

# Splošni pogoji poslovanja za uporabnike TeleBanke za fizične osebe in zasebnike

## 1. Osnovne informacije/osnovni pojmi

Telefonsko bančništvo je način opravljanja bančnih storitev Nove KBM preko telefona, ki uporabniku TeleBanke omogoča hiter in varen dostop poslovanja z banko. Uporabnik TeleBanke lahko preko telefona v skladu z določili splošnih pogojev in navodil za uporabo TeleBanke opravlja naslednje storitve:

- splošne informacije o banki, deviznih tečajih, obrestnih merah,
- informacije o stanju in prometu na računih, ki jih navedete v pristopnici in na pooblastilih,
- naročilo in blokado čekovnih blanketov,
- podajanje zahtevka za prekoračitev sredstev na TRR,
- podajanje zahtevkov za kartice z odloženim plačilom za lastne račune (Activa, Activa MasterCard, Activa/Visa),
- naročilo dokumentacije za kredite,
- napoved in preklic dviga gotovine.

Za naveden storitve potrebuje uporabnik uporabniško ime in geslo. Za storitve, ki so naveden v nadaljevanju, pa potrebuje še identifikacijsko kartico za generiranje enkratnih gesel:

- izvajanje plačil (domači plačilni promet in plačila v tujino),
- sklenitev kratkoročnih in dolgoročnih evrskih depozitov,
- sklenitev kratkoročnih in dolgoročnih deviznih depozitov,
- sklenitev VOR in prenos sredstev na VOR,
- napovedi prenosov sredstev z VOR in preklic napovedi prenosov sredstev z VOR,
- hiter prenos denarja WU.

V splošnih pogojih poslovanja so uporabljeni naslednji izrazi in krajšave:

BANKA: Nova KBM

- ČEK: pogojno nakazilo za plačilo določene vsote določenega zneska denarja iz trasantovega kritja (oseba, ki je podpisala izdani ček)
- DELAVEC TeleBanke: oseba, ki prevzame vaš klic in opravi želeno storitev
- ČEZMEJNA PLAČILA: so plačila med državami članicami v katerikoli valuti držav članic;
- DOMAČA PLAČILA: so plačila znotraj Slovenije v katerikoli valuti držav članic;
- DRUGA PLAČILA: so plačila znotraj Slovenije ali plačila med državami članicami v katerikoli valuti tretjih držav ter plačilo s tretjo državo v katerikoli valuti;
- IMETNIK: lastnik enega izmed računov (TRR, varčevalnega računa z odpovednim rokom, devizne vloge) v Novi KBM (imetnik ni nujno tudi uporabnik – v primeru, ko pooblasti drugo fizično osebo, da v njegovem imenu in za njegove račune izvaja storitve TeleBanke)
- LIMIT: z banko dogovorjena meja o dovoljeni prekoračitvi sredstev na računu
- ODPOVEDNI ROK: časovno obdobje, po katerem se denarna sredstva prenesejo na vpogledni račun ali pa so na razpolago za dvig
- OSEBNO GESLO: kombinacija največ 10 števil in črk, ki jo poljubno pogosto spreminjate
- OSNOVNI RAČUN: račun, na podlagi katerega banka odobri pristop k telefonskemu bančništvu in s katerega se plačuje mesečna članarina ter stroški izdaje identifikacijske kartice

- POOBLAŠČENEC: fizična oseba, ki je pooblaščen za zastopanje na bančnih računih drugih fizičnih oseb
- PRISTOPNICA: pristopnica za opravljanje storitev preko TeleBanke
- PRVO OSEBNO GESLO: zapisana kombinacija 8 znakov, ki jo dobite v zaprti ovojnici in prevzamete v svoji enoti poslovalnice banke. Svetujemo vam, da omenjeno osebno geslo ob prvi povezavi z delavcem TeleBanke spremenite. S tem si zagotovite varnost pri poslovanju preko telefonskega bančništva.
- SPLOŠNI POGOJI: splošni pogoji poslovanja za uporabo TeleBanke
- SREDSTVA: denarna sredstva uporabnika in imetnika na računih pri banki
- TeleBanka: Telefonsko bančništvo Nove KBM
- TRR: transakcijski račun
- UPORABNIK: uporabnik storitev TeleBanke
- UPORABNIŠKO IME: po naključju izbrano zaporedje znakov, ki ga določi banka, in se ne spreminja
- VARČEVANJE Z ODPOVEDNIM ROKOM (VOR): nenamensko varčevanje, namenjeno občanom

