

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 prek sistema spletnega bančništva Online banka, mobilnega bančništva Mobilna banka GO! in spletnega portala Online poslovanje. Posamezni pojmi, ki so opredeljeni v nadaljevanju, imajo naslednji pomen:

- (1) **izdajatelj** Splošnih pogojev je UniCredit Banka Slovenija d.d., Ameriška ulica 2, 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. Organ pristojen za nadzor izdajatelja je Banka Slovenije;
- (2) **uporabnik** je potrošnik, ki je fizična oseba in mu banka omogoči poslovanje prek 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 v sistemih spletnega in/ali mobilnega bančništva dodeljuje pristojnost podpisovanja mora biti kategorija podpisa v skladu z internim bančnim obrazcem »Pooblastilo za razpolaganje s sredstvi na TRR«;
- (5) **Online banka** je spletna banka, ki deluje v spletnem brskalniku in uporabniku omogoča izvajanje bančnih storitev;
- (6) **Mobilna banka GO!** je mobilna aplikacija, ki deluje na mobilnih napravah z operacijskim sistemom Android, iOS ali HarmonyOS in uporabniku omogoča izvajanje določenih bančnih storitev;
- (7) **Online poslovanje** je spletni portal UniCredit Bank ki omogoča elektronsko poslovanje na daljavo obstoječim uporabnikom Online banke ali Mobilne banke
- (8) **zaprt sistem** predstavlja poslovanje med uporabnikom in banko s posebnim pisnim dogovorom skladno z 2. odst. 2 člena Uredbe (EU) št. 910/2014). Zaprti sistemi v banki so: Online Banka, Mobilna banka GO! in spletni portal Online poslovanje. Elektronski podpisi v zaprtem sistemu imajo enakovreden pravni učinek kot lastnoročni podpis;
- (9) **osebni varnostni elementi so personalizirane značilnosti in druge naprave za ustvarjanje elektronskega podpisa**, ki jih uporabniku zagotovi banka za namene avtentikacije in elektronskega podpisovanja plačilnih nalogov, soglasij, pogodbene dokumentacije in naročil banki. Razlikujejo se glede na vrsto storitve ter vrsto zaprtega sistema in so naslednji: fizični žeton, mobilni žeton in osebno geslo PIN;
- (10) **tretji ponudniki storitev** (angl.: TPP – third party providers), so registrirani ponudniki z dovoljenjem Banke Slovenije za opravljanje novih plačilnih storitev, kot sta odreditev plačil (PIS - PAYMENT INITIATION SERVICE) in zagotavljanja podatkov o računih (AIS - ACCOUNT INFORMATION SERVICE). Tretji

ponudniki storitev lahko do uporabnikovega računa dostopajo le s soglasjem, ki ga uporabnik po uspešno izvedeni avtentikaciji z uporabo sistema Online banka ali aplikacije Mobilna banka GO! elektronsko podpiše.

Register ponudnikov z dovoljenjem za opravljanje novih plačilnih storitev je objavljen na spletni strani Banke Slovenije (<https://bsi.si>);

- (11) **avtentikacija** je postopek, ki Banki omogoča, da preveri istovetnost uporabnika ali upravičenost uporabe določenega plačilnega instrumenta, vključno z uporabo uporabnikovih osebnih varnostnih elementov;
- (12) **močna avtentikacija strank** je avtentikacija z uporabo dveh ali več varnostnih elementov, ki spadajo v kategorijo znanja uporabnika (nekaj, kar ve samo uporabnik), lastništva uporabnika (nekaj, kar je v izključni lasti uporabnika) in neločljive povezanosti z uporabnikom (nekaj, kar uporabnik je), ki so med seboj neodvisni, kar pomeni, da kršitev enega elementa ne zmanjšuje zanesljivosti drugih in so zasnovani tako, da varujejo zaupnost podatkov, ki se preverjajo;
- (13) **fizični žeton** je elektronska naprava, ki je zaščiten s 4-mestnim osebnim geslom in generira časovno omejena enkratna gesla, ki enoznačno določajo avtentikacijo uporabnika ali pooblaščenca v spletni banki. Enkratno številčno geslo iz žetona skupaj z uporabniškim imenom, ki ga pooblaščenec določi sam, zagotavlja enoznačno avtentikacijo pooblaščenca pri prijavi in pri elektronskem podpisovanju v sistemu spletne banke Online banka ali Mobilne banke GO! in spletnem portalu Online poslovanje. Uporaba žetona je omejena na uporabo zgolj enega uporabnika. Močna avtentikacija v spletnem bančništvu zahteva od uporabnika pri fizičnem žetonu še dodatno generiranje časovno omejenega enkratnega gesla za podpis (OTP – One Time Password), s katero uporabnik potrdi izvedbo transakcije oz. soglasja skupaj s povzetkom transakcije oz. soglasja banki;
- (14) **mobilni žeton** je programska oprema, ki je sestavni del aplikacije za mobilne naprave Mobilna banka GO! ali samostojna aplikacija in generira časovno omejena enkratna številčna gesla, ki enoznačno določajo avtentikacijo uporabnika ali pooblaščenca pri vstopu ali elektronskem podpisovanju v sistemu spletne banke Online banka ali Mobilne banke GO! in spletnem portalu Online poslovanje;
- (15) **osebno geslo PIN** (v nadaljevanju: PIN) je tajno osebno avtentikacijsko število, katero si izbere uporabnik sam in je sestavljeno iz zaporedja števil, s katerim se uporabnik identificira pri vstopu v mobilno banko in mobilni žeton. PIN ne sme vsebovati manj kot 6 in ne več kot 8 števil. V primeru trikratnega napačnega vnosa PIN-a programska oprema prikaže varnostno obvestilo (zastava, ki ni enaka tisti, ki se uporabniku generira ob aktivaciji storitve), ki uporabniku sporoči, da je vnesel napačno osebno geslo in da je aplikacija blokirana;
- (16) **prstni odtis ali ID obraza** (Face ID pri iOS) sta biometrična identifikatorja uporabnika in se lahko uporabljata namesto osebnega gesla oziroma PIN kode za vstop v Mobilno banko GO!, za potrjevanje plačilnih nalogov v Mobilni banki GO!, za potrjevanje spletnih transakcij s pomočjo Mobilne banke GO! in vstop v Mobilni žeton za pridobitev enkratne kode za vstop v Online Banko ali Online poslovanje. Modula za preverjanje pristnosti prstnih odtisov ali za prepoznavo obraza v vaši napravi Banka ne zagotavlja in ne upravlja. Prstni odtis ali obraz sta shranjena na vaši mobilni napravi zato morate poskrbeti za varno ravnanje z njimi ter pravilno hranjenje in zaščito na mobilni napravi. Banka podatkov o prstnem odtisu in sliki obraza ne obdeluje (na primer jih ne hrani in do njih ne dostopa), kar pomeni, da banka ni upravitelj tovrstnih

