

SPLOŠNI POGOJI UPORABE VIDEO KLICA IN VIDEO KLEPETA

Izdajatelj teh splošnih pogojev je UniCredit Banka Slovenija d.d., Ameriška ulica 2, 1000 Ljubljana, Slovenija, SWIFT oznaka BACXSI22, info@unicreditgroup.si, www.unicreditbank.si, registrirana pri Okrožnem sodišču v Ljubljani št. reg. vl. 1/10521/00, matična številka 5446546 (v nadaljevanju: Banka).

Ti splošni pogoji uporabe urejajo način uporabe video klica in video klepeta. Uporabljajo se skupaj z vsakokrat veljavnimi posameznimi splošnimi pogoji, ki urejajo posamezna področja poslovanja Banke s prebivalstvom (v nadaljevanju: Splošni pogoji) in obsegajo zlasti:

- Splošne pogoje vodenja transakcijskih računov (TRR),
- Splošne pogoje za uporabo sistema spletnega in mobilnega bančništva za potrošnike,
- Splošne pogoje poslovanja s karticami za potrošnike,
- Splošne pogoje za vezavo depozitov prek spletnega in mobilnega bančništva za fizične osebe.

Ti splošni pogoji uporabe so sestavni del navedenih posameznih Splošnih pogojev. V primeru neskladja ali nasprotja med določili teh splošnih pogojev uporabe in določili kateregakoli od zgoraj navedenih posameznih Splošnih pogojev, prevladajo določila teh splošnih pogojev uporabe.

1. Pojem in uporaba Video klica

Video klic predstavlja komunikacijski kanal Banke, ki omogoča uporabniku predstavitev bančnih produktov in storitev ter oddajo interesa ali naročila za posamezni bančni produkt ali storitev.

Sklenitev pogodbe oziroma izvedba pravno zavezujočih dejanj v zvezi z novim ali obstoječim bančnim produktom se ne opravlja prek Video klica, temveč izključno v okviru spletne aplikacije Online banka, Mobilna banka GO! in Online poslovanje, ki so del zaprtega sistema banke, ter v poslovalnicah Banke.

Uporaba Video klica tako ne pomeni sklepanja bančnih storitev na daljavo, omogoča pa informativno komunikacijo, ki vključuje aktualne in konkretne informacije o bančnem poslovanju stranke, s katerimi Banka trenutno razpolaga, posredovanje informacij o razpoložljivosti sredstev na plačilno kreditnih karticah, pomoč pri aktivaciji bančnih aplikacij in elektronskih kanalov ter posredovanju zahteve, naročila ali interesa, medtem ko se vse pravno zavezujoče izjave in sprejemi pogojev opravijo v ustreznem kanalu Banke, namenjenem sklepanju poslov.

Banka omogoča uporabo Video klica polnoletnim strankam Banke, ki izpolnjujejo naslednje pogoje:

- posedujejo mobilni telefon z mobilno številko in elektronski poštni naslov, ki ju Banka predhodno že hrani v svoji evidenci,
- ter veljaven osebni dokument, katerega podatke Banka hrani v svoji evidenci strank.

Uporabnik mora za izvedbo Video klica zagotoviti ustrezno osvetlitev, kakovost slike in jakost zvoka.

Video klic lahko uporabljajo tudi imetniki osebnega bančnega računa, ki so dopolnili 15 let, in sicer pod pogoji in z omejitvami, ki veljajo za poslovanje v zvezi s tem računom.

Pred začetkom izvedbe Video klica mora uporabnik opraviti avtentikacijo, s katero Banki izkaže svojo istovetnost.

Avtentikacija poteka z dvostopenjskim preverjanjem podatkov, in sicer:

1. s preverjanjem podatkov, ki jih Banka o uporabniku že vodi v svojih evidencah, ter
2. s predložitvijo veljavnega osebnega dokumenta preko video klica.

Svetovalec Banke preveri istovetnost uporabnika tako, da vpogleda v osebni dokument in nato še preveri njegovo številko ter veljavnost s podatki hranjenimi v Banki. Če je na podlagi vpogleda v dokument ugotovljena istovetnost, uporabniku pošlje enkratno geslo z omejenim rokom veljavnosti na telefonsko številko, ki jo Banka o uporabniku vodi v svojih evidencah, uporabnik pa mora geslo vpisati oziroma posredovati v klepetu. Svetovalec preveri ujemanje oziroma veljavnost enkratnega gesla.

