Splošni pogoji za opravljanje plačilnih storitev za potrošnike – Paket Premium

Nova KBM
Nova Kreditna banka Maribor

1. Splošno in opredelitev pojmov

Izdajatelj splošnih pogojev je: Nova Kreditna banka Maribor, Ulica Vita Kraigherja 4, 2000 Maribor, Slovenija, SWIFT oznaka KBMASI2X, ID oznaka 04, *www.nkbm.si*, info@nkbm.si, registrirana pri Okrožnem sodišču v Mariboru, št. reg. vl.: 062/10924200, matična številka 5860580, identifikacijska št. zavezanca za DDV: SI94314527 (v nadaljevanju: banka).

Banka Slovenije je pristojna za nadzor nad ponudnikom plačilnih storitev, njegovo podružnico ali zastopnikom v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev v Republiki Sloveniji.
Banka je navedena na seznamu bank in hranilnic, ki imajo dovoljenje Banke Slovenije za opravljanje plačilnih storitev; seznam je objavljen na spletni strani Banke Slovenije.

S temi splošnimi pogoji so opredeljene pravice, obveznosti in pogoji banke in uporabnika v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev preko transakcijskih računov, odprtih pri banki, ter drugimi storitvami, ki jih vsebuje Paket Premium (v nadaljevanju: paketni račun), v skladu z Zakonom o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in sistemih (v nadaljevanju: ZPlaSSIED).

Posamezni pojmi, uporabljeni v teh splošnih pogojih za opravljanje plačilnih storitev (v nadaljevanju: splošni pogoji), imajo naslednji pomen:

AVTORIZACIJA: je proces, s katerim ponudnik blaga in storitev ali bankomat od banke pridobi potrditev, da lahko izvede transakcijo s kartico.

Bank@Net: je spletna banka Nove KBM d.d.

BANKA PREJEMNICA E-RAČUNA: je banka, preko katere prejemnik e-računa prejema e-račune od izdajateljev, za katere se je prijavil na prejemanje preko Bank@Neta.

BREZSTIČNA TRANSAKCIJA: je hitra, varna in udobna transakcija, ki jo sprožimo s prislonitvijo kartice na za to označeno mesto na POS terminalu. Za transakcije do določenega zneska ni treba vpisovati PIN-a ali podpisati potrdila o nakupu. Znesek se za posamezne države razlikuje, veljaven za Slovenijo je objavljen na spletni strani banke.

CRS: je kratica, uporabljena v teh pogojih, in pomeni OECD standard avtomatične izmenjave informacij o finančnih računih (Common Reporting Standard).

ČEZMEJNA PLAČILNA TRANSAKCIJA: je plačilna transakcija, pri kateri plačnikov ponudnik plačilnih storitev in prejemnikov ponudnik plačilnih storitev opravita plačilne storitve za plačnika oziroma prejemnika plačila na območju različnih držav članic. Plačilna transakcija se izvrši čezmejno tudi v primeru, če isti ponudnik plačilnih storitev opravi plačilne storitve za plačnika v eni državi članici in za prejemnika plačila v drugi državi članici.

DATUM VALUTE: je referenčni čas, ki ga ponudnik plačilnih storitev uporablja za obračun obresti v zvezi z bremenitvijo ali odobritvijo denarnih sredstev na plačilnem računu.

DEBETNA VISA KARTICA: je kartica s takojšnjim plačilom oz. z rezervacijo sredstev na TRR.

DELOVNI DAN: je 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.

DIREKTNA OBREMENITEV: je plačilna storitev, pri kateri prejemnik plačila na podlagi plačnikovega soglasja odredi plačilno transakcijo za obremenitev plačnikovega plačilnega računa.

DOLŽNIK: je oseba, za katero je izkazana obveznost plačila.

DOMAČA PLAČILNA TRANSAKCIJA: je plačilna transakcija, pri kateri plačnikov ponudnik plačilnih storitev in prejemnikov ponudnik plačilnih storitev ali edini ponudnik plačilnih storitev opravijo plačilne storitve za plačnika in prejemnika na območju Republike Slovenije.

DRUGE PLAČILNE TRANSAKCIJE: so plačilne transakcije, ki se izvršijo v katerikoli valuti, če se plačilna transakcija izvrši s prenosom denarnih sredstev med najmanj enim ponudnikom plačilnih storitev, ki opravlja plačilne storitve na območju Republike Slovenije, in ponudnikom plačilnih storitev, ki opravlja plačilne storitve na območju tretje države ali na območju Unije v valuti, ki ni valuta države članice.

DRŽAVA ČLANICA: je država članica Evropske unije ali država podpisnica Sporazuma o ustanovitvi Evropskega gospodarskega prostora (v nadaljevanju: EGP) (Ur. l. RS št. 1 z dne 3. januarja 1994, str. 3).

ELEKTRONSKA BANKA: je pojem, ki združuje spletno banko Bank@Net in mobilno banko mBank@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.

ENKRATNO GESLO (SecurId): je naključno oblikovano zaporedje 6 številk, 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): je naključno oblikovano zaporedje 6 številk in črk in je veljavno le enkrat. Oblikuje se v spletni banki in ga uporabnik prejme v SMS sporočilu.

ENKRATNO GESLO (koda): zagotavlja varno identifikacijo uporabnika ob izvedbi storitve.

ENOLIČNA IDENTIFIKACIJSKA OZNAKA: je kombinacija črk, številk ali znakov, ki jo ponudnik plačilnih storitev dodeli uporabniku in se v plačilni transakciji uporablja za nedvoumno identifikacijo tega uporabnika in njegovega plačilnega računa oziroma nedvoumno identifikacijo tega uporabnika ali njegovega plačilnega računa.

E-ODJAVA: je elektronska oblika odjave s prejemanja e-računa, ki jo banka prejemnika e-računa posreduje izdajatelju e-računa.

E-POVRATNICA: je obvestilo o prejeti/zavrnjeni e-prijavi/e-odjavi ali e-računu. V sistemu E-račun ta dokument ni obvezen.

E-PRIJAVA: je elektronska oblika prijave na prejemanje e-računa, ki jo banka prejemnika e-računa posreduje izdajatelju e-računa.

E-RAČUN: je 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: je osebno geslo, ki ga uporabnik uporablja za hitro prijavo v Bank@Net. Je kombinacija najmanj šest (6) znakov, ki jih lahko uporabnik poljubno pogosto spreminja.

FATCA: je kratica, uporabljena v teh pogojih, in pomeni Foreign Account Tax Compliant Act – Zakon o spoštovanju davčnih predpisov v zvezi z računi v tujini.

GENERATOR ENKRATNIH GESEL (SecurID, Soft Token): je 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.

HITRA PRIJAVA: uporabnik za vstop v Bank@Net preko aplikacije uporabi mGeslo ali prstni odtis.

IMETNIK KARTICE: je potrošnik, ki mu je banka v skladu s temi splošnimi pogoji izdala plačilno kartico.

IMETNIK RAČUNA: je fizična oseba, ki ji je banka na njeno željo in v skladu s Splošnimi pogoji za opravljanje plačilnih storitev za potrošnike odprla račun za namene izvrševanja plačilnih transakcij in druge namene, povezane z opravljanjem bančnih storitev.

IZDAJATELJ E-RAČUNA: je subjekt, ki izda e-račun in ima s prejemnikom e-računa sklenjeno poslovno razmerje.

KREDITNO PLAČILO: je plačilna storitev, pri kateri plačnik odredi izvršitev posamezne plačilne transakcije ali več plačilnih transakcij vključno s trajnim nalogom s svojega plačilnega računa v dobro plačilnega računa prejemnika plačila.

KRITJE NA RAČUNU: je vsota pozitivnega stanja na TRR (v domači in tujih valutah) in odobrene prekoračitve stanja sredstev na računu.

LIMIT: je z banko dogovorjena meja o dovoljeni prekoračitvi sredstev na računu.

mBank@Net: je mobilno bančništvo Nove KBM d.d.

mGESLO, MOBILNO GESLO: je 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.

MOČNA AVTENTIKACIJA STRANKE: je avtentikacija z uporabo dveh ali več elementov, ki spadajo v kategorijo znanja uporabnika (nekaj, kar ve samo uporabnik), lastništva uporabnika (nekaj, kar je v izključni lasti uporabnika) in neločljive povezanosti z uporabnikom (nekaj, ker uporabnik je) ter so med seboj neodvisni, kar pomeni, da kršitev enega elementa ne zmanjšuje zanesljivosti drugih, in so zasnovani tako, da varujejo zaupnost podatkov, ki se preverjajo.

NABIRALNIK: je poštni predal znotraj Bank@Neta, ki omogoča prejemanje e-računov, obvestil o marketinških akcijah in novostih ter ostalih sporočil.

ODPOVEDNI ROK: je časovno obdobje, po katerem se denarna sredstva prenesejo na vpogledni račun ali pa so na razpolago za dvig.

OSEBNA ŠTEVILKA PIN: je štirimestna osebna identifikacijska številka, ki predstavlja podpis imetnika kartice pri poslovanju s kartico.

OSEBNO GESLO: je kombinacija najmanj osmih (8) znakov, ki jo poljubno pogosto spreminjate;

OSNOVNI RAČUN: je TRR, na podlagi katerega banka odobri pristop k Bank@Netu in s katerega se plačujejo stroški izdaje generatorja enkratnih gesel.

PAN: je šestnajstmestna številka kartice.
PIN (Personal Identification Number): je osebna identifikacijska številka štirih zaporednih znakov, ki jih določi banka.

PLAČILO NA ČAKANJU: je 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 želenega datuma status plačila, ki čaka na izvedbo.

PLAČILO: je zahtevek za izvedbo plačilne transakcije.

PLAČILNE STORITVE: so aktivnosti, ki omogočajo polog gotovine na transakcijski račun, dvig gotovine s transakcijskega računa, izvrševanje plačilnih transakcij v breme in v dobro plačilnega računa (z direktnimi obremenitvami, s plačilnimi karticami ali podobnimi napravami ali kreditnimi plačili), izvrševanje plačilnih transakcij, pri katerih so denarna sredstva zagotovljena z odobritvijo posojila uporabniku (z direktnimi obremenitvami, s plačilnimi karticami ali podobnimi napravami ali kreditnimi plačili), izdajanje plačilnih instrumentov in/ali pridobivanje plačilnih transakcij, izvrševanje denarnih nakazil, storitve odreditve plačil, storitve zagotavljanja informacij o računih.

PLAČILNA TRANSAKCIJA: je dejanje pologa, prenosa ali dviga denarnih sredstev, ki ga odredi plačnik ali je odrejeno v njegovem imenu ali ga odredi prejemnik plačila, pri čemer je izvršitev plačilne transakcije preko ponudnika plačilnih storitev neodvisna od osnovnih obveznosti med plačnikom in prejemnikom plačila.

PLAČILNA TRANSAKCIJA NA DALJAVO: je plačilna transakcija, ki se odredi preko interneta ali naprave, ki se uporablja za komuniciranje na daljavo.

PLAČILNI INSTRUMENT: pomeni vsako napravo ali niz postopkov oziroma oboje, ki je dogovorjena oziroma so dogovorjeni med posameznim uporabnikom in njegovim ponudnikom plačilnih storitev, in je vezan le na tega uporabnika z namenom, da ga uporabi za odreditev plačilnega naloga.

PLAČILNI NALOG: je navodilo plačnika ali prejemnika plačila svojemu ponudniku plačilnih storitev, s katerim odredi izvršitev plačilne transakcije.

PLAČILNI RAČUN: je račun, ki ga odpre ponudnik plačilnih storitev v imenu enega uporabnika ali več uporabnikov in ki se uporablja za izvršitev plačilnih transakcij.
PLAČNIK: je fizična ali pravna oseba, ki odredi plačilno transakcijo, tako da izda plačilni nalog ali zagotovi soglasje k izvršitvi plačilnega naloga, ki ga izda prejemnik plačila.

PONUDNIK PLAČILNIH STORITEV, KI VODI RAČUN: je ponudnik plačilnih storitev, ki zagotavlja in vodi plačilni račun za plačnika.

PONUDNIK STORITVE ODREDITVE PLAČIL: je ponudnik plačilnih storitev, ki opravlja plačilne storitve odreditve plačil.

PONUDNIK STORITVE ZAGOTAVLJANJA INFORMACIJ O RAČUNU: je ponudnik plačilnih storitev, ki opravlja plačilne storitve zagotavljanja informacij o računih.

POTROŠNIK: pomeni fizično osebo, ki sklepa pogodbe o plačilnih storitvah za namene zunaj področja svoje pridobitne ali poklicne dejavnosti.

POOBLAŠČENEC: je fizična oseba, ki jo pooblasti druga fizična oseba, da lahko v njenem imenu in za njene račune izvaja storitve preko Bank@Neta.

POS TERMINAL: je elektronska naprava, namenjena elektronskemu prenosu podatkov med prodajnim mestom, procesnim centrom in banko pri transakciji s kartico.

PREJEMNI PONUDNIK PLAČILNIH STORITEV: je ponudnik plačilnih storitev, h kateremu se prenesejo informacije, potrebne za izvedbo zamenjave plačilnega računa.

PREJEMNIK E-RAČUNA: je fizična oseba, zasebnik ali pravna oseba, ki ji je e-račun namenjen in ima z izdajateljem e-računa sklenjeno poslovno razmerje.

PREJEMNIK PLAČILA: je fizična ali pravna oseba, ki je predvideni prejemnik denarnih sredstev, ki so bila predmet plačilne transakcije.

PRENOS MED RAČUNI: je prenos sredstev med transakcijskimi računi (lastnimi in pooblaščenimi), ki jih ima uporabnik dodane v Bank@Net.

