

## SPLOŠNI POGOJI UPORABE GENERATORJA ENKRATNIH GESEL 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 generatorja enkratnih gesel za fizične osebe pri naročanju bančnih storitev na daljavo.

### II. Opredelitev pojmov

#### 2. člen

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

<b>Generator enkratnih gesel (OTP – One Time Password)</b>	za namene potrditve identitete stranke pri naročanju bančnih storitev na daljavo je mŽeton ali OTP čitalec kartic. Ustvarjena enkratna naključna gesla se v tem primeru uporabljajo za namene potrditve identitete strank pri naročanju bančnih storitev na daljavo.
<b>mŽeton</b>	je elektronski generator enkratnih naključnih gesel. Kot posebno funkcionalnost v mobilni banki mSberbank SI jo lahko stranka z avtentikacijo aktivira z enim klikom.
<b>Mobilna banka mSberbank SI (v nadaljevanju: mobilna banka)</b>	je elektronski način poslovanja in opravljanja plačilnih transakcij in drugih bančnih storitev preko mobilne aplikacije.
<b>OTP čitalec kartic</b>	je naprava, ki generira enkratno naključno geslo OTP (One Time Password) s katerim se uporabnik varno avtentificira na daljavo.
<b>Sberbank plačilna kartica</b>	je kartica, ki v postopku naročanja bančnih storitev na daljavo služi potrditvi identitete stranke. Pri potrjevanju identitete stranke se uporabi 9 mestna številka kartice. Stranka za ta namen uporablja debetno kartico Mastercard ali kartico Ide@I Mastercard.
<b>Stranka</b>	je fizična oseba, ki je imetnica transakcijskega ali kartičnega računa v banki, in je predhodno že bila osebno identificirana v poslovalnici Sberbank banke ter ji je banka odobrila uporabo mobilne banke.

### III. Opis storitve naročila bančnih storitev na daljavo s potrditvijo z generatorjem enkratnih gesel

#### 3. člen

Storitev naročila bančnih storitev na daljavo s potrditvijo z generatorjem enkratnih gesel omogoča strankam varno naročilo bančnih storitev brez obiska poslovalnice banke.

Postopek naročila bančnih storitev Sberbank banke (v nadaljevanju: banke) na daljavo se opravi prek spletnega obrazca in z uporabo generatorja enkratnih gesel. Stranka lahko uspešno potrdi identiteto in pristnost podatkov, ki so potrebni za uspešno naročilo bančne storitve na daljavo, z enim izmed dveh možnih načinov generiranja enkratnega naključnega gesla:

- z mŽetonom,
- z OTP čitalcem kartic.

Uporaba mŽetona je na voljo strankam, ki so imetnice mobilne banke mSberbank SI in imajo v mobilni banki aktiviran mŽeton.

Postopek naročila bančnih storitev na daljavo je na voljo le strankam banke, ki so bile predhodno že osebno identificirane v poslovalnici banke. Stranka naroči bančno storitev ob kombinaciji zahtevanih podatkov, ki jih ima banka že shranjene in potrjevanju teh podatkov z generatorjem enkratnih gesel.

Stranka lahko do generatorja enkratnih gesel dostopa z ustreznimi avtentikacijskimi elementi.

#### **IV. Opis postopka naročila bančnih storitev na daljavo s potrditvijo z generatorjem enkratnih gesel**

##### **4. člen**

Stranka naročilo bančnega produkta na daljavo z generatorjem enkratnih gesel lahko izvede na dva načina.

1. Z izpolnitvijo spletnega obrazca, ki je pripravljen za točno določeno storitev / produkt ali
2. z izpolnitvijo spletnega obrazca, ki je pripravljen za različne tipe storitev / produktov, kamor naloži aktivni .pdf dokument za izbrano storitev banke, ki jo je možno odpreti na daljavo.

Stranka naloži aktivni .pdf dokument na spletni strani banke, kjer mora izpolniti tudi spletni obrazec z zelenimi osebnimi podatki: elektronski naslov, ime, priimek, mobilno številko, davčno številko in datum rojstva oz. ostalimi zahtevanimi podatki.

