

Addiko Bank d.d. SPLOŠNI POGOJI ZA UPORABO STORITEV Addiko EBank IN Addiko Mobile

Uvod

S temi splošnimi pogoji Addiko Bank d.d. (v nadaljevanju: banka) se določajo pravice, obveznosti in pogoji uporabe storitve spletnega bančništva Addiko EBank (v nadaljevanju: Addiko EBank) in mobilnega bančništva Addiko Mobile (v nadaljevanju Addiko Mobile).

OPREDELITEV POJMOV

Uporabnik: je fizična oseba, starejša od 15 let, ki uporablja storitev Addiko Ebank in Addiko Mobile.

Addiko Ebank: je storitev spletnega bančništva banke;

Addiko Mobile: je storitev mobilnega bančništva banke;

Zahtevek : je izražena volja uporabnika za uporabo storitev Addiko EBank in Addiko Mobile, ki jo uporabnik izrazi na obrazcu banke, oddanem preko bančnih digitalnih kanalov ali v poslovalnici banke in ga podpiše;

Strojni generator enkratnih gesel: je naprava, ki generira gesla za dostop do storitev Addiko EBank in Addiko Mobile in je zaščitena s vstopnim geslom (PIN) uporabnika (v nadaljevanju: strojni generator gesel);

Programski generator enkratnih gesel: je programska oprema nameščena na mobilno napravo uporabnika, ki generira gesla za dostop do storitev Addiko EBank in Addiko Mobile in je zaščitena s vstopnim geslom (PIN) uporabnika (v nadaljevanju: programski generator gesel);

Vstopno geslo (PIN): je kombinacija zaporednih 4 znakov, ki jih uporabnik določi sam in s tem zagotovi varnost pri uporabi generatorja gesel;

E-dokument je dokument, izdan v elektronski obliki, skladno z zakonskimi predpisi s tega področja in se procesira v Sistemu E-račun; e-dokument enakovredno zamenjuje dokument v papirni obliki, ki ga izdajatelj dokumenta izda prejemniku dokumenta za opravljeno storitev/izdano blago, itd.; med e-dokumente banka uvršča: e-račun, e-opomin, e-dobropis, e-bremepis, e-dobavnico, e-naročilnico, e-predračun;

E-prijava: je elektronska oblika prijave za prejemanje e-dokumentov, ki jo prejemnik e-dokumentov izpolni v okviru spletne banke Addiko EBank, banka prejemnika e-dokumenta pa takšno prijavo prek sistema posreduje izdajatelju e-dokumenta, ki je naveden v prijavi;

E-odjava: je elektronska oblika odjave od prejemanja e-dokumentov, ki jo prejemnik e-dokumentov izpolni v okviru spletne banke Addiko EBank, banka prejemnika e-dokumenta takšno odjavo prek sistema posreduje izdajatelju e-dokumenta, ki je naveden v odjavi;

Sistem E-račun: je sistem procesnega centra Bankart, ki omogoča nemoteno izmenjavo e-dokumentov in ga uporabljajo vsi udeleženci, potrebni za uspešno izmenjavo e-dokumentov: izdajatelji, prejemniki, posredniki in arhivarji;

Prejemnik e-dokumenta: pravna ali fizična oseba, ki ji je namenjen e-dokument in ima z izdajateljem e-dokumenta sklenjeno poslovno razmerje;

Izdajatelj e-dokumenta: pravna oseba, ki izda e-dokument in ima s prejemnikom e-dokumenta sklenjeno poslovno razmerje.

Banka prejemnika e-dokumenta je banka, pri kateri ima prejemnik e-dokumenta odprt transakcijski račun in prek katere prejema e-dokument.

Uporabniško ime: niz znakov, s katerim se uporabnik identificira ob vstopu v storitev Addiko EBank ali Addiko Mobile.

Geslo: zaporedje števil, pridobljenih preko strojnega ali programskega generatorja gesel in služi za avtentikacijo uporabnika.

Aktivacijsko geslo: niz znakov, ki služi za aktivacijo programskega generatorja gesel. Po uspešni aktivaciji aktivacijsko geslo zapade in ni več uporabno.

Osebnostno geslo: niz 8 znakov, ki služi za aktivacijo programskega generatorja gesel in ga uporabnik sam določi ob prvem vstopu v aplikacijo Addiko Mobile Slovenija. Po uspešnem definiranju Osebnega gesla, ga lahko uporabnik uporabi za reaktivacijo Addiko Mobile na isti napravi ali za aktivacijo Addiko Mobile na drugih napravah.

Cenik je vsakokrat veljavni cenik storitev Addiko Bank d.d., ki je na vpogled v vseh poslovnih enotah banke ter na spletni strani banke www.addiko.si.

OFAC: (Office for Foreign Assets Control) je ameriški Urad za nadzor tujih naložb. ZDA z namenom preprečevanja pranja denarja in financiranja terorizma izvaja programe, v okviru katerih objavljajo liste držav ter pravnih in fizičnih oseb (t.i. OFAC liste), s katerimi je prepovedano sklepanje poslovnih razmerij. Prav tako ni dovoljeno izvajanje transakcij v breme ali dobro navedenih oseb oziroma oseb s sedežem ali naslovom v državah navedenih na listah.

FATCA: (Foreign Account Tax Compliance Act) je Zakon o spoštovanju davčnih predpisov v zvezi z računi v tujini. FATCA je ameriški predpis, katere namen je preprečevanje davčnih utaj ameriških davčnih zavezancev iz premoženja, naloženega na finančnih računih oziroma v podjetjih izven ZDA.

Mobilna naprava: je Uporabnikova naprava z operacijskim sistemom Android, iOS ali HarmonyOS ki omogoča namestitve in uporabo Addiko Mobile Slovenija.