PRENOSNI PONUDNIK PLAČILNIH STORITEV: je ponudnik plačilnih storitev, od katerega se prenesejo informacije, potrebne za izmenjavo zamenjave plačilnega računa.

PRISTOPNICA: je pristopna izjava o nameri opravljanja storitev preko Bank@Neta (Vloga za naročilo, spremembo ali ukinitev storitev na računih preko Bank@Neta, mBank@Neta).

PROCESNI CENTER: je poslovni subjekt, s katerim ima banka sklenjeno pogodbo za obdelavo in prenos podatkov pri transakciji s kartico.

PRODAJNO MESTO: je ponudnik blaga in storitev, ki kot način plačila sprejema plačilne kartice. Prodajno mesto je označeno z nalepko blagovne znamke kartic, ki jih sprejema.

PRVO OSEBNO GESLO: zapisana kombinacija osmih (8) znakov, ki jo dobite ob otvoritvi paketnega računa oziroma ob pristopu k spletni banki. 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.

RAZPOLOŽLJIVO STANJE NA TRR: pomeni stanje na TRR v valuti, v kateri se izvrši plačilo, povečano za odobreno prekoračitev v domači valuti in zmanjšano za ostale obveznosti iz poslovanja na TRR (npr. rezervacije sredstev, nalogi v čakalni vrsti za tekoči datum, nepoknjiženi promet).

REFERENCA: je sklop znakov, ki se uporablja za prepoznavo in evidentiranje plačil.

REFERENČNA OBRESTNA MERA: je obrestna mera, ki se uporablja kot osnova za izračun obresti in prihaja iz vira, ki je dostopen javnosti ter ga lahko preverita obe stranki pogodbe o plačilnih storitvah.

REFERENČNI MENJALNI TEČAJ: je menjalni tečaj, ki se uporablja kot osnova za izračun kakršnekoli menjave valut in ga objavi ponudnik plačilnih storitev ali prihaja iz neodvisnega vira, ki je dostopen javnosti.

SKENIRAJ IN PLAČAJ: je funkcionalnost aplikacije, ki omogoča skeniranje UPN in ustvarjanje plačila.

SKENIRANJE UPN: je prebiranje podatkov z UPN.

SKLENITEV POGODBE NA DALJAVO je sklenitev pogodbe med banko in uporabnikom brez istočasne fizične prisotnosti pogodbenih strank, vse do takrat in vključno s trenutkom, ko je pogodba sklenjena (npr. preko e-banke);

SOFT TOKEN: je aplikacija za generiranje enkratnih varnostnih gesel na mobilni napravi, ki je identifikacijski in varnostni instrument za zagotavljanje varne identifikacije uporabnika ob izvedbi storitve.

SOGLASJE ZA IZVRŠITEV PLAČILNE TRANSAKCIJE: je predložitev papirnega ali elektronskega plačilnega naloga s strani uporabnika banki ali ponudniku storitve odreditve plačil oziroma predložitev pooblastila za izvršitev plačilne transakcije s strani uporabnika v primeru plačilne transakcije, ki jo odredi prejemnik plačila ali ponudnik storitve odreditve plačil.

STORITEV ODREDITVE PLAČIL: je storitev za odreditev plačilnega naloga na zahtevo uporabnika plačilnih storitev v zvezi s plačilnim računom, odprtim pri drugem ponudniku plačilnih storitev.

STORITEV ZAGOTAVLJANJA INFORMACIJ O RAČUNIH: je internetna storitev za zagotavljanje konsolidiranih informacij o enem plačilnem računu ali več plačilnih računih, ki jih ima uporabnik plačilnih storitev pri drugem ponudniku plačilnih storitev ali pri več kot enem ponudniku plačilnih storitev.

TRAJNI NALOG: je navodilo plačnika svojemu ponudniku plačilnih storitev, naj redno ali na vnaprej določene datume izvršuje kreditna plačila.

TRAJNI NOSILEC PODATKOV: je vsak instrument, ki uporabniku omogoča shranjevanje podatkov, naslovljenih osebno nanj, tako da so dostopni za poznejšo uporabo tako dolgo, kakor je to potrebno za namene teh podatkov, in ki omogoča nespremenjeno predvajanje shranjenih podatkov.

TRANSAKCIJSKI RAČUN (TRR): je 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 za druge namene, povezane z opravljanjem bančnih storitev za uporabnika.

TRETJA DRŽAVA: je država, ki ni država članica EU ali država podpisnica sporazuma o ustanovitvi EGP.

UNIVERZALNI PLAČILNI NALOG (UPN): je namenjen za plačila v evrih na območju SEPA, in sicer za negotovinska plačila, gotovinska plačila, polog gotovine in dvig gotovine.

UPORABNIK: je fizična ali pravna oseba, ki uporablja plačilne storitve kot plačnik ali prejemnik plačila ali oboje in ki z banko sklene Pogodbo odprtju in vodenju transakcijskega računa potrošnika za Paket Premium (v nadaljevanju: pogodba), uporabnik spletne banke Bank@Net (uporabnik ni nujno, da je imetnik računa) ali mobilne banke mBank@Net.

UPORABNIŠKO IME: je naključno izbrano zaporedje znakov, ki ga določi banka in se ne spreminja.

UPRAVLJALCA ZBIRK PODATKOV: sta banka in procesni center, ki za potrebe izdaje in poslovanja s kartico zbirata, obdelujeta in hranita podatke o imetnikih kartic.

VARNO GESLO: je geslo, s pomočjo katerega imetnik kartice v varnem okolju potrdi lastno istovetnost v spletni trgovini, označeni z Verified by Visa oziroma MasterCard SecureCode.

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

ZAMENJAVA ALI STORITEV ZAMENJAVE PLAČILNEGA RAČUNA: je storitev, ki temelji na potrošnikovi zahtevi in pomeni prenos informacij o vseh ali nekaterih trajnih nalogih, ponavljajočih se direktnih obremenitvah in ponavljajočih se dohodnih kreditnih plačilih, izvršenih na plačilnem računu, od enega ponudnika plačilnih storitev k drugemu ali katerega koli pozitivnega stanja sredstev na plačilnem računu z enega plačilnega računa na drugega ali oba navedena prenosa, pri čemer se lahko prejšnji račun zapre ali ne.

ZAUPNI PODATKI: so vsi podatki, dejstva in okoliščine o posameznem uporabniku, vključno z osebnimi podatki, s katerimi razpolaga ponudnik plačilnih storitev ali udeleženec plačilnega sistema.

ZSJV: je kratica, uporabljena v teh pogojih, in pomeni Zakon o sistemu jamstva za vloge.

2. Varstvo osebnih podatkov in zaupnih informacij

Informacije in podatki, ki se nanašajo na opravljanje plačilnih storitev na podlagi teh splošnih pogojev, so poslovna skrivnost banke. Banka posreduje te podatke le uporabniku plačilnih storitev in skladno z zakonom pristojnim organom na njihovo pisno zahtevo.

Banka kot upravljavec zbirke osebnih podatkov vodi, vzdržuje in nadzoruje zbirko osebnih podatkov in podatkov o poslovanju uporabnika v skladu z Uredbo o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov (GDPR, št. EU 2016/679) in v skladu z veljavnim zakonom o varstvu osebnih podatkov, kar je podrobneje opredeljeno v Splošnih informacijah o varstvu osebnih podatkov v Novi KBM, ki so na voljo na spletni strani www.nkbm.si ter njenih poslovalnicah.

Banka lahko zbira, obdeluje in izmenjuje naslednje zaupne podatke, vključno z osebnimi podatki o uporabniku, z namenom preprečevanja, preiskovanja ali odkrivanja goljufij ali prevar v zvezi s plačilnimi storitvami:

- podatke o uporabnikih plačilnih storitev in tretjih osebah, ki so udeležene v goljufiji ali prevari oziroma poskusu le-te oziroma

jim je ali bi jim lahko nastala škoda zaradi takega dogodka ali poskusa le-tega: ime in priimek oziroma naziv, stalno in/ali začasno bivališče oziroma sedež, matična številka, davčna številka, podatki o plačilnih računih, kartični podatki teh oseb in stanje ter promet na teh računih, uporabljena metoda avtentikacije plačnika ter identifikacijski, avtentikacijski in komunikacijski podatki (telefonska številka, e-poštni naslov, IP naslov, revizijske sledi, korespondenca s stranko in drugi tovrstni podatki, ki so potrebni za učinkovito obravnavo zadeve); in

- datum in opis dogodkov, povezanih z goljufijo ali prevaro oziroma poskusom le-te, ter znesek predmetne plačilne transakcije.

Uporabnik izrecno dovoljuje banki, da s sredstvi za avtomatsko obdelavo ali s klasičnimi sredstvi vzpostavi, obdeluje, hrani oziroma posreduje osebne in druge podatke, ki so povezani z opravljanjem plačilnih storitev.

Banka lahko zbira, obdeluje in izmenjuje zaupne podatke, vključno z osebnimi podatki o uporabniku, tudi za namen opravljanja storitve odreditve plačil in storitve zagotavljanja informacij o računih ter v primerih razkritja osebnih in zaupnih podatkov uporabnika v primeru, da je bila izvedena plačilna transakcija na podlagi zmotne uporabe identifikacijske oznake.

Uporabnik se strinja z obdelavo osebnih podatkov ter tudi dovoljuje obdelavo osebnih podatkov, ki jih je posredoval banki oziroma s katerimi banka razpolaga, za potrebe izpolnjevanja pogodbenih obveznosti kakor tudi izpolnjevanja ustreznih zakonskih in podzakonskih obveznosti banke ter obveznosti, sprejetih in v skladu s s strani Republike Slovenije prevzetimi mednarodnimi pravnimi akti in akti Evropske unije ter vsemi zavezujočimi domačimi in mednarodnimi akti in pravili, ki veljajo oziroma se nanašajo na preprečevanje pranja denarja in financiranja terorizma ter izvajanje mednarodnega sporazuma, sklenjenega med Republiko Slovenijo in ZDA, v zvezi z Zakonom o spoštovanju davčnih predpisov v zvezi z računi v tujini (FATCA), OECD standardom avtomatične izmenjave informacij o finančnih računih (CRS) ter Zakonom o davčnem postopku (ZDavP).

Banka si ob upoštevanju relevantnih zakonskih predpisov pridržuje pravico, da od uporabnika pridobi in hrani kopijo uradnega osebnega dokumenta z namenom ugotavljanja in potrjevanja uporabnikove istovetnosti ter izvajanja zakonskih zahtev v povezavi s pravilno identifikacijo uporabnikov.

3. Odprtje transakcijskega računa

Pravno razmerje med banko in uporabnikom nastane z dnem podpisa pogodbe.

Uporabnik mora pred podpisom pogodbe banki:

- predložiti dokumentacijo, ki omogoča identifikacijo uporabnika in oseb, pooblaščenih za razpolaganje s sredstvi na računu, ob upoštevanju predpisov, vključno z določbami zakona, ki se nanaša na preprečevanje pranja denarja in financiranja terorizma, in določili mednarodnega sporazuma, sklenjenega med Republiko Slovenijo in ZDA, v zvezi z Zakonom o spoštovanju davčnih predpisov v zvezi z računi v tujini (FATCA);
- predložiti dokumentacijo za določitev rezidenčnega statusa v davčne namene v skladu z OECD standardom avtomatične izmenjave informacij o finančnih računih (CRS) in Zakonom o davčnem postopku (ZDavP);
- predložiti vse potrebne podatke za vodenje registra računov, drugo dokumentacijo v skladu z veljavnimi predpisi in morebitno drugo potrebno dokumentacijo, ki jo zahteva banka.

Banka takoj v istem delovnem dnevu po prejemu vloge za odprtje TRR – Paketa Premium s strani uporabnika in popolne predložene zahtevane dokumentacije odobri ali zavrne vlogo. Banki morebitne zavrnitve vloge ni treba pojasnjevati.

Uporabnik lahko začne poslovati prek računa prvi delovni dan po odprtju računa. Uporabnik za poslovanje s TRR prejme debetno kartico Visa.

4. Vodenje TRR

Banka se obvezuje, da bo prek TRR za uporabnika opravljala plačilne storitve v okviru razpoložljivega stanja na TRR.

Pozitivno stanje na TRR je vpogledni denarni depozit pri banki, ki vodi TRR.

S sredstvi na TRR lahko razpolaga le uporabnik ali tretja oseba, ki jo pooblasti uporabnik. Razpolaganje s sredstvi je neomejeno v okviru razpoložljivega stanja, razen v primeru, ko predpisi določajo drugače.

Uporabnik lahko eno ali več oseb izrecno pisno pooblasti za razpolaganje s sredstvi na TRR. Pooblastilo za razpolaganje s sredstvi na TRR ne vključuje pravice nadaljnjega izdajanja pooblastil in pravice do zaprtja TRR. Uporabnik je dolžan morebitne pooblaščence seznaniti z vsebino teh splošnih pogojev.

Osebe, pooblaščene za razpolaganje s sredstvi na TRR, morajo pri banki deponirati svoj podpis. Banki predloženi podpisi veljajo do pisnega preklica pooblastila za razpolaganje s sredstvi oz. prejema uradnega obvestila o smrti uporabnika ali pooblaščenca.

Zakonita zastopnika mladoletnih oseb, mlajših od petnajst (15) let, sta oba starša, razen v primeru, ko je enemu od njiju odvzeta ali omejena roditeljska pravica.

Če je iz kateregakoli razloga stanje na TRR nižje od kritja, nastane na TRR nedovoljeno negativno stanje.

V primeru neporavnanih zapadlih obveznosti do banke iz naslova opravljanja plačilnih storitev, kreditnih pogodb ali katerekoli druge zapadle obveznosti do banke lahko banka bremeni TRR tudi v primeru, da na TRR ni zagotovljeno kritje.

