

## SPLOŠNI POGOJI ZA UPORABO SISTEMOV ELEKTRONSKEGA BANČNIŠTVA ZA PRAVNE OSEBE, PODJETNIKE IN ZASEBNIKE

### I. Uvodne določbe

S Splošnimi pogoji za uporabo sistemov elektronskega bančništva (v nadaljevanju: Splošni pogoji) UniCredit Banka Slovenija d.d. (v nadaljevanju: Banka) določa obveznosti, pravice in pogoje za uporabo ter poslovanje preko sistemov elektronskega in mobilnega bančništva. Posamezni pojmi, ki so opredeljeni v nadaljevanju, imajo naslednji pomen:

- (1) **Izdajatelj** Splošnih pogojev je UniCredit Banka Slovenija d.d., Ameriška ulica 2, 1000 Ljubljana, Slovenija, Swift oznaka BACXS122, info@unicreditgroup.si, registrirana pri Okrožnem sodišču v Ljubljani št. reg. vl. 1/10521/00, matična številka 5446546. Banka je navedena na seznamu bank in hranilnic, ki imajo dovoljenje Banke Slovenije za opravljanje plačilnih storitev in je objavljena na spletni strani Banke Slovenije. Organ pristojen za nadzor izdajatelja je Banka Slovenije.
- (2) **Uporabnik** je pravna oseba, podjetnik, zasebnik, skupnost ali druga oseba civilnega prava, ki mu Banka omogoči poslovanje preko sistemov elektronskega in/ali mobilnega bančništva.
- (3) **Zakoniti zastopnik uporabnika** je fizična oseba, ki v skladu z zakonom zastopa uporabnika in je kot taka vpisana v sodni register.
- (4) **Pooblaščenec za uporabo** (v nadaljevanju: pooblaščenec) je fizična oseba, ki je poslovno sposobna ter jo zakoniti zastopnik uporabnika pooblasti za uporabo sistemov elektronskega in/ali mobilnega bančništva s tem, ko jo navede na bančnem obrazcu Pristojnosti pooblaščenca sistema E-bank oziroma obrazcu Pristojnosti pooblaščenca sistema BusinessNet in Mobilne banke PRO!. V primeru, da se pooblaščenec za delo v sistemih elektronskega in/ali mobilnega bančništva dodeljuje pristojnost podpisovanja, mora biti kategorija podpisa v skladu z bančnim obrazcem Pooblastilo za razpolaganje s sredstvi na TRR.
- (5) **Naročilnica storitev elektronskega bančništva** je bančni obrazec, ki ga izpolni uporabnik, ki želi pristopiti k uporabi sistema elektronskega in/ali mobilnega bančništva.
- (6) **BusinessNet** je spletna banka, ki deluje v spletnem brskalniku in uporabniku omogoča izvajanje bančnih storitev.
- (7) **Mobilna banka PRO!** je mobilna aplikacija, ki deluje na mobilnih napravah z operacijskim sistemom Android ali iOS in uporabniku omogoča izvajanje določenih bančnih storitev.
- (8) **E-banka** je Halcomova rešitev elektronskega bančništva, ki uporabniku omogoča izvajanje bančnih storitev.
- (9) **Zaprt sistem** predstavlja poslovanje med uporabnikom in Banko s posebnim pisnim dogovorom skladno z 2. odst. 1. čl. ZEPEP. Zaprti sistemi v banki so: BusinessNet, Mobilna banka PRO! in E-banka.
- (10) **Osebnostni elementi** so personalizirane značilnosti, ki jih uporabniku zagotovi Banka za namene avtentikacije in elektronskega podpisovanja plačilnih nalogov, soglasij in naročil banki. Razlikujejo se glede na vrsto storitve ter vrsto zaprtega sistema in so naslednji: fizični žeton, mobilni žeton in osebno geslo PIN. Osebna varnostna elementa sta tudi kvalificirano digitalno potrdilo ali certifikat in PIN koda, ki jih uporabniku zagotovi certifikatna agencija Halcom CA.
- (11) **Avtentikacija** je postopek, ki Banki omogoča, da preveri istovetnost uporabnika ali upravičenost uporabe določenega plačilnega instrumenta, vključno z uporabo uporabnikovih osebnih varnostnih elementov.
- (12) **Močna avtentikacija** strank je avtentikacija z uporabo dveh ali več elementov, ki spadajo v kategorijo znanja uporabnika (nekaj, kar ve samo uporabnik), lastništva uporabnika (nekaj, kar je v izključni lasti uporabnika) in neločljive povezanosti z uporabnikom (nekaj, kar uporabnik je), ki so med seboj neodvisni, kar pomeni, da kršitev enega elementa ne zmanjšuje zanesljivosti drugih, in so zasnovani tako, da varujejo zaupnost podatkov, ki se preverjajo.
- (13) **Fizični žeton** je elektronska naprava, ki je zaščitena s 4-mestnim osebnim geslom in generira časovno omejena enkratna številčna gesla, ki enoznačno določajo avtentikacijo pooblaščenca v spletni banki.  
Enkratno številčno geslo iz žetona skupaj z uporabniškim imenom, ki ga pooblaščenec določi sam, zagotavlja enoznačno avtentikacijo pooblaščenca pri prijavi v sistem BusinessNet in pri elektronskem podpisovanju. Uporaba žetona je omejena na uporabo zgolj enega uporabnika. Močna avtentikacija v spletnem bančništvu zahteva od uporabnika pri fizičnem žetonu še dodatno generiranje časovno omejenega enkratnega gesla za podpis (OTP – One Time Password) s katero uporabnik potrdi izvedbo transakcije oz. soglasja skupaj s povzetkom transakcije oz. soglasja banki.
- (14) **Mobilni žeton** je programska oprema, ki je sestavni del aplikacije Mobilna banka PRO! ali samostojna aplikacija in generira časovno omejena enkratna številčna gesla, ki enoznačno določajo avtentikacijo pooblaščenca v sistemih Mobilna banka PRO! in BusinessNet. Mobilni žeton skupaj z osebnim geslom PIN, ki ga pooblaščenec določi sam, zagotavlja enoznačno avtentikacijo pooblaščenca pri prijavi v sistem Mobilna banka PRO! in BusinessNet in pri elektronskem podpisovanju.
- (15) **Osebno geslo PIN** (v nadaljevanju: PIN) je tajno osebno identifikacijsko število, katero si izbere pooblaščenec sam in je sestavljeno iz zaporedja števil, s katerim se pooblaščenec identificira pri vstopu ali elektronskem podpisovanju v spletnem in/ali mobilnem bančništvu. PIN ne sme vsebovati manj kot 6 in ne več kot 8 števil. Neuspešna prijava je možna trikrat; po tretjem neuspešnem poskusu se spletna/mobilna banka samodejno zaklene. Za odklep je potrebno kontaktirati kontaktni center Banke. V primeru trikratnega napačnega vnosa PIN-a pri mobilnem žetonu pa prikaže napačno varnostno zastavo, ki uporabniku sporoči, da je vnesel napačno osebno geslo.
- (16) **Prstni odtis in ID obraza** (Face ID na napravah iOS) sta biometrična identifikatorja uporabnika in se lahko uporabljata namesto osebnega gesla oziroma PIN kode za vstop v Mobilno banko PRO!, za podpisovanje plačilnih nalogov v Mobilni bank PRO! in za podpisovanje spletnih transakcij s pomočjo Mobilne banke PRO!  
Modula za preverjanje pristnosti prstnih odtisov ali za prepoznavo obraza v vaši napravi ne zagotavlja Banka. Prstni odtis ali obraz sta shranjena na mobilni napravi. Banka podatkov o prstnem odtisu in sliki obraza ne obdeluje (jih ne hrani in do njih ne dostopa), kar pomeni, da Banka ni upravljavec tovrstnih osebnih podatkov. Prav tako ni mogoče šteti, da po naročilu Banke tovrstne podatke obdeluje pogodbeni obdelovalec. Upoštevajoč navedeno Banka ne zagotavlja skladnosti obdelave tovrstnih osebnih podatkov z Zakonom o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-2) ali Splošno uredbo o varstvu osebnih podatkov (GDPR). Banka ne odgovarja in ne jamči za varnost funkcije preverjanja pristnosti prstnih odtisov in prepoznave obraza na katerikoli napravi ter delovanje funkcije na način, kot jo predstavlja proizvajalec naprave.  
Upoštevajte potrebne varnostne ukrepe, da zaščitite svojo mobilno napravo ter ne shranjujete prstnih odtisov in slik obraza drugih oseb na svoji mobilni napravi. S svojo mobilno napravo ravnajte skrbno in odgovorno, da jo zaščitite pred izgubo, tatvino ali nepooblaščenjo uporabo.
- (17) **Aktivacijska koda** je enkratna in časovno omejena koda, ki jo pošlje sistem in služi za aktivacijo storitve mobilnega bančništva ali mobilnega žetona. Po uspešni aktivaciji aktivacijska koda ni več uporabna za kakršnokoli nadaljnjo uporabo. Aktivacijska koda tudi ni več uporabna, če uporabnik aplikacije ne aktivira v roku 72 ur po prejetju le te.
- (18) **Enkratno številčno geslo** služi za overitev sinhronizacije med žetonom in zalednim sistemom ter se generira po vpisu osebnega gesla PIN v žeton, je 6-mestno in časovno omejeno. Tako geslo je možno uporabiti zgolj enkrat. Neuspešna prijava je možna trikrat; po tretjem neuspešnem poskusu je potrebno posredovanje bančnega uslužbenca.
- (19) **Uporabniško ime** je enkratni niz alfa-numeričnih znakov, s katerim se pooblaščenec identificira pri vstopu v aplikacijo Mobilna banka PRO! ali BusinessNet.