## 2. Uvodne določbe

S splošnimi pogoji določa banka pogoje uporabe storitev TeleBanke, ki so navedene v 1. točki teh splošnih pogojev. Namenjeni so uporabniku TeleBanke.

Uporabnik lahko postane polnoletna oseba, rezident Republike Slovenije, ki je imetnik TRR v Novi KBM.

Uporabnik lahko postane tudi oseba, ki nima svojega TRR v Novi KBM in si za poslovanje preko TeleBanke odpre TRR pri Novi KBM.

## 3. Odobritev uporabe TeleBanke

### 3.1. Pogoji za odobritev uporabe TeleBanke

Za uporabo TeleBanke lahko zaprosi imetnik TRR Nove KBM

Pristopnico za uporabo TeleBanke izpolni in odda v poslovalnici banke, ki vodi njegov račun. V pristopnici določi osnovni račun (TRR), na osnovi katerega se bo banka odločala o odobritvi uporabe TeleBanke. TRR v tuji valuti se lahko za osnovni račun določi le v primeru, da imetnik računa nima TRR v domači valuti in se odloči samo za vpogled v stanje in promet na TRR v tuji valuti. Banka bo uporabniku obremenila osnovni račun, na podlagi katerega je postal uporabnik TeleBanke, za stroške v skladu z izvlečkom Cenika storitev Nove KBM.

Banka odobri pristop k Telefonskemu bančništvu na podlagi Pravilnika o odobritvi opravljanja storitev preko telefona - TeleBanke.

O pristopnici za uporabo TeleBanke odloča banka. Banka si pridržuje pravico zavrniti pristopnico brez obrazložitve. Ob odobritvi uporabe TeleBanke banka uporabniku dodeli elemente prepoznavne, ki mu omogočajo varno izvajanje storitev preko TeleBanke.



### 3.2. Postopki za odobritev uporabe TeleBanke

Komitent banke odda v celoti izpolnjeno in podpisano pristopnico v poslovalnici banke, ki vodi njegov osnovni račun.

Imetnik se v pristopnici odloči ali bo opravljal preko TeleBanke samo poizvedbe (splošne informacije, informacije o računih, razna naročila) ali pa bo opravljal tudi transakcije (plačilni nalogi, sklepanje varčevanj). V odvisnosti od izbranih storitev prejme ustrezna identifikacijska sredstva.

Banka o odločitvi obvesti imetnika in uporabnika.

Za uporabo TeleBanke prejme uporabnik v poslovalnici banke:

- za poizvedbe
  - uporabniško ime,
  - prvo osebno geslo,
  - splošne pogoje poslovanja za uporabo TeleBanke,
  - navodila za uporabo TeleBanke,
- za transakcije prejme poleg naštetih elementov še
  - identifikacijsko kartico in PIN.

Ob prevzemu navedenih elementov podpiše dokument o prevzemu identifikacijske kartice, PIN-a, osebnega gesla, uporabniškega imena, navodil za uporabo TeleBanke in splošnih pogojev poslovanja za uporabo TeleBanke. Identifikacijska kartica je last banke, uporabnik jo ima v uporabi.

Imetnik TRR lahko pooblasti največ tri polnoletne opravilno sposobne osebe za razpolaganje z njegovimi računi z uporabo TeleBanke.

Uporabnika TeleBanke lahko imetnik računov pooblasti, da opravlja storitve v njegovem imenu in za njegov račun. Vsa pooblastila so pisna in lastnoročno podpisana. Pooblaščenec je lahko le fizična oseba. Omejitve poslovanja pooblaščenca so enaka kot jih določi imetnik računa za svoje poslovanje preko TeleBanke.