osebnih podatkov. Prav tako ni mogoče šteti, da po naročilu banke tovrstne podatke obdeluje pogodbeni obdelovalec. Upoštevajoč navedeno banka ne zagotavlja skladnosti obdelave tovrstnih osebnih podatkov z Zakonom o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-2) ali Splošno uredbo o varstvu osebnih podatkov (GDPR). Banka ne odgovarja ter ne jamči za varnost funkcije preverjanja pristnosti prstnih odtisov in prepoznavne obraza na katerikoli napravi ter delovanje funkcije na način, kot jo predstavlja proizvajalec naprave;

- (17) **aktivacijska koda** je enkratna in časovno omejena koda, ki jo sistem pošlje in je vezana na uporabnika aplikacije Mobilna banka GO! ter mobilnega žetona. Po uspešni aktivaciji aktivacijska koda ni več uporabna za kakršnokoli nadaljnjo uporabo. Aktivacijska koda tudi ni več uporabna, če uporabnik aplikacije ali mobilnega žetona ne aktivira v roku 72 ur po prejemu le-te;
- (18) **enkratno številčno geslo** služi za avtentikacijo sinhronizacije med žetonom in zalednim sistemom ter se generira po vpisu osebnega gesla PIN v žeton, je 6-mestno in časovno omejeno. Tako geslo je možno uporabiti zgolj enkrat. Neuspešna prijava je možna trikrat; po tretjem neuspešnem poskusu je potrebno posredovanje bančnega uslužbenca;
- (19) **uporabniško ime** je enkratni niz alfanumeričnih znakov, s katerim se uporabnik ali pooblaščenec identificira pri vstopu v aplikacijo Mobilna banka GO!, v Online banko in spletnem portalu Online poslovanje. Različna uporabnika ali pooblaščenca ne moreta imeti enakega uporabniškega imena;
- (20) **varnostno vprašanje in odgovor** sta podlaga za identifikacijo uporabnika, ki si ju sam nastavi ob odprtju spletne banke;
- (21) **elektronski podpis** je niz podatkov v elektronski obliki, ki so dodani k drugim podatkom v elektronski obliki ali so z njimi logično povezani in jih podpisnik uporablja za podpisovanje. Elektronski podpis nadomešča lastnoročni podpis in ima enako dokazno vrednost kot lastnoročni podpis;
- (22) **napredni elektronski podpis** je elektronski podpis, ki je enolično povezan s podpisnikom, je z njim mogoče identificirati podpisnika, se ustvari na podlagi podatkov za ustvarjanje elektronskega podpisa, ki jih podpisnik z visoko stopnjo zaupanja lahko uporablja izključno pod svojim nadzorom, in je s podatki, ki so na ta način podpisani, povezan tako, da je opazna vsaka naknadna sprememba podatkov;
- (23) **podpisnik** je fizična oseba, ki ustvari elektronski podpis;
- (24) **potrdilo za elektronski podpis** pomeni elektronsko potrdilo, ki povezuje podatke za potrjevanje veljavnosti elektronskega podpisa s fizično osebo in potrjuje vsaj ime ali psevdonim te osebe;
- (25) **naprava za ustvarjanje elektronskega podpisa** pomeni konfigurirano programsko ali strojno opremo, ki se uporablja za ustvarjanje elektronskega podpisa;
- (26) **spletno mesto banke** je spletna stran <https://www.unicreditbank.si> in vse njene podstrani;
- (27) **dnevni limit** je najvišji dopustni znesek vsote odlivnih transakcij v enem dnevu;
- (28) **transakcijski limit** je najvišji dopustni znesek posamezne odlivne transakcije;
- (29) **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 prikazovanje shranjenih podatkov (npr. papirna oblika obvestila, elektronska oblika obvestila v PDF obliki);
- (30) **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 naloга;

