

**Priporočila za uporabo  
elektronskih tržnih poti  
v bankah**

Ljubljana, marec 2006

## Kazalo:

I.	Splošne določbe .....	3
I.1.1.	Cilj in namen .....	3
I.1.2.	Kaj urejajo .....	3
I.1.3.	Dopolnjevanje pogojev .....	3
I.1.4.	Splošni pogoji banke .....	3
II.	Pomen izrazov .....	3
III.	Predmet urejanja .....	4
III.1.	Elektronske tržne poti .....	4
III.1.1.	Telekomunikacijska omrežja/Internet (Elektronsko bančništvo; Spletno bančništvo; e- bančništvo) .....	4
III.1.2.	Mobilno bančništvo .....	4
III.1.3.	Telefonsko bančništvo .....	5
III.1.4.	Bankomati .....	5
III.1.5.	POS-terminali .....	5
IV.	Obveznosti in odgovornosti banke in stranke .....	5
IV.1.	Obveznosti banke .....	5
IV.1.1.	Zagotavljanje zanesljivosti, varnosti, razpoložljivosti in točne .....	5
IV.1.2.	Varovanje podatkov .....	5
IV.1.3.	Informacije za varno in zanesljivo uporabo storitve .....	6
IV.1.4.	Identifikacijski elementi .....	6
IV.1.5.	Naprave in oprema .....	6
IV.1.6.	Komunikacijske poti .....	6
IV.1.7.	Pogodbeni izvajalci .....	6
IV.1.8.	Odgovornosti pri dostopu in/ali uporabi storitev tretje stranke .....	7
IV.2.	Obveznosti stranke .....	7
IV.2.1.	Sprejetje in ravnanje po pogojih banke (varnostne, navodila, ...) .....	7
IV.2.2.	Redno obveščanje o vseh spremembah, ki vplivajo na uporabo .....	7
IV.2.3.	Varovanje in ravnanje z identifikacijskimi instrumenti .....	7
IV.2.4.	Naprave .....	7
IV.2.5.	Storitve (uporaba storitve skladno s pogoji banke) .....	8
IV.2.6.	Varovanje poslovne skrivnosti .....	8
V.	Zagotavljanje nivoja storitve (SLA) .....	8
V.1.	Urniki izvajanja storitev .....	8
V.2.	Dostopnost uporabe bančnih storitev .....	8
VI.	Reševanje reklamacij .....	8
VII.	Prenehanje pogodbenega razmerja .....	9
VIII.	Arhiviranje elektronskih dokumentov .....	9
IX.	Plačilo storitev .....	9
X.	Prehodne in končne določbe .....	9

## I. Splošne določbe

### I.1.1. Cilj in namen

Cilj in namen Priporočil za uporabo elektronskih tržnih poti v bankah (v nadaljevanju besedila: priporočila) je zagotoviti večjo preglednost in razumljivost poslovanja bank pri uporabi sodobnih elektronskih tržnih poti.

S temi priporočili želi Združenje bank Slovenije poenotiti osnovna pravila poslovanja z uporabo sodobnih elektronskih tržnih poti, tako, da so ti pogoji minimalni standardi, ki jih priporočamo pri tem poslovanju.

Sprejetje in uveljavitev teh priporočil nista zakonsko obvezna. V Republiki Sloveniji sicer to področje ni zadovoljivo zakonsko urejeno, zato je njihova uveljavitev še dodatno priporočljiva.

### I.1.2. Kaj urejajo

Ta priporočila urejajo odnose med stranko in banko za tiste elektronske poti bančnih storitev, ki jih na podlagi pogodbenega razmerja banka neposredno ponuja svojim strankam. Priporočila so namenjena bankam ter pravnim in fizičnim osebam.

Za pogodbeno razmerja med stranko in banko, če niso urejena s temi pravili, veljajo tudi določila Splošnih poslovnih pogojev bank v Republiki Sloveniji (razglašena februarja 2003 in z veljavnostjo od 1. 7. 2003).

### I.1.3. Dopolnjevanje priporočil

Banka lahko sprejme tudi svoje splošne pogoje, ki spreminjajo določila teh priporočil. Če si določila teh priporočil in določila splošnih pogojev, ki obravnavajo elektronsko bančništvo in ki jih je sprejela posamezna banka, nasprotujejo, veljajo določila splošnih pogojev posamezne banke.

