

SPLOŠNI POGOJI ZA UPORABO SISTEMA SPLETNEGA IN MOBILNEGA BANČNIŠTVA ZA POTROŠNIKE

I. Uvodne določbe

S Splošnimi pogoji za uporabo sistema spletnega in mobilnega bančništva (v nadaljevanju: Splošni pogoji) UniCredit Banka Slovenija d.d. (v nadaljevanju: banka) določa obveznosti, pravice in pogoje za uporabo ter poslovanje preko sistema spletnega bančništva Online b@nka. Posamezni pojmi, ki so opredeljeni v nadaljevanju, imajo naslednji pomen:

- (1) **Izdajatelj** Splošnih pogojev je UniCredit Banka Slovenija d.d., Šmartinska 140, 1000 Ljubljana, Slovenija, Swift oznaka BACXS122, info@unicreditgroup.si, registrirana pri Okrožnem sodišču v Ljubljani št.reg.vl. 1/10521/00, matična številka 5446546. Banka je navedena na seznamu bank in hranilnic, ki imajo dovoljenje Banke Slovenije za opravljanje plačilnih storitev in je objavljena na spletni strani Banke Slovenije;
- (2) **Uporabnik** je potrošnik, ki je fizična oseba in mu banka omogoči poslovanje preko sistema spletnega in/ali mobilnega bančništva za namene zunaj svoje pridobitne ali poklicne dejavnosti;
- (3) **Zakoniti zastopnik uporabnika** je fizična oseba, ki v skladu z zakonom zastopa uporabnika;
- (4) **Pooblaščenec za uporabo** (v nadaljevanju: pooblaščenec) je fizična oseba, ki je poslovno sposobna in ki jo uporabnik ali zakoniti zastopnik uporabnika pooblasti za uporabo sistema spletnega in/ali mobilnega bančništva s tem, ko ga navede na bančnem obrazcu Pristojnosti pooblaščenca sistema spletnega in mobilnega bančništva. V primeru, da se pooblaščenec za delo v sistemih spletnega in/ali mobilnega bančništva dodeljuje pristojnost podpisovanja plačilnih nalogov mora biti kategorija podpisa v skladu z internim bančnim obrazcem »Pooblastilo za razpolaganje s sredstvi na TRR«;
- (5) **Elementi za identifikacijo in overitev** so sredstva, ki zagotavljajo overitev (prepoznavo/identifikacijo) uporabnika ali pooblaščenca za uporabo in izdajo soglasja za podpisovanje plačilnih nalogov. Elementi za identifikacijo in overitev se lahko razlikuje glede na uporabo storitve, bodisi spletnega ali mobilnega bančništva in so naslednji; žeton, m-žeton, SMS- žeton, PIN koda, osebno geslo PIN in druga sredstva za identifikacijo in overitev;
- (6) **Žeton** je elektronska naprava, ki generira časovno omejena enkratna gesla, ki enoznačno določajo verodostojnost (prepoznavo/identifikacijo) uporabnika ali pooblaščenca v sistemu Online b@nka;
- (7) **M-žeton** je programska oprema, ki je sestavni del aplikacije za mobilne naprave Mobilna banka GO! ali kot samostojna aplikacija za mobilne naprave, le ta pa generira časovno omejena enkratna gesla, ki enoznačno omogočajo ugotovitev verodostojnosti (prepoznavo/identifikacijo) uporabnika ali pooblaščenca v sistemu Online b@nka;
- (8) **SMS-žeton** omogoča enoznačno ugotovitev verodostojnosti (prepoznavo/identifikacijo) uporabnika ali pooblaščenca pri vstopu v sistem Online b@nka. Uporabnik prejme enkratno časovno omejeno geslo na mobilno številko, ki jo je navedel v pogodbi ob aktivaciji storitve SMS-žeton, v obliki SMS sporočila. Vnos enkratnega časovno omejenega gesla omogoča ugotovitev verodostojnosti (prepoznavo/identifikacijo) uporabnika ali pooblaščenca v sistemu Online b@nka, uporablja pa se za oddajo naročil, potrjevanje podatkov ter podpisovanje plačilnih nalogov v sistemu Online b@nka.
- (9) **PIN koda ali osebna številka** je zaporedje znakov, ki skupaj z žetonom ali m-žetonom generira številčno geslo, ki omogoča enoznačno ugotovitev verodostojnosti (prepoznavo/identifikacijo) uporabnika ali pooblaščenca pri vstopu v sistem Online b@nka, potrjevanje podatkov, ter za podpisovanje plačilnih nalogov v sistemu Online b@nka;
- (10) **Osebno geslo PIN** (v nadaljevanju PIN) je osebno identifikacijsko število, sestavljeno iz zaporedja števil, s katerim se uporabnik ali

pooblaščenec identificira pri vstopu v aplikacijo mobilna banka GO! ali za vstop v storitev m-žeton. Osebno geslo PIN je znano izključno uporabniku, saj ga ta ob prvi vzpostavitvi storitve določi sam, osebno geslo PIN pa ne sme vsebovati manj kot 6 in ne več kot 8 števil;

