

SPLOŠNI POGOJI ZA UPORABO STORITVE SBERBANK HAL E-BANK

1. Splošne določbe

Izdajatelj splošnih pogojev za uporabo storitve Sberbank HAL E-bank je Sberbank d.d., (v nadaljevanju besedila: banka). S temi splošnimi pogoji banka določa pravice, obveznosti in pogoje za uporabo storitve Sberbank HAL E-bank.

Ti splošni pogoji so sestavni del pisne Okvirne pogodbe o odprtju in vodenju transakcijskega računa (v nadaljevanju: okvirna pogodba), sklenjene med banko in uporabnikom in imajo značaj pogodbe. Šteje se, da uporabnik s podpisom okvirne pogodbe potrjuje, da je bil s temi splošnimi pogoji seznanjen pravočasno in na način, da je imel dovolj časa, da se je pred sklenitvijo okvirne pogodbe seznanil s pogoji glede opravljanja plačilnih storitev in da s temi splošnimi pogoji v celoti soglaša.

Sestavni del teh splošnih pogojev so navodila za uporabo Sberbank HAL E-bank za pravne osebe, podjetnike, zasebnike, osebe civilnega prava in nerezidente (v nadaljevanju besedila: navodila za uporabo) podjetja Halcom d.d., ki so objavljena na spletni strani banke www.sberbank.si.

2. Opredelitev pojmov

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

- **Sberbank HAL E-bank** je elektronski način poslovanja in opravljanja plačilnih transakcij in drugih bančnih storitev.
- **HAL E-bank** je produkt podjetja Halcom d.d. in predstavlja celovit sistem za poslovanje preko elektronske banke Sberbank HAL E-bank.
- **Uporabnik** je pravna oseba, podjetnik, zasebnik, oseba civilnega prava in nerezidenčno podjetje, ki ima pri banki odprt transakcijski račun.
- **Zakoniti zastopnik uporabnika** je fizična oseba, ki v skladu z zakonom zastopa pravno osebo in je kot taka vpisana v listini o vpisu v sodni register.
- **Pooblaščen oseba** za uporabo storitve Sberbank HAL E-bank (v nadaljevanju besedila: pooblaščenec) je poslovno in opravilno sposobna fizična oseba, ki jo zakoniti zastopnik uporabnika na vlogi za prijavo pooblaščen osebe za uporabo Sberbank HAL E-bank pooblasti za uporabo storitve Sberbank HAL E-bank.
- **USB PKI pametni ključek** je varnostni instrument, ki služi za identifikacijo, preverjanje identitete, elektronsko podpisovanje in šifriranje, ki ga izda Halcom CA.
- **Pametna kartica** je varnostni instrument, ki služi za identifikacijo, preverjanje identitete, elektronsko podpisovanje in šifriranje, ki jo izda Halcom CA.
- **Čitalec pametne kartice** je naprava, ki bere pametno kartico in ga uporabnik potrebuje za nemoteno poslovanje prek Sberbank HAL E-bank.
- **HALCOM CA** je certifikatska agencija, ki za uporabnike Sberbank HAL E-bank na podlagi oddanega zahtevka ter krovne naročilnice, izdelava pametno kartico ali USB PKI pametni ključek s kvalificiranim digitalnim potrdilom. Kontaktni naslov: Halcom CA, Tržaška 118, 1000 Ljubljana, telefon 01/200-33-69, spletna stran: www.halcom-ca.si e-naslov: ca@halcom.si.
- **Halcom d.d.** je HALCOM sistemi za plačilne storitve, elektronsko bančništvo in varno elektronsko poslovanje, d.d., s sedežem na Tržaški cesti 118, Ljubljana, matična številka 5556511000 in je lastnik in razvijalec programske opreme HAL E-bank.
- **Osebnostna številka (PIN)** je zaporedje znakov, ki skupaj s pametno kartico/USB PKI pametnim ključkom omogoča uporabo Sberbank HAL E-bank- po treh napačnih vnosih PIN številke, se pametna kartica/USB ključek zaklene: uporabnik prejme PIN izdan s strani Halcom CA.
- **PUK koda** je številka za odklepanje pametne kartice/USB PKI pametnega ključka, ki jo prejme uporabnik s strani Halcom CA.
- **Zahtevek in krovna naročilnica** Halcom CA je dokument s katerim uporabnik pridobi kartico/USB PKI pametni ključek od Halcom CA.
- **Vloga za vklop, spremembo ali blokado Sberbank HAL E-bank** je dokument, na katerem uporabnik
- poda zahtevek za: uporabo Sberbank HAL E-bank in/ali spremembo načina podpisovanja na računu in/ali
- dodajo novega računa in/ali ukinitvev uporabe Sberbank HAL E-bank in/ali vklop v WEB E-bank za oddaljeno podpisovanje ali HAL E-bank B2B in/ali blokado ali ukinitvev pooblaščen osebe (v nadaljevanju besedila **Vloga**).
- **Vloga za prijavo pooblaščen osebe za uporabo elektronske banke Sberbank HAL E-bank** je dokument na katerem zakoniti zastopnik uporabnika pooblasti pooblaščen osebo ki je lastnik Halcomovega certifikata, za delo z računom v Sberbank HAL E-banki (v nadaljevanju besedila: **vloga za pooblaščenca**).
- **Web e-bank** je programska oprema, ki pooblaščenim osebam omogoča, da na daljavo (iz druge lokacije) podpisujejo naloge ali pakete z nalogi, ki so bili pripravljene v Sberbank HAL E-Bank.