### I.1.4. Splošni pogoji banke

Banka svoje splošne pogoje ter spremembe in dopolnitve teh objavi kot običajno. Če se stranka ne strinja s spremembami in dopolnitvami, lahko odpove pogodbeno razmerje oziroma uporabo posamezne ETP, skladno s pogoji banke.

Priporočamo, da v primeru, če stranka v 30 dneh od objave sprememb bančnih splošnih pogojev ne odpove pogodbe oziroma ne poda pisne zahteve za prekinitev uporabe vsake posamezne elektronske tržne poti, velja, da je stranka privolila v spremembe in dopolnitve splošnih pogojev.

## II. Pomen izrazov

Pojmi, uporabljeni v teh pogojih, imajo enak pomen kot v Splošnih poslovnih pogojih bank v RS. Dodana sta pojma, ki sta specifična za elektronske tržne poti:

**Elektronske tržne poti** so tržne poti, ki strankam z različnimi komunikacijskimi in informacijskimi tehnologijami omogočajo opravljanje bančnih in drugih finančnih storitev brez neposrednega stika z bančnim delavcem.

**Elektronsko bančništvo** je opravljanje bančnih in drugih finančnih storitev po elektronskih tržnih poteh.

### III. Predmet urejanja

Pogoji banke natančno opredelijo, katere obveznosti in bremena, povezana z uporabo katere koli elektronske tržne poti, ki jo ponudi banka za uporabo svojih storitev, prevzame stranka, da se lahko premišljeno odloči za uporabo ali proti njej.

#### III.1. Elektronske tržne poti

Ponudba bančnih in drugih finančnih storitev (sprejemanje depozitov, dajanje kreditov) (plačilni promet, plačilne kartice...) po elektronski tržni poti je predmet poslovne politike banke.

Banke morajo pri ponudbi upoštevati zakonodajo, ki velja za posamezno področje, in varnostno-tehnične vidike.

Če se za določeno storitev zahteva pisna oblika, banka lahko ponudi le tisto tržno pot, ki omogoča obliko, po zakonu izenačeno s pisno (npr. elektronski podpis).

Banka pri vsaki tržni poti opredeli:

- opis in lastnost poti
- medsebojno razmerje udeležencev:
  - identificiranje (enolično in varno) udeležencev:
  - Pri vzpostavitvi poslovnega razmerja z banko je osebna identifikacija obvezna<sup>1</sup>. Če uporabnik za uporabo tržne poti pooblasti pooblaščenca, mora vsak pooblaščenec prejeti in uporabljati za poslovanje svoje varnostno-identifikacijske elemente.
  - Za aktiviranje posamezne tržne poti ali pridobitev/uporabo varnostnega elementa lahko zakon ali banka zahteva vnovično osebno identifikacijo.

##### III.1.1. Telekomunikacijska omrežja/Internet (Elektronsko bančništvo; Spletno bančništvo; e-bančništvo)

Banke omogočajo strankam prek telekomunikacijskih omrežij (fiksno omrežje – internet, direktni/klicni dostop; mobilno omrežje...) uporabo določenih storitev (finančne transakcije, pridobivanje informacij ...). Dostop do teh storitev je omogočen praviloma po sistemu 24 ur na dan, sedem dni v tednu, vse dni v letu.

Stranka mora imeti dostop do ustrezne naprave, ki je povezana v izbrano telekomunikacijsko omrežje, in od banke predpisano ustrezno programsko in strojno opremo.

Pogoj za uporabo je, da ima stranka zahtevano identifikacijsko sredstvo (certifikat oz. digitalno potrdilo oziroma drugo identifikacijsko sredstvo, določeno s pogodbo).

##### III.1.2. Mobilno bančništvo

Banke omogočajo strankam, da prek omrežij mobilnih operaterjev uporabljajo nekatere storitve (finančne transakcije, pridobivanje informacij ...) praviloma 24 ur na dan, vse dni v letu.

Pogoji za uporabo te tržne poti so, da ima stranka mobilni aparat in identifikacijsko sredstvo (npr. statično geslo).

---

<sup>1</sup> V skladu z Zakonom o preprečevanju pranja denarja

### **III.1.3. Telefonsko bančništvo**

Banke omogočajo strankam, da z uporabo telefona, prek javnega telekomunikacijskega omrežja (direktni/klicni dostop ...) uporabljajo nekatere storitve (finančne transakcije, pridobivanje informacij ...). Pot je odprta skladno s poslovnim časom ponudnika – banke.

Pogoj za uporabo teh tržnih poti je, da ima stranka ustrezno identifikacijsko sredstvo (enkratno časovno geslo, statično geslo,...).

### **III.1.4. Bankomati**

Bankomat je naprava, ki strankam omogoča uporabo nekaterih storitev (dvig gotovine, polog gotovine, plačilo položnic in nalogov, nakup kartice GSM...) praviloma 24 ur na dan, vse dni v letu.

Pogoj za uporabo te tržne poti je, da ima stranka »kartico« in osebno identifikacijsko številko (PIN).

### **III.1.5. POS-terminali**

POS-terminal je naprava, ki strankam omogoča plačevanje kupljenega blaga ali storitev ter dvig gotovine. Pot je odprta skladno s poslovnim časom ponudnika blaga ali storitve.

Pogoj za uporabo te tržne poti je, da ima stranka kartico, da se ob nakupu podpiše ali vpiše osebno identifikacijsko številko (PIN).

Če tržna pot omogoča uporabo POS-a, ki deluje po sistemu plačevanja z uporabo mobilnega telefona s takojšnjo bremenitvijo strankinega računa v banki, mora imeti stranka z banko sklenjeno pogodbo o takem načinu plačevanja. Za uporabo te tržne poti mora imeti stranka mobilni telefon in sklenjeno pogodbo z mobilnim operaterjem, ki ji dovoljuje uporabo takih storitev.

## **IV. Obveznosti in odgovornosti banke in stranke**

### **IV.1. Obveznosti banke**

#### **IV.1.1. Zagotavljanje zanesljivosti, varnosti, razpoložljivosti in točne izvedbe storitev**

Banka zagotavlja, da bodo storitve razpoložljive in točno izvedene tako, da bodo opravljene v skladu z zahtevo stranke, po predpisih ter skladno z določili pogodbenega razmerja, ki velja za določeno storitev.

Banka zagotavlja zanesljivost in varnost storitve z zagotavljanjem pogojev, ki preprečujejo oz. zmanjšujejo možnost zlorab, katerih posledica bi bila nastanek škode za stranko ali banko.

#### **IV.1.2. Varovanje podatkov**

Banka se obvezuje, da bo z osebnimi in drugimi zaupnimi podatki ravnala skladno s predpisi o varstvu osebnih podatkov in predpisi o zaupnosti bančnih podatkov.

### **IV.1.3. Informacije za varno in zanesljivo uporabo storitve**

Banka se obvezuje, da bo za zagotavljanje varnega in zanesljivega poslovanja stranke pred začetkom uporabe in med izvajanjem storitve seznanjala stranko z ukrepi in pogoji, ki jih mora zagotoviti stranka.

### **IV.1.4. Identifikacijski elementi**

#### **IV.1.4.1. Izdaja**

Banka odgovarja za pristnost in pravilnost izdanih identifikacijskih elementov, ki jih je zagotovila stranki (izdala sama ali njeni pooblaščenca/agenti).

Banka ne odgovarja za pristnost ali pravilnost izdanih identifikacijskih elementov, ki jih je stranki izdal od države pooblaščen izdajatelj (kvalificirana certifikatna agencija).

#### **IV.1.4.2. Dostava stranki**

Banka se zavezuje, da bo identifikacijske elemente, ki jih sama izdaja, posredovala stranki z osebno vročitvijo. Posamezne komponente pa lahko vroči tudi neosebno, če ta posamezna komponenta nikakor ne omogoča uporabe tržne poti (npr. bančna kartica osebno, PIN pa ne).

#### **IV.1.4.3. Shranjevanje in sledljivost uporabe**

Banka zagotavlja varno shranjevanje in sledljivost uporabe tistih komponent varnostnih identifikacijskih elementov, za katere je po pogodbenem razmerju odgovorna, v zakonsko predpisanih rokih.

### **IV.1.5. Naprave in oprema**

Banka odgovarja za škodo, nastalo z neupoštevanjem varnostnih in tehničnih standardov za delovanje naprav v njeni pristojnosti, ki jih predpiše oziroma določi sama.

Banka mora predpisati in stranko seznaniti z minimalnimi standardi opreme ter navodili za namestitvev in uporabo. Banka lahko spremeni minimalne standarde opreme, o čemer mora stranko vnaprej obvestiti.

Banka ne odgovarja za škodo, nastalo zaradi nezmožnosti uporabe tržne poti ali za škodo na strojni ali programski opremi oziroma podatkih stranke, ki bi lahko nastala zaradi neupoštevanja predpisanih standardov opreme, navodil za namestitvev in uporabo ali zaradi nekompatibilnosti z opremo, ki jo zagotovi banka.

### **IV.1.6. Komunikacijske poti**

Banka mora seznaniti stranko s tem, kdaj in pod katerimi pogoji lahko uporablja – so ji na voljo – posamezne komunikacijske poti.

Banka mora stranko vnaprej obvestiti o predvidenem začasnem onemogočenem delovanju komunikacijske poti in jo seznaniti z morebitno možno uporabo druge poti.

### **IV.1.7. Pogodbeni izvajalci**

Banka je odgovorna za izbiro in delovanje svojih pogodbenih izvajalcev. To pomeni, da je stranka v razmerju samo do banke, s katero je v pogodbenem razmerju.

Banka ne odgovarja za izvedbo storitev, ki jih ponujajo izvajalci javnega infrastrukturnega – komunikacijskega omrežja.

#### **IV.1.8. Odgovornosti pri dostopu in/ali uporabi storitev tretje stranke (kupovanje prek spletnih strani...)**

Pri nakupu blaga in storitev po elektronski poti (spletna trgovina, telefonska prodaja, ...) banka ni odgovorna za izvršitev storitve oziroma kakovost storitve ali blaga.

### **IV.2. Obveznosti stranke**

#### **IV.2.1. Sprejetje in ravnanje po pogojih banke (varnost, navodila, ...)**

Stranka se obvezuje, da bo sprejela, upoštevala in se ravnala po navodilih banke za uporabo posamezne tržne poti ter zagotovila potrebne ukrepe in pogoje za varno in zanesljivo poslovanje.

#### **IV.2.2. Redno obveščanje o vseh spremembah, ki vplivajo na uporabo storitve**

Stranka se zavezuje, da bo banko redno obveščala o morebitnih spremembah (osebni podatki, pooblastila, ...) in dogodkih (izguba ali kraja, sum zlorabe,...), ki vplivajo na uporabo in varnost storitve ali tržne poti.

#### **IV.2.3. Varovanje in ravnanje z identifikacijskimi instrumenti**

Stranka je dolžna upoštevati navodila in priporočila banke za varno ravnanje z identifikacijskimi elementi.

Stranka se zavezuje, da bo skrbno ravnala s prejetimi identifikacijskimi instrumenti (uporabniška imena, gesla, identifikacijske številke, certifikati, identifikacijske kartice, ...) in tako preprečila, da bi jih uporabile (zlorabile) tretje osebe.

Stranka je dolžna zaradi izgube, kraje ali suma zlorabe identifikacijskih elementov takoj preklicati pri banki veljavnost teh tako, kot to določi banka.

Stranka krije vso škodo, ki bi nastala do preklica njej ali banki zaradi njenega neustreznega ravnanja z varnostnimi identifikacijskimi elementi.

#### **IV.2.4. Naprave**

##### **IV.2.4.1. Ustreznost (pravilnost/zanesljivost/standardi ...)**

Stranka je dolžna upoštevati minimalne standarde opreme ter navodila za namestitvev in uporabo, ki jih predpiše banka.

Stranka krije vso škodo na strojni ali programski opremi oziroma podatkih, ki bi lahko nastala zaradi nespoštovanja predpisanih standardov opreme, navodil za namestitvev in uporabo ali zaradi nekompatibilnosti z opremo, potrebno za izvajanje storitve ali tržne poti.

##### **IV.2.4.2. Varnost**

Stranka mora zaradi posebnosti posamezne tržne poti upoštevati varnostna in tehnična priporočila banke, proizvajalcev programske in/ali strojne opreme in ponudnikov komunikacijskih poti.

#### **IV.2.5. Storitve (uporaba storitve skladno s pogoji banke)**

Stranka sama krije vso škodo, ki bi jo imela iz poslov, ki jih izvrši po tržni poti, tudi za morebiti nakazane napačne zneske ali prenose sredstev na napačne račune v skladu z naročilom, ki so bili izvršeni s strankinimi identifikacijskimi elementi.

Stranka se zavezuje, da bo redno spremljala poslovanje na svojih računih in ob sumu zlorabe o tem takoj obvestila banko.

Banka je dolžna ob zlorabi po svojih zakonskih in tehničnih možnostih pomagati stranki pri preprečevanju in zmanjševanju škode.

#### **IV.2.6. Varovanje poslovne skrivnosti**

Stranka je dolžna kot poslovno skrivnost varovati vse informacije in podatke, ki jih je kot takšne opredelila banka, pa tudi podatke, ki niso opredeljeni kot poslovna skrivnost, vendar je očitno, da bi banki nastala škoda, če bi zanje izvedela nepooblaščen oseba.

### **V. Zagotavljanje ravni storitve (SLA)**

#### **V.1. Urnik izvajanja storitev**

Banka je za vsako od sodobnih elektronskih tržnih poti dolžna stranko seznaniti z urnikom, v okviru katerega lahko stranka naroči storitev, in časom, v katerem bo banka izvršila naročilo.

Banka izvršuje prejeta naročila stranke v časovnem zaporedju, kot jih je prejela, razen če stranka sama določi drugačno zaporedje izvršitve ali obstajajo zakonske podlage za to.

Banka bo izvajala naročila v skladu s splošnimi pogoji poslovanja, skrbnostjo dobrega gospodarja in bo skladno s tem, v primerih, ko ni posebnih navodil stranke, po najboljši presoji določila način in vrstni red izvršitve prejetega strankinega naročila.

#### **V.2. Dostopnost uporabe bančnih storitev**

Banka ima pravico, da zaradi vzdrževalnih del za določen čas prekine dostopnost posamezne storitve ali tržne poti.

Banka lahko stranki ukine ali omeji uporabo določene tržne poti zaradi:

- kršitve pogodbenih določil,
- neupoštevanja navodil za uporabo določene tržne poti,
- suma zlorabe identifikacijskih elementov,
- odločb državnih organov.

### **VI. Reševanje reklamacij**

Banka je dolžna seznaniti stranko s postopki, roki in načini reševanja reklamacij oz. pritožb za posamezno tržno pot ali storitev.

Banka in stranka kot udeleženci v elektronskem poslovanju soglašata, da bosta v morebitnih sporih medsebojno priznavali veljavnost elektronskih sporočil (npr.: izpisek, naročilo, plačilni nalog, informacije, ...) na sodišču, tudi če veljavnost teh ni bila predhodno ugovarjana na način, opredeljen v splošnih pogojih oz. navodilih banke za posamezno tržno pot ali instrument.



Banka krije morebitno škodo, ki bi jo stranki povzročile tretje osebe z vdorom v bančni informacijski sistem.

## **VII. Prenehanje pogodbenega razmerja**

Banka lahko brez predhodnega obvestila stranki prepreči dostop do posamezne tržne poti ali storitve, če ta ne upošteva splošnih pogojev, pogodbenih določil, če posluje nekorektno, umre ali če pravna oseba ne obstaja več.

Banka mora takoj po preprečitvi dostopa stranko ali njenega pooblaščenca pisno obvestiti o vzrokih za prenehanje pogodbenega razmerja.

## **VIII. Arhiviranje elektronskih dokumentov**

Banka shranjuje elektronske dokumente skladno z veljavno zakonodajo tako, da si zagotovi poznejši dostop do podatkov o uporabi poti/storitve, za ves čas, ki ga določajo predpisi za shranjevanje dokumentov za posamezno tržno pot ali storitev.

Stranka lahko zaprosi banko za poznejši izpis – vpogled v podatke, ki izhajajo iz njenega poslovanja, v skladu s poslovno politiko in tarifo posamezne banke.

## **IX. Plačilo storitev**

Banka zaračunava uporabniku elektronskega poslovanja nadomestila skladno z veljavno tarifo.

Banka mora stranko obvestiti o vsaki spremembi tarife in določiti začetek veljavnosti. Če stranka v 30 dneh od objave spremembe ne prekine pogodbenega razmerja, se šteje, da je sprejela spremembo tarife.

## **X. Prehodne in končne določbe**

Priporočila veljajo za banke in hranilnice v Republiki Sloveniji, ki imajo dovoljenje za opravljanje bančnih storitev po Zakonu o bančništvu in so sprejele ta priporočila.

Določila teh priporočil se uporabljajo za razmerja med banko in stranko, nastala po njihovi uveljavitvi.

Vsaka članica Združenja bank Slovenije ima pravico predlagati spremembe in dopolnitve teh priporočil, ki jih po obravnavi in sprejetju pri članicah Združenja bank Slovenije razglasi direktor Združenja.

Objavo teh priporočil in njihovih sprememb zagotovi Združenje bank Slovenije.

Ta priporočila začnejo veljati 9. marca 2006.