



SPLOŠNE DOLOČBE

1. Namen, dogovor o udeležbi

a) Elektronsko bančništvo

Ti pogoji urejajo komunikacijo med stranko in kreditno institucijo po elektronski poti ("**elektronsko bančništvo**"), tj.

- spletne strani kreditne institucije, sporočene ob sklenitvi dogovora o udeležbi ("**spletno bančništvo**") ali
- podatkovno-komunikacijsko linijo, s katero lahko stranka na svoje stroške z uporabo "večbančnega standardnega programa", ki ga dobavi kreditna institucija, vzpostavi komunikacijo z računalniškim centrom kreditne institucije ("**ELBA business**").

Kot **stranka** so v teh pogojih označeni imetniki računov, podpisniki in upravičenci do poizvedbe/prenosa (glej 2.a) točko).

Elektronsko bančništvo omogoča izvajanje bančnih poslov (zlasti plačilnih nalogov za račune, zajete v udeležbi) in dajanje drugih zavezujočih izjav med kreditno institucijo in stranko.

b) Uporaba elektronskega bančništva za dajanje izjav v zvezi s strankinimi pogodbami s kreditno institucijo in tretjimi osebami

Elektronsko bančništvo se lahko uporablja tudi za izjave o sklenitvi in v okviru pogodb, ki jih kreditna institucija sklepa oziroma jih je sklenila s svojimi strankami, ali ki jih stranka sklepa oziroma jih je že sklenila s tretjimi osebami (kot so npr. hranilnice za stanovanjsko varčevanje, zavarovalnice ali podjetja ki izdajajo kreditne kartice).

Kreditna institucija omogoča uporabo identifikacijskih značilnosti, dogovorjenih s stranko za elektronsko bančništvo (4. točka), tudi za identifikacijo pri dostopu do portalov strank zaradi preverjanja pristnosti plačilnih nalogov in drugih nalogov, ki jih stranka odda tretjim osebami (kot npr. podjetjem, ki izdajajo kreditne kartice).

Če stranka za pravno zavezujoče izjave tretjim pogodbenim partnerjem uporablja identifikacijske značilnosti, dogovorjene za elektronsko bančništvo (4. točka), bo kreditna institucija preverila uporabljene identifikacijske značilnosti in po potrebi potrdila strankinemu pogodbenemu partnerju, da so pravilne. Kreditna institucija ne bo opravljala drugih preverjanj – zlasti ne na ta način preverjene pristnosti strankinih izjav in plačilnih nalogov.

Stranka in tretje osebe se bodo dogovorile pod kakšnimi pogoji, v kakšnem obsegu in s kakšno veljavnostjo se bodo lahko v razmerju do tretjih oseb – kot opisano - uporabile identifikacijske značilnosti, dogovorjene za elektronsko bančništvo.

c) Dogovor o udeležbi, trajanje in prenehanje

Konkretne storitve, razpoložljive v okviru elektronskega bančništva, bodo sporočene ob sklenitvi dogovora o udeležbi.

Dogovor o udeležbi se sklenu za nedoločen čas. Dogovor o udeležbi, ki ga je imetnik računa za svoj bančni račun sklenil s kreditno institucijo, v vsakem primeru preneha s prenehanjem te povezave z računom. Stranka lahko dogovor o udeležbi odpove kadarkoli na zadnji dan v mesecu. Odpovedi, dane zadnji delovni dan v mesecu, postanejo veljavne šele prvi delovni dan naslednjega meseca.

Kreditna institucija lahko odpove dogovor o udeležbi ob upoštevanju dvomesečnega odpovednega roka.

Če obstaja pomemben razlog, lahko stranka in kreditna institucija odpovesta dogovor o udeležbi s takojšno veljavnostjo.

Odpoved ali predčasno prenehanje ne vplivata na strankine obstoječe obveznosti, ki morajo biti izpolnjene.

Tekoča periodična nadomestila za udeležbo, ki jih je plačala stranka, ki je potrošnik, se ji ob prenehanju dogovora o udeležbi sorazmerno povrnejo.

2. Upravičenja in tehnični pogoji

a) Upravičenja

Imetnik(i) računa in podpisniki, ki jih pri tem pooblasti imetnik računa, lahko v okviru svojih zapisanih upravičenj v elektronskem bančništvu oddajajo naloge za račun in poizvejo po informacijah o računu. Podpisniki lahko poizvejo po informacijah o računu v enakem obsegu kot imetniki računa, četudi se te informacije nanašajo na čas pred odobritvijo podpisovanja.

Imetnik računa lahko za ELBA business imenuje osebe (fizične ali pravne osebe ali pravno sposobne osebne družbe, v nadaljevanju "**upravičenci do dostopa/prenosa**"), ki so izključno upravičene do poizvedbe po informacijah o računu v enakem obsegu kot imetnik računa (četudi se te informacije nanašajo na čas pred odobritvijo upravičenosti do poizvedbe) in do prenosa podatkov o nalogih zaradi priprave poznejše oddaje nalogov s strani upravičenih oseb. Upravičenci do dostopa/prenosa lahko imenujejo fizične osebe, ki bodo zanje delovale v tem okviru.

b) Potrebna tehnična oprema

Tehnična oprema za dostop do elektronskega bančništva, ki ga dobavi kreditna institucija, mora ustrezati tehničnim specifikacijam, ki jih kreditna institucija sporoči ob sklenitvi dogovora o udeležbi.

