



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 odprtja transakcijskega računa in sklenitve izbranega paketa (START sli PLUS) prek spletne strani Banke www.intesasanpaolobank.si ali v katerikoli poslovalnici Banke.
- obstoječa stranka, ki ima pri Banki odprt transakcijski rač. 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) 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

Banka ne zaračunava nadomestil.

Nadomestilo za uporabo digitalnega bančništva, ki vključuje uporabo Spletne banke Intesa Sanpaolo Bank in Mobilne banke Intesa Sanpaolo Bank Mobile, je brezplačno do preklica.

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 upravljal 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 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 prejemu 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 katera izpolnjuje kriterije za uporabo storitve, katera 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, internetni 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 internetnih 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.intesasnpaolobank.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 aščito 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 na kateri 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 zgleda v eni izmed poslovalnic Banke. Banka bo takoj po prejemu 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 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.

Obravnavanje 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,
- prek spletne strani www.intesasanpaolobank.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. 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 vloži 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 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 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 Instesa Sanpaolo Bank Mobile.

Obrazložitev izrazov

Enkratno geslo ali enkratno varno geslo je enkratna 8-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.

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

PIN ali "Personal Identification Nubmer" 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.

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

