

## Addiko Bank d.d. SPLOŠNI POGOJI ZA UPORABO STORITVE SPLETNE BANKE Addiko EBank ZA NEREZIDENTE

---

### Uvod

---

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

---

### OPREDELITEV POJMOV

---

**Uporabnik:** je fizična oseba, imetnik transakcijskega računa (v nadaljevanju: TRR), ki izpolni vlogo za uporabo storitve Addiko EBank ali njegov pooblaščenec na TRR, ki mu banka, zgolj pod pogojem, da je tudi sam uporabnik storitve Addiko EBank, avtomatično omogoči vpogled na račun in uporabo te storitve (z omejitvami, ki veljajo za pooblaščenca na TRR) na računu pooblastitelja;

**Zahtevek za uporabo storitve Addiko EBank:** je obrazec, ki ga uporabnik izpolni in odda v poslovalnici banke, ki vodi njegov transakcijski račun (v nadaljevanju: zahtevek);

**Strojni generator enkratnih gesel:** je naprava, ki generira gesla za dostop do storitev Addiko EBank in Addiko Mobile in je zaščiten z osebnim 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 zaščiten z osebnim geslom (PIN) uporabnika (v nadaljevanju: Programski generator gesel);

**Osebnostno geslo (PIN):** je kombinacija zaporednih 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-dokumentov 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 d.o.o., ki omogoča nemoteno izmenjavo e-dokumentov in ga uporabljajo vsi udeleženci,

potrebni za uspešno izmenjavo e-dokumentov: izdajatelj, prejemnik, posrednik 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.

**Aktivacijska ključa:** niza znakov, ki služita za aktivacijo programskega generatorja gesel. Po uspešni aktivaciji, ali preteku 30 dni od izdaje, aktivacijski ključ zapade in ni več uporaben.

**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](http://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.

---

### 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, vpogled v promet in stanje limita na MasterCard kartici, opravljanje plačil ter vse druge storitve, s katerimi banka naknadno nadgradi Addiko EBanko.

---

### GLAVNE ZNAČILNOSTI STORITVE ADDIKO MOBILE

---

Uporabniku so v storitvi Addiko Mobile omogočene naslednje bančne storitve: vpogled v promet in stanje na imetniških in pooblaščenških transakcijskih, varčevalnih in depozitnih računih, vpogled v podrobnosti plačilnih kartic, 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 pod kategorijo Občani/E-bančništvo. 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 STORITVE ADDIKO EBank

---

Banka odobri uporabo storitve Addiko EBank uporabniku, če:

- ima pri banki odprt transakcijski račun,
- banki predloži pravilno izpolnjen in podpisan zahtevek z vsemi potrebnimi prilogami,
- je prebral te splošne pogoje, jih razumel in se z njimi strinja, kar potrdi s podpisom na Zahtevku za uporabo storitve Addiko EBank,
- poravna vse stroške, povezane z aktiviranjem storitve Addiko EBank.

Skladno z določili FATCA, se je uporabnik storitve Addiko EBank 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.

---

## PRIDOBITEV PRAVICE UPORABE STORITVE ADDIKO MOBILE

---

Uporabnik pridobi pravico za uporabo storitve Addiko Mobile, ko mu banka odobri uporabo spletne banke Addiko EBank. 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.

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 ob prvi ponovni prijavi.

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

Uporaba storitve Addiko Mobile je možna preko:

- mobilne aplikacije Addiko Mobile, ki jo uporabnik namesti preko trgovine Google Play za telefone z operacijskim sistemom Android

ali preko App Store-a za telefone z operacijskim sistemom iOS.

---

## 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,
- enkratnega gesla, ki ga na podlagi predhodnega vnosa osebne gesla (PIN) zgenerira strojni oziroma programski generator gesel.

Uporabnik se lahko glede na to, koliko različnih naprav uporablja, poljubno odloči za uporabo enega strojnega generatorja gesel in/ali do treh programskih generatorjev gesel.

Banka najkasneje v 10 delovnih dneh od oddaje Zahtevka za uporabo storitve Addiko EBank:

- pripravi strojni generator gesel in uporabniško ime za prevzem v bančni poslovalnici, kjer je uporabnik oddal zahtevek,
- pošlje uporabniško ime in en aktivacijski ključ za aktivacijo programskega generatorja gesel po pošti ali kot sporočilo v spletno banko Addiko EBank in drugi aktivacijski ključ kot SMS sporočilo na dogovorjeno telefonsko 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 nastavitve dobi:

- v obliki SMS sporočila na predhodno potrjeno številko mobilnega telefona,
- z uporabo strojnega ali programskega generatorja gesel.

