



## Digitalno bančništvo

### Opis storitve

---

Digitalno bančništvo Intesa Sanpaolo Bank je način poslovanja, ki omogoča fizičnim osebam »potrošnikom« opravlanje 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). Prek Mobilne in Spletne banke uporabnik lahko 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 banko in Mobilno banko Intesa Sanpaolo Bank Mobile, so določeni s Splošnimi pogoji za digitalno bančništvo.
- Uporabnik Spletne in Mobilne banke Intesa Sanpaolo Bank lahko postane:
  - nova stranka na podlagi odprtja transakcijskega računa in sklenitve izbranega paketa prek spletne strani Banke [www.intesasanpaolobank.s](http://www.intesasanpaolobank.s) 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.
- Storitve digitalnega bančništva omogoča izvrševanje vseh plačilnih transakcij (domaćih, čezmejnih in drugih plačilnih transakcij) 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 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 ali na podlagi fizičnih značilnosti npr. prepoznave prstnega odtisa - Touch ID ali na podlagi prepoznave obraza - Face ID.

Vsi načini so popolnoma varni, razlikujejo se le v načinu same prijave. Prijava v Spletno banko z mobilno napravo temelji na uporabi enkratnega varnega gesla #withKEY in omogoča prijavo od kjerkoli, kjer je na voljo spletna povezava.

Uporabniška navodila za Mobilno banko so objavljena na spletni strani Banke

<https://www.intesasanpaolobank.si/prebivalstvo/digitalno-bancnistvo/mobilna-banka.html>

### 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

---

##TA#VIII.1.2.4.##

Nadomestilo za uporabo digitalnega bančništva znaša **1,07 EUR** mesečno.

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 posamezno funkcionalnost, produkt ali storitev ali obvestila,
- posreduje plačilne transakcije (tuje ali domače plačilo) na daljavo, prek Spletne ali Mobilne banke, razen za #withPAY plačilo in prenos med mojimi računi,
- opravi kakršno koli 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 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, PIN koda in podatki katere generira sistem avtentifikacije/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 avtentifikacijo/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 avtentifikacijo/avtorizacijo in/ali dostop do storitve.

#### Varnostne obveznosti uporabnika:

- Za dostop do storitve uporablja ustrezen računalnik (strojna in programska oprema) in komunikacijsko opremo katera izpolnjuje kriterije za uporabo storitve, katera 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.
  - Neodpiranje 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 [www.intesasanpaolobank.si](http://www.intesasanpaolobank.si).
  - 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 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 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.

V primeru izgube ali kraje ali zlorabe sistema za avtentifikacijo/avtorizacijo, plačilnega instrumenta ali mobilne naprave na kateri je 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 avtentifikacijo/avtorizacijo in/ali dostop do digitalnega bančništva.

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

#### Odstop od pogodbe

---

Uporabnik storitve Spletne banke Intesa Sanpaolo Bank in Mobilne banke Intesas Sanpaolo Bank Mobile 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 storitvijo digitalnega bančništva ter obveznosti, ki se nanašajo na poslovanje digitalnega bančništva. Ne glede na to lahko uporabnik kadarkoli enostransko pisno odpove to pogodbo z odpovednim rokom 30 dni.

## Sprememba pogodbe in enostranska odpoved od pogodbe

---

Banka lahko v skladu z veljavnimi predpisi in s svojo poslovno politiko spreminja Splošne pogoje za digitalno bančništvo. 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 uporabe storitve digitalnega bančništva 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

---

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

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](mailto:info@intesasanpaolobank.si)
- preko spletne strani [www.bankaintesasanpaolo.si](http://www.bankaintesasanpaolo.si).

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.

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 oziroma je pristojna za njeno obravnavo / rešitev.

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

- Banka Intesa Sanpaolo d.d., Sektor za marketing in korporativno komuniciranje, Pristaniška 14, 6000 Koper ali
- [info@intesasanpaolobank.si](mailto: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 začetek postopka 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 z izvensodno reševanje potrošniških sporov pri izvajalcu 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 teh splošnih pogojev 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 digitalno bančništvo za katero se šteje, da ima Vloga skupaj s Splošnimi pogoji za digitalno bančništvo značaj Pogodbe.

Banka osebne podatke pridobiva zaradi izvajanja same pogodbe in zaradi zahtev veljavnih predpisov.

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

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

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.

Če oseba, na katero se nanašajo osebni podatki, meni, da Banka krši pravila Splošne uredbe o varstvu podatkov (Uredba (EU) 2016/679) lahko vloži pritožbo pri Informacijskem pooblaščenca Republike Slovenije ali pristojnem organu iz druge države članice EU (zlasti države članice, v kateri prebiva ali v kateri dela).

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-spllosni/Intesa\\_Sanpaolo\\_Bank\\_Spllosne\\_informacije\\_o\\_varstvu\\_osebnih\\_podatkov.pdf](https://www.intesasanpaolobank.si/document/documents/ISPSLOVENIA/dokumenti-spllosni/Intesa_Sanpaolo_Bank_Spllosne_informacije_o_varstvu_osebnih_podatkov.pdf)

### Informacije in reklamacije

---

Uporabnik lahko 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](mailto: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 pri uporabi 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.

**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 mobilne banke Intesa Sanpaolo Bank Mobile si sam določi 6-mestni PIN, ki ga bo uporabljal za prijavo oz. identifikacijo in potrjevanje plačil.

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