

1. Osnovne informacije/osnovni pojmi

Bank@Net je način opravljanja bančnih storitev Nove KBM preko interneta, ki uporabniku omogoča hiter in varen dostop do poslovanja z banko. Uporabniku Bank@Neta omogoča vpogled v stanje na računih in pogodbah, izvajanje plačil in prenosov sredstev ter izvajanje naročil in drugih storitev, ki jih Bank@Net omogoča. Več informacij o Bank@Netu je objavljenih na spletni strani banke www.nkbm.si/bankanet.

V splošnih pogojih poslovanja so uporabljeni naslednji izrazi in krajšave:

- Bank@Net: spletna banka Nove KBM
- BANKA: Nova KBM d.d.
- BANKA PREJEMNICA E-RAČUNA: banka, preko katere prejemnik e-Računa prejema e-Račune od izdajateljev, za katere se je prijavil na prejemanje preko Bank@Neta
- ČEZMEJNA PLAČILA: plačila med državami članicami EU, EEG ali EGP v katerikoli valuti držav članic;
- DELOVNI DAN: dan, ko plačnikova ali prejemnikova banka posluje tako, da omogoča izvrševanje plačilnih transakcij svojemu uporabniku
- DOMAČA PLAČILA: plačila znotraj Slovenije v katerikoli valuti držav članic
- DRUGA PLAČILA: plačila znotraj Slovenije ali plačila med državami članicami EU, EEG, EPG v katerikoli valuti tretjih držav ter plačilo s tretjo državo v katerikoli valuti
- ENKRATNO GESLO (SecurId): naključno oblikovano zaporedje 6 števk, ki se spreminja in je veljavno le enkrat. Oblikuje ga generator enkratnih gesel v obliki ključka ali generator enkratnih gesel na mobilni napravi.
- ENKRATNO GESLO (SMS): naključno oblikovano zaporedje 6 števk in črk in je veljavno le enkrat. Oblikuje se v spletni banki in ga uporabnik prejme v SMS sporočilu.
- E-ODJAVA: elektronska oblika odjave s prejemanja e-Računa, ki jo banka prejemnika e-računa posreduje izdajatelju e-Računa
- E-POVRATNICA: obvestilo o prejeti/zavrtni e-Prijavi/e-Odjavi ali e-Računu. V sistemu e-Račun ta dokument ni obvezen.
- E-PRIJAVA: elektronska oblika prijave na prejemanje e-Računa, ki jo banka prejemnika e-računa posreduje izdajatelju e-Računa
- E-RAČUN: račun, izdan v standardni elektronski obliki in skladno z zakonskimi predpisi tega področja. E-Račun enakovredno zamenjuje račun v papirni obliki, ki ga izdajatelj računa posreduje prejemniku računa za opravljeno storitev, izstavljeno blago idr.
- eGESLO: osebno geslo, ki ga uporabnik uporablja za hitro prijavo v Bank@Net. Je kombinacija najmanj 6 znakov, ki jih lahko uporabnik poljubno pogosto spreminja.
- GENERATOR ENKRATNIH GESEL (SecurId, Soft Token): identifikacijski in varnostni instrument, s pomočjo katerega se identificirate za opravljanje storitev v Bank@Netu. Oblikuje časovno spremenljivo ENKRATNO GESLO (kodo), ki zagotavlja varno identifikacijo uporabnika ob izvedbi storitve
- IMETNIK: lastnik enega izmed računov (TRR ali drugega računa) v Novi KBM (imetnik lahko pooblasti drugo fizično osebo, da v njegovem imenu in za njegove račune izvaja storitve Bank@Neta)
- IZDAJATELJ E-RAČUNA: subjekt, ki izda e-Račun in ima s prejemnikom e-Računa sklenjeno poslovno razmerje
- LIMIT: z banko dogovorjena meja o dovoljeni prekoračitvi sredstev na računu
