Splošni pogoji poslovanja za Uporabo aplikacije mBank@Net

Nova KBM
Nova Kreditna banka Maribor

1. Osnovne informacije/osnovni pojmi

Aplikacija mBank@Net za mobilne naprave omogoča uporabniku opravljanje bančnih storitev Nove KBM z mobilno napravo, na katero je mogoče namestiti aplikacijo mBank@Net. Uporabnik aplikacije je lahko katerakoli oseba, ki si je aplikacijo namestila na mobilno napravo, tako nekomitenti kot tudi komitenti Nove KBM.

Uporabnik lahko z aplikacijo v skladu z določili banke opravlja naslednje aktivnosti:

- skenira univerzalni plačilni nalog (UPN) in pošilja podatke z UPN v digitalni obliki po različnih elektronskih kanalih drugim osebam, uporabniki Bank@Neta pa tudi v Bank@Net,
- poišče bankomate in poslovalnice banke ter Pošte Slovenije in PBS, ki za banko opravlja določene storitve,
- si ogleda aktualne tečajne liste in opravi preračun med valutami.

Uporabnik, ki je hkrati tudi uporabnik Bank@Neta, pa lahko z aplikacijo dodatno dostopa še do naslednjih storitev:

- vpogled v stanja in promete na transakcijskih računih,
- vpogled v nezapadli in zapadli promet na plačilnih karticah ter nastavljene omejitve poslovanja s plačilno kartico,
- vpogled v nezapadli in zapadli promet na Moneti ter nastavljene omejitve poslovanja z Moneto,
- vpogled v stanje in promet na varčevalnih računih in depozitih,
- vpogled v stanje in odplačevanje kreditov,
- vpogled v stanje in poslovanje vzajemnih skladov Infond,
- vpogled v stanje in poslovanje dodatnega pokojninskega zavarovanja Moja naložba,
- prenosi med lastnimi in pooblaščenimi transakcijskimi računi (samo za imetnike generatorja gesel),
- plačila na račune znotraj Republike Slovenije v valuti EUR (samo za imetnike generatorja gesel),
- prejemanje e-Računov, SEPA direktnih obremenitev, obvestil o opravljenih plačilih v tujino, obvestil o prilivih iz tujine, komercialnih in drugih sporočil v Nabiralnik,
- sprejemanje realnočasovnih obvestil (samo za uporabnike z mGeslom),
- naročilo storitve Varnostni SMS na plačilni kartici.
- V aplikaciji različica 2.0 naprej so uporabniku v aplikaciji na voljo še naslednje storitve:
- sklepanje kreditov, varčevanj in depozitov,
- naročilo za odprtje transakcijskega računa,
- naročilo plačilnih kartic in Monete,
- mOkence,
- pošiljanje sporočil v poslovalnico.
- povezavo s pametno uro.

V splošnih pogojih poslovanja so uporabljeni naslednji izrazi in krajšave:

- APLIKACIJA: mobilna banka mBank@Net za mobilne naprave;
- Bank@Net: elektronsko bančništvo Nove KBM d.d.;
- BANKA: Nova KBM d.d.;
- DELNO POVEZAN NAČIN: uporabnik ima na mobilni napravi omogočen prenos podatkov, ni pa prijavljen v spletno banko Bank@Net;
- ENKRATNA PRIJAVA: uporabnik ob vsaki prijavi v Bank@Net preko aplikacije mBank@Net vpiše uporabniško ime in geslo, ki ju uporablja za vstop v Bank@Net;
- HITRA PRIJAVA: uporabnik za vstop v Bank@Net preko aplikacije uporabi mGeslo ali prstni odtis v aplikaciji različica 2.0 naprej;
- GENERATOR GESEL (Secur ID): identifikacijski in varnostni instrument, s pomočjo katerega se uporabnik identificira ob prijavi za opravljanje storitev v Bank@Netu. Generator gesel oblikuje časovno spremenljivo ENKRATNO GESLO (kodo), ki zagotavlja varno identifikacijo uporabnika ob izvedbi storitve;
- MGESLO, MOBILNO GESLO: osebno geslo, ki ga uporabnik v aplikaciji uporablja za hitro prijavo v Bank@Net. Je kombinacija najmanj 4 znakov, ki jih lahko uporabnik poljubno pogosto spreminja. Mobilnega gesla aplikacija nikoli ne posreduje iz mobilne naprave banki in je znano izključno uporabniku;
- MOBILNA NAPRAVA je napredni mobilni telefon, tablični računalnik ali druga naprava, ki omogoča namestitev aplikacije mBank@Net;
- NABIRALNIK: poštni predal v Bank@Netu, ki omogoča prejemanje e-računov, obvestil o SEPA direktnih obremenitvah, obvestil o opravljenih plačilih v tujino, obvestil o prilivih iz tujine, obvestil o marketinških akcijah in novostih ter ostalih sporočil;
- NEPOVEZAN NAČIN: uporabnik ima na napravi onemogočen prenos podatkov;
- PLAČILO: podan zahtevek za izvedbo plačilne storitve preko Bank@Neta;
- POVEZAN NAČIN: uporabnik ima na mobilni napravi omogočen prenos podatkov in je prijavljen v Bank@Net;
- SKENIRAJ IN PLAČAJ: funkcionalnost aplikacije, ki omogoča skeniranje UPN in ustvarjanje plačila;
- SKENIRANJE UPN: prebiranje podatkov z UPN z OCR vrstico;
- SPLOŠNI POGOJI: splošni pogoji poslovanja za uporabo aplikacije mBank@Net;
- UPN: univerzalni plačilni nalog;
- UPORABNIK: uporabnik aplikacije mBank@Net, nekomitent ali komitent Nove KBM d.d.;
- UPORABNIK BANK@NETA: uporabnik spletne banke Bank@Net;
- UPORABNIŠKO IME: uporabniško ime, ki se uporablja za vstop v Bank@Net. Identifikacija uporabnika, ki ga določi banka in se ne spreminja;

2. Uvodne določbe

S temi splošnimi pogoji določa banka pogoje uporabe aplikacije in poslovanja z aplikacijo, pristojnosti in obveznosti banke in uporabnika ter pogoje in način opravljanja posameznih storitev.

Uporabnik aplikacije je lahko katerakoli oseba, ki si je aplikacijo namestila na mobilno napravo. Uporaba aplikacije ni pogojena s tem, da je uporabnik komitent Nove KBM ali uporabnik spletne banke Bank@Net.

Bančne storitve, ki se z aplikacijo izvajajo preko Bank@Neta, se izvajajo v skladu s Splošnimi pogoji poslovanja za uporabo Bank@Neta, ki so objavljeni na spletni strani banke in na voljo v vseh poslovalnicah banke.

Uporabnik je seznanjen in se strinja da, aplikacija mBank@Net uporablja storitev Twitter Fabric Crashlytics , orodje za beleženje kritičnih napak aplikacije. Ob kritičnih napakah v aplikaciji se na storitev pošljejo: verzija aplikacije, naprava in verzija operacijskega sistema.

Uporabnik je seznanjen in se z uporabo strinja, da aplikacija mBank@Net oziroma zunanji ponudnik analitike v anonimizirani obliki obdeluje podatke o napravi uporabnika (npr. vrsta operacijskega sistema in verzija, tip naprave ipd..) ter o aktivnostih uporabnika znotraj aplikacije mBank@Net (npr. čas prijave, dejstvo o uspešnosti prijave, podatki o uporabi storitve znotraj aplikacije, korak oz. zaslon, do katerega je uporabnik prišel ipd.), te podatke pa lahko banka v anonimizirani obliki uporabi za namene statistične obdelave podatkov, za ugotavljanje uporabe storitev, prilagajanje ponudbe ter druge namene v zvezi z izboljšanjem uporabniške izkušnje.

3. Uporaba aplikacije mBank@Net

3.1. Načini uporabe

3.1.1. Velja za aplikacijo različica 1.XX

Uporabnik za uporabo aplikacije ne potrebuje omogočene podatkovne povezave na mobilni napravi niti ni potrebno, da je prijavljen v Bank@Net. Glede na to imamo naslednje načine uporabe aplikacije:

Način uporabe aplikacije	Zahtevana podatkovna povezava na mobilni napravi	Prijava v Bank@Net
Nepovezan	NE	NE
Delno povezan	DA	NE
Povezan	DA	DA

Funkcionalnosti aplikacije, ki so na razpolago uporabniku, so odvisne od načina uporabe:

Funkcionalnost	Način uporabe		
	Nepovezan	Delno povezan	Povezan
Skeniraj in plačaj	X*	X*	X
Menjalnica in tečajna lista**	X*	X*	X
Bankomati in poslovalnice**	X*	X*	X
Računi			X
Plačila	X*	X*	X
Kartice in Moneta			X
Varčevanja in depoziti			X
Krediti			X
Naložbe			X
Zahteve	X*	X*	X
Nabiralnik	X*	X*	X

(*) V nepovezanem in delno povezanem načinu je uporabniku aplikacije na razpolago omejena funkcionalnost.

