

SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA ZA UPORABNIKE DIGITALNIH BANČNIH POTI ZA FIZIČNE OSEBE

I. UVODNE DOLOČBE

1. člen

Izdajatelj splošnih pogojev poslovanja za uporabo Digitalnih bančnih poti (v nadaljevanju besedila: DBP) je Sberbank d.d., (v nadaljevanju besedila: banka), Dunajska cesta 128a, 1000 Ljubljana. Sberbank d.d. ima dovoljenje Banke Slovenije za opravljanje plačilnih storitev.

S temi splošnimi pogoji so določene pravice, obveznosti in pogoji za uporabo DBP za fizične osebe.

Za vse, kar ni posebej urejeno s temi splošnimi pogoji, se uporabljajo Splošni pogoji za opravljanje plačilnih storitev preko transakcijskega računa za potrošnike in vsi drugi splošni pogoji in pogodbe, ki so kakorkoli povezane ter urejajo opravljanje te storitve. V primeru neskladja med temi splošnimi pogoji in Splošnimi pogoji za opravljanje plačilnih storitev preko transakcijskega računa za potrošnike ali drugih splošnih pogojev in pogodb, ki so kakorkoli povezane ter urejajo opravljanje te storitve, veljajo določbe teh splošnih pogojev.

Ti splošni pogoji so sestavni del Zahtevka za uporabo spletne banke eSberbank SI ali Zahtevka za uporabo mobilne banke mSberbank SI (v nadaljevanju Zahtevke za uporabo DBP) za fizične osebe sklenjenega med banko in imetnikom transakcijskega ali kartičnega računa oziroma zakonitim zastopnikom in imajo značaj pogodbe. S podpisom uporabnika na Zahtevku za uporabo DBP imajo ti splošni pogoji značaj pogodbe tudi v razmerju med banko in uporabnikom.

Sestavni del teh splošnih pogojev so:

- Urnik izvrševanja plačilnih transakcij pri banki,
- Splošni pogoji za opravljanje plačilnih storitev preko transakcijskega za potrošnike,
- Tarifa nadomestil za storitve banke
- Navodila za uporabnike Spletne banke eSberbank SI in Navodila za uporabnike Mobilne banke mSberbank SI (v nadaljevanju Navodila za uporabnike DBP).

II. OPREDELITEV POJMOV

2. člen

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

Digitalne bančne poti (v nadaljevanju DBP)	so bančne poti, ki uporabnikom Digitalnih bančnih poti z različnimi programskimi in komunikacijskimi aplikacijami omogočajo opravljanje bančnih in drugih finančnih storitev. Sem sodita Spletna banka eSberbank SI in Mobilna banka mSberbank SI.
Uporabnik DBP (v nadaljevanju uporabnik)	je fizična oseba, ki je imetnik transakcijskega ali kartičnega računa v Sberbank d.d, pooblaščenec ali zakoniti zastopnik, ki mu je banka odobrila uporabo spletne banke in/ali mobilne banke.
Pooblaščenec	je polnoletna fizična oseba, ki je poslovno sposobna in ki jo uporabnik pooblasti za uporabo DBP.
Zakoniti zastopnik	je zakoniti zastopnik ali skrbnik, ki na podlagi zakona ali pooblastila, danega z odločbo pristojnega organa, zastopa uporabnika, ki je omejeno poslovno sposoben ali ni poslovno sposoben.
Pristopnina	je znesek, ki ga uporabnik plača za vklop DBP. Ob plačilu pristopnine se šteje, da je uporabnik izrazil voljo po uporabi DBP.
Naročnina	je mesečni znesek, ki ga uporabnik plačuje za najem DBP, ki uporabniku omogoča opravljanje plačilnih transakcij in drugih bančnih storitev razpoložljivih v DBP. Pogoj za zaračunavanje naročnine je plačilo pristopnine, neodvisno ali se DBP tudi dejansko uporablja.
Aktivacija DBP	je tehnično stanje, ki sledi plačilu pristopnine in s katerim se vklopijo storitve DBP. Aktivacijo DBP izvede uporabnik.
Spletna banka eSberbank SI	je elektronski način poslovanja in opravljanja plačilnih transakcij in drugih bančnih storitev preko spletne aplikacije. V nadaljevanju spletna banka.
Mobilna banka mSberbank SI	je elektronski način poslovanja in opravljanja plačilnih transakcij in drugih bančnih storitev preko mobilne aplikacije. V nadaljevanju mobilna banka.