ELBA business praviloma predpostavlja uporabo večbančnega standardnega programa z delovanjem najnovejše verzije programa, ki ga ponuja kreditna institucija. Če bi udeležba potekala s tujo, večbančno usposobljeno programsko opremo ki ni nabavljena od kreditne institucije, tuja programska oprema pa ponuja programsko funkcijo, ki ni realizirana v programski opremi, ponujeni s strani kreditne institucije, se ne more zahtevati, da kreditna institucija zagotovi to funkcionalnost.

Če se v elektronskem bančništvu uporablja mobilna izmenjava podatkov s programsko opremo za uporabo podatkov, shranjeno na mobilnem terminalu pod oznako **Raiffeisen Business Banking**, ki jo v okviru neprenosljive in ne izključne pravice rabe zagotavlja kreditna institucija, se lahko poizveduje po stanju računov, vključenih v elektronsko bančništvo in/ali pooblasti plačilne naloge, zajete na drug način v okviru dogovorjenega identifikacijskega postopka (glej 4. točko). Za dostop do elektronskega bančništva z Raiffeisen Business Banking se pri namestitvi na mobilnem terminalu enkratno uporabita številka razpolagalca in PIN, ki ga stranki določi kreditna institucija. Nato se v Raiffeisen Business Banking dostopa z vnosom gesla, ki ga stranka določi pri namestitvi Raiffeisen Business Bankinga.

3. Časi uporabe

Za vzdrževanje tehnične opreme kreditne institucije, ki se zahteva za elektronsko bančništvo, so lahko potrebne začasne omejitve uporabe. Če bi bile te omejitve potrebne med 6. in 24. uro, bo kreditna institucija po možnosti o tem obvestila stranke vnaprej, na primer z ustreznim opozorilom na spletni strani kreditne institucije, ki jo uporablja za elektronsko bančništvo.

4. Identifikacijski postopek

a) Vrste identifikacijskih postopkov

Kreditna institucija se s stranko, ki želi kot imetnik računa, podpisnik ali upravičenec za poizvedbe/prenos v smislu 2.a) točke uporabljati elektronsko bančništvo, dogovori o identifikacijskem postopku, ki se uporablja za spodaj opisan identifikacijski postopek za dostop do elektronskega bančništva ter oddajo nalogov in dajanje izjav v elektronskem bančništvu.

Osebo identifikacijsko številko (v nadaljevanju »PIN«), na katero se nanašajo ti pogoji, dodeli kreditna institucija, stranka pa jo lahko kadarkoli spremeni v elektronskem bančništvu.

i. Postopek PIN/TAN

Identifikacija poteka z vnosom PIN-a in transakcijske številke („TAN“), ki se uporabi le enkrat.

Številko TAN, aktualno potrebno za konkretno identifikacije, po dogovoru

- Pošlje stranki kreditna institucija s SMS sporočilom na priključek mobilnega telefona, ki ga je sporočila stranka („smsTAN“) ali
- pošlje stranka s pomočjo opreme, ki jo stranki dobavi kreditna institucija („card-TAN“).

ii. Program za elektronsko podpisovanje (Signatur-App)

Stranka si pri registriranju na svoj terminal naloži program, ki ga ponuja kreditna institucija („Signatur-App“). Signatur-App se s sistemi elektronskega bančništva v spletu poveže samodejno ali s pomočjo aktivacijske kode, ki jo stranki v elektronskem bančništvu prikaže ali pošlje kreditna institucija. Identifikacija z uporabo Signatur-App poteka z vnosom osebne identifikacijske številke („Signatur-Code“), ki jo pri registriranju določi stranka. S tem vnosom se za stranko nevidna enkratna transakcijska številka, ki je bila prej iz sistemov elektronskega bančništva kreditne institucije poslana terminalu stranke za identifikacijske namene, pošlje nazaj v elektronski bančni sistem kreditne institucije.

V programu za mobilno različico elektronskega bančništva („ELBA-App“) je Signatur-App že integrirana.

Če ne bi bilo mogoče uporabljati Signatur-App iz razlogov na strani kreditne institucije, bo kreditna institucija stranki za čas trajanja te motnje omogočila uporabo PIN/TAN s pomočjo smsTAN. smsTAN bo na zahtevo stranke v ta namen poslana z SMS sporočilom na priključek mobilnega telefona, ki ga je sporočila stranka.

iii. Ostalo elektronsko podpisovanje v ELBA business

Kateri drugi načini elektronskega podpisovanja se lahko uporabljajo v okviru ELBA business, je objavljeno na spletnih straneh kreditne institucije za elektronsko bančništvo.

b) Uporaba biometričnih prepoznavnih značilnosti v identifikacijskem postopku

Tako za postopek PIN/TAN kot tudi za uporabo v okviru programa elektronskega podpisovanja lahko stranka z ustrežno tehnično opremo svojega terminala v ELBA-App aktivira biometrične prepoznavne značilnosti (kot so npr. prstni odtis ali prepoznavanje obraza) in s temi biometričnimi prepoznavnimi značilnostmi aktivira pošiljanje shranjenega PIN-a ali ključ elektronskega podpisa v sisteme elektronskega bančništva kreditne institucije. Po prvem aktiviranju biometrične prepoznavne značilnosti lahko stranka preklopi tudi na drugo biometrično značilnost, ki jo podpira terminal.