- (11) **Aktivacijski ključ** je osebno identifikacijsko število, ki služi za aktivacijo aplikacije Mobilna banka GO!, po uspešni aktivaciji pa aktivacijski ključ ni več uporaben za kakršnokoli nadaljnjo uporabo. Aktivacijski ključ tudi ni več uporaben, če uporabnik aplikacije ne aktivira v roku 72 ur po prejetju le tega;
- (12) **Geslo** je zaporedje števil, ki jih generira žeton, m-žeton ali SMS-žeton in služi za overitev uporabnika ali pooblaščenca;
- (13) **Uporabniško ime** je enkratni niz alfanumeričnih znakov, s katerim se uporabnik ali pooblaščenec identificira pri vstopu v aplikacijo Mobilna banka GO!. Različna uporabnika ali pooblaščenca ne moreta imeti enakega uporabniškega imena;
- (14) **Račun bremenitve** je račun, ki je na plačilnem nalogu, poslanem v izvršitev, naveden kot številka računa za bremenitve;
- (15) **Delovni dan**: če je račun prejemnika pri banki, ki ima sedež na območju Republike Slovenije, je delovni dan vsak dan, razen sobote, nedelje in dela prostih dni po vsakokrat veljavni zakonodaji. Če je račun prejemnika pri ponudniku plačilnih storitev, ki ima sedež zunaj območja Republike Slovenije, je delovni dan vsak dan, ki je delovni dan v Republiki Sloveniji in je hkrati delovni dan vseh udeležencev, vključenih v izvršitev posamezne plačilne transakcije za plačilo;
- (16) **Trajni nosilec podatkov** je vsak instrument, ki uporabniku omogoča shranjevanje podatkov, naslovljenih osebno nanj, tako da so dostopni za poznejšo uporabo tako dolgo, kakor je potrebno za namene teh podatkov, in ki omogoča nespremenjeno predvajanje shranjenih podatkov (npr. papirna oblika obvestila, elektronska oblika obvestila v PDF obliki);
- (17) **Plačilni instrument** pomeni vsako napravo ali niz postopkov oziroma oboje, ki so dogovorjeni med posameznim uporabnikom in banko, in je vezan le na tega uporabnika z namenom, da ga uporabi za odreditev plačilnega naloga;
- (18) **E-račun** je račun izdan v standardni elektronski obliki ter enakovredno zamenjuje papirno obliko računa, ki ga izdajatelj računa posreduje prejemniku računa za opravljeno storitev/blago, itd. E-račun je skladen z zakonskimi predpisi, ki urejajo to področje;
- (19) **Sistem za izmenjavo e-računov** omogoča nemoteno ter uspešno izmenjavo e-računov vsem udeležencem: izdajateljem, prejemnikom, posrednikom in arhivarjem;
- (20) **E-prijava** je elektronska oblika prijave na prejemanje e-računa, izvedena s strani uporabnika preko spletne banke Online b@nka. E-prijava je preko sistema posredovana izdajatelju e-računa, ki je naveden v e-prijavi. Uporabnik izvrši e-prijava za vsakega izdajatelja e-računa posebej;
- (21) **E-odjava** je elektronska oblika odjave od prejemanja e-računa, izvedena s strani uporabnika preko spletne banke Online b@nka. E-odjava je preko sistema posredovana izdajatelju e-računa, ki je naveden v e-odjavi. Uporabnik izvrši e-odjavo za vsakega izdajatelja e-računa posebej;
- (22) **Prejemnik e-računa** je pravna ali fizična oseba, ki ima odprt transakcijski račun pri banki in je uporabnik Online b@nke, pri čemer ima z izdajateljem e-računa sklenjeno poslovno razmerje;
- (23) **Izdajatelj e-računa** je pravna oseba, ki ima s prejemnikom e-računa sklenjeno poslovno razmerje, na podlagi katerega prejemniku izda e-račun; pristopna izjava za spletno in mobilno bančništvo za uporabo sistema spletnega in/ali mobilnega bančništva za fizične osebe izpolni uporabnik, ki želi vklop, spremembo ali blokado sistema spletnega in/ali mobilnega bančništva. Odda ga v poslovni enoti banki, ki vodi njegov osebni račun;
- (24) **Naročilo** je zahteva za izvedbo bančne storitve, ki jo uporabnik po uspešno izvedeni identifikaciji in avtorizaciji pošlje banki z uporabo sistema Online b@nka ali aplikacije Mobilna banka GO!.

