

**SPLOŠNI POGOJI UPORABE STORITVE VIDEO IDENTIFIKACIJE ZA NAMENE POTRĐITVE IDENTITETE PRI NAROČANJU BANČNIH STORITEV NA DALJAVO****I. Uvodne določbe****1. člen**

Izdajatelj teh splošnih pogojev je:

- Sberbank d.d. s sedežem na naslovu Dunajska cesta 128 a v Ljubljani, [www.sberbank.si](http://www.sberbank.si), matična številka: 5496527, davčna številka: 41561767 (v nadaljevanju banka),
- Banka je navedena na seznamu bank in hranilnic, ki imajo dovoljenje Banke Slovenije za opravljanje plačilnih storitev in je objavljen na spletni strani Banke Slovenije [www.bsi.si](http://www.bsi.si),
- nadzorni organ pristojen za nadzor banke je Banka Slovenije.

S temi splošnimi pogoji so določene pravice, obveznosti in pogoji za uporabo storitve video identifikacije za fizične osebe.

**II. Opredelitev pojmov****2. člen**

Posamezni pojmi, uporabljeni v teh splošnih pogojih, imajo naslednji pomen:

<b>Video identifikacija</b>	se uporablja za namene ugotavljanja in preverjanja istovetnosti stranke pri naročanju bančnih storitev na daljavo. Video identifikacijo izvajajo agenti v kontaktnem centru zunanjega partnerja (v nadaljevanju partner). Proces video identifikacije obsega zajem podatkov o stranki, identifikacijo stranke s primerjavo podatkov iz njenega uradnega osebnega dokumenta in zajem slikovnega ter zvočnega zapisa.
<b>Stranka</b>	je fizična oseba, ki se identificira prek postopka video identifikacije za namene potrditve istovetnosti pri naročanju bančnih storitev na daljavo.
<b>Agent</b>	je oseba zaposlena v kontaktnem centru partnerja, ki ima ustrezno znanje in pravice za opravljanje procesa video identifikacije.
<b>Izvajalec in upravljavec storitve video identifikacije</b>	je partner, ki ima s Sberbank banko (v nadaljevanju banka) sklenjeno pogodbo o izvajanju video identifikacije.
<b>Identiteta</b>	je niz podatkov, s katerim posameznik oziroma pravna oseba s sredstvom elektronske identifikacije potrdi, »da je, kdor trdi, da je.« Od zanesljivosti sredstva identifikacije oziroma postopka tega sredstva je odvisna raven (zanesljivost) predstavitve.
<b>Račun Rekono</b>	je digitalna osebna izkaznica, ki omogoča zanesljivo in varno preverjanje ter centralno upravljanje elektronske identitete posameznika skladno z Uredbo (EU) št. 910/2014 (Uredba eIDAS) in drugo relevantno zakonodajo.

**III. Opis storitve video identifikacije****3. člen**

Storitev vključuje tehnologijo in postopek za identifikacijo stranke prek internetne video in avdio povezave v obe smeri in v realnem času med stranko in izvajalcem video identifikacije. Pred samo video identifikacijo mora stranka vpisati zahtevane podatke v spletni obrazec. Med postopkom mora stranka pokazati zahtevane veljavne osebne dokumente kakor to določa postopek. V postopku se zajame fotografija stranke, slika optičnih zaščitnih znakov oziroma elementov z obeh strani dokumenta ter zvočni zapis pogovora tekom postopka identifikacije stranke. Rezultat postopka so tekom postopka zbrani podatki in podatek, da je identiteta osebe bodisi potrjena ali ni potrjena.

Zajeti podatki ter rezultat identifikacije se hranijo pri banki izključno za namen uporabe storitve video identifikacije za namene potrditve identitete obstoječe stranke pri naročanju bančnih storitev na daljavo.

Storitev video identifikacije je strankam na voljo v delovnem času kontaktnega centra partnerja, ki izvaja video identifikacijo. Delovni čas kontaktnega centra partnerja je objavljen na [www.sberbank.si/pripomocki/poti-do-banke/kontaktne-center](http://www.sberbank.si/pripomocki/poti-do-banke/kontaktne-center).

Postopek video identifikacije stranka opravi brezplačno. V primeru, da stranka v treh poskusih video identifikacije ne opravi uspešno, mora postopek naročila bančne storitve opraviti v poslovalnici Sberbank banke.

#### 4. člen

Za dostop do storitve video identifikacije stranka potrebuje osebni računalnik s spletno kamero, tablico ali pametni mobilni telefon s sprednjo kamero oz. napravo (z brskalnikom) z dobro internetno povezavo. Prostor mora biti ustrezno osvetljen in nehrupen. Dostop iz mobilne in spletne banke Sberbank ni mogoč.