Mobilna aplikacija mSberbank SI	je mobilna aplikacija, ki si jo uporabnik mobilne banke naloži na svojo mobilno napravo v spletnih trgovinah Apple Store (za naprave z operacijskim sistemom iOS) ali Google Play (za naprave z operacijskim sistemom Android).
Naprava	je osebni, prenosni računalnik, pametni mobilni telefon ali tablični računalnik z operacijskim sistemom Android in/ali iOS (Android različice 2.3 in višje ali iOS 7.0 in višje), ki omogoča namestitvev in aktivacijo DBP.
Avtentikacijski elementi	so elementi, ki omogočajo varno avtentikacijo uporabnika. Med te spadajo vstopno geslo, PIN koda, avtentikacija z biometričnimi značilnostmi, uporabniško ime, kvalificirano digitalno potrdilo, Sberbank plačilna kartica, enkratno geslo, OTP čitalec plačilnih kartic, SMS žeton, aktivacijska spletna povezava, aktivacijsko vstopno geslo, aktivacijski ključ in generator enkratnih gesel mŽeton.
Vstopno geslo	je osebno identifikacijsko geslo sestavljeno iz črk in števil, s katerim se uporabnik identificira pri vstopu v spletno ali mobilno banko.
PIN koda	je 4 mestno identifikacijsko geslo, sestavljeno iz števil, s katerim se uporabnik DBP prijavi v DBP.
Avtentikacija z biometričnimi značilnostmi	je način avtentikacije uporabnika, ki temelji na osebni biometrični značilnosti uporabnika - prstnem odtisu ali prepoznavanjem obraza in velja le za mobilno banko. Prijava pri vstopu v mobilno banko s prstnim odtisom je mogoča na napravah Apple in napravah z operacijskim sistemom Android v.6 ali višja, če ima naprava bralnik prstnih odtisov in če ima uporabnik registriran vsaj en prstni odtis, ki se hrani v mobilni napravi uporabnika. Prijava pri vstopu v mobilno banko s prepoznavanjem obraza je mogoča na napravah Apple in napravah z operacijskim sistemom Android v.6 ali višja, če ima naprava bralnik prepoznave obraza in registriran obraz, ki se hrani v mobilni napravi uporabnika.
Uporabniško ime	je del identifikacijskega elementa, sestavljenega iz kombinacije črk in števil. Uporabnik ga prejme v aktivacijskem elektronskem sporočilu ali na zahtevku izdanem v poslovalnici banke in ga potrebuje za aktivacijo DBP. Različna uporabnika ne moreta imeti enakega uporabniškega imena.
E-poštni naslov	je edinstveni elektronski naslov uporabnika, ki ga je navedel na Zahtevku za uporabo DBP in služi za prejemanje elementov aktivacije aplikacije ter obvestil iz spletne ali mobilne banke.
GSM/ mobilna številka	je edinstvena številka uporabnika, ki jo je navedel na Zahtevku za uporabo DBP in služi za prejemanje elementov aktivacije aplikacije ter obvestil iz spletne ali mobilne banke.
Tarifa	je vsakokrat veljavna Tarifa nadomestil za storitve banke, ki določa vrsto, višino in način plačevanja nadomestil v zvezi z uporabo DBP, dostopna na spletni strani https://www.sberbank.si/pripomocki/pogoji-poslovanja/cenik-storitev in v vseh poslovalnicah, kjer posluje Sberbank banka.
Kvalificirano digitalno potrdilo	predstavlja elektronski podpis imetnika kvalificiranega digitalnega potrdila in služi avtentikaciji, preverjanju identitete in elektronskemu podpisovanju pri poslovanju preko spletne banke.
Sberbank plačilna kartica	je kartica, ki služi avtentikaciji uporabnika in je hkrati varnostni instrument s katerim se uporabnik identificira in avtentificira ob prijavi v spletno banko. Banka za ta namen uporablja debetne kartice transakcijskega računa in Ide@l Mastercard kartice za imetnike kartičnega računa.
Enkratno geslo oz. OTP	je 8-mestno število, ki ga ustvarja OTP čitalec plačilnih kartic.
OTP čitalec plačilnih kartic	je strojna oprema, ki prebere informacije iz čipa na kartici in generira enkratno geslo.
SMSžeton	omogoča enoznačno ugotovitev verodostojnosti (prepoznavo/avtentikacijo) uporabnika pri vstopu v spletno banko. Uporabnik prejme enkratno časovno omejeno geslo na mobilno številko, ki jo je navedel na Zahtevku za uporabo DBP, v obliki SMS sporočila.
Aktivacijska spletna povezava	je spletna povezava, ki jo uporabnik prejme v aktivacijskem elektronskem sporočilu in služi za aktivacijo spletne banke. Po uporabi aktivacijska povezava ni več veljavna. Če uporabnik spletne banke aktivacijske povezave ne aktivira (nanjo ne klikne) v roku 72 ur, je aktivacijska povezava neveljavna, uporabnik pa mora zaprositi za novo aktivacijsko povezavo.

Aktivacijsko vstopno geslo	je enkratno geslo, ki ga uporabnik prejme na mobilno napravo v obliki SMS sporočila ob aktivaciji spletne banke.
Aktivacija spletne banke s Sberbank plačilno kartico	uporabnik, imetnik Sberbank plačilne kartice, lahko aktivacijo spletne banke izvede tudi s Sberbank plačilno kartico in OTP čitalcem plačilnih kartic. Za uporabniško ime vnese; debetna kartica (8 mestna številka kartice), Ide@I Mastercard kartica (9 mestna ID kartice), ki sta natisnjeni na kartici. Za vstopno geslo vnese enkratno geslo, ki ga generira OTP čitalec plačilnih kartic s kartico, z vnosom PIN kode uporabljene Sberbank plačilne kartice.
Aktivacijski ključ	je sestavljen iz 16 znakov, kombinacije črk in števil in služi za aktivacijo storitve mobilne banke. Aktivacijski ključ lahko prejme na dva načina, v obeh primerih prek 2 različnih medijev, vsak je sestavljen iz 8 znakov: 8 znakov aktivacijskega ključa uporabnik prejme na zahtevku, izdanem v poslovalnici banke, 8 znakov pa na svoj e-poštni naslov naveden na zahtevku, izdajen v poslovalnici banke oziroma 8 znakov aktivacijskega ključa uporabnik prejme na svoj e-poštni naslov in 8 znakov na GSM ali mobilno številko v primeru naročila mobilne banke prek spletne banke. Kombinacijo obeh delov aktivacijskega ključa uporabnik potrebuje za aktivacijo mobilne banke.
Generator enkratnih gesel mŽeton	je posebna funkcionalnost v mobilni banki, ki jo uporabnik po potrebi z avtentikacijo aktivira z enim klikom. Ustvarjena enkratna gesla se uporabljajo za potrjevanje Mastercard SecureCode varnih plačil prek spleta s kreditno kartico.
Geslo za potrjevanje plačilnih nalogov, naročil in spreminjanje nastavitev	je geslo, ki se v spletni banki uporablja za potrjevanje plačilnih nalogov, izvedbo naročil in spreminjanje nastavitev. Uporabnik si ga v spletni banki nastavi in spreminja sam. Banka priporoča, da je geslo različno od vstopnega gesla za prijavo s certifikatom in SMSžetonom.
Naročilo	je zahteva za izvedbo bančne storitve, ki jo uporabnik po uspešni avtentikaciji in avtorizaciji pošlje banki z uporabo DBP.

