

Moj SISBON Navodila za uporabo spletne aplikacije

1 Opredelitev pojmov

SISBON – sistem izmenjave informacij o zadolženosti fizičnih oseb, kot je opredeljen v ZCKR. Omogoča avtomatsko obdelavo osebnih in zaupnih podatkov, zlasti zbiranje, pridobivanje, vpis, urejanje, shranjevanje, povezovanje, spreminjanje, vpogled, uporabo ali sporočanje, vključno s prenosom, iskanjem, blokiranjem in brisanjem osebnih in zaupnih podatkov članov in njihovih komitentov.

Upravljevec sistema o zadolženosti fizičnih oseb - Banka Slovenije zagotavlja pravilno in nemoteno delovanje SISBON in v tem okviru predvsem delovanje programske in strojne opreme ter njeno fizično in elektronsko zaščito, kakor tudi funkcionalnost sistema v smislu določb področnih predpisov (ZCKR, ZPotK-2) in opravlja druge naloge upravljavca v skladu s predpisi o varstvu osebnih podatkov in določbami ZCKR.

Člani – subjekti iz drugega in tretjega odstavka 15. člena ZCKR.

Vključeni dajalci kreditov – subjekti iz tretjega odstavka 19. člena ZCKR.

Pogodbeni obdelovalec – pravna ali fizična oseba, ki obdeluje osebne ali zaupne podatke v imenu in za račun upravljavca osebnih podatkov pod pogojem, da izpolnjuje pogoje za opravljanje takšne dejavnosti v skladu s predpisi o varstvu osebnih podatkov, in v skladu s pogodbo z upravljavcem zagotavlja operativno pravilno in nemoteno delovanje SISBON, kar pomeni, da zagotavlja delovanje programske in strojne opreme ter njeno fizično in elektronsko zaščito v skladu s predpisi o varstvu osebnih podatkov in ZCKR. Pogodbeni obdelovalec osebnih podatkov komitentov, ki jih v SISBON posredujejo člani, je obdelovalec podatkov, s katerim upravljevec sklene v skladu s predpisi o varstvu osebnih podatkov pogodbo za obdelavo osebnih podatkov komitentov posameznikov in osebnih podatkov pooblaščenih oseb pri posameznem članu.

Komitent – posameznik kot fizična oseba, ki ima pri članu ali več njih izpostavljeno pogodbeno obveznost iz poslov, navedenih v 7. členu ZCKR, ali namerava vzpostaviti tovrstno obveznost kot potencialni dolžnik nasproti kateremu od članov ali vključenih dajalcev kreditov.

Osebni podatki - katerikoli podatek, ki se nanaša na določeno ali določljivo fizično osebo v skladu s predpisi o varstvu osebnih podatkov, predvsem z ZCKR opredeljeni podatki o komitentu, njegovih poslih in poslovnih dogodkih, ki jih člani vnašajo oziroma posredujejo in si jih izmenjujejo preko SISBON kakor tudi podatki o zaposlenih pri posameznem članu ali vključenem dajalcu kreditov. V celotnem sistemu se obravnavajo kot zaupni podatki, vsi podatki v skladu ZCKR in s predpisi o varstvu osebnih podatkov.

ZCKR - Zakon o centralnem kreditnem registru v vsakokratno veljavni vsebini.

ZPotK-2 – Zakon o potrošniških kreditih v vsakokratno veljavni vsebini.

2 Zakonska podlaga, upravljanje sistema in podatkov

Podlaga za zbiranje in obdelavo podatkov in informacij o zadolženosti fizičnih oseb je opredeljen v Zakonu o centralnem kreditnem registru (ZCKR).

Varstvo podatkov v SISBON se zagotavlja v skladu z ZCKR in predpisi o varstvu osebnih podatkov.

Do podatkov v sistemu SISBON lahko dostopajo člani sistema SISBON, ki skladno z ZCKR posredujejo podatke v sistem. Člani so upravljavci zbirk osebnih podatkov svojih komitentov, ki jih posredujejo v sistem in so odgovorni za pravilnost in ažurnost posredovanih podatkov ter zagotavljajo popravek napačnih podatkov v smislu ZCKR in predpisi o varstvu osebnih

podatkov. Do omenjenega nabora podatkov, ki jih določa ZCKR, lahko dostopajo tudi vključeni dajalci kreditov. **Ti podatki so le dodatna informacija uporabnikom podatkov iz sistema SISBON za določitev posameznikove kreditne sposobnosti.**

Prav tako pa lahko do podatkov v sistemu SISBON dostopajo tudi državni organi v zvezi s postopki, ki jih vodijo v skladu z zakonom ter druge osebe, ki jih zakon izrecno pooblašča za pridobitev določenih zaupnih podatkov.

3 Podatki v informacijskem sistemu SISBON

Podatki, ki se za komitenta vodijo v informacijskem sistemu SISBON so:

➤ Podatki o komitentu:

- osebno ime,
- datum in kraj rojstva,
- naslov stalnega in začasnega prebivališča,
- davčna številka,
- podatki o osebnem stečaju (o začetku in končanju postopka osebnega stečaja, o začetku postopka za odpust obveznosti, o izdaji in pravnomočnosti sklepa o odpustu obveznosti).