#### 5. člen

Storitev video identifikacije ob naročanju bančnih storitev na daljavo se uporablja za vse uporabnike, ki imajo Rekono račun 10, nizka stopnja zaupljivosti eldentitete. Za uporabo storitev Rekono računa se uporabljajo splošni pogoji, ki določajo delovanje področja za storitev Rekono.

### IV. Opis postopka video identifikacije

#### 6. člen

Pred začetkom uporabe storitve video identifikacije stranka na pristajalni strani izbere zeleno bančno storitev, kjer se seznanijo tudi s celotnim procesom naročila. Z izpolnitvijo vseh zahtevanih podatkov; podatki v računu Rekono, podatki potrebni za oddajo naročila za bančno storitev ter strinjanje z relevantnimi splošnimi pogoji, stranka odda naročilo. Po oddanem naročilu se stranki pošlje elektronsko sporočilo s povezavo za izvedbo video identifikacije. Stranka s klikom na povezavo začne postopek video identifikacije z agentom partnerja. Na začetku postopka video identifikacije agent partnerja stranko pozove, da poda izrecno soglasje k izvedbi celotnega postopka ter da posebej soglašajo z izdelavo in hrambo zvočnega posnetka celotnega postopka ter z izdelavo in hrambo posnetkov zaslona s podobo stranke in podobo njenega uradnega osebnega dokumenta. Če stranka na začetku postopka ne poda soglasja iz prejšnjega stavka, se video identifikacija prekine in stranko napoti na drug način ugotavljanja in preverjanja njene istovetnosti, ki je v skladu z ZPPDFT-1.

Postopek video identifikacije je lahko uspešen ali neuspešen. V primeru, da je postopek video identifikacije uspešen, je stranka o uspešni izvedbi obveščena in nadaljuje s postopkom naročila bančne storitve na daljavo. V primeru, da je postopek video identifikacije neuspešen, je stranka o tem obveščena in pozvana, da lahko ponovi postopek video identifikacije ali postopek opravi v poslovalnici Sberbank banke. Postopek video identifikacije stranka lahko opravi največ trikrat. V primeru, da so vsi trije poskusi neuspešni, mora stranka obiskati poslovalnico Sberbank banke.

Z uporabo storitve video identifikacije se šteje, da se stranka strinja s temi splošnimi pogoji. Strinjanje s temi pogoji stranka izrazi na način, da to ob vnosu svojih podatkov na spletni strani potrdi tudi s strinjanjem s splošnimi pogoji.

#### 7. člen

S storitvijo video identifikacije se lahko na daljavo odprejo naslednje storitve:

- izbrani transakcijski račun,
- eObrestni račun.

#### 8. člen

V postopku video identifikacije se preverja:

- ujemanje predhodno vpisanih podatkov stranke s podatki na osebnem dokumentu,
- zaščitne elemente osebnega dokumenta,
- logično doslednost vseh zbranih podatkov
- odziv stranke na vprašanja agenta in njeno vedenje tekom identifikacije.

#### 9. člen

V postopku video identifikacije za zavezanca po ZPPDFT-1 se zberejo sledeči podatki:

- ime in priimek,
- naslov stalnega prebivališča,
- naslov začasnega prebivališča, če obstaja,
- datum rojstva,
- kraj rojstva,

- davčna številka,
- državljanstvo,
- št. ID dokumenta,
- naziv izdajatelja ID dokumenta,
- tip ID dokumenta,
- datum izdaje ID dokumenta
- datum veljavnosti ID dokumenta
- namen,
- datum in čas,
- fotografija prednje in zadnje strani ID dokumenta,
- fotografija stranke med postopkom video identifikacije,
- zvočni zapis razgovora med izvajalcem in stranko.

#### **10. člen**

Banka in partner si pridržujeta pravico, da izvajanje storitev video identifikacije brez obrazložitve prekineta ali zavrneta, če menita, da je to potrebno iz varnostnih, poslovnih ali drugih razlogov (na primer slaba povezava, slaba slika ali zvok in podobno) ali če je to potrebno zaradi zagotavljanja skladnosti z veljavno zakonodajo.

#### **V. Skladnost s predpisi in standardi**

##### **11. člen**

Storitev video identifikacije je skladna z Zakonom o preprečevanju pranja denarja (ZPPDFT-1) in financiranju terorizma ter Pravilnikom o tehničnih pogojih, ki jih morajo izpolnjevati video elektronska identifikacijska sredstva.

Stranka potrjuje, da je seznanjena z omejitvijo poslovanja na računih, odprtih s postopkom video identifikacije, s katero je znesek posamezne transakcije omejen na 15.000 EUR. V primeru, da posamezna transakcija preseže 15.000,00 EUR banka ugotovi in preveri istovetnost stranke ob njeni osebni navzočnosti v skladu z vsakokrat veljavno zakonodajo.