Banka lahko bremeni TRR uporabnika za stroške zaradi neizpolnjevanja obveznosti iz naslova opravljanja plačilnih storitev, kreditnih pogodb ali katerihkoli drugih obveznosti do banke. Ti stroški vključujejo dodatno obdelavo oz. spremljavo komitenta in vodenje dodatnih evidenc. Višina stroškov zaradi neizpolnjevanja obveznosti iz naslova opravljanja plačilnih storitev, kreditnih pogodb ali katerihkoli drugih obveznosti do banke je opredeljena v izvlečku Cenika storitev Nove KBM in se zaračuna ob izvedeni dodatni obdelavi oz. vodenju dodatnih evidenc, o čemer bo komitent obveščen hkrati s poslanim opominom.

Če uporabnik ne izpolnjuje pogojev, ki so potrebni za otvoritev posamezne vrste računa ali paketa, lahko banka spremeni vrsto računa ali paketa in o tem uporabnika pisno obvesti. S spremembo vrste računa se spremenijo tudi plačilni instrumenti. Če se uporabnik ne strinja s spremembo vrste računa, lahko odstopi od pogodbe, če so poravnane vse obveznosti do banke.

Vodenje računa v posameznih tujih valutah je diskrecijska pravica banke. Banka vodi transakcijski račun v domači valuti in v valutah iz tečajnice referenčnih tečajev ECB oziroma Banke Slovenije. Konverzije valut se izvajajo skladno s predpisi in določbami banke.

Banka omogoča uporabniku zamenjavo plačilnega računa znotraj države članice in storitev čezmejne zamenjave plačilnega računa. Podrobnosti o zamenjavi računa se nahajajo na spletni strani banke www.nkbm.si.

5. Izvrševanje plačilnih nalogov in obveščanje uporabnikov

5.1. Prejem naloga

Banka izvrši plačilno transakcijo, ko prejme plačilni nalog, razen če so podani pogoji za zavrnitev plačilnega naloga. Plačilni nalogi morajo biti izpolnjeni v skladu s predpisi, standardi v plačilnih sistemih in temi splošnimi pogoji. Plačilni nalog mora vsebovati naslednje bistvene elemente:

- ime in priimek in naslov plačnika,
- IBAN plačnika,
- znesek in valuto plačila, v kateri se plačilo izvede,
- ime in priimek/naziv in naslov prejemnika plačila,
- IBAN oz. račun prejemnika plačila,
- BIC oziroma točen naslov banke prejemnika v primeru čezmejnih in drugih plačil,
- datum valute,
- namen plačila,
- kodo namena za plačilne naloge, posredovane na obrazcu UPN,
- podpis plačnika,
- druge podatke, če posebni dopis tako določa.

Šteje se, da je banka prejela plačilni nalog, ko je podpisan plačilni nalog (kar pomeni soglasje za izvršitev) izročen v papirni ali elektronski obliki oziroma z uporabo dogovorjenih komunikacijskih sredstev, na primer na naslednje načine:

- plačilni nalog je izročen na bančnem okencu,
- plačilni nalog je izročen na bančnem avtomatu,
- plačilni nalog je posredovan preko elektronske ali mobilne banke.

Uporaba plačilnega instrumenta, ki ga evidentira banka, le-tej dokazuje plačnikovo odobritev plačilne transakcije.

Če banka prejme plačilni nalog na dan, ki ni določen kot njen delovni dan, ali če prejme plačilni nalog po času, ki je določen v urniku banke, se šteje, da je plačilni nalog prejela prvi naslednji delovni dan.

Če banka prejme plačilni nalog z datumom izvršitve vnaprej, se šteje, da je banka prejela plačilni nalog na dan izvršitve plačilnega naloga, če so izpolnjeni vsi ostali pogoji za izvršitev naloga.

Če banka prejme zahtevo plačnika v obliki trajnega naloga ali direktne obremenitve, se šteje, da je plačilni nalog prejet na dan izvršitve trajnega naloga ali direktne obremenitve.

5.2. Izvršitev plačilnega naloga

Banka izvrši plačilni nalog, če so izpolnjeni naslednji pogoji:

- če banka prejme plačilni nalog v skladu z urnikom banke, ki je sestavni del teh splošnih pogojev, in če obstaja razpoložljivo stanje na TRR;
- če je plačilni nalog podpisan, izpolnjen čitljivo in popolno (brez popravkov), z vsemi zahtevanimi podatki na plačilnem nalogu;
- če ne obstajajo zakonske ter interne ovire ali omejitve za izvršitev plačilnega naloga.

Plačilni nalog ne sme biti vezan na noben odložni ali razvezni pogoj. Če ima plačilni nalog zapisan odložni ali razvezni pogoj, nima pravnih učinkov.

Pri plačilnih nalogih banka v primerih, ko ni posebnih navodil uporabnika, po svoji najboljši presoji v korist uporabnika določi način izvršitve. S samim prejemom takšnega plačilnega naloga tretje osebe ne pridobijo nikakršnih zahtevkov nasproti banki.

Če uporabnik predloži banki nepravilno enolično identifikacijsko oznako prejemnika plačila na plačilnem nalogu oziroma katerokoli nepravilno bistveno sestavino plačilnega naloga, banka ni odgovorna uporabniku za nepravilno izvršitev plačilne transakcije.

Če uporabnik poleg enolične identifikacijske oznake ali drugih podatkov prejemnika, ki jih zahteva banka za izvršitev plačilnega naloga, banki predloži tudi druge podatke, je banka odgovorna samo za izvršitev plačilne transakcije v skladu z enolično identifikacijsko oznako, ki jo je predložil uporabnik.

Če banka izvrši plačilno transakcijo v skladu z nepravilno enolično identifikacijsko oznako, ki jo je predložil uporabnik, si mora banka v razumnih mejah prizadevati, da bi izterjal znesek izvršene plačilne transakcije.
Uporabnik je odgovoren za točnost in popolnost podatkov na plačilnem nalogu. Banka ne odgovarja za morebitno škodo, ki bi uporabniku nastala zaradi izvršitve ponarejenih ali spremenjenih plačilnih nalogov.

Uporabnik je dolžan nemudoma in brez odlašanja obvestiti banko o neodobreni in/ali neizvršeni plačilni transakciji, ko je ugotovil, da je prišlo do takšnih plačilnih transakcij, najkasneje pa v roku trinajst (13) mesecev po dnevu obremenitve oz. odobritve.

Če je na nalogu določen datum izvršitve vnaprej, banka pogoje za izvršitev plačilnega naloga preverja na ta dan.

Roki izvršitve plačilnih transakcij so opredeljeni v prilogi teh splošnih pogojev.

Uporabnik in banka se lahko dogovorita, da se plačilni nalogi izvršijo glede na prioritete, ki jih določi uporabnik, sicer jih banka izvrši po vrstnem redu glede na čas prejema plačilnega naloga. Pri tem banka upošteva prioritete, določene z zakonom.

Banka izvrši plačilno transakcijo brez soglasja uporabnika ali pooblaščenca na podlagi izvršljivega sklepa o izvršbi ali drugega sklepa pristojnega organa (v nadaljevanju: izvršba), v skladu z vsakokrat veljavno zakonodajo.

Banka prav tako izvrši plačilno transakcijo brez soglasja uporabnika ali pooblaščenca za neplačane zapadle obveznosti iz naslova opravljanja plačilnih storitev, kreditnih pogodb ali katerihkoli drugih zapadlih obveznosti do banke.

Banka ne preverja kode namena in jo posreduje prejemniku plačila v obliki, kot jo je navedel uporabnik.

Banka ne prevzema odgovornosti zaradi neustrezne obravnave plačilne transakcije, če uporabnik ali pooblaščenec ne uporabi kode namena plačila skladno z njenim dejanskim namenom.

V skladu s SEPA pravili na medbančnem nivoju ni možen istočasen prenos strukturirane reference in tekstovnega zapisa namena plačila. Banka v primeru izpolnjene reference v dobro plačila na plačilnem nalogu prejemniku zagotavlja podatek o referenci in kodi namena brez tekstovnega zapisa namena plačila.

Če plačnik predloži banki v izvršitev papirni plačilni nalog z izpolnjeno OCR vrstico ali QR kodo, banka lahko posreduje prejemniku in njegovi banki le podatke, ki so vsebovani v OCR vrstici (predel za optični zapis podatkov) ali QR kodi. Banka ni dolžna preverjati, ali se zapis v OCR vrstici ali QR kodi ujema z ostalimi podatki na plačilnem nalogu.

O spremembi urnika za opravljanje plačilnih storitev banka obvesti uporabnika z objavami na spletni strani Nove KBM www.nkbm.si, v poslovalnicah in preko elektronske banke.

Za izvršitev trajnega naloga ali direktne obremenitve na dogovorjeni datum plačila morajo biti zagotovljena sredstva na računu najmanj en dan pred predvideno izvršitvijo (razen za trajne

naloge za prenos dnevnega stanja, ki se izvrši konec delovnega dne v skladu z urnikom banke).

5.2.1. Izvrševanje plačilnih nalogov, posredovanih preko elektronske/mobilne banke

Plačilo preko elektronske/mobilne banke je enakovredno predanemu pisnemu zahtevku ali nalogu v poslovalnici banke.

Elektronski plačilni nalogi, ki jih uporabnik 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. Uporabnik 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 s pravili delovanja plačilnega prometa. Plačilni nalogi so izvršeni (usmerjeni v interne in eksterne plačilne sisteme) isti dan v skladu s pogoji, navedenimi v 5. točki teh splošnih pogojev, če je na računu zadostno kritje ali račun ni blokiran.

V elektronski/mobilni banki lahko uporabnik vidi izvršene plačilne naloge v zavihku Opravljene zahteve. Plačilne naloge, ki še čakajo na izvedbo, uporabnik vidi v zavihku Zahteve na čakanju, zavrnjene plačilne naloge pa v zavihku Zavrnjene/Neuspele zahteve.

V primeru, da na računu ni sredstev ali da je račun blokiran, se bodo plačila izvedla, ko bodo na računu zadostna sredstva ali če bo v predvidenem času plačila izvršena deblokada računa oziroma do zadnjega določenega datuma zamika izvršitve plačila. Če do določenega datuma ni sredstev na računu ali je račun blokiran, se plačilo ne izvede in se uvrsti v zavihek Zavrnjene/Neuspele zahteve. Izvajanje plačil in prenosov z blokiranih računov preko Bank@Neta ni možno. Zavrnjenih plačilnih nalogov banka ni sprejela v izvršitev in nima v zvezi z njimi nobenih obveznosti do uporabnika. Za neizvedena plačila in prenose sredstev banka ne odgovarja.

Plačila, ki čakajo na izvedbo, se izvedejo tudi v primeru, da uporabnik odpove uporabo Bank@Neta pred samim datumom izvedbe plačila. Uporabnik se obvezuje, da bo pred odpovedjo uporabe Bank@Neta uredil statuse plačil na čakanju z datumom izvedbe po odpovedi uporabe Bank@Neta. V nasprotnem primeru se bodo plačila izvedla.

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

V primeru, da se za plačilo zahteva dodatna potrditev, se zahteva uvrsti v zavihek Zahteve za dodatno potrditev. POMEMBNO: Šele po dodatni potrditvi je zahteva uvrščena v Zahteve na čakanju in posredovana v izvedbo.

O zahtevah, ki čakajo na dodatno potrditev več kot en dan, banka obvešča uporabnika v Nabiralnik Bank@Neta ter po elektronski pošti in z SMS sporočilom, če je uporabnik pri vnosu zahteve označil obveščanje na elektronski naslov oziroma mobilno številko.

V primeru težav pri dodatnem potrjevanju naj se uporabnik obrne na skrbnike spletne banke.

Pravila in pogoje dodatnega potrjevanja zahtev v spletni banki določa banka. Storitev dodatnega potrjevanja in prejeta SMS sporočila so za vse uporabnike spletne banke brezplačna.

Zavrnjenih plačilnih nalogov banka ni sprejela v izvršitev in nima v zvezi z njimi nobenih obveznosti do imetnika računa oziroma uporabnika.

5.3. Zavrnitev plačilnega naloga

Banka lahko zavrne izvršitev plačilnega naloga, če niso izpolnjeni vsi pogoji za izvršitev plačilnega naloga. Banka o zavrnitvi in, če je mogoče, o razlogih za zavrnitev ter postopku za odpravo napak, ki so bile vzrok za zavrnitev, obvesti uporabnika, razen če je to prepovedano na podlagi drugih predpisov.

Banka obvestilo iz prvega odstavka tega člena posreduje ali da na voljo uporabniku ob prvi priložnosti, najkasneje pa v roku, ki je določen za izvršitev plačilnega naloga v točki Izvršitev plačilnega naloga.

Banka lahko zaračuna uporabniku strošek obveščanja o zavrnitvi plačilnega naloga, če je razlog zavrnitve nezadostno stanje na transakcijskem računu ali pa plačilni nalog ni bil izpolnjen v skladu s temi splošnimi pogoji. Višina stroška je določena v vsakokrat veljavnem ceniku storitev banke.

5.4. Preklic plačilnega naloga

Plačnik lahko kadarkoli prekliče plačilni nalog tako, da:

- umakne soglasje za izvršitev plačilne transakcije ali sklopa plačilnih transakcij;
- zahteva vrnitev plačilnega naloga;
- stornira poslani elektronski plačilni nalog;
- prekliče pooblastilo za trajni nalog ali direktno obremenitev.

Vsaka plačilna transakcija, izvršena po preklicu, se šteje kot neodobrena.

Plačnik lahko prekliče plačilni nalog do konca delovnega dne pred datumom valute plačila.

