

SPLOŠNI POGOJI ZA UPORABO ELEKTRONSKE BANKE ZA FIZIČNE OSEBE

I. Uvodne določbe

1. člen

Splošni pogoji opredeljujejo pravice, obveznosti in pogoje poslovanja ter uporabo elektronske banke za fizične osebe.

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

- **Izdajatelj** teh splošnih pogojev je Raiffeisen Banka d. d. , Zagrebška cesta 76, 2000 Maribor, spletni naslov www.raiffeisen.si, kjer so navedene vse poslovne enote in poslovalnice banke.

Raiffeisen 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. Banka Slovenije je organ, ki je pristojen za nadzor nad ponudniki plačilnih storitev v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev v Republiki Sloveniji.

- **Uporabnik** je vsaka fizična oseba, ki ima v banki odprt transakcijski račun, ali njegov pooblaščenec.
- **Transakcijski račun** (v nadaljevanju: račun) je plačilni račun, ki ga odpre in vodi banka za uporabnika za namene izvrševanja plačilnih transakcij in za druge namene, povezane z opravljanjem bančnih storitev za uporabnika.
- **Kvalificirano digitalno potrdilo** (v nadaljevanju **digitalno potrdilo**) je digitalni dokument, ki ga uporabnik potrebuje pri uporabi elektronske banke za fizične osebe.
- **I-key** je USB naprava za varno hranjenje digitalnega potrdila, ki služi za identifikacijo, preverjanje identitete, elektronsko podpisovanje in šifriranje.
- **Dostop** do elektronske banke za fizične osebe je mogoč po internetu.
- **E- račun** je račun izdan v standardni elektronski obliki in skladno s prisilnimi predpisi Republike Slovenije. Enakovredno zamenjuje račun v papirni obliki, ki ga izdajatelj računa posreduje prejemniku računa za opravljeno storitev/izdano blago,...
- **Sistem e- računa** je sistem, ki omogoča nemoteno izmenjavo e – računov med udeleženci sistema e-račun
- **E- prijava/odjava prejemnika e – računa** je elektronska oblika prijave/odjave o prejemanju e – računa
- **Prejemnik e – računa** je fizična oseba, ki ji je e – račun namenjen in ima z izdajateljem e- računa sklenjeno poslovno razmerje
- **Izdajatelj e – računa** je pravna oseba, ki izda e – račun in ima s prejemnikom e – računa sklenjeno poslovno razmerje
- **ZPIaSS** je kratica, uporabljena v teh pogojih, in pomeni Zakon o plačilnih storitvah in plačilnih sistemih.

2. člen

Elektronska banka za fizične osebe je elektronski način poslovanja, ki uporabniku omogoča:

- **posredovanje plačilnih nalogov v izvršitev za:**
 - domača in čezmejna nakazila v domači valuti s tekočim datumom ali datumom valute vnaprej,
 - prenos sredstev med računi, odprtimi v banki;
- **sklepanje depozitov;**
- **konverzije valut na računu;**
- **pregledovanje:**
 - stanja in prometa na računu,
 - plačilnih nalogov in izpiskov,
 - pregled porabe na Mastercard kartici,
 - vpogled v trajne naloge in direktne bremenitve;
- **tiskanje:**
 - stanja in prometa na računu,
 - plačilnih nalogov in izpiskov;
- **izmenjavo sporočil med uporabnikom in banko;**
- **pošiljanje SMS sporočil o stanju in prometu na računih na zahtevo uporabnika;**
- **pošiljanje SMS sporočil/gesel ob avtorizaciji transakcij,**
- **prejem e- računov;**

• drugo.

II. Pridobitev pravice uporabe elektronske banke za fizične osebe

3. člen

Za uporabo elektronske banke za fizične osebe mora uporabnik pred začetkom uporabe zagotoviti dostop do interneta ter ustrezno računalniško opremo. Banka predpiše minimalne zahteve za dostop in uporabo elektronske banke, ki so navedene v priročniku za uporabo elektronske banke za fizične osebe.

4. člen

Banka omogoči uporabo elektronske banke za fizične osebe uporabniku, če le-ta:

- ima v banki odprt transakcijski račun ali je na transakcijskem računu pooblaščen,
- banki predloži pravilno izpolnjeno in podpisano vlogo za poslovanje (v nadaljevanju: vloga),
- posluje s transakcijskim računom v skladu s pogodbo, splošnimi pogoji in načeli dobrega poslovanja.

5. člen

Banka si pridržuje pravico, da v skladu z interno politiko banke vlogo zavrne brez navedbe razlogov za zavrnitev.