II. Varstvo osebnih podatkov in zaupnih informacij

- (1) Banka kot zaupne podatke varuje vse podatke, dejstva in okoliščine o posameznem uporabniku, s katerimi razpolaga. Vse osebne podatke o posameznem uporabniku banka varuje skladno z veljavno zakonodajo, ki ureja varstvo osebnih podatkov. Banka posreduje te podatke le uporabniku, tretjim osebam zaradi izvajanja svojih obveznosti iz naslova izvrševanja plačilnih nalogov uporabnika, in skladno z zakonom pristojnim organom na njihovo pisno zahtevo.
- (2) Uporabnik in pooblaščenec se strinjata, da se vsi dobljeni podatki lahko uporabljajo, shranjujejo in vključujejo v baze podatkov in računalniško obdelujejo za potrebe banke ter izvajanje zakonskih in pogodbenih obveznosti. Banka lahko podatke posreduje tujim uporabnikom, to je matičnim ali sestrskim družbam v okviru bančne skupine UniCredit Group, za namen izvajanja zakonskih predpisov, poenotenja in optimalnega izvajanja bančnih in drugih finančnih storitev ter za namen drugega medsebojnega pogodbenega odnosa, kar pomeni tudi izvoz teh podatkov izven Republike Slovenije v primeru, če je sedež matične ali sestrške družbe izven Republike Slovenije.

III. Glavne značilnosti sistema spletnega in mobilnega bančništva

- (1) Uporabnik, pooblaščenec in banka se strinjajo, da se v sistemu spletnega bančništva za identifikacijo in overitev uporablja žeton, m-žeton ali SMS žeton, skupaj s pripadajočo PIN kodo ter da se v sistemu mobilnega bančništva za identifikacijo in overitev uporablja m-žeton, skupaj s pripadajočim osebnim geslom PIN .
- (2) **Online b@nka** je sistem spletnega bančništva, ki je produkt skupine UniCredit. Program omogoča celovito opravljanje plačilnih storitev v domovini in s tujino. Omogoča visoko stopnjo varnosti z uporabo PIN kode, časovno omejenega gesla, javnega certifikata za kodiranje prenesenih podatkov in uporabniškega imena. Sistem spletnega bančništva lahko uporabniku ali pooblaščenцу omogoča naslednje storitve:
 - opravljanje plačilnih storitev,
 - spremljanje knjigovodskega in tekočega stanja na računih,
 - izmenjava sporočil med uporabnikom ali pooblaščencom in banko,
 - druge spletne storitve, ki so opisane v predstavitvah produkta za posamezen segment strank.
- (3) Online b@nka je možno uporabljati tudi na mobilnih in drugih napravah (GSM telefonih, pametnih telefonih, dlančnih, tabličnih računalnikih, ipd; v nadaljevanju mobilne naprave), katerih operacijski sistem in brskalnik omogočata dostop do interneta.
- (4) **M - Online b@nka** na mobilni napravi je različica Online b@nka, ki je prilagojena tudi za uporabo na tehnično manj zmogljivih mobilnih napravah z manjšimi zasloni. Zaradi tehničnih omejitev posameznih vrst mobilnih naprav nekatere funkcionalnosti spletne banke Online b@nka na tovrstnih mobilnih napravah niso omogočene, ali pa je izvedba posameznih funkcionalnosti temu ustrezno prilagojena in omejena.
- (5) **Mobilna banka GO!** (v nadaljevanju mobilna banka) je aplikacija za mobilno bančništvo, ki uporabniku omogoča vpogled in opravljanje določenih bančnih storitev v sistemu Online b@nka s pomočjo programske opreme, ki si jo uporabnik naloži na svojo mobilno napravo v spletnih trgovinah Apple Store ali Google Play, ali pa preko hiperpovezave, ki jo prejme v SMS sporočilu. Aplikacijo oz. programsko opremo aktivira z aktivacijskim ključem, ki ga prav tako prejme preko SMS sporočila. Za uporabo mobilne banke mora mobilna naprava, na kateri je program nameščen, omogočati internetno povezavo. Mobilna banka z uporabo m-žetona in osebnega gesla PIN uporabniku zagotavlja najodobnejše varnostne mehanizme z visoko stopnjo kriptiranja podatkov. Dostop do finančnih podatkov in funkcionalnosti mobilne banke ni mogoč brez osebnega gesla PIN, ki je znan izključno uporabniku. Za dodatno varnost je poskrbljeno tudi na način, da se podatki, vezani na uporabnikove bančne račune, nikoli ne hranijo na mobilni napravi, pa tudi s časovno omejitvijo dostopa do aplikacije, ki

se po treh minutah neuporabe samodejno zapre, po treh zaporednih napačnih vnosih osebnega gesla PIN pa samodejno zaklene.

Ob pristopu k mobilni banki do preklica veljajo obstoječa pooblastila uporabnika za vse račune, na katerih je uporabnik pooblaščen v sistemu Online b@nka ali pa zmanjšana v skladu z omejitvami in značilnostmi mobilne banke. Značilnosti in omejitve mobilne banke so objavljene na spletni strani banke <http://www.unicreditbank.si/GO>, ter se lahko spremenijo.

Mobilna banka lahko uporabniku ali pooblaščenцу omogoča naslednje storitve:

- vpogled v stanje in promet na imetniških in pooblaščenških transakcijskih, varčevalnih in depozitnih računih,
- promet in podrobnosti plačilnih kartic,
- plačila z univerzalnim plačilnim nalogom in interni prenos sredstev med računi istega uporabnika pri banki,
- menjalni tečaj in pripomoček za pretvorbo valut,
- arhiv plačil,
- druge spletne storitve, ki so opisane v predstavitvah produkta za posamezni segment strank.