Biometrične prepoznavne značilnosti se shranjujejo izključno v strankinem terminalu. Če strankin terminal ne more prepoznati biometrične prepoznavne značilnosti, je treba ročno vnesti PIN ali ključ elektronskega podpisa in odobriti prenos.

Stranka lahko vedno zaklene biometrične prepoznavne značilnosti v zavihku „Nastavitve“ ELBA-App. V primeru izgube ali kraje mobilnega terminala mora stranka naročiti kreditni instituciji, da ga zaklene. Sprememba PIN-a ali ključa elektronskega podpisa prav tako avtomatsko povzroči, da se zaklene biometrična prepoznavna značilnost, ponovna aktivacija pa je kadarkoli možna v zavihku „Nastavitve“ ELBA-App. Stranka mora zagotoviti, da nepooblaščen tretje osebe nimajo dostopa do terminala.

c) Dostop do elektronskega bančništva

Do elektronskega bančništva se dostopa z uporabo dogovorjenega identifikacijskega postopka. Dodatno je treba glede na način vstopa vnesti tudi zvezno deželo kreditne institucije in številko uporabnika, ki jo je dodelila kreditna institucija, ter PIN.

Pri trikratnem vnosu napačnega PIN-a je treba vnesti tudi IBAN ali številko računa vrednostnih papirjev in bančno številko kreditne institucije.

d) Oddaja nalogov in izjav

Za oddajo nalogov in drugih zavezujočih izjav v elektronskem bančništvu mora stranka – če iz vnosnih polj ne izhaja, da zadošča vnos SMS-TAN - uporabiti z njo dogovorjen identifikacijski postopek.

e) Druge identifikacijske značilnosti

Kreditna institucija lahko po ustreznem obvestilu strankam določi tudi druge identifikacijske značilnosti za dostop, oddajo nalogov in drugih zavezujočih izjav v okviru elektronskega bančništva.

f) Transakcijsko geslo pri transakcijah z vrednostnimi papirji

Pri transakcijah z vrednostnimi papirji lahko stranka določi ponovljivo uporabno transakcijsko geslo; definicijo transakcijskega gesla, spremembo ali preklic transakcijskega gesla mora stranka sama potrditi z vnosom dogovorjene identifikacijske značilnosti.

g) ELBA business

Za komunikacijo v okviru ELBA business se imetniku računa odobrita dodatna komunikacijska upravičenosti (licenčna številka) in geslo, ki ga je mogoče kadarkoli spremeni.

h) Sodelovanje več strank

Če se določene aplikacije lahko uporabijo samo s sodelovanjem več strank, mora stranka, pooblaščen za skupno razpolaganje, vsakokrat naročiti avtorizacijo.

5. Obdelava nalogov v elektronskem bančništvu

Kreditna institucija potrdi stranki prejem podatkov neposredno po popolnem vnosu dogovorjenih identifikacijskih značilnosti in popolnem vnosu podatkov naloga. Pri nalogih, oddanih z uporabo drugačnega elektronskega podpisa (4.a (iii) točka), se po prejemu naloga v obdelavi podatkov banke in pred nadaljnjo obdelavo preveri veljavnost pripadajočega certifikata.

Nalogi, oddani v elektronskem bančništvu, se lahko po vnosu vseh za odobritev potrebnih identifikacijskih značilnosti prekličejo v elektronskem bančništvu samo, če se za to prikaže možnost storniranja.

6. Dolžna skrbnost strank in odgovornost

Za vsako stranko veljajo te dolžne skrbnosti:

- i. Identifikacijske značilnosti, ki se uporabljajo v okviru dogovorjenega identifikacijskega postopka (vključno z drugim elektronskim podpisom (4.a iii) točka), morajo ostati tajne. Stranka mora ukreniti vse potrebno, da zavaruje identifikacijske značilnosti pred nepooblaščenim dostopom. Identifikacijske značilnosti, dogovorjene s kreditno institucijo, je dopustno posredovati ponudnikom storitev, ki odreja plačila ali ponudnikom storitev informacij o bančnih računih, **pri čemer so podpisniki in upravičenci za poizvedbe/prenos upravičeni do tega tudi brez soglasja imetnika računa.** Če je za uporabo dogovorjenega identifikacijskega postopka potreben priključek mobilnega telefona, je za obdobje veljavnosti identifikacijske značilnosti, uporabljene v tem identifikacijskem postopku, treba zagotoviti tudi, da tretje osebe nimajo dostopa do telefonov tega priključka mobilnega telefona. Če se za identifikacijski postopek uporabi kakšen drug terminal, se za obdobje veljavnosti identifikacijske značilnosti, uporabljene v tem identifikacijskem postopku, zagotovi tudi, da tretja oseba nima dostopa do tega terminala.
- ii. Če se zve, da je nepooblaščen tretja oseba dobila možnost zlorabe identifikacijske značilnosti, mora stranka takoj ukrepati v skladu s 7. točko.
- iii. Pred odobritvijo se preveri popolnost in pravilnost vseh vnesenih podatkov.
- iv. Upoštevati je treba pogodbene ureditve, vodenje uporabnika in varnostne napotke.
- v. Oprema za računalniško obdelavo podatkov, preko katere se uporablja elektronsko bančništvo kreditne institucije, mora biti tehnično brezhibna. Ne sme oddajati vplivov (»virusov« ipd.), ki škodijo tehnični opremi (strojni in programski opremi) kreditne institucije ali drugih strank.