III. Pooblastila za uporabo elektronske banke za fizične osebe

6. člen

Elektronsko banko za fizične osebe lahko uporabljajo uporabnik računa in pooblaščenca na računu. Uporabnik lahko pooblaščenca pooblasti na podlagi izpolnjene vloge za uporabo elektronske banke za fizične osebe, ki jo podpiše uporabnik.

7. člen

Uporabnik lahko kadarkoli prekliče pooblastilo za uporabo elektronske banke na naslednje načine:

- pisno po pošti,
- osebno v poslovalnici,
- po telefonu.

Če uporabnik prekliče pooblastilo po telefonu, mora najpozneje naslednji delovni dan preklic potrditi s svojim podpisom v poslovalnici, v nasprotnem primeru banka preklica ne bo upoštevala. Banka takoj po prejemu pisnega obvestila onemogoči uporabo elektronske banke za fizične osebe.

IV. Postopek za vključitev uporabnika

8. člen

Po izpolnitvi vloge za uporabo elektronske banke za fizične osebe uporabnik prejme zgoščenko, ki vsebuje navodila za prevzem digitalnega potrdila in uporabo elektronske banke za fizične osebe.

V roku petih delovnih dni, po izpolnitvi vloge uporabnik prejme tudi avtorizacijsko kodo in referenčno številko s strani podjetja POSTArCA, ki izdaja digitalna potrdila.

Uporabnik takoj obvesti banko, če v roku petih delovnih dni ne prejme avtorizacijske kode in referenčne številke.

V kolikor ima uporabnik težave z namestitvijo digitalnega potrdila, lahko pokliče POSTArCA na telefonsko številko 080 44 40, kjer mu bodo pomagali pri prenosu. Po namestitvi digitalnega potrdila si uporabnik izdelava tudi varnostno kopijo digitalnega potrdila.

Po namestitvi digitalnega potrdila lahko uporabnik prične z uporabo elektronske banke.

V. Obveznosti uporabnika

9. člen

Uporabnik se zavezuje, da:

- bo varoval dostop do elektronske banke za fizične osebe,
- bo skrbno varoval svoje digitalno potrdilo,
- bo imel dostop do elektronske banke za fizične osebe le za lastne namene,
- ne bo prenesel digitalnega potrdila na druge osebe,
- bo pri svojem poslovanju ob teh splošnih pogojih upošteval tudi navodila za prevzem digitalnega potrdila in uporabo elektronske banke za fizične osebe in veljavno zakonodajo,
- bo vsako nastalo spremembo, pomembno za poslovanje z elektronsko banko za fizične osebe, sporočil banki najkasneje v roku 15 dni po nastanku spremembe.

Uporabnik sam krije celotno izgubo neodobrene plačilne transakcije, ki bi jo utrpel on, banka ali tretja oseba, če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica prevare, če uporabnik naklepno ali zaradi malomarnosti ni izpolnil zgornjih določil in določil varnega poslovanja, skladno s temi splošnimi pogoji ali v skladu z dodatnimi zahtevami banke.

V primeru neodobrene plačilne transakcije, ki je posledica zlorabe elektronske banke, krije uporabnik škodo do višine 150 EUR.

10. člen

Vsako izgubo ali odtujitev digitalnega potrdila mora uporabnik takoj pisno sporočiti banki. Sporočilo lahko posreduje:

- po pošti
- na faks 02/33 03 442
- po elektronski pošti eb@raiffeisen.si

Banka po prejemu pisnega obvestila o izgubi ali odtujitvi v najkrajšem možnem času onemogoči uporabo elektronske banke za fizične osebe. Do prejema pisnega obvestila banka ne odgovarja za nastalo škodo, po prejemu pisnega obvestila pa banka odgovarja samo za svoje krivdno ravnanje in ne prevzema objektivne odgovornosti za nastalo škodo. Vsi nalogi, ki bodo podpisani in poslani, preden banka onemogoči uporabo elektronske banke za fizične osebe, bodo obdelani, banka pa iz tega naslova ne prevzema odgovornosti.

Stroške izdaje novega digitalnega certifikata nosi uporabnik.

Banka ne prevzema odgovornosti in škode zaradi morebitne izgube ali uničenja katerihkoli podatkov in opreme uporabnika zaradi namestitve in uporabe elektronske banke.

VI. Obveznosti banke

11. člen

Banka se zavezuje, da bo poslovala v skladu z veljavnimi zakonskimi in bančnimi predpisi na področju opravljanja domačega in mednarodnega plačilnega prometa ter izvajala plačila v skladu s temi splošnimi pogoji, splošnimi pogoji za opravljanje plačilnih storitev in pogodbo o opravljanju plačilnih storitev, ki jo je uporabnik sklenil z banko.