III. Pridobitev pravice za uporabo DBP

3. člen

Uporabnik mora za uporabo DBP sam in na svoje stroške zagotoviti ustrezne naprave in komunikacijsko opremo z dostopom do interneta oziroma dostopom do mobilnih podatkov.

Minimalne zahteve so uporabniku dostopne na spletni strani Sberbank banke. Uporabnik je dolžan spremljati spremembe minimalnih zahtev in s tem prilagajati svoje naprave in komunikacijsko opremo.

4. člen

Banka odobri uporabo DBP, če so izpolnjeni naslednji pogoji:

- ima pri banki odprt transakcijski, e-obrestni ali kartični račun,
- odda v celoti pravilno izpolnjen in podpisan Zahtevek za uporabo DBP v katerikoli poslovalnici Sberbank d.d. ali naroči mobilno banko v spletni banki,
- poravna vse stroške, povezane z vklopom DBP,
- je star najmanj 18 let in je opravilno sposoben,
- je star najmanj 15 let in ima soglasje zakonitega zastopnika za samostojno in prosto razpolaganje s sredstvi na svojem računu,
- ima ustrezno napravo z dostopom do interneta, ki omogoča vstop v DBP.

S podpisom zahtevka ali potrjenega naročila imetnik transakcijskega ali kartičnega računa oziroma zakoniti zastopnik oziroma uporabnik potrjujejo, da so seznanjeni z določili teh splošnih pogojev in z določili Tarife ter da jim je znano, da sta navedena akta sestavni del pogodbenega razmerja za uporabo spletne ali mobilne banke.

5. člen

Ob vklopu storitve DBP banka uporabniku zaračuna pristopnino. Skladno z vsakokrat veljavno Tarifo nadomestil za storitve banke uporabniku zaračuna tudi naročnino, ki začne teči s prvim dnem naslednjega meseca, v katerem je uporabnik oddal zahtevek za uporabo DBP ali v katerem je uporabnik naročil mobilno banko v spletni banki

Vsa nadomestila se poravnajo z neposredno bremenitvijo transakcijskega ali kartičnega računa uporabnika, s čimer uporabnik s sprejetjem teh splošnih pogojev soglaša.

6. člen

Po plačilu pristopnine banka uporabniku izda ustrezne avtentikacijske elemente DBP:

- uporabniško ime; aktivacijsko spletno povezavo; v primeru dostopa s kvalificiranim digitalnim potrdilom uporabniku dodeli dostop do spletne banke na izbrano kvalificirano digitalno potrdilo; OTP čitalec plačilnih kartic, v kolikor ga je uporabnik naročil za primer spletne banke;
- uporabniško ime ter prvi in drugi del aktivacijskega ključa za primer mobilne banke.

Uporabnik elemente prepoznavne potrebuje za uspešno aktivacijo DBP.

7. člen

Pogodba o uporabi DBP je sklenjena, ko imetnik transakcijskega ali kartičnega računa oziroma zakoniti zastopnik in banka podpišeta Zahtevek za uporabo DBP, oziroma uporabnik naroči mobilno banko v spletni banki. V primeru pooblaščenca se šteje, da je pogodba o uporabi DBP sklenjena, ko Zahtevek za uporabo DBP podpišejo imetnik transakcijskega ali kartičnega računa, pooblaščenec in banka.

Uporabnik po sklenitvi pogodbe in vklopu ter aktivaciji DBP lahko začne z uporabo DBP.

8. člen

Banka si pridružuje pravico, da Zahtevek za uporabo DBP zavrne brez navedbe razlogov za zavrnitev, o čemer obvesti imetnika transakcijskega ali kartičnega računa oziroma zakonitega zastopnika oziroma uporabnika nemudoma oziroma najkasneje v petih delovnih dneh od prejema vloge.

IV. Načini dostopa in potrjevanja plačilnih nalogov, naročil in spreminjanje nastavitev

9. člen

Možni načini dostopa glede na DBP:

- kvalificirano digitalno potrdilo z vstopnim geslom; debetna kartica ali Ide@I Mastercard kartica Sberbank z OTP čitalcem plačilnih kartic in s PINom; uporabniško ime, vstopno geslo in SMSžeton v primeru spletne banke,
- z biometričnimi značilnostmi; PIN kodo ali vstopnim geslom v primeru mobilne banke.

10. člen

Možni načini potrjevanja plačilnih nalogov, naročil in spreminjanja nastavitev v spletni banki:

- SMSžeton,
- enkratno geslo (OTP), ki ga ustvarja OTP čitalec plačilnih kartic,
- geslo za potrjevanje plačilnih nalogov, naročil in spreminjanje nastavitev.

V. Uporaba storitev DBP

11. člen

DBP so način opravljanja bančnih storitev prek spleta ali aplikacije, ki uporabnikom glede na vrsto in možnost posameznega računa, omogoča izvajanje naslednjih aktivnosti:

- transakcijski račun: uporabniku omogoča pregled stanja in prometa na računu, plačilnih karticah, varčevanjih in kreditih, izvajanje plačil, naročil, prenosov sredstev med računi v banki, opravljanje menjalniških poslov ter izvajanje drugih storitev, ki jih DBP omogoča,
- kartični račun: uporabniku omogoča pregled stanja in prometa na kartičnem računu, izvajanje naročil ter izvajanje drugih storitev, ki jih DBP omogoča.

Več informacij o DBP je objavljenih na spletnem mestu Sberbank banke.

DBP so uporabnikom na voljo v slovenskem in angleškem jeziku.