3. Pridobitev pravice za uporabo storitve Sberbank HAL E-bank

Uporabnik mora za uporabo storitve Sberbank HAL E-bank zagotoviti ustrezno računalniško in komunikacijsko opremo. Minimalne zahteve so uporabniku dostopne na spletni strani banke (www.sberbank.si). Uporabnik je dolžan spremljati spremembe minimalnih zahtev in v skladu z njimi prilagajati svojo računalniško in komunikacijsko opremo.

Banka odobri uporabo storitve Sberbank HAL E-bank uporabniku, če:

- ima le-ta pri banki odprt poslovni transakcijski račun,
- banki predloži v originalu pravilno izpolnjeno in podpisano Vlogo,
- banki predloži v originalu pravilno izpolnjeno vlogo za pooblaščenca z vsemi potrebnimi prilogami in/ali
- na pooblastilu za uporabo Sberbank HAL E-bank ta določi, da bo le-tega uporabljal tudi sam,
- poravna vse stroške, povezane z aktiviranjem storitve Sberbank HAL E-bank.

Banka končno odločitev o odobritvi storitve Sberbank HAL E-bank uporabniku sprejme v skladu s poslovno politiko banke. Banka si pridružuje pravico, da vlogo zavrne brez navedbe razlogov za zavrnitev, o čemer obvesti uporabnika najkasneje v petih delovnih dneh od prejema vloge.

Banka bo aktivirala dostop do storitve Sberbank HAL E-bank najkasneje naslednji delovni dan po izpolnitvi vseh zgoraj naštetih pogojev ali uporabnika najkasneje v petih delovnih dneh od prejema vloge obvestila o zavrnitvi.

4. Uporaba storitve Sberbank HAL E-bank

Storitev Sberbank HAL E-bank je elektronski način poslovanja s poslovnim računom, ki uporabniku omogoča:

- posredovanje plačil v izvršitev za plačila v domači in tuji valuti za tekoči datum ali z datumom valute vnaprej do 180 dni,
- dopolnjevanje plačil v domači in v tuji valuti,
- pregledovanje stanja in prometa na računih, plačil in izpiskov, e-obvestil, obvestil o prilivih iz tujine,
- tiskanje stanja in prometa na računih, potrdil o plačilih in izpiskov, e-obvestil, obvestil o prilivih iz tujine,
- uvoz in izvoz podatkov v in iz datotek v formatih za nakazila v domači in za nakazila v tuji valuti,
- pregled tečajnih list,
- izmenjavo sporočil med uporabnikom in banko,
- izmenjavo datotek v ustreznem formatu med uporabnikom in banko.