(**) Za ažurnost podatkov se zahteva omogočena podatkovna povezava in potrditev uporabnika.

3.1.2. Velja za aplikacijo različica 2.0 naprej

Uporabnik za uporabo aplikacije potrebuje omogočeno podatkovno povezavo na mobilni napravi, vendar ni potrebno, da je prijavljen v aplikacijo mBank@Net.

3.2. Načini vstopa v Bank@Net iz aplikacije mBank@Net

Za dostop do funkcionalnosti, ki so na voljo samo uporabnikom spletne banke Bank@Net, se mora uporabnik aplikacije prijaviti v svoj Bank@Net račun. Prijava je lahko:

- enkratna – uporabnik vsakokrat vpiše uporabniško ime in geslo, ki ga uporablja za vstop v Bank@Net, ali
- z mGeslom – uporabnik svojo mobilno napravo poveže s svojim računom v Bank@Netu in za vstop v Bank@Net z aplikacijo uporablja mGeslo ali
- s prstnim odtisom, na napravah Apple in napravah z operacijskim sistemom Android v.6 ali višje, v kolikor ima naprava bralnik prstnih odtisov in če ima uporabnik na napravi nastavljeno mGeslo.

Povezava mobilne naprave z uporabnikovim Bank@Net računom omogoča uporabniku hitrejšo prijavo z geslom, ki ga določi in pozna samo on. Povezano mobilno napravo lahko uporabnik kadarkoli razveže v Nastavitvah ali v spletni banki Bank@Net. V primeru, da svoje mobilno geslo pozabi, mobilno napravo razveže in ponovno poveže.
Prijava s prstnim odtisom uporabniku omogoča hitro in enostavno prijavo v aplikacijo.
POMEMBNO: Bralnik prstnih odtisov je namenjen izključno uporabniku naprave, zato bodite še posebej pozorni na to, da v vaši napravi hranite le vaše prstne odtise.

4. Pravice in obveznosti uporabnika

Za varnost in zaupnost vseh podatkov, shranjenih na mobilni napravi, odgovarja izključno uporabnik. Banka ne prevzema nobene odgovornosti za kakršnokoli zlorabo podatkov, ki so shranjeni na mobilni napravi.

Banka ne prevzema nobene odgovornosti za škodo, ki bi nastala zaradi nepravilnega in neprevidnega ravnanja uporabnika z aplikacijo ali mobilno napravo.

Uporabnik se obvezuje, da bo mGeslo skrbno varoval in ga ne bo sporočal ali predal nobeni osebi. V nasprotnem primeru za vso škodo, ki bi nastala zaradi morebitnih zlorab kot posledica neupoštevanja navodil in predpisov, odgovarja izključno uporabnik.

Uporabnik se obvezuje, da bo v primeru, da na napravi za prijavo v aplikacijo uporablja prstni odtis, na napravi hranil le lastne prstne odtise. V nasprotnem primeru za vso škodo, ki bi nastala zaradi morebitnih zlorab kot posledica neupoštevanja navodil, zapisanih v točki 3.2 teh splošnih pogojev, odgovarja izključno uporabnik.

Uporabnik se strinja, da mu bo banka na mobilno napravo pošiljala sporočila komercialne narave in ga kontaktirala v namene izboljšanja storitev.

Uporabnik se strinja, da banka spremlja uporabo bančnih storitev v namene statistike in preprečevanja zlorab.

Uporabnik se obvezuje, da bo pred nadaljnjo uporabo plačila, ki ga je aplikacija ustvarila iz skeniranega UPN, preveril pravilnost vseh podatkov v plačilu. Nadaljnja uporaba plačila pomeni potrditev plačila v Bank@Netu ali posredovanje plačila po elektronskem kanalu sebi ali drugi osebi.