- (31) **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;
- (32) **sistem za izmenjavo e-računov** omogoča nemoteno ter uspešno izmenjavo e-računov vsem udeležencem: izdajateljem, prejemnikom, posrednikom in arhivarjem;
- (33) **e-prijava** je elektronska oblika prijave na prejemanje e-računa, izvedena s strani uporabnika prek spletne banke Online banka. E-prijava je prek sistema posredovana izdajatelju e-računa, ki je naveden v e-prijavi. Uporabnik izvrši e-prijavo za vsakega izdajatelja e-računa posebej;
- (34) **e-odjava** je elektronska oblika odjave od prejemanja e-računa, izvedena s strani uporabnika prek spletne banke Online banka. E-odjava je prek sistema posredovana izdajatelju e-računa, ki je naveden v e-odjavi. Uporabnik izvrši e-odjavo za vsakega izdajatelja e-računa posebej;
- (35) **prejemnik e-računa** je fizična oseba, ki ima odprt transakcijski račun pri banki in je uporabnik Online banke, pri čemer ima z izdajateljem e-računa sklenjeno poslovno razmerje;
- (36) **izdajatelj e-računa** je pravna oseba, ki ima s prejemnikom e-računa sklenjeno poslovno razmerje, na podlagi katerega prejemniku izda e-račun; pristopno izjavo 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;
- (37) **naročilo** je zahteva za izvedbo bančne storitve, ki jo uporabnik po uspešno izvedeni avtentikaciji in elektronskem podpisu pošlje banki z uporabo sistema Online banka, Mobilna banka GO! ali spletnega portala Online poslovanje.
- (38) **dogovor o elektronskem poslovanju** je dogovor, ki ga banka in komitent sklepata z namenom, da uredita medsebojne pravice in obveznosti elektronske identifikacije in elektronskega poslovanja v zaprtim sistemu skladno z 2. odst. 2 člena Uredbe (EU) št. 910/2014.
- (39) **Takojšnje plačilo** – je domače ali čezmejno kreditno plačilo v evrih s takojšnjo poravnavo in odobritvijo računa prejemnika plačila.

- (40) **Preverjanje prejemnika plačila (VoP)** – je varnostna funkcionalnost s preverjanjem ujemanja imena in priimka oz. naziva prejemnika, ki ga v nalog vpiše plačnik z imenom in priimkom oz. nazivom imetnika računa, kamor se plačilo izvršuje.

II. Varstvo osebnih podatkov in zaupnih informacij

- (1) Banka je upravljelec osebnih in ostalih zaupnih podatkov o uporabniku, ki jih pridobi pri vzpostavitvi poslovnega razmerja in nadaljnjem poslovanju z uporabnikom.
- (2) Banka za namen izvajanja medsebojnega pogodbenega odnosa ter za namene trženja v obsegu skladnem s privolitvijo za obdelavo osebnih podatkov obdeluje, hrani, posreduje in varuje osebne in ostale zaupne podatke skladno z zakonom, ki ureja varstvo osebnih podatkov, Splošno uredbo EU o varstvu osebnih podatkov (Uredba (EU) 2016/679-GDPR), zakonom, ki ureja bančništvo, zakonom, ki ureja gospodarske družbe in drugimi predpisi, ki se nanašajo na varovanje osebnih in

zaupnih podatkov ter poslovno skrivnost ter skladno s svojimi internimi akti.