- MNOŽIČNA SEPA PLAČILA: SEPA plačila, ki jih plačnik posreduje banki v paketu. Paket se bo obdelal po pravilih, ki veljajo za
- množično obdelavo SEPA plačilnih nalogov.
- NABIRALNIK: poštni predal znotraj Bank@Neta, ki omogoča prejemanje e-Računov, obvestil o marketinških akcijah in novostih ter ostalih sporočil
- ODPOVEDNI ROK: časovno obdobje, po katerem se denarna sredstva prenesejo na vpogledni račun ali pa so na razpolago za dvig
- OSEBNO GESLO: kombinacija najmanj 8 znakov, ki jo poljubno pogosto spreminjate
- OSNOVNI RAČUN: TRR, na podlagi katerega banka odobri pristop k Bank@Netu in s katerega se plačujejo stroški izdaje generatorja enkratnih gesel
- PAKET: datoteka, ki lahko vsebuje e-Račune oziroma SEPA plačilne naloge ali SEPA direktne bremenitve v skladu s standardom ISO 20022 XML SEPA
- PIN (Personal Identification Number): osebna identifikacijska številka zaporednih štirih znakov, ki jih določi banka
- PLAČILO NA ČAKANJU: plačilo, ki se bo na zahtevo uporabnika izvedlo v prihodnosti, in ne na dan potrditve. Po potrditvi z generatorjem enkratnih gesel dobi v obdobju do zelenega datuma status plačila, ki čaka na izvedbo.
- PLAČILO: Zahtevek uporabnika Bank@Neta za izvedbo plačilne transakcije
- POOBLAŠČENEC: fizična oseba, ki jo pooblasti druga fizična oseba, da lahko v njenem imenu in za njene račune izvaja storitve preko Bank@Neta
- PREJEMNIK E-RAČUNA: fizična oseba, zasebnik ali pravna oseba, ki ji je e-Račun namenjen in ima z izdajateljem e-Računa sklenjeno poslovno razmerje
- PRENOS MED RAČUNI: prenos sredstev med transakcijskimi računi (lastnimi in pooblaščenimi), ki jih ima uporabnik dodane v Bank@Net
- PRISTOPNICA: pristopna izjava o nameri opravljanja storitev preko Bank@Neta
- PRVO OSEBNO GESLO: zapisana kombinacija 8 znakov, ki jo dobite ob pristopu k Bank@Netu. To geslo je uporabno le enkrat, in sicer ob prvi prijavi v Bank@Net, nato določite svoje novo OSEBNO GESLO, ki ga poznate le vi. S tem si zagotovite varnost pri poslovanju preko Bank@Neta
- REFERENCA: sklop znakov, ki se uporablja za prepoznavo in evidentiranje plačil
- SEPA DB: SEPA direktna obremenitev je plačilna storitev, s katero se poravnava obveznosti plačnika do prejemnika plačila v državi članic z neposredno obremenitvijo plačnikovega transakcijskega računa
- SOFT TOKEN: aplikacija za generiranje enkratnih gesel na mobilni napravi, ki je identifikacijski in varnostni instrument za zagotavljanje varne identifikacije uporabnika ob izvedbi storitve
- SPLOŠNI POGOJI: sestavni del pogodbe med banko in uporabnikom bančnih storitev
- SREDSTVA: denarna sredstva imetnika na računih pri banki
- TRR: transakcijski račun, ki ga odpre in vodi banka za imetnika računa, uporablja se ga za opravljanje bančnih storitev
- UPORABNIK: uporabnik spletne banke Bank@Net (uporabnik ni nujno, da je imetnik računa)
- UPORABNIŠKO IME: po naključju izbrano zaporedje znakov, ki ga določi banka in se ne spreminja



- **VZOREC PLAČIL:** vsako plačilo se lahko oblikujete kot vzorec in se ga uporabi pri vsakem naslednjem podobnem plačilu (npr. mesečno plačilo stroškov za elektriko, telefon, vodo, stanovanje, vrtec, šola itd.)