Uporabnik - pooblaščenec lahko navedene posle opravlja v okviru pooblastil, splošnih pogojev in v skladu z veljavnimi predpisi. Pooblastilo o opravljanju storitev preko TeleBanke preko telefona velja samo za opravljanje storitev preko TeleBanke.

Uporabnik - pooblaščenec prejme vse elemente našete v točki 3.2. Pooblaščenec ne sme prenesti pooblastila na druge osebe in prav tako nima pravice spreminjati pogojev pooblastila. Pooblastilo velja do preklica, to je do roka, do katerega je pooblastilo podeljeno, ali do smrti imetnika računa ali pooblaščenca.

## 4. Uporaba TeleBanke

### 4.1. Snemanje telefonskih pogovorov

Banka v skladu s svojimi navodili in priporočili Banke Slovenije snema vse telefonske pogovore v TeleBanki. Zvočni zapis posameznega telefonskega pogovora se hrani 6 mesecev v skladu z navodili Nove KBM. Zvočni zapis se uporabi v primeru reklamacij ali v primeru nastalega sodnega spora.

### 4.2. Postopek identifikacije

Ob prijavi v Telefonsko bančništvo uporabnik pove delavcu TeleBanke uporabniško ime in osebno geslo v skladu z določili, navodili in pooblastili, ki jih je prejel od banke.

### 4.3. Izvrševanje plačilnih nalogov

Plačilo je postopek, pri katerem uporabnik po prijavi v TeleBanko posreduje zahtevo za izvedbo storitve in vpogled v podatke. Plačilo preko TeleBanke je enakovredno predanemu pisnemu zahtevku ali nalogu v poslovalnici banke.

Plačilni nalog v EUR v domačem plačilnem prometu se mora glasiti na izvršitev istega dne. Banka bo pravilno podane naloge sprejemala v času delovanja TeleBanke, to je vsak delovni dan<sup>1</sup> od 7.00 ure do 17.00, izvršeni pa bodo v skladu s pravili delovanja plačilnega prometa v banki in v državi. Plačilni nalogi bodo izvršeni (usmerjeni v interne in eksterne plačilne sisteme) isti dan, če:

- je stanje na računu v trenutku sprejema pozitivno ali v mejah okvirnega limita,
- po izvršitvi plačila ne bo prešlo v nedovoljeno negativno stanje,
- plačilo ni neskladno z veljavno zakonodajo in predpisi.
- je na računu zadostno kritje, če račun ni blokiran in če so bili nalogi poslani v banko v skladu z naslednjim urnikom:

Način plačila	Plačilni sistem	Ura oddaje plačilnega naloga	Izvršitev naloga
TeleBanka (elektronski plačilni nalog)	Interna plačila in prenosi na TRR v Novi KBM	v delovnem času <sup>1</sup> TeleBanke	isti dan
	Interna plačila in prenosi na TRR pravnih oseb v Novi KBM in plačila na poravnalni račun Nove KBM	vsak delovni dan banke do 16.45	isti dan

Plačila na račune pri drugih bankah v RS:	Ura oddaje plačilnega naloga	Izvršitev naloga
v valuti EUR do 50.000 EUR	15:20	isti dan
v valuti EUR nad 50.000 EUR in nujna plačila	15:30	isti dan
Plačilo s posebno položnico na katerikoli račun	v delovnem času <sup>1</sup> TeleBanke	naslednji delovni dan banke

Plačila po teh urah bodo izvedena naslednji delovni dan banke. Če je naslednji dan sobota, nedelja ali praznik, se plačilo izvede prvi naslednji delovni dan.

Pri oblikovanju plačila se lahko uporabnik TeleBanke odloči o sprejemu sporočila o plačilu na elektronski naslov ali SMS sporočila, ki ga bo banka zaračunala v skladu z veljavno tarifo nadomestil za storitve Nove KBM.