- (20) **Kvalificirano digitalno potrdilo ali certifikat** (v nadaljevanju: certifikat) je javni digitalni ključ pooblaščenca, ki ga skupaj z njegovimi osebnimi podatki podpiše overitelj digitalnih potrdil (Halcom CA - certifikatna agencija).
- (21) **Pametna kartica** je varnostni instrument na katerem se nahaja certifikat, ki služi za avtentikacijo in elektronsko podpisovanje.
- (22) **Čitalnik pametne kartice** je naprava, ki bere pametno kartico in jo pooblaščenec potrebuje za nemoteno poslovanje preko E-bank.
- (23) **Pametni PKI USB ključ** je varnostni instrument, na katerem se nahaja certifikat, ki služi za avtentikacijo in elektronsko podpisovanje (nadomestilo za pametno kartico in čitalec pametnih kartic).
- (24) **PIN koda ali osebna številka** je zaporedje znakov, ki skupaj s pametno kartico ali PKI USB ključem omogoča varno uporabo E-banke. PIN kodo prejme uporabnik oz. pooblaščenec za uporabo E-banke od Halcom CA; po treh napačnih vnosih PIN kode se pametna kartica ali PKI USB ključ samodejno zaklene.
- (25) **PUK koda** je številka za odklepanje pametne kartice ali PKI USB ključa, ki jo uporabnik oz. pooblaščenec prejme za uporabo od Halcom CA.
- (26) **Halcom CA** je certifikatna agencija, ki za uporabnike E-banke izdela kvalificirano digitalno potrdilo ter PIN in PUK kodi (v nadaljevanju: izdajatelj certifikatnih potrdil).
- (27) **Račun bremenitve** je račun, ki je na plačilnem nalogu, poslanem v izvršitev, naveden kot številka računa za bremenitev.
- (28) **Izmenjava datotek** (v ustrezni strukturi) je izmenjava datotek v formatih, o katerih se Banka in uporabnik predhodno pisno dogovorita.
- (29) **Elektronski podpis** je niz podatkov v elektronski obliki, ki je vsebovan, dodan ali logično povezan z drugimi podatki (npr. z elektronskim dokumentom) in je namenjen preverjanju pristnosti teh podatkov in identifikaciji podpisnika. Elektronski podpis nadomešča lastnoročni podpis in ima enako dokazno vrednost kot lastnoročni podpis.
- (30) **Podpisnik** je pooblaščenec za delo v sistemih elektronskega in/ali mobilnega bančništva, ki ima dodeljeno pristojnost podpisovanja in ki ustvari elektronski podpis.
- (31) **Dnevni limit** je najvišji dopustni znesek vsote odlivnih transakcij v enem dnevu.
- (32) **Transakcijski limit** je najvišji dopustni znesek posamezne odlivne transakcije.
- (33) **E-račun** je račun izdan v standardni elektronski obliki ter enakovredno zamenjuje papirno obliko računa, ki ga izdajatelj računa posreduje prejemniku računa za opravljeno storitev/blago, itd. E-račun je skladen z zakonskimi predpisi, ki urejajo to področje. Kot E-račun se v teh Splošnih pogojih obravnavajo tudi vsi E-dokumenti, ki so povezani z E-računom: E-opomin, E-bremepis, E-dobropis, E-naročilnica, E-dobavnica, E-predračun.
- (34) **Sistem za izmenjavo E-računov** omogoča nemoteno ter uspešno izmenjavo E-računov vsem udeležencem: izdajateljem, prejemnikom, posrednikom in arhivarjem.
- (35) **Centralni procesor** je posrednik, ki skrbi za posredovanje E-računov med posameznimi bankami, udeleženkami sistema E-račun.
- (36) **Izdajatelj E-računa** je pravna oseba, ki ima s prejemnikom E-računa sklenjeno poslovno razmerje, na podlagi katerega prejemniku izda E-račun.
- (37) **Prejemnik E-računa** je fizična oseba, zasebnik, podjetnik ali pravna oseba, ki ima odprt transakcijski račun pri banki in je uporabnik elektronske banke, pri čemer ima z izdajateljem E-računa sklenjeno poslovno razmerje.
- (38) **Storitev E- račun** je storitev, ki omogoča Banki, da fakture izdajatelja E-računa v E-obliki prenese v elektronsko banko ter na tak način prejemnikom omogoča prejem E-računov.
- (39) **E-prijava** je elektronska oblika prijave na prejemanje E-računa, izvedena s strani uporabnika preko elektronske banke. E-prijava je preko sistema posredovana izdajatelju E-računa, ki je naveden v E-prijavi. Uporabnik izvrši e-prijavo za vsakega izdajatelja E-računa posebej.
- (40) **E-odjava** je elektronska oblika odjave od prejemanja E-računa, izvedena s strani uporabnika preko elektronske banke. E-odjava je preko sistema posredovana izdajatelju E-računa, ki je naveden v E-odjavi. Uporabnik izvrši E-odjavo za vsakega izdajatelja E-računa posebej.
- (41) **Naročilo** je zahteva za izvedbo bančne storitve, ki jo uporabnik po uspešno izvedeni avtentikaciji in elektronskem podpisu pošlje Banki z uporabo elektronske ali mobilne banke.
- (42) **Priročnik** je dokument s tehničnim opisom in specifikacijami E-računa, izdan s strani Halcom d.d. in objavljen na spletnih straneh družbe Halcom d.d. [www.halcom.si](http://www.halcom.si).

## II. Varstvo osebnih podatkov in zaupnih informacij

- (1) Banka je upravljavec osebnih in ostalih zaupnih podatkov o uporabniku (in njegovih pooblaščenih), ki jih pridobi pri vzpostavitvi poslovnega razmerja in nadaljnjem poslovanju z uporabnikom (ali pooblaščencom).
- (2) Banka za namen izvajanja medsebojnega pogodbenega odnosa ter za namene trženja v obsegu skladnem s privolitvijo za obdelavo osebnih podatkov obdeluje, hrani, posreduje in varuje osebne in ostale zaupne podatke skladno z zakonom, ki ureja varstvo osebnih podatkov, Splošno uredbo EU o varstvu osebnih podatkov (Uredba (EU) 2016/679-GDPR), zakonom, ki ureja bančništvo, zakonom, ki ureja gospodarske družbe in drugimi predpisi, ki se nanašajo na varovanje osebnih in zaupnih podatkov ter poslovno skrivnost ter skladno s svojimi internimi akti.
- (3) Vse podrobnejše informacije, pravice posameznikov, ki se nanašajo na obdelavo osebnih podatkov in kontaktni podatki so določene v Splošnih informacijah o obdelavi osebnih podatkov. Vsakokrat veljavne Splošne informacije o obdelavi osebnih podatkov so na voljo v poslovnih prostorih banke in na njeni spletni strani ([www.unicreditbank.si](http://www.unicreditbank.si)).
- (4) Uporabnik (in/ali pooblaščenca) in povezani uporabniki (in/ali pooblaščenca) so seznanjeni in soglašajo, da Banka kopirajo osebnega dokumenta v elektronski obliki shrani na mesto, kjer elektronsko hrani tudi ostalo dokumentacijo o posameznem uporabniku, in hkrati na vsa mesta, kjer elektronsko hrani dokumentacijo o vseh povezanih uporabnikih.

## III. Glavne značilnosti sistemov elektronskega in mobilnega bančništva

- (1) Uporabnik in Banka se strinjata, da se v sistemu elektronskega in/ali mobilnega bančništva kot plačilni instrument smatra posamezna naprava, ki je oz. vsebuje sredstvo za avtentikacijo skupaj s pripadajočo kodo za uporabo.
- (2) **BusinessNet** omogoča visoko stopnjo varnosti z uporabo PIN, časovno omejenega gesla, javnega certifikata za kodiranje prenesenih podatkov in uporabniškega imena.

Veljavni dnevni in transakcijski limit v BusinessNet sta določena s strani Banke. Dnevni limit za posamezen račun za podjetnike in mala podjetja znaša 1 milijon EUR, za velika podjetja pa 10 milijonov EUR. Najvišji dovoljen transakcijski limit je enak dnevnemu limitu. Limiti se vzpostavijo ob vklopu BusinessNet in se spremenijo le na zahtevo uporabnika.

BusinessNet je možno uporabljati tudi na mobilnih in drugih napravah (GSM telefonih, pametnih telefonih, tabličnih računalnikih, ipd; v nadaljevanju mobilne naprave), katerih operacijski sistem in brskalnik omogočata dostop do interneta. Zaradi tehničnih omejitev posameznih vrst mobilnih naprav nekatere funkcionalnosti BusinessNet na tovrstnih mobilnih napravah niso omogočene, ali pa je izvedba posameznih funkcionalnosti temu ustrezno prilagojena in omejena.

Če pooblaščenec za uporabo BusinessNeta pristopi tudi k uporabi mobilne banke, do preklica ali spremembe veljajo njegova obstoječa pooblastila uporabnika za vse račune, na katerih je uporabnik s svojim uporabniškim imenom pooblaščen v BusinessNet, zmanjšana v skladu z omejitvami in značilnostmi mobilne banke. Značilnosti in omejitve

mobilne banke so objavljene na spletni strani Banke <https://www.unicreditbank.si/si/podjetniki-in-mala-podjetja/digitalno-bancnistvo-za-podjetnike/mobilna-banka-pro.html> ter se lahko spremenijo.

- (3) **E-bank** odlikuje izjemna zanesljivost, preprostost namestitve in uporabe ter najsodobnejša zaščita s tehnologijo PKI (Public Key Infrastructure).

Veljavni dnevni in transakcijski limit v E-bank sta določena s strani Banke. Dnevni limit za posamezen račun za podjetnike in mala podjetja znaša 1 milijon EUR, za velika podjetja pa 10 milijonov EUR. Najvišji dovoljen transakcijski limit je enak dnevni limitu. Limiti se vzpostavijo ob vklopu E-bank in se spremenijo le na zahtevo uporabnika.

- (4) **Sistemi elektronskega bančništva lahko uporabniku omogočajo naslednje storitve:**

- opravljanje plačilnih storitev,
- spremljanje knjigovodskega in tekočega stanja na transakcijskem računu,
- spremljanje prometa na priglašeni računih,
- sprejemanje in pošiljanje sporočil med uporabnikom in banko,
- druge elektronske storitve, ki so opisane v predstavitevah produktov za določen segment strank.

- (5) **Mobilna banka PRO!** je program mobilnega bančništva, ki uporabniku omogoča vpogled in opravljanje bančnih storitev v sistemu BusinessNet. Pooblaščenec si program naloži na svojo mobilno napravo preko spletne trgovine App Store ali Google Play. Aktivira jo z aktivacijsko kodo, ki jo prav tako prejme preko SMS sporočila (v nadaljevanju: mobilna banka). Za uporabo mobilne banke mora mobilna naprava, na kateri je program nameščen, omogočati internetno povezavo. Mobilna banka z uporabo mobilnega žetona in osebne gesla PIN zagotavlja sodobne varnostne mehanizme ter visoko stopnjo kriptiranja podatkov. Dostop do finančnih podatkov in funkcionalnosti mobilne banke ni mogoč brez osebne gesla PIN, ki je znan izključno uporabniku. Za dodatno varnost je poskrbljeno tudi tako, da se podatki, vezani na uporabnikove bančne račune, nikoli ne hranijo na mobilni napravi, pa tudi s časovno omejitvijo dostopa do aplikacije, ki se po treh minutah neuporabe samodejno zapre, po treh zaporednih napačnih vnosih osebne gesla PIN pa samodejno zaklene.

- (6) Ob pristopu k mobilni banki do preklica veljajo obstoječa pooblastila pooblaščenca za vse račune, na katerih je pooblaščen v BusinessNet ali zmanjšana v skladu z omejitvami in značilnostmi mobilne banke. Značilnosti in omejitve mobilne banke so objavljene na spletni strani banke <https://www.unicreditbank.si/si/podjetniki-in-mala-podjetja/digitalno-bancnistvo-za-podjetnike/mobilna-banka-pro.html> ter se lahko spremenijo.

Veljavni dnevni in transakcijski limit v mobilni banki sta določena s strani banke in jih uporabnik lahko spremeni v mobilni aplikaciji. Dnevni limit za posamezen račun v mobilni banki je enak dnevni limitu v spletni banki BusinessNet. V primeru izbire nižjega transakcijskega limita ob aktivaciji BusinessNeta se v mobilni banki upošteva tisti limit, ki je nižji.

- (7) Dostop do aplikacij Halcom E-Banka, BusinessNet ali Mobilna banka PRO! ni dovoljen iz držav Iran, Sirija, Severna Koreja ter naslednjih območij v Ukrajini: Krim, Sevastopol, Doneck, Lužansk, Herson in Zaporozje, za katere veljajo sankcijski ukrepi.

#### IV. Način in sredstva komunikacije

- (1) Za uporabo sistemov elektronskega in/ali mobilnega bančništva mora uporabnik zagotoviti ustrezno računalniško (strojno in programsko) ali ustrezno mobilno napravo in komunikacijsko opremo, ki je opredeljena v Tehničnih zahtevah. Veljavne Tehnične zahteve za sistem so objavljene na spletni strani Banke <https://www.unicreditbank.si/si/podjetja/pripomocki/poogoi-poslovanja-podjetja.htm> in predstavljajo obvezne napotke uporabnikom glede načina in ustreznosti uporabe elektronskega in

mobilnega bančništva, ter druge pomembne napotke za uporabo elektronskega in mobilnega bančništva.

- (2) Sistem elektronskega in mobilnega bančništva je zaprt sistem. Dokumenti, ki jih Banka posreduje uporabniku ali pooblaščenцу preko sistema elektronskega ali mobilnega bančništva, so enakovredni papirnim dokumentom, ki jih Banka pošilja po pošti in le-te lahko nadomeščajo.
- (3) Mobilna banka omogoča uporabniku in pooblaščenцу pregled poslanih nalogov, ki so se generirali v mobilni banki znotraj menija Arhiv plačil. Na podlagi oddanega naročila uporabnika preko sistema elektronskega bančništva ali v poslovni enoti Banke, Banka posreduje uporabniku vse transakcije izvedene preko mobilne banke na papirnem ali drugem trajnem nosilcu.
- (4) Vse informacije, ki jih uporabnik od Banke lahko prevzame v elektronski obliki, Banka pošilja uporabniku v papirni obliki le na njegovo posebno zahtevo, ob plačilu nadomestila, določenega v tarifi Banke.
- (5) Banka mora uporabniku in pooblaščenцу omogočiti shranjevanje ter tiskanje poslanih podatkov tako, da so mu dostopni za kasnejšo uporabo v obdobju primernem glede na namen podatkov, in mu omogočiti nespremenjeno predvajanje shranjenih podatkov.
- (6) V primeru, da uporabnik ne želi več uporabljati spletne banke BusinessNet, je dolžan pred zaprtjem prenesti in shraniti na trajni nosilec podatkov elektronsko dokumentacijo, ki se nahaja v meniju Sporočila in meniju Izpiski, in sicer iz razloga, da mu bodo v elektronski obliki še naprej dostopni za poznejšo uporabo.
- (7) Certifikat je sredstvo za avtentikacijo pri uporabi sistema E-bank. Je javni ključ pooblaščenca, ki ga skupaj z njegovimi osebnimi podatki podpiše overitelj digitalnih potrdil (certifikatna agencija). Z digitalnim potrdilom je mogoča identifikacija pooblaščenca, izvedba podpisa digitalnih dokumentov in varovanje prenosa zaupnih podatkov s šifriranjem.
- (8) Varnostni instrument, na katerem se nahaja certifikat, je lahko pametni PKI USB ključ ali pametna kartica. V primeru, da pooblaščenec uporablja pametno kartico, mora imeti čitalnik pametne kartice, ki bere pametno kartico in ga potrebuje za nemoteno poslovanje preko programa E-bank. Pri uporabi pametnega PKI USB ključa čitalnik pametnih kartic ni potreben.
- (9) Pooblaščenec od Halcom CA prejme PIN in PUK kodi. PIN koda je sestavljena iz zaporedja znakov, ki skupaj s pametno kartico ali PKI USB ključem omogoča varno uporabo E-bank ter avtentikacijo pooblaščenca. Po treh napačnih vnosih PIN kode se pametna kartica ali PKI USB ključ varnostno zaklene. Pri odklepanju instrumenta je potrebna PUK koda.
- (10) Pooblaščenec se pri vstopu v program E-bank prijavi s pomočjo varnostnega instrumenta (pametne kartice skupaj z čitalnikom pametne kartice ali PKI USB ključem) in vnosom PIN kode.
- (11) Za prevzemanje ali pošiljanje podatkov je potreben vnos PIN kode. Pri pošiljanju podatkov in vnosu ter potrditvi PIN kode postopka pošiljanja ni več mogoče ustaviti. V primeru treh napačnih vnosov se instrument varnostno zaklene. Uporabnik mora skrbno hraniti certifikat, osebne številke (PIN in PUK) ter jih varovati kot dober gospodar tako, da bo preprečil izgubo, krajo in/ali zlorabo, ter da bo enako skrbno hranjenje in varovanje zagotovil tudi pri pooblaščencah.
- (12) Uporabnik ali pooblaščenec soglašajo, da ga Banka prek sistemov elektronskega in/ali mobilnega bančništva obvešča o vseh spremembah, novostih v ponudbi Banke in posebnostih pri poslovanju. Obvestila o ponudbi Banke Banka za uporabnike posebej označi.

#### V. Pridobitev sistemov elektronskega in/ali mobilnega bančništva

- (1) Banka odobri uporabo sistema elektronskega in/ali mobilnega bančništva uporabniku, če le-ta:
- Banki posreduje pravilno izpolnjene vse potrebne originalne bančne obrazce,



- b. ima v Banki odprt transakcijski račun,
- c. posluje s transakcijskim računom skladno s splošnimi pogoji,
- d. redno poravnava svoje obveznosti,
- e. že pridobi in prijavi vsaj eno sredstvo za avtentikacijo, ki ga Banka priznava.