Čas hranjenja podatkov: za osebni stečaj 4 leta po pravnomočnosti sklepa o končanju postopka osebnega stečaja, za matične podatke 4 leta po poplačilu zadnje obveznosti

➤ Podatki o poslih:

- vrsta posla
 - transakcijski računi z odobrenim limitom (TRR),
 - limit na transakcijskem računu (LIM),
 - redni
 - izredni
 - redukcijski
 - krediti
 - osebni (OSKR),
 - stanovanjski (STKR),
 - prevzet posel poslovnega subjekta (PPPS),
 - kreditni posli za dejavnost (KRDE),
 - finančni zakupi (FLIZ),
 - kartice z odloženim plačilom (KOP),
 - kreditne kartice (KK),
 - kartice za nakup na obroke (KNO),
 - ostali plačilni instrumenti (OPIN),
 - poročstva
 - osebna (OP),
 - za leasing (OPLIZ),
 - ostala poročstva (OPO),
 - davčne, upravne in sodne izvršbe (IZV),
 - izterjave (IZT),
- datum sklenitve posla,
- oznaka valute (EUR, CHF,...)
- znesek posla ob odobritvi,
- znesek anuitete oz. obroka,
- vrsta anuitete oz. obroka,

- odplačilna doba v mesecih,
- datum zapadlosti.

Čas hranjenja podatkov: 4 leta po prenehanju obveznosti (po zaključku posla)

➤ Podatki o poslovnih dogodkih na poslu:

Poslovni dogodki se nanašajo na posel pod katerim so navedeni. Vsak poslovni dogodek je v aplikaciji zabeležen kot šifra poslovnega dogodka (102, 140, 141...).

V SISBON se poroča naslednje vrste dogodkov:

| Šifra dogodka | Opis dogodka |
|---------------|--|
| 102 | Zaključek posla, kjer je bil dolg poravnán |
| 104 | Zaključek posla zaradi odprodaje dolga |
| 106 | Dolg je poravnán |
| 109 | Umik posla zaradi spremembe zakona |
| 111 | Zaključek posla zaradi ukinitve člana SISBON |
| 112 | Ustavitev izvršilnega postopka |
| 113 | Vrnitev sklepa izdajatelju |
| 120 | Predčasno poplačilo |
| 140 | Sprememba odplačilne dobe |
| 141 | Sprememba obroka / anuitete |
| 142 | Nakup na obroke |
| 143 | Sprememba limita |
| 145 | Zavarovanje |
| 146 | Umik zavarovanja |
| 150 | Neodplačana obveznost |
| 304 | Zaključek posla, kjer dolg ni bil poravnán |
| 306 | Naknadna odprodaja dolga |
| 310 | Zapadli dolg |
| 311 | Odlog plačila zapadlega dolga |
| 312 | Konec odloga |
| 313 | Poplačilo zapadlega dolga |
| 350 | Blokacija računa |
| 351 | Deblokacija računa |
| 370 | Omejitev uporabe računa |
| 371 | Umik omejitve uporabe |
| 390 | Prekinitev izvršilnega postopka |
| 391 | Nadaljevanje izvršilnega postopka |

Čas hranjenja podatkov: 4 leta po prenehanju obveznosti (po zaključku posla)

3.1 Kdo in kdaj lahko dostopa do podatkov v SISBON

Podatki v SISBON so zaupni in se obravnavajo kot osebni podatki v skladu s predpisi o varstvu osebnih podatkov. Dostop do podatkov, ki se beleži in nadzoruje, je dovoljen le pooblaščenim osebam pri članih, vključenih dajalcih kreditov v skladu z ZCKR in drugim upravičencem (ki jim to omogoča področni zakon), ki se identificirajo z digitalnimi elektronskimi potrdili izdanimi s strani kvalificiranih certifikatskih agencij v Sloveniji. Vpogled v podatke kreditorejmalcev, ki se vodijo v sistemu SISBON, je dovoljen izključno za namene:

- ocenjevanja kreditne sposobnosti kreditorejmalca;
- ocenjevanja kreditnega tveganja, ki bi s sklenitvijo posameznega kreditnega posla nastalo za tega člana ali vključenega dajalca kreditov ali je nastalo v zvezi z izvajanjem kreditnega posla;
- izterjave;
- reševanja reklamacij;
- revizije;

- posodabljanja podatkov, ki se vključujejo v sistem izmenjave informacij.

Vključeni dajalci kreditov, ki niso člani sistema SISBON, lahko skladno z ZCKR dostopajo le do omejenega nabora podatkov v SISBON, in sicer do podatkov o:

- znesku neodplačanega dela obveznosti iz kreditnega posla;
- znesku obveznosti, s plačilom katerih je potrošnik v zamudi;
- znesku neodplačanega dela obveznosti, v zvezi s katero se opravlja sodna ali davčna izvršba pri banki, znesku neodplačanega dela obveznosti, za katero je banka začela postopek izterjave, vključno s podatki o omejitvi uporabe ali o onemogočeni uporabi plačilnega računa zaradi izterjave in o ponovni odpravi omejitev.

Vsi člani sistema SISBON so dolžni vsako spremembo v podatkih komitenta takoj sporočiti v SISBON!