Plačnik ne more preklicati plačilnega naloga po tem, ko je plačilni nalog za izvršitev plačilne transakcije postal nepreklicen, to pomeni, ko ga prejme plačnikova banka. Če plačilno transakcijo odredi prejemnik plačila ali plačnik preko prejemnika plačila, plačnik ne more preklicati plačilnega naloga po tem, ko je plačilni nalog podal prejemniku plačila.

Ne glede na navedeno pa lahko v primeru, ko plačilno transakcijo odredi prejemnik plačila z direktno obremenitvijo, plačnik prekliče plačilni nalog, ki ga je odredil prejemnik plačila, do konca delovnega dne pred dogovorjenim dnem obremenitve plačnikovega računa.

Po poteku rokov iz prvega do četrtega odstavka te točke lahko uporabnik prekliče plačilni nalog le na podlagi dogovora z banko. V primeru, ko plačilno transakcijo odredi prejemnik plačila ali plačnik preko prejemnika plačila, mora s preklicem plačilnega naloga po poteku roka soglašati tudi prejemnik plačila.

Banka lahko uporabniku posebej zaračuna preklic plačilnega naloga, v skladu s prejšnjim odstavkom, po vsakokrat veljavnem Ceniku storitev banke.

5.5. Zahteva za preklic že izvršenega plačilnega naloga

Preklic izvršenega plačilnega naloga se lahko zahteva samo, če gre za podvojene transakcije, tehnične težave ali zlorabe. Plačnik pošlje banki pisno zahtevo za preklic že izvršenega plačilnega naloga v roku desetih (10) dni od datuma izvršitve naloga.

Plačniku se povrne znesek samo, če se s tem strinja prejemnik plačila. Vrnjeni znesek se lahko zmanjša za stroške banke prejemnika plačila in morebitne druge stroške posredniških bank.

V primeru, ko banka prejme pisno zahtevo za preklic, ki ga pošlje druga banka, posreduje uporabniku (prejemniku plačila) obvestilo o prejeti zahtevi za preklic plačila (soglasje). Uporabnik (prejemnik plačila) v roku osmih dni banki pisno potrdi ali zavrne zahtevo za vračilo. Če se zahteva potrdi, banka vrne znesek plačniku, če pa se zahteva zavrne ali uporabnik (prejemnik plačila) nanjo ne odgovori, banka zneska ne vrne.

5.6. Razpolaganje s sredstvi

Prejemnik lahko razpolaga z denarnimi sredstvi na svojem TRR, ko je znesek plačilne transakcije odobren na računu banke v skladu z

roki izvršitve plačilnih transakcij in ko banka prejme vse potrebne informacije za odobritev prejemnikovega računa.

Če dan, ko so denarna sredstva odobrena na računu prejemnikove banke, ni njen delovni dan, se za namene prvega odstavka te točke šteje, da je prejemnikova banka prejela denarna sredstva za prejemnika plačila prvi naslednji delovni dan.

Dvig nad 2.000,00 EUR mora uporabnik praviloma najaviti v poslovalnici en dan vnaprej oziroma tekom dneva do 11. ure.

Napačno knjiženo bremenitev ali odobritev na TRR brez naloga uporabnika, ki je posledica zmote oz. napake banke ali njenih zunanjih izvajalcev, lahko banka odpravi z nasprotno knjižbo, tako da je stanje na TRR nespremenjeno. Banka o tem obvesti uporabnika z izpiskom, ki ga pošlje na dogovorjeni način. Če uporabnik nasprotuje takšni uskladitvi – popravku, bo banka takoj po prejetju utemeljene pritožbe vzpostavila stanje pred popravkom.

Banka lahko začasno onemogoči razpolaganje s sredstvi na TRR, če na računu v zadnjih dvanajstih (12) mesecih ni opravljene transakcije s strani uporabnika računa.

6. Uporaba storitve Premium bančništvo

6.1. Opredelitev vsebine

Storitev Premium bančništvo Nove KBM zajema opravljanje storitev, ki jih izvajajo osebni bančni svetovalci v izbranih poslovalnicah v poslovni mreži banke. Uporabniku paketnega računa Premium je osebni bančni svetovalec po telefonu na voljo vsak delovni dan med 8. in 20. uro. Osebni bančnik je skrbnik imetnika paketnega računa Premium. Njegova naloga je koordiniranje finančnih poslov v Novi KBM in v Skupini Nove KBM ter na podlagi zahteve imetnika poročanje imetniku o stanju in gibanju sredstev, naložbenih možnostih ter spremembah. Osebni bančnik izdela finančni načrt imetnika ter spremlja njegovo uresničevanje.

6.2. Način izvajanja storitve

Storitev Premium bančništvo Nove KBM banka izvaja v skladu s temi splošnimi pogoji, 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, na naslednjih osnovah:
na osnovi splošnih in javno dostopnih informacij v povezavi z vsebino storitve, opisane v točki 6.1 teh splošnih pogojev,
na osnovi svetovalnega sestanka z uporabnikom, kjer uporabnik poda osebnemu bančnemu svetovalcu informacije, potrebne za pripravo finančnega načrta za dosego ciljev, ki jih zasleduje uporabnik,
na osnovi komunikacije z uporabnikom z uporabo spletne banke Bank@Net ali mBank@Net.
S pristopom k storitvi Premium bančništvo Nove KBM uporabnik ni zavezan z banko skleniti nobenega pravnega posla v povezavi z vsebino storitve, opisane v teh splošnih pogojih. Banka bo naročila uporabnikov storitve glede na način prejema naročila obravnavala različno, s ciljem zagotovitve visoke stopnje varnosti in po načelu dobrega in odgovornega gospodarja.

6.3. Osebni bančni svetovalec

Uporabniku bo za izvajanje storitve Premium bančništvo Nove KBM na razpolago osebni bančni svetovalec vsak delovni dan v poslovnem času poslovalnice.
Uporabnik komunicira z osebnim bančnim svetovalcem: osebno, po telefonu, z SMS sporočili, z elektronskimi sporočili in s pošiljanjem sporočil v spletni banki Bank@Net ali mBank@Net. V primeru nenapovedanih in krajših odsotnosti osebnega bančnega svetovalca bo banka uredila vse potrebno za nemoteno izvajanje storitve Premium bančništvo Nove KBM.

6.4. Sprejem in izvajanje naročil

Naročila za sklenitev posameznih storitev iz nabora bančnih in finančnih storitev, ki jih ima banka v svoji vsakokratni ponudbi, lahko uporabnik posreduje banki na način, določen v nadaljevanju, če posamezne pogodbe med banko in uporabnikom ne določajo drugače. V primeru, da veljavna zakonodaja za sklenitev posamezne storitve, posredovanje naročila ali kakršnih drugih obvestil predpisuje posebno obliko, se lahko taka storitev, naročilo oziroma obvestilo poda samo v predpisani obliki. Naročila se lahko posredujejo na različne načine, pojasnjene v nadaljevanju, ki jih uporabnik izbere na pristopnici za izvajanje storitve Premium bančništvo Nove KBM.

Način naročanja storitev A:

Naročilo, podano osebno: Banka po prejemu naročila, ki ga uporabnik pred osebnim bančnim svetovalcem oz. njegovim namestnikom tudi lastnoročno podpiše, pošlje naročilo v nadaljnjo izvedbo.
Naročilo, podano preko spletne banke Bank@Net ali mBank@Net: Banka po prejemu naročila, podanega preko spletne banke Bank@Net ali mBank@Net, kjer lahko uporabnik preko večfaktorsko varovanega kanala komunicira s svojim osebnim bančnim svetovalcem, v kar najkrajšem času, vendar ne pozneje kot naslednji delovni dan, pošlje naročilo v nadaljnjo izvedbo.

Način naročanja storitev B:

Naročilo, podano z ustnim sporočilom po telefonu: Banka bo po prejemu naročila z ustnim sporočilom po telefonu preverila ujemanje telefonske številke, s katere je prejela naročilo, s podatki iz pristopnice. Dodatno bo osebni bančni svetovalec oz. njegov namestnik za potrditev prejetega naročila izvedel prepoznavanje uporabnika tudi po glasu in po potrebi uporabniku zastavil dodatna kontrolna vprašanja (npr.: o sklenjenih bančnih storitvah, o drugih osebnih podatkih v evidenci banke idr.), s ciljem preprečitve morebitnih zlorab.
Naročilo, podano z SMS sporočilom: Banka bo po prejemu naročila z SMS sporočilom v najkrajšem času, vendar ne pozneje kot naslednji delovni dan, preverila ujemanje telefonske številke, s katere je bilo poslano SMS sporočilo, s podatki iz pristopnice. Dodatno bo banka pridobila potrditev za podano naročilo na način, da bo osebni bančni svetovalec oz. njegov namestnik uporabnika poklical na telefonsko številko, s katere je bilo posredovano naročilo. Pri tem bo osebni bančni svetovalec izvedel prepoznavanje uporabnika tudi po glasu, preveril prejete podatke iz naročila in po potrebi uporabniku zastavil dodatna kontrolna vprašanja (npr.: o sklenjenih bančnih storitvah, o drugih osebnih podatkih v evidenci banke idr.), s ciljem preprečitve morebitnih zlorab.

- Naročilo, podano s sporočilom po elektronski pošti: Banka bo po prejemu naročila s sporočilom po elektronski pošti v najkrajšem času, vendar ne pozneje kot naslednji delovni dan, preverila ujemanje naslova elektronske pošte, s katerega je bilo poslano sporočilo, s podatki iz pristopnice. Dodatno bo banka pridobila potrditev za podano naročilo na način, da bo osebni bančni svetovalec oz. njegov namestnik uporabnika poklical na telefonsko številko, posredovano v pristopnici. Pri tem bo osebni bančni svetovalec izvedel prepoznavanje uporabnika tudi po glasu, preveril prejete podatke iz naročila in po potrebi uporabniku zastavil dodatna kontrolna vprašanja (npr.: o sklenjenih bančnih storitvah, o drugih osebnih podatkih v evidenci banke idr.), s ciljem preprečitve morebitnih zlorab. Zgoraj opredeljeni način naročanja storitev B je možen samo v primeru, če:
  - se naročilo nanaša na posamično plačilno transakcijo ali več plačilnih transakcij v istem dnevu, ki ne presegajo skupnega zneska 5.000,00 EUR;

- se naročilo nanaša na transakcije prenosa sredstev med različnimi računi uporabnika in/ali računi drugih oseb, na katerih je uporabnik pooblaščen ali je upravičen z njimi poslovati kot zakoniti zastopnik, pri čemer morajo biti vsi računi odprti pri banki;
- se naročilo nanaša na sklepanje depozitnih pogodb za uporabnika ali za drugo osebo, če je bilo banki predhodno izročeno pooblastilo take osebe oz. je uporabnik zakoniti zastopnik te druge osebe;
- se naročilo nanaša na vplačilo v sklade RCM ali KBM Infond, na pristopne izjave, ki se glasijo na uporabnika; ali
- se naročilo nanaša na druge nefinančne transakcije za uporabnika.

Uporabnik izbere, ali želi način naročanja storitev B, in spremembo te izbire banki poda s podpisom pristopnice za izvajanje storitve Premium bančništvo Nove KBM. Z navedenim uporabnik potrjuje, da je seznanjen, da je s strani banke priporočeno posredovanje naročil na način naročanja storitev A zgoraj, pri čemer se zaveda, da obstaja pri naročilih, posredovanih na način naročanja storitev B zgoraj, večja možnost zlorab, saj banka v teh primerih ne more zanesljivo preveriti avtentičnosti osebe, ki je naročilo posredovala. Uporabnik storitve Premium bančništvo Nove KBM v pristopnici opredeli način naročanja storitev. V primeru izbire načina naročanja storitev B navede ob tem tudi kontaktne podatke (številka stacionarnega in/ali mobilnega telefona, elektronski poštni naslov), s katerih bo podajal naročila. Vsako spremembo podatkov na pristopnici, izgubo ali odtujitev mobilnega telefona, zlorabo elektronskega poštnega predala je uporabnik dolžen sporočiti svojemu osebnemu bančnemu svetovalcu v roku treh (3) delovnih dni od nastale spremembe oz. dogodka. Podatki na pristopnici služijo banki kot eden izmed dodatnih mehanizmov za preverjanje identitete uporabnika. V primeru neujemanja podatkov ob prejemu naročila s podatki na pristopnici si banka pridružuje pravico do zavrnitve naročila, s ciljem, da zaščiti uporabnikovo imetje pri banki.