Biometrični podatki: so podatki o posameznikovih fizičnih karakteristikah, kot so na primer prstni odtis, obrazne lastnosti, lastnosti roženice, ki jih mobilna naprava, v kolikor to omogoča, zajame s pomočjo vgrajenih senzorjev in lahko predstavljajo dodatno avtentikacijsko metodo. Biometrični podatki so hranjeni le na mobilni napravi in Banka do njih nima dostopa.

GLAVNE ZNAČILNOSTI STORITVE ADDIKO EBANK

Uporabniku je v spletni banki Addiko EBank omogočeno opravljanje najmanj naslednjih bančnih storitev: vpogled v promet in stanje na računu, opravljanje plačil ter vse druge storitve, s katerimi banka naknadno nadgradi Addiko EBanko.

Banka uporabniku preko Addiko EBanke zagotavlja tudi: vpogled v promet in stanje na imetniških in pooblaščenih transakcijskih, varčevalnih in depozitnih računih, sklepanje depozitov in varčevanj, naročilo informacije o možnosti pridobitve kredita, vpogled v stanje kreditov v odplačevanju, vpogled v promet in stanje limita na Mastercard kartici, naročilo za odprte direktne

Addiko Bank

obremenitve ali trajnega naloga, prijavo obveščanja za transakcije iz računa, naročilo informacije o možnosti pridobitve/spremenbe limita na računu ali limita na kartici ter morebitne druge storitve.

GLAVNE ZNAČILNOSTI STORITVE ADDIKO MOBILE

Uporabniku so v storitvi Addiko Mobile omogočene naslednje bančne storitve: sklepanje depozitov in varčevanj, vpogled v promet in stanje na imetniških in pooblaščenjskih transakcijskih, varčevalnih in depozitnih računih, vpogled v podrobnosti plačilnih kartic, vpogled v stanje kreditov v odplačevanju, identifikacijo in sklenitev kredita, izvedbo plačil in internih prenosov sredstev med računi uporabnika storitve ter morebitne druge storitve.

IZPOLNJEVANJE MINIMALNIH TEHNIČNIH ZAHTEV

Uporabnik mora sam za uporabo storitev Addiko EBank in Addiko Mobile zagotoviti ustrezno strojno, komunikacijsko in programsko opremo. Minimalne zahteve glede potrebne opreme se nahajajo na spletnih straneh banke addiko.si pod kategorijo Občani/Digitalne storitve. Uporabnik je dolžan spremljati in se prilagajati spremembam minimalnih zahtev, o katerih ga bo banka obveščala na način, opredeljen v teh Splošnih pogojih.

PRIDOBITEV PRAVICE UPORABE ADDIKO EBank IN ADDIKO MOBILE

Banka odobri uporabo storitve Addiko EBank in Addiko Mobile uporabniku, če:

- banki predloži pravilno izpolnjen in podpisan zahtevek z vsemi potrebnimi prilogami,
- ima v času oddaje zahtevka pri banki sklenjen vsaj en bančni posel za fizične osebe,
- je prebral te splošne pogoje, jih razumel in se z njimi strinja, kar potrdi s podpisom zahtevka,
- poravna vse stroške, povezane z aktiviranjem storitve Addiko EBank in Addiko Mobile.

Šteje se, da uporabnik storitev Addiko Mobile začne uporabljati, ko se v storitev Addiko Mobile prvič prijavi z dodeljenim uporabniškim imenom.

Skladno z določili FATCA, se je uporabnik na poziv banke dolžan pisno izjasniti ali je ameriški davčni zavezanec oziroma izpolnjuje kriterije (npr. država rojstva, naslov bivališča, telefonska številka), ki kažejo na to, da bi to lahko bil in je zato opredeljen kot FATCA relevantna oseba. V primeru, da je FATCA relevantna oseba, je dolžan na poziv banke, v določenem roku dostaviti izpolnjen ustrezen predpisan obrazec s katerim opredeli svoj FATCA status in banki omogoča ustrezno poročanje davčnim organom.

Banka si pridržuje pravico zavrniti zahtevek brez navedbe razlogov za zavrnitev, o čemer obvesti uporabnika najkasneje v 5 delovnih dneh od prejema zahtevka.

Pri tem se šteje, da je k uporabi storitve pristopil (jo začel uporabljati), ko se v storitev prvič prijavi z dodeljenim uporabniškim imenom. Nadomestilo za uporabo storitve Addiko Mobile se zaračunava skladno s cenikom.

Storitev Addiko Mobile je namenjena uporabi s pametnimi telefoni in tabličnimi računalniki z operacijskim sistemom Android, iOS, ali HarmonyOS in omogočeno internetno povezavo.

Uporaba storitve Addiko Mobile je možna preko: mobilne aplikacije Addiko Mobile Slovenija, ki jo uporabnik namesti preko trgovine Google Play za telefone z operacijskim sistemom Android, preko trgovine App Store za telefone z operacijskim sistemom iOS ali preko trgovine Huawei AppGallery z operacijskim sistemom HarmonyOS.

V kolikor uporabnik v času uporabe spletne banke Addiko EBank odjavi možnost uporabe storitve Addiko Mobile, mu pravica do uporabe ne preneha. Banka šteje, da je uporabnik ponovno pristopil k uporabi storitve Addiko Mobile ob prvi ponovni prijavi.

PRIDOBITEV SREDSTEV ZA IDENTIFIKACIJO IN DODATNO POTRJEVANJE

Enoznačna identifikacija in močna avtentikacija uporabnika v storitvah Addiko EBank in Addiko Mobile je zagotovljena z uporabo:

- enoličnega uporabniškega imena, ki ga uporabniku dodeli banka in
- enkratnega gesla, ki ga na podlagi predhodnega vnosa vstopnega gesla (PIN) zgenerira strojni oziroma programski generator gesel, ali
- enkratnega gesla, ki ga na podlagi uporabe biometričnih podatkov generira programski generator gesel.