Uporaba Sberbank HAL E-bank za Sberbank račun E-OBRESTI ni mogoča.

5. Pooblastila za uporabo Sberbank HAL E-bank

Na vlogi za pooblaščenca lahko zakoniti zastopnik uporabnika pooblasti eno ali več oseb za uporabo Sberbank HAL E-bank in/ali na vlogi za pooblaščenca določi, da bo Sberbank HAL E-bank uporabljal tudi sam. Zakoniti zastopnik uporabnika mora na vlogi za pooblaščenca vsakemu pooblaščenca določiti vrsto pooblastila. Zakoniti zastopnik uporabnika mora pri dodeljevanju pooblastil upoštevati navodila, ki jih predpiše banka in so sestavni del vloge.

V okviru storitve Sberbank HAL E-bank so možna naslednja pooblastila:

- **pooblastilo za administriranje** je namenjeno administrativnim posegom v Sberbank HAL E-bank, kot so brisanje lokalne baze podatkov, osveževanje programa iz bančnega strežnika, spreminjanje gesla vstopne točke itd.,
- **pooblastilo za pripravo paketov** je namenjeno pripravi paketov nalogov za pošiljanje v banko,
- **pooblastilo za pripravo datotek** omogoča uporabniku uvoz datotek, za katere mu banka omogoči sprejem,
- **pooblastilo za podpisovanje datotek** omogoča dodaten podpis na datoteke, če je v pogojih priprave te vrste datotek določeno, da mora biti podpisana,
- **pooblastilo za pošiljanje datotek** omogoča vzpostavitev komunikacije z bančnim strežnikom in pošiljanje pripravljenih datotek,
- **pooblastilo za pregled datotek** uporabniku omogoča pregled datotek, ki jih je poslala banka.

Kombinirana pooblastila - ločena za plačila v domovini in čezmejna plačila:

- **pooblastilo za vnašanje podatkov** je namenjeno pripravi plačil ter imenika prejemnikov, uvozu in izvozu plačil za plačila v domovini in ločeno za čezmejna plačila,
- **pooblastilo za pregledovanje** je namenjeno pregledu prometnih postavk, izpiskov, stanj, obvestil za plačila v domovini in ločeno za čezmejna plačila,
- **pooblastilo za vsebinsko podpisovanje** (verificiranje) je namenjeno le pregledovanju in potrjevanju plačil, hkrati pa tudi spreminjanju in dopolnjevanju imenika prejemnikov za plačila v domovini in ločeno za čezmejna plačila in ima več kategorij podpisovanja:
 - Prva (samostojni podpisnik): sam podpiše paket nalogov (nadomesti največ 3 podpise), Druga (levi ali desni podpisnik): se lahko, glede na potrebe, na paket podpiše levo ali desno, vendar le enkrat na eno stran na isti paket,
 - Tretja (levi podpisnik): pakete nalogov lahko podpisuje samo levo, na vsak paket le po enkrat,
 - Četrta (desni podpisnik): pakete nalogov lahko podpisuje samo desno, na vsak paket le po enkrat.

Uporabnik lahko zahteva v okviru Sberbank HAL E-bank tudi aktiviranje funkcionalnosti WEB E-bank za podpisovanje plačil na oddaljeni lokaciji, pregled prometa na računu ter arhiva plačil in paketov.

