

Splošni pogoji poslovanja za uporabnike TeleBanke za fizične osebe in zasebnike

1. Uvodne določbe

S temi splošnimi pogoji določa banka pogoje uporabe storitev TeleBanke, ki so navedene v 2. točki teh splošnih pogojev. Namenjeni so uporabniku TeleBanke.

2. Osnovne informacije/osnovni pojmi

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

- pridobi splošne informacije o banki, deviznih tečajih, obrestnih merah;
- pridobi informacije o stanju in prometu na računih, ki jih navede v pristopnici in na pooblastilih;
- poda zahtevek za prekoračitev sredstev na TRR;
- poda zahtevek za kartice z odloženim plačilom za lastne račune (MasterCard, Visa, Predplačniška Visa, Virtualna predplačniška Visa in Posojilna Karanta);
- naroči dokumentacijo za kredite;
- napove in prekliče dvig gotovine.

Za navedene storitve potrebuje uporabnik uporabniško ime in geslo. Če pa uporabnik želi:

- izvajati plačila (domači plačilni promet in plačila v tujino),
- skleniti kratkoročni ali dolgoročni depozit v evrih,
- skleniti kratkoročni ali dolgoročni devizni depozit,
- prenesti sredstva na VOR ali
- napovedati prenos sredstev z VOR oziroma preklicati napoved prenosa sredstev z VOR,

potrebuje še generator enkratnih gesel.

V splošnih pogojih poslovanja so uporabljeni naslednji izrazi in krajšave:

- BANKA: Nova KBM.
- DELAVEC TeleBanke: oseba, ki prevzame vaš klic in opravi želeno storitev.
- DELOVNI DAN: dan, na katerega plačnikov ponudnik plačilnih storitev ali prejemnikov ponudnik plačilnih storitev, ki sodeluje pri izvršitvi plačilne transakcije, posluje tako, da omogoča izvrševanje plačilnih transakcij svojemu uporabniku.
- ENKRATNO GESLO: naključno oblikovano zaporedje 6 števil, ki se spreminja in je veljavno le enkrat. Oblikuje ga generator enkratnih gesel v obliki ključka ali generator enkratnih gesel na mobilni napravi.
- GENERATOR ENKRATNIH GESEL (SecurId, Soft Token): identifikacijski in varnostni instrument, s pomočjo katerega se identificirate za opravljanje storitev v TeleBanki. 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 TeleBanke).
- LIMIT: z banko dogovorjena meja dovoljene prekoračitve 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.
- POOBLAŠČENEC: fizična oseba, ki jo pooblasti druga fizična oseba, da lahko v njenem imenu in za njene račune izvaja storitve preko TeleBanke.
- 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 poslovalnici banke. Svetujemo vam, da omenjeno osebno geslo ob prvi povezavi z delavcem TeleBanke spremenite. S tem si zagotovite varnost pri poslovanju preko telefonskega bančništva.
- TeleBanka: Telefonsko bančništvo Nove KBM.
- TRANSAKCIJSKI RAČUN (TRR): plačilni račun, ki ga odpre banka s sedežem v Republiki Sloveniji ali podružnica banke države članice v Republiki Sloveniji v imenu enega uporabnika ali več uporabnikov za namene izvrševanja plačilnih transakcij in druge namene, povezane z opravljanjem bančnih storitev za uporabnika.
- UPORABNIK: uporabnik storitev TeleBanke.
- UPORABNIŠKO IME: naključno izbrano zaporedje znakov, ki ga določi banka in se ne spreminja.
- VARČEVANJE Z ODPOVEDNIM ROKOM (VOR): nenamensko varčevanje, namenjeno občanom.

3. Uporaba TeleBanke

3.1. 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.

3.2. 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.

3.3. 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.



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 pravne osebe, zasebnike, samostojne podjetnike in družstva.

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 6 teh splošnih pogojev, če je na računu zadostno kritje oziroma račun ni blokiran.

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.