12. člen

Banka bo za uporabnika izvršila vse pravilno izpolnjene in pravočasno oddane plačilne naloge po veljavnem urniku izvrševanja plačilnih transakcij pod pogojem, da je na računu kritje in da račun ni blokiran oz. ne obstajajo druge zakonske omejitve za razpolaganje s sredstvi na računu. Za čas prejema plačilnega naloga se šteje, ko je plačilni nalog vstopil v informacijski sistem banke. Banka se zavezuje, da bo v primeru, ko na računu stranke ne bo kritja v višini, potrebni za izvršitev plačilnega naloga, plačilne naloge ponovno obdelala do ure, navedene na urniku, v kolikor bo na računu zabeležen priliv. Po tem času bo naloge brez ustreznega kritja na računu uporabnika dokončno zavrnila.

13. člen

Banka in uporabnik se dogovorita, da lahko banka v času od 17.00 do 6.00 ure zjutraj v sistemu elektronske banke za fizične osebe brez posebne predhodne napovedi opravlja spremembe in dopolnitve programov za elektronsko banko za fizične osebe.

V času delovanja sistema elektronske banke za fizične osebe so mogoče občasne prekinitve, vendar si bo banka prizadevala, da jih v času elektronskega bančništva za fizične osebe ne bo ter da bodo podatki ažurni in točni.

Banka ne odgovarja za škodo, ki bi jo uporabnik utrpel zaradi motenj v delovanju sistema elektronske banke za fizične osebe, neažurnosti podatkov ter zaradi sprememb in dopolnitev programov.

VII. Pravila poslovanja z e – računi

14. člen

Banka omogoča prejetje e – računov v elektronsko banko za fizične osebe.

Banka prejemnika e – računa je dolžna:

- Prejete e – račune, ki so bili posredovani v Sistem za izmenjavo e – računov prevzeti,
- Prejeti e – račun dati prejemniku na razpolago v okviru elektronske banke za fizične osebe,
- Poslati v Sistem za izmenjavo e – računov povratno informacijo o dostavi oz. ne-dostavi e – računa prejemniku.

15. člen

Če želi uporabnik prejemati e – račune mora imeti pri banki odprt transakcijski račun za fizične osebe in mora biti uporabnik elektronske banke za fizične osebe.

Uporabnik elektronske banke za fizične osebe se za prejem e – računov prijavi na elektronski banki za fizične osebe oz. poda zahtevo pri izdajatelju e – računov.

Ko prejemnik ne želi več prejemati e – računov izvrši v svoji elektronski banki e - odjavo oz. se z izdajateljem dogovori o prenehanju prejetja e – računov.

16. člen

Reklamacije, ki izhajajo iz vsebine e – računa, rešujeta izdajatelj in prejemnik. Banka tovrstnih reklamacij ne rešuje.

Če je vsebina e – računa neustrezna, prejemnik reklamacije le – to ureja neposredno z izdajateljem e – računa.

V kolikor je reklamacija tehnične narave, je za reševanje odgovorna banka prejemnica e – računa.

VIII. Varovanje podatkov

17. člen

Podatki, ki se nanašajo na uporabo elektronske banke za fizične osebe, so poslovna skrivnost banke. Banka bo tako zbrane podatke uporabljala v skladu z veljavno zakonodajo. Uporabnik pooblašča banko, da pri pristojnih državnih organih, drugih organih, institucijah in tretjih osebah, če je to potrebno, opravi poizvedbo o podatkih, ki so vezani na identifikacijo, pa so sicer podvrženi Zakonu o varstvu osebnih podatkov.

18. člen

Banka uporablja osebne podatke uporabnika in pooblaščenecv izključno za namene poslovanja z elektronsko banko za fizične osebe. Uporabnik pooblašča banko ali z njene strani določeno osebo in ji doma ali v tujini dovoljuje vnos njegovih osebnih podatkov v zbirko podatkov za namene obdelave pridobljenih podatkov v skladu z veljavno zakonodajo.

19. člen

Podatki o finančnem poslovanju uporabnika z elektronsko banko za fizične osebe so poslovna skrivnost banke in jih banka sporoča le na zahtevo uporabnika, na pisno zahtevo sodišča ali drugega pristojnega organa in v drugih primerih, ki jih določa veljavna zakonodaja.

20. člen

Banka in uporabnik se zavezujeta, da si bosta prizadevala za visoko stopnjo varnostnih ukrepov, ki bodo zagotavljali čim manjše tveganje nepooblaščenega dostopa do podatkov, spreminjanja podatkov in izgube podatkov.