2. Uvodne določbe

S splošnimi pogoji poslovanja za uporabo Bank@Neta določa banka pogoje in način odobritve poslovanja preko Bank@Neta, pristojnosti in obveznosti banke in uporabnika ter pogoje in način opravljanja posameznih storitev. Namenjeni so uporabniku in tudi imetniku računa, če to ni ista oseba.

Uporabnik lahko postane rezident Republike Slovenije in nerezident, ki je imetnik TRR v Novi KBM ali njegov pooblaščenec.

Uporabnik je lahko tudi oseba, ki nima svojega TRR v Novi KBM in jo imetnik računa pooblasti, da opravlja storitve preko Bank@Neta v njegovem imenu in za njegov račun.

3. Odobritev uporabe Bank@Neta

3.1. Pogoji za odobritev uporabe Bank@Neta

Za uporabo Bank@Neta lahko zaprosi imetnik TRR. Pristopnico za uporabo Bank@Neta izpolni v poslovalnici banke. Ob pristopu določi transakcijski račun (osnovni račun), na osnovi katerega se bo banka odločala o odobritvi uporabe Bank@Neta. Stroške pristopa k Bank@Netu banka bremeni osnovni račun uporabnika po vsakokratnem veljavnem ceniku bančnih storitev.

Banka odobri uporabo Bank@Neta na podlagi Pravilnika o uporabi Bank@Neta Nove KBM.

O pristopu k Bank@Netu odloča banka. Banka si pridržuje pravico zavrniti pristop brez obrazložitve. Banka ob pristopu uporabniku dodeli overitvene elemente, ki omogočajo varno izvajanje storitev preko Bank@Neta.

3.2. Postopki za odobritev uporabe Bank@Neta

Komitent banke odda v celoti izpolnjeno in podpisano pristopnico v katerikoli poslovalnici banke, kjer se odloči:

- ali bo preko Bank@Neta opravljal samo vpogled v stanja in promet ter opravljal naročila (vpogledni dostop) ali pa bo izvajal tudi plačila in sklepal produkte in storitve (transakcijski dostop),
- o dnevni omejitvi na računih,
- o pooblastilih in
- o številu (koledarskih) dni zamika izvršitve plačila. To pomeni, da bo v primeru, ko na datum plačila na računu ni dovolj sredstev ali je račun blokiran, sistem prestavljal plačilo toliko dni, kot jih je uporabnik določil v pristopnici, oziroma bo v okviru teh dni zamika izvršitve plačilo izvedel takoj, ko bodo na računu sredstva, ali ob izvršitvi deblokade računa. Banka uporabniku, glede na najpogosteje predpisan rok plačila, priporoča največ 15 dni zamika plačila.

Ob pristopu k Bank@Netu uporabnik v poslovalnici banke prejme uporabniško ime in prvo osebno geslo.

Za izvajanje plačil uporabnik po pošti na dom prejme še PIN in generator enkratnih gesel v obliki ključka oziroma si generator enkratnih gesel namesti na svojo mobilno napravo.

Veljavnost generatorja enkratnih gesel v obliki ključka je napisana na zadnji strani ključka, pri generatorju enkratnih gesel na mobilnih napravah, je datum poteka zapisan v aplikaciji na ekranu info.

4. Pooblastila

Imetnik TRR lahko pooblasti do največ tri polnoletne poslovno in opravilno sposobne osebe, ki jih je imetnik predhodno že pooblastil za poslovanje z njegovimi računi, nato pa jih pooblasti še za razpolaganje z njegovimi računi z uporabo Bank@Neta. Pooblaščenec postane uporabnik Bank@Neta.

Uporabnika Bank@Neta lahko imetnik računa pooblasti, da preko Bank@Neta opravlja storitve v njegovem imenu in za njegov račun.

Vsa pooblastila so pisna in lastnoročno podpisana.

Pooblaščenec je lahko le fizična oseba. Tudi pri pravnih osebah, npr. računovodskih servisih, se pooblastilo nanaša na določeno fizično osebo.

