

# **SPLOŠNI POGOJI UPORABE ELEKTRONSKE BANKE**

## **I. UVODNE DOLOČBE**

Izdajatelj splošnih pogojev je FACTOR BANKA d.d., Tivolska cesta 48, 1000 Ljubljana.

E pošta: [info@factorb.si](mailto:info@factorb.si), BIC: FCTBSI2X.

Nadzorni organ nad banko kot ponudnikom plačilnih storitev je Banka Slovenije, Slovenska 35, 1505 Ljubljana. Banka je navedena na seznamu bank in hranilnic, ki imajo dovoljenje Banke Slovenije za opravljanje plačilnih storitev in je objavljen na spletni strani Banke Slovenije:

<http://www.bsi.si/poslovanje-bank-in-podjetij.asp?MapaId=147>

### **1. člen**

S splošnimi pogoji za uporabo elektronske banke (v nadaljevanju splošni pogoji) določa banka pravice, obveznosti in pogoje za poslovanje in uporabo elektronske banke.

### **2. člen**

Opredelitev pojmov, ki jih uporabljamo v nadaljevanju:

- **banka** je FACTOR BANKA d.d., Tivolska cesta 48, 1000 Ljubljana,
- **uporabnik** je pravna oseba ali zasebnik, kateremu banka omogoči opravljanje plačilnih storitev v elektronski obliki,
- **zakoniti zastopnik uporabnika** je fizična oseba, ki v skladu z zakonom zastopa pravno osebo in je vpisana v sodni register,
- **pooblaščenec** za uporabo je fizična oseba, ki ji uporabnik dodeli pravice za uporabo elektronske banke,
- **pametna kartica** je varnostni instrument namenjen za preverjanju identitete, elektronskemu podpisovanju in šifriranju podatkov,
- **čitalec** pametne kartice služi branju pametne kartice,
- **osebna številka (PIN)** je zaporedje znakov, ki skupaj z pametno kartico omogoča uporabo elektronske banke,
- **transakcijski račun** je račun pravne osebe za opravljanje plačilnih storitev.

### **3. člen**

Elektronska banka uporabniku omogoča:

- posredovanje plačilnih nalogov
- pregled posredovanih plačilnih nalogov
- interne prenose sredstev
- pregled izpiskov in prometa transakcijskega računa
- uvoz in izvoz podatkov v standardiziranih oblikah za izmenjavo z lastnimi aplikacijami
- pregled prilivov od plačnikov in vnos statističnih šifer,
- vnos nalogov za bremenitev transakcijskega računa
- sprejem in pošiljanje obvestil.

## **II. PRIDOBITEV PRAVICE DO UPORABE**

### **4. člen**

Za pridobitev pravice do uporabe mora uporabnik predložiti banki Pristopnico za poslovanje po elektronski banki.

Na pristopnici morajo biti čitljivo izpolnjeni ali označeni vsi elementi, ki jih le-ta vsebuje. Pristopnico podpiše zakoniti zastopnik uporabnika.

## **5. člen**

Za uporabo elektronske banke mora uporabnik zagotoviti ustrezno računalniško opremo, za katero banka predpiše minimalne zahteve.

## **6. člen**

Banka odobri uporabo zelenega paketa, če:

- uporabnik redno poravnava svoje obveznosti,
- uporabnik razpolaga s primerno strojno in programsko opremo,
- je uporabnik oddal popolno vlogo (pristopnica, prijave pooblaščenecv, ...),
- ima odprt transakcijski račun pri banki.

Banka v petih delovnih dneh po prejemu pristopnice sporoči uporabniku, ali mu je odobrila pravico do uporabe elektronske banke.

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

## **III. NADOMESTILA**

### **7. člen**

Banka zaračunava uporabniku nadomestila skladno z vsakokrat veljavno tarifo banke in pogodbo o otvoritvi in vodenju transakcijskega računa. Banka si pridržuje pravico, da si vsa nadomestila iz tega člena poravna v breme uporabnikovega transakcijskega računa.

Banka svojo tarifo uporabniku predloži najkasneje ob odobritvi uporabe elektronske banke.

O vsaki spremembi tarife, ki se nanaša na uporabo elektronske banke, banka obvesti uporabnika oziroma njegove pooblaščenecv z obvestilom, ki ga omogoča programski paket.

## **IV. POOBLASTILA ZA UPORABO**

### **8. člen**

Zakoniti zastopnik uporabnika lahko za uporabo pooblasti eno ali več fizičnih oseb. Vrsto pooblastila za posebej fizično osebo uporabnik opredeli na obrazcu Pooblastilo za poslovanje prek elektronske banke.

### **9. člen**

Zakoniti zastopnik uporabnika lahko kadarkoli prekliče pooblastilo iz 8. člena. Banka preklic upošteva, če je bil banki posredovan pisno.

### **10. člen**

Program predvideva več nivojev pooblastil, ki jih zakoniti zastopnik uporabnika za vsakega pooblaščenca posebej navede na obrazcu Pooblastilo za poslovanje prek elektronske banke

Uporabnik, ki pri pooblaščenecv predvideva skupinsko podpisovanje nalogov, mora organizirati postopek dela tako, da je na vsakem nalogu zahtevano število elektronskih podpisov pooblaščenecv.

### **11. člen**

Pooblaščenecv lahko postane vsaka fizična oseba, ki jo zakoniti zastopnik uporabnika navede banki na pooblastilu za poslovanje prek elektronske banke.

Pooblastila za podpisovanje nalogov, ki jih uporabnik navede na prijavnici, so enakovredna pisnim pooblastilom, ki jih je uporabnik deponiral v banki.

#### **12. člen**

Banka pooblaščenecem, ki jih zakoniti zastopnik uporabnika pooblasti na obrazcu Pooblastilo za poslovanje prek elektronske banke, dodeli vse pravice, ki jih je navedel uporabnik.

#### **13. člen**

Uporabnik lahko prekliče ali spremeni pooblastila za posameznega pooblaščenca samo pisno.

Banka po prejemu obvestila takoj posameznemu pooblaščenцу spremeni ali odvzame pooblastila za uporabo.

Banka naloge, ki so v postopku in jih je pripravil ali podpisal konkretni pooblaščenec pred ukinitvijo pooblastil, upošteva kot pravilne.

### **V. PRIKLJUČITEV UPORABNIKA**

#### **14. člen**

Po odobritvi zahtevka uporabnik prejme:

- navodilo za namestitev in uporabo,
- zahtevano število čitalnikov pametnih kartic.

Vsak uporabnikov pooblaščenec prejme:

- pametno kartico,
- osebno številko (PIN).

Pooblaščeneci prejmejo zaščitni komplet po pošti, osebno številko (PIN) pa prevzamejo osebno v banki ali jo banka pošlje po pošti na naslov pooblaščenca.

Če bo uporabnikov pooblaščenec za delo z elektronsko banko uporabljal pametno kartico, ki jo je izdala Halcom certifikatska agencija, od banke pametne kartice in osebne številke ne bo prejel. Če bo zakoniti zastopnik ali pooblaščenec za delo z elektronsko banko, uporabljal pametno kartico, ki je bila izdana na njegovo ime za drugega uporabnika, mu banka pametne kartice in osebne številke ne bo poslala.

#### **15. člen**

Uporabnik ali njegov pooblaščenec izvede namestitev programa sam v skladu z navodili, ki jih prejme od banke.

#### **16. člen**

Uporabnik lahko začne uporabljati posamezni paket takoj po namestitvi in vzpostavitvi povezave z banko, če so izpolnjeni vsi ostali pogoji, sicer pa v dogovoru z banko.

### **VI. OBVEZNOSTI UPORABNIKA**

#### **17. člen**

Uporabnik se zavezuje, da bo:

- s splošnimi pogoji seznanil vse svoje pooblaščenice,
- varoval programsko opremo,
- skrbno hranil pametne kartice in osebne številke (PIN) 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 pooblaščenecih,
- redno prevzemal in pošiljal podatke,
- upošteval navodila za uporabo in veljavno zakonodajo,

- banko takoj obvestil o vseh ugotovljenih nepravilnostih ali netipičnem delovanju sistema elektronske banke
- banko takoj obvestil o spremembi ali prenehanju veljavnosti pooblastil posameznemu pooblaščenцу,
- banki tekoče poravnava vse obveznosti.

Ob uničenju pametne kartice po krivdi uporabnika vse stroške izdelave nove kartice plača uporabnik.

## VII. OBVEZNOSTI POOBLAŠČENCA

### 18. člen

Pooblaščenec se zavezuje, da bo varoval pametno kartico in osebno številko (PIN) enako skrbno, kot je določeno za uporabnika in na način, ki bo onemogočal poškodbo ali odtujitev,

Program samodejno blokira (uniči pametno kartico), če se trikrat zaporedoma vnese napačno geslo za dostop.

## VIII. OBVEZNOSTI BANKE

### 19. člen

Banka jamči uporabniku izvedbo vseh pravilno izpolnjenih nalogov v rokih, ki so predpisani ali dogovorjeni za posamezno vrsto naloga, če je uporabnik zagotovil ustrezno predpisano kritje za vsak posamezen nalog.

Banka pri tem upošteva vse zakonske predpise in omejitve.

### 20. člen

Vsi podatki, dejstva in okoliščine, za katere je banka izvedela pri opravljanju storitev za uporabnika in pri poslovanju z uporabnikom, se štejejo za zaupne in so poslovna skrivnost. Banka bo navedene podatke, dejstva in okoliščine razkrila le v primerih, v obsegu in na način, kot to določa zakon.

### 21. člen

Banka se zavezuje, da bo varovala vse osebne podatke pooblaščenцев in jih uporabljala izključno za namene poslovanja, kot je navedeno na prijavnici.

Banka bo kot zaupne varovala vse podatke o pooblaščenцевih in podatke o njegovem poslovanju z računom ter podatkov ne bo sporočala tretjim osebam, razen če je podatke zavezana sporočati v skladu z vsakokrat veljavno zakonodajo, če so podatki javni in če jih mora sporočiti zaradi izvajanja svojih obveznosti izvrševanja nalogov uporabnika.

Uporabnik izrecno dovoljuje banki, da s sredstvi za avtomatsko obdelavo ali s klasičnimi sredstvi vzpostavi, obdeluje, hrani oziroma posreduje osebne in druge podatke, povezane z opravljanjem plačilnih storitev. Uporabnik dovoljuje banki, da pridobi in hrani vse njegove podatke v svojih zbirkah ter jih uporablja za namene izvajanja pogodbe in za trženje storitev banke.

Uporabnik zaradi izvajanja pogodbe oziroma zaradi izterjave terjatev iz naslova pogodbe izrecno in nepreklicno dovoljuje banki, da pri pristojnih osebah opravi poizvedbe o njegovem sedežu, premoženju in vseh drugih podatkih, potrebnih za izvajanje pogodbe in morebitno izterjavo dolga.

Dodatno uporabnik pooblašča banko in ji dovoljuje, da prevzema in uporablja finančne podatke uporabnika, ki so oziroma bodo objavljeni v javno dostopnih podatkovnih bazah.

Prav tako uporabnik izrecno dovoljuje banki in jo pooblašča, da lahko vse podatke, s katerimi razpolaga, posreduje tudi vsem svojim sedanjim in prihodnjim odvisnim in obvladujočim družbam ter družbam v skupini in pogodbenim obdelovalcem osebnih podatkov, ne glede na njihov sedež, ki imajo najmanj enak standard varovanja osebnih podatkov kot banka, in sicer za potrebe njihovega poslovanja, izvajanja in poenotenja bančnih operacij, nadzora, upravljanja tveganj in izvrševanja medsebojnih pogodbenih odnosov.

## **IX. OBVEŠČANJE UPORABNIKA**

### **22. člen**

Elektronska banka omogoča uporabniku sprotni vpogled v promet in stanje na transakcijskem računu.

Vse informacije, ki jih uporabnik od banke lahko prevzame v elektronski obliki, preneha banka pošiljati po pošti ali telefaksu po uspešni namestitvi elektronske banke oz. skladno z dogovorom med banko in komitentom.

Uporabnik je dolžan najpozneje v roku petih (5) dni obvestiti banko o vseh spremembah pravnega statusa, spremembah osebnih in drugih podatkov zastopnikov in pooblaščenecv ter drugih podatkov, ki se nanašajo na vodenje računa ter so navedeni v zahtevku za odprtje in vodenje računa ali potrebni za vodenje računa in registra transakcijskih računov. Pisno obvestilo o spremembi naslovi na Factor banka d.d. Tivolska 48 1000 Ljubljana, Služba za plačilni promet ali posreduje spremembo na elektronski naslov [ebanka@factorb.si](mailto:ebanka@factorb.si).

Banka ne odgovarja za škodo, nastalo zaradi neupoštevanja obveznosti glede sporočanja sprememb. Vse finančne in druge posledice zaradi neupoštevanja sporočanja in nepravočasnega sporočanja sprememb bremenijo uporabnika.

Če uporabnik ne sporoči spremembe naslova ali pošte ne sprejme, banka vrnjeno pošto šteje kot vročeno. Vsako obvestilo ali drugo pisanje, ki bi ga banka želela vročiti uporabniku, je pravilno vročeno, če je poslano v pisni obliki na zadnji znani naslov, ki ga ima banka v svoji evidenci.

### **23. člen**

Banka si pridržuje pravico, da spremeni ali dopolni urnik delovanja. Pred spremembo urnika banka v zakonskih rokih obvesti uporabnika oz. njegove pooblaščenca z obvestilom prek elektronske banke.

## **X. BLOKACIJA UPORABE**

### **24. člen**

Banka bo blokacijo izvedla na podlagi prijave pooblaščenca ali zakonitega zastopnika uporabnika o izgubi, kraji ali sumu nepooblaščenega dostopa. Prijava je lahko na banko posredovana na naslednje načine:

- pisno po fax-u na številko +386 1 230 77 64
- pisno po elektronski pošti na naslov [ebanka@factorb.si](mailto:ebanka@factorb.si)
- osebno službi za plačilni promet

Vsi nalogi poslani pred blokacijo uporabe elektronske banke bodo obdelani.

### **25. člen**

V primeru blokacije dostopa, banka ponovno omogoči poslovanje uporabniku po zamenjavi pametne kartice in dodelitvi nove osebne številke (PIN).

## **XI. OMEJITEV IN IZKLJUČITEV ODGOVORNOSTI BANKE**

### **26. člen**

Banka ne odgovarja za škodo, ki bi nastala zaradi dejanj in dogodkov, zunaj njene sfere oziroma oblasti (na primer: višja sila, stavka, odločitve in dejanja oblastnih organov, motnje v prometu, kamor še posebej spadajo vse motnje v telekomunikacijskem prometu in prometu, namenjenem računalniški povezavi, ipd).

Nadalje je izključena kakršnakoli oblika odškodninske ali druge odgovornosti banke zaradi škode, ki bi nastala uporabniku in/ali tretjim osebam zaradi nedelovanja elektronske banke oziroma računalniškega sistema kot celote, do katere bi prišlo zaradi neupravičenih posegov uporabnika in/ali tretjih oseb.

V drugih primerih banka odgovarja le za škodo, ki je bila povzročena namerno ali iz hude malomarnosti, odgovornost banke za morebitno povzročeno škodo pa je omejena le do višine navadne škode. Banka ne

odgovarja za morebitno škodo iz naslova izgubljenega dobička in nepremoženjsko škodo. V primeru odkritja napak in nepravilnosti oziroma v primeru nastanka škode, mora uporabnik nastopiti z ustreznim ukrepom za zmanjšanje škode.

## **XII. POSTOPKI V PRIMERU IZREDNIH RAZMER**

### **27. člen**

Izredne razmere nastopijo v primeru nedelovanja elektronske banke, oziroma računalniškega sistema, motnje v delovanju telekomunikacijskega prometa ipd.

V takih primerih lahko uporabnik:

- prinese plačilne naloge osebno v banko,
- prinese datoteko v ustreznem formatu na nosilcu podatkov. V tem primeru mora uporabnik predložiti tudi spremni dopis, ki vsebuje število nalogov in skupni znesek nalogov in mora biti podpisan s strani uporabnikovega pooblaščenca,
- pošlje datoteko v predpisanem formatu na ustrezen način po elektronskem mediju. V tem primeru mora uporabnik v banko dostaviti tudi spremni dopis, ki vsebuje število nalogov in skupni znesek nalogov in mora biti podpisan s strani uporabnikovega pooblaščenca.

Poizvedbe o stanju in prometu na računu banka posreduje v pisni obliki po faxu ali pošti.

Banka v takem primeru obvesti uporabnike o morebitnem spremenjenem urniku delovanja plačilnih sistemov.

## **XIII. PRITOŽBE IN PRIPOMBE**

### **28. člen**

Uporabnik pritožbe in pripombe, ki so povezane z uporabo lahko posreduje:

- z obvestilom, ki je predvideno v okviru možnosti elektronske banke,
- po elektronski pošti na naslov: [ebanka@factorb.si](mailto:ebanka@factorb.si)
- pisno po pošti,
- po telefonu št. 01 2306 670
- po telefaksu št. 01 2307 764

Uporabnik oz. pooblaščenec lahko uveljavljata pritožbe, ki se nanašajo na poslovanje z elektronsko banko najkasneje v 15 dneh po prejemu bančnega izpiska.

Banka je zavezana rešiti pritožbo najkasneje v 15 dneh po prejemu pritožbe in o tem obvestiti uporabnika oz. pooblaščenca.

## **XIV. SPREMEMBE SPLOŠNIH POGOJEV**

### **29. člen**

Banka lahko v skladu z veljavno zakonodajo in /ali svojo poslovno politiko spreminja in dopolnjuje te Splošne pogoje, o čemer mora seznaniti uporabnika.

Uporabnik, ki se s spremembami oziroma dopolnitvami teh splošnih pogojev ne strinja, je dolžan v roku 1 meseca po prejemu obvestila o spremembi splošnih pogojev odpovedati uporabo elektronske banke pod pogoji, ki so navedeni v 29. členu splošnih pogojev, sicer se šteje, da spremembe splošnih pogojev sprejema. Enako velja tudi za spremembe tarife banke za posamezno storitev, ki je povezana z elektronsko banko.

## **XV. ODPOVED UPORABE**

### **30. člen**

Banka ali uporabnik lahko enostransko odpove uporabo z odpovednim rokom 1 meseca, ki se šteje od dneva prejema odpovedi. Odpoved je treba podati pisno.

### **31. člen**

Banka lahko pisno odpove uporabo ter enostransko in brez odpovednega roka odstopi od pogodbe ter uporabnika brez kakršnihkoli odškodninskih ali drugih obveznosti izključi iz sistema, če uporabnik:

- niti po opominu ne poravna svojih obveznosti do banke,
- neupravičeno posega v elektronsko banko ali računalniški sistem kot celoto,
- odstopi pogodbo ali predmet pogodbe drugi pravni ali fizični osebi,
- naklepno ali zaradi hude malomarnosti povzroči nepravilno delovanje sistema,
- krši določila teh splošnih pogojev, sklenjene pogodbe ali veljavnih predpisov in s kršitvami nadaljuje kljub opozorilu, ali kršitev ne odpravi v roku, ki mu ga določi banka,
- takoj pisno ne sporoči banki vsake spremembe njegovih podatkov ali okoliščin, ki bi lahko vplivale na sklenitev ali izvrševanje pogodbe.

### **32. člen**

Z datumom odpovedi banka blokira uporabo programskega paketa in poročila vse nepravilne obveznosti uporabnika po veljavni tarifi.

Vsi nalogi, poslani v banko pred ukinitvijo uporabe, bodo izvršeni, če bodo izpolnjeni vsi pogoji, pod katerimi banka zagotavlja izvršitev.

### **33. člen**

Če uporabnik odpove uporabo, mora z dnem prenehanja uporabe:

- prenehati uporabljati programski paket
- vrniti banki zaščitni komplet.

## **XVI. KONČNE DOLOČBE**

### **34. člen**

Morebitne spore ali nesoglasja iz teh splošnih pravil in pogodbe bosta pogodbeni stranki reševali na sporazumen način, če pa to ne bo mogoče, je za rešitev sporov pristojno sodišče v Ljubljani.

Banka in uporabnik soglašata, da bosta na sodišču medsebojno priznavali veljavnost elektronskih sporočil, ki so predvidena v programskem paketu elektronske banke.

### **35. člen**

Splošni pogoji za uporabo elektronske banke so sestavni del Splošnih pogojev vodenja transakcijskega računa in veljajo od 01.05.2010. Na voljo so vsakemu uporabniku ali pooblaščenцу, v službi za plačilni promet v Factor banki in na spletnem naslovu [www.factorb.si](http://www.factorb.si).

V Ljubljani, marec 2010

FACTOR BANKA d.d.  
Uprava banke

Dušan Valenčič

Ciril Dragonja

Boris Pesjak