Imetnik računa je odgovoren, da vse druge osebe, ki jim je odobril upravičenja do svojega elektronskega bančništva v zvezi s svojim računom ali računom vrednostnih papirjev, poznajo in izpolnjujejo svojo dolžno skrbnost.

Nalogi oseb, ki jim je imetnik računa odobril upravičenja do elektronskega bančništva v zvezi s svojim računom ali računom vrednostnih papirjev, se izvršijo v breme računa/ računa vrednostnih papirjev imetnika računa. Morebitne prekoračitve računa so v okviru elektronskega bančništva dopustne tudi, ko so jih povzročila razpolaganja podpisnika. Za takšne prekoračitve odgovarja imetnik računa neomejeno.

Podjetniki odgovarjajo za škodo, nastalo kreditni instituciji zaradi krivdne kršitve dolžne skrbnosti njih samih ali oseb, ki so jim odobrili upravičenja do elektronskega bančništva v zvezi s svojim računom ali računom vrednostnih papirjev, pri kakršnikoli krivdi neomejeno.

7. Blokada upravičenja do dostopa

a) Blokada na pobudo stranke

Stranka lahko blokado upravičenja do dostopa v elektronsko bančništvo naroči:

- kadarkoli telefonsko na Raiffeisen Sperrhotlinie, odprti v ta namen za kartice in elektronsko bančništvo, katere telefonsko številko je kreditna institucija sporočila stranki in je navedena na spletni strani www.raiffeisen.at ali
- v vsakokratnem delovnem času pri kreditni instituciji.

V zgoraj navedenih primerih začne blokada veljati takoj po prejemu naloga za blokado.

Pri izgubi identifikacijske značilnosti, ki se uporablja v okviru dogovorjenega identifikacijskega postopka, izgubi identifikacijskih značilnosti, potrebnih za izdelavo drugega elektronskega podpisa (4.a (iii) točka), (še posebej podpisne kartice ali drugega nosilca podatkov, potrebnega za izdelavo podpisa), ali če se zve, da je nepooblaščen oseba pridobila možnost zlorabe identifikacijske značilnosti ali aktivirane biometrične prepoznavne značilnosti, je stranka dolžna, če je mogoče (npr. pri biometrični prepoznavni značilnosti), poskrbeti, da se zaklenejo identifikacijske značilnosti oziroma biometrične prepoznavne značilnosti ali sicer za blokado zadevnih upravičenj do dostopa. Če takojšnja blokada upravičenja do dostopa ne bi bila možna po zgoraj opisani poti, bo stranka najprej spremenila PIN ali v okencu za blokado (ki jo najde pod rubriko elektronskega bančništva »Varnost«) vzpostavila blokado upravičenja do dostopa. Tudi v tem primeru bo stranka čim prej poskrbela za blokado po zgoraj opisani poti.

Vsaka stranka je upravičena naročiti blokado svojega dostopa do elektronskega bančništva. Imetnik računa je poleg tega tudi upravičen naročiti blokado dostopa za vse osebe, ki jim je odobril upravičenje dostopa do računa ali računa vrednostnih papirjev v elektronskem bančništvu.

Po petkratnem napačnem vnosu PIN-a ali podpisnega ključa je dostop samodejno blokiran.

Stranka lahko tudi sama blokira upravičenost do dostopa v nastavitvah ELBA App (mobilna verzija).

Blokado s strani stranke lahko odpravi le kreditna institucija. V ta namen je potrebno navodilo stranke, na katero se blokada nanaša, ali imetnika računa – če se dostop nanaša na račun druge osebe.

b) Blokada na pobudo kreditne institucije

Kreditna institucija je upravičena, da sama blokira dostop do elektronskega bančništva, ko

- i. to upravičujejo objektivni razlogi v zvezi z varnostjo elektronskega bančništva;
- ii. obstaja sum nepooblaščen ali goljufive rabe identifikacijskih značilnosti; ali
- iii. imetnik računa, na čigar račun se nanaša blokada dostopa, ni izpolnil svojih plačilnih obveznosti v zvezi z odobritvijo kredita, povezano z elektronskim bančništvom (odobren limit na računu ali prekoračitev) in
 - je bodisi ogrožena izpolnitev teh plačilnih obveznosti zaradi poslabšanja ali ogrožanja finančnega stanja stranke ali sozavezanca,
 - ali je pri stranki nastopila ali ji neposredno grozi plačilna nesposobnost.

Kreditna institucija bo imetnika računa obvestila - če takšno sporočilo o blokadi dostopa ali razlogih za blokado dostopa ne krši avstrijskih predpisov ali predpisov Evropske unije ali objektivnih presoj o varnostni – o blokadi dostopa ter o razlogih za blokado dostopa do računa za ponudnika storitev informiranja o računih oziroma ponudnika storitev odrejanja plačil, v komunikacijski obliki, dogovorjeni z imetnikom računa, po možnosti prej, najpozneje pa takoj po blokadi.

Blokado dostopa do elektronskega bančništva na pobudo kreditne institucije odpravi kreditna institucija takoj, ko ni več razlogov za blokado.