Izvajanje plačilnih nalogov preko DBP se ureja v skladu z Urnikom izvrševanja plačilnih transakcij pri banki in Splošnimi pogoji za opravljanje plačilnih storitev preko transakcijskega računa za potrošnike, ki sta sestavni del teh splošnih pogojev in objavljena na spletni strani banke www.sberbank.si ter v vseh poslovalnicah banke.

12. člen

Uporabnik lahko v mobilni banki uporabi generator enkratnih gesel mŽeton, ki se uporablja kot avtentikacijski element za naslednje bančne storitve:

- potrjevanje varnih plačil prek spleta s kreditno kartico.

13. člen

Banka si pridržuje pravico uvajanja novih storitev DBP, o čemer bo uporabnika obveščala na spletnih straneh banke, v spletni/mobilni banki ter v vseh poslovalnicah banke;

Postopek dostopa ter način uporabe posamezne Digitalne bančne poti so opisani v Navodilih za uporabnike spletne in mobilne banke, ki so dostopna na spletni strani banke in v vseh poslovalnicah banke;

VI. Dolžnosti uporabnika

14. člen

Uporabnik se obvezuje, da:

- bo pri uporabi DBP upošteval poleg teh splošnih pogojev tudi Navodila za uporabnike DBP ter veljavno zakonodajo, skrbno hranil naprave preko katerih bo dostopal do spletne banke oziroma na katerih je nameščena mobilna banka ter vse možne tipe dostopa, avtentikacijske elemente in jih varoval kot dober gospodar, preprečil izgubo, krajo ali zlorabo, da gesla, PIN kode ali biometrične značilnosti ne bo širil oziroma posredoval tretjim osebam pri čemer je odgovoren za vsako škodo, ki je bodisi posredno ali neposredno povzročena zato, ker so tretje osebe uporabile uporabnikove naprave, preko katerih dostopa do spletne banke ali na katerih je nameščena mobilna banka, vstopno geslo, PIN koda, biometrična značilnost ali aktivacijski ključ;
- bo v primeru aktivacije biometrične značilnosti za prijavo v mobilno banko, na mobilni napravi hranil le lastne biometrične značilnosti. V nasprotnem primeru za vso škodo, ki bi nastala zaradi morebitnih zlorab, odgovarja izključno uporabnik. Sberbank ne prevzema odgovornosti za morebitno škodo, ki bi nastala zaradi morebitnih zlorab kot posledica neupoštevanja navodil, povezanih z uporabo biometričnih značilnosti, zapisanih v teh splošnih pogojih in Navodilih za uporabnike DBP;
- bo skrbno izbral programsko opremo, ki jo namešča na svoje naprave v izogib zlonamerni programski opremi (virusi, trojanski konji, ipd), da bo imel na svojih napravah nameščen antivirusni program, ter da naprave ne bodo imele omogočenega korenskega dostopa (npr. root, jailbreak, ipd.). Seznam priporočenih antivirusnih programov je objavljen na spletnem mestu banke <https://www.sberbank.si/spletna-banka/nacin-dostopa-in-varnost> ter na [https://www.cert.si/si/zascita/](https://www.cert.si/si/zascita/protivirusna-zascita/);
- bo DBP ob prejemu aktivacijske spletne povezave oziroma aktivacijskega ključa nemudoma aktiviral;
- bo svoje naprave varoval z avtentikacijskimi elementi, ki so drugačni, kot jih uporablja za DBP. Pri kreiranju vstopnega gesla pa bo upošteval priporočila za kvalitetno geslo (8 znakov, velike in male črke, številke....), auto lock, passcode oziroma podobne tehnologije, objavljene na spletni strani banke ter na <https://www.cert.si/si/zascita/>;
- naprav ne bo nikoli puščal nenadzorovane z aktivno spletno ali mobilno banko, oziroma se bo vsakokrat ob zaključku uporabe odjavil s klikom na gumb odjava;
- bo takoj obvestil banko o morebitni nepooblaščen uporabi, sumu nepooblaščen uporabe oziroma možnosti nepooblaščen uporabe (npr. če je tretja oseba kakor koli izvedela za avtentikacijskimi element), kraji ali izgubi naprav preko katerih dostopa do spletne banke oziroma na katerih je nameščena mobilna banka;
- v primeru izgube, kraje, zlorabe ali suma na krajo ali zlorabo naprav, preko katerih dostopa do spletne ali mobilne banke, to takoj prijavil policiji;
- bo posredoval banki vse potrebne informacije o okoliščinah, povezanih z izgubo, krajo ali zlorabo naprav preko katerih dostopa do DBP, da se prepreči nadaljnje nastajanje škode;
- bo spremljal obvestila o novih različicah in posodobitvah DBP;
- bo redno nameščal varnostne popravke na operacijski sistem in aplikativne programe in uporabljal varnostne funkcije, ki jih omogočajo naprave (npr. enkripcijo, nameščal samo licenčno programsko opremo, oddaljeno brisanje, »location tracking« in podobne tehnologije) preko katerih dostopa do storitev DBP;
- na svojih napravah ne bo shranjeval osebnih informacij in informacij o DBP;
- bo v primeru suma kraje ali zlorabe naprav preko katerih dostopa do spletne banke ali na kateri je nameščena mobilna banka, od banke, preko Kontaktnega centra ali v katerikoli poslovalnici Sberbank d.d., zahteval takojšnjo blokado DBP ali deaktivacijo mobilne naprave, ki je bila odtujena in je na njej nameščena mobilna banka;
- v primeru uporabe kvalificiranega digitalnega potrdila veljajo tudi navodila in/ali splošni pogoji izdajatelja kvalificiranega digitalnega potrdila, objavljena na spletni strani predmetnega izdajatelja. V primeru izgube ali zlorabe kvalificiranega digitalnega potrdila mora imetnik ravnati v skladu z navodili in/ali splošnimi pogoji izdajatelja kvalificiranega digitalnega potrdila;
- bo ob sumu kraje ali izgube plačilne kartice Sberbank ter verjetnosti, da je z njegovo PIN kodo seznanjena nepooblaščen oseba, takoj, brez odlašanja, po telefonu obvestil banko ali servisni center. Telefonska številka servisnega centra je zapisana na kartici in objavljena na spletnih straneh banke www.sberbank.si. Banka ali servisni center bosta blokirala kartico in s tem blokirala tudi dostop s to kartico do spletne banke Sberbank SI. Za čas prijave se šteje, ko bančni delavec ali delavec servisnega centra zaključi telefonski pogovor. Uporabnik se obvezuje, da bo banki poleg prej omenjenega podal tudi pisno prijavo o izgubi, poškodbi, kraji ali sumu zlorabe, skladno z veljavnimi splošnimi pogoji banke za debetne kartice in Ide@Mastercard plačilno kartico,