Veljavni dnevni limit v mobilni banki je določen s strani banke ter objavljen na spletnih straneh banke <http://www.unicreditbank.si/GO>. V primeru izbire nižjega transakcijskega ali dnevnega limita v sistemu Online b@nka, se v mobilni banki upošteva tisti limit, ki je nižji.

IV. Način in sredstva komunikacije

- (1) Za uporabo sistema spletnega in/ali mobilnega bančništva mora uporabnik ali pooblaščenec zagotoviti ustrezno računalniško (strojno in programsko) ali ustrezno mobilno napravo in komunikacijsko opremo, ki je opredeljena v Tehničnih zahtevah. Veljavne Tehnične zahteve za sistem so objavljene na spletnih straneh banke www.unicreditbank.si in predstavljajo obvezne napotke uporabnikom glede načina in ustreznosti uporabe spletnega in mobilnega bančništva, ter druge pomembne napotke za uporabo spletnega in mobilnega bančništva.
- (2) Sistem spletnega in mobilnega bančništva je zaprt sistem. Podatki, ki jih banka posreduje uporabniku ali pooblaščenцу preko sistema spletnega ali mobilnega bančništva, so enakovredni papirnim izpiskom, ki jih banka pošilja po pošti in le-te lahko nadomeščajo.
- (3) Mobilna banka omogoča uporabniku in pooblaščenцу pregled poslanih nalogov, ki so se generirali v mobilni banki znotraj menija Arhiv plačil. Na podlagi oddanega naročila uporabnika preko sistema spletnega bančništva ali v poslovni enoti banke, banka posreduje uporabniku vse transakcije izvedene preko mobilne banke na papirnem ali drugem trajnem nosilcu.
- (4) Vse informacije, ki jih uporabnik ali pooblaščenec od banke lahko prevzame v elektronski obliki, banka pošilja uporabniku ali pooblaščenцу v papirni obliki le na izrecno zahtevo, v obliki oddanega naročila preko sistema spletnega bančništva ali v poslovni enoti banke.
- (5) Podpis z numeričnim geslom iz žetona, m-žetona ali SMS-žetona je enakovreden lastnoročnemu podpisu.
- (6) Uporabnik ali pooblaščenec soglašja, da ga banka obvešča o vseh spremembah, novostih v ponudbi banke in posebnostih pri poslovanju prek sistemov spletnega in mobilnega bančništva. Banka posebej označi obvestila o ponudbi banke za uporabnike ali pooblaščenце.

V. Pridobitev sistema spletnega in/ali mobilnega bančništva

- (1) Banka odobri uporabo sistema spletnega in/ali mobilnega bančništva uporabniku, če ta:
 - banki posreduje pravilno izpolnjene vse potrebne originalne bančne obrazce,
 - ima v banki odprto transakcijski račun,
 - posluje s transakcijskim računom skladno s splošnimi pogoji,
 - redno poravnava svoje obveznosti

- (2) Banka si pridržuje pravico, da ne odobri uporabe sistema spletnega in/ali mobilnega bančništva, brez navedbe razlogov za zavrnitev, o čemer pisno obvesti uporabnika, po potrebi pa tudi pooblaščenca.
- (3) Uporabnik ali zakoniti zastopnik uporabnika lahko za uporabo pooblasti enega ali več pooblaščenec. Vrsto pooblastila za posameznega pooblaščenca uporabnik ali zakoniti zastopnik uporabnika določi v ustreznem bančnem obrazcu. Banka pooblaščenca vključi, ko prejme pravilno izpolnjen bančni obrazec.
- (4) Uporabnik lahko banki naroči spremembo pooblastila posameznega pooblaščenca na ustreznem bančnem obrazcu.
- (5) V primeru, da se pooblaščenca dodeljuje pristojnost spletnega podpisovanja, morajo biti podatki o pooblaščenca v skladu s podatki na bančnem obrazcu »Pooblastilo za razpolaganje s sredstvi na TRR« uporabnika.
- (6) Banka lahko uporabniku sistema Online b@nka odobri naročilo in uporabo aplikacije Mobilna banka GO! na podlagi uporabnikovega naročila, ki je bilo opravljeno prek spletne banke Online b@nka ali z izpolnitvijo vloge za uporabo sistema spletnega in/ali mobilnega bančništva, ki je bila izpolnjena in oddana v katerikoli od poslovnih enot banke.
- (7) Naročilo in aktivacija storitve je predpogoj za uporabo storitve.
- (8) Šteje se, da je pogodba sklenjena z dnem , ko banka odobri uporabo storitev sistema Online b@nka in/ali aplikacije Mobilna banka GO!.
- (9) S podpisom zahtevka ali pogodbe uporabnik potrjuje, da sprejema vsakokrat veljavne splošne pogoje.