Internetni naslov za dostopanje do WEB E-bank je: <https://webbank.halcom.si/webbank/loginCer.jsp?bank=SABR>

Zakoniti zastopnik uporabnika lahko kadarkoli prekliče ali začasno blokira pooblastila posameznemu pooblaščenцу na enega od načinov:

- pisno na naslov banke: Sberbank d.d., Dunajska cesta 128a, 1001 Ljubljana
- po telefaksu št 01-5307 557
- po elektronski pošti na naslov skrbniki@sberbank.si
- osebno v katerikoli poslovalnici banke, kjer v ta namen izpolni vlogo.

6. Postopek za vklop Sberbank HAL E-bank

Po izpolnitvi vseh pogojev iz 3. točke teh splošnih pogojev uporabnik od banke po elektronski pošti na naslov, ki ga je uporabnik navedel na vlogi, prejme navodila za namestitev Sberbank HAL E-bank ter navodila za delo s Sberbank HAL E-bank.

Uporabnik lahko izvede namestitev programa sam v skladu s prejetimi namestitvenimi navodili ali pa mu pri tem pomaga služba za podporo uporabnikom pri podjetju Halcom d.d.

Banka ne prevzema odgovornosti in škode zaradi morebitne izgube ali uničenja katerihkoli podatkov in opreme uporabnika zaradi namestitve in uporabe programa Sberbank HAL E-bank.

Uporabnik oziroma njegov pooblaščenec lahko začne uporabljati Sberbank HAL E-bank:

- ko je opravljena namestitev Sberbank HAL E-bank in vzpostavljena povezava z banko in
- ko so nameščene vse komponente za delo s kvalificiranimi potrdili.

Uporabnik, ki za poslovanje uporablja pametno kartico, si je dolžan pred pričetkom poslovanja s Sberbank HAL E-bank, priskrbeti čitalec pametne kartice pri podjetju Halcom d.d. (www.halcom.si) in ga namestiti na računalnik, na katerem bo uporabljal Sberbank HAL E-bank. Dokler uporabnik čitalca pametnih kartic ne namesti na računalnik, storitve Sberbank HAL E-bank ne more uporabljati.

Če uporabnik za identifikacijo uporablja USB PKI pametni ključek, na katerem ima nameščeno kvalificirano digitalno potrdilo Halcom CA, čitalca pametnih kartic ne potrebuje.

Zahtevek in krovno naročilnico za izdajo pametne kartice/USB PKU pametnega ključka zakoniti zastopnik uporabnika odda v katerikoli poslovalnici Sberbank d.d. ali v Halcom CA. Uporabnik prejme pametno kartico/USB PKI pametni ključek od Halcom CA.

Kvalificirano digitalno potrdilo, ki ga prejme uporabnik, je veljavno tri leta, po tem obdobju mora uporabnik kvalificirano digitalno potrdilo obnoviti oz. pridobiti novo kvalificirano digitalno potrdilo.

Halcom CA uporabniku Sberbank HAL E-bank zaračuna stroške novega ali obnovljenega kvalificiranega digitalnega potrdila na pametni kartici/USB PKI pametnem ključku po vsakokrat veljavni tarifi Halcom CA, ki je objavljena na njihovi spletni strani.

Po oddaji zahtevka in krovne naročilnice za izdajo pametne kartice/USB PKI pametnega ključka uporabnik od Halcom CA prejme:

- zgoščenko, na kateri je programska oprema za izvoz digitalnega potrdila, Obvestilo uporabnikom kvalificiranih potrdil in Javni del notranjih pravil Halcom CA PO,
- vsebino digitalnega potrdila na papirju (potrdilo o istovetnosti digitalnega potrdila),
- obvestilo o PIN in PUK kodi.

Pooblaščenec mora po prejemu pametne kartice/USB PKI pametnega ključka na potrdilu o istovetnosti digitalnega potrdila pripisati osebno davčno številko, se podpisati in potrdilo po pošti nujno poslati na naslov: Sberbank d.d., Dunajska 128a, 1000 Ljubljana, saj bo banka šele po prejemu potrdila o istovetnosti digitalnega potrdila pooblaščenцу omogočila poslovanje s Sberbank HAL E-bank.

7. Obveznosti uporabnika oziroma pooblaščenca

Uporabnik in/ali pooblaščenec se zavezuje(jo), da bo(do):

- varovali parametre klicnega dostopa, programsko opremo Sberbank HAL E-bank s pripadajočimi podatki in jih ne bodo dajali tretjim osebam v uporabo ali na vpogled, pri čemer nosi(jo) polno odgovornost za škodo, ki je bodisi posredno ali neposredno povzročena zato, ker so tretje, nepooblaščene osebe uporabile uporabnikov klicni dostop, vstopno geslo ter osebno številko in/ali pametno kartico/USB PKI pametni ključek,
- takoj obvestili banko o vseh nepravilnostih v povezavi s prejšnjo alinejo,
- v primeru suma zlorabe izvajanja finančnih transakcij prek Sberbank HAL E-bank o tem takoj obvestili policijo in banko ter podali pisno prijavo skrbniku v banki,
- redno spremljali poslovanje na poslovnem računu,

- tekoče prevzemali izpiske, e-obvestila, sporočila in dokumente, ki jih bodo od banke prejeli prek Sberbank HAL E-bank,
- redno skrbeli za prenos vseh prometnih podatkov oziroma izpiskov o poslovanju na računih in e-obvestil iz Sberbank HAL E-bank v svojo lokalno bazo,
- ob prvi uporabi Sberbank HAL E-bank in kasneje najmanj enkrat na mesec menjavali svojo osebno številko (PIN), pri čemer osebna številka ne sme biti krajša od šest alfa-numeričnih znakov,
- pri svojem poslovanju poleg teh splošnih pogojev upoštevali tudi priročnike za delo z Sberbank HAL E-bank, ki jih izdaja Halcom d.o.o., druga navodila, ki jih uporabniku posreduje banka in veljavno zakonodajo,
- najkasneje do dneva ukinitve uporabe Sberbank HAL E-bank ki ga ob oddaji vloge za uporabnika določi banka, arhiviral vse prometne podatke oziroma izpiske o poslovanju na poslovnih in ostalih računih v svojo lokalno bazo.
- najkasneje v šestih mesecih po prejemu obvestila s strani banke o nadgrajeni verziji programa Sberbank HAL E-bank, prevzeti nadgrajeno verzijo programa na svoj računalnik. V primeru, da uporabnik tega ne stori, banka ne prevzema odgovornosti v primeru nedelovanja programa.
- zahtevali ustavitev uporabe Sberbank HAL E-bank, če se ne bodo strinjali z novimi oziroma s spremenjenimi splošnimi pogoji in to v 15 dneh od datuma obvestila o spremembi.

Uporabnik nosi odgovornost za izbiro, uporabo in vzdrževanje varnostnega sistema za zaščito svojega računalnika, prek katerega dostopa do storitve Sberbank HAL E-bank. Uporabnik v celoti odgovarja za vso škodo, ki bi nastala njemu zaradi zlonamerne kode v njegovem računalniku (računalniški virus) ali zaradi druge zlorabe ali nepooblaščenega uporabe storitve Sberbank HAL E-bank z njegovimi identifikacijskimi sredstvi.

8. Obveznosti banke

Banka prek programa Sberbank HAL E-bank omogoča uporabniku vpogled v promet in stanje na poslovnem računu ter status plačil in v ostale storitve, ki jih uporabnik v okviru dodeljenih pooblastil prek Sberbank HAL E-bank uporablja.

Banka ob nadgradnji verzije programa Sberbank HAL E-bank o tem obvesti uporabnike prek sporočil v Sberbank HAL E-bank, nadgrajeno verzijo programa pa objavi na spletni strani banke www.sberbank.si in pozove uporabnike k prevzemu nadgrajene verzije. Banka se zavezuje, da bo tehnološko podpirala delovanje starih verzij programa največ šest mesecev po objavi obvestila uporabnikom.