- objavljenimi na spletni strani banke <https://www.sberbank.si/pripomocki/pogoji-poslovanja/splosni-pogoji-in-placilni-promet>;
- bo iz mobilne naprave izbrisal aplikacijo mobilna banka oziroma jo deaktiviral, če naprave ne bo več uporabljal;
 - bo ob zamenjavi mobilne naprave na kateri je nameščena mobilna banka, napravo, v skladu z Navodili za uporabnike DBP, ustrezno deaktiviral, hkrati pa uporabo mobilne banke aktiviral na novi mobilni napravi, s pomočjo aktivacijske kode v mobilni banki;
 - bo takoj spremenil vstopno geslo ali PIN kodo, po postopku, objavljenem v navodilih za uporabnika, v primeru, da je zanj izvedela tretja oseba;
 - uporabljal DBP v skladu z Navodili za uporabnika DBP, določbami teh splošnih pogojev in veljavno zakonodajo;
 - pri uporabi DBP ne bo uporabljal računalniških kod, škodljivih programov ali česarkoli, kar bi lahko motilo, onesposobilo ali škodovalo uporabi DBP, njegovi programski ali strojni opremi ali elektronskem komunikacijskem omrežju; če uporabnik s svojim ravnanjem povzroči škodo, zanjo v celoti odgovarja, tako banki, kot tudi operaterju;
 - ne bo uporabljal funkcij »auto-fill« na napravah preko katerih vstopa v spletno banko oziroma na mobilnih napravah za vpisovanje uporabniškega imena in gesel za svojo mobilno banko;
 - ne bo odgovarjal na e-pošto in SMS sporočila, ki jih ni pričakoval s strani banke;
 - ne bo klikal na nobeno povezavo ali drugo obliko teksta, ki je bil poslan preko e-pošte ali v SMS obliki in izgleda, kot bi bilo poslano s strani banke;
 - se bo pri uporabi DBP povezoval samo z »zaupanja« vrednimi WiFi omrežji, ki jih bo onemogočil, ko ga ne bo uporabljal (enako velja tudi za Bluetooth povezavo);
 - nameščal mobilne aplikacije samo z zaupanja vrednih lokacij (Apple App Store, Google Play...);
 - ne bo delil podatkov o svoji spletni ali mobilni banki z drugimi uporabniki;
 - bo zagotavljal sredstva na računu za svoje poslovanje prek DBP;
 - bo banko takoj obvestil o vseh nepravilnostih v zvezi z delovanjem storitev DBP;
 - bo prevzel vso odgovornost za vse posle, ki jih odda prek DBP, tudi za morebitno napačno nakazane zneske ali prenose sredstev na napačne račune, če ti sicer obstajajo in so bili prenesi in nakazila izvršeni na zahtevo uporabnika;
 - bo takoj po prejemu izpiska preveril vse izvedene plačilne storitve in ali je začetno stanje sredstev v posamezni valuti na računu enako končnemu stanju sredstev na osebni ali kartični računu na predhodnem izpisku in najpozneje osmi delovni dan po prejemu izpiska banko obvestil, če obstaja kakršna koli nepravilnost v zvezi s plačilnimi storitvami ali če izpiska ni prejel;
 - bo vsako spremembo svojega elektronskega naslova ali spremembo mobilne telefonske številke sporočil banki, v katerikoli poslovalnici banke, z uporabo za to namenjenega obrazca;
 - bo vsako spremembo naslova bivališča nemudoma sporočil banki v katerikoli poslovalnici banke, pri čemer se domneva, da je bil izpisek, bančno obvestilo ali sporočilo pravilno poslano in sporočeno uporabniku, če je bilo posredovano na zadnji sporočeni naslov;
 - bo vsaj enkrat na mesec prebral obvestila, ki mu jih banka posreduje ob uporabi storitev DBP;
 - bo ukinil uporabo DBP (uporabo spletne ali mobilne banke) v skladu s 23. členom teh splošnih pogojev, če se ne bo strinjal s spremembami in/ali dopolnitvami določb v teh splošnih pogojih, Tarifo ali z Navodili za uporabnika.

Uporabnik izjavlja, da je uporabnik elektronskega naslova in/ali mobilne telefonske številke, ki ju je navedel na Zahtevku za uporabo DBP ter soglaša s prejemanjem uporabniškega imena in aktivacijsko spletno povezavo za aktivacijo spletne banke ali prejemanjem uporabniškega imena in aktivacijskega ključa za prevzem mobilne banke.

V primeru, da uporabnik ne prejme elektronskega sporočila z aktivacijsko spletno povezavo ali drugega dela aktivacijskega ključa mora to nemudoma sporočiti v Kontaktni center banke (na številko 080 22 65), oziroma se zglasiti v katerikoli poslovalnici banke in zahtevati ponovno pošiljanje aktivacijskega ključa.

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

V primeru dvomov v Identiteto spletne strani storitve spletne banke mora uporabnik le-to preveriti prek znaka »VeriSign Secured Seal« ki potrjuje identiteto strani.

VII. Dolžnosti banke

15. člen

Banka se zavezuje, da bo:

- naloge za izvedbo plačilne transakcije, opravljene preko DBP in druge bančne storitve, ki jih uporabnik uporablja v spletni in/ali mobilni banki izvršila v skladu Splošnimi pogoji opravljanja plačilnih storitev preko transakcijskega računa za potrošnike in drugimi splošni pogoji za posamezno storitev ter pogodbami, ki jih ima banka sklenjene z uporabnikom ter vsakokrat veljavno zakonodajo,

- svoje obveznosti izvrševala v skladu s pogodbo, temi splošnimi pogoji ter z vsemi drugimi splošnimi pogoji, ki jih je Uporabnik sklenil z banko in so kakorkoli povezane ter urejajo opravljanje te storitve,
- uporabnika prek DBP obvestila o morebitni zavrnitvi izvršitve plačilne transakcije,
- o vsaki spremembi oziroma dopolnitvi teh splošnih pogojev ter Tarife nadomestil za storitve banke obvestila uporabnika, vsebina omenjenih aktov pa bo dostopna v poslovalnicah banke ter na spletni strani,
- pri uporabi DBP računalniško zapisovala vse postopke, ki jih opravi uporabnik DBP (vstop in izstop v spletno in/ali mobilno banko ter datum in čas oddaje plačilnih transakcij) in bo skladno z obstoječo zakonodajo skrbela za ustrezno hrambo teh zapisov,
- obveščala uporabnika o novostih pri uporabi DBP,
- obveščala uporabnika o novih verzijah DBP.

16. člen

Banka si bo prizadevala, da bo uporaba DBP dostopna ves čas, čeprav je mogoče, da bo včasih kakovost storitve oziroma dostop do storitve otežen ali onemogočen zaradi vzrokov zunaj njenega nadzora.

Prav tako je lahko, zaradi vzdrževanja sistema, ki podpira delovanje DBP, delovanje moteno ali prekinjeno, o čemer bo banka uporabnika predhodno obvestila.

17. člen

Banka ne odgovarja za škodo, ki bi nastala zaradi razlogov, ki so zunaj njenega nadzora in ki jih banka ni mogla preprečiti, odpraviti ali se jim izogniti, vključno z, vendar ne omejeno, izpadi javnega omrežja, kamor še zlasti spadajo vse motnje in prekinitve v telekomunikacijskem prometu, prometu namenjenemu računalniški povezavi, primeri višje sile, stavke, odločitve in dejanja oblastnih organov. Prav tako ne odgovarja za motnje in prekinitve na telekomunikacijskih kanalih ali za napake, nastale pri prenosu podatkov po telekomunikacijskih kanalih ali za onemogočen dostop do DBP.

Banka tudi ne odgovarja za težave pri uporabi DBP, če na strani uporabnika ni zadoščeno tehničnim pogojem za uporabo DBP.

Banka ne odgovarja za škodo, ki bi nastala kot posledica napačnega ravnanja ali napačnega posredovanja podatkov uporabnika DBP.

Odgovornost banke za morebitno škodo je omejena le na navadno škodo. Banka ne odgovarja za škodo iz naslova izgubljenega dobička ali za nepremoženjsko škodo.

Vse prijave in poskusi prijav v DBP (ter postopki pooblaščenec in zakonitih zastopnikov znotraj storitve DBP) se beležijo. Omenjene podatke banka hrani v skladu z veljavno zakonodajo.

VIII. Odgovornost uporabnika

18. člen

Uporabnik DBP krije celotno izgubo zneska neodobrene plačilne transakcije in pripadajočih nadomestil ter obresti, če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije:

- posledica prevare in/ali goljufije uporabnika DBP ali če uporabnik DBP naklepno ali zaradi hude malomarnosti ni izpolnil svojih obveznosti v zvezi z ukrepi za zaščito naprave preko katere dostopa do DBP, v skladu s 13. členom teh splošnih pogojev ter zaščito osebnega gesla na napravi preko katere dostopa do DBP skladno s temi splošnimi pogoji,
- posledica kršitve teh splošnih pogojev s strani uporabnika DBP.

Uporabnik DBP krije izgubo zneska neodobrene plačilne transakcije v DBP in pripadajočih nadomestil ter obresti do največ 50,00 EUR, če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije v DBP posledica:

- zlorabe ukradenih ali izgubljenih varnostnih elementov, od trenutka ko je banki prijavil krajo, izgubo ali zlorabo in je banki sporočil vse potrebne podatke za izvedbo blokade, ter če zloraba ni nastala zaradi naklepa ali hude malomarnosti uporabnika,
- ukradene ali izgubljene naprave (kot npr. zloraba vstopnega gesla, kraji ali izgubi aktivacijskega ključa, itd),
- naprave, ki je bila zlorabljen, če uporabnik DBP ni zavaroval osebnih varnostnih elementov plačilnega instrumenta skladno s temi splošnimi pogoji.

Če je uporabnik upravičen do povračila zneska plačilnih transakcij, bo banka takoj, razen če bo zaradi okoliščin posameznega primera potrebovala daljši rok (o čemer bo uporabnika nemudoma obvestila), znesek plačilnih transakcij nakazala na uporabnikov račun.

19. člen

Če uporabnik sumi, da je bil avtentikacijski element prestrežen, zlorabljen, ukraden ali je bila z njim seznanjena tretja oseba, ali mu je bila ukradena naprava preko katere dostopa do DBP, mora:

- obvestiti banko na način in v skladu s temi splošnimi pogoji,
- takoj vložiti zahtevek za izdajo novih avtentikacijskih elementov,
- zahtevati blokado avtentikacijskih elementov in naprave, za katero velja sum zlorabe,

- takoj zamenjati avtentikacijske elemente.

Uporabnik vloži zahtevek za izdajo novih avtentikacijskih elementov v poslovalnici Sberbank banke oziroma zahteva blokado v Kontaktnem centru banke ali v poslovalnici Sberbank banke.