- (2) Banka si pridržuje pravico, da vlogo zavrne brez navedbe razlogov za zavrnitev o čemer pisno obvesti uporabnika.
- (3) Zakoniti zastopnik uporabnika lahko za uporabo pooblasti enega ali več pooblaščenec. Vrsto pooblastila za posameznega pooblaščenca zakoniti zastopnik uporabnika določi v ustreznem bančnem obrazcu. Banka pooblaščenca vključi, ko prejme pravilno izpolnjen bančni obrazec.
- (4) Uporabnik za uporabo sistemov elektronskega in/ali mobilnega bančništva posameznemu pooblaščenca lahko Banki naroči spremembo za dodajanje ali blokiranje pooblastila na sredstvu za avtentikacijo na ustreznem bančnem obrazcu.
- (5) V primeru, da se pooblaščenca za delo z elektronsko in/ali mobilno banko dodeljuje pristojnost elektronskega podpisovanja, morajo biti podatki o pooblaščenca v skladu s podatki na bančnem obrazcu Pooblastilo za razpolaganje s sredstvi na TRR uporabnika.
- (6) Banka lahko uporabniku BusinessNet odobri naročilo in uporabo Mobilne banke PRO! na podlagi uporabnikovega naročila prek elektronske banke – BusinessNet ali z izpolnitvijo vloge za uporabo sistema elektronskega in/ali mobilnega bančništva opravljenega v katerikoli od poslovnih enot Banke.
- (7) Naročilo in aktivacija storitve sta predpogoja za uporabo storitve.
- (8) Aktivacijska koda ni več uporabna, če uporabnik aplikacije ne aktivira v roku 72 ur po prejetju aktivacijske kode.
- (9) Šteje se, da je pogodba sklenjena z dnem, ko Banka odobri uporabo storitev BusinessNet ali Mobilne banke PRO!
- (10) Uporabnik Banki za dodajanje ali zamenjavo sredstva za overitev v E-banki obvezno priloži izpolnjen in podpisan dokument Pisno potrtilo o istovetnosti digitalnega potrdila za pooblaščenca.
- (11) S podpisom uporabnik potrjuje, da sprejema vsakokrat veljavne Splošne pogoje.

## VI. Pridobitev sredstev za avtentikacijo in elektronsko podpisovanje

- (1) Pridobitev fizičnega žetona za BusinessNet  
Uporabnik naroči fizični žeton pri Banki. Ob prevzemu žetona pooblaščenec in uporabnik prevzmeta popolno odgovornost za žeton in za dejanja, ki bi nastala kot posledica akcije v BusinessNet. Fizični žeton je v lasti Banke, ki ga uporabniku da v najem za čas uporabe BusinessNet ter ima 1 leto garancije. Garancija ne velja v primeru poškodbe ali fizičnega poseganja v žeton.
- (2) Pridobitev Mobilne banke PRO!  
Uporabnik ali pooblaščenec mobilne banke v primeru naročila in sklenitve pogodbe za storitev mobilna banka ob prevzemu aplikacije prejme tudi mobilni žeton (mobilni žeton je sestavni del aplikacije), ki skupaj z osebnim geslom PIN enoznačno določa avtentikacijo pooblaščenca mobilne banke.
- (3) Pridobitev certifikata za sistem E-bank  
Uporabnik lahko certifikat za pooblaščenca naroči pri Banki ali neposredno pri certifikatni agenciji Halcom CA. Prijavno službo Banka opravlja po predpisih izdajatelja digitalnih potrdil, ki objavlja veljavno politiko certifikatne agencije na svojih spletnih straneh.
- (4) V primeru, da želi uporabnik namestiti:
  - a. mrežno, večuporabniško različico Corporate-E-bank (omogoča hkratni dostop do baze podatkov vsem pooblaščencom, ki so pooblaščeni za dostop do elektronske banke) ali
  - b. nadgrajeno mrežno različico B2B-E-bank (omogoča neposredno avtomatsko izmenjavo dokumentov med informacijskim sistemom podjetja in informacijskim sistemom Banke)

je postopek vključitve enak, le da se je v tem primeru potrebno dogovoriti za namestitev s proizvajalcem programa - Halcom d.d.

- (5) Halcom d.d. namesti Corporate/E-bank oz. B2B/E-bank različici po svojih lastnih pogojih in cenikom, neodvisno od Banke.

## VII. Postopki izmenjave E-dokumentov

- (1) Pri uporabi storitve E-račun se prek elektronske banke izmenjujejo naslednji standardizirani tipi dokumentov:
  - a. **Ovojnica** je osnovni dokument, ki potuje po sistemu in v elektronskem svetu igra podobno vlogo kot pisemska ovojnica v papirnem svetu. V ovojnici se nahajajo podatki za usmerjanje, pripravo plačila, digitalno podpisan E-račun in morebitne priloge.
  - b. **Priloga ovojnici** je E-račun skladno s standardom E-slog v XML obliki ter editirana oblika E-računa v PDF/A obliki.
  - c. **E-prijava / E-odjava** sta soglasji oziroma prijava/odjava na prejetje E-računov, ki sta v elektronski obliki.
  - d. Povratna informacija za E-prijave.
- (2) Banka je dolžna poslovnemu partnerju zagotoviti vso potrebno dokumentacijo, ki opisuje shemo posameznega tipa dokumenta. Standardi za izmenjavo E-računa in ovojnice so opredeljeni v priložniku. Poslovni partner zagotavlja, da je seznanjen z vsebino priložnika in da bo dosledno upošteval določila vsakokrat veljavnega priložnika. Banka bo poslovnega partnerja ažurno obveščala o morebitnih spremembah.
- (3) Za uporabo storitve E-račun mora poslovni partner kot izdajatelj:
  - a. imeti odprt transakcijski račun pri Banki,
  - b. imeti z Banko sklenjeno pogodbo o uporabi elektronske banke E-bank,
  - c. imeti z Banko sklenjen dogovor o uporabi storitve E-račun,
  - d. uporabljati verzijo elektronske banke E-bank po priporočilih Banke,
  - e. vsaj enega pooblaščenca z veljavnim kvalificiranim certifikatom pooblastiti za uporabo storitve E-račun.
- (4) Banka E-računa ne bo dostavila prejemniku, če:
  - a. E-račun in priloge niso skladne z določili teh Splošnih pogojev in priložnika,
  - b. prejemnik nima odprtega transakcijskega računa,
  - c. prejemnik nima transakcijskega računa vključenega v elektronsko banko,
  - d. se prejemnik s poslovnim partnerjem ne dogovori za prejem E-računov,
  - e. banka prejemnika ne omogoča prejema E-računa.
- (5) Zahteve glede elektronsko izdanih računov so analogne pisni obliki računov in jih predpisuje ZDDV – 1 in sicer v 81. in 82. členu ZDDV-1. Za davčne zavezanca iz 81. člena (6. točka) ZDDV - 1 velja, da morajo upoštevati tudi člen 75.a Pravilnika o izvajanju zakona o DDV (Ur-l-RS, št.79/02 in 114/02).