VI. Pridobitev sredstev za identifikacijo in overitev

- (1) Uporabnik se lahko za dostopanje v sistem Online b@nka odloči za uporabo le enega od možnih sredstva za overitev; to je bodisi žeton, m-žeton ali SMS-žeton, zanj se odloči sam, izbrano pa naroči v banki. Ob prevzemu žetona, m-žetona ali SMS-žetona uporabnik oz. pooblaščenec prevzame popolno odgovornost za hrambo izbranega žetona in za dejanja, ki nastanejo kot posledica uporabe sistema Online b@nka. Izbrani žeton je v lasti banke in ga le-ta uporabniku ali pooblaščenca odda v najem za čas uporabe sistema Online b@nka.
- (2) Uporabnik ali pooblaščenec aplikacije Mobilna banka GO! v primeru naročila in sklenitve pogodbe za to storitev ob prevzemu aplikacije prejme tudi m-žeton ali pa m-žeton prejme kot samostojno aplikacijo. M-žeton po uspešni aktivaciji s predhodno uporabo osebne gesla PIN vsakič znova generira enkratno in časovno omejeno geslo za vstop ali potrjevanje v sistemu Online b@nka ter enoznačno določa verodostojnost uporabnika ali pooblaščenca.
- (3) Žeton - to je bodisi fizični generator gesel, m-žeton ali SMS-žeton - je sredstvo, ki omogoča identifikacijo uporabnika ali pooblaščenca in potrjevanje podatkov pri uporabi sistema Online b@nka in je v izključnem upravljanju uporabnika ali pooblaščenca. Uporabniško ime, ki ga uporabnik ali pooblaščenec določi sam skupaj z numeričnim osebnim geslom PIN ter enkratno geslo, ki ga žeton generira na podlagi osebnega gesla PIN, zagotavljajo enoznačno identifikacijo uporabnika ali pooblaščenca pri prijavi v sistem Online b@nka in pri potrjevanju posameznih dejanj (plačila, naročila banki).

VII. Izvrševanje plačilnih nalogov

- (1) Šteje se, da je banka prejela plačilni nalog takrat, ko uporabnik ali pooblaščenec (skladno s podpisnimi pravicami na računu) podpiše in pošlje nalog preko sistema spletnega in/ali mobilnega bančništva na bančni strežnik. Informacijo o statusih posameznih plačilnih nalogov banka zagotavlja uporabniku ali pooblaščenca s povratno informacijo preko sistema spletnega in/ali mobilnega bančništva.
- (2) Banka uporabniku in pooblaščenca zagotavlja izvršitev vseh pravilno izpolnjenih plačilnih nalogov v rokih, ki so predpisani ali dogovorjeni za posamezno vrsto plačilnega naloga, v skladu z Urnikom poslovanja s transakcijskimi računi (v nadaljevanju: urnik). Če se uporabnik ali

pooblaščenec odloči preklicati plačilni nalog, lahko to izvede ali sporoči preko sistema spletnega oz. mobilnega bančništva, skladno z roki navedenimi v urniku.

VIII. E-račun v sistemu Online b@nka

- (1) Banka uporabnikom sistema Online b@nka omogoča tako prijavo/odjavo e-računov kot tudi njihovo prejetje ter izvedbo v obliki plačil v spletni banki.
- (2) Banka prejemnika e-računa je dolžna:
 - a. prevzeti e-račune, ki so prispeli v Sistem za izmenjavo e-računov
 - b. prevzete e-račune dati uporabniku na razpolago v okviru spletne banke Online b@nka
 - c. poslati povratno informacijo v Sistem za izmenjavo e-računov o dostavi e-računa prejemniku
- (3) Uporabnik sistema Online b@nka z e-prijavo izvrši prijavo na prejetje e-računa. Banka posreduje e-prijavo preko sistema za izmenjavo e-računov izdajatelju e-računa, kateremu je bila e-prijava namenjena. Banka ne zagotavlja, da bo izdajatelj e-računa sprejel e-prijavo in začel uporabniku izdajati e-račun. Izdajatelj e-računa posreduje e-račun preko svoje banke banki prejemnika e-računa, slednja pa v spletno banko Online b@nka. Prejemnik e-računa lahko preko sistema Online b@nka izvrši e-odjavo, s čimer se odjavi od prejetja e-računa izdajatelja.
- (4) Uporabnik se lahko prijavi na prejetje e-računov od izdajateljev, ki so vključeni v sistem za izmenjavo e-računov.
- (5) Reklamacije , ki izhajajo iz vsebine prejetega e-računa (nepravilnost podatkov, neprimerna vsebina, napačen račun), rešuje uporabnik neposredno z izdajateljem e-računa. Reklamacije, ki izhajajo iz delovanja sistema e-računa znotraj sistema Online b@nka, rešuje banka.