Imetnik računa se v pristopnici oziroma v pooblastilu opredeli, ali bo pooblaščenca pooblastil samo za vpogled v stanja in promet, izvajanje naročil ali tudi za izvajanje plačil in prenosov sredstev med njegovimi računi v banki. Pri izvajanju plačil in prenosov sredstev med računi v banki lahko imetnik TRR določi uporabniku dnevni limit za poslovanje na posameznem računu. Vrsto pooblastila oz. vse kasnejše spremembe pooblastila imetnik določi na ustreznem bančnem obrazcu.

Uporabnik – pooblaščenec lahko navedene posle opravlja v okviru pooblastil, splošnih pogojev in v skladu z veljavnimi predpisi.

Pooblastilo za opravljanje storitev preko Bank@Neta velja samo za opravljanje storitev preko Bank@Neta.

Uporabnik – pooblaščenec prejme vse elemente, naštetje v točki 3.2.

Pooblaščenca oseba ne sme prenesti pooblastila na druge osebe in prav tako nima pravice spreminjati pogojev pooblastila.

Pooblastilo velja do preklica oziroma do roka, do katerega je pooblastilo podeljeno, ali do smrti imetnika računa ali pooblaščenca.

5. Uporaba Bank@Neta

Za uporabo Bank@Neta si mora uporabnik zagotoviti dostop do svetovnega spleta in ustrezno računalniško opremo. Minimalne tehnične zahteve za uporabo Bank@Neta so objavljene na spletni strani banke www.nkbm.si/bankanet.

Informacije glede varne uporabe spletne banke so objavljene na spletni strani banke <https://www.nkbm.si/varnost-spletnega-poslovanja>.

5.1. Postopek vstopa

Ob prijavi v Bank@Net uporabnik vnese uporabniško ime in overitveni element v skladu z določili, navodili in pooblastili, ki jih je prejel od banke.

Uporabnik si lahko za hitrejšo in enostavnejšo prijavo v Bank@Net nastavi eGeslo. Z nastavitvijo eGesla uporabnik poveže spletni brskalnik, ki ga uporablja za prijavo v Bank@Net, in svoj uporabniški račun. Banka opozarja, naj si uporabnik eGeslo nastavi samo na tisti napravi, ki jo ima pod nadzorom in uporablja samo on oziroma ni v skupni rabi (npr. računalnik v knjižnici ali internetni kavarni).

V primeru, da uporabnik svoje eGeslo pozabi ali ga več ne želi uporabljati, mora povezani brskalnik razvezati. Z razvezavo povezanega brskalnika se nastavljen eGeslo v tem brskalniku odstrani. Novo eGeslo si lahko ponovno nastavi ob naslednji prijavi.

Če uporabnik eGeslo odstrani, mora pri naslednji prijavi v Bank@Net uporabiti uporabniško ime ter štirimestni PIN in enkratno geslo iz generatorja enkratnih gesel oziroma geslo (vpogledni uporabnik).

Uporabnik lahko povezani brskalnik kadarkoli razveže v Nastavitvah Bank@Neta ali pred samo prijavo v spletno banko (samo v povezanem brskalniku).



5.2. Plačila

Plačila se izvajajo v skladu s temi splošnimi pogoji in navodili za uporabo Bank@Neta. Za opravljanje plačilnih transakcij preko Bank@Neta se uporabljajo določila Splošnih pogojev za opravljanje plačilnih storitev za potrošnike oziroma Splošnih pogojev za opravljanje plačilnih storitev za podjetnike in zasebnike.

Plačila ali prenosi sredstev med računi se lahko izvajajo s TRR.

Plačilo ali prenos sredstev bo izvedeno na datum, ki ga določi uporabnik, če so na računu sredstva in račun ni blokiran. Izvršena plačila se uvrstijo v zavihek Opravljene zahteve.

V primeru, da na računu ni sredstev se bo plačilo oziroma prenos sredstev izvedel, ko bodo na računu zadostna sredstva oziroma do zadnjega določenega datuma zamika izvršitve. Če do določenega datuma na računu ni sredstev ali je račun blokiran, se plačilo oziroma prenos sredstev ne izvede in se uvrsti v zavihek Zavrnjene/Neuspele zahteve. Izvajanje plačil in prenosov z blokiranih računov preko Bank@Neta ni možno. Za neizvedena plačila in prenose sredstev banka ne odgovarja.