- (3) Banka v sistemu spletnega in mobilnega bančništva med drugim obdeluje naslednje osebne podatke: sociodemografski podatki (npr. spol, starost, status, stan, izobrazba, podatki o zaposlitvi), geolokacijski podatki, kontaktni podatki (npr. telefonska številka, elektronski naslov, naslov bivališča), podatki o osebnih dokumentih, ki jih posameznik predloži Banki in ostali poslovni podatki posameznika, zlasti transakcijski podatki (pri čemer se v Online in mobilni banki transakcije tudi kategorizirajo), podatki o kanalih in aplikacijah, prek katerih posameznik stopa v stik z Banko, podatki o IP naslovu (npr. pri dostopu do okolja Online banke), informacije o posameznikovi uporabi storitev in produktov.
- (4) Na podlagi določbe 13. in 22. člena Splošne uredbe o varstvu podatkov vas obveščamo, da Banka pri obdelavi podatkov o uporabi spletnega in mobilnega bančništva uporablja avtomatizirano odločanje v okviru postopkov za preprečevanje plačilnih prevar, in sicer na podlagi člena 22(2)(a), saj je ta obdelava potrebna za izvajanje zakonskih obveznosti. Pri tem se ne obdelujejo posebne vrste osebnih podatkov. Če se z rezultatom avtomatizirane odločitve sistema za preprečevanje plačilnih prevar ne strinjate, lahko to odločitev izpodbijate z navedbo vašega stališča in od Banke zahtevate, da odločitev preveri delavec Banke.
- (5) Vse podrobnejše informacije, pravice posameznikov, ki se nanašajo na obdelavo osebnih podatkov in kontaktni podatki so določeni v Splošnih informacijah o obdelavi osebnih podatkov. Vsakokrat veljavne Splošne informacije o obdelavi osebnih podatkov so na voljo v poslovnih prostorih banke in na njeni spletni strani (www.unicreditbank.si/gdpr).
- (6) Uporabnik (ter tudi morebitni porok in/ali zastavitelj) se zavezuje, da bo banki sporočil vsako spremembo bivališča ali zaposlitve ter vse večje spremembe svojega premoženjskega stanja in svojih prihodkov najkasneje v 8 dneh po nastali spremembi. Obenem uporabnik (ter morebitni porok in/ali zastavitelj) dovoljuje in pooblašča banko oziroma katerokoli drugo osebo, ki s cesijo pridobi pravice iz pogodbe oziroma poslovnega razmerja z banko, da pri pristojnih organih opravi poizvedbe o bivališču, zaposlitvi in premoženjskem stanju, vključno s poizvedbo o obstoju in statusu transakcijskih računov, odprtih pri bankah.
- (7) Uporabnik soglašaja, da banka občasno preverja podatke uporabnika z namenom, da za potrebe FATCA (Foreign Accounts Tax Compliance Act) ugotovi, ali so morebiti nastale okoliščine (U.S. Indicia), ki bi lahko povzročile, da se uporabnik šteje kot ameriški davčni zavezanec (U.S. Person). Ne glede na zgoraj omenjeno določilo se uporabnik zavezuje, da bo Banki v pisni obliki nemudoma sporočil/a katerokoli spremembo okoliščin svojega statusa (U.S. Indicia), kot na primer pridobitev državljanstva ZDA, pridobitev naslova prebivališča v ZDA, pridobitev telefonske številke v ZDA itd. Uporabnik se zavezuje banki sporočiti in posredovati ustrezno dokumentacijo, ki dokazuje morebitne spremenjene okoliščine.
- (8) V kolikor uporabnik ne sporoči banki in ne posreduje ustreznih dokumentov nemudoma potem ko prejme od banke/UCB pisni poziv, naj dostavi ustrezno dokumentacijo, iz katere izhaja status uporabnika, bo banka sporočila davčnemu organu Republike Slovenije, da je uporabnik potencialni ameriški davčni zavezanec (U.S. Person). V tem primeru je banka upravičena enostransko po predhodnem pisnem obvestilu uporabniku odpovedati pogodbeno razmerje in račun zapreti v skladu določili Splošnih pogojev.

- (9) Uporabnik se zavezuje povrniti banki vse morebitne stroške in škodo, ki ji utegnejo nastati kot posledica kršenja tega člena s strani uporabnika
- (10) Banka in uporabnik sta soglasna, da uporabnik s podpisom pogodbe v skladu s 3. odstavkom 146. člena Zakona o bančništvu (ZBan-3) daje pristanek, da banka za potrebe FATCA lahko sporoči davčnemu organu Republike Slovenije posamezne zaupne podatke o uporabniku.

III. Glavne značilnosti sistema spletnega in mobilnega bančništva

- (1) Uporabnik, pooblaščenec in banka se strinjajo, da se v sistemu spletnega bančništva za avtentikacijo uporablja žeton ali mobilni žeton skupaj s pripadajočo PIN kodo ali biometričnim identifikatorjem, ter da se v sistemu mobilnega bančništva za avtentikacijo uporablja mobilni žeton, skupaj s pripadajočim osebnim geslom PIN ali biometričnim identifikatorjem.
- (2) Online banka omogoča celovito opravljanje plačilnih storitev v domovini in s tujino. Zagotavlja visoko stopnjo varnosti z uporabo PIN kode oz. prstnega odtisa, časovno omejenega gesla, javnega certifikata za kodiranje prenesenih podatkov in uporabniškega imena. Sistem spletnega bančništva lahko uporabniku ali pooblaščenцу omogoča naslednje spletne storitve:
 - opravljanje plačilnih storitev,
 - spremljanje knjižgovodskega in tekočega stanja na računu,
 - izmenjava sporočil med uporabnikom ali pooblaščencom in banko,
 - storitev VoP,
 - spreminjanje dnevnega in transakcijskega limita, ki sta določena s strani banke ob odpiranju računa, uporabnik lahko vrednost limitov poljubno spremeni,
 - spreminjanje varnostnih nastavitvev (varnostno vprašanje in odgovor),
 - nastavitve obvestil o prilivih in odlivih, ki jih prejema na e-poštni naslov,
 - druge spletne storitve, ki so opisane v Navodilih za uporabo Online banke.
 Online banka je možno uporabljati tudi na mobilnih in drugih napravah (GSM telefonih, pametnih telefonih, tabličnih računalnikih, ipd; v nadaljevanju mobilne naprave), katerih operacijski sistem in brskalnik omogočata dostop do interneta. Banka omogoča uporabo Mobilne banke GO! na samo eni napravi.
- (3) Mobilna banka GO! uporabniku omogoča vpogled in opravljanje določenih bančnih storitev v sistemu Online banka s pomočjo programske opreme, ki si jo uporabnik naloži na svojo mobilno napravo v spletnih trgovinah App Store, Google Play ali Huawei AppGallery. Aplikacijo oziroma programsko opremo aktivira z aktivacijskim ključem, ki ga prav tako prejme prek SMS sporočila. Za uporabo mobilne banke mora mobilna naprava, na kateri je program nameščen, omogočati internetno povezavo. Dostop do finančnih podatkov in funkcionalnosti mobilne banke ni mogoč brez osebnega gesla PIN, ki je znano izključno uporabniku.
- (4) Ob pristopu k mobilni banki do preklica veljajo obstoječa pooblastila uporabnika za vse račune, na katerih je uporabnik pooblaščen v sistemu Online banka ali pa zmanjšana v skladu z omejitvami in značilnostmi mobilne banke. Značilnosti in omejitve mobilne banke so objavljene na spletni strani banke <https://www.unicreditbank.si/GO>, ter se lahko spremenijo. Mobilna banka GO! lahko uporabniku ali pooblaščenцу omogoča naslednje storitve:

- vpogled v stanje in promet na imetniških in pooblaščenjskih 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,
 - dostop do dokumentov (bančni izpiski, potrdila, pogodbeni dokumentacija),
 - možnost sklepanja depozita, naročilo prekoračitve limita ter naročilo plačilnih kartic z odloženim plačilom (z možnostjo razdelitve na obroke) ter kreditnih kartic, spremembe osebnih podatkov (za uporabnike, ki imajo podpisan "Dogovor o elektronskem poslovanju" ter izpolnjujejo pogoje za naročanje storitev kot izhajajo iz vsakokrat veljavnih splošnih pogojev za Online Poslovanje),
 - druge spletne storitve, ki so opisane v predstavitev produkta za posamezni segment strank.
- (5) Veljavni dnevni limit v mobilni banki je določen s strani banke ter objavljen na spletnih straneh banke <https://www.unicreditbank.si/GO>. V primeru izbire nižjega transakcijskega ali dnevnega limita v sistemu Online banka, se v mobilni banki upošteva tisti limit, ki je nižji.
- (6) V spletnem portalu Online poslovanje lahko uporabnik naroči različne bančne produkte (možnost sklepanja depozita, prekoračitev limita na transakcijskem računu, sklepanja potrošniškega gotovinskega kredita, naročila plačilnih kartic z možnostjo razdelitve plačila nakupov na obroke ter revolving kreditnih kartic), pregleduje ter spreminja svoje osebne podatke, aktivira aplikacijo Flik in v zaprtem sistemu elektronsko podpisuje pogodbe ter drugo dokumentacijo z naprednim elektronskim podpisom, brez obiska bančne poslovalnice.
- (7) Dostop do aplikacije Online banka in aplikacije Mobilna banka GO! ni dovoljen iz držav Iran, Sirija, Severna Koreja ter naslednjih območij v Ukrajini: Krim, Sevastopol, Doneck, Lugansk, Herson in Zaporozžje, za katere veljajo sankcijski ukrepi.

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 Online banke in Mobilna banka GO! ter spletni portal Online poslovanje so zaprti sistemi skladno z 2. odst. 2. člena Uredbe (EU) št. 910/2014. Vsa elektronska obvestila in dokumentacija, ki jih banka posreduje uporabniku ali pooblaščenec preko sistema spletnega ali mobilnega bančništva in preko spletnega portala Online poslovanje, so enakovredni papirnim obvestilom in dokumentaciji, ki jih banka pošilja po pošti in jih nadomeščajo.
- (3) Mobilna banka GO! omogoča uporabniku in pooblaščenec pregled transakcij, ki so na voljo uporabniku pod posameznim računom v mobilni banki.
- (4) 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.
- (5) Avtomatsko obveščanje preko elektronskega sporočila o stanju na računih, odlivih in prilivih si lahko uporabnik sam nastavlja znotraj Online banke v skladu z Navodili za uporabo Online banke ter znotraj Mobilne banke GO! v skladu z Navodilu za uporabo Mobilne banke GO!.
- (6) Uporabnik ali pooblaščenec Online banke od banke prejema vsa obvestila, mesečne izpiske, elektronsko podpisane dokumente, pogodbeno dokumentacijo in druge listine (v nadaljevanju: elektronska obvestila in dokumentacija) v elektronski obliki. Prejeta elektronska obvestila in dokumentacija se nahaja v spletni banki v meniju Dokumenti oziroma v Osebnih računih – Bančni izpiski – Pregled izpiskov in pogodb. Banka pošilja uporabniku ali pooblaščenec elektronska obvestila in dokumentacijo v papirni obliki le na vnaprejšnjo izrecno zahtevo, v obliki oddanega naročila preko sistema spletnega bančništva ali v poslovni enoti banke. V primeru, da uporabnik ali pooblaščenec ne želi več uporabljati spletne banke Online banka, si je dolžan pred zaprtjem spletne banke Online banka prenesti in shraniti na trajni nosilec podatkov elektronska obvestila ter dokumentacijo, ki se nahaja v sekciji Dokumenti oziroma v Osebnih računih – Bančni izpiski – Pregled izpiskov in pogodb in sicer iz razloga, da mu bodo v elektronski obliki še naprej dostopni za poznejšo uporabo. Dokumentacija (podpisane pogodbe, izpiski) je za čas dveh let vidna uporabniku ali pooblaščenec tudi v Mobilni Banki GO!.