V kolikor na računu ni zadostnega kritja, bi po izvedbi plačila prešel v nedovoljeno negativno stanje ali je račun blokiran, delavec Telebanke ne sprejme naročila za izvedbo plačila. Komitent lahko preveri stanje na računu preko različnih kanalov (TeleBanka, Bank@Net, bančno okence, bankomat, ...).

<sup>1</sup> Za delovni dan banke se štejejo dnevi od ponedeljka do petka razen praznikov in drugih dela prostih dni.



## Urniki čezmejnih in ostalih plačil<sup>2</sup>

Način plačila	Plačilni sistem	Ura oddaje plačilnega naloga	Izvršitev naloga
TeleBanka (elektronski plačilni nalog)	Devizna, čezmejna in mednarodna plačila	13:00 <sup>3</sup>	isti dan

### Urniki velja ob delovnih dneh.

**Med prazniki in dela prostimi dnevi**, ko poslovalnica banke ne posluje, lahko predložite plačilne naloge preko **elektronskega bancništva** (velja za uporabnike Bank@Neta). Tako predloženi plačilni nalogi bodo izvršeni prvi naslednji delovni dan oziroma na datum, naveden na plačilnem nalogu. Datum na plačilnem nalogu se mora nanašati na delovni dan Nove KBM (od ponedeljka do petka, razen med prazniki in dela prostimi dnevi).

**Urniki deviznih, čezmejnih in mednarodnih plačil** velja ob delovnih dneh za izvršitev plačil v Novi KBM in ne pomeni časa izvršitve plačila v tujini. Nova KBM izvršuje vsa plačila isti dan z valuto 1 delovni dan, razen nujnih plačil in plačil v državi, ki jih izvršuje isti dan z isto dnevno valuto. Nujna plačila v tujih valutah pa se izvršujejo isti dan z valuto isti dan le po predhodnem dogovoru z banko. Za izvršitev naloga v tujini splošno velja, da, kadar pri izvršitvi nastopa več posrednih bank, traja izvedba plačila do koristnikovega računa dalj časa. Izvršitev naloga v tujini je odvisna tudi od različne poslovne prakse tujih bank in praznikov v tujini.

Banka bo plačilne naloge, predložene po navedeni uri, izvršila najkasneje naslednji delovni dan.

Plačila po teh urah bodo izvedena naslednji delovni dan banke. Če je naslednji dan sobota, nedelja ali praznik, se plačilo izvede prvi naslednji delovni dan.

### 4.4. Sklepanje varčevanj

Komitent lahko sklene v svojem imenu preko TeleBanke katerokoli varčevalno pogodbo Nove KBM z valuto istega dne s svojega računa, če je na računu zadostno kritje ali račun ni blokiran. Poslovalnica banke, ki vodi njegov račun mu bo v 3 delovnih dneh po sklenitvi varčevanja poslala na naslov stalnega bivališča en izvod pogodbe o varčevanju.

V kolikor uporabnik preko TeleBanke sklene varčevalni račun z odpovednim rokom v EUR ali pa že odprt varčevalni račun z odpovednim rokom v EUR vključi v TeleBanko, lahko preko TeleBanke poizveduje po stanju in prometu na tem računu, prav tako pa lahko odda zahtevek za napoved dviga, preklic napovedi dviga ali ukinitve računa.

Vsi zahtevki v zvezi z varčevalnimi računi in drugimi oblikami varčevanj morajo biti oddani vsak dan do 16.50. V kolikor izbrana poslovalnica komitenta ni odprta do 17. ure, lahko komitent sklene varčevalno pogodbo v drugi poslovalnici banke, ki je odprta do 17. ure.