3.2 Pravice posameznika

3.2.1 Pravica do izpisa svojih podatkov iz SISBON

Posameznik ima v skladu s predpisi o varstvu osebnih podatkov pravico do izpisa svojih podatkov in s tem do vpogleda v vse osebne podatke, ki se v sistemu SISBON nanašajo nanj, vključno s podatki o tem, kdo jih je posredoval ter kdo, kdaj in s kakšnim namenom je vanje vpogledoval. Posameznik lahko za izpis zaprosi osebno pri kateremkoli članu SISBON ali pri Banki Slovenije na način, da izpolni obrazec *“Zahteva posameznika za izpis osebnih podatkov iz SISBON”* in ga osebno odda pri kateremkoli članu ali Banki Slovenije.

3.2.2 Pravica do popravka podatkov v SISBON

Če posameznik ugotovi nepravilnost v podatkih, ki se o njem združujejo in izmenjujejo prek sistema SISBON, lahko pisno zahteva njihov izbris oz. spremembo ali popravek pri tistem članu SISBON, ki je podatek poslal v sistem, na način, da izpolni obrazec *“Zahteva posameznika za popravek osebnih podatkov v SISBON”*. Posameznik lahko pisno zahtevo za popravek podatkov odda tudi pri Banki Slovenije. Član SISBON mora ob utemeljenem zahtevku posameznika, te podatke izbrisati, dopolniti ali popraviti v desetih delovnih dneh od dneva, ko je prejel zahtevo in ga o tem pisno obvestiti. V istem roku ga je dolžan obvestiti o razlogih zaradi katerih popravka ne bo izvedel.

Če posameznik meni, da so mu kršene pravice v zvezi z Zahtevo za popravek osebnih podatkov, lahko poda pritožbo Informacijskemu pooblaščenцу RS.

4 Aplikacija Moj SISBON

Moj SISBON je spletna aplikacija, ki posameznikom omogoča vpogled v lastne podatke, ki so o njih zbrani v informacijskem sistemu SISBON.

Do aplikacije *Moj SISBON* je mogoče dostopati preko spletnega naslova <https://sisbon.si/> (sklop Moj SISBON, klik na gumb »VSTOP V APLIKACIJO«) ali neposredno preko spletnega naslova <https://moj.sisbon.si>.

Spletna aplikacija Moj SISBON posamezniku omogoča:

- pregled podatkov, ki se za posameznika vodijo v informacijskem sistemu SISBON,
- kreiranje izpisa podatkov v PDF formatu,
- pregled zgodovine lastnih vpogledov v podatke preko spletne ali mobilne aplikacije,
- pregled kreiranih izpisov (arhiv izpisov),
- vnos in oddajo zahteve za popravek podatkov,
- aktivacijo in deaktivacijo mobilne aplikacije Moj SISBON na mobilni napravi,
- vklop in preklic obveščanja o spremembah na njegovih podatkih.

Za dostop do aplikacije je mogoče uporabiti katerikoli spletni brskalnik (Microsoft Edge, Internet Explorer, Chrome, Mozilla Firefox, Opera...).

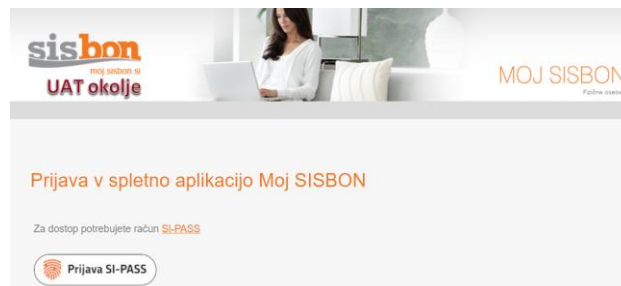
V spletno aplikacijo se je mogoče prijaviti preko storitve SI-PASS, enotne točke za preverjanje identitete različnih uporabnikov.

Več o storitvi SI-PASS je na voljo na spletnih straneh [Državnega centra za storitve zaupanja](#).

Celotna komunikacija prek javnega internet omrežja poteka po varnem kriptiranem protokolu SSL (Secure Socket Layer).

4.1 Vstop v aplikacijo

Na prijavnih strani <https://moj.sisbon.si> se s klikom na gumb [Prijava SI-PASS] v sistemu SI-PASS prične postopek identifikacije uporabnika. Posameznik iz seznama možnih načinov identifikacije izbere želeni način in nadaljuje postopek.



slika 1. Vstopni ekran

Po uspešno izvedeni identifikaciji v sistemu SI-PASS je posameznik preusmerjen v spletno aplikacijo Moj SISBON. Na vstopnem ekranu se izpiše ime in priimek ter davčna številka, nadaljevanje postopka se izvede s klikom na gumb [Nadaljuj]. Prikaže se *Pravno obvestilo*, ki ga mora posameznik za uspešno nadaljevanje potrditi.

V primeru, da posameznik pravnega obvestila ne potrdi, mu dostop do podatkov ni omogočen.

4.2 Uporabniški vmesnik

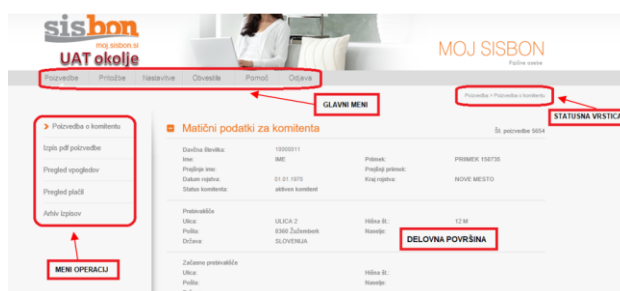
Uporabniški vmesnik aplikacije sestavljajo naslednji elementi:

- Glavni meni – omogoča izbiro posameznih sklopov operacij. Izbrani sklop je prikazan s poudarjeno pisavo na svetlejši podlagi.