6.5. Obveščanje o sprejemu in izvedbi naročila

Banka bo za naročila, prejeta na način naročanja storitev B ali na način naročanja storitev A v drugi alineji, uporabniku potrdila prejem naročila v najkrajšem času, vendar ne pozneje kot naslednji delovni dan, s povratnim klicem na telefon ali s sporočilom v spletni banki Bank@Net ali mBank@Net, pri čemer bo upoštevala pot, po kateri je uporabnik oddal naročilo, in ali je uporabnik imetnik spletne banke Bank@Net ali mBank@Net. Če uporabnik potrditve naročila ne prejme v navedenem roku, se šteje, da banka naročila ni prejela in da se mora uporabnik obrniti na osebnega bančnega svetovalca. Banka se zavezuje, da bo naročilo, ki ga prejme na enega od navedenih načinov, obravnavala sama ali ga oddala v izvedbo tretji osebi v primerih, ko se naročilo storitve lahko opravi samo preko tretje osebe. Banka bo uporabnika obvestila, če je za izvedbo posameznega naročila treba skleniti posebno pogodbo ali predložiti dodatno dokumentacijo ali podpisati kakšne izjave oziroma pridobiti kakšno soglasje organov banke ali tretjih oseb, ter po izvedbi postopka odobravanja posameznih storitev o tem, ali je banka odobrila ali zavrnila sklenitev posamezne storitve, ki jo je predlagal uporabnik v naročilu. Banka bo sprejeta naročila izvedla v naslednjih rokih:

- v rokih, o katerih se bo dogovorila z uporabnikom v pogodbah ali na podlagi izrecnega soglasnega dogovora med uporabnikom in banko;
- v najkrajšem možnem času po odobritvi posamezne storitve s strani banke, če se z uporabnikom o roku ni dogovorila, ob upoštevanju časovnih omejitev, ki izhajajo iz procesiranja storitev, ter po urniku izvajanja posameznih storitev, ki jih določijo banka in/ali članice Skupine Nove KBM in/ali plačilni sistemi in/ali borze in/ali tretje osebe, prek katerih se naročena storitev izvaja;
- v istem delovnem dnevu, kot je posamezno storitev banka odobrila, če je bilo naročilo oddano najpozneje do 11. ure na delovni dan, upoštevajoč, da sobota ni delovni dan, sicer pa v najkrajšem možnem času v rednem delovnem času poslovalnice naslednjega delovnega dne, če se z uporabnikom o roku ni dogovorila in časa za izvedbo storitve ni mogoče določiti na način iz prejšnje alineje. Banka bo o izvedbi naročila uporabnika obvestila osebno z izročitvijo dokumentov v podpis ali s sporočilom v spletni banki Bank@Net ali mBank@Net, pri čemer bo upoštevala pot, po kateri je uporabnik oddal naročilo, in ali je uporabnik imetnik spletne banke Bank@Net ali mBank@Net.

7. Poslovanje z debetno kartico Visa

Debetna kartica Visa se pri poslovanju s TRR uporablja kot identifikacijska kartica osebnega računa in kot bančna plačilna kartica. Pri identifikaciji uporabnika se zahteva tudi predložitev veljavnega osebnega dokumenta s sliko.

7.1. Izdaja kartice

Uporabnik oziroma pooblaščenec (imetnik kartice) prejme debetno kartico (v nadaljevanju: kartica) in samo njemu znano tajno osebno številko PIN (v nadaljevanju: PIN).

Kartico ter PIN prejme imetnik kartice ločeno na naslov imetnika kartice. Banka pošlje kartico s priporočeno pošiljko, PIN pa z navadno v dveh ločenih pošiljkah, ki sta odposlani na različna dneva. Če se neprevzeta pošiljka s kartico vrne v banko, banka uporabnika kartice ponovno obvesti o prispeli kartici in pozove imetnika k prevzemu. Rok za prevzem kartice je devetdeset (90) dni od poziva za prevzem. Po poteku roka devetdeset (90) dni bo banka kartico uničila.

Imetnik kartice se mora takoj ob prejemu kartice nanjo lastnoročno podpisati z neizbrisljivim pisalom. Nepodpisana kartica je neveljavna. Vso škodo in stroške zlorabe zaradi nepodpisane kartice nosi imetnik.

Kartica ni prenosljiva, uporablja jo lahko samo imetnik kartice.

Imetnik kartice mora zaradi preprečevanja zlorab varovati PIN kot zaupen. Obveznost imetnika kartice je, da zavaruje tiste elemente kartice (npr. PIN), ki bi omogočili njeno nepooblaščeno uporabo. Imetnik kartice mora hraniti kartico ločeno od PIN-a ter je ne sme nikomur posojati ali dajati v hrambo. Prav tako ne sme PIN-a zapisati na listek ali kartico ali ga kako drugače hraniti skupaj s kartico. Banka priporoča imetniku, da obvestilo o PIN-u takoj po prejemu uniči in PIN-a ne razkrije tretjim osebam oz. na drug način prepreči, da bi tretji nepooblaščeno prišli do podatka o njem in neupravičeno uporabljali kartico. Za vse posledice zlorabe PIN-a je odgovoren imetnik kartice.

Za lažje pomnjenje PIN-a je banka imetnikom kartic na lastnih bankomatih omogočila njegovo menjavo. V primeru, da imetnik kartice pozabi PIN, lahko v poslovalnicah naroči nov PIN in mu pri tem ni treba naročiti tudi nove kartice. Neizpolnjevanje teh obveznosti se šteje za hudo malomarnost imetnika kartice. Za vse posledice zlorabe PIN-a je odgovoren imetnik.

Imetnik kartice mora z njo skrbno ravnati, tako da v čim večji meri prepreči njeno zlorabo, izgubo in neupravičen odvzem in s tem prepreči nastanek materialne škode sebi in banki.

7.2. Uporaba kartice

Kartica je plačilni instrument, ki ga imetnik uporablja pri poslovanju na prodajnih mestih in pri uporabi bančnih avtomatov ali z

nakupom preko spleta v okviru dnevne omejitve zneska. Za plačilo blaga in storitev izstavi prodajno mesto potrdilo o nakupu (v nadaljevanju: potrdilo), ki ga imetnik kartice podpiše oziroma vnese v POS terminal svoj osebni PIN. Imetnik s svojim podpisom na potrdilu oziroma pravilno vnesenim PIN-om jamči, da je znesek pravilen in da ga bo poravnal v skladu s splošnimi pogoji. Kopijo potrdila obdrži imetnik za svojo evidenco.

Imetnik kartice posluje v okviru danih limitov. O spremembi višine le-teh se dogovarja v poslovalnici banke. Banka lahko kadarkoli spremeni višino danih limitov, o čemer uporabnika obvesti.

Banka ne prevzema odgovornosti, če prodajno mesto ne more zagotoviti izvršitve transakcije.
Uporabnik pooblašča banko, da se vse obveznosti, ki nastanejo z uporabo kartice doma ali v tujini, poravnavajo s transakcijskega računa v valuti EUR.
V primeru, da uporabnik pred izvršitvijo plačilne transakcije ne zagotovi kritja, ima banka pravico, da ne odobri avtorizacije za izvršitev plačilne transakcije.
S kartico Debetna Visa je možno poslovati na prodajnih mestih z označbo VISA ali VISA debit doma in v tujini. Imetnik kartice lahko s kartico in pripadajočim PIN-om dviga gotovino na bankomatih in v bankah doma in v tujini, ki imajo oznako VISA, samo doma pa še na prodajnih mestih in v enotah Pošte Slovenije, ki imajo oznako GOTOVINA.

Imetnik kartice mora zaradi varnosti poslovanja s kartico skrbeti, da se vsi postopki na prodajnem mestu izvajajo v njegovi prisotnosti, razen pri nakupih preko elektronske trgovine oziroma poslovanju preko interneta in pri poslovanju preko kataloške in telefonske prodaje.

Debetna kartica Visa omogoča varno spletno nakupovanje na straneh, označenih z Verified by Visa. Postopek se po vnosu osnovnih podatkov o kartici avtomatsko preusmeri v bančno okolje, kjer se opravi dodatno preverjanje istovetnosti imetnika kartice, skladno s pogoji uporabe Verified by Visa, ki so dostopni na spletni strani banke. Imetnik je dolžan opravljati nakupe le na varnih spletnih straneh ter pri zanesljivih in preverjenih ponudnikih blaga in storitev. Hkrati mora poskrbeti, da je naprava, preko katere izvaja nakupe brez prisotnosti kartice, zaščitena pred virusi in vdori. Podatke, ki so opredeljeni kot varnostni mehanizmi (datum veljavnosti, številka kartice), lahko zapisuje šele ob plačilu po zaključku nakupa.

Banka omogoča imetniku kartice uporabo storitve Varnostno SMS sporočilo za večjo varnost poslovanja. Z njo uporabnik pridobi informacijo o opravljeni transakciji na svojo mobilno napravo. Debetna kartica Visa omogoča tudi brezstično poslovanje na vseh prodajnih mestih, označenih z logotipom VISA payWave. Imetnik opravi transakcijo le s prislonitvijo kartice k POS terminalu na za to označenem mestu in vnosom osebnega PIN-a, če je le-ta zahtevan. Do določenega zneska, ki je različen glede na državo, ni potrebno vpisovati osebnega PIN-a, razen če POS terminal to zahteva.

Kartico približati, vstaviti ali vpisati osebni PIN se sme za posamezno transakcijo le enkrat. V nasprotnem primeru je treba zahtevati potrdilo o neuspešni avtorizaciji. S pravilno izvedenim postopkom imetnik potrjuje transakcijo in znesek ter se ga zavezuje banki poravnati. Imetnik mora prodajalcu na prodajnem mestu omogočiti, da preveri veljavnost kartice in njegovo identiteto.

Kartica je veljavna do zadnjega dne v mesecu, ki je naveden na kartici. Uporabnikom, ki poslujejo v skladu s temi splošnimi pogoji, bo banka obnovila članstvo brez ponovne prošnje. V primeru prenehanja veljavnosti pogodbe preneha veljati tudi kartica, ne glede na rok veljavnosti, ki je naveden na kartici.

Banka ne odgovarja za škodo, ki bi jo utrpel uporabnik, če bi tretja oseba dobila v posest kartico oziroma bi dobila podatke o kartici, ki so potrebni za spletni nakup, in bi kartico oz. podatke o njej uporabila za plačilo preko spletne trgovine, razen v primeru prijave kraje oz. izgube kartice v skladu s temi splošnimi pogoji.

7.3. Izguba ali kraja kartice

O uničenju, poškodbi, izgubi ali kraji kartice je imetnik dolžan takoj osebno ali pisno obvestiti banko, izdajateljico kartice, oziroma klicni center. Telefonske številke so objavljene na spletni strani Nove KBM, telefonska številka servisnega centra pa je zapisana tudi na hrbtni strani kartice. Če imetnik sumi, da mu je bila kartica ukradena, krajo prijavi tudi najbližji policijski postaji. Telefonsko prijavo izgube ali kraje kartice je treba v sedmih (7) dneh pisno potrditi. Po prijavi izgube/kraje kartice banka izda imetniku kartice novo kartico za isti račun. Imetnik kartice dobi tudi nov PIN.

Če imetnik kartice najde kartico potem, ko je že prijavil njeno izgubo ali krajo, je ne sme več uporabljati, temveč jo je dolžan uničiti (prerezati po sredini) in takoj vrniti banki.

Banka lahko izvede preventivno blokado kartice v primeru, kadar izvaja ukrepe varnosti poslovanja, na primer, če obstajajo razlogi, da bi lahko prišlo do zlorabe kartice ali kraje podatkov s kartice ipd. Banka obvesti imetnika kartice o njeni blokadi pisno po pošti, preko elektronske banke, SMS sporočila ali na drug za banko običajen način. Za deblokado kartice (če je le-ta mogoča) se lahko imetnik obrne na poslovalnico banke.

Banka ne odgovarja za kakovost blaga in/ali storitev, ki jih uporabnik plačuje s kartico. Prav tako banka ni odgovorna za nepravilno izpolnitev dogovora o nakupu blaga ali storitev, ki se plačujejo s kartico. Uporabnik je dolžan banki poravnati obveznosti ne glede na spor na prodajnem mestu. Uporabnik je dolžan banki poravnavati vse obveznosti, ki nastanejo z uporabo kartice preko spleta, tudi v primerih, ko so bili pri nakupu preko spleta zlorabljeni podatki kartice. Uporabnik ima pravico zahtevati vračilo plačil za nakupe preko spleta neposredno od prodajnega mesta, na katero je bilo plačilo nakazano.

7.4 Nadomestila

Banka uporabniku za poslovanje s kartico zaračuna nadomestila in stroške v skladu z vsakokrat veljavnim Cenikom storitev Nove KBM.
Če uporabnik odstopi od izdaje kartice v času od dneva naročila kartice do njene izdaje, je uporabnik dolžan poravnati stroške, ki so nastali v zvezi z izdajo kartice.

7.5. Prenehanje pravice uporabe

Lastnik kartice je banka. Imetnik kartice mora na zahtevo banke vrniti kartico.

Imetnik kartice odgovarja za vse obveznosti in stroške, ki so nastali v zvezi s poslovanjem s kartico, do dneva, ko vrnjeno kartico prejme banka.
Banka lahko kartico kadarkoli prekliče ali blokira v primeru nesolidnega poslovanja uporabnika, kršitve teh ali drugih splošnih pogojev in o tem pisno obvesti uporabnika na zadnji znan naslov. V primeru sporočene smrti uporabnika izvede ukinitev.

Banka lahko onemogoči uporabo kartice, če:
- obstajajo objektivno utemeljeni razlogi, povezani z varnostjo kartice;
- obstaja sum neodobrene ali goljufive uporabe kartice ali prevare pri uporabi kartice;
- banka zazna tveganje, da uporabnik ne bo mogel izpolniti svojih obveznosti plačila.

Banka bo uporabnika o omejitvi kartice pisno obvestila, razen kadar je takšno obvestilo v nasprotju z objektivno utemeljenimi varnostnimi ukrepi ali je prepovedano z drugimi predpisi. Banka

ponovno omogoči uporabo kartice, ko razlogi za blokado prenehajo.
Uporabnik soglaša, da lahko banka uporabniku posreduje novo kartico, če le-ta nadomešča že izdano plačilno kartico.

8. Pogoji poslovanja s plačilno kartico MasterCard in Visa

8.1. Izdajanje kartice in nezgodno zavarovanje

Plačilne kartice:

- MASTERCARD
- VISA
- Zlata MASTERCARD
- Zlata VISA

izdaja banka.

Izdaja (Zlate) kartice MasterCard brez možnosti brezstičnega poslovanja ni mogoča.

Kartico lahko pridobi oseba (v nadaljevanju: imetnik), ki ima v banki odprt transakcijski račun (v nadaljevanju: račun), na podlagi ugodno rešene Vloge za izdajo kartice.

Kartico lahko pridobi tudi pooblaščenec ob pisnem soglasju imetnika računa in na podlagi ugodno rešene Vloge za izdajo kartice.