## 5. Obveznosti uporabnika

Uporabnik se strinja, da je kombinacija identifikacije z uporabniškim imenom, osebnim geslom in identifikacijsko kartico istovetna

<sup>2</sup> Izvršitev čezmejnih in drugih plačil na račune drugih bank (v tujini ali doma) pomeni čas izvršitve plačil v Novi KBM in ne pomeni časa izvršitve plačila v drugi banki na račun prejemnika. Nova KBM izvršuje vsa čezmejna in druga plačila na račune bank v tujini isti dan z valuto 1 delovni dan oz. po dogovoru

<sup>3</sup> Zadnja ura prejema plačilnih nalogov je odvisna od poslovnega časa poslovalnice.

njegovemu lastnoročnemu podpisu in da jo dovoljuje uporabljati kot njegov lasten podpis pri celotnem poslovanju preko TeleBanke.

Uporabnik se strinja s snemanjem telefonskih pogovorov, ki se shranjujejo in uporabljajo v skladu s točko 4.1 teh splošnih pogojev.

Uporabnik potrjuje, da je seznanjen tudi s splošnimi pogoji vseh storitev, ki jih bo opravil preko TeleBanke.

Uporabnik se obvezuje, da bo varnostne identifikacijske elemente skrbno varoval in jih ne bo sporočal ali predal nobeni drugi nepooblaščenici osebi. Za vso škodo, ki bi nastala kot posledica zlorabe storitev Telebanke s strani uporabnika ali tretje osebe, ki pozna identifikacijske elemente (uporabniško ime, uporabniško geslo in enkratno geslo), odgovarja izključno uporabnik oz. imetnik računa.

Banka ne prevzema nobene odgovornosti za škodo, ki bi nastala zaradi nepravilnega in nepredvidnega ravnanja uporabnika.

## 6. Obveznosti banke

Banka se obvezuje, da bo izvajala postopke v skladu s temi splošnimi pogoji in v skladu s predpisi bančnega poslovanja ter v okviru drugih pogojev in pogodb, ki jih je uporabnik sklenil z banko za otvoritev in vodenje računov.

Banka opravi storitev le v primeru, ko uporabnik navede pravilne in popolne podatke. Delavec TB ima pravico prekiniti telefonski razgovor v primeru suma zlorabe varnostnih elementov, telekomunikacijskih motenj ali drugih upravičenih razlogov, zaradi katerih ne bi bilo mogoče korektno opraviti storitve.

Za motnje in prekinitve na telekomunikacijskih omrežjih, za napake, ali za onemogočen dostop (iz različnih vzrokov) do delavca TeleBanke banka ne odgovarja.

Uporabnik TeleBanke lahko opravlja storitve preko TeleBanke vsak dan od ponedeljka do petka med 7.00 in 17.00, če gre za delovni dan banke. Storitve se lahko izvede s časovnim zamikom 1 ure.

Podatki o uporabniku TeleBanke so poslovna skrivnost banke. Banka se zavezuje, da bo osebne podatke varovala in jih uporabljala samo za izvajanje teh splošnih pogojev, razen v primerih, ko je zakonsko določena obveznost posredovanja teh podatkov. Uporabnik se obvezuje, da bo vsako spremembo osebnih podatkov imetnika in njegovih računov, za katere je pooblaščen, takoj pisno sporočil poslovalnici banke, ki vodi njegov osnovni račun, preko katerega se vodi Telefonsko bančništvo oziroma soglaša, da si banka v skladu z 10.čl. Zakona o varstvu osebnih podatkov pridobi potrebne podatke pri upravljalcu zbirke podatkov.

## 7. Nadomestila in provizije za izvršene storitve

Za nastale obveznosti (nadomestila, dejanske stroške) obremeni banka osnovni račun, ki ga imetnik določi v pristopnici.

## 8. Reklamacije

Uporabnik lahko uveljavlja reklamacije povezane s TeleBanko. Banka je dolžna rešiti vsako reklamacijo takoj oziroma najkasneje v sedmih (7) dneh po prejemu reklamacije in o rešitvi obvestiti uporabnika.

Reklamacija je možna najkasneje 30 dni po izdaji izpiska o prometu.