IX. Blokada ali prenehanje uporabe sistema spletnega in/ali mobilnega bančništva

- (1) Uporabnik ali pooblaščenec lahko s soglasjem banke odpove uporabo sistema spletnega in/ali mobilnega bančništva brez odpovednega roka. Uporabnik ali pooblaščenec lahko odpove uporabo sistema spletnega in/ali mobilnega bančništva z odpovednim rokom enega meseca. Predlog za prenehanje uporabe sistema spletnega bančništva in/ali mobilnega mora biti posredovan banki na ustreznem bančnem obrazcu.
- (2) Banka lahko uporabniku ali pooblaščenca odpove uporabo sistemov spletnega in/ali mobilnega bančništva po lastni presoji z odpovednim rokom dveh mesecev, ter ga izključi iz sistema.
- (3) Banka si pridružuje pravico, da brez predhodnega opozorila omeji ali ukine dostop do sistemov spletnega in/ali mobilnega bančništva za določen čas, če so nastopili kritični dogodki (zlasti povezani z varnostjo), če niso upoštevani ti splošni pogoji, v primeru nekorektnega poslovanja uporabnika, če obstaja sum ali možnost zlorabe.
- (4) Z dnem odpovedi banka blokira uporabo programskega paketa in poročila vse nepravilne obveznosti uporabnika ali pooblaščenca skladno s Sklepom o tarifi plačil za posle s prebivalstvom, malimi podjetji, samostojnimi podjetniki in osebami svobodnih poklicev (v nadaljevanju: tarifa).
- (5) Vsi nalogi, ki so poslani v banko pred prenehanjem uporabe, bodo izvršeni skladno z urnikom.
- (6) Banka lahko na željo uporabnika blokira veljavno sredstvo za overitev za svoje pooblaščenca na računih na podlagi izpolnjenega obrazca Pristojnosti pooblaščenca sistema.
- (7) Blokiranje in/ali ukinitve uporabnika ali pooblaščenca banka lahko izvede na podlagi izpolnjenega bančnega obrazca Vloga za vklop, spremembo ali blokado spletne in mobilne banke. Uporabniku ali

pooblaščenca se blokirajo in/ali ukinejo vse njegove pristojnosti na računih, ki so navedeni na obrazcu.

- (8) Banka bo izvedla blokacijo storitve takoj po prejemu obvestila o kraji /izgubi/zlorabi in po prejemu vseh podatkov, ki so potrebni za izvedbo blokacije in o tem obvesti uporabnika.
- (9) Banka avtomatično blokira uporabo aplikacije mobilna banka, če uporabnik trikrat zaporedoma vnese napačno osebno geslo PIN.
- (10) Vsi obrazci morajo biti originalni, podpisani s strani uporabnika ali zakonitega zastopnika uporabnika ter njegovega bančnega svetovalca.
- (11) Vsako izgubo, krajo ali sum zlorabe sredstva za overitev za sistem spletnega ali mobilnega bančništva (žetona, m-žetona ali mobilne naprave) mora uporabnik nemudoma sporočiti banki, v primeru, ko gre za uporabnika storitve mobilna banka, pa je potrebno o izgubi ali kraji mobilne naprave nemudoma obvestiti tudi svojega mobilnega operaterja.
- (12) Zahtevek za blokado lahko odda uporabnik, pooblaščenec ali zakoniti zastopnik na naslednje načine:
 - v delovnem času po telefonu (+386 1 5876 777 ali +386 40 636 898)
 - po elektronski pošti kadarkoli (naslov spletne pošte: e-blokada@unicreditgroup.si)
 - v delovnem času osebno v poslovni enoti banke, ki vodi njegov osebni račun. Informacije od delovnem času so objavljene na spletni strani banke www.unicreditbank.si
- (13) Oseba, ki preklicuje, odgovarja za resničnost danih podatkov. Banka po prejemu obvestila onemogoči možnost pošiljanja plačilnih nalogov preko sistemov spletnega in/ali mobilnega bančništva oz. posameznemu uporabniku ali pooblaščenca blokira ali odvzame pooblastila za uporabo sistema spletnega ali mobilnega bančništva.
- (14) Uporabnik ali zakoniti zastopnik mora v roku enega delovnega dne pisno posredovati original izpolnjenega bančnega obrazca o blokadi sistema spletnega ali mobilnega bančništva, podpisan s strani uporabnika ali zakonitega zastopnika, ter bančnega svetovalca.
- (15) Banka je odgovorna za lastno krivdno ravnanje in ne odgovarja za nastalo škodo pred prejetjem zahtevka za blokado.
- (16) Plačilne naloge, ki jih je uporabnik ali pooblaščenec posredoval pred ukinitvijo pooblastil, banka izvrši.
- (17) Banka za stroške pridobitve novega žetona bremeni uporabnika.
- (18) Deblokada se lahko izvrši kadarkoli na podlagi uradnega dopisa zakonitega zastopnika ali uporabnika.