## VIII. Izvrševanje plačilnih nalogov

- (1) Šteje se, da je Banka prejela plačilni nalog takrat, ko eden ali več pooblaščenec (skladno s podpisnimi pravicami na računu) podpišejo in pošljejo nalog preko sistema elektronskega in/ali mobilnega bančništva na bančni strežnik. Informacijo o statusih posameznih plačilnih nalogov Banka zagotavlja uporabniku s povratno informacijo preko sistema elektronskega in/ali mobilnega bančništva.
- (2) Banka uporabniku zagotavlja izvršitev vseh pravilno izpolnjenih plačilnih nalogov v rokih, ki so predpisani ali dogovorjeni za posamezno vrsto naloga v skladu z Urnikom poslovanja s transakcijskimi računi (v nadaljevanju: Urnik). V kolikor se uporabnik ali pooblaščenec odloči preklicati plačilni nalog, lahko to izvede ali sporoči preko sistema elektronskega in/ali mobilnega bančništva, skladno z roki navedenimi v Urniku.

## IX. Blokada ali prenehanje uporabe sistemov elektronskega in/ ali mobilnega bančništva

- (1) Uporabnik lahko s soglasjem banke kadar koli pisno odpove pogodbo s takojšnjim učinkom. Uporabnik lahko tudi kadar koli enostransko pisno odpove pogodbo z odpovednim rokom 15 dni. Uporabnik mora predlog za prenehanje uporabe sistema elektronskega in/ali mobilnega bančništva posredovati Banki na ustreznem bančnem obrazcu.
- (2) Banka lahko po lastni presoji ter enostransko brez določenega roka ter brez kakršnihkoli odškodninskih ali drugih obveznosti začasno ali trajno onemogoči uporabo sistemov za elektronsko in/ali mobilno bančništvo za uporabnika in/ali pooblaščenca. O takšni odločitvi banka takoj, ko je to mogoče, obvesti uporabnika in/ali pooblaščenca. Banka lahko po lastni presoji ter enostransko brez določenega roka ter brez kakršnihkoli odškodninskih ali drugih obveznosti tudi pisno odpove pogodbo o uporabi sistemov za elektronsko in/ali mobilno bančništvo ter uporabnika in/ali pooblaščenca izključi iz sistema. Z dnem odpovedi Banka blokira uporabo programskega paketa in poročuna vse neporavnane obveznosti uporabnika po tarifi.
- (3) Vsi nalogi, ki so bili poslani v Banko pred ukinitvijo uporabe, bodo izvršeni, če bodo izpolnjeni vsi pogoji, pod katerimi Banka zagotavlja izvršitev.
- (4) Banka lahko na željo uporabnika blokira veljavno sredstvo za avtentikacijo za svoje pooblaščenca na računih z ustreznim bančnim obrazcem ter zaračuna po vsakokrat veljavni tarifi Banke.
- (5) Blokiranje/ukinitvev uporabnika Banka lahko izvede na podlagi izpolnjenega bančnega obrazca "Vloga za ukinitvev ali blokado elektronske banke", pri čemer se blokirajo/ukinejo vse njegove pristojnosti samo na računih, ki so navedeni na obrazcu.
- (6) Banka avtomatično blokira uporabo aplikacije mobilna banka, če pooblaščenec za uporabo trikrat zaporedoma vnese napačno osebno geslo PIN.
- (7) Vsi obrazci morajo biti originalni in morajo biti podpisani s strani zakonitega zastopnika uporabnika ter njegovega bančnega svetovalca.
- (8) Vsako izgubo, krajo ali sum zlorabe sredstva za avtentikacijo za sisteme elektronskega in/ali mobilnega bančništva (žeton za BusinessNet, mobilni telefon za mobilno banko PRO!, Halcomovo kvalificirano digitalno potrdilo za sistem E-bank) mora uporabnik nemudoma sporočiti Banki ali drugi varnostni službi, ki je sredstvo izdala. V primeru, ko gre za uporabnika storitve mobilna banka, pa je potrebno o izgubi ali kraji mobilne naprave nemudoma obvestiti tudi svojega mobilnega operaterja.
- (9) Glede na posamezni sistem lahko zakoniti zastopnik, prokurist pravne osebe ali pooblaščenec za uporabo sam odda Zahtevek za blokado:  
E-bank, BusinessNet in/ali Mobilne banke PRO!:  
a. vsak delovni dan po telefonu +386 1 5876 930 med 7. uro in 18. uro ali  
b. po elektronski pošti kadarkoli (e-mail: blokada.zloraba@unicreditgroup.si)  
E-bank:  
a. blokada sredstva za avtentikacijo je mogoča preko izdajatelja Halcom CA 24 ur dnevno, 7 dni na teden. Postopek za blokado je objavljen na spletni strani izdajatelja. Ob blokadi s strani izdajatelja Halcom CA se sredstvo blokira tudi na strani Banke.
- (10) Oseba, ki preklicuje, jamči za resničnost podanih podatkov. Banka po prejemu obvestila onemogoči možnost pošiljanja plačilnih nalogov preko sistemov elektronskega in/ali mobilnega bančništva oz. posameznemu pooblaščenцу blokira ali odvzame določena pooblastila za uporabo sistema elektronskega in/ali mobilnega bančništva.
- (11) Zakoniti zastopnik mora v roku enega delovnega dneva pisno posredovati original izpolnjenega bančnega obrazca o blokadi sistema elektronskega in/ali mobilnega bančništva uporabnika in/ali pooblaščenca, podpisan s strani zakonitega zastopnika in njegovega svetovalca na Banki, sicer bo Banka povrnila stanje pred blokado.

- (12) Banka odgovarja le za krivdno ravnanje na strani Banke in ne prevzema objektivne odgovornosti za nastalo škodo pred prejetjem zahtevka za blokado.
- (13) Naloge, ki jih je pooblaščenec poslal pred ukinitvijo pooblastil, Banka upošteva kot pravilne.
- (14) Stroški novega žetona ali Halcomovega digitalnega potrdila bremenijo uporabnika.
- (15) Deblokada se lahko izvrši kadarkoli na podlagi uradnega dopisa zakonitega zastopnika.