## 9. Odpoved uporabe TeleBanke

Uporabnik lahko pisno odpove uporabo TeleBanke z zahtevkom, ki ga odda v poslovalnici, ki vodi njegov račun za opravljanje storitev TeleBanke ali v Bank@Net centru. Banka lahko odpove uporabo Tele Banke v splošnem dvomesečnem odpovednem roku, s takojšnjim učinkom pa le, če ugotovi, da je uporabnik ravnal v nasprotju s pogodbenimi določili za TRR, z določili teh splošnih pogojev, Splošnimi pogoji za opravljanje plačilnih storitev in veljavnimi predpisi ter tudi če ugotovi, da je zlorabljal pravice oz. kršil poslovanje TeleBanke. Odpoved učinkuje prvi naslednji delovni dan po tem, ko banka prejme pisno odpoved uporabnika oz. ko banka pošlje pisno odpoved uporabniku TeleBanke.

## 10. Mirno reševanje sporov

Morebitne spore, nesoglasja ali pritožbe v zvezi z opravljanjem storitev v skladu s temi splošnimi pogoji bosta uporabnik in banka reševala sporazumno.

Pritožbo v zvezi z opravljeno storitvijo banke lahko uporabnik posreduje banki osebno, po pošti na naslov banke ali po elektronski pošti na [info@nkbm.si](mailto:info@nkbm.si). Banka mora uporabniku na pritožbo odgovoriti v roku praviloma **sedmih delovnih dni**. Banka o pritožbi odloči po zbrani celotni dokumentaciji najkasneje v roku 15 dni. Odločitev o pritožbi se pošlje v pisni obliki na naslov uporabnika.

Če se uporabnik, ki je potrošnik, z odločitvijo o pritožbi ne strinja ali če v roku 15 dni ne prejme odgovora banke na pritožbo, ima pravico dati pobudo za začetek postopka mediacije pred Evropskim centrom za reševanje sporov, Tomšičeva ulica 6, Ljubljana, telefon: 08 2056 590, elektronski naslov: [info@ecdr.si](mailto:info@ecdr.si) (v nadaljevanju ECDR), in sicer na način, kot je določen v Pravilih ECDR o postopkih reševanja potrošniških sporov, ki so objavljeni na spletni strani ECDR ([www.ecdr.si](http://www.ecdr.si)). Postopek mediacije vodi akreditiran mediator.

Kljub pobudi za začetek postopka mediacije pred ECDR ima uporabnik pravico kadarkoli vložiti tožbo za rešitev spora med njim in banko pred pristojnim sodiščem.

Za reševanje vseh morebitnih sporov, ki bi nastali na podlagi teh splošnih pogojev in jih uporabnik ter banka ne bi uspela rešiti sporazumno, je pristojno krajevno pristojno sodišče po sedežu banke.

## 11. Končne določbe

Uporabnik sprejema vsakokrat veljavne splošne pogoje poslovanja za uporabo TeleBanke, ki so sestavni del pristopnice. S podpisom pristopnice uporabnik potrjuje, da je seznanjen s temi pogoji in da z njimi soglaša.

Če banka spreminja te splošne pogoje, mora dva meseca pred njihovo uveljavitvijo seznaniti uporabnika tako, da mu pošlje predlog spremembe splošnih pogojev. Banka obvešča uporabnike, ki poslujejo z banko elektronsko, v elektronski obliki, sicer pa po pošti, lahko tudi z izpiski in na drug za bančno poslovanje običajen način komuniciranja.

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. Če 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 pogodbi, se šteje, da je banka odpovedala pogodbo z dvomesečnim rokom, ki teče od dneva pošiljanja obvestila o spremembi.

Vsakokrat veljavni splošni pogoji za opravljanje plačilnih storitev so objavljeni na spletnih straneh banke in v vseh poslovalnicah banke.

Pravice in obveznosti uporabnika po teh splošnih pogojih začnejo teči od dneva odobritve uporabe Tele Banke, o čemer banka uporabnika pisno obvesti.

Storitev je oproščena plačila DDV v skladu s 4.c.tč. 44.čl. ZDDV-1.

Ti Splošni pogoji veljajo in se uporabljajo od 25. maja 2016 dalje.

Nova KBM