20. člen

Banka ne odgovarja za morebitno napačno nakazane zneske ali prenose sredstev na napačne račune, če so bili prenos in nakazila izvršeni na zahtevo uporabnika računa.

IX. Začasna ustavitev uporabe DBP

21. člen

Banka začasno onemogoči dostop do DBP, kadar:

- uporabnik petkrat zaporedoma napačno vnese avtentikacijski element,
- uporabnik trikrat zaporedoma napačno vnese enkratno geslo pri dostopu z debetno kartico ali Ide@I Mastercard kartico Sberbank z OTP čitalcem plačilnih kartic in s PINom,
- uporabnik prijavi izgubo, krajo ali nepooblaščen dostop do naprave preko katere dostopa do DBP in/ali enega izmed možnih dostopov do DBP,
- obstaja sum o možnosti nepooblaščenega dostopa do DBP.

Banka o začasno onemogočenem dostopu do DBP iz razlogov, navedenih v prvi in drugi alineji prvega odstavka tega člena, uporabnika seznanj na vstopnem zaslonu spletne banke takoj ob naslednjem poskusu vstopa v spletno banko oziroma neposredno v mobilni banki.

Banka o začasnem onemogočanju dostopa do DBP iz razlogov, navedenih v tretji in četrti alineji prvega odstavka tega člena, uporabnika seznanj po elektronski pošti in/ali preko SMS sporočil, na e-poštni naslov in/ali številko mobilnega telefona, ki ju je uporabnik navedel na Zahtevku za uporabo DBP in/ali na spletnem mestu banke. Odprava začasnega onemogočanja dostopa do mobilne banke se izvede, ko so odpravljeni vsi razlogi začasne ustavitve uporabe in ko uporabnik odda zahtevek za izdajo novega aktivacijskega ključa.

Uporabnik uredi ponovni dostop do DBP v skladu z Navodili za uporabnike DBP, glede na vrsto onemogočenega dostopa.

22. člen

Plačilni nalogi v čakalnici spletne ali mobilne banke, ki se v čakalnici nahajajo v trenutku začasne ustavitve uporabe DBP, se izvedejo ne glede na začasno onemogočenje uporabe, če so izpolnjeni pogoji za njihovo izvršitev.

X. Obveščanje uporabnikov

23. člen

Uporabnik se lahko v spletni banki naroči na prejemanje brezplačnih e-poštnih in/ali SMS obvestil glede na kriterije, ki jih določi na spletni banki na svoj e-poštni naslov ali številko mobilnega telefona, ki ju je uporabnik navedel na Zahtevku za uporabo DBP.

Uporabnik je odgovoren za navedbo pravih kontaktnih podatkov. Banka se zavezuje, da bo posredovala dogovorjena e-poštna in/ali SMS obvestila, razen v primeru višje sile ali razlogov, ki so na strani podjetja, ki izvaja distribucijo podatkov. Višja sila pomeni vsako nepredvidljivo in izjemno okoliščino ali dogodek, ki je zunaj nadzora banke in je/ga ni mogoče pripisati njegovi napaki ali malomarnosti.

Uporabnikom so navodila, obvestila in informacije o spletni banki na voljo tudi na spletnih straneh banke.

XI. Ukinitve uporabe DBP

24. člen

Uporabnik lahko kadarkoli preneha uporabljati storitev, ki jo opredeljujejo ti splošni pogoji, kar stori tako, da pisno ukine uporabo DBP. To stori z obrazcem Zahtevke za ukinitve uporabe spletne banke eSberbank SI ali z obrazcem Zahtevke za ukinitve uporabe mobilne banke mSberbank SI (v nadaljevanju Zahtevke za ukinitve DBP), ki ga odda v poslovalnici banke. Banka ukine uporabo nemudoma oziroma najpozneje v petih (5) delovnih dneh po prejemu uporabnikovega Zahtevka za ukinitve DBP.

25. člen

Uporabnik je dolžan pred datumom ukinitve uporabe DBP sam poskrbeti za predčasno izvršitev vseh plačilnih transakcij v čakalnici (čakalni vrsti) ali preklic njihove izvršitve. V primeru, da uporabnik plačilnih transakcij v čakalnici ni preklical, se te izvedejo v skladu z Urnikom izvrševanja plačilnih transakcij pri banki.

Vse obveznosti uporabnika, nastale do dneva ukinitve uporabe DBP, se, ne glede na prenehanje, izvršijo v skladu z določili teh splošnih pogojev.

26. člen

Banka lahko uporabniku ukine DBP, v naslednjih primerih:

- če uporabnik poda Zahtevek za ukinitvev DBP,
- če uporabnik banki ali banka uporabniku odpove Okvirno pogodbo o odprtju in vodenju transakcijskega računa, na katerega so vezane DBP, skladno s Splošnimi pogoji za opravljanje plačilnih storitev preko transakcijskega računa za potrošnike,
- če uporabnik krši te splošne pogoje ali katerokoli drugo pogodbo, sklenjeno z banko, pa niti po opozorilu banke ne preneha s kršitvijo,
- če je ob sklenitvi pogodbe navedel neresnične podatke,
- če tako zahteva zakonodaja ali pristojni organ,
- če uporabnik odpove Pogodbo o okvirnem kreditu na posojilni Ide@I Mastercard kartici, v primeru, da do DBP dostopa samo kot imetnik kartičnega računa odprtega pri Sberbank.

Vse pravice iz naslova uporabe DBP skladno s temi splošnimi pogoji prenehajo z ukinitvijo DBP. Vse obveznosti iz naslova uporabe DBP skladno s temi splošnimi pogoji prenehajo po tem, ko imetnik poravnava vsa nadomestila in stroške.