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 odprt 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 pooblaščenec dodeljuje pristojnost spletnega podpisovanja, morajo biti podatki o pooblaščenec v skladu s podatki na bančnem obrazcu »Pooblastilo za razpolaganje s sredstvi na TRR« uporabnika.
- (6) Banka lahko uporabniku sistema Online banka odobri naročilo in uporabo aplikacije Mobilna banka GO! na podlagi uporabnikovega naročila, ki je bilo opravljeno preko spletne banke Online banka 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 banka in/ali aplikacije Mobilna banka GO!.
- (9) S podpisom uporabnikovega naročila za uporabo sistema Online banka, aplikacije Mobilna banka GO! in spletnega portala Online poslovanje uporabnik potrjuje, da sprejema vsakokrat veljavne splošne pogoje.

VI. Pridobitev sredstev za avtentikacijo in naprav za ustvarjanje elektronskega podpisa

- (1) Uporabnik se lahko za dostopanje v sistem Online banka odloči za uporabo le enega od možnih sredstev za avtentikacijo; to je bodisi žeton ali mobilni žeton, zanj se odloči sam, izbrano pa naroči v banki. Z izbranim žetonom ali mobilnim žetonom lahko uporabnik vstopa v sistem Online banka ter dostopa tudi do spletnega portala Online poslovanje. Ob prevzemu žetona ali mobilnega žetona uporabnik oziroma pooblaščenec prevzame popolno odgovornost za hrambo izbranega žetona in za dejanja, ki nastanejo kot posledica uporabe spletne banke in spletnega portala Online poslovanje. Izbrani žeton je v lasti banke in ga le-ta uporabniku ali pooblaščenцу odda v najem za čas uporabe sistema Online banka.
- (2) Uporabnik ali pooblaščenec aplikacije Mobilna banka GO! v primeru naročila in sklenitve pogodbe za to storitev ob prevzemu aplikacije prejme tudi mobilni žeton kot samostojno aplikacijo. Mobilni žeton po uspešni aktivaciji s predhodno uporabo osebne gesla PIN ali biometričnega identifikatorja vsakič znova generira enkratno in časovno omejeno geslo za vstop ali potrjevanje v spletno banko ter enoznačno določa avtentikacijo uporabnika ali pooblaščenca.
- (3) Uporabniško ime, ki ga uporabnik ali pooblaščenec določi sam skupaj z numeričnim osebnim geslom PIN oz. prstnim odtisom ter enkratno geslo, ki ga žeton generira na podlagi osebnega gesla PIN, zagotavljajo enoznačno avtentikacijo uporabnika ali pooblaščenca pri prijavi v sistem Online banka, Mobilna banka GO! ter spletni portal Online poslovanje in hkrati pomeni napravo za ustvarjanje elektronskega podpisa v navedenih zaprtih sistemih.
- (4) Na dokumentu, ki ga uporabnik ali pooblaščenec elektronsko podpiše z napravo za ustvarjanje elektronskega podpisa, se na mesto, kjer je predviden podpis uporabnika ali pooblaščenca po izvedbi elektronskega podpisa izpiše potrdilo za elektronski podpis, ki vsebuje vsaj ime in priimek podpisnika ter datum in uro elektronskega podpisa.
- (5) Elektronski podpisi, ki so nastali v kateremkoli zaprtem sistemu banke, imajo enako veljavo in dokazno vrednost kot lastnoročni podpis in se zato šteje, da so vsi dokumenti, ki so podpisani s katerokoli vrsto elektronskega podpisa, ki je nastal v zaprtem sistemu Banke, lastnoročno podpisani.

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 prek sistema spletnega in/ali mobilnega bančništva na bančni strežnik. Informacijo o statusih posameznih plačilnih nalogov banka zagotavlja uporabniku ali pooblaščenцу s povratno informacijo prek sistema spletnega in/ali mobilnega bančništva.
- (2) Banka uporabniku in pooblaščenцу 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 prek sistema

spletnega oziroma mobilnega bančništva, skladno z roki navedenimi v urniku.

- (3) Plačilni nalog za takojšnje plačilo se obdela v roku 10 sekund od trenutka, ko se plačilni nalog šteje za prejet, skladno z določili Splošnih pogojev vodenja transakcijskih računov, opravljanja plačilnih storitve in dovoljene prekoračitve pozitivnega stanja (limiti) za potrošnike
- (4) Za plačilni nalog, ki se glasi na določen dan, se šteje, da ga je banka prejela na dan določen v plačilnem nalogu. Če ta dan ni delovni dan banke, se šteje, da ga je prejela naslednji delovni dan.

VIII. E-račun v sistemu Online banka

- (1) Banka uporabnikom sistema Online banka omogoča tako prijavo/ odjavo e-računov kot tudi njihovo prejemanje ter izvedbo v obliki plačil v spletni banki.
- (2) Banka prejemnika e-računa je dolžna:
- prevzeti e-račune, ki so prispeli v Sistem za izmenjavo e-računov
 - prevzete e-račune dati uporabniku na razpolago v okviru spletne banke Online banka
 - poslati povratno informacijo v Sistem za izmenjavo e-računov o dostavi e-računa prejemniku
- (3) Uporabnik sistema Online banka z e-prijavo izvrši prijavo na prejemanje e-računa. Banka posreduje e-prijavo prek 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 prek svoje banke banki prejemnika e-računa, slednja pa v spletno banko Online banka. Prejemnik e-računa lahko prek sistema Online banka izvrši e-odjavo, s čimer se odjavi od prejetega e-računa izdajatelja.
- (4) Uporabnik se lahko prijavi na prejemanje 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 banka, 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 pooblaščenцу odpove uporabo sistemov spletnega in/ali mobilnega bančništva po lastni presoji z odpovednim rokom dveh mesecev.
- (3) Banka si pridružuje pravico, da brez predhodnega opozorila omeji ali ukine dostop do sistemov spletnega in/ali mobilnega bančništva za določen čas in še posebej, 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 spletnega in mobilnega bančništva ter poročuna vse neporavnane obveznosti uporabnika ali pooblaščenca skladno s Sklepom o tarifi plačil za posle s prebivalstvom, malimi podjetji,