Banka na dan sklenitve pogodbe za uporabo storitve Addiko EBank in Addiko Mobile oziroma v primeru ponastavitve Aktivacijskega gesla pošlje uporabniško ime in aktivacijsko geslo za aktivacijo programskega generatorja gesel na uporabnikov e-poštni naslov; po vnosu teh dveh podatkov pa posreduje uporabniku enkratno geslo preko SMS sporočila na dogovorjeno številko mobilnega telefona.

Skladno z varnostnimi zahtevami banke je v spletni banki Addiko EBank določene postopke potrebno dodatno potrditi z enkratnim geslom, ki ga uporabnik glede na izbrano nastavitev dobi s pomočjo generatorja enkratnih gesel ali v obliki SMS sporočila na predhodno potrjeno številko mobilnega telefona.

Postopki, ki jih je potrebno dodatno potrditi z enkratnim geslom, so:

- oddaja plačilnega naloga, ki ni predhodno shranjen med Predlogami;
- sprememba potrjene številke mobilnega telefona;
- kreiranje nove Predloge ali bistvena sprememba obstoječe in
- druga dejanja, pri katerih banka skladno z varnostnimi tveganji oceni, da je potrebna dodatna potrditev uporabnika.

Pogoj za pričetek uporabe storitve Addiko EBank in Addiko Mobile in/ali za njuno nadaljnjo uporabo ob spremembi kontaktnih podatkov je, da uporabnik potrdi svojo številko mobilnega telefona in elektronski naslov. Potrditev se izvede skladno z navodilom prejetim na številko mobilnega telefona ali elektronski naslov uporabnika.

Uporabnik je dolžan nemudoma obvestiti Banko na telefon +386 (0)1 58 04 228 ali svetovalci.si@addiko.com, če v roku 6 ur ne prejme potrditvenega elektronskega ali SMS sporočila.

Storitve Addiko EBank in Addiko Mobile sta namenjeni za uporabo izključno uporabniku. Uporabnik je odgovoren za varno hrambo generatorja gesel in PIN-a ter ga ne sme dati v uporabo ali na vpogled tretjim osebam. Uporabnik ne sme dovoliti ali omogočiti dostopa do storitev Addiko EBank in Addiko Mobile z njegovim uporabniškim imenom ter geslom nobeni drugi osebi, kar vključuje tudi pooblaščenca na njegovih transakcijskih računih. Uporabnik je v celoti odgovoren za škodo, ki bi nastala njemu ali banki zaradi kršitve te obveznosti.

Uporabnik je dolžan:

- po prejemu aktivacijskega gesla programskega generatorja gesel takoj aktivirati,
- skrbno hraniti mobilno napravo ter PIN in jih varovati kot dober gospodar tako, da bo preprečil izgubo, krajo ali zlorabo le-te ter je ne dajati na vpogled ali uporabo nepooblaščenim osebam in bo v primeru suma zlorabe mobilne naprave banko takoj obvestil in od nje zahteval blokado programskega generatorja gesel, pri čemer je odgovoren za vsako škodo, ki je bodisi posredno ali neposredno povzročena zato, ker so nepooblaščenec osebe uporabile mobilno napravo,
- v primeru aktivacije uporabe biometričnih podatkov za prijavo in potrjevanje transakcij, na napravi hraniti le lastne biometrične podatke. V nasprotnem primeru za vso škodo, ki bi nastala zaradi morebitnih zlorab, odgovarja izključno uporabnik. Banka ne prevzema odgovornosti za morebitno škodo, ki bi nastala zaradi morebitnih zlorab kot posledica neupoštevanja navodil, povezanih z uporabo biometričnih podatkov, zapisanih v teh splošnih pogojih,
- zavarovati dostop do mobilne naprave z geslom oziroma drugo ustrezno zaščito in mobilne naprave nikoli ne puščati nenadzorovane,
- uporabljati ustrezno mobilno napravo, ki ni prilagojena tako, da mu nudi korenski dostop (t.i. "rootane" oziroma "jailbreakane" naprave) in ne vsebuje zlonamerne programske opreme ("malware"),
- uporabljati mobilno aplikacijo Addiko Mobile Slovenija, ki jo je naložil izključno iz uradnih trgovin Apple App Store in/ali Google Play Store,
- uporabljati storitev Addiko Mobile v skladu z navodili za uporabnika, določbami teh splošnih pogojev in veljavno zakonodajo,
- pred zamenjavo mobilne naprave poskrbeti za odstranitev aplikacije Addiko Mobile Slovenija s stare naprave,
- ob zamenjavi mobilne naprave poskrbeti za aktivacijo novega programskega generatorja gesel,
- spremljati obvestila za prevzem nove različice storitve,
- prevzeti vso materialno in pravno odgovornost za posle, ki jih odda prek storitve Addiko Mobile, tudi za morebitno napačno nakazane zneske ali prenose na napačne račune, če so bili izvršeni na zahtevo uporabnika.

Banka priporoča, da uporabnik občasno zamenja PIN programskega generatorja gesel in da pri tem ne uporablja PIN-a, ki ga uporablja za druge naprave ali plačilne kartice. Če uporabnik sumi ali ugotovi, da njegov PIN pozna tretja oseba, ga je dolžan takoj zamenjati.

V primeru, da uporabnik trikrat (3x) vnese napačen PIN, se generator gesel avtomatsko zaklene, uporabnik pa:

- v primeru strojnega generatorja gesel Banka uporabniku ne dodeli novega PIN in mora uporabnik zaprositi za programskega generatorja gesel, pri čemer je dolžan poravnati tudi vse stroške za izdajo programskega generatorja gesel.
- kontaktira banko na telefonsko številko 01 580 43 00, banka pa mu po dodatnem preverjanju na podlagi njegove zahteve pošlje novo aktivacijsko geslo in enkratno geslo za programskega generatorja gesel.

