimi ali nezakonitimi obdelavo osebnih podatkov, neupravičenim razkritjem podatkov nepooblaščenim osebam ter sledi najvišjim tehnično-organizacijskim varnostnim ukrepom. Banka se zavezuje, da osebnih podatkov ne po posredovala tretjim osebam.

Oseba, na katero se nanašajo osebni podatki, ima pravico dostopa do svojih osebnih podatkov, pravico njihovega popravka ali izbrisa, pravico do omejitve njihove obdelave, kot tudi pravico do njihove prenosljivosti.

Vaše zahteve, vezane na uveljavljanje pravic iz naslova varstva osebnih podatkov, lahko naslovite na Pooblaščenca osebo za varstvo podatkov Banke, ki je dosegljiva na (05) 666 28 00, ali na elektronskem naslovu: DPO@intesasanpaolobank.si

Če menite, da Banka krši pravila Splošne uredbe o varstvu osebnih podatkov (Uredba (EU)2016/679), lahko vložite pritožbo pri Informacijskem pooblaščenca Republike Slovenije.

Podrobnejše informacije o varstvu vaše zasebnosti, o načinu in namenih obdelave osebnih podatkov, kategorijah osebnih podatkov, prejemnikih osebnih podatkov, rokih za hrambo podatkov ter vaših pravicah iz naslova varstva osebnih podatkov, so opisane v Splošnih informacijah o varstvu osebnih podatkov, ki so objavljene na spletni strani: https://www.intesasanpaolobank.si/varstvo_osebnih_podatkov in dostopne v poslovnih prostorih banke.

Informacije in reklamacije

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

- prek komunikacijskega modula in drugih povezav v Spletni banki Intesa Sanpaolo Bank in Mobilni banki Intesa Sanpaolo Bank Mobile,
- 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 posreduje tudi informacije o napakah ali nepravilnostih, ki so lahko posledica napačnega delovanja digitalnega bančništva. Enako ravna pri sumu nepooblaščenega vstopa v spletno banko Intesa Sanpaolo Bank in mobilno banko Intesa Sanpaolo Bank Mobile.

Obrazložitev izrazov

Enkratno geslo ali enkratno varno geslo je enkratna 6-mestna številka, ki jo generira mobilna aplikacija Mobilna Banka Intesa Sanpaolo Bank Mobile. Za generiranje enkratnega varnega gesla je v mobilni banki zahtevan vnos osebnega gesla.

Osebno geslo je tajni niz alfanumeričnih znakov, ki si ga uporabnik digitalnega bančništva izbere ob namestitvi mobilne aplikacije Intesa Sanpaolo Bank Mobile in ga bo potreboval pri izvajanju avtentikacije, avtorizacije in elektronskega podpisa z uporabo Mobilne aplikacije Intesa Sanpaolo Bank Mobile.

Uporabniško ime je edinstvena identifikacijska oznaka uporabnika, ki se uporablja za preverjanje identitete uporabnika ter za dostop ter uporabo storitve digitalnega bančništva.

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

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

PIN ali "Personal Identification Number" je 6-mestna tajna osebna številka, ki zagotavlja varnost pri uporabi bančnih storitev. Uporabnik mobilne banke Intesa Sanpaolo Bank Mobile si jo določi sam za prijavo oz. identifikacijo in za potrjevanje plačil.