8. Odgovornost kreditne institucije v razmerju do podjetnikov za napačno delovanje v elektronskem bančništvu

V razmerju do strank, ki so podjetniki, odgovarja kreditna institucija za škodo, povzročeno zaradi napačnega delovanja elektronskega bančništva samo, ko je napačno delovanje posledica hudo krivdnega ravnanja, za katerega odgovarja kreditna institucija. Če ta omejitev odgovornosti ne bi bila veljavna iz kakršnegakoli razloga in kreditna institucija odgovarja za škodo podjetniku, ne da bi jo zakrivila, je ta odgovornost omejena na 20.000 evrov po škodnem dogodku in oškodovani stranki, poleg tega pa skupaj do vseh njenih strank na največ 400.000 evrov. Kreditna institucij pa nikakor ni odgovorna za škodo, če jo je povzročila neodvisna tretja oseba ali sicer neodvrnljiv dogodek, ki ni niti posledica napake v kakovosti niti zatajitev sredstev kreditne institucije za računalniško obdelavo podatkov.

9. Dostava/zagotovitev informacij in izjav kreditne institucije z uporabo elektronskega bančništva

a) Ureditev v Splošnih poslovnih pogojih in Posebnih pogojih, ki se uporabljajo

i. Za dostavo ponudb kreditne institucije o spremembi storitev, nadomestil, okvirnih pogodb in poslovnih pogojev v elektronskem bančništvu veljajo ta pravila:

- **2. točka Splošnih poslovnih pogojev** (sprememba Splošnih poslovnih pogojev in trajnih pogodb);
- **10. točka teh pogojev** (sprememba dogovora o udeležbi za elektronsko bančništvo in teh pogojev);
- **11.I točka Posebnih pogojev za debetne kartice** (spremembe pogodbe o kartici in Posebnih pogojev za debetne kartice);
- **IV. oziroma V. točka Posebnih pogojev za spletno varčevanje** (sprememba pogodb o spletnem varčevanju).

ii. Dalje veljajo za dostavo v elektronskem bančništvu te točke **Splošnih poslovnih pogojev**:

- **7.2. točka** za sezname nadomestil;
- **38. točka** za obračune bančnih računov in seznam računov vrednostnih papirjev;
- **39.10. točka** za informacije o nakazilih, izvršenih po nalogu stranke,
- **40.2. točka** za informacije o dobropisih, izvršenih na računu stranke.

b) Ureditev za druge informacije in izjave

Kreditna institucija lahko glede na poslovno povezavo s stranko poleg informacij kreditne institucije, navedenih zgoraj v točki a), v elektronskem bančništvu zagotovi tudi zahtevo za druge informacije in izjave.

c) Prejem informacij in izjav

Če se stranko posebej po pošti obvešča o dostavi v poštnem nabiralniku elektronskega bančništva ali – če je dogovorjeno s stranko – na e-naslovu stranke, ki ga je navedla, se šteje, da je s prejemom teh posebnih informacij stranka tudi prejela informacijo ali izjavo, poslano v poštni nabiralnik elektronskega bančništva.

Če ni poslana posebna informacije o vročitvi v poštni nabiralnik elektronskega bančništva, se šteje, da so informacije, ki so v njem pripravljene za poizvedbo, vročene, ko stranka dejansko poizve po njih v elektronskem bančništvu. S poizvedbo strank, ki so podjetniki, vsekakor pa po preteku šestih tednov po razpoložljivosti, začnejo veljati učinki vročitve in teči morebitni reklamacijski roki v zvezi z vročenimi obvestili kreditne institucije. To velja tudi za informacije o obračunu bančnega računa, ki ne zadeva plačilnih storitev. Priloge o obvestilih, zahtevanih v elektronskem bančništvu, ki niso poslani v elektronskem bančništvu, se glede na dogovor, sklenjen z imetnikom računa, shranijo na bančnem okencu kreditne institucije ali se mu pošljejo.

d) Dolžnost poizvedbe podjetnikov

Če se je kreditnojemalec dogovoril s kreditno institucijo, da bo o obvestilih v zvezi z računom poizvedoval v elektronskem bančništvu, je imetnik računa, ki je podjetnik, dolžan po informacijah glede računa redno poizvedovati v elektronskem bančništvu

e) Dodatno pošiljanje ali deponiranje

Ne glede na možnost zahteve v elektronskem bančništvu se informacije in izjave kreditne institucije ali pripadajoče priloge v posameznem primeru lahko tudi pošljejo ali – po ustreznem dogovoru s kreditno institucijo – deponirajo na bančnem okencu kreditne institucije.

f) Avizo

Informacije, razpoložljive v okviru elektronskega bančništva, vsebujejo tudi neobvezujoče avize zapisanih stanj oziroma gibanja na računu (dobropisi, direktne obremenitve). Te avize lahko kreditna institucija kadarkoli razveljavi.

10. Spremembe dogovora o udeležbi in teh pogojev

Kreditna institucija ponudi imetniku računa spremembe dogovora o udeležbi ali teh pogojev najpozneje dva meseca pred predlaganim dnem njihove uveljavitve, kot je predvideno v 2. točki Splošnih poslovnih pogojev. Šteje se, da imetnik računa – z veljavnostjo tudi za vse osebe, ki jim je odobril upravičenja do njegovega računa ali računa vrednostnih papirjev v elektronskem bančništvu - soglaša z njimi, če kreditna institucija ni prejela ugovora imetnika računa pred predlaganim datumom uveljavitve. O tem bo kreditna institucija v ponudbi za spremembo tudi opozorila imetnika računa. Ponudba za spremembo dogovora o udeležbi ali pogojev za storitve kreditne institucije in nadomestil zanje v smislu 2. točke Splošnih poslovnih pogojev je dopustna in veljavna samo v teh primerih:

- v razmerju do podjetij: ponudbe za spremembo v smislu 2. odst. 43. točke Splošnih poslovnih pogojev, ko so izpolnjeni v njej navedeni pogoji;
- v razmerju do potrošnikov: izključno ponudbe za spremembo zaradi prilagoditve nadomestil za plačilne storitve, ko so izpolnjeni pogoji, predvideni v 44. točki Splošnih poslovnih pogojev, in ponudbe za spremembo storitev kreditne institucije (razen pozitivnih obresti), ko so izpolnjeni pogoji, predvideni v 47.a točki Splošnih poslovnih pogojev

Imetnik računa, ki je potrošnik, je upravičen, da do uveljavitve spremembe brezplačno in brez odpovednega roka odpove okvirno pogodbo za plačilne storitve (pogodbo o žiro računu) ali tudi samo pogodbo o udeležbi. Kreditna institucija bo tudi o tem opozorila imetnika računa v ponudbi za spremembo.

11. Finančni status in poizvedba po računu vrednostnih papirjev

Finančni status je seznam vseh produktov kreditne institucije, ki jih je imetnik računa izbral za prevzem v finančni status. Produkti kreditne institucije v smislu teh določb so vsi posli, prikazani v seznamu produktov, po katerih lahko poizve v finančnem statusu in jih je kreditna institucija sklenila bodisi sama z imetnikom računa (npr. bančni računi in računi vrednostnih papirjev) ali ki jih jim posreduje z drugimi podjetji (npr. stanovanjsko varčevanje, lizing in zavarovanje). Produkti kreditne institucije se lahko izberejo v elektronskem bančništvu in se lahko tudi spremenijo.

Podatke, po katerih se lahko poizveduje za produkte Raiffeisen, bo kreditna institucija posodobila in upravljala glede na razpoložljivost. Navedene informacije o tečajih, statistike in preglednice se prikažejo z različnim časovnim zamikom, zato te informacije ne predstavljajo naložbenega svetovanja in tudi niso ustrezna podlaga za odločitev o naložbi.

Podatke o produktih Raiffeisen, ki jih posreduje kreditna institucija, dobavljajo pogodbeni partnerji imetnika računa na podlagi posebne izjave o soglasju za razpolaganje, kreditna institucija pa ne preverja njihove popolnosti, pravilnosti, natančnosti in aktualnosti.

Imetnik računa lahko sprejme v finančni status tudi produkte, ki jih seznam produktov ne vsebuje ("tujih produkti"). Te podatke o tujih produktih mora imetnik računa sam vzdrževati in posodabljati.

Finančni status je izključno informacijski servis. Izvajanje transakcij z njim ni mogoče.

Poizvedba po finančnem statusu je mogoča v času od 5. do 24. ure.

V elektronskem bančništvu, ki ga ponuja kreditna institucija, je mogoče poizvedovati tudi po stanju računov vrednostnih papirjev, ki jih obsega udeležba. Pri tem sporočeni tečaji vrednostnih papirjev predstavljajo pretekle vrednosti z različnimi časovnimi zamiki. Namenjeni so samo orientaciji, ne odražajo pa tečaja, ki se v času poizvedbe oblikuje na borzi.

12. Vrednostni papirji

a) Svetovanje o naložbah se ne izvaja

Pri oddaji naročil za vrednostne papirje v elektronskem bančništvu ali telefonskem servisu ni osebne svetovanja.

b) Obseg storitev

Stranka lahko opravlja samo posle z vrednostnimi papirji, s katerimi se lahko trguje v elektronskem bančništvu/kontakti center. Pri oddaji naročil v elektronskem bančništvu oziroma v kontaktnem centru kreditna institucija izključno preverja, ali ima stranka izkušnje in znanja o izbranem vrednostnem papirju (preverjanje primernosti). Če stranka nima ustreznih izkušenj in znanj (oziroma ne predloži podatkov o tem), se v standardizirani obliki opozori samo na manjkajočo primernost (oziroma pomanjkljivo preverjanje primernosti). Nalog se kljub temu lahko odda.

c) Informacije in tečaji

i. Informacije

Aktualne informacije o določenih državah, valutah, vrednostnih papirjih, mestih trgovanja, tečajih itd., razpoložljive v elektronskem bančništvu ali v kontaktnem centru, niso individualno svetovanje ali priporočilo; tovrstne splošne informacije naj strankam samo olajšajo samostojno odločanje.

ii. Tečaji

Vsi podatki o tečajih predstavljajo pretekle vrednosti. Namenjeni so zgolj orientaciji in ne odražajo tečaja, po katerem se nalog dejansko izvrši. Zlasti se lahko tečaj spremeni med oddajo naloga in njegovo izvršitvijo.

iii. Tečaji v realnem času (real-time)

Na podlagi posebnega dogovora omogoča kreditna institucija stranki za nepodjetniške namene dostop do tečajev v realnem času na mestih trgovanja, ki so jih ob sklenitvi dogovora v seznamu cen/storitev navedli tretji dobavitelji tečajev. Kreditna institucija je izključno dolžna pridobiti dostop do tečajev, ki jih ponujajo tretji dobavitelji. Kreditna institucija ni odgovorna za aktualnost in pravilnost teh tečajev.

Mesečno nadomestilo, ki se plača kreditni instituciji za pridobitev dostopa do tečajev, vsebuje seznam cen/storitev, ki je podlaga za dogovor. V plačilo zapade za nazaj. Stranka je upravičena, da dogovor o dostopu do tečajev v realnem času kadar koli odpove s takojšnjo veljavnostjo. Odpoved ne vpliva na zahtevek kreditne institucije za nadomestilo za mesec, v katerem je bila podana odpoved.

d) Naročilo in obračun

i. Oddaja naročila

Za oddajo na se upoštevajo »Smernice za naloge«, ki se jih lahko zahteva v elektronskem bančništvu.

Pri oddaji naročila se navedejo ISIN, število kosov oziroma imenska vrednost, zeleno mesto trgovanja in morebitni limiti ter dodatki limitov, časovna veljavnost, račun vrednostnega papirja in obračunski konto.

ii. Limiti in dodatki limitom

Stranka mora izbrati med vrstama limita »znesek« in »tržno naročilo«.

Doseganje limita na borzi še ne pomeni, da je naročilo dejansko izvršeno. Upoštevati je treba tudi predpisane najmanjše velikosti naročila ter uzance trgovanja, ki veljajo za posamezno borzo. Pri skladih vrednostnih papirjev ter obveznicah Raiffeisen so možna samo »tržna naročila«, razen pri skladih vrednostnih papirjev in obveznicah Raiffeisen, ki kotirajo na borzi.

iii. Časovna veljavnost

Stranka navede zeleno časovno veljavnost naročila. S potekom navedenega datuma naročilo preneha, tudi če še ni bilo izvršeno. Opozorjamo, da so lahko obračuni naročil za vrednostne papirje, ki so bila izvršena še med časovno veljavnostjo naročila, poslani po preteku časa veljavnosti naročila. Če obračun naročila ni poslan med njegovo časovno veljavnostjo, to ne pomeni, da predmetno naročilo ne bi bilo izvršeno. O tem, ali je bil nalog izvršen ali ne, se lahko prepriča z neposrednim povpraševanjem pri kreditni instituciji.

iv. Sprejem naročila

Naročilo se lahko sprejme samo pod pogojem, da sta račun in račun vrednostnih papirjev pokrita in da je izbran vrednostni papir aktualno na razpolago.

Ali je bilo naročilo sprejeto, se prikaže v »knjigi naročil« - to velja smiselno tudi za kontaktni center. Če je zavrnjeno, se ustrezno sporoči napaka. Nalog za preklic ali spremembo se s pridržkom že izvršenega naročila pošlje borzi; nalog za preklic oziroma spremembo še ne pomeni dejanskega preklica oziroma spremembe, ker borza pošlje kreditni instituciji povratno informacijo s časovno zakasnitvijo, na katero kreditna institucija ne more vplivati.

Če bi bilo že preklicano oziroma spremenjeno naročilo ponovno oddano in se izvršijo tako preklicano oziroma spremenjeno naročilo kot tudi novo naročilo, mora imetnik računa poskrbeti za ustrezno kritje računa / računa vrednostnih papirjev.

v. Pošiljanje naročil

Kreditna institucija pošlje naročilo, ki ga je sprejela, popolnoma ali delno avtomatizirano glede na trgovalno mesto. Pri delno samodejnem pošiljanju pošlje naročilo na vsakokratno mesto trgovanja neposredno ali po partnerskih bankah. To pošiljanje zahteva določen čas in poveča tečajno tveganje. Glede na čas prejema se naročilo pošlje na isti avstrijski bančni delovni dan ali na naslednji avstrijski bančni delovni dan.

vi. Izvršitev naročil

Pri izvršitvi naročila se v »knjigi naročil« izdela ustrezen prikaz statusa. Kot velja za obračun, izvršitev, ki ne prikazana še ne pomeni, da predmetno naročilo ne bi bilo izvršeno. Podatki o tečajih v prikazu izvršitve se navedejo brez jamstva. Dejanski tečaj naročila je razviden iz obračuna. To smiselno velja za kontaktni center.

13. Vključevanje poslovnih razmerij z drugimi bankami

Kreditna institucija omogoča strankam, da po za to opremljenem modulu elektronskega bančništva dostopajo do informacij o poslovnih razmerjih (plačilnih računih, kreditih, naložbah, računih vrednostnih papirjev) stranke z drugimi bankami (tretje institucije), če so te informacije

v spletnem bančništvu tretje institucije dostopne v obsegu, ki ga uporablja stranka. V ta modul mora stranka vnesti identifikacijske značilnosti, o katerih se je s tretjo kreditno institucijo dogovorila za njeno spletno bančništvo. Kreditna institucija posreduje te identifikacijske značilnosti tretji instituciji, pri tretji instituciji na ta način v njenem spletnem bančništvu enkrat ali tekoče poizveduje po dostopnih informacijah, jih dobavi stranki v elektronskem bančništvu in shranjuje za poznejše poizvedbe stranke.

Modul se lahko na ta način uporablja tudi za pošiljanje naročil tretji instituciji.

Od tehničnih danosti v spletnem bančništvu je odvisno, ali

- in v kakšnem obsegu je dejansko mogoča vključitev poslovnih razmerij s tretjimi instituciji,
- so na ta način poizvedene informacije brezhibne in popolne in jih lahko shranjuje kreditna institucija,
- naročila, poslana v elektronskem bančništvu, zamujajo ali v celoti izostanejo.

Za zgornje torej ni odgovorna kreditna institucija.

Stranka je odgovorna, da se pri vključitvi poslovnih razmerij tretjimi instituciji v elektronskem bančništvu upoštevajo dogovori, ki jih je sklenila s tretjo institucijo.

Stranka lahko kadarkoli zaklene te storitve v elektronskem bančništvu.

14. Plačevanje po elektronskem bančništvu v spletu

V elektronskem bančništvu, ki ga dobavi kreditna institucija, se lahko plačujejo blago in storitve, nabavljene v spletu na ustrezno označenih spletnih straneh ("eps-plačilo"). Pri tem stranka pri sklenitvi pogodbe s prodajalcem na njegovi spletni strani hkrati vzpostavi povezavo z računalniškim centrom banke in nakaže znesek plačila neposredno na račun prodajalca. Takšna naročila neposredno aktivirajo potrdilo plačila in so zato nepreklicna. Tudi pri takšnih nakazilih iz pogodbenega razmerja, ki ga je stranka sklenila s prodajalcem, ni mogoče uveljavljati ugovorov do kreditne institucije. Podatki prodajalca se samodejno prevzamejo v nalog za nakazilo. Imeni stranke, ki izda naročilo in imetnika računa skupaj z bančno številko se sporočita prodajalcu za izvršitev prodaje.

15. Kontaktni center (KKC)

V kontaktnem centru lahko stranka - po predhodni avtorizaciji – med drugim telefonsko opravlja terminske dogovore z zaposlenimi v kreditni instituciji, oddaja kreditni instituciji plačilne naloge in naročila za vrednostne papirje v njenem telefonskem centru in poizveduje po informacijah o računu in produktih v skladu s temi pogoji za udeležbo, naroča, aktivira in spreminja bančne produkte po svojih določilih in dobi tehnično in strokovno pomoč. Telefonsko servisiranje strank lahko opravljajo bodisi zaposleni v kreditni instituciji sami ali jih prevzame pooblaščen izvajalec storitev.

Pri uporabi kontaktnega centra mora stranka navesti svoje ime in morebitne druge identifikacijske značilnosti ter se identificirati z vnosom zahtevanih mest PIN-a s tipkovnico telefona, s sistemom za elektronsko podpisovanje ali z uporabo drugega dogovorjenega identifikacijskega postopka.

Telefonski klici s kontaktnim centrom se lahko, na primer, posnamejo in uporabijo kot dokaz zaradi zakonskih zahtev, varnostnih razlogov ali v okviru privolitve. Stranka je ustrezno opozorjena pred vsakim klicem, ki ga to zadeva. Podrobnejše informacije o snemanju telefonskih pogovorov so na primer dostopne na spletni strani kreditne institucije v rubriki Varstvo podatkov.

16. Licenca za programsko opremo ELBA business

Za sporočanje v okviru ELBA business ponuja kreditna institucija program (v nadaljevanju skrajšano "program") za obdelavo plačilnih nalogov in informacij, ki jih podatkovno komunikacijska linija prenaša do bank, ki podpirajo ponujeni večbančni status programa. Z nakupom programa se pridobi neprenosljiva in ne izključna pravica do uporabe programa in pripadajoče dokumentacije.

Dogovorjeni funkcijski deli programa se dobavijo na CD-ROM-u ali drugem elektronskem mediju. Uporabljajo se lahko samo programske funkcije, dogovorjene s kreditno institucijo. Pod pogojem, da to ne vpliva negativno na dogovorjene funkcijske dele, zlasti na večbančno sposobnost, je kreditna institucija upravičena, da za program kadarkoli dobavi nove verzije programske opreme.

Dogovor, potreben za uporabo storitev elektronskega bančništva druge banke z uporabo programa, se sklene posebej z zadevno banko. Nadomestila, ki se plačajo kreditni instituciji, ne pokrivajo zahtevkov za nadomestila drugih bank, s katerimi se z uporabo programa, ki ga dobavi kreditna institucija, upravlja daljinski prenos podatkov, pa tudi ne stroškov potrebnih linij za prenos podatkov.

Kreditna institucija se zavezuje, da bo v odobrenem 24-mesečnem garancijskem roku od sklenitve licenčnega dogovora čim prej, bodisi sama ali po ustreznih pooblaščenih, brezplačno odpravila nastale programske napake, ki se lahko reproducirajo in preprečujejo pravilno oddajanje plačilnih nalogov oziroma poizvedbo po podatkih o računu. To pod pogojem, da se programsko napako pisno sporoči kreditni instituciji v garancijskem roku.

Pravica do garancije odpade v vsakem primeru, če je bil program spremenjen brez izrecnega soglasja kreditne institucije ali je napaka posledica pomanjkljive minimalne tehnične opreme. Program ne sme postati dostopen tretjim, ki niso upravičeni do uporabe. Razmnoževanje (razen izdelave varnostne kopije za povečanje varnosti delovanja) in razpečevanje programa nista dovoljena.