X. Obveznosti uporabnika in pooblaščenca

- (1) Uporabnik in pooblaščenec se zavezuje, da bosta:
 - varovala programsko opremo in jo uporabljala le za postopke, ki so predvideni za uporabo sistema spletnega in mobilnega bančništva;
 - varovala žeton, m-žeton, uporabniško ime, geslo, PIN kodo in v primeru uporabe storitve mobilna banka osebno geslo PIN skrbno in na način, ki bo onemogočal poškodbo ali odtujitev;
 - skrbno hranila sredstva za overitev, uporabniška imena in gesla, ter jih varovala tako, da bosta preprečila izgubo, krajo ali zlorabo;
 - ne bosta zapisovala gesel in uporabniških imen na papir, spletne ali druge medije;
 - najmanj enkrat na mesec menjavala osebno številko (PIN);
 - redno uporabljala aplikacijo in pregledovala podatke;
 - redno pregledovala obvestila, ki jih pošlje banka;
 - upoštevala navodila za uporabo sistema spletnega in mobilnega bančništva in veljavno zakonodajo;
 - banko nemudoma obvestila o vseh ugotovljenih nepravilnostih ali netipičnem delovanju sistema spletnega ali mobilnega bančništva;
 - banko nemudoma obvestila o morebitni nepooblaščeni uporabi ali sumu nepooblaščene uporabe sistema spletnega ali mobilnega bančništva ter banki pisno posredovala zahtevo za blokado;
 - banko obvestila o zlorabi ali sumu zlorabe sistema spletnega in mobilnega bančništva ter banki pisno posredovala zahtevo za blokado.

- (2) Uporabnik se zavezuje, da bo:
 - banko takoj obvestil o spremembi ali prenehanju veljavnosti pooblastil posameznemu pooblaščenca;
 - vodil evidenco svojih pooblaščenecv in njihovih pristojnosti.

XI. Odgovornost banke

- (1) Ob pristopu k uporabi sistema spletnega ali mobilnega bančništva banka uporabniku in pooblaščenca zagotovi vse potrebne elemente za uporabo sistema spletnega ali mobilnega bančništva.
- (2) Banka uporabniku in pooblaščenca zagotavlja neprekinjeno uporabo sistema spletnega ali mobilnega bančništva. Izjema so izpadi zaradi primerov višje sile, tehničnih težav, drugih nepričakovanih izpadov ter ob vnaprej najavljenih prekinitev delovanja sistemov.
- (3) Banka ne odgovarja za morebitno škodo, ki bi nastala zaradi izrednih razmer in dogodkov, kot so na primer, ne pa izključno; primeri višje sile, stavke, odločitve in dejanja oblastnih organov, motnje v telekomunikacijskem in ostalem prometu, napake nastale pri prenosu podatkov po telekomunikacijskih omrežjih, onemogočen dostop do storitev sistemov spletnega ali mobilnega bančništva.
- (4) Banka ne odgovarja za morebitno škodo, ki lahko nastane uporabniku ali pooblaščenca iz naslova nedelovanja sistemov spletnega ali mobilnega bančništva, telekomunikacijskega ali računalniškega sistema in/ali mobilne naprave, do katere bi prišlo zaradi neupravičenih posegov uporabnika ali tretjih oseb.
- (5) Banka odgovarja uporabniku ali pooblaščenca za nastalo materialno škodo, ki bi lahko nastala namerno ali iz hude malomarnosti s strani banke. Banka odgovarja le za neposredno povzročeno škodo. Uporabnik ali pooblaščenec mora v primeru odkritja napak, nepravilnosti ali v primeru nastanka škode ravnati z vso potrebno skrbnostjo ter skladno s temi Splošnimi pogoji
- (6) Banka ne prevzema odgovornosti v primeru izgube ali uničenja podatkov ter opreme uporabnika ali pooblaščenca zaradi namestitve in uporabe sistema spletnega ali mobilnega bančništva.
- (7) Banka ni odgovorna za morebitno škodo v primerih, ko uporabnik ne vodi lastne evidence o pooblaščencah, njihovih plačilnih instrumentih ali njihovih pristojnostih na uporabnikovih računih.

XII. Nadomestila

- (1) Banka uporabniku in pooblaščenca zaračunava strošek vzdrževanja storitev spletnega in mobilnega bančništva v višini, kot je določeno v vsakokrat veljavni tarifi banke, ki je objavljena na www.unicreditbank.si. Uporabnik izrecno soglaša, da banka za zaračunan strošek vzdrževanja storitev spletnega in mobilnega bančništva in druge s tem povezane stroške bremeni neposredno račun uporabnika.
- (2) Ob vključitvi storitve spletnega in/ali mobilnega bančništva do 15. v mesecu se strošek enkratne pristopnine in vzdrževanja storitev spletnega in mobilnega bančništva zaračuna v tekočem mesecu z neposredno bremenitvijo transakcijskega računa uporabnika, ob vključitvi storitve po 15. v mesecu pa se stroški obračunajo v naslednjem koledarskem mesecu.
- (3) Ob uničenju, odtujitvi ali izgubi sredstva za overitev vse stroške izdelave novega sredstva plača uporabnik ali pooblaščenec.
- (4) Posebej opozarjamo, da bo v primeru treh zaporednih napačnih vnosih osebne gesla PIN v aplikacijo mobilna banka prišlo do samodejne zaklenitve aplikacije. Banka ponovno omogoči poslovanje uporabniku po ponovni aktivaciji Mobilne Banke, ter jo zaračuna uporabniku v višini, kot je določeno v vsakokrat veljavni tarifi banke.

XIII. Mirno reševanje sporov

- (1) Morebitne spore, nesoglasja ali pritožbe v zvezi z opravljanjem storitev v skladu s temi Splošnimi pogoji bosta uporabnik ali pooblaščenec in banka reševala sporazumno.