Plačila in prenosi sredstev, ki čakajo na izvedbo, se izvedejo tudi v primeru, da uporabnik odpove uporabo Bank@Neta pred samim datumom izvedbe plačila.

Uporabnikom Bank@Neta z računom zasebnika je omogočen uvoz datotek s paketom e-Računov in SEPA plačili ter SEPA direktnimi obremenitvami, ki so v skladu s standardom ISO 20022 XML SEPA.

5.3. Izvrševanje plačilnih nalogov

Plačilo preko Bank@Neta je enakovredno predanemu pisnemu zahtevku ali nalogu v poslovalnici banke.

Elektronski plačilni nalogi, ki jih imetnik računa posreduje banki, morajo biti izpolnjeni v skladu s standardi v plačilnem prometu. Standardi so opredeljeni v uporabniških navodilih, ki so objavljena na spletnih straneh banke. Imetnik računa je odgovoren za točnost in popolnost podatkov v plačilnem nalogu.

Plačilni nalog se mora glasiti na izvršitev istega dne ali na datum vnaprej (pri tem ni nujno, da je to delovni dan). Banka pravilno izpolnjene naloge sprejema vsak dan, izvršeni pa so v skladu z urniki plačilnega prometa. Plačilni nalogi bodo izvršeni (usmerjeni v interne in eksterne plačilne sisteme) isti dan v skladu s pogoji, navedenimi v točki 7 teh splošnih pogojev, če je na računu zadostno kritje oziroma račun ni blokiran.

V Bank@Netu se izvršeni plačilni nalogi nahajajo v zavihku Opravljene zahteve, plačilni nalogi, ki še čakajo na izvedbo, v zavihku Zahteve na čakanju, zavrnjeni plačilni nalogi pa v zavihku Zavrnjene/Neuspele zahteve. Zavrnjenih plačilnih nalogov banka ni sprejela v izvršitev in nima v zvezi z njimi nobenih obveznosti do imetnika računa oziroma uporabnika.

URNIKI IZVAJANJA PLAČILNEGA PROMETA so objavljeni na spletni strani banke www.nkbm.si.

5.4. Dodatno potrjevanje zahtev

Z namenom zagotavljanja višje varnosti se pri potrjevanju zahtev lahko od uporabnika zahteva dodatna potrditev zahtev v skladu z navodili in določili banke.

5.5. Sklepanje produktov in storitev

S potrditvijo uporabnika Bank@Neta, ki je izvedena z uporabo uporabniškega imena, PIN-a in enkratnega gesla, ki se oblikuje s pomočjo generatorja gesel, šteje, da je pogodba preko Bank@Net-a sklenjena.

V primeru sklepanja produkta ali storitve preko Bank@Neta banka zaračunava nadomestila v skladu s točko 8. teh splošnih pogojev. Dodatnih stroškov ob sklenitvi produkta ali storitve preko Bank@Neta ni. Pravica od odstopa od pogodbe je zapisana v posamezni pogodbi.

Splošne informacije vlagateljem o sistemu jamstva za vloge so objavljene na spletni strani banke www.nkbm.si/jamstvo-vlog.

6. Obveznosti uporabnika

Uporabnik se obvezuje, da bo posloval v okviru višine dobroimetja na računu oz. dovoljene prekoračitve sredstev na računu v skladu s pogodbo in predpisi, ki veljajo za račun, s katerega lahko opravlja storitev preko Bank@Neta.

S potrditvijo uporabnika Bank@Neta, ki je izvedena z uporabo uporabniškega imena, PIN-a in enkratnega gesla, ki se oblikuje s pomočjo generatorja gesel, šteje, da je pogodba preko Bank@Net-a sklenjena.

Uporabnik se obvezuje, da bo uporabniško ime, osebno geslo, PIN in generator gesel ter morebitno eno ali več eGesel skrbno varoval kot dober gospodar, tako da bo onemogočil izgubo, krajo ali zlorabo in jih 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.