Banka bo plačilne transakcije opravljene preko storitve Sberbank HAL E-bank in druge bančne storitve, ki jih uporabnik zahteva preko storitve Sberbank HAL E-bank, opravila v skladu splošnimi pogoji opravljanja plačilnih storitev preko transakcijskega računa in drugimi splošni pogoji za posamezno storitev ter pogodbami, ki jih ima banka sklenjene z uporabnikom ter vsakokrat veljavno zakonodajo.

Banka je dolžna po svojih najboljših močeh zagotoviti nemoteno delovanje storitve Sberbank HAL E-bank. Banka ne odgovarja za motnje in prekinitve v telekomunikacijskih omrežjih, napake nastale pri prenosu podatkov po telekomunikacijskih omrežjih ali za onemogočen dostop do storitve Sberbank HAL E-bank, iz razlogov, ki niso na strani banke.

Banka prav tako ne odgovarja za težave pri uporabi ali namestitvi storitve Sberbank HAL E-bank, če na strani uporabnika ni zadoščeno tehničnim pogojem za uporabo storitve Sberbank HAL E-bank.

Vse prijave in poskusi prijav v storitev Sberbank HAL E-bank ter postopki pooblaščenecv znotraj storitve Sberbank HAL E-bank se beležijo pri podjetju Halcom d.d.

9. Blokiranje uporabe Sberbank HAL E-bank

Pametne kartica/USB PKI pametni ključek se po treh zaporedoma vnesenih napačnih PINih avtomatično blokira.

Banka bo blokirala uporabo Sberbank HAL E-bank uporabniku ali pooblaščenca tudi na podlagi telefonske in kasneje obvezne pisne prijave pooblaščenca ali uporabnika o izgubi, kraji, sumu zlorabe izvajanja finančnih transakcij in/ali nepooblaščenem dostopu do elementov zaščitnega kompleta in parametrov klicnega dostopa. Identifikacija za telefonske in osebne prijave so osebni podatki z davčno številko pooblaščenca. Banka bo prijave sprejemala od 08.00 do 15.30 ure vsak bančni delovni dan. V okviru tega časa se bodo reševale tudi prijave, posredovane na elektronski naslov: skrbniki@sberbank.si. Prijave posredovane na elektronski naslov morajo biti tudi telefonsko potrjene z identifikacijo, kot velja za telefonske in osebne prijave. Banka bo blokirala uporabo Sberbank HAL E-bank v najkrajšem možnem času. Za čas prijave se šteje, ko bančni delavec zaključi telefonski pogovor oz. prebere elektronsko sporočilo. Banka ne prevzema nikakršne finančne ali materialne odgovornosti za škodo, nastalo iz zgoraj navedenih vzrokov ali drugih nepravilnosti, do izvedbe blokade Sberbank HAL E-bank pooblaščenca.

Vsa plačila, ki bodo podpisana in poslana v izvedbo pred blokiranjem uporabe Sberbank HAL E-bank, bodo obdelana.

Banka ponovno omogoči uporabo Sberbank HAL E-bank uporabniku ali pooblaščenca na podlagi pisne vloge za deblokacijo, ki jo uporabnik odda pri svojem skrbniku in/ali po zamenjavi zaščitnega kompleta oziroma parametrov klicnega dostopa.

10. Poslovanje v primeru nedelovanja Sberbank HAL E-bank

V primeru nedelovanja storitve Sberbank HAL E-bank lahko uporabnik banki posreduje plačilne naloge na predpisanem obrazcu, ki ga lahko prejme v banki. Plačilni nalog mora biti podpisan v skladu s pooblastilom za razpolaganje s sredstvi na transakcijskem računu. Plačilni nalog mora biti banki predložen v originalu.