Stranka mora za uspešno nadaljevanje postopka soglašati s Splošnimi pogoji poslovanja za storitev, ki jo naroča; cenikom storitev Sberbank d.d., Splošnimi informacijami o varstvu osebnih podatkov. Stranka tudi izjavlja, da so navedeni podatki v obrazcu točni in resnični ter se strinja, da lahko banka bremeni račun stranke za vse stroške, ki so vezani na storitev.

V naslednjem koraku mora stranke opraviti avtentikacijo z generatorjem enkratnih gesel.

V primeru uporabe mŽetona stranka identiteto in oddajo naročila potrdi s serijsko številko mŽetona in trenutno veljavnim enkratnim geslom mŽeton, do katerih dostopa v mobilni banki mSberbank SI.

V primeru uporabe OTP čitalca kartic stranka identiteto in oddajo naročila potrdi z 9-mestno številko Sberbank plačilne kartice in enkratnim geslom z OTP čitalca kartic.

V primeru, da je stranka vpisala pravilna podatka, lahko zaključi oddajo vloge za naročilo bančne storitve.

##### **5. člen**

V postopku naročila bančnih storitev na daljavo s potrditvijo z generatorjem enkratnih gesel se preverja:

- ujemanje predhodno vpisanih podatkov stranke z obstoječimi podatki, ki jih banka hrani o stranki,
- pravilnost serijske številke mŽetona in enkratnega gesla mŽetona,
- pravilnost 9-mestne številke Sberbank plačilne kartice in enkratnega gesla z OTP čitalca kartic.

##### **6. člen**

Banka si pridržuje pravico, da izvajanje postopka naročila bančnih storitev na daljavo s potrditvijo z generatorjem enkratnih gesel, z obrazložitvijo stranki, prekine ali zavrne, če meni, da je to potrebno iz varnostnih, poslovnih ali drugih razlogov ali če je to potrebno zaradi zagotavljanja skladnosti z veljavno zakonodajo.

#### **V. Dolžnosti stranke**

##### **7. člen**

Stranka se zavezuje:

- bo v spletni obrazec vpisala točne in resnične osebne podatke;
- pri uporabi mŽetona upoštevala poleg teh splošnih pogojev in Splošnih pogojev za uporabnike Digitalnih bančnih poti za fizične osebe tudi Navodila za uporabnike Mobilne banke mSberbank SI ter veljavno zakonodajo, skrbno hranila naprave, na katerih je nameščena mobilna banka, ter vse možne tipe dostopa, avtentikacijske elemente in jih varovala kot dober gospodar, preprečila izgubo, krajo ali zlorabo, da gesla, PIN kode ali biometrične značilnosti ne bo širila oziroma posredovala tretjim osebam pri čemer je odgovorna za vsako škodo, ki je bodisi posredno ali neposredno povzročena zato, ker so tretje osebe uporabile strankine naprave, na katerih je nameščena mobilna banka, vstopno geslo, PIN koda, biometrična značilnost ali aktivacijski ključ;
- naprav ne bo nikoli puščala nenadzorovanih z aktivno mobilno banko, oziroma se bo vsakokrat ob zaključku uporabe odjavila s klikom na gumb odjava.

#### **VI. Dolžnosti banke**

##### **8. 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;
- spremembe oziroma dopolnitve teh splošnih pogojev in novosti pri uporabi postopka naročila bančnih storitev na daljavo s potrditvijo z generatorjem enkratnih gesel objavljala na spletnih straneh banke.

## VII. Pomoč uporabnikom

### 9. člen

Pomoč za nemoteno in pravilno uporabo generatorja enkratnih gesel 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](http://www.sberbank.si).

## VIII. Mirno reševanje sporov

### 10. 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 izvensodnem 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, 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.

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 navedla v pritožbi.

### 11. člen

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.

## IX. Varovanje podatkov

### 12. 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).

## X. Končne določbe

### 13. 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 30. 07. 2020