Uporabnik je dolžan izbrabljeno baterijo v strojnem generatorju gesel zamenjati na svoje stroške. Banka ne prevzema odgovornosti za nestrokovno zamenjavo baterije. V primeru uničenja ali poškodovanja strojnega generatorja gesel tako, da ni več primeren za uporabo, mora uporabnik zaprositi za izdajo programskega generatorja gesel, pri čemer je dolžan poravnati tudi vse stroške za izdajo programskega generatorja gesel.

Uporabnik prav tako nosi odgovornost za izbiro, uporabo in vzdrževanje varnostnega sistema za zaščito računalnika oziroma drugega informacijskega sredstva (npr. pametni telefon, tablica), prek katerega dostopa do storitev Addiko EBank in Addiko Mobile. Uporabnik v celoti odgovarja za vso škodo, ki bi nastala njemu, ali banki zaradi zlonamerne kode v uporabljenem računalniku ali zaradi druge zlorabe ali nepooblaščenec uporabe storitev Addiko EBank in Addiko Mobile z njegovimi identifikacijskimi sredstvi. Kadar je uporabnik v dvomih o identiteti spletne strani storitve Addiko EBank, mora v naslovni vrstici brskalnika preveriti digitalni certifikat, ki potrjuje identiteto spletne strani in mora biti izdan za spletno mesto "ebank.addiko.si".

Uporabnik je dolžan izgubo ali krajo generatorja gesel oziroma zlorabo storitev Addiko EBank ali Addiko Mobile v najkrajšem možnem času 24 ur na dan vse dni v tednu prijaviti banki, in sicer na številko +386 (0)1 580 43 00. V primeru neodobrene plačilne transakcije, ki je posledica ukradenega ali izgubljenega generatorja gesel ali zlorabe storitev Addiko EBank in Addiko Mobile z razloga, ker uporabnik ni zavaroval osebnih varnostnih elementov, krije uporabnik škodo, nastalo do prejema prijave, do višine največ 50 EUR, razen v primerih, ko je izvršitev plačilne transakcije posledica uporabnikove prevare ali če uporabnik naklepno ali zaradi hude malomarnosti ni izpolnil svojih predpisanih obveznosti. Uporabnik se strinja, da bo banko nemudoma obvestil o kakršnikoli nepooblaščenec uporabi Addiko EBanke ali Addiko Mobile.

Banka po prejeti prijavi uporabniku blokira uporabo Addiko EBanke in Addiko Mobile do vzpostavitve novih sredstev za identifikacijo in overitev. Stroške blokade in vzpostavitve novih sredstev za identifikacijo in overitev plača uporabnik v skladu s cenikom.

Uporabnik se zavezuje, da bo:

- redno spremljal poslovanje na računu,
- redno prevzemal obvestila in dokumente, ki jih bo s strani banke prejel prek storitve Addiko EBank ali Addiko Mobile,
- banko nemudoma obvestil o morebitni zlorabi generatorja gesel, PIN ali druge opreme, potrebne za delovanje storitve Addiko EBank ali Addiko Mobile,
- pri uporabi storitve Addiko EBank in Addiko Mobile upošteval te splošne pogoje in morebitna druga, ustna ali pisna, navodila banke.

Banka je dolžna po svojih najboljših močeh zagotoviti nemoteno delovanje storitev Addiko EBank in Addiko Mobile. Banka ne odgovarja za motnje in prekinitve na telekomunikacijskih omrežjih, za napake, nastale pri prenosu podatkov po telekomunikacijskih omrežjih, ali za onemogočen dostop do storitev Addiko EBank in Addiko Mobile iz razlogov, ki niso na strani banke.

Banka prav tako ne odgovarja za težave pri uporabi storitev Addiko EBank in Addiko Mobile, če na strani uporabnika ni zadoščeno tehničnim pogojem za uporabo, ki so navedeni na internetnih straneh banke.

Banka ne prevzema odgovornosti za nastalo škodo zaradi morebitnega poškodovanja ali uničenja strojne opreme uporabnika ali kakršnihkoli podatkov uporabnika zaradi uporabe storitev Addiko EBank in Addiko Mobile.

Banka si zaradi varnostnih razlogov ali sistemskih nadgradenj pridržuje pravico začasno delno ali v celoti omejiti ali onemogočiti delovanje storitev in dostop uporabnikov do Addiko EBank in/ali Addiko Mobile.

Vse prijave in poskusi prijav v storitvi Addiko EBank in Addiko Mobile ter postopki uporabnikov znotraj teh storitev se beležijo. Vsi ti podatki se hranijo v skladu z vsakokrat veljavnimi predpisi.

Banka v skladu z regulatornimi zahtevami s ciljem zaznavanja in preprečevanja prevar spremlja uporabo Addiko EBank in Addiko Mobile ter lahko v primeru suma zlorabe ustrezno ukrepa, da se prepreči oziroma omeji škoda za uporabnika in Banko. V ta namen Addiko Mobile zbira in preverja določene podatke o mobilni napravi in jih posreduje banki v evalvacijo. V kolikor uporabnik zavrne preverjanje in zbiranje podatkov o njegovi mobilni napravi, si banka pridržuje pravico, da omeji oziroma onemogoči uporabo aplikacije Addiko Mobile Slovenija.

IZPOLNJEVANJE VARNOSTNIH ZAHTEV IN PRIPOROČIL

Banka uporabniku priporoča, da na računalnik namesti kvalitetno programsko opremo proti škodljivemu programju, ki se pogosto, najmanj enkrat dnevno, samodejno posodablja, da na računalniku aktivira požarni zid in da redno posodablja operacijski sistem in ostalo programsko opremo, ki je nameščena na računalniku, s katerim uporablja spletno banko Addiko EBank.