11. Varovanje podatkov

Banka bo osebne podatke pogodbenih strank hranila in varovala tako, da ne bo prišlo do morebitnih neupravičenih posredovanj 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. Z vsebino navedenega dokumenta in možnostjo pridobitve le tega v tiskani obliki, banka seznanila zakonitega zastopnika uporabnika in pooblaščenca ob oddaji vloge za dostop do storitve Sberbank HAL E-bank, ob podpisu okvirne pogodbe in ob podpisu pooblastila za uporabo storitve Sberbank HAL E-bank.

Podatki, ki se nanašajo na uporabo Sberbank HAL E-bank so poslovna skrivnost. Banka uporablja osebne podatke uporabnika in pooblaščenca izključno za namene poslovanja s Sberbank HAL E-bank. Banka bo tako zbrane podatke uporabljala v skladu z zakoni. Uporabnik pooblašča banko, da si lahko v vsakem času sama priskrbi podatke iz drugih virov, lastnike teh podatkov pa pooblašča, da podatke posredujejo banki.

Banka kot upravljavec zbirke vodi, vzdržuje in nadzoruje zbirko osebnih podatkov in podatkov o poslovanju imetnikov za območje Republike Slovenije v skladu z zakonom o varovanju osebnih podatkov in drugo veljavno zakonodajo.

Zaupni podatki so vsi podatki, dejstva in okoliščine o posameznem uporabniku, vključno z osebnimi podatki, s katerimi razpolaga banka. Banka varuje zaupne podatke, ne glede na način, na katerega je te podatke pridobila, v skladu z določili ZPlaSSIED. Banka posreduje te podatke le uporabniku in skladno z zakonom pristojnim organom na njihovo pisno zahtevo.

Banka kot upravljavec osebnih podatkov posreduje osebne podatke, s katerimi razpolaga na podlagi pogodbenega razmerja z uporabnikom, za namen poenotenja bančnih operacij, nadzora in izvajanja medsebojnega pogodbenega odnosa v okviru bančne skupine, drugim uporabnikom osebnih podatkov in pogodbenim obdelovalcem, tudi izven ozemlja Republike Slovenije, ki s tem pridobijo pravico obdelovanja posredovanih osebnih podatkov.

Banka lahko opravi poizvedbo in pridobi osebne in druge podatke o zakonitem zastopniku in pooblaščenici osebi, med drugim zlasti o zaposlitvi, premičnem in nepremičnem premoženju, terjatvah, deležih, delnicah in drugih vrednostnih papirjih, številkah računov pri bankah in plačilnih institucijah ter drugem njegovem premoženju, prebivališču, davčni številki in drugih podatkih pri upravljavcih zbirke podatkov, če jih banka nima oziroma jih ni banki osebno posredoval, pa so ti podatki potrebni za doseg namena teh splošnih pogojev in okvirne pogodbe sklenjene na podlagi teh splošnih pogojev.

Podatki o finančnem poslovanju uporabnika so poslovna tajnost banke in jih banka sporoča le na zahtevo uporabnika, na pisno zahtevo sodišča, če je proti uporabniku uveden sodni postopek in v drugih primerih, ki jih določa veljavna zakonodaja.

Banka in uporabnik se zaveujeta, da bosta zagotavljala visoko stopnjo varnostnih ukrepov, ki bodo zagotavljali čim manjše tveganje nepooblaščenega pristopa do podatkov, spreminjanja podatkov in izgube podatkov.

12. Nadomestila in stroški

Banka uporabniku za storitve Sberbank HAL E-bank in opravljene plačilne transakcije zaračunava nadomestilo in stroške v skladu z vsakokrat veljavno Tarifo banke, ki je objavljena na spletni strani banke (www.sberbank.si) in v vseh poslovalnicah banke.

Banka svoje terjatve poravnava z bremenitvijo računa uporabnika, o čemer ga obvesti z bančnim izpiskom.