Prav tako se obvezuje, da bo izgubo ali krajo generatorja enkratnih gesel oziroma izgubo ali menjavo telefona, na katerem je bil nameščen generator enkratnih gesel za mobilne naprave, pisno prijavil banki oziroma skrbniku Bank@Neta na telefonsko številko (02) 229 2760 ali na elektronski naslov bankanet@nkbm.si. Banka sprejema prijave v delovnem času skrbnikov Bank@Neta, ki je objavljen na spletni strani banke in prijavi strani Bank@Neta. Prijave, poslane po elektronski pošti, se bodo reševale v okviru tega časa. Uporaba Bank@Neta se blokira v 120 minutah po prejemu prijave. Za čas prejema se šteje čas, ko skrbnik Bank@Neta sprejme telefonski klic oziroma prebere sporočilo po elektronski pošti. Banka ne prevzema nikakršne finančne odgovornosti za škodo, nastalo pred izvedbo blokade uporabe Bank@Neta kot posledica poškodbe, kraje ali izgube generatorja enkratnih gesel in drugih nepravilnosti.

Ob izgubi generatorja enkratnih gesel se na imetnikove stroške dodeli novi generator enkratnih gesel oziroma ponovno nameščanje generatorja enkratnih gesel na mobilnih napravah in PIN.

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

Podatki o uporabniku Bank@Neta 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 pred odpovedjo uporabe Bank@Neta uredil status plačil na čakanju z datumom izvedbe po odpovedi uporabe Bank@Neta. V nasprotnem primeru se bodo plačila izvedla.

7. Obveznosti banke

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

Banka opravi le tista plačila, za katera je uporabnik vnesel pravilne in popolne podatke. Vsako posamezno plačilo se izvrši le v primeru, če:

- ne presega dogovorjenega dnevnega limita, ki ga določi uporabnik ali pa ga uporabniku določi imetnik računa
- je stanje v trenutku sprejema pozitivno ali v okviru dovoljene prekoračitve
- po izvršitvi storitve ne bo prešlo v nedovoljeno negativno stanje
- ni v neskladju z veljavno zakonodajo in predpisi.

Za motnje in prekinitve v telekomunikacijskih omrežjih, za napake, nastale pri prenosu podatkov po telekomunikacijskih omrežjih, ali za onemogočen dostop (iz različnih vzrokov) do elektronskega bančništva



banka ne odgovarja.

Uporabnik Bank@Neta lahko opravlja plačila in ostale storitve v skladu s točko 1 teh splošnih pogojev 24 ur na dan, vse dni v letu. Banka izvede vsa uspela plačila v skladu z urniki delovanja plačilnega prometa v Novi KBM, ki so objavljeni na spletni strani banke www.nkbm.si.

Banka se obvezuje, da bo prejemniku e-Računa le-tega dala na razpolago in poslala banki izdajatelja e-Računa povratno informacijo o njegovi dostavi oziroma ne dostavi prejemniku. Banka prejeti e-Račun samo posreduje prejemniku in ne odgovarja za njegovo vsebino.

Banka ne odgovarja za škodo, ki bi nastala zaradi dejanj in dogodkov, na katere sama nima vpliva (npr. višja sila, motnje v telekomunikacijskem prometu).

Banka ne prevzema odgovornosti ali škode zaradi morebitne izgube ali uničenja katerih koli podatkov in opreme imetnika računa zaradi namestitve in uporabe opreme za uporabo elektronske komunikacijske poti.

V drugih primerih banka odgovarja le za škodo, povzročeno namerno ali iz hude malomarnosti, odgovornost banke za morebitno povzročeno škodo pa je omejena le do višine navadne škode. Banka ne odgovarja za morebitno škodo iz naslova izgubljenega dobička in nepremoženjsko škodo.