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;
- druga dejanja, pri katerih banka skladno z varnostnimi tveganji oceni, da je potrebna dodatna potrditev uporabnika.

---

## OBVEZNOSTI UPORABNIKA STORITVE ADDIKO EBank

---

Uporabnik je dolžan zaradi zaščite in varnosti poslovanja prek storitve Addiko EBank takoj po prejemu strojnega generatorja gesel privzeti PIN zamenjati. Priporočljivo je, da uporabnik tudi kasneje občasno zamenja PIN 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 se mora zglasiti v poslovalnici banke, ki vodi njegov račun, kjer mu:

# Addiko Bank

- na podlagi kode iz strojnega generatorja gesel, bančni delavec dodeli nov PIN, ki ga mora nato uporabnik prav tako zamenjati kot po prejemu prvega PIN-a,
- na podlagi njegove zahteve banka pošlje nov par aktivacijskih ključev.

Uporabnik je odgovoren za varno hrambo generatorja dinamičnih gesel in PIN-a ter ga ne sme dati v uporabo ali vpogled tretjim osebam. Uporabnik je v celoti odgovoren za škodo, ki bi nastala njemu ali banki zaradi kršitve te obveznosti.

Uporabnik je dolžan izrabljeno 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 novega generatorja gesel, pri čemer je dolžan poravnati tudi vse stroške za izdajo novega generatorja dinamičnih gesel.

Uporabnik prav tako nosi odgovornost za izbiro, uporabo in vzdrževanje varnostnega sistema za zaščito svojega računalnika oziroma drugega informacijskega sredstva (npr. pametni telefon, tablica), prek katerega dostopa do storitve Addiko EBank. Uporabnik v celoti odgovarja za vso škodo, ki bi nastala njemu ali banki zaradi zlonamerne kode v uporabljenem računalniku ali zaradi druge zlorabe ali nepooblaščne uporabe Addiko EBanke z njegovimi identifikacijskimi sredstvi. V dveh o identiteti spletne strani storitve Addiko EBank jo mora uporabnik preveriti prek znaka "VeriSign Secured Seal", ki potrjuje identiteto spletne strani.

Uporabnik je dolžan izgubo ali krajo generatorja dinamičnih gesel oz. zlorabo storitve Addiko EBank 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 Addiko EBanke z razloga, ker uporabnik ni zavaroval osebnih varnostnih elementov, krije uporabnik škodo, nastalo do prejema prijave, do višine največ 150 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 nepooblaščeni uporabi Addiko EBanke.

Banka po prejeti prijavi uporabniku blokira uporabo Addiko EBanke 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 EBanke,

- banko nemudoma obvestil o morebitni zlorabi generatorja gesel, PIN ali druge opreme, potrebne za delovanje storitve Addiko EBank,
- pri uporabi storitve Addiko EBank upošteval te splošne pogoje in morebitna druga, ustna ali pisna, navodila banke.

---

## OBVEZNOSTI UPORABNIKA STORITVE ADDIKO MOBILE

---

Uporabnik je dolžan:

- po prejemu aktivacijskega ključa 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 in bo v primeru suma zlorabe mobilne naprave banko takoj obvestil in od nje zahteval blokado programskega generatorja gesel,
- uporabljati storitev Addiko Mobile v skladu z navodili za uporabnika, določbami teh splošnih pogojev in veljavno zakonodajo,
- ob zamenjavi mobilne naprave poskrbeti za naročilo 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.

---

## OBVEZNOSTI BANKE

---

Banka bo uporabniku izročila tehnično brezhiben strojni generator gesel. Garancijska doba strojnega generatorja gesel je eno leto. V prvem letu po izročitvi bo banka strojni generator gesel zamenjala brezplačno, v kolikor se ugotovi, da gre za tehnično napako. Stroški zamenjave strojnega generatorja gesel po izteku garancijske dobe so enaki višini pristopnine določene v ceniku.

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 Addiko EBank in/ali Addiko Mobile.

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

Banka 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.

---

#### 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 opravlja spletne nakupe.

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 zvalbljanje (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).

V primeru kraje strojnega ali programskega generatorja enkratnih 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 ne bo prenesel ali prodal nobeni tretji osebi.