Uporabnik se zavezuje, da bo aplikacijo uporabljal v skladu z navodili banke. V primeru suma nepooblaščene uporabe lahko banka onemogoči uporabo aplikacije na mobilni napravi.

Uporabnik se obvezuje, da bo prevzel vse stroške prenosa podatkov, ki nastanejo pri uporabi aplikacije.

5. Pravice in obveznosti banke

Podatki o uporabniku aplikacije mBank@Net 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.

Banka bo pri uporabi aplikacije mBank@Net in spletne banke Bank@Net računalniško zapisovala uporabo storitev in bo v skladu z obstoječo zakonodajo skrbela za ustrezno hrambo teh zapisov.

Za motnje in prekinitve v telekomunikacijskih omrežjih ter za napake, nastale pri prenosu podatkov po telekomunikacijskih omrežjih, banka ne odgovarja.

Banka ne odgovarja za škodo, ki nastane kot posledica napačnega ravnanja ali napačnega vnosa podatkov s strani uporabnika aplikacije.

Banka ne prevzema odgovornosti za pravilnost podatkov, ki jih aplikacija ustvari s skeniranega UPN, ter tudi ne za pravilnost lokacij bankomatov in poslovalnic.

Banka ne prevzema odgovornosti za morebitno škodo, ki bi nastala zaradi morebitnih zlorab kot posledica neupoštevanja navodil povezanih z uporabo prstnih odtisov, zapisanih v točki 3.2 teh splošnih pogojev.

Banka bo uporabniku storitve Bank@Neta, ki so dostopne preko aplikacije, zagotavljala v skladu s Splošnimi pogoji poslovanja za uporabo Bank@Neta.

Tečaji in izračuni, opravljeni v Menjalnici in tečajnici, so informativni ter niso zavezujoči za banko.

6. Nadomestilo za uporabo aplikacije

Namestitev aplikacije mBank@Net in pristop k uporabi je brezplačen.

Uporaba storitev v nepovezanem in delno povezanem načinu je brezplačna. Storitve, opravljene z aplikacijo preko Bank@Neta (povezan način), se zaračunavajo v skladu s Tarifo nadomestil za storitve Nove KBM, ki je objavljena na spletnih straneh banke in v vseh poslovalnicah banke.

7. Reklamacije

Reklamacije, ki izhajajo iz uporabe storitev Bank@Neta, se rešujejo v skladu s Splošnimi pogoji poslovanja za uporabo Bank@Neta.

Banka bo odgovorila na vsako reklamacijo takoj oziroma najkasneje v sedmih (7) dneh po prejemu reklamacije in o rešitvi obvestila uporabnika.

8. Izvensodno 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. 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 izven sodno rešitev spora, po navadni pošti na naslov Združenje bank Slovenije -GIZ, Šubičeva ulica 2, 1000 Ljubljana, telefon: +386 1 242 97 00, s pripisom: pobuda za IPRS, na spletni strani www.zbs-giz.si ali po elektronski pošti na naslov: izvajalec.irps@zbs-giz.si.

Posredovalno-predlagalni postopek vodi posrednik v sporu, v skladu s pravili postopka izvajalca IPRS in zakona, ki ureja izvensodno reševanje potrošniških sporov.

Ustanovitveni akt in pravila postopka IRPS pri izvajalcu IRPS so objavljeni na spletni strani izvajalca.

Kljub pobudi za začetek izven sodne rešitve spora 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.

9. Končne določbe

Ob spremembi teh splošnih pogojev bo banka dva meseca pred njihovo uveljavitvijo seznanila uporabnika tako, da mu bo dala vpogled v predlog spremembe splošnih pogojev. Banka bo o tem obvestila uporabnike z objavo na spletnih straneh banke.

Če uporabnik ne soglaša s spremembami splošnih pogojev, ne more uporabljati aplikacije mBank@Net.

Vsakokrat veljavni splošni pogoji za uporabo spletne banke Bank@Net so objavljeni na spletnih straneh banke in v vseh poslovalnicah banke.

Pravice in obveznosti uporabnika po teh splošnih pogojih začnejo teči od dneva, ko si je uporabnik namestil aplikacijo mBank@Net na mobilno napravo.

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

Ti Splošni pogoji veljajo in se uporabljajo od 20. januarja 2017 oz. od namestitve različice aplikacije mBank@Net 2.0 dalje.

Nova KBM