- Meni operacij – je seznam operacij v izbranem sklopu iz glavnega menija. Izbrana operacija je prikazana s poudarjeno pisavo na svetlejši podlagi.
- Statusna vrstica – prikazuje trenutno izbran sklop in operacijo iz sklopa.
- Delovna površina – namenjena je izvajanju izbrane operacije.

Po prijavi v sistem se odpre osnovna stran uporabniškega vmesnika. Uporabniški vmesnik ima na voljo več menijskih izbir preko katerih izvajate aktivnosti v aplikaciji.

Ob izbiri posameznega menija se na levi strani prikažejo možne operacije za posamezno menijsko izbiro.



slika 2. Elementi uporabniškega vmesnika

5 Poizvedbe

5.1 Poizvedba o komitentu

Izbira: [Poizvedbe]→[Poizvedba o komitentu]

Po potrditvi »Pravnega obvestila« se privzeto odpre poizvedbeno okno, na katerem so prikazani podatki, ki se za komitentata vodijo v SISBON.

Podatki so prikazani v treh sklopih:

- 1) **Matični podatki za komitentata**
- 2) **Podatki o poslih**
- 3) **Poizvedbe po podatkih komitentata**

Podatki so po sklopih prikazani posamično za vsakega člana SISBON posebej, kar pomeni, da je istočasno možno pogledati le en sklop podatkov. Vsak sklop podatkov se odpre s klikom na znak »+«.



slika 3. Odpiranje sklopov podatkov

5.1.1 Matični podatki za komitenta

Matični podatki komitenta, ki so prikazani v tem sklopu:

- davčna številka,
- ime in priimek,
- prejšnje ime in priimek (če obstajata),
- datum in kraj rojstva,
- podatki o statusu (aktiven ali prijava smrti),
- podatki o prebivališču in,
- podatki o začasnem prebivališču (če obstajajo).

V sklopu so vedno prikazani zadnji matični podatki, ki so bili za komitenta posredovani v SISBON.

5.1.2 Podatki o poslih

Podatki o poslih in poslovnih dogodkih so prikazani v posameznih sklopih za vsakega člana SISBON posebej.

| Podatki o poslih | | | | | | |
|------------------|-----------------|--------|--------|----------------|-----------|----------|
| Vrsta posla | Datum sklenitve | Znesek | Valuta | Doba v mesecih | Zapadlost | Komentar |
| + TESTNA BANKA | | | | | | |
| + TESTNA BANKA2 | | | | | | |

slika 4. Podatki o poslih

Pregled podatkov za posameznega člana SISBON je mogoč s klikom na znak »+«; s klikom na znak »+« pred oznako posla pa je možen vpogled v poslovne dogodke na poslu.

| | | | | | | |
|--------|------------|--------|-----|--------------------|------------|---|
| - OSKR | 17.10.2013 | 100,00 | EUR | 10 | 15.11.2014 | Neaktiven z negativnimi dog. |
| | | 10,00 | EUR | enkratno odplačilo | | |
| 102 | 15.10.2016 | | | | | Zaključek posla, kjer je bil dolg poravnani |
| 310 | 01.02.2016 | 150,00 | EUR | | 10.11.2015 | Zapadli dolg |
| 140 | 12.11.2014 | 100,00 | EUR | 10 | 15.11.2014 | Sprememba odplačilne dobe |
| | | 10,00 | EUR | enkratno odplačilo | | |

slika 5. Podrobnosti posameznega posla

5.1.3 Poizvedbe po podatkih komitenta

V sklopu *Poizvedbe po podatkih komitenta* so navedeni podatki, kdo (kateri član), kdaj in s kakšnim namenom je v SISBON vpogledoval v podatke komitenta. Z zapisom »Portal MOJ.SISBON.SI« so zavedeni lastni vpogledi v podatke preko spletne ali mobilne aplikacije MOJ SISBON.

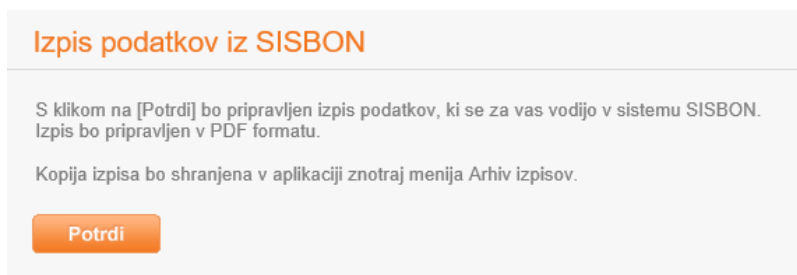
| Poizvedbe po podatkih komitenta | | | |
|---------------------------------------|-----------------|-----------------|---------------------------------------|
| O navedenih podatkih so poizvedovali: | | | |
| Uporabnik SISBON | Datum poizvedbe | Vzrok poizvedbe | Vrsta poizvedbe |
| Portal MOJ.SISBON.SI | 11.1.2022 | ON-LINE VPOGLED | Poizvedba preko portala moj.sisbon.si |
| TESTNA BANKA2 | 11.1.2022 | NOV POSEL | Celotna poizvedba |
| Portal MOJ.SISBON.SI | 11.1.2022 | ON-LINE VPOGLED | Poizvedba preko portala moj.sisbon.si |

slika 6. Pregled vpogledov

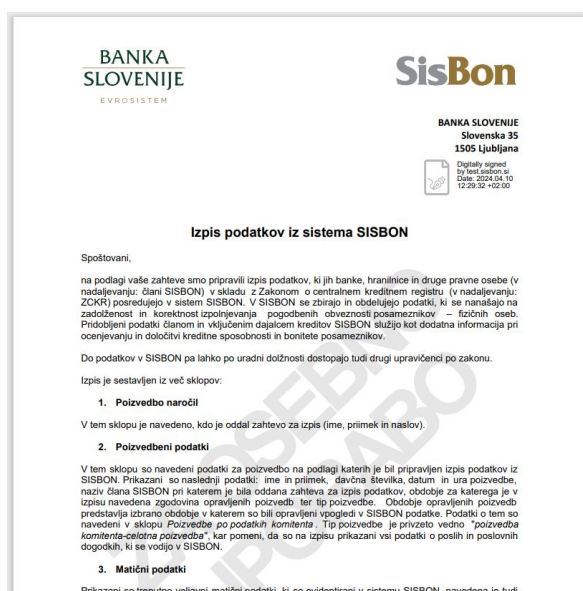
5.2 Izpis poizvedbe

Izbira: [Poizvedbe]→[Izpis pdf poizvedbe]

V kolikor želi posameznik izpis podatkov iz SISBON, se s klikom na izbiro *Izpis PDF poizvedbe* izdela izpis poizvedbe v PDF formatu, ki ga lahko posameznik natisne ali shrani na računalniku. PDF izpis je digitalno podpisan s kvalificiranim digitalnim potrdilom.



slika 7. Izpis podatkov iz SISBON



slika 8. primer pdf izpisa

5.3 Pregled vpogledov

Izbira: [Poizvedbe]→[Pregled vpogledov]

V izbiri *Pregled vpogledov* je naveden pregled lastnih dostopov posameznika do podatkov preko aplikacije Moj SISBON. V pregledu so navedeni datum in čas dostopa, tip in vrsta vpogleda ter način prijave v aplikacijo Moj SISBON.

Pregled je mogoče omejiti na obdobje od-do. Interval iskanja je omejen na 3 mesece.

| Datum in čas poizvedbe | Tip vpogleda | Vrsta vpogleda | Način prijave |
|------------------------|--------------------|-----------------|---------------|
| 28.03.2024 09:13:23 | izpis v brskalniki | matični podatki | SI-PASS |
| 27.03.2024 09:17:53 | izpis v brskalniki | matični podatki | SI-PASS |
| 26.03.2024 07:30:47 | izpis v pdf-splet | matični podatki | SI-PASS |
| 25.03.2024 14:58:44 | izpis v pdf-splet | matični podatki | SI-PASS |
| 25.03.2024 14:12:03 | izpis v brskalniki | matični podatki | SI-PASS |
| 25.03.2024 10:08:01 | izpis v brskalniki | matični podatki | SI-PASS |
| 21.03.2024 10:54:35 | izpis v brskalniki | matični podatki | SI-PASS |
| 21.03.2024 10:50:12 | izpis v brskalniki | matični podatki | SI-PASS |
| 21.03.2024 10:36:23 | izpis v brskalniki | matični podatki | SI-PASS |

slika 9. pregled vpogledov

5.4 Arhiv izpisov

Izbira: [Poizvedbe]→[Arhiv izpisov]

V izbiri *Arhiv izpisov* so navedeni podatki o opravljenih izpisih podatkov v aplikacije SISBON. Vsak izpis je mogoče ponovno odpreti ali pa ga izbrisati iz aplikacije. Izbrisanih izpisov ni mogoče obnoviti.

Navedeni so datum in čas izpisa ter vrsta izpisa.

| Datum in čas | Vrsta izpisa |
|---------------------|--------------|
| 26.03.2024 07:40:47 | izpis v PDF |
| 25.03.2024 14:58:44 | izpis v PDF |
| 25.03.2024 10:08:04 | izpis v PDF |
| 21.03.2024 10:37:22 | izpis v PDF |
| 18.03.2024 14:55:59 | izpis v PDF |

slika 10. arhiv izpisov

6 Pritožbe

V meniju *Pritožbe* aplikacija Moj SISBON omogoča oddajo zahtevka za popravek podatkov preko spleta. Preko aplikacije je mogoče tudi spremljati status obravnave zahtevka za popravek pri prejemniku pritožbe.

6.1 Oddaja zahteve za popravek on-line

Izbira: [Pritožbe]→[Oddaja zahtevka za popravek on-line]

Vnosni ekran je razdeljen v tri sklope:

1. **Matični podatki,**
2. **Vnos zahtevka za popravek podatkov in**
3. **Kontaktne podatki.**

6.1.1 Matični podatki

V tej sekciji so navedeni identifikacijski podatki o pritožbi, ki jih ni mogoče spreminjati.

- **številka zahtevka** – enoznačna oznaka zahtevka (podatka ni mogoče spreminjati),
- **datum zahtevka** - datum, ko je zahtevek vnesen v sistem (podatka ni mogoče spreminjati),
- **vrsta zahtevka** – Moj SISBON – oddaja preko spletne strani (podatka ni mogoče spreminjati),
- **ime** – ime posameznika, ki oddaja pritožbo (obvezen vnos),
- **priimek** – priimek posameznika, ki oddaja pritožbo (obvezen vnos),
- **davčna številka** – davčna številka posameznika (podatka ni mogoče spreminjati).

| Matični podatki | | | |
|--------------------|----------------------|------------------|----------------------|
| Številka zahtevka: | 24VBU3URDKF5 | Datum zahtevka: | 17.4.2015 |
| Vrsta zahtevka: | Moj SISBON | Status zahtevka: | v pripravi |
| Ime: | <input type="text"/> | Priimek: | <input type="text"/> |
| Davčna številka: | 36532452 | | |

slika 11. oddaja zahtevka za popravek-matični podatki

6.1.2 Vnos zahtevka za popravek podatkov

V tem sklopu posameznik izpolni konkretne podatke o vsebine pritožbe; pri kateremu članu SISBON je podatek napačen, kateri podatek je napačen in kako naj član SISBON izvede popravek.

Vnosna polja:

- **uporabnik SISBON** – iz padajočega menija izberete člana SISBON, na katerega se pritožba nanaša,
- **vsebina reklamacije** – iz padajočega menija se glede na predhodno izbiro člana SISBON izpišejo vsi posli, ki jih je član SISBON za posameznika poročal v SISBON; s klikom na konkreten posel se določi področje reklamacije,
- **»Podatki so«** – označiti je potrebno razlog pritožbe,
- **»Zato želim, da jih uporabnik SISBON«** – označiti je potrebno vrsto popravka, za katerega posameznik želi, da ga izvede član SISBON,
- **opis** – poljuben vnos besedila s katerim lahko posameznik dodatno utemelji ali obrazloži pritožbo,
- **prenesi datoteko** – s klikom na »Prebrskaj« lahko kot prilogo posameznik priloži dodatne dokumente, ki se navezujejo na pritožbo (potrdila, dokazila, ipd.). Velikost priložene datoteke je omejena na 10MB. Dovoljene so datoteke tipa PDF, DOC, DOCX in ZIP.

| Vnos zahtevka za popravek podatkov | |
|--------------------------------------|---|
| Uporabnik SISBON: | TESTNA BANKA |
| Vsebina reklamacije: | LIM-LIMIT01 |
| Podatki so: | <input checked="" type="radio"/> nepopolni <input type="radio"/> netočni <input type="radio"/> neažurni <input type="radio"/> popravi <input checked="" type="radio"/> dopolni <input type="radio"/> izbríše |
| Zato želim, da jih uporabnik SISBON: | |
| Opis: | vnos poljubnega besedila... |
| Prenesi datoteko: | C:\potrdilo.txt Prebrskaj ... |

slika 12. Vnos zahtevka za popravek

6.1.3 Kontaktni podatki

V sklopu *Kontaktne podatke* se vnesete podatek za izbrani želeni način obveščanja o rešitvi pritožbe.

Vnosna polja:

- **ulica** – naslov posameznika,
- **h.št.** – hišna številka,
- Prazna vrstica – dodatni podatki iz naslova (npr. v primeru pošiljanja v tujino),
- **država** – privzeta vrednost je Slovenija, lahko se spremeni,
- **poštna številka** – poštna številka,
- **kraj** – kraj pošte,

- **tel. št.** – telefonska številka,
- **email** – elektronski naslov.

Posameznik je o rešitvi pritožbe obveščen z odgovorom, ki se nahaja v spletni aplikaciji Moj SISBON v zavihku [Pritožbe]→[Arhiv zahtevkov za popravek].



slika 13. Zahtevek za popravek-kontaktni podatki

Vnos podatkov se lahko prekliče s klikom na >Prekliči<. Izpiše se sporočilo o razveljavitvi sprememb, vsa vnosna polja se izpraznijo. Vnos podatkov se potrdi s klikom na >Potrdi<. Pritožba dobi status *Oddan*, vidna je v menijski izbiri *Arhiv zahtevkov za popravek*.

6.2 Oddaja zahteve za popravek - osebno

Izbira: [Pritožbe]→[Oddaja zahtevka za popravek - osebno]

S klikom na besedilo "Zahteva posameznika za popravek osebnih podatkov SISBON" si lahko komitent na svoj računalnik prenese pisni obrazec za oddajo pritožbe, ki ga nato izpolni, natisne in odda osebno pri članu SISBON ali Banki Slovenije.

6.3 Arhiv zahtev za popravek

Izbira: [Pritožbe]→[Arhiv zahtevkov za popravek]

V menijski izbiri *Arhiv zahtevkov za popravek* se nahajajo vse pritožbe, ki jih je posameznik oddal osebno pri članu SISBON, Banki Slovenije ali pa jih je oddal preko aplikacije Moj SISBON. Zahtevke je mogoče iskati glede na datum oddaje zahtevka. V arhivu zahtevkov so prikazani naslednji podatki:

- **številka zahtevka** – identifikacijska številka zahtevka
- **datum in čas** – datum in čas vnosa zahtevka
- **prejemnik zahtevka/Tip zahtevka** – član SISBON, ki je prejel pritožbo in tip pritožbe
- **status zahtevka** – trenutni status zahtevka pri članu SISBON. Status je lahko :
 - **oddan** – član SISBON je pritožbo prejel,
 - **v delu** – pritožba je v reševanju,
 - **zaključen** – reševanje pritožbe je zaključeno, član SISBON je/bo posameznika obvestil o načinu rešitve pritožbe,
- **datum zadnje spremembe**

Arhiv zahtevkov za popravek

Arhiv zahtevkov < 23.5.2020 do 23.6.2020 > Prikaži

| Številka zahtevka | Datum in čas | Prejemnik zahtevka Tip zahtevka | Status zahtevka | Datum zadnje spremembe |
|-------------------|------------------------|------------------------------------|-----------------|------------------------|
| 2V67CJ3Z9JJB | 22.06.2020 10:29:48 | BANKA SLOVENIJE Osebni stečaj | V delu | 23.06.2020 09:55:42 |
| 2V5ZH3AECVC | 08.06.2020 10:24:02 | TESTNA BANKA4 TRR-1 TRR | Oddan | 08.06.2020 10:24:02 |
| 2V5ZHYMODEZ5 | 08.06.2020 10:20:32 | BANKA SLOVENIJE Osebni stečaj | Zaključen | 08.06.2020 10:37:14 |

slika 14. Arhiv zahtevkov za popravek

S klikom na posamezen zahtevek se prikažejo podrobnosti oddane pritožbe ter status pritožbe. V okviru "Status zahtevka" je na voljo tudi odgovor na oddano pritožbo, ki je priložen s strani člana, ki je reševal pritožbo. Odgovor je možno odpreti s klikom na povezavo ob podatku "Priložena datoteka".

Status zahtevka

| | | | |
|----------------------------------|--------------------------|----------------------------|------------------|
| Status zahtevka: | Zaključen | Datum zadnje spr. statusa: | 23.06.2020 |
| Upravičenost zahtevka: | Upravičen | Izvedena aktivnost: | Izveden popravek |
| Obvestilo komitentu poslano dne: | 23.06.2020 | | |
| Priložena datoteka: | TEST.PDF | | |

slika 15. Status zahtevka

7 Nastavitve

V menijski izbiri si lahko posameznik aktivira Moj SISBON na mobilni napravi z uporabo gumba "Dodaj mobilno napravo".

Na seznamu mobilnih naprav je možno spremljati na kateri mobilni napravi je aplikacija Moj Sisbon trenutno aktivirana ter datum prve in zadnje prijave.

Na seznamu mobilnih naprav je možno izvesti tudi deaktivacijo Moj SISBON na mobilni napravi s klikom na gumb "odstrani" na desni strani zapisa.

Mobilne naprave

Seznam mobilnih naprav na katerih se uporablja mobilna aplikacija Moj SISBON Dodaj mobilno napravo

| Mobilna naprava | Prva prijava | Zadnja prijava | |
|---|--------------|----------------|--------------------------|
| Android Phone HUAWEI ELEM29(model:ELEM29) | 26.03.2020 | 27.03.2020 | odstrani |
| iOS Tablet Apple Matejs iPad(model:iPad) | 17.03.2020 | 30.03.2020 | odstrani |

slika 16. Seznam mobilnih naprav z aktivirano mobilno aplikacijo

Podrobnejša navodila, ki prikazujejo način uporabe mobilne aplikacije Moj SISBON, so na voljo v dokumentu Moj SISBON Navodila za uporabo mobilne aplikacije, ki se nahaja v menijski izbiri [Pomoč → Navodila] v spletni aplikaciji Moj SISBON.

8 Obvestila

V menijski izbiri si lahko posameznik vklopi obveščanje v primeru izvedenih poizvedb ali sprememb na njegovih podatkih. Posameznik lahko izbira med različnimi vsebinami, o katerih želi biti obveščen.

8.1 Prejemanje obvestil

Izbira: [Obvestila]→[Prejemanje obvestil]

slika 17. prejemanje obvestil

Osnovni ekran je razdeljen na več sekcij, s katerimi posameznik izbira nastavitve obveščanja.

8.1.1 Vsebina obvestil

Obveščanje je mogoče vklopiti za naslednje sklope vsebin:

- **poizvedbe po podatkih in izpis podatkov** – v primeru poizvedbe po podatkih, ki so jih v SISBON za podatke komitenta opravili člani sistema in drugi upravičenci
- **vnos novega posla** – ob vnosu novega posla
- **zaključek posla** – ob zaključku posla
- **sprememba posla** – ob spremembah na podatkih posla (vnos zapadlega dolga, sprememba obroka, ipd.)
- **sprememba matičnih podatkov komitenta** – v primeru spremembe matičnih podatkov komitenta (priimek, naslov, ipd.)
- **oddaja in sprememba statusa pritožbe** - v primeru oddaje in spremembe statusa pritožbe

Mogoče je izbrati poljubno vsebino (ob izbiri "**zaključek posla**" je privzeto izbrana tudi izbira "**vnos novega posla**"). Brez izbrane vsebine, vklop obveščanja ni mogoč.

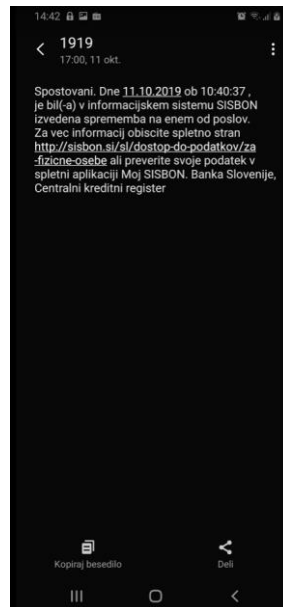
8.1.2 Način obveščanja

Mogoče je izbirati kanal preko katerega bo izvedeno obveščanje:

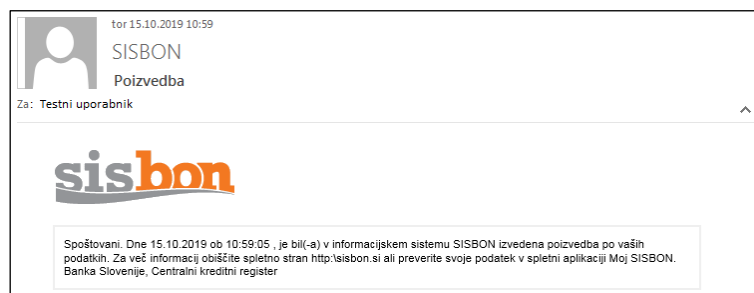
- **SMS** – poslan SMS na vneseno telefonsko številko,
- **Elektronska pošta** - posredovano sporočilo na vnesen elektronski naslov.

Za uspešen vklop obveščanja je potrebno izbrati vsaj en kanal, možna pa je tudi izbira obeh kanalov.

Obvestilo, ki ga prejme posameznik, vsebuje le podatek o tem, da je bila izvedena sprememba v sklopu podatkov oz. vpogledu v podatke. V samem sporočilu se ne nahajajo podrobnejši podatki o izvedeni spremembi ali vpogledu v podatke.



slika 18. primer SMS obvestila



slika 19. primer obvestila po elektronski pošti

8.1.3 Čas obveščanja

Mogoče je izbirati med dvema časovnima terminoma, ko bo posamezniku posredovano obvestilo, obveščanje se izvede enkrat dnevno, izbira termina se lahko kadarkoli spremeni.

Čas obveščanja

Ne glede na izbran časovni termin boste v primeru poizvedbe ali izpisa podatkov o tem obveščeni takoj

ob 9.00 uri

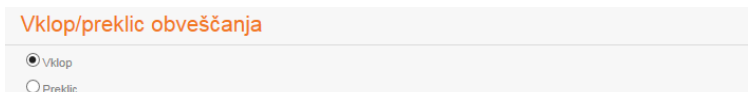
ob 17.00 uri

slika 20. izbira termina prejemanja obvestil

Ob izbranem terminu bodo posamezniku posredovana obvestila za izbrane vsebine.

V primer izbere obveščanja za **poizvedbe po podatkih in izpis podatkov** bo obveščanje izvedeno **takoj**, ne glede na izbrani termin obveščanja.

8.1.4 Vklop/preklic obveščanja



slika 21. vklop/izklop obveščanja

Posameznik z izbiro vklopi ali izklopi izbrani način obveščanja. Ob vklopu ali izklopu obveščanja bo po izbranem kanalu posredovano obvestilo o vklopu/izklopu storitve obveščanja. Posameznik lahko vklop ali izklop storitve obveščanja izvede kadarkoli.

Nastavitve obveščanja posameznik potrdi s klikom na gumb [Potrdi], vnos oz. izbire pa prekliče s klikom na [Prekliči]. V primeru nepravilno izpolnjenih podatkov bo aplikacija ob potrditvi na to posameznika opozorila.

9 Pomoč

V izbiri pomoč so na voljo navodila za uporabo aplikacije in kontaktni podatki za informacijski sistem SISBON.

9.1 Navodila

Izbira:[Pomoč]→[Navodila]

S klikom na povezavo se v PDF formatu odprejo navodila za uporabo aplikacije Moj SISBON.

9.2 Kontaktni podatki

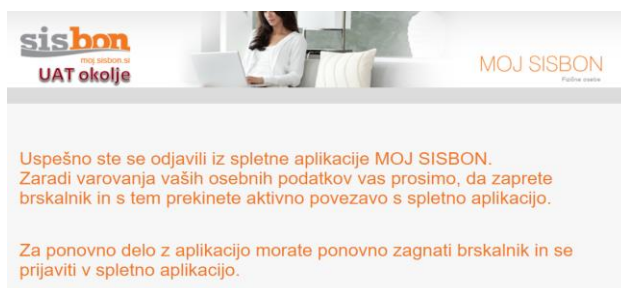
Izbira:[Pomoč]→[Kontakt]

Navedeni so kontaktni podatki za morebitna vprašanja glede aplikacije Moj SISBON ali informacijskega sistema SISBON.

10 Odjava

Izbira: [Odjava]

Odjava iz aplikacije Moj SISBON se izvede s klikom na gumb >Odjava<. Po opravljeni odjavi aplikacija Moj SISBON zaradi varnostnih razlogov posameznika pozove, da zapre svoj internetni brskalnik in tako prekine aktivno povezavo s spletno aplikacijo.



slika 22. odjava iz aplikacije