Banka bo ravnala skladno z vsemi zakoni in predpisi, ki veljajo za uporabo storitve video identifikacije, vključno z zakoni glede zasebnosti, osebnih podatkov, varstva podatkov in zaupnosti komuniciranja. Prav tako je odgovorna za izvajanje in vzdrževanje varnostnih ukrepov za komponente storitev, ki jih sama nadzira in z njimi upravlja, obdeluje in hrani kakršnekoli podatke o stranki.

#### **VI. Dolžnosti stranke**

##### **12. člen**

Stranka se zavezuje, da pri uporabi storitve video identifikacije ne bo uporabljala računalniških kod, škodljivih programov ali česar koli, kar bi lahko motilo, onespособilo ali škodovalo uporabi storitve video identifikacije, njegovi programski ali strojni opremi ali elektronskem komunikacijskem omrežju; če stranka s svojim ravnanjem povzroči škodo, zanjo v celoti odgovarja.

Snemanje, javna objava ali drugačna obdelava pogovora preko video identifikacije s strani stranke ni dovoljena.

#### **VII. Dolžnosti banke**

##### **13. člen**

Banka se zavezuje:

- da bo svoje obveznosti izvrševala skladno s temi splošnimi pogoji, pravili bančnega poslovanja ter z vsemi drugimi splošnimi pogoji poslovanja in pogodb, ki jih je stranka sklenila z banko;
- da bo spremembe oziroma dopolnitve teh splošnih pogojev in novosti pri uporabi storitve pomoči v živo objavljala na spletnih straneh banke.

#### **14. Člen**

Partner bo po svojih najboljših močeh zagotovil nemoteno delovanje uporabe storitve video identifikacije. Zaradi vzdrževanja sistema, ki podpira uporabo video identifikacije, je lahko delovanje občasno moteno ali prekinjeno.

### **VIII. Prenehanje uporabe storitve video identifikacije**

#### **15. člen**

Stranka storitev video identifikacije preneha z uporabo, ko zaključi video identifikacijo oziroma zapre pogovorno okno, agent pa v sistemu označi, da je video identifikacija zaključena.

### **IX. Mirno reševanje sporov**

#### **16. člen**

Morebitne spore ali pritožbe v zvezi z opravljanjem storitev v skladu s temi splošnimi pogoji bosta stranka in banka reševala sporazumno v skladu s Pravilnikom o pritožbenem postopku in zunajsodnem reševanju sporov, ki je stranki na vpogled na vidnem in dostopnem mestu v vsakem prostoru, kjer banka posluje s strankami in na spletni strani banke.

Pritožbo v zvezi z opravljeno storitvijo banke lahko stranka posreduje banki na prvi stopnji: pisno – osebno v poslovni enoti, po pošti na naslov sedeža banke, preko spletne banke, po elektronski pošti ali preko obrazca na naši spletni strani ter ustno – osebno v poslovni enoti ali po telefonu ter na drugi stopnji (pritožba na Komisijo za pritožbe) le pisno – po pošti, na naslov sedeža banke.

Banka mora stranki na pritožbo odgovoriti: na prvi stopnji v roku 8 dni in na drugi stopnji v roku 15 dni oz. ga v tem roku obvestiti, da je pritožba v obravnavanju in o predvidenem času rešitve zadeve, kadar gre za vsebinsko zahtevnejše primere ali kadar odgovora v predpisanem roku ni mogoče predložiti. Odločitev o pritožbi pošlje banka stranki v pisni obliki na naslov, ki jo je stranka navedel v pritožbi.

Za reševanje vseh morebitnih sporov, ki bi nastali na podlagi teh splošnih pogojev in jih stranka ter banka ne bi uspela rešiti sporazumno, je pristojno sodišče po sedežu banke. Ne glede na določbo prvega odstavka tega člena, lahko banka po svoji izbiri sproži ustrezne sodne postopke tudi pred katerikoli drugim krajevno pristojnim sodiščem.

### **X. Varovanje podatkov**

#### **17. člen**

Banka bo osebne podatke stranke hranila in varovala na način, da ne bo prišlo do morebitnih neupravičenih razkritij podatkov nepooblaščenim osebam, na način, kot določeno v vsakokrat veljavnih Splošnih informacijah o varstvu osebnih podatkov, dostopnih tudi na [www.sberbank.si/varstvo-osebni-podatkov](http://www.sberbank.si/varstvo-osebni-podatkov).

### **XI. Končne določbe**

#### **18. člen**

V primeru, da bo banka spremenila te splošne pogoje, bo o tem stranko seznanila na svoji spletni strani dva (2) meseca pred uveljavitvijo spremenjenih splošnih pogojev.

Vsakokrat veljavni splošni pogoji bodo objavljeni na spletnih straneh banke ([www.sberbank.si](http://www.sberbank.si)) in na voljo v vseh poslovalnicah banke.

Za opravljanje storitev v skladu s temi splošnimi pogoji in za tolmačenje le-teh se uporablja pravo Republike Slovenije.

Veljajo od 22.03.2021