samostojnimi podjetniki in osebnimi svobodnih poklicev (v nadaljevanju: tarifa).

- (5) Vsi nalogi, ki so poslani v spletno banko pred prenehanjem uporabe, bodo izvršeni skladno z urnikom, če so za to izpolnjeni vsi pogoji.
- (6) Banka lahko na željo uporabnika blokira veljavno sredstvo za avtentikacijo za svoje pooblaščenca na računih na podlagi izpolnjenega obrazca Pristojnosti pooblaščenca sistema.
- (7) Blokiranje in/ali ukinitvev 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 blokado storitve takoj po prejemu obvestila o kraji/ izgubi/zlorabi in po prejemu vseh podatkov, ki so potrebni za izvedbo blokade in o tem obvesti uporabnika.
- (9) Vsi obrazci morajo biti originalni, podpisani s strani uporabnika ali zakonitega zastopnika uporabnika ter njegovega bančnega svetovalca.
- (10) Zahtevek za blokado lahko odda uporabnik, pooblaščenec ali zakoniti zastopnik:
 - 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;
 - prek kontaktnega centra na 01 5876 600.
- (11) Po oddanem zahtevku za blokado, Banka obvesti uporabnika o blokadi kanala oziroma o omejitvi uporabe kanala pisno prek elektronske pošte na elektronski naslov uporabnika zabeleženega v evidencah banke, dodatno pa lahko tudi s telefonskim klicem in ali SMS na telefonsko številko v evidencah banke.
- (12) Oseba, ki preključuje, odgovarja za resničnost danih podatkov. Banka po prejemu obvestila onemogoči možnost pošiljanja plačilnih nalogov prek sistemov spletnega in/ali mobilnega bančništva oziroma posameznemu uporabniku ali pooblaščenca blokira ali odvzame pooblastila za uporabo sistema spletnega ali mobilnega bančništva.

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, mobilni žeton, uporabniško ime, geslo, PIN kodo in v primeru uporabe storitve mobilna banke osebno geslo PIN skrbno in na način, ki bo onemogočal poškodbo ali odtujitev;
 - skrbno hranila sredstva za avtentikacijo, 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;
 - ne bosta pisno ali ustno razkrivala ali dajala v uporabo uporabniških imen, PIN gesel ali biometričnih identifikatorjev tretjim osebam in da bosta ob sumu zlorabe le-teh nemudoma pisno obvestila banko.
 - najmanj enkrat na mesec spreminjala osebno številko (PIN);
 - redno posodabljala 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 nepooblaščen uporabi ali sumu nepooblaščen 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.
 - prevzela odgovornost za nastalo materialno škodo, ki bi lahko nastala, v primeru kršenja oziroma neupoštevanja teh splošnih pogojev.
- (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. Preverjanje prejemnika plačila (VoP)

Preverjanje prejemnika je dodatna varnostna storitev, ki omogoča preverjanje, ali se vneseno ime ali naziv prejemnika ujema z IBAN številko in imenom ali nazivom prejemnika pri banki prejemnika. Preverjanje prejemnika se izvede pred plačnikovo potrditvijo plačilnega naloga. Na podlagi preverjanja plačnik prejme eno od naslednjih obvestil:

Ujemanje – Vneseni podatki o prejemniku ustrezajo podatkom, povezanim z IBAN-om pri banki prejemnika.

Delno ujemanje – pojavilo se je manjše razhajanje v zapisih imena oziroma naziva prejemnika. Plačnik z obvestilom o ujemanju hkrati prejme podatek o pravilnem oziroma celotnem nazivu prejemnika.

Ni ujemanja – Vneseno ime ali naziv se ne sklada z z imenom ali nazivom prejemnika povezanim z vpisanim IBAN-om.

Preverjanje ni mogoče – Sistem trenutno ne more preveriti prejemnika za navedeni IBAN.

Uporabnik lahko šele po prejemu obvestila o ujemanju, delnem ujemanju ali neujemanju potrdi izvedbo plačilnega naloga.

XII. 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 pooblaščenцу 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 pooblaščenjih, njihovih plačilnih instrumentih oziroma napravah za ustvarjanje elektronskega podpisa ali njihovih pristojnostih na uporabnikovih računih.
- (8) V primeru, ko uporabnik, kljub prejetemu obvestilu o neujemanju potrdi izvedbo plačila, banka ne odgovarja za izvršitev plačila nenamernemu prejemniku plačila, na podlagi enolične identifikacijske oznake.