- (2) Morebitne spore in nesoglasja rešuje banka na podlagi pisnega zahtevka potrošnika, ki ga lahko potrošnik naslovi na banko na predpisanem obrazcu v vseh poslovalnicah banke, pisno na naslov UniCredit Banka Slovenija d.d., Šmartinska 140, 1000 Ljubljana oziroma preko spletnega portala <http://www.unicreditbank.si/pisitenam.asp>. Pristojni organ v banki bo o pritožbi odločil v najkrajšem možnem času oziroma najkasneje v roku 8 dni od prejema celotne relevantne dokumentacije. Banka bo poslala odgovor na pritožbo z ustreznimi pojasnili v pisni obliki na naslov potrošnika. Potrošnik ima pravico na pritožbo vložiti ugovor. Banka bo v roku 15 delovnih dni poslala odločitev o ugovoru z ustreznimi pojasnili v pisni obliki na naslov potrošnika. S tem je odločitev banke dokončna in interni pritožbeni postopek banke zaključen.
- (3) V kolikor zahtevnost primera ne omogoča rešitve pritožbe oziroma ugovora v navedenem roku bo banka potrošnika pisno obvesti o predvidenem datumu dokončne rešitve pritožbe.
- (4) Če se uporabnik z odločitvijo o pritožbi ne strinja ali če v roku 30 dni ne prejme odgovora banke na pritožbo, ima pravico v roku največ 13 mesecev od dokončne odločitve v internem pritožbenem postopku oziroma od poteka roka za obravnavo pritožbe vložiti pobudo za začetek postopka izvensodnega reševanja spora pri izvajalcu izvensodnega reševanja sporov (v nadaljevanju: Izvajalec IRPS), ki ga banka priznava kot pristojnega za reševanje potrošniških sporov. Banka sme kadarkoli spremeniti Izvajalce IRPS pristojne za reševanje potrošniških sporov.
- (5) Naziv, elektronski naslov in telefonska številka vsakokrat priznanega Izvajalca IRPS so objavljeni na spletnih straneh banke www.unicreditbank.si.
- (6) Vložitev pobude ne posega v pravico uporabnika, da vloži ustreznih zahtevek za rešitev spora pri krajevno pristojnem sodišču po sedežu banke.
- (8) Za opravljanje storitev v skladu s temi Splošnimi pogoji in za razlago le-teh se uporablja pravo Republike Slovenije.
- (9) Če uporabnik zazna, da je pri opravljanju storitev na podlagi teh Splošnih pogojev prišlo do kršitve, ki predstavlja prekršek po ZPlaSS, ima pravico vložiti pisni predlog za uvedbo postopka o prekršku. Predlog se vloži pri Banki Slovenije, ki je pristojna za odločanje o tovrstnih prekrških.
- (10) Splošni pogoji so sestavljeni v slovenskem jeziku.
- (11) Ti Splošni pogoji veljajo od 13.05.2016 dalje.

XIV. Prehodne in končne določbe

- (1) Če banka spreminja te Splošne pogoje, mora dva meseca pred njihovo uveljavitvijo seznaniti uporabnika preko sistemov spletnega ali mobilnega bančništva, tako da mu pošlje predlog spremembe Splošnih pogojev.
- (2) Če uporabnik ne soglaša s spremembami Splošnih pogojev, lahko brez odpovednega roka in plačila nadomestil odstopi od uporabe sistemov spletnega ali mobilnega bančništva. Zahtevek mora uporabnik pisno podati najkasneje do dneva pred določenim dnevom začetka veljavnosti spremembe. Če uporabnik v tem roku banki ne sporoči, da se s spremembami ne strinja, se šteje, da s spremembami soglaša. V primeru, če uporabnik pisno zavrne predlagane spremembe in pri tem ne odpove uporabi sistemov spletnega ali mobilnega bančništva, se šteje, da je banka odpovedala pogodbo z dvomesečnim rokom, ki prične teči od dneva pošiljanja obvestila o spremembi.
- (3) Vsakokrat veljavni splošni pogoji so objavljeni na spletnih straneh banke in v vseh poslovnih enotah banke.
- (4) Sestavni del teh Splošnih pogojev so dokumenti Tehnične zahteve za uporabo sistema Online b@nka in/ali Tehnične zahteve za uporabo aplikacije Mobilna banka GO!, Priporočila za opravljanje plačilnega prometa preko sistema Online b@nka in/ali Mobilna banka GO! za potrošnike v banki.
- (5) Vsa navodila v zvezi s samo uporabo sistemov spletnega ali mobilnega bančništva, izpolnjevanjem in izvrševanjem plačil so uporabniku in pooblaščenцу na voljo na spletnih straneh banke in v sistemih spletnega bančništva pod opcijo Pomoč.
- (6) Banka, uporabnik in pooblaščenec soglašajo, da bodo na sodišču medsebojno priznavali veljavnost elektronskih sporočil, ki so predvidena v programskem paketu sistemov spletnega ali mobilnega bančništva.
- (7) Uporabnik ima pravico, da kadarkoli zahteva izvod Splošnih pogojev na papirju ali drugem trajnem nosilcu podatkov.