## X. Obveznosti uporabnika in pooblaščenca

- (1) Uporabnik se zavezuje, da bo:
  - a. varoval sredstva za avtentikacijo in jih uporabljal le za postopke, ki so predvideni za uporabo sistemov elektronskega in/ali mobilnega bančništva;
  - b. skrbno hranil sredstva za avtentikacijo, osebni številki (PIN in PUK), medij, na katerem je elektronski podpis, uporabniška imena in gesla ter jih varoval kot dober gospodar tako, da bo preprečil izgubo, krajo in/ali zlorabo, ter da bo enako skrbno hranjenje in varovanje zagotovil tudi pri pooblaščencah;
  - c. redno prevzemal in pošiljal podatke;
  - d. redno prevzemal in pregledoval obvestila, poslana s strani Banke;
  - e. upošteval navodila za uporabo sistemov elektronskega in/ali mobilnega bančništva in veljavno zakonodajo;
  - f. Banko nemudoma obvestil o vseh ugotovljenih nepravilnostih ali netipičnem delovanju sistemov elektronskega in/ali mobilnega bančništva;
  - g. Banko takoj obvestil o spremembi ali prenehanju veljavnosti pooblastil posameznemu pooblaščenцу;
  - h. Banko nemudoma obvestil o morebitni nepooblaščeni uporabi, sumu nepooblaščene uporabe oziroma možnosti nepooblaščene uporabe ali o kakršnikoli drugi zlorabi ali sumu oziroma možnosti zlorabe in Banki pisno posredoval zahtevo za blokado;
  - i. redno skrbel za veljavna digitalna potrdila svojih pooblaščencev tako, da bo pravočasno poskrbel za zamenjavo ali obnovo pred dejanskim potekom veljavnosti;
  - j. vodil evidenco svojih pooblaščencev in njihovih pristojnosti;
  - k. upošteval navodila o E-računih v priložniku;
  - l. skladno s priložnikom pravilno formiral standardizirano ovojnico in E-račun;
  - m. prejemnikom v posamezni ovojnici poslal največ en E-račun skladno s standardom E-slog v XML obliki ter največ eno editirano obliko E-računa v PDF/A obliki;
  - n. prek sistema prejemnikom posredoval le vsebine, ki so z E-računom neposredno povezane in v prilogi E-računov ne posreduje reklamnih vsebin;
  - o. sprejemal E-prijave/E-odjave fizičnih in pravnih oseb ter jih na podlagi le-teh vključil/izključil v/iz svojega registra prejemnikov E-računov;
  - p. omožočil E-prijavo/E-odjavo za prejem E-računov tudi prek svojih spletnih portalov in poskrbel za vključitev teh podatkov v svoj register;
  - q. vodil svoj ažuren register prejemnikov E-računov.
- (2) Pooblaščenec se zavezuje, da bo:
  - a. skrbno in na način, ki bo onemogočal poškodbo ali odtujitev, varoval kvalificirano digitalno potrdilo, osebni številki (PIN in PUK), medij na katerem je elektronski podpis, uporabniško ime in geslo, kot je določeno za pooblaščenca;
  - b. ne bo zapisoval osebnih gesel in uporabniških imen ter PIN številka na papir ali na elektronske medije;
  - c. najmanj enkrat na mesec menjaval osebno številko (PIN);

d. obvestil in pridobil dovoljenje lastnika certifikata (pravne osebe, ki ji je izdan certifikat), če bo želel dodati certifikat na TRR druge pravne osebe; odgovornost za pooblaščenje certifikata na drugo pravno osebo nosi pooblaščenec sam.

- (3) Ob uničenju, odtujitvi ali izgubi sredstva za avtentikacijo vse stroške izdelave novega plača uporabnik.

#### XI. Odgovornost Banke

- (1) Ob pristopu k uporabi sistema elektronskega in/ali mobilnega bančništva Banka uporabniku in pooblaščenцу zagotovi vse potrebne elemente za uporabo sistema elektronskega in/ali mobilnega bančništva.
- (2) Banka uporabniku in pooblaščenцу zagotavlja neprekinjeno uporabo sistema elektronskega in/ali mobilnega bančništva. Izjema so izpadi zaradi primerov višje sile, tehničnih težav, drugih nepričakovanih izpadov ter ob vnaprej najavljenih prekinitvah delovanja sistemov.
- (3) Banka ne odgovarja za škodo, ki bi nastala zaradi izrednih razmer in dogodkov, kot so npr. primeri višje sile, stavke, odločitve in dejanja oblastnih organov, motnje v telekomunikacijskem in ostalem prometu, napake nastale pri prenosu podatkov po telekomunikacijskih omrežjih, onemogočen dostop do storitev sistemov elektronskega in/ali mobilnega bančništva.
- (4) Banka ne odgovarja za morebitno škodo, ki lahko nastane uporabniku ali pooblaščenцу iz naslova nedelovanja sistemov elektronskega in/ali mobilnega bančništva ali računalniškega sistema kot celote, do katere bi prišlo zaradi neupravičenih posegov uporabnika ali tretjih oseb.
- (5) Banka odgovarja uporabniku ali pooblaščenцу za nastalo škodo, ki bi lahko nastala namerno ali iz hude malomarnosti s strani Banke. Banka odgovarja le za neposredno povzročeno škodo. Uporabnik ali pooblaščenec mora v primeru odkritja napak, nepravilnosti ali v primeru nastanka škode ravnati skladno s temi Splošnimi pogoji.
- (6) Banka ne prevzema odgovornosti v primeru izgube ali uničenja podatkov ter opreme uporabnika ali pooblaščenca zaradi namestitve in uporabe sistema elektronskega in/ali mobilnega bančništva.
- (7) Banka ni odgovorna za morebitno škodo v primerih, ko uporabnik ne vodi lastne evidence o pooblaščenčih, njihovih plačilnih instrumentih ali njihovih pristojnostih na uporabnikovih računih.
- (8) Banka tudi ne odgovarja, če uporabnik ne vodi lastne evidence o svojih pooblaščenčih, njihovih digitalnih potrdilih in njihovih pristojnostih.
- (9) Prav tako Banka ne odgovarja, če pooblaščenec certifikat pooblasti na TRR druge pravne osebe, kot je lastnik certifikata.
- (10) Banka sprejme vse ustrezne E-dokumente, ki so bili pripravljene in poslani s strani poslovnega partnerja.
- (11) Banka prejete E-račune prevzame v svoj sistem in jih posreduje prejemnikom v elektronsko banko ali centralnem procesorju najkasneje v roku 2 delovnih dni od prejema s strani Banke.
- (12) Banka E-račune v napačnem formatu zavrne in o tem obvesti izdajatelja E-računa najkasneje v roku 2 delovnih dni.
- (13) Banka E-račune za prejemnike v Banki usmeri v sistem elektronske banke in izdajatelju E-računa posreduje povratno informacijo o uspešno dostavljenih E-računih, če izdajatelj E-računa tako informacijo v ovojnici zahteva.
- (14) Banka posreduje E-račune za prejemnike E-računov v drugih bankah prek Centralnega procesorja, če je v določenem trenutku to mogoče.
- (15) Banka E-račun da prejemniku na razpolago na dogovorjenem dosegljivem mestu.
- (16) Banka v primeru napačno posredovanih podatkov oz. posredovanih neprimernih vsebin v E-računu, le-te zavrne.
- (17) Banka prejemnikom E-računov da na voljo podatke o izdajateljih E-računov, na dogovorjenem mestu.
- (18) Banka omogoči pošiljanje in prejemanje E-prijav ter E-odjav.
- (19) Banka omogoči pošiljanje in procesiranje E-povratnic, kot odgovor na E-prijavo oz. E-odjavo.

#### XII. Nadomestila

- (1) Banka zaračunava uporabniku nadomestila za uporabo storitev elektronskega in/ali mobilnega bančništva v višini, v rokih in na način, kot je določeno v vsakokrat veljavni tarifi Banke.
- (2) Ob uničenju, odtujitvi ali izgubi sredstva za avtentikacijo vse stroške izdelave novega sredstva plača uporabnik.