XIII. Nadomestila

- (1) Banka uporabniku in pooblaščenцу 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 avtentikacijo vse stroške izdelave novega sredstva plača uporabnik ali pooblaščenec.
- (4) Uporabnik je seznanjen, da bo v primeru treh zaporednih napačnih vnosov osebne gesla PIN v aplikacijo Mobilna banka GO! 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.

XIV. 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 pisno ali ustno podane pritožbe uporabnika in/ali imetnika kartice (v nadaljevanju: pritožnik). Pisno pritožbo lahko pritožnik naslovi na banko na predpisanem obrazcu v vseh poslovnih enotah banke, pisno na naslov UniCredit Banka Slovenija d.d., Ameriška ulica 2, 1000 Ljubljana (s pripisom Spremljanje reklamacij) prek elektronske banke Online banka, po elektronski pošti pristojni kontaktni osebi v poslovni enoti, na splošni elektronski naslov banke info@unicreditgroup.si oziroma prek spletnega portala <https://www.unicreditbank.si/si/o-nas/pripomocki/pritozbeni-postopek.html>. Ustno pritožbo lahko pritožnik poda osebno ali po telefonu v vseh poslovnih enotah banke ali po telefonu 01 5876 600 kontaktnemu centru banke. Banka je dolžna pisno

odgovoriti le na pisno predložene pritožbe. Pritožba stranke mora biti razumljiva in jasna ter mora vsebovati dejstva, na katerih temelji pritožbeni zahtevek. Pritožba mora obvezno vsebovati podatke o stranki, ki vlogo pritožbo (ime, priimek, naslov, elektronski naslov, telefon); obrazložitev pritožbenih razlogov, opis dogodka oziroma navedbo ključnih dejstev in datum dogodka; navedbo dokumentov na katere se pritožba nanaša; predložitev dokazov za potrditev dejstev, na katerih temelji zahtevek stranke; kontaktne podatke za pošiljanje odgovora; podpis stranke (v primeru oddaje pritožbe po pošti na naslov sedeža banke). Odškodninski zahtevek stranke mora biti predložen v pisni obliki in mora vsebovati vse obvezne elemente pritožbe. Če le-ta ni predložen v pisni obliki ali ni popoln, niso izpolnjeni pogoji za njegovo obravnavo. Banka obravnava le pritožbe, ki so popolne in pravilno predložene. Če je pritožba stranke nepopolna, nerazumljiva ali nejasna, banka stranko pozove k dopolnitvi pritožbe in ji postavi 8 dnevni rok za dopolnitev pritožbe. Poziv na dopolnitev pritožbe prekine tek roka za reševanje pritožbe. V tem primeru pritožbeni postopek ter s tem rok za rešitev pritožbe in pošiljanje odgovora na pritožbo prične teči naslednji dan od dneva prejema popolne oziroma dopolnjene pritožbe. V kolikor stranka pritožbe v tem roku ne dopolni, jo banka zavrže. Pristojni organ v banki odloči o zahtevku pritožnika v najkrajšem možnem času oziroma najkasneje v roku, ki ga za posamezno vrsto pritožbe določajo veljavni predpisi. Banka pošlje odgovor na zahtevek pritožnika z ustreznimi pojasnili v pisni obliki na naslov pritožnika. Na pritožbe v zvezi z opravljanjem plačilnega prometa, katerega pokrivajo določbe Zakona o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (ZplaSSIED), banka odgovori najkasneje v roku 15 delovnih dni od prejema celotne relevantne dokumentacije. V kolikor zaradi izjemnih okoliščin odgovor stranki v 15 delovnih dneh ni mogoč, banka v tem roku pošlje začasni odgovor stranki, v katerem pojasni nastale zamude oziroma poda ustrezno obrazložitev stranki in v pojasnilu določi rok, do katerega bo stranka prejela končni odgovor. Ta rok ne sme biti daljši od 35 delovnih dni. Za pritožbe, ki se ne nanašajo na plačilni promet banka posreduje odgovor stranki v roku 8 dni od prejema celotne relevantne dokumentacije. Pritožnik ima pravico na odgovor banke vložiti ugovor. Banka v roku 15 delovnih dni pošlje odločitev o ugovoru pritožnika z ustreznimi pojasnili v pisni obliki na naslov pritožnika. S tem je odločitev banke dokončna in notranji pritožbeni postopek banke zaključen.

- (3) V primeru, da zahtevnost primera ne omogoča rešitve zahtevka oziroma ugovora v navedenem roku, banka pritožnika pisno obvesti o predvidenem datumu rešitve zahtevka oziroma ugovora pritožnika.
- (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 ustrezen zahtevek za rešitev spora pri krajevno pristojnem sodišču po sedežu banke.

XV. Prehodne in končne določbe

- (1) Če banka spreminja te Splošne pogoje, mora dva meseca pred njihovo uveljavitvijo seznanimi uporabnika prek 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 dnem 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 je tudi dokument Tehnične zahteve za sisteme spletnega in mobilnega bančništva.
- (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 in elektronskih podpisov znotraj zaprtih sistemov spletnega ali mobilnega bančništva.
- (7) Uporabnik ima pravico, da kadarkoli zahteva izvod Splošnih pogojev na papirju ali drugem trajnem nosilcu podatkov.
- (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 ZPlaSSIED, 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 7. 4. 2026 dalje.