O varni uporabi spletne banke Addiko EBank in zaščiti mobilne naprave se lahko uporabnik pouči s pomočjo brošure Priporočila za varno internetno poslovanje, ki jo dobi v vseh poslovalnicah banke oziroma najde na spletni strani banke. V brošuri so predstavljeni tudi nekateri načini groženj sodobnim plačilnim sredstvom, kot sta na primer zabljanje (angl. pharming) in lažno predstavljanje (angl. phishing), zaščito pred njimi ter ukrepi ob ugotovljeni zlorabi.

Izključno samo uporabnik je odgovoren za zagotovitev varnosti in zaupnosti mobilne naprave, na katero generira enkratna gesla ali prejema sporočila z enkratnim geslom. Uporabnik jo mora skrbno hraniti, da prepreči izgubo ali krajo in jo na ustrezen način zaščititi pred zlorabo v primeru izgube ali kraje (npr. z zaklepanjem ekrana z geslom, PIN-om ali vzorcem, vključno z nastavitvijo, da vsebina sporočil na zaklenjenem ekranu ni vidna oziroma ni

možen njihov predogled), prav tako pa mora napravo in nameščene aplikacije posodabljati.

V primeru kraje strojnega ali programskega generatorja gesel ali zlorabe Addiko EBank in/ali Addiko Mobile oziroma suma na le-to, mora uporabnik prijaviti to najbližji policijski postaji ter banki predložiti dokazilo o izpolnitvi te obveznosti.

Obenem je uporabnik odgovoren za zagotovitev zaupnosti prejetih gesel na številko mobilnega telefona, lastnega osebnega sporočila in drugih verifikacijskih podatkov, ki jih uporabnik prejema ali pošilja pri uporabi storitev Addiko EBank in Addiko Mobile ter vseh dejavnosti, pri katerih se uporabljajo uporabnikova enkratna gesla, lastno osebno sporočilo in drugi verifikacijski podatki, ki jih je uporabnik poslal, prejel ali navedel. Uporabnik se strinja, da svoje uporabe ali dostopa do uporabe storitve Addiko EBank in Addiko Mobile ne bo prenesel ali prodal nobeni tretji osebi.

Banka uporabnikom v povezavi z Addiko EBank ali Addiko Mobile z izjemo potrditve kontaktnih podatkov skladno s temi splošnimi pogoji, nikoli ne pošilja e-poštnih sporočil ali SMS-ov, ki od prejemnika zahtevajo odziv, kot je na primer posodobitev ali potrditev podatkov oziroma kakršno koli drugo aktivnost oziroma drugo sporočilo, ki bi od prejemnika zahtevalo posredovanje uporabniških imen, gesel ali drugih uporabnikovih osebnih podatkov, in sicer preko obiska spletne strani ali po e-pošti. Uporabnik mora o prejemu takih sporočil nemudoma obvestiti banko na telefonsko številko +386 (0)1 580 43 00 ali po e-pošti varnost.si@addiko.com.

Banka bo uporabnike o varnostnih tveganjih in minimalnih zahtevah primarno seznanjala z obvestili na spletni strani www.addiko.si ali profilu Facebook ali preko spletne banke Addiko EBank, lahko pa tudi preko javnih medijev. V primeru, da bi banka za obveščanje uporabila drug način (npr. e-pošta ali obvestila SMS/potisna), pa v teh sporočilih ne bo nobene aktivne spletne povezave za obisk katere koli spletne strani.

Banka za varno komunikacijo s strankami priporoča klic na telefonsko številko +386 (0)1 580 43 00 ali uporabo sporočil znotraj storitev Addiko EBank ali Addiko Mobile oziroma osebni obisk v katerikoli poslovalnici banke.

IZVAJANJE PLAČILNIH TRANSAKCIJ IN DRUGIH BANČNIH STORITEV

Banka bo plačilne transakcije in druge bančne storitve, opravo katerih uporabnik zahteva prek Addiko EBanke in storitve Addiko Mobile, opravila v skladu s Splošnimi pogoji za vodenje transakcijskega računa in opravljanje plačilnih storitev občanov in drugimi splošnimi pogoji za posamezno storitev ter pogodbami, ki jih uporabnik sklene z banko.

Uporabnik lahko prek Addiko EBanke in storitve Addiko Mobile banki posreduje tudi plačilne naloge s kasnejšim datumom izvršitve (valute), vendar ne več kot 90 dni od dneva vnosa.

Banka bo izvršila plačilo v okviru razpoložljivih denarnih sredstev na računu. O morebitnih neizvršenih plačilnih nalogih bo uporabnik obveščen prek Addiko EBanke in storitve Addiko Mobile.

PRAVILA POSLOVANJA Z E-DOKUMENTI ZA PREJEMNIKE E-DOKUMENTOV

Uporabnik Addiko EBanke, ki želi prejemati e-dokumente, izvrši e-prijavo v okviru spletne banke Addiko EBank. V primeru, da ima uporabnik v Addiko EBanki vključenih več transakcijskih računov, mora pri izpolnjevanju e-prijave izbrati ustrezen transakcijski račun. Banka posreduje e-prijavo izdajatelju e-dokumenta. Uporabnik Addiko EBanke je dolžan spremljati, ali je e-prijava dostavljena ali ne. V primeru, da e-prijava ni dostavljena, mora uporabnik Addiko EBanke v zvezi s prejemanjem e-dokumentov stopiti v kontakt z izdajateljem e-dokumentov. Na podlagi prejete e-prijave izdajatelj e-dokumenta posreduje e-dokument do banke, ki nato e-dokument odloži v spletno banko.

V primeru, da uporabnik Addiko EBanke ne želi več prejemati e-dokumenta, izvrši e-odjavo v spletni banki Addiko EBank oziroma se z izdajateljem dogovori o prenehanju prejemanja e-dokumentov.

Prejemnik e-dokumentov je dolžan vse spremembe, ki lahko kakorkoli vplivajo na prejemanje e-dokumentov, takoj javiti banki oziroma izdajatelju e-dokumentov.