XII. Pomoč uporabnikom

27. člen

Pomoč za nemoteno in pravilno uporabo DBP zagotavlja Kontaktni center banke na brezplačni telefonski številki 080 22 65, ki je uporabniku dosegljiv v okviru urnika poslovanja, ki je objavljen na spletni strani banke www.sberbank.si.

XIII. Nadomestila in stroški

28. člen

Banka imetniku transakcijskega ali kartičnega računa oziroma uporabniku za najem, uporabo DBP in opravljene plačilne transakcije zaračunava nadomestila in stroške v skladu z vsakokrat veljavno Tarifo nadomestil za storitve banke.

Banka svoje terjatve poravnava z bremenitvijo transakcijskega in/ali kartičnega računa imetnika transakcijskega ali kartičnega računa oziroma uporabnika, o čemer ga obvesti z izpiskom in s čimer imetnik transakcijskega ali kartičnega računa oziroma zakoniti zastopnik oziroma uporabnik soglaša s sprejetjem teh splošnih pogojev.

Tarifa je na voljo v vsaki poslovalnici banke in na spletni strani banke.

29. člen

Uporaba DBP v mesecu, ko je imetnik transakcijskega ali kartičnega računa oziroma zakoniti zastopnik oziroma uporabnik oddal Zahtevek za uporabo DBP je brezplačna. Banka imetniku transakcijskega ali kartičnega računa oziroma uporabniku mesečno naročnino začne zaračunavati s prvim dnevom naslednjega meseca. Uporaba DBP v mesecu ukinitve je prav tako brezplačna.

XIV. Pritožbe, reklamacije

30. člen

Uporabnik mora podati reklamacijo v pisni obliki, ki jo lahko vloži osebno v vsaki poslovalnici banke ali jo pošlje na naslov banke ali jo posreduje preko spletne bančne poslovalnice.

31. člen

Morebitne spore ali pritožbe v zvezi z opravljanjem storitev v skladu s temi splošnimi pogoji bosta uporabnik in banka reševala sporazumno v skladu z vsakokrat veljavnim Pravilnikom o pritožbenem postopku in zunajsodnem reševanju sporov, ki je uporabniku na vpogled na vidnem in dostopnem mestu v vsakem prostoru, kjer banka posluje s strankami in na spletni strani banke www.sberbank.si Pritožbo v zvezi z opravljeno storitvijo banke lahko uporabnik posreduje banki na prvi stopnji: pisno – osebno v poslovni enoti, po pošti na naslov sedeža banke, preko elektronske banke, po elektronski pošti ali preko obrazca na spletni strani banke 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.

XV. Varovanje podatkov in splošne določbe

32. člen

Banka bo osebne podatke uporabnika hranila in varovala na način, tako 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. Z vsebino

navedenega dokumenta in možnostjo pridobitve le tega v tiskani obliki, banka seznanja Uporabnika ob oddaji Zahtevka za uporabo DBP.

33. člen

Banka in uporabnik se zavezujeta, da bosta v obojestranskem interesu zagotavljala visoko varnost poslovanja prek DBP in se tako izogibala tveganju neavtoriziranega pristopa do podatkov, spreminjanja podatkov in izgube podatkov.

XVI. Končne določbe

34. člen

V primeru sprememb in/ali dopolnitev splošnih pogojev, banka seznanja uporabnika pisno z izpiski, prek spletnega mesta www.sberbank.si, spletne ali mobilne banke, po elektronski pošti ali na drug ustrezen način, dva meseca pred uveljavitvijo spremenjenih in/ali dopolnjenih splošnih pogojev, in sicer tako, da mu pošlje predlog spremembe in/dopolnitev splošnih pogojev.

Če se uporabnik s spremembami in/ali dopolnitvami splošnih pogojev ne strinja, lahko brez odpovednega roka in plačila nadomestil zahteva ukinitve DBP, sklenjene na podlagi teh splošnih pogojev. Enako velja tudi za spremembe in dopolnitve Tarife nadomestil za storitve banke.

Odstop od pogodbe mora uporabnik podati najkasneje do konca dneva pred določenim dnevom začetka veljavnosti sprememb in/ali dopolnitev splošnih pogojev, kar stori z Zahtevkom za ukinitve DBP za fizične osebe v poslovalnici banke. Če uporabnik v tem roku banki ne sporoči, da se s spremembami in/ali dopolnitvami ne strinja, se šteje, da s spremembami in/ali dopolnitvami splošnih pogojev soglaša.

V primeru, če uporabnik zavrne predlagane spremembe in pri tem ne zahteva ukinitve DBP, na način, da odda Zahtevek za ukinitve DBP, se šteje, da je banka odpovedala pogodbo z dvomesečnim odpovednim rokom, ki teče od dneva pošiljanja obvestila o spremembi.

Z začetkom veljavnosti teh splošnih pogojev, prenehajo veljati dosednji splošni pogoji poslovanja za uporabnike Digitalnih bančnih poti.

Za vse Pogodbe o uporabi spletne banke eSberbank SI za fizične osebe oziroma Pogodbe o uporabi mobilne banke mSberbank SI za fizične osebe, ki so bili sklenjene pred sprejetjem teh splošnih pogojev, veljajo novo sprejeti splošni pogoji, razen, če se uporabnik s spremembami in/ali dopolnitvami ne strinja in poda odstop od pogodbe (v primeru morebitnih razhajanj med določbami Pogodbe o uporabi spletne banke eSberbank SI za fizične osebe oziroma Pogodbe o uporabi mobilne banke mSberbank SI za fizične osebe in temi splošnimi pogoji, prevladajo določbe slednjih).

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

35. člen

Vsakokrat veljavni splošni pogoji bodo objavljeni na spletni strani banke. Hkrati bodo na voljo v vseh poslovalnicah banke. Ti splošni pogoji so sestavni del Zahtevka za uporabo DBP za fizične osebe, ki velja kot pogodba.

Veljajo od 23. 1. 2019