IX. Nadomestila

21. člen

Banka zaračunava uporabniku elektronske banke za fizične osebe nadomestila po vsakokratni veljavni tarifi banke. Vsakokratna veljavna tarifa banke je na vpogled v vsaki poslovalnici banke in na spletnem naslovu: www.raiffeisen.si. Banka za višino nadomestil neposredno bremeni uporabnikov račun, o čemer je le ta obveščen z mesečnim izpiskom.

X. Reklamacije

22. člen

Reklamacija je lahko banki posredovana:

- s sporočilom preko elektronske banke za fizične osebe,
- po elektronski pošti na naslov eb@raiffeisen.si,
- po telefaksu na številko 02/33 03 442,
- pisno po pošti,
- osebno v poslovalnici.

Reklamacijski postopek je potrebneje urejen v Splošnih pogojih za opravljanje plačilnih storitev za fizične osebe.

XI. Odpoved uporabe elektronske banke za fizične osebe

23. člen

Banka lahko pisno odpove uporabo elektronske banke z dvomesečnim odpovednim rokom, brez navedbe razloga.

Banka lahko odpove uporabo elektronske banke za fizične osebe s 15. dnevni odpovednim rokom, če uporabnik ali njegov pooblaščenec ne upošteva teh splošnih pogojev in varnostnih pogojev poslovanja ali če je posredoval neresnične podatke.

Obvestilo o odpovedi banka pošlje uporabniku na jasen in razumljiv način, s priporočeno pošto, na zadnji znan naslov uporabnika, odpovedni rok pa prične teči z dnem oddaje obvestila o odpovedi na pošto.

Uporabnik mora pred odpovedjo uporabe poravnati vse zapadle obveznosti, ki so nastale pri uporabi bančnih storitev.

24. člen

Uporabnik lahko pisno odpove uporabo elektronske banke za fizične osebe z enomesečnim odpovednim rokom, ki teče od dneva vročitve odpovedi dalje. Uporabnik mora pred odpovedjo uporabe banki poravnati vse zapadle obveznosti, ki so nastale zaradi uporabe elektronske banke.

XII. Končne določbe

25. člen

Ti splošni pogoji so del Splošnih pogojev za opravljanje plačilnih storitev za fizične osebe in Pogodbe za opravljanje plačilnih storitev s transakcijskim računom. S podpisom na vlogi uporabnik in pooblaščenca potrjujejo, da so seznanjeni s temi splošnimi pogoji, da so imeli dovolj časa za seznanitev z njihovo vsebino in da z njimi soglašajo.

Kot dan sklenitve pogodbe med uporabnikom in banko se šteje dan, ko banka na vlogi odobri uporabo elektronske banke za fizične osebe.

Če vlagatelj vloge za uporabo elektronske banke za fizične osebe odstopi od vloge v času od dneva odobritve vloge do dneva dejanske uporabe elektronske banke za fizične osebe, mora banki povrniti stroške, ki so nastali v postopku odobravanja oziroma uporabe, v skladu s tarifo banke.

Reševanje morebitnih sporov je podrobneje opisano v Splošnih pogojih za opravljanje plačilnih storitev za fizične osebe.

26. člen

S pričetkom veljavnosti teh splošnih pogojev prenehajo veljati dosednji splošni pogoji za uporabo elektronske banke za fizične osebe.

Za uporabo elektronske banke, sklenjene na podlagi vloge za poslovanje s spletno banko RaiffeisenNET in dosedanjih splošnih pogojev za uporabo spletne banke RaiffeisenNET, od 01. 04. 2011 dalje veljajo ti splošni pogoji.

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, da uporabnik zavrne predlagane spremembe in pri tem ne odpove pogodbe, se šteje, da je banka odpovedala pogodbo z dvomesečnim rokom, ki teče od dneva pošiljanja obvestila o spremembi.

Vsakokratni veljavni splošni pogoji za opravljanje plačilnih storitev so objavljeni na spletnih straneh banke in v vseh poslovalnicah banke.

Za določila pogodbe, s katerimi sta banka in uporabnik do uveljavitve teh splošnih pogojev urejala pogodbeno razmerja v zvezi z odprtjem računa in opravljanjem plačilnih storitev in ki so v nasprotju z določili Zakona o plačilnem prometu, se šteje, da so nadomeščena z določili ZPlaSS.

Splošni pogoji, skupaj s podpisano vlogo za poslovanje s spletno banko RaiffeisenNET, imajo naravo sklenjene pogodbe. Uporabnik s podpisom vloge potrjuje, da je bil z vsebino splošnih pogojev seznanjen, da to vsebino razume in se z njo v celoti strinja.

Ti splošni pogoji veljajo od 01. 04. 2011 in so na voljo vsakemu uporabniku oziroma pooblaščenemu v poslovalnicah banke in na spletnem naslovu www.raiffeisen.si.