Banka prejemnika e-dokumenta je dolžna:

- prejete e-dokumente, ki so bili posredovani v Sistem E-račun, prevzeti,
- prejeti e-dokument dati prejemniku e-dokumenta na razpolago v okviru spletne banke Addiko EBank,
- poslati v Sistem E-račun povratno informacijo o dostavi oziroma nedostavi e-dokumenta prejemniku.

Prejemnik e-dokumenta vse vsebinske reklamacije, ki bi izhajale iz e-dokumentov, kot npr.: neprimerna vsebina, napačen račun, ipd., rešuje neposredno pri izdajatelju e-dokumenta, vse tehnične reklamacije pa rešuje prejemnik e-dokumenta neposredno z banko.

Ko prejemnik e-dokumenta ne želi več prejemati e-dokumentov izvrši v spletni banki Addiko EBank e-odjavo oziroma se z izdajateljem dogovori o prenehanju prejemanja e-dokumentov.

MIRNO REŠEVANJE SPOROV

Uporabnik, ki se ne strinja z ravnanjem banke ali njenih zaposlenih pri opravljanju storitev v skladu s temi splošnimi pogoji ali drugim dokumentom, ki se navezuje na opravljanje teh storitev in ga je izdala banka, ali ko banka oziroma njeni zaposleni ne opravijo določenega ravnanja, pa bi ga po mnenju uporabnika morali, lahko vloži pisno (preko elektronske pošte, po faksu, po pošti na naslov banke ali preko storitev Addiko EBank in Addiko Mobile) ali ustno (osebno v poslovalnici ali preko telefona) reklamacijo ali pritožbo skladno s Pravilnikom o izvensodnem reševanju sporov, ki je objavljen v vseh poslovalnicah banke in na spletni strani www.addiko.si.

V kolikor uporabnik z odločitvijo v pritožbenem postopku ni zadovoljen oziroma odgovora na pritožbo ni prejel v roku, banka zagotavlja postopek izvensodnega reševanja sporov s potrošniki pred neodvisnim izvajalcem izvensodnega reševanja sporov.

Podatke o izvajalcu izvensodnega reševanja sporov, obliki in sestavi organa, načinu ter postopku odločanja organa, lahko uporabnik pridobi na spletni strani banke www.addiko.si v Pravilniku o izvensodnem reševanju

sporov. Banka uporabniku informacijo o pooblaščenem neodvisnem izvajalcu posreduje pisno skupaj z razlogom za zavrnitev pritožbe.

Pooblaščen izvajalec izvensodnega reševanja sporov banke, pri katerem je možno vložiti pobudo za začetek postopka zoper odločitev banke o pritožbi je: Združenje bank Slovenije - GIZ Ljubljana, Šubičeva ulica 2, 1000 Ljubljana, Slovenija, elektronski naslov: izvajalec.irps@zbs-giz.si, telefonska številka: 01/24-29-700.

BLOKADA UPORABE STORITEV ADDIKO EBank IN ADDIKO MOBILE

Banka bo blokirala dostop do storitev Addiko EBank in Addiko Mobile na podlagi prejetega obvestila uporabnika o izgubi, kraji, zlorabi ali nepooblaščenem dostopu do avtentikacijskih instrumentov. Vse zahteve za izvedbo plačilnih transakcij in drugih storitev, poslane pred blokado storitev Addiko EBank in Addiko Mobile, se avtomatsko izvršijo in banka do 150 EUR ne nosi nobene odgovornosti za škodo, ki nastane uporabniku na podlagi tako opravljenih storitev.

Banka si pridržuje pravico, da brez predhodnega obvestila uporabniku začasno omeji uporabo in delovanje storitev Addiko EBank Addiko Mobile v kolikor nastopijo kritični dogodki povezani z varnostjo, oziroma obstajata utemeljen sum ali možnost zlorabe.

Banka bo blokirala dostop do storitev Addiko EBank in Addiko Mobile tudi v primerih:

- ko je uporabnik FATCA relevantna oseba in banki ne posreduje izpolnjenega zahtevanega obrazca,
- ko je uporabnik uvrščen na listo OFAC,
- ko je zoper uporabnika začel postopek osebnega stečaja.

PREPREČEVANJE PREVAR IN ZLORAB

Banka lahko iz razloga preprečevanja prevar in zlorab preverja verodostojnost transakcij. V kolikor zazna sum neobičajne transakcije in njene verodostojnosti ni mogoče takoj preveriti ter potrditi, lahko banka zavrne sumljivo transakcijo. Uporabnik je o zavrnitvi sumljive transakcije obveščen s klicem na uporabnikov mobilni telefon ali preko Addiko EBanke oz. Addiko Mobile.

V naveden primeru uporabnik lahko pokliče na telefonsko številko procesnega centra +386 (0)1 58 34 179 ter na podlagi ustrezne identifikacije pridobi dovoljenje za izvedbo blokirane transakcije.

Banka ne odgovarja za škodo v primeru, ko na podlagi zaznane zlorabe zavrne transakcijo, slednji pa kljub obvestilu o zlorabi zahteva, da se izvede transakcija. V navedenem primeru krije celotno izgubo zneskov uporabnik.

ODPOVED UPORABE STORITVE ADDIKO EBank IN ADDIKO MOBILE

Uporabnik lahko enostransko pisno odpove uporabo storitve Addiko EBank in Addiko Mobile z odpovednim rokom en mesec. Uporabnik mora poravnati banki vse zapadle obveznosti iz naslova uporabe storitve Addiko EBank in Addiko Mobile, ki so nastale do prenehanja pogodbe in vrniti strojni generator gesel.