#### XIII. Mirno reševanje sporov

- (1) Morebitne spore, nesoglasja ali pritožbe v zvezi z opravljanjem storitev v skladu s temi Splošnimi pogoji bosta uporabnik in Banka reševala sporazumno.
- (2) Morebitne spore in nesoglasja rešuje Banka na podlagi pisno ali ustno podane pritožbe uporabnika. Pisno pritožbo lahko uporabnik predloži v vseh poslovalnicah Banke, pošlje na sedež banke UniCredit Banka Slovenija d.d., Ameriška ulica 2, 1000 Ljubljana (s pripisom Spremljanje reklamacij), preko elektronske banke (BusinessNet ali E-bank), po elektronski pošti pristojni kontaktni osebi v poslovalnici banke, na splošni elektronski naslov Banke [info@unicreditgroup.si](mailto:info@unicreditgroup.si) ali preko spletnega portala <https://www.unicreditbank.si/si/prebivalstvo/application-forms/obrazec-povratne-informacije.html>. Ustno pritožbo lahko uporabnik poda osebno ali po telefonu v vseh poslovalnicah Banke ali po telefonu 080 8800 kontaktnemu centru banke. Banka je dolžna pisno odgovoriti le na pisno predložene pritožbe.

Pritožba mora biti razumljiva in jasna ter mora vsebovati dejstva, na katerih temelji pritožbeni zahtevek. Obvezno mora vsebovati naslednje:

- podatke o stranki, ki vlagajo pritožbo (ime, priimek, naslov, elektronski naslov, telefon oziroma naziv in sedež pravne osebe ali nosilca dejavnosti);
- obrazložitev pritožbenih razlogov, opis dogodka oziroma navedba ključnih dejstev in datum dogodka;
- navedba dokumentov, na katere se pritožba nanaša;
- predložitev dokazov za potrditev dejstev, na katerih temelji zahtevek stranke;
- kontaktne podatke za pošiljanje odgovora;
- podpis stranke (v primeru oddaje pritožbe po pošti na naslov sedeža banke).

Odškodninski zahtevek mora biti predložen v pisni obliki in mora vsebovati vse obvezne elemente pritožbe. Če le-ta ni predložen v pisni obliki ali ni popoln, niso izpolnjeni pogoji za njegovo obravnavo.

Banka obravnava le pritožbe, ki so popolne in pravilno predložene. Če je pritožba nepopolna, nerazumljiva ali nejasna, Banka uporabnika pozove k dopolnitvi pritožbe in mu postavi 8 dnevni rok za dopolnitev pritožbe. Poziv na dopolnitev pritožbe prekine tek roka za reševanje pritožbe. V tem primeru pritožbeni postopek ter s tem rok za rešitev pritožbe in pošiljanje odgovora na pritožbo prične teči naslednji dan od dneva prejema popolne oziroma dopolnjene pritožbe. V kolikor uporabnik pritožbe v tem roku ne dopolni, jo Banka zavrže.

Banka bo o pritožbi odločila v najkrajšem možnem času oziroma najkasneje v roku 15 delovnih dni od prejema celotne relevantne dokumentacije. V kolikor zahtevnost primera ne omogoča rešitve pritožbe oziroma ugovora v navedenem roku bo Banka uporabnika pisno obvestila o razlogih za zamudo pri odgovoru na pritožbo in o predvidenem datumu dokončne rešitve pritožbe, ki pa ne bo daljši od 35 delovnih dni, od kar je popolno pritožbo prejela. Uporabnik ima pravico na pritožbo vložiti ugovor. Banka bo v roku 15 delovnih dni poslala odločitev o ugovoru z ustreznimi pojasnili v pisni obliki na naslov stranke. S tem je odločitev banke dokončna in interni pritožbeni postopek banke zaključen.

- (3) Uporabnik ima pravico kadarkoli vložiti tožbo za rešitev spora med njim in Banko pri pristojnem sodišču.
- (4) Za reševanje vseh morebitnih sporov, ki bi nastali na podlagi teh Splošnih pogojev in jih uporabnik ter Banka ne bi uspela rešiti

sporazumno, je pristojno krajevno pristojno sodišče po sedežu Banke.

#### **XIV. Prehodne in končne določbe**

- (1) Banka lahko v skladu z veljavno zakonodajo in/ali svojo poslovno politiko spreminja in dopolnjuje te Splošne pogoje. Besedilo spremenjenih Splošnih pogojev poslovanja bo Banka uporabniku posredovala preko sistemov elektronskega in/ali mobilnega bančništva, objavila na internetnih straneh Banke ter dala na voljo v vseh poslovnih enotah Banke.
- (2) Če uporabnik ne soglaša s spremembami Splošnih pogojev, lahko s 15-dnevnim odpovednim rokom odstopi od pogodbe, sklenjene na podlagi teh Splošnih pogojev. Uporabnik mora odstop od pogodbe pisno podati najkasneje v 15 dneh od objave spremenjenih Splošnih pogojev. Če uporabnik v tem roku Banki ne sporoči, da se s spremembami ne strinja, se šteje, da s spremembami soglaša. V primeru, če uporabnik pisno zavrne predlagane spremembe in pri tem ne odpove pogodbe, se šteje, da je Banka odpovedala pogodbo s 15-dnevnim odpovednim rokom, ki prične teči od dneva pošiljanja pisne odpovedi.
- (3) Če Banka ne prejme odstopne izjave, se šteje, da je uporabnik pristal na spremembo oziroma dopolnitve teh Splošnih pogojev.
- (4) Sestavni del teh Splošnih pogojev so naslednji dokumenti:
  - a. Priporočila za opravljanje plačilnega prometa preko sistemov elektronskega bančništva za pravne osebe, zasebnike in podjetnike v UniCredit Banka Slovenija d.d. in
  - b. Tehnične zahteve za sisteme elektronskega in/ali mobilnega bančništva,ki so skupaj s Splošnimi pogoji objavljeni na spletni strani banke:  
<https://www.unicreditbank.si/si/podjetja/pripomocki/pogoj-poslovanja-podjetja.html>
- (5) Vsa navodila v zvezi z uporabo sistemov elektronskega in/ali mobilnega bančništva, izpolnjevanjem in izvrševanjem plačil so uporabniku in pooblaščenцу na voljo na spletnih straneh Banke in v sistemih elektronskega in/ali mobilnega bančništva pod opcijo Pomoč.
- (6) Banka, uporabnik in pooblaščenec soglašajo, da bodo na sodišču medsebojno priznavali veljavnost elektronskih sporočil, ki so predvidena v programskem paketu sistemov elektronskega in/ali mobilnega bančništva.
- (7) Uporabnik ima pravico, da kadarkoli zahteva izvod Splošnih pogojev na papirju ali drugem trajnem nosilcu podatkov.
- (8) Za opravljanje storitev v skladu s temi Splošnimi pogoji in za razlago le-teh se uporablja pravo Republike Slovenije.
- (9) 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 vloži pri Banki Slovenije, ki je pristojna za odločanje o tovrstnih prekrških.
- (10) Splošni pogoji so sestavljeni v slovenskem jeziku.
- (11) Ti Splošni pogoji veljajo od 18. 12. 2024 dalje.