Banka uporabnikom nikoli ne pošilja e-poštnih sporočil, 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](http://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), 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 e-banke Addiko EBank 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 nalogah 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 prejemnika 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 oz. 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 oz. izdajatelju e-dokumentov.

Banka prejemnika e-dokumenta je dolžna:

# Addiko Bank

- 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 oz. 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.

---

## 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 oz. njeni zaposleni ne opravijo določenega ravnanja, pa bi ga po mnenju uporabnika morali, lahko vloži pisno (preko elektronske pošte, po telefaksu, po pošti na naslov banke ali preko elektronske banke Addiko EBank) 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](http://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](http://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](mailto: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 in 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.

---

## ODPOVED UPORABE STORITVE ADDIKO EBank

---

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

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

V primeru, da uporabnik ne prevzame strojnega generatorja gesel oziroma ne opravi aktivacije programskega generatorja gesel v roku treh mesecev od oddanega Zahtevka za uporabo storitve Addiko EBank, se šteje, da je uporabnik odstopil od zahtevka. V takih primerih mora stranka nato oddati nov zahtevek.

---

## ODPOVED UPORABE STORITVE ADDIKO MOBILE

---

Uporabnik izgubi možnost uporabe storitve Addiko Mobile s prenehanjem uporabe storitve Addiko EBank.

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.

Banka uporabniku zaračuna pristopnino za pridobitev generatorjev gesel in pristop k storitvi Addiko EBank in Addiko Mobile, mesečno nadomestilo za uporabo 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 obveščen z rednim mesečnim izpiskom oz. vpogledom v promet na računu prek storitev Addiko EBank in Addiko Mobile.

V primeru, da je uporabnik že plačal pristopnino za pridobitev strojnega generatorja gesel in se nato odpovedal uporabi storitve Addiko EBank v roku dveh (2) mesecev od podpisa Zahtevka, mu banka vrne 2/3 pristopnine.

---

#### 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, in sicer na tel. št. +386 (0)1 580 43 00, na elektronskem naslovu [ebank.si@addiko.com](mailto:ebank.si@addiko.com) ali s sporočil, poslanimi preko storitev Addiko EBank in Addiko Mobile.

---

#### UPORABA OSEBNIH PODATKOV

---

Uporabnik daje soglasje, da upravljavec osebnih podatkov evidentira vse njegove navedene osebne podatke v svoji zbirki osebnih podatkov in jih skladno s smernicami skupine in v skladu z veljavno zakonodajo obdeluje, uporablja za svoje raziskave, statistične obdelave, akcije, pošiljanje reklamnega gradiva in drugih materialov, obveščanje in anketiranje. Potrjuje tudi, da je privolitev v obdelavo njegovih osebnih podatkov za navedene namene, prostovoljna. Uporabnik izrecno soglaša, da se osebni podatki posredujejo vsem družbam in pogodbenim obdelovalcem skupine Addiko Group, z namenom poenotenja bančnih operacij, nadzora in izvajanja medsebojnega pogodbenega odnosa.

---

#### PROTIKORUPCIJSKA KLAUZULA

---

V primeru, da se ugotovi, da je kdo posredno ali neposredno, v imenu in/ali na račun katere koli pogodbene stranke dal, ponudil ali obljubil zaposlenemu pri kateri koli pogodbeni stranki ali drugi pravni ali fizični osebi, ki je kakor koli drugače povezana s to pogodbeno stranko, kakršno koli darilo ali plačilo v denarju ali drugem dragocenem predmetu oziroma kakršno koli 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 pogodbeni 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.

---

#### KONČNE DOLOČBE

---

V primeru, da bo banka spremenila te splošne pogoje, bo o tem uporabnika seznanila pisno po pošti ali prek spletne banke dva (2) 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 dnevom začetka veljavnosti spremembe.

e 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 pogodbe, 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 za uporabo storitve Addiko EBank, imajo značaj pogodbe. S podpisom Zahtevka za uporabo storitve Addiko EBank uporabnik potrjuje, da je bil z njimi seznanjen in da z njimi v celoti soglaša.

Ti splošni pogoji veljajo za vse nove uporabnike od 06.12.2017, za obstoječe uporabnike pa od dneva, ko uporabnik na svoji napravi posodobi aplikacijo za mobilno banko, vendar najkasneje od 07.02.2018 dalje, če obstoječi uporabnik aplikacije do tega datuma ne posodobi.