Addiko Bank

Banka lahko pisno odpove uporabo storitve Addiko EBank in Addiko Mobile z odpovednim rokom dveh mesecev. Obvestilo o odpovedi banka posreduje uporabniku na jasn in razumljiv način na papirju po pošti na zadnji znani naslov uporabnika. Banka lahko odpove pogodbo s petnajstdnevnim odpovednim rokom v primerih, ko uporabnik krši določila teh pogojev ali katerekoli pogodbe, ki jo ima sklenjeno z banko, če ne poravnava redno nadomestil in stroškov iz naslova uporabe storitve Addiko EBank ali Addiko Mobile in opravljenih transakcij pa niti po opozorilu banke ne preneha s kršenjem, če je na Zahtevku navedel neresnične podatke ali če tako zahteva zakonodaja ali nadzorni organ.

Banka prav tako odpove uporabo storitve Addiko EBank in Addiko Mobile ob ukinitvi transakcijskega računa iz kateregakoli razloga, smrti ali izgubi opravilne sposobnosti uporabnika in ukinitvi pooblastila na računu.

V primeru, da uporabnik ne opravi aktivacije programskega generatorja gesel v roku enega meseca od sklenitve pogodbe za uporabo storitve Addiko EBank in Addiko Mobile, se šteje, da je uporabnik odstopil od uporabe storitve Addiko EBank in Addiko Mobile. V tem primeru mora stranka oddati nov zahtevek.

V času uporabe storitve Addiko EBank lahko uporabnik odjavi uporabo storitve Addiko Mobile z odjavo, ki jo odda preko spletne banke Addiko EBank ali v eni od bančnih poslovalnic na zato predvidenem obrazcu, vendar lahko uporabo storitve Addiko Mobile kadarkoli aktivira s ponovno prijavo v to storitev.

NADOMESTILO ZA UPORABO STORITVE ADDIKO EBANK IN ADDIKO MOBILE

Banka uporabniku zaračuna mesečno nadomestilo za uporabo Addiko Ebank in nadomestilo za opravljene plačilne transakcije ali druge bančne storitve prek storitev Addiko EBank in Addiko Mobile v skladu s cenikom, za kar banka neposredno bremeni transakcijski račun uporabnika, o čemer je uporabnik obvešččen z rednim mesečnim izpiskom oziroma vpogledom v promet na računu prek storitev Addiko EBank in Addiko Mobile.

V primeru uporabe storitve Addiko EBank in Addiko Mobile brez transakcijskega računa pri banki, je uporaba storitve brezplačna.

OBVEŠČANJE

Uporabnik prejme vsa pisna obvestila banke in drugo dokumentacijo prek Addiko EBanke in Addiko Mobile, razen v primeru, ko je uporabnik izrecno zahteval, da želi prejemati pisna obvestila preko epošte ali po pošti ali jih osebno prevzemati v poslovalnici banke.

Uporabnik odgovarja za pravilnost in ustreznost posredovanega e-naslova in nosi vsa tveganja v primeru posredovanja napačnega e-naslova, vključno z morebitnimi zlorabami e-naslova ter posledično nepravilne vročitve dokumentacije.

Kadar gre za pisno obvestilo po pošti, se šteje, da je obvestilo pravilno vročeno, če je poslano na zadnji znani naslov uporabnika, ki ga ima Banka v svoji evidenci.

Banka za varno komunikacijo s strankami priporoča klic na telefonsko številko +386 (0)1 58 04 141, uporabo sporočil znotraj Addiko EBanke ali Addiko Mobile oziroma osebni obisk v kateri koli poslovalnici banke.

Uporabnik mora najpozneje v 5 dneh od dneva nastanka spremembe obvestiti banko o vseh spremembah osebnih in drugih podatkov, ki so navedeni v zahtevku. Banka ne odgovarja za škodo, nastalo zaradi neupoštevanja obveznosti glede sporočanja sprememb.

Uporabnik se zavezuje, da bo v primeru spremembe davčne rezidence v času trajanja te pogodbe, še posebej če bo postal davčni rezident Združenih držav Amerike (ZDA), nemudoma oziroma najkasneje v roku 5 dni, to sporočil banki. Uporabnik je seznanjen in soglaša, da je podajanje neresničnih podatkov ali nepravočasno sporočanje sprememb podatkov, ki so pomembni za banko za izvrševanje te pogodbe in izpolnjevanje dolžnosti poročanja, ki ga določajo predpisi, dejanje v nasprotju s pogodbo in predstavlja temelj za odškodninsko odgovornost uporabnika do banke ter odpoved pogodbe.

Uporabnik se zavezuje, da bo na prvi poziv povrnil vsako škodo oziroma stroške iz kateregakoli naslova (plačilo obresti, glob ali drugega stroška), ki bo banki nastala kot posledica s strani uporabnika posredovanih neresničnih podatkov ali dokumentov ali kot posledica neskladnosti med navedbami uporabnika in ugotovitvami davčnega organa ZDA ali Republike Slovenije.

POMOČ UPORABNIKOM

Banka v okviru svojega poslovnega časa (med 7.30 in 16.00 uro) uporabniku zagotavlja vsebinsko pomoč pri uporabi storitev Addiko EBank in Addiko Mobile: na tel. št. +386 (0)1 580 43 00, na elektronskem naslovu ebank.si@addiko.com ali s sporočili, poslanimi preko sistema Addiko EBank in Addiko Mobile.

UPORABA IN VARSTVO OSEBNIH PODATKOV

Banka obdeluje, hrani in varuje vaše osebne podatke skladno z zakonom, ki ureja varstvo osebnih podatkov, Splošno uredbo EU o varstvu osebnih podatkov (Uredba (EU) 2016/679 - GDPR) in svojimi internimi akti, za izvajanje medsebojnega pogodbenega odnosa z vami ter skladno z vašo privolitvijo, če je bila ta podana, za obdelavo osebnih podatkov za namene trženja. Podrobnejše informacije o tem, kako banka ravna z vašimi osebnimi podatki, so vam na voljo na povezavi www.addiko.si/varstvo-podatkov, oziroma v dokumentu "Splošne informacije o varstvu osebnih podatkov v Addiko Bank d.d."