Če 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. Zavrženih 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.

3.4. 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.

Če 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. Če izbrana poslovalnica komitenta ni odprta do 17. ure, lahko komitent sklene varčevalno pogodbo v drugi poslovalnici banke, ki je odprta do 17. ure.

4. Odgovornost uporabnika

Uporabnik se strinja, da je kombinacija identifikacije z uporabniškim imenom, osebnim geslom in enkratnim geslom, ki ga oblikuje generator enkratnih gesel, istovetna njegovemu lastnoročnemu podpisu in da jo dovoljuje uporabljati kot njegov lasten podpis pri celotnem poslovanju preko TeleBanke.

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

Uporabnik se strinja s snemanjem telefonskih pogovorov, ki se shranjujejo in uporabljajo v skladu s točko 3.1 teh splošnih pogojev. Uporabnik se obvezuje, da bo uporabniško ime, osebno geslo, PIN in generator gesel 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.

Uporabnik se obvezuje, da bo o izgubi ali kraji generatorja enkratnih gesel takoj obvestil banko. Obvestilo uporabnik posreduje banki po telefonu delavcu TeleBanke. Telefonska številka TeleBanke je objavljena na spletni strani Nove KBM. Uporaba TeleBanke se blokira po prejemu prijave.

Ob izgubi generatorja enkratnih gesel se na imetnikove stroške dodelita novi generator enkratnih gesel in PIN.

5. Odgovornosti 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.

Delavec TeleBanke 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.

Banka opravi le tista plačila, za katera je uporabnik navedel 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 lahko opravlja plačila in ostale storitve v skladu s točko 1 v delovnem času TeleBanke. 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 odgovarja uporabniku za pravilno izvršitev plačilne transakcije, ki jo je odredil uporabnik prek ponudnika storitev odreditve plačil, v skladu z roki za izvršitev plačilne transakcije, ter plačniku povrne znesek neizvršene ali nepravilno izvršene plačilne transakcije, ali, če je bila plačilna transakcija izvršena v breme plačnikovega plačilnega računa, mora vzpostaviti takšno stanje plačilnega računa, kakršno bi bilo, če do napačne izvršitve ne bi prišlo.

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

Banka ne prevzema odgovornosti ali škode zaradi morebitne izgube ali uničenja katerih koli podatkov in opreme uporabnika 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.

Podatki o uporabniku 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.

6. Nadomestila in provizije za izvršene storitve

Banka zaračunava nadomestila za storitve, opravljene preko TeleBanke, v skladu z vsakokrat veljavnim Cenikom storitev Nove KBM za potrošnike in Cenikom storitev za zasebnike in podjetnike. Izvleček iz vsakokrat veljavnega sklepa o obrestnih merah in vsakokrat veljavnih cenikov 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.

7. Odpoved uporabe TeleBanke

Uporabnik lahko pisno odpove uporabo TeleBanke z zahtevkom, ki ga odda v poslovalnici banke.

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 za potrošnike oziroma Splošnimi pogoji za opravljanje plačilnih storitev za pravne osebe, zasebnike, samostojne podjetnike in društva 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.

8. Mirno reševanje sporov

Morebitni spori, nesoglasja ali pritožbe se rešujejo v skladu s Splošnimi pogoji za opravljanje plačilnih storitev za potrošnike oziroma Splošnimi pogoji za opravljanje plačilnih storitev za pravne osebe, zasebnike, samostojne podjetnike in društva.

9. 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 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 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 TeleBanke.

Če vlagatelj pristopnice za uporabo TeleBanke 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.

Za vse, kar ni izrecno urejeno s temi splošnimi pogoji, se uporabljajo Splošni pogoji za opravljanje plačilnih storitev za potrošnike oz. Splošni pogoji za opravljanje plačilnih storitev za pravne osebe, zasebnike, samostojne podjetnike in društva.

Ti splošni pogoji veljajo in se uporabljajo od 22. februarja 2018 dalje.

Nova KBM