# 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. Uporabniku, ki je hkrati tudi uporabnik Bank@Neta, omogoča vpogled v stanje na računih in pogodbah, izvajanje plačil in prenosov sredstev ter izvajanje naročil in drugih storitev, ki jih aplikacija mBank@Net omogoča. Več informacij o aplikaciji mBank@Net je objavljenih na spletni strani banke www.nkbm.si/mbankanet.

V splošnih pogojih poslovanja so uporabljeni naslednji izrazi in krajšave:

- Bank@Net: elektronsko bančništvo Nove KBM d.d.;
- BANKA: Nova KBM d.d.;
- 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;
- 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;
- MGESLO, MOBILNO GESLO: osebno geslo, ki ga uporabnik v aplikaciji uporablja za hitro prijavo v Bank@Net. Je kombinacija najmanj 6 znakov, ki jih lahko uporabnik poljubno pogosto spreminja.
- MOBILNA NAPRAVA je mobilni telefon, tablični računalnik ali druga naprava, ki omogoča namestitev aplikacije mBank@Net;
- NABIRALNIK: poštni predal znotraj Bank@Neta, ki omogoča prejemanje e-Računov, obvestil o marketinških akcijah in novostih ter ostalih sporočil;
- PLAČILO: zahtevek za izvedbo plačilne storitve preko Bank@Neta;
- SKENIRAJ IN PLAČAJ: funkcionalnost aplikacije, ki omogoča skeniranje UPN in ustvarjanje plačila;
- SKENIRANJE UPN: prebiranje podatkov z UPN;
- 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.

Za izvajanje storitev v aplikaciji se poleg teh splošnih pogojev uporabljajo tudi Splošni 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 z uporabo aplikacije 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 aplikacije 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

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 nima korenskega dostopa, ter ima uporabnik na napravi nastavljeno mGeslo.

Povezava mobilne naprave z uporabnikovim Bank@Net računom omogoča uporabniku hitrejšo prijavo z geslom, ki si ga uporabnik sam določi. 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. V primeru, da v vaši napravi hranite prstne odtise drugih oseb, je s temi prstnimi odtisi možen vstop v aplikacijo mBank@Net ter izvajanje aktivnosti, navedenih v 1. točki teh splošnih pogojev.

## 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 primeru izgube oziroma odtujitve mobilne naprave, pa bo le-to nemudoma razvezal preko spletne banke Bank@Net v skladu z veljavnimi Navodili za uporabo spletne banke Bank@Net. 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 obvezuje, 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 vse storitve, 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

Uporaba aplikacije mBank@Net se zaračunava v skladu z 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.

## 7. Reklamacije

Reklamacije, ki izhajajo iz uporabe bančnih storitev, 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. Če bo morala banka podatke za reševanje reklamacije pridobiti tudi iz drugih virov, je rok za reševanje lahko tudi daljši.

## 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 ter se uporablja slovensko pravo.

## 9. 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, ne more uporabljati aplikacije mBank@Net.

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 dnem 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 uporabo aplikacije mBank@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 10. januarja 2018.

N

Nova KBM