Na zgornji povezavi oziroma v dokumentu "Splošne informacije o varstvu osebnih podatkov v Addiko Bank d.d." so poleg pomembnih informacij v zvezi z načinom obdelave vaših osebnih podatkov navedeni tudi vsi potrebni kontaktni naslovi banke, preko katerih lahko uresničujete svoje pravice v zvezi z varstvom osebnih podatkov.

PROTIKORUPCIJSKA KLAVZULA

V primeru, da se ugotovi, da je kdo posredno ali neposredno, v imenu in/ali na račun katerekoli pogodbene stranke dal, ponudil ali obljubil zaposlenemu pri katerikoli pogodbeni stranki ali drugi pravni ali fizični osebi, ki je kakorkoli drugače povezana s to pogodbeno stranko,

kakršnokoli darilo ali plačilo v denarju ali drugem dragocenem predmetu oziroma kakršnokoli drugo materialno ali nematerialno ugodnost, za pridobitev tega posla oziroma sklenitev tega posla pod ugodnejšimi pogoji ali za opustitev dolžnega nadzora nad izvajanjem pogodbenih obveznosti ali za drugo ravnanje ali opustitev s katerim je nasprotni stranki ali povzročena škoda ali omogočena pridobitev nedovoljene koristi, je že veljavna pogodba nična, če pa pogodba še ni veljavna, se šteje, da sploh ni bila sklenjena.

Pogodbena stranka zoper katero se uvede postopek, se v celoti odpoveduje uveljavljanju odškodninskih zahtevkov zaradi ničnosti pogodbe, vključno z zahtevkom za plačilo izgubljenega dobička, kakor tudi vseh drugih zahtevkov, v kolikor bi se kasneje s pravnomočno sodbo pristojnega sodišča izkazalo, da koruptivno oziroma nezakonito dejanje v smislu tega člena ni bilo storjeno oziroma bi bil sodni postopek ustavljen.

Oškodovana pogodbena stranka ima pravico zoper nasprotno stranko uveljavljati odškodninske in druge zahtevke, vključno z zahtevkom za vračilo že izvršenih plačil, skupaj z zakonskimi zamudnimi obrestmi, nastalih zaradi ničnosti.

IZKLJUČITVENA KLAUZULA

Banka si na podlagi veljavne zakonodaje, internih aktov in postopkov banke ter specifičnih ukrepov, predpisanih s strani pristojnih mednarodnih organizacij, pridržuje pravico, da zavrne sklenitev poslovnega razmerja ali enostransko prekine obstoječe poslovno razmerje in/ali zavrne izvršitev transakcije in/ali onemogoči razpolaganje s sredstvi in/ali onemogoči dostop do spletne in/ali mobilne banke v primeru, če poslovanje z uporabnikom računa predstavlja kršitev skladnosti poslovanja oziroma kršitev zahtev in predpisov, ki jih je Banka dolžna spoštovati (npr. s področja preprečevanja pranja denarja, omejevalnih ukrepov in drugih) oziroma če je uporabnik, ki je ali fizična ali pravna oseba oziroma ki je v lastniški strukturi uporabnika in/ali udeleženca transakcije, uvrščena na mednarodni seznam sankcij Ameriškega Urada za nadzor tujega premoženja (OFAC), Evropski sankcijski seznam (EU), sankcijski seznam Združenih Narodov (ZN) ali interno črno listo banke.

KONČNE DOLOČBE

Uporabnik lahko od banke kadarkoli zahteva, da mu banka posreduje izvod njegove pogodbe ali teh splošnih pogojev v papirni obliki ali na drugem trajnem nosilcu podatkov.

V primeru, da bo banka spremenila te splošne pogoje, bo o tem uporabnika seznanila pisno po pošti ali prek spletne banke dva meseca pred uveljavitvijo spremenjenih splošnih pogojev, tako da mu bo poslala predlog spremembe splošnih pogojev.

Če uporabnik ne soglaša s spremembami splošnih pogojev, lahko brez odpovednega roka in plačila nadomestil odstopi od pogodbe, sklenjene na podlagi teh splošnih pogojev. Odstop od pogodbe 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 odpove pogodbi, se šteje, da je banka odpovedala pogodbo s dvomesečnim rokom, ki teče od dneva pošiljanja obvestila o spremembi.

Vsakokrat veljavni splošni pogoji so objavljeni tudi na spletnih straneh banke in na voljo v vseh poslovalnicah banke.

Splošni pogoji, skupaj s podpisanim Zahtevkom, imajo značaj pogodbe. S podpisom Zahtevka uporabnik potrjuje, da je bil z njimi seznanjen, jih razume in da z njimi v celoti soglaša.

Za pogodbeno razmerja in komunikacijo med banko in uporabnikom se uporablja slovenski jezik, razen če se Banka in uporabnik ne dogovorita drugače. Za opravljanje storitev v skladu s temi splošnimi pogoji in za tolmačenje le-teh se uporablja pravo Republike Slovenije. V primeru spora, ki ga ni mogoče rešiti miroljubno, bo za njegovo reševanje pristojno stvarno pristojno sodišče v Ljubljani.

Banka od 1.4.2022 ne izdaja več novih strojnih generatorjev gesel. Obstoječi strojni generatorji gesel ostanejo v uporabi do prenehanja njihovega delovanja oz. uničenja ali poškodovanja oz. izgube oz. kraje oz. če uporabnik trikrat (3x) vnese napačen PIN in se generator gesel avtomatsko zaklene. V primeru da strojni generator gesel ni več primeren za uporabo, mora uporabnik zaprositi za izdajo programskega generatorja gesel, pri čemer je dolžan poravnati tudi vse stroške za izdajo programskega generatorja gesel.

Ti splošni pogoji stopijo v veljavo od:

- 30.6.2024 dalje za nove uporabnike,
- 30.8.2024 dalje za obstoječe uporabnike storitev Addiko EBank in Addiko Mobile.