8. Nadomestila in provizije za izvršene storitve

Banka zaračunava nadomestila za storitve opravljene preko Bank@Neta v skladu s vsakokrat veljavno Tarifo nadomestil za storitve Nove KBM. Izvleček iz vsakokrat veljavnega sklepa o obrestnih merah in vsakokrat veljavne tarife banke je na vpogled v poslovalnicah banke in na spletni strani banke.

Za vse nastale obveznosti (nadomestila, dejanske stroške in provizijo) banka bremeni transakcijski račun, iz katerega je bila storitev opravljena.

Za vsak transakcijski račun, ki je dodan v spletni banki Bank@Net kot uporabnikov lasten ali pooblaščen, se zaračunava mesečno nadomestilo. Mesečno nadomestilo se plača le enkrat, ne glede na to, ali je transakcijski račun viden več uporabnikom spletne banke.

9. Reklamacije

Uporabnik lahko uveljavlja reklamacije za opravljena plačila ali prenose sredstev preko Bank@Neta po prejemu bančnega izpiska TRR oziroma sporočila po elektronski pošti, iz katerega je razvidno opravljeno plačilo ali prenos. Reklamacije, ki izhajajo iz vsebine e-Računa, rešuje prejemnik e-Računa neposredno z izdajateljem e-Računa. Banka tovrstnih reklamacij ne rešuje. Če je reklamacija tehnične narave, jo rešuje banka prejemnica e-Računa. Banka je vsako reklamacijo dolžna rešiti takoj oziroma najkasneje v sedmih (7) dneh po prejemu reklamacije in o rešitvi obvestiti uporabnika. Če bo morala banka podatke za reševanje reklamacije pridobiti tudi iz drugih virov, je rok za reševanje lahko tudi daljši.

10. Odpoved uporabe Bank@Neta

Uporabnik odpove uporabo Bank@Neta pisno s zahtevkom, ki ga odda v poslovalnici banke, z odpovednim rokom sedem (7) delovnih dni, ki se šteje od dneva prejema pisne odpovedi. Hkrati vrne generator enkratnih gesel. V primeru uporabe generatorja enkratnih gesel na mobilnih napravah, banka razveže povezavo med identifikacijsko številko mobilne naprave in generatorjem enkratnih gesel na mobilni napravi.

Uporabnik mora do poteka odpovednega roka poravnati banki vse zapadle obveznosti, ki so nastale pri uporabi Bank@Neta. Uporabnik v ta namen pooblašča banko, da vse neporavnane zapadle obveznosti

poravna v breme njegovega računa, če pa to ni mogoče, se uporabnik zaveže vse zapadle neporavnane obveznosti poravnati sam.

Uporabnik mora, v skladu s točko 5.2 in 6., poskrbeti, da na dan poteka odpovednega roka nima na čakanju nobenih plačilnih nalogov. V primeru, da uporabnik pred odpovedjo ne uredi statusov plačil na čakanju z datumom izvedbe po odpovedi uporabe Bank@Neta, se bodo ta plačila izvedla.

Banka lahko odpove uporabo Bank@Neta v dvomesečnem odpovednem roku. Obvestilo o odpovedi bo banka posredovala uporabniku v pisni obliki na zadnji sporočen naslov.

Banka si pridržuje pravico do enostranske odpovedi pogodbe s takojšnjim učinkom, 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 oziroma kršil poslovanje preko Bank@Neta. Tudi v tem primeru je uporabnik dolžan vrniti generator gesel. V primeru uporabe generatorja gesel na mobilnih napravah, banka razveže povezavo med identifikacijsko številko mobilne naprave in generatorjem gesel na mobilni napravi.

11. 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 IPRS pri izvajalcu IPRS 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 ter se uporablja slovensko pravo.

12. Končne določbe

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 pogodbe, 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 Bank@Neta, o čemer banka uporabnika pisno obvesti.

Če vlagatelj pristopnice za uporabo Bank@Neta odstopi od svoje namere v obdobju od dneva odobritve do dneva izdaje generatorja gesel, je dolžan banki povrniti nastale stroške.

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

Ti Splošni pogoji veljajo in se uporabljajo od 19. julija 2017 dalje.

Nova KBM