13. Reklamacije

Postopek oddaje in reševanje reklamacij, povezanih z izvedbo plačilnih transakcij, je opredeljen v Splošnih pogojih za opravljanje plačilnih transakcij preko transakcijskega računa.

14. Pomoč uporabnikom

Tehnično pomoč uporabnikom (v zvezi s programom za uporabo storitve Sberbank HAL E-bank, nameščanjem in nadgradnjami Sberbank HAL E-bank, komunikacijskimi težavami) zagotavlja služba za podporo uporabnikom pri podjetju Halcom d.d., tel. št. 01-200 33 69, e-pošta: helpdesk@halcom.si ali na spletnih straneh www.halcom.si.

Vsebinska pomoč uporabnikom (promet na računu, plačilni nalogi, izpiski, paketi) zagotavlja banka ob delavnih dneh banke med 8:00 in 15:30, tel. št. 01-530 7459, 01-530 7468, 01-530 7460, e-pošta skrbniki@sberbank.si ali s sporočili, poslanimi preko Sberbank HAL E-bank.

15. Prenehanje uporabe Sberbank HAL E-bank

Uporabnik v soglasju s banko lahko kadarkoli preneha uporabljati storitev, ki jo opredeljujejo ti splošni pogoji. V ta namen uporabnik banki posreduje vlogo za ukinitve uporabe Sberbank HAL E-bank.

Uporabnik lahko pisno obvesti banko o prenehanju uporabljanja storitve, ki jo opredeljujejo ti splošni pogoji s 30 dnevним odpovednim rokom.

Banka uporabniku lahko ukine uporabo storitve Sberbank HAL E-bank, brez odpovednega roka, v naslednjih primerih:

- če uporabnik ne ravna v skladu s temi splošnimi pogoji in vsakokrat veljavnimi predpisi,
- če uporabnik odpove okvirno pogodbo o odprtju in vodenju transakcijskega računa,
- če uporabnik krši okvirno pogodbo o odprtju in vodenju transakcijskega računa ali katerokoli drugo sklenjeno pogodbo z banko,
- če tako zahtevajo veljavni predpisi ali pristojni nadzorni organ.

16. Veljavnost splošnih pogojev

V primeru, da bo banka spremenila te splošne pogoje, bo o tem uporabnika seznanila pisno po pošti ali prek spletne bančne poslovalnice ali na svoji spletni strani 15 dni pred uveljavitvijo spremenjenih splošnih pogojev.

Če uporabnik ne soglaša s spremembami splošnih pogojev, lahko brez odpovednega roka in plačila nadomestil preneha z uporabo te storitve, katere podlaga so ti splošni pogoji. Pisno obvestilo o prenehanju uporabe te storitve mora uporabnik 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 zavrne predlagane spremembe in pri tem ne obvesti banke o prenehanju uporabe te storitve, se šteje, da banka prepove uporabo te storitve s 15 dnevним odpovednim rokom, ki teče od dneva pošiljanja obvestila o spremembi.

Ti splošni pogoji so sestavni del okvirne pogodbe. S podpisom okvirne pogodbe uporabnik potrjuje, da je bil z njimi seznanjen pred sklenitvijo pogodbe in da z njimi v celoti soglaša. Za vsa vprašanja, ki niso urejena s temi splošnimi pogoji, se uporablja okvirna pogodba z vsemi sestavnimi deli. V primeru morebitnih nasprotij med temi splošnimi pogoji in okvirno pogodbo z vsemi sestavnimi deli, se za storitve ki jih urejajo ti splošni pogoji, uporabljajo določila teh splošnih pogojev.

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 vložijo pri Banki Slovenije, ki je pristojna za odločanje o tovrstnih prekrških in nadzor nad poslovanjem banke.

Ti splošni pogoji veljajo od 25.05.2018 dalje in so na voljo vsakemu uporabniku v poslovalnicah Sberbank d.d. in na spletni strani www.sberbank.si