Uporabnik lahko nadaljuje z Video klicem le, če banka lahko zanesljivo preveri njegovo istovetnost na podlagi:

- pravilno posredovanega enkratnega gesla, poslanega na registrirano telefonsko številko, in
- ujemanja osebe in podatkov iz osebnega dokumenta s podatki, ki jih Banka vodi v svojih evidencah.

Če preverjanje uporabnikove istovetnosti ni uspešno, Banka nadaljevanje Video klica zavrne.

Banka si pridržuje pravico, da individualno svetovanje in podajanje konkretnih informacij v Video klicu stranki brez obrazložitve zavrne, če meni, da je to potrebno iz varnostnih, poslovnih ali drugih razlogov ali če je to potrebno zaradi zagotavljanja skladnosti z veljavno zakonodajo.

2. Pojem in uporaba Video klepeta

Video klepet je namenjen posredovanju splošnih, neobvezujočih informacij o Banki, njenih produktih in storitvah tako komitentom kot nekomitentom. Informacije, ki jih Banka posreduje v okviru video klepeta, so izključno informativne narave.

Video klepet ni namenjen opravljanju bančnih storitev, dajanju individualnih finančnih, ali investicijskih nasvetov, niti sklenitvi pogodbenih razmerij ali posredovanju pravno zavezujočih izjav volje uporabnika ali Banke.

Banka si prizadeva, da so informacije, podane v okviru video klepeta, točne in ažurne, vendar pa ne jamči za njihovo popolnost, pravilnost ali ustreznost za posameznega uporabnika.

Uporabnik se zaveda in soglaša, da so vse informacije, posredovane v video klepetu, splošne narave ter da lahko za sklenitev ali spremembo pogodbenega razmerja veljajo dodatni pogoji ali postopki, ki jih je mogoče opraviti izključno v okviru ustreznih kanalov Banke.

Banka ne odgovarja za kakršno koli škodo, ki bi uporabniku nastala zaradi zanašanja na informacije, pridobljene v Video klepetu, ali zaradi napačne interpretacije takih informacij s strani uporabnika, razen če je škoda nastala zaradi naklepnega ravnanja Banke.

3. Dolžnosti uporabnika

Uporabnik mora svoja sredstva za avtentikacijo, vključno z veljavnim osebnim dokumentom, identifikacijskimi podatki in drugimi elementi, potrebnimi za preverjanje njegove istovetnosti, skrbno varovati in jih ne sme izročiti ali omogočiti uporabe nobeni drugi osebi.

Banka ne odgovarja za škodo, ki uporabniku nastane zaradi prevare, zlorabe, malomarnega ravnanja ali kakršnekoli druge nepooblaščenice uporabe sredstev za avtentikacijo, če izguba, odtujitev ali zloraba ni bila pravočasno sporočena Banki.

Uporabniku ni dovoljeno snemati, kopirati, javno objavljati, distribuirati ali na kakršen koli drug način obdelovati Video klica ali Video Klepeta oziroma vsebine, ki mu jo posreduje Banka, razen če zakon ali pisna privolitev banke določa drugače.

4. Dolžnosti Banke

Banka izvaja storitve v okviru Video klica in Video klepeta v skladu s temi splošnimi pogoji uporabe, s pravili bančnega poslovanja ter v okviru splošnih pogojev poslovanja in pogodb, ki jih je uporabnik sklenil z Banko. Video klici in Video klepeti se ne snemajo, zato Banka vsebine Video klica in Video klepeta ne hrani. Banka obdeluje podatke uporabnika v skladu z veljavno zakonodajo, podrobnejše informacije o tem, kako Banka ravna z osebnimi podatki in pravicah uporabnika, so na voljo na www.unicreditbank.si/si/prebivalstvo/pripomocki/gdpr oziroma v dokumentu Splošne informacije o obdelavi osebnih podatkov.

5. Nadomestila za opravljanje storitve

Za uporabo Video klica in Video klepeta Banka ne zaračunava nadomestil.

6. Veljavnost splošnih pogojev

Ti splošni pogoji veljajo od 1. marca 2026 in so na voljo uporabniku v poslovalnicah Banke in na spletni strani Banke.