O Vlogi za izdajo kartice odloča banka. Banki ni treba obrazložiti svojih odločitev.

Imetnik kartice prejme kartico in PIN ločeno na naslov imetnika kartice. Banka pošlje kartico s priporočeno pošiljko, PIN pa z navadno v dveh ločenih pošiljkah, ki sta odposlani na različna dneva. Če se neprevzeta pošiljka s kartico vrne v banko, banka uporabnika kartice ponovno obvesti o prispeli kartici in pozove imetnika k prevzemu. Rok za prevzem kartice je devetdeset (90) dni od poziva za prevzem kartice. Po poteku roka devetdeset (90) dni bo banka kartico uničila. Ob prejemu mora imetnik podpisati kartico z neizbrisljivim pisalom. Nepodpisana kartica je neveljavna. Vso škodo in morebitne stroške zlorabe zaradi nepodpisane kartice nosi pogodbena stranka.

Imetnik računa, na katerem je izdana kartica, plačuje letno članarino za vsako izdano kartico. Višina članarine in način plačila sta določena z vsakokrat veljavnim cenikom banke.

Kartica je veljavna do zadnjega dne v mesecu, ki je naveden na kartici.

Imetnikom, ki poslujejo v skladu s temi splošnimi pogoji, bo banka obnovila članstvo brez ponovne vloge.

Če imetnik kartice ne želi obnoviti članstva, mora članstvo odpovedati osebno v poslovalnici banke ali pisno s priporočeno pošiljko, naslovljeno na poslovalnico banke, ki je odobrila kartico, najmanj dva meseca pred potekom enoletne veljavnosti kartice, sicer banka ponovno zaračuna letno članarino. V tem primeru mora imetnik kartico vrniti banki.

Če kartica ni bila pravočasno odpovedana, dobi imetnik novo kartico pred potekom veljavnosti stare kartice. Takoj po prejemu nove kartice je imetnik kartice dolžan staro kartico uničiti.

Imetnik kartice soglaša, da je nezgodno zavarovan za primer nezgodne smrti in trajne invalidnosti pri zavarovalnici Sava d.d. za zavarovalno vsoto 2.086,46 EUR za primer nezgodne smrti in 4.172,92 EUR za primer trajne invalidnosti. Splošne pogoje za nezgodno zavarovanje imetnikov plačilnih kartic lahko imetnik kartice zahteva v poslovalnici Nove KBM ali jih pridobi na spletni strani banke.

8.2. Uporaba kartice

Imetnik kartice mora kartico in PIN uporabljati v skladu s temi splošnimi pogoji.

Zaradi varnosti poslovanja s kartico je imetnik dolžan kartico skrbno hraniti in z njo odgovorno ravnati, tako da v čim večji meri prepreči njeno zlorabo, izgubo in neupravičen odvzem ter s tem prepreči nastanek materialne škode sebi in banki.

Kartica ni prenosljiva, uporablja jo lahko samo imetnik kartice.

Imetnik kartice mora zaradi preprečevanja zlorab varovati PIN kot zaupen. Obveznost imetnika kartice je, da zavaruje tiste elemente kartice (npr. PIN), ki bi omogočili njeno nepooblaščeno uporabo. Imetnik kartice mora hraniti kartico ločeno od PIN-a ter je ne sme nikomur posojati ali dajati v hrambo. Prav tako ne sme PIN-a zapisati na listek ali kartico ali ga kako drugače hraniti skupaj s kartico. Banka priporoča imetniku, da obvestilo s PIN-om takoj po prejemu uniči. Za lažje pomnjenje PIN-a je banka imetnikom kartic na lastnih bankomatih omogočila njegovo menjavo. V primeru, da imetnik kartice pozabi PIN, lahko v poslovalnicah naroči nov PIN in mu pri tem ni treba naročiti tudi nove kartice. Neizpolnjevanje teh obveznosti se šteje za hudo malomarnost imetnika kartice. Za vse posledice zlorabe PIN-a je odgovoren imetnik.

S kartico je možno poslovati (plačevati blago in storitve na prodajnih mestih, plačevati blago in storitve preko spleta ter dvigovati gotovino) doma in v tujini:

- na vseh označenih mestih MASTERCARD s kartico MasterCard
- (Zlato in navadno),
- na vseh označenih mestih VISA s kartico Visa (Zlato in navadno).

Imetnik kartice s kartico posluje v okviru danih limitov. O spremembi višine le-teh se dogovarja v svoji poslovalnici banke.
Za plačilo blaga in storitev izstavi prodajno mesto potrdilo o nakupu (v nadaljevanju: potrdilo), ki ga imetnik kartice podpiše oziroma vnese v POS terminal PIN. Podpis mora biti enak podpisu na kartici. Imetnik kartice s svojim podpisom na potrdilu oziroma pravilno vnesenim PIN-om jamči, da je znesek pravilen in da ga bo poravnal v skladu s splošnimi pogoji poslovanja s kartico. Izvod potrdila obdrži imetnik kartice za svojo evidenco. Pri karticah, ki omogočajo na za to opremljenih prodajnih mestih brezstične transakcije, se za takšne transakcije, opravljene pod limitom, določenim s strani posameznih kartičnih sistemov, PIN vtipka le na zahtevo.

Kartica omogoča brezstično poslovanje na vseh prodajnih mestih, označenih z logotipom VISA payWave ali MASTERCARD PayPass. Imetnik kartice opravi transakcijo le s prislonitvijo kartice k POS terminalu na za to označenem mestu in vnosom PIN-a. Do določenega zneska, ki je različen glede na državo, ni treba vpisovati PIN-a, razen če POS terminal to zahteva. Kartico približati, vstaviti ali vpisati PIN se sme za posamezno transakcijo le enkrat. V nasprotnem primeru je treba zahtevati potrdilo o neuspešni avtorizaciji. S pravilno izvedenim postopkom imetnik kartice potrjuje transakcijo in znesek ter se ga zavezuje banki poravnati. Imetnik kartice mora prodajalcu na prodajnem mestu omogočiti, da preveri veljavnost kartice in njegovo identiteto.

Imetnik kartice mora zaradi varnosti poslovanja s kartico skrbeti, da se vsi postopki na prodajnem mestu izvajajo v njegovi prisotnosti. Banka ne odgovarja za škodo, ki bi nastala zaradi zlorabe kartice ob prenosu le-te izven vidnega polja imetnika.

Pri uporabi kartice za nakupe preko spleta in za poslovanje preko kataloške in telefonske prodaje mora imetnik kartice uporabljati kartico v skladu s pogoji uporabe, ki so dostopni na spletni strani banke. Kartice omogočajo varno spletno nakupovanje na straneh, označenih z MasterCard SecureCode ali Verified by Visa. Postopek se po vnosu osnovnih podatkov o kartici avtomatsko preusmeri v varno okolje, kjer se opravi dodatno preverjanje istovetnosti

imetnika kartice, skladno s Pogoji uporabe MasterCard SecureCode oziroma Verified by Visa, ki so dostopni na spletni strani banke. Hkrati mora poskrbeti, da je naprava, preko katere izvaja nakupe brez prisotnosti kartice, zaščitena pred virusi in vdori. Podatke, ki so opredeljeni kot varnostni mehanizmi (datum veljavnosti, številka kartice), lahko zapisuje šele ob plačilu po zaključku nakupa.

Banka prav tako ne odgovarja za škodo, ki bi jo utrpel imetnik kartice, če bi tretja oseba dobila v posest kartico oz. bi dobila podatke iz kartice, ki so potrebni za spletni nakup, in bi kartico oz. podatke iz nje uporabila za plačilo preko spletne trgovine, razen v primeru prijave kraje oz. izgube kartice v skladu s temi splošnimi pogoji.

Banka omogoča imetniku kartice uporabo storitve Varnostno SMS sporočilo za večjo varnost poslovanja. Z njo uporabnik pridobi informacijo o opravljeni transakciji na svojo mobilno napravo. Pogoji uporabe so opisani v Splošnih pogojih uporabe storitve pošiljanja SMS sporočil o transakcijah s plačilnimi karticami Nove KBM.

Banka omogoča plačevanje na obroke tistim imetnikom, ki imajo vklopljeno storitev Varnostno SMS sporočilo in podpisano kreditno pogodbo. Imetnik kartice se lahko pri vsaki posamični transakciji nad 50 EUR odloči za plačilo na 2–12 obrokov, na vseh prodajnih mestih, tako doma kot v tujini ali na spletu, v okviru razpoložljivega mesečnega limita na kartici in v okviru omejitve višine zneska nakupa, določene s strani banke in objavljene na spletni strani banke. Po opravljenem nakupu imetnik prejme SMS sporočilo in v roku ene ure od prejema s povratnim SMS sporočilom določi želeno število obrokov. Banka ne odgovarja, če je imetnik na mestu brez signala GSM oziroma le-tega ne zagotavlja telekomunikacijski ponudnik.

Ob plačilu s kartico bo banka zmanjšala razpoložljivi limit porabe na kartici za celoten znesek nakupa ali plačila. Posamezni obroki zapadejo v plačilo mesečno in jih je imetnik kartice dolžan poravnati ob mesečni poravnavi obveznosti imetnika kartice v skladu s temi splošnimi pogoji. Prvi obrok zapade v poravnavo ob prvi poravnavi obveznosti, ki sledi nakupu na obroke. Banka bo ob vsaki mesečni poravnavi obveznosti imetniku kartice za višino poravnanega obroka sprostila razpoložljiv limit porabe na kartici. Imetniku kartice se za nakup na obroke zaračuna fiksni strošek v skladu z veljavnim cenikom. Neplačani oziroma nezapadli del obveznosti se ne obrestuje in ga lahko imetnik kartice kadarkoli predčasno poravna.

8.3. Izguba ali kraja kartice

V primeru izgube ali kraje kartice se uporabljajo postopki, opisani v točki 7.3 teh splošnih pogojev.

8.4 Prenehanje pravice uporabe

Lastnik kartice je banka, imetnik mora na zahtevo banke vrniti kartico.

Banka lahko odpove uporabo plačilne kartice v splošnem dvomesečnem odpovednem roku, s takojšnjim učinkom pa le, če ugotovi, da je imetnik 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 s plačilno kartico.

Imetnik kartice mora banki takoj sporočiti vsako spremembo bivališča, zaposlitve in drugih pogojev, ki so vplivali na odločitev o izdaji kartice. Če tega ne stori, lahko banka prepove nadaljnjo uporabo kartice.

Ob prepovedi uporabe kartice mora imetnik takoj zagotoviti kritje za vse obveznosti, ki se nanašajo na poslovanje s kartico, in kartico vrniti banki.

Banka preko kartičnih sistemov obvesti mrežo prodajnih mest o prepovedi uporabe kartice. Kartico lahko na podlagi obvestila banke o preklicu le-te odvzame tudi delavec na prodajnem mestu.

Preklicane kartice imetnik ne sme uporabljati, temveč jo je dolžan uničiti (prerezati po sredini) in jo vrniti banki.

Uporabnik soglaša, da mu lahko banka posreduje novo kartico, če le-ta nadomešča že izdano plačilno kartico.

9. Uporaba spletne banke Bank@Neta

9.1. Osnovne informacije

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.

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

9.2. Odobritev uporabe Bank@Neta

Uporabnik ima ob pristopu k paketnemu računu možnost pristopa tudi k uporabi Bank@Neta.

Ob odobritvi uporabe Bank@Neta banka uporabniku dodeli overitvene elemente, ki mu omogočajo varno izvajanje storitev preko Bank@Neta. Uporabnik 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.

9.3. Pooblastila

Uporabnik TRR lahko pooblasti do največ tri (3) polnoletne, poslovno in opravilno sposobne osebe, ki jih je uporabnik predhodno že pooblastil za poslovanje s svojimi računi, nato pa jih pooblasti še za razpolaganje s svojimi računi z uporabo Bank@Neta. Pooblaščenec postane uporabnik Bank@Neta.

Uporabnika Bank@Neta lahko uporabnik 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.

Uporabnik se ob pristopu k uporabi Bank@Neta opredeli, ali bo pooblaščenca pooblastil samo za vpoglede v stanja in promet, izvajanje naročil ali tudi za izvajanje plačil in prenosov sredstev med svojimi računi v banki. Pri izvajanju plačil in prenosov sredstev med računi v banki lahko uporabnik določi uporabniku Bank@Neta dnevni limit za poslovanje na posameznem računu. Vrsto pooblastila oz. vse kasnejše spremembe pooblastila uporabnik določi na ustreznem bančnem obrazcu.

Uporabnik Bank@Neta – 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 Bank@Neta – pooblaščenec prejme vse elemente za varno poslovanje preko Bank@Neta. Generator enkratnih gesel (RSA SecurID) za pooblaščenca je plačljiv v skladu s Tarifo

nadomestil za storitve Nove KBM in ni vključen v ceno paketnega računa.

Pooblaščena 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 uradnega obvestila o smrti uporabnika ali pooblaščenca.

Imetnik računa je dolžan morebitne pooblaščence seznaniti z vsebino teh splošnih pogojev.

9.4. Uporaba Bank@Neta

Za uporabo Bank@Neta si mora uporabnik Bank@Neta 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.

9.4.1. 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 Bank@Neta si lahko za hitrejšo in enostavnejšo prijavo v Bank@Net nastavi eGeslo. Z nastavitvijo eGesla uporabnik Bank@Neta poveže spletni brskalnik, ki ga uporablja za prijavo v Bank@Net, in svoj uporabniški račun. Banka opozarja, naj si uporabnik Bank@Neta 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 Bank@Neta svoje eGeslo pozabi ali ga ne želi več uporabljati, mora povezani brskalnik razvezati. Z razvezavo povezanega brskalnika se nastavljeno eGeslo v tem brskalniku odstrani. Novo eGeslo si lahko uporabnik ponovno nastavi ob naslednji prijavi.

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

9.5. Sklepanje produktov in storitev na daljavo

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 na daljavo.

V primeru sklepanja produkta ali storitve preko Bank@Neta banka zaračunava nadomestila v skladu z vsakokrat veljavno tarifo banke. Dodatnih stroškov ob sklenitvi produkta ali storitve preko Bank@Neta ni.
Uporabnik ima v primeru sklenitve pogodbe preko Bank@Neta pravico, da v štirinajstih (14) dneh sporoči, da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev ali plačati pogodbeno kazen.

9.6. Odpoved uporabe Bank@Neta

Uporabnik odpove uporabo Bank@Neta pisno z zahtevkom, ki ga odda v poslovalnici banke, z odpovednim rokom sedem (7) delovnih dni, ki se šteje od dneva prejema pisne odpovedi. V primeru odpovedi pogodbe s strani uporabnika ali banke mora uporabnik banki vrniti 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 Bank@Neta mora do poteka odpovednega roka poravnati banki vse zapadle obveznosti, ki so nastale pri uporabi Bank@Neta. Uporabnik Bank@Neta v ta namen pooblašča banko, da vse neporavnane zapadle obveznosti poravna v breme njegovega računa, če pa to ni mogoče, se uporabnik Bank@Neta zaveže vse zapadle neporavnane obveznosti poravnati sam.

Uporabnik Bank@Neta mora, v skladu s temi splošnimi pogoji, 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.

10. Uporaba mobilne banke mBank@Neta

10.1. Osnovne informacije

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

Uporabnik mBank@Neta 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 mBank@Neta 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.

10.2. Uporaba aplikacije mBank@Net

10.2.1. Načini uporabe

Uporabnik za uporabo aplikacije potrebuje omogočene podatkovne povezave na mobilni napravi, vendar ni potrebno, da je prijavljen v aplikacijo mBank@Net.

10.2.2. 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, če ima naprava bralnik prstnih odtisov in nima korenskega dostopa ter če 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 svoji napravi hranite le svoje prstne odtise.

11. Uporaba storitve pošiljanja SMS sporočil o transakcijah s plačilnimi karticami Nove KBM

11.1. Osnovne informacije

Storitev pošiljanja SMS sporočil o transakcijah s plačilnimi karticami Nove KBM predstavlja način posredovanja informacij na mobilne telefone (slovenskih operaterjev) imetnikov plačilnih kartic Nove KBM.

S temi splošnimi pogoji določa banka pogoje in način odobritve storitve pošiljanja SMS sporočil, pristojnosti in obveznosti banke in uporabnika ter pogoje in način opravljanja storitve.

Uporabnik storitve lahko postane imetnik plačilne kartice.

11.2. Pogoji in odobritev uporabe storitve

Uporabnik sme naročiti storitev pošiljanja SMS sporočil zase in za pooblaščence. Pooblaščenci na transakcijskem računu lahko podajo naročilo na storitev oziroma zahtevo za spremembo podatkov samo za svoje kartice, nimajo pa pravice spreminjati naročila oziroma podatkov, ki jih je predhodno že podal uporabnik.

Ob odpiranju paketnega računa banka skupaj z uporabnikom določi plačilne kartice, za katere bo uporabnik prejemal SMS sporočila o transakcijah s plačilnimi karticami Nove KBM.

11.3. Preklic naročila na storitev

Uporabnik storitve lahko pisno prekliče naročilo na storitev prejemanja SMS sporočil o transakcijah s plačilnimi karticami Nove KBM z zahtevkom za preklic, ki ga odda v poslovalnici banke.

Če banka ugotovi, da je uporabnik storitve kršil določila teh splošnih pogojev, pogodbena določila za TRR oziroma da je zlorabljal pravice naročila na storitev ali na drug način povzročil banki škodo, si banka pridržuje pravico do preklica naročila na storitev.

12. Dodatne storitve

Banka uporabniku omogoča tudi dodatne storitve, vezane na TRR, o čemer se banka in uporabnik posebej dogovorita. Banka lahko v zvezi z dodatnimi storitvami izda splošne pogoje za opravljanje teh storitev (npr. kartice z odloženim plačilom).

12.1. SEPA direktna obremenitev (v nadaljevanju: SEPA DB) za plačnika po osnovni shemi

12.1.1. Soglasje

Plačnik in prejemnik plačila se dogovorita za poravnavanje obveznosti plačnika s SEPA DB, tako da plačnik izda prejemniku plačila soglasje za izvajanje SEPA DB. Plačnik je dolžan prejemniku sporočiti vse spremembe podatkov iz soglasja in ukinitev soglasja. Banka plačnika pri izvršitvi SEPA DB ne preverja obstoja in vsebine soglasja. Soglasje plačnika postane neveljavno, če prejemnik plačila po tem soglasju v zadnjih šestintridesetih (36) mesecih ni posredoval plačilnih nalogov za izvršitev SEPA DB.

12.1.2. Izvajanje plačilnih nalogov SEPA DB

Banka plačnika izvrši plačilno transakcijo SEPA DB na datum izvršitve, če je plačnik zagotovil zadostno kritje na plačilnem računu v skladu z urnikom banke. Če je datum izvršitve nedelovni dan, pa mora zagotoviti kritje na plačilnem računu prvi naslednji delovni dan. Plačnik lahko pri svoji banki prepove izvajanje SEPA DB na svojem plačilnem računu. Banka plačnika ne izvrši SEPA DB v primeru nezadostnih sredstev na račun plačnika, če je račun blokiran ali ukinjen, če je plačnik v stečaju, če je plačnik umrl ter v primeru, ko je izvajanje SEPA DB na računu plačnika prepovedano oz. omejeno. V primeru neizvršene SEPA DB mora plačnik sam poravnati obveznosti do prejemnika plačila.

12.1.3. Ugovor

Plačnik lahko najkasneje en delovni dan pred datumom izvršitve posreduje svoji banki pisni ugovor, v katerem od nje zahteva, da posamezne SEPA DB ne izvrši. Pisni ugovor mora vsebovati vsaj naslednje podatke: referenčno oznako soglasja, znesek, datum izvršitve in naziv prejemnika plačila. Plačnik lahko pred izvršitvijo SEPA DB ugovarja tudi pri prejemniku, na način in v rokih, skladnih z njunim medsebojnim dogovorom.

12.1.4. Povračila denarnih sredstev

Plačnik lahko zahteva povračilo denarnih sredstev iz naslova izvršene SEPA DB, stroškov in obresti, tako za odobrena kot neodobrena plačila, v skladu z veljavno zakonodajo.

Plačnik lahko zahteva povračilo denarnih sredstev za že izvršene plačilne transakcije SEPA DB najkasneje v roku trinajst (13) mesecev po datumu izvršitve, če je svojo banko obvestil, da za izvršitev SEPA DB ni podal soglasja (neodobreno plačilo). V tem primeru banka plačnika zahteva od banke prejemnika plačila dokazilo o obstoju veljavnega soglasja. Banka plačnika v primeru prejema dokazila o obstoju veljavnega soglasja zahtevek za povračilo denarnih sredstev zavrne. V primeru, da banka plačnika prejme od banke prejemnika plačila obvestilo o neobstoju veljavnega soglasja oziroma iz prejetega dokazila sama ugotovi, da soglasje ni skladno z izvršeno SEPA DB, vrne denarna sredstva na plačilni račun in posreduje zahtevek za vračilo povrnjenih denarnih sredstev banki prejemnika plačila. Plačnik lahko zahteva povračilo denarnih sredstev za izvršene SEPA DB najkasneje v roku trinajst (13) mesecev tudi v primeru napak pri izvajanju SEPA DB v banki plačnika.

Plačniku ob povračilu denarnih sredstev pripadajo obresti, ki se obračunajo na znesek izvršene plačilne transakcije SEPA DB, od vključno dneva izvršitve SEPA DB do vključno dneva pred dnevom povračila denarnih sredstev na račun plačnika.

Plačnik lahko predloži zahtevek za povračilo denarnih sredstev izvršenih SEPA DB samo pri banki, kjer so bile SEPA DB izvršene.

12.1.5. Obveščanje

Plačnik je obveščen o znesku in datumu posamične SEPA DB s predhodnim obvestilom prejemnika plačila. Banka plačnika lahko omogoči plačniku vpogled oziroma zagotovi informacije o plačilnih nalogih za SEPA DB pred datumom izvršitve, če banka takrat z njo razpolaga.

O izvršenih plačilnih nalogih za SEPA DB je plačnik obveščen v izpisku plačilnega računa.

O neizvršenih plačilnih nalogih za SEPA DB banka plačnika sproti obvešča plačnika s posebnim obvestilom na zadnji znan naslov plačnika oz. v Nabiralnik elektronske banke.

12.1.6. Nadomestila

Plačnik je dolžan banki plačnika plačati nadomestila za izvajanje SEPA DB na način in v skladu z vsakokrat veljavo tarifo banke. Za vsa nadomestila v zvezi s SEPA DB se bo neposredno bremenil plačilni račun plačnika, s čimer plačnik s podpisom soglasja izrecno soglaša.

12.2. Trajni nalog

Trajni nalog (v nadaljevanju: TN) kot kreditno plačilo je plačilna storitev:

- s katero plačnik da pisno soglasje banki za izvršitev posamezne plačilne transakcije v domači valuti, ki se ponavlja v enakih zneskih in se izvaja na določen datum;
- s katero plačnik da pisno soglasje za izvršitev posamezne plačilne transakcije v domači valuti za poplačila obveznosti do banke;
- s katero plačnik da pisno soglasje za izvršitev posamezne plačilne transakcije v domači valuti za prenose na varčevanja v enakih zneskih, datum izvajanja je dogovorjen vnaprej, prav tako je določen datum zadnjega TN;
- s katero plačnik da pisno soglasje za prenos dnevnega stanja na TRR v domači valuti na drug račun.

Banka sprejme soglasje za izvedbo TN, če se izvaja v najmanj dveh zaporednih plačilih na določen dan v dogovorjenem časovnem zaporedju oz. času pooblastila.

Banka lahko enostransko zavrne zahtevek za odprtje TN. Banka sprejeta pooblastila (otvoritev, spremembo, ukinitev) izvede le pod pogojem, da ji plačnik to sporoči najmanj en delovni dan pred dnevom izvršitve TN.

12.3. Dovoljena prekoračitev na TRR

Na zahtevo uporabnika lahko banka za določeno obdobje, vendar največ dvanajst (12) mesecev, odobri osnovno oz. dovoljeno prekoračitev z možnostjo avtomatskega podaljšanja.

Uporabnik lahko prosi za dovoljeno prekoračitev sredstev na računu ali njeno spremembo v pisni obliki na bančnem obrazcu ter preko Bank@Neta, če je uporabnik te storitve, ali na drug za bančno poslovanje primeren način komuniciranja.

Banka po lastni presoji odobri ali zavrne zahtevek uporabnika TRR rezidenta oziroma odobri podaljšanje odobrene prekoračitve sredstev in uporabnika o tem pisno obvesti. Banka je upravičena odobriti prekoračitev sredstev na TRR v kateremkoli znesku do zaprošene višine in tudi za krajše obdobje od zaprošenega. V obvestilu banke o odobritvi ali spremembi prekoračitve sredstev se posreduje podatek o višini in času veljavnosti odobrene prekoračitve.

Razmerje v zvezi z odobritvijo prekoračitve sredstev na računu med uporabnikom in banko se ureja s Pogodbo o prekoračitvi sredstev na TRR, ki jo je uporabnik dolžan podpisati v roku štirinajst (14) dni po obvestilu banke. V nasprotnem primeru banka odobreno prekoračitev ukine, uporabnik pa je v tem primeru dolžan poravnati morebitno negativno stanje na TRR.

Dovoljena prekoračitev sredstev se koristi za opravljanje plačilnih storitev v breme TRR. Koriščenje predstavlja dovoljeno negativno stanje (kredit) na TRR. Koriščeno prekoračitev sredstev vrača uporabnik s prilivi na svojem TRR. Na dan poteka roka dovoljene prekoračitve ali v primeru odstopa od pogodbe mora uporabnik koriščeno prekoračitev sredstev v celoti vrniti, če nova dovoljena prekoračitev ni bila odobrena.

13. Posebne bremenitve TRR

13.1. Unovčevanje domiciliranih menic, ki jih je izdal ali akceptiral uporabnik

Banka bo skladno s predpisi, ki urejajo plačilne storitve in unovčevanje menic pri bankah, ter v okviru razpoložljivega pozitivnega stanja TRR uporabnika bremenila tudi na podlagi predložene menice, če bo v menici klavzula, iz katere je razvidno, da je menica plačljiva pri banki (domicilna klavzula), če TRR ni blokiran zaradi izvršbe, izvršnice ali neporavnanih obveznosti do banke ter če bo banka od imetnika menice prejela vse potrebne podatke za unovčitev menice.

Šteje se, da menica vključuje nepreklicno pooblastilo uporabnika imetniku menice, da odredi izvršitev plačilne transakcije v skladu z izdano menico, in nepreklicno soglasje uporabnika svoji banki, da v breme njegovih denarnih sredstev odredi izvršitev plačilne transakcije.

13.2. Prisilna izvršba na sredstva na TRR in zavarovanje s temi sredstvi

Banka v primeru prejema sklepa o izvršbi, zavarovanju ali drugem prisilnem posegu v sredstva na TRR, ki ga izda sodišče, FURS ali drug pristojni organ, uporabniku onemogoči razpolaganje z denarnimi sredstvi na TRR (v višini, kot izhaja iz sklepa) in postopa v skladu z izrekom sklepa ter veljavno zakonodajo.

Banka bo pri tem ravnala v skladu s predpisi, ki urejajo opravljanje prisilne izvršbe in zavarovanja, in predpisi, ki urejajo plačilne storitve. Banka ne bo preverjala razmerja med uporabnikom računa in osebo, ki je v sklepu o izvršbi ali zavarovanju označena kot upnik. Banka zaračuna stroške prejema in izvršitve sklepa v skladu z vsakokrat veljavnim Cenikom storitev Nove KBM.

14. Odgovornost banke in povračila plačilnih transakcij

Če je banka odgovorna za izvršitev neodobrene plačilne transakcije, mora plačniku nemudoma povrniti znesek neodobrene plačilne transakcije, v vsakem primeru pa najpozneje do konca naslednjega delovnega dne po tem, ko je transakcijo opazil oziroma je bil o njej obveščen, razen kadar banka utemeljeno sumi, da gre za prevaro ali goljufijo.

Če je bila neodobrena plačilna transakcija izvršena v breme plačnikovega plačilnega računa, banka vzpostavi tako stanje plačnikovega plačilnega računa, kakršno bi bilo, če neodobrena plačilna transakcija ne bi bila izvršena, in zagotovi, da datum valute knjiženja v dobro na plačilnem računu plačnika ni poznejši od datuma, ko je bil znesek knjižen v breme. V primeru, da je banka odgovorna za izvršitve neodobrene plačilne transakcije, plačniku povrne tudi vsa zaračunana nadomestila, ki jih je zaračunala plačniku, ter obresti, do katerih je upravičen plačnik, v zvezi z izvršitvijo neodobrene plačilne transakcije.

Banka se razbremeni odgovornosti za povrnitev zneskov neodobrenih plačilnih transakcij:

- če je izvršitev neodobrenih plačilnih transakcij posledica izjemnih in nepredvidljivih okoliščin, na katere banka ne more ali kljub vsem prizadevanjem ne uspe vplivati;
- če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica uporabnikove prevare ali če uporabnik naklepno ali zaradi hude malomarnosti ni izpolnil svojih obveznosti v zvezi s plačilnim instrumentom;
- če je uporabnik predložil banki v izvršitev ponarejen ali spremenjen plačilni nalog;
- v delu, ki ga krije uporabnik, če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica uporabe ukradenega ali izgubljenega plačilnega instrumenta ali plačilnega instrumenta, ki je bil zlorabljen (če uporabnik ni zavaroval osebnih varnostnih elementov plačilnega instrumenta);

- če uporabnik ni takoj in brez odlašanja obvestil banke o neodobreni in/ali neizvršeni plačilni transakciji, ko je ugotovil, da je prišlo do takšnih plačilnih transakcij, najkasneje pa v roku trinajst (13) mesecev po dnevu obremenitve oz. odobritve.

Uporabnik krije izgubo zneska neodobrene plačilne transakcije do zneska 50,00 €, če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica uporabe ukradenega ali izgubljenega plačilnega instrumenta ali zlorabe plačilnega instrumenta, razen v primeru, če izgube, kraje ali zlorabe plačilnega instrumenta ni bilo mogoče odkriti pred izvedbo plačila ali je izguba posledica dejanj ali neukrepanja zaposlenih ponudnika plačilnih storitev.

Uporabnik krije celotno izgubo zneska neodobrene plačilne transakcije, če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica uporabnikove prevare ali goljufije ali če uporabnik naklepno ali zaradi hude malomarnosti ni izpolnil svojih obveznosti v zvezi s plačilnim instrumentom.

Ne glede na navedeno mora banka povrniti uporabniku celotno izgubo zneska neodobrene plačilne transakcije, ki nastane po prejemu obvestila s strani uporabnika, da je bila kartica izgubljena, ukradena ali zlorabljena. Banka se razbremeni odgovornosti po tem odstavku, če je škoda posledica uporabnikovega goljufivega dejanja.

Če je banka odgovorna za neizvršitev in/ali nepravilno izvršitev plačilne transakcije, mora plačniku brez nepotrebnega odlašanja povrniti znesek neizvršene ali nepravilno izvršene plačilne transakcije ali, če je bila transakcija izvršena v breme plačnikovega plačilnega računa, vzpostaviti takšno stanje plačilnega računa, kakršno bi bilo, če do napačne izvršitve ne bi prišlo. Datum valute knjiženja v dobro na plačilnem računu plačnika ne sme biti poznejši od datuma, ko je bil znesek knjižen v breme.

Če banka dokaže, da je bil račun prejemnikovega ponudnika plačilnih storitev odobren za znesek plačilne transakcije v skladu z roki za izvršitev plačilne transakcije, prejemnikov ponudnik plačilnih storitev odgovarja prejemniku plačila za pravilno izvršitev plačilne transakcije in mora prejemniku plačila dati takoj na voljo znesek nepravilno izvršene plačilne transakcije, ali če se plačilna transakcija izvrši v dobro prejemnikovega plačilnega računa, ustrezni znesek odobriti na prejemnikovem plačilnem računu. Datum valute v dobro na plačilnem računu prejemnika plačila ne sme biti poznejši od datuma, ko bi moral biti znesek knjižen v primeru pravilno izvršene plačilne transakcije.

Kadar je plačilna transakcija izvršena pozno, banka prejemnika plačila zagotovi knjiženje v dobro na račun prejemnika plačila z datumom valute, ki ni poznejši od datuma valute, ko bi moral biti znesek knjižen v primeru pravilno izvršene transakcije.

Banka odgovarja svojemu uporabniku zaradi neizvršitve ali nepravilne, tudi pozne, izvršitve plačilne transakcije za povračilo izgube iz naslova nadomestil, ki jih je zaračunala uporabniku, do obresti pa je upravičen le v primeru nepravilno izvršene plačilne transakcije.

Banka se razbremeni odgovornosti za povrnitev zneskov neizvršenih oziroma nepravilno ali pozno izvršenih plačilnih transakcij:

- če je neizvršitev, nepravilna ali pozna izvršitev plačilnih transakcij posledica izjemnih in nepredvidljivih okoliščin, ki se jim banka ni mogla izogniti ali jih preprečiti;
- če je neizvršitev, nepravilna ali pozna izvršitev plačilnih transakcij posledica izpolnjevanja obveznosti banke, ki izhajajo iz drugih predpisov.

Plačnik lahko na podlagi dokazila zahteva povračilo zneska že izvršene direktne obremenitve, in sicer v roku 8 tednov po izvršeni DB, če je plačnik podal soglasje brez točnega zneska DB in če znesek DB presega pričakovani znesek (ne velja v primeru menjave valut). Banka lahko zahteva, da mora plačnik dokazati upravičenost pogojev za povračilo zneska DB. Banka bo v roku 10 delovnih dni po prejemu zahtevka za povračilo uporabniku povrnila celotni znesek plačilne transakcije ali uporabnika obvestila o zavrnitvi zahteve z navedbo razlogov za zavrnitev. Uporabnik nima pravice do povračila že izvršene direktne obremenitve, če je plačnik podal soglasje za izvršitev neposredno banki in je banka ali prejemnik plačila vsaj štiri tedne pred dnevom zapadlosti na dogovorjeni način posredoval ali dal na voljo informacije o prihodnji plačilni transakciji.

15. Obveščanje

Uporabnik mora najpozneje v petih (5) dneh od dneva nastanka spremembe obvestiti banko o vseh spremembah v zvezi s pravnim statusom, davčnim statusom, s spremembami osebnih in drugih podatkov, podatkov o pooblaščencih, o uporabi računa za opravljanje dejavnosti ter drugih podatkov, ki se nanašajo na račun in so navedeni v zahtevku za odprtje računa. Banka ne odgovarja za škodo, nastalo zaradi neupoštevanja obveznosti glede sporočanja sprememb.

Banka obvešča uporabnika o izvršenih plačilnih transakcijah na računu z izpiskom, ki mu ga pošilja najmanj enkrat mesečno na dogovorjen način oz. na drug za bančno poslovanje običajen način komuniciranja. Kadar gre za pisno obvestilo po pošti, se šteje, da je obvestilo pravilno vročeno, če je poslano na zadnji znani naslov uporabnika, ki ga ima banka v svoji evidenci.

Če ima uporabnik opredeljen način prejemanja izpiskov kot osebni dvig, se zavezuje, da bo izpiske v banki mesečno prevzemal. Uporabnik nosi odgovornost za vse posledice, če izpiskov ne bo prevzemal v roku iz prejšnjega odstavka te točke.

Banka bo kot varni kanal obveščanja uporabnikov plačilnih storitev v primeru domnevnih ali dejanskih prevar in goljufij ali varnostih groženj uporabljala spletno stran banke www.nkbm.si. Uporabnikom spletne banke bo obvestilo posredovala v Nabiralnik spletne banke.

16. Pravice in 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 in storitve, vključene v paketni račun.

Uporabnik lahko opravlja plačila in ostale storitve preko Bank@Neta 24 ur na dan.

16.1. Pravice in obveznosti uporabnika ob uporabi storitve 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 enkratnih gesel, se šteje, da je pogodba preko Bank@Neta sklenjena.

Uporabnik Bank@Neta 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 Bank@Neta.

Uporabnik se obvezuje, da bo o izgubi ali kraji generatorja enkratnih gesel oziroma izgubi ali menjavi telefona, na katerem je bil nameščen generator enkratnih gesel za mobilne naprave, takoj

obvestil banko. Obvestilo uporabnik posreduje banki po telefonu skrbniku Bank@Neta. Telefonska številka skrbnikov Bank@Neta je objavljena na spletni strani Nove KBM. Uporaba Bank@Neta se blokira po prejemu prijave.

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

16.2. Pravice in obveznosti uporabnika ob uporabi storitve mBank@Net

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.

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, 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 mBank@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.

16.3. Pravice in obveznosti uporabnika storitve pošiljanja SMS sporočil o transakcijah s plačilnimi karticami Nove KBM

Uporabnik storitve je odgovoren za pravilnost podatkov, ki jih posreduje ob odpiranju paketnega računa za storitev pošiljanja SMS sporočil o transakcijah s plačilnimi karticami banke. Za primere, ki bi nastali zaradi morebiti napačno posredovanih podatkov, za vso škodo odgovarja izključno uporabnik.

Uporabnik storitve se strinja, da banka posreduje podatke o transakcijah s plačilnimi karticami Nove KBM podjetju, ki skrbi za distribucijo podatkov. Podjetje za distribucijo podatkov je dolžno varovati podatke naročnika storitve in jih uporabljati izključno za potrebe izvajanja storitve.

Banka ne prevzema nikakršne odgovornosti za škodo, nastalo zaradi kraje ali izgube mobilnega telefona oziroma kartice SIM oziroma drugih nepravilnosti, nastalih do preklica naročila na storitev.

Za varnost in zaupnost vseh podatkov, shranjenih v mobilnem telefonu, odgovarja izključno uporabnik.

17. Pravice in obveznosti banke

Podatki o uporabniku so poslovna skrivnost banke. Banka se zavezuje, da bo osebne podatke uporabnika varovala in jih uporabljala samo za izvajanje storitev po teh splošnih pogojih.

Banka ne prevzema nobene odgovornosti za:

- škodo, ki bi nastala zaradi nepravilnega in neprevidnega ravnanja uporabnika;
- kakršnokoli zlorabo podatkov, shranjenih v mobilnem telefonu.

17.1. Pravice in obveznosti banke pri storitvi Bank@Net

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 Bank@Neta vnesel pravilne in popolne podatke. Vsako posamezno plačilo se izvrši le v primeru, če:

- ne presega dogovorjenega dnevnega limita, ki ga določi uporabnik Bank@Neta ali pa ga uporabniku Bank@Neta določi uporabnik 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.

Banka izvede vsa uspela plačila v skladu z urniki izvrševanja plačilnih transakcij.

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 se obvezuje, da bo prejemniku e-računa le-tega dala na razpolago in poslala banki izdajatelja e-računa povratno informacijo o njegovi dostavi oziroma nedostavi 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 nobene odgovornosti za škodo, ki bi nastala zaradi nepravilnega in neprevidnega 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.

17.2. Pravice in obveznosti banke pri storitvi mBank@Net

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.

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

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

Banka bo uporabniku vse storitve, ki so dostopne preko aplikacije, zagotavljala v skladu s temi splošnimi pogoji.

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

18. Obrestne mere, nadomestila in menjalni tečaji

18.1. Obrestne mere na TRR

Banka obrestuje denarna sredstva na TRR v višini obrestne mere za vpogledni denarni depozit v skladu z izvlečkom Cenika kapitala Nove KBM.

O morebitnih spremembah obrestnih mer na TRR bo uporabnik pisno obveščen (npr. z izpiskom).

Obresti po TRR pripisuje banka mesečno ob obračunu. Banka obvesti uporabnika o znesku pripisanih obresti z izpiskom.

V primeru nastanka nedovoljenega negativnega stanja na TRR banka obračunava obresti v skladu z izvlečkom Cenika kapitala Nove KBM.
Banka ob vsakokratni spremembi obrestne mere pisno obvesti uporabnika najmanj dva meseca pred začetkom veljavnosti novih obrestnih mer, razen v primeru spremembe referenčne obrestne mere, kjer sprememba začne veljati takoj. Banka o spremembi obvesti uporabnika ob prvi priložnosti, razen če je sprememba v korist uporabnika, takrat banka uporabnika ne bo posebej obveščala.

18.2. Nadomestila

Banka za opravljanje plačilnih storitev uporabniku zaračunava nadomestila, opredeljena v vsakokrat veljavnem Ceniku storitev Nove KBM.

O morebitnih spremembah nadomestil na TRR bo uporabnik pisno obveščen (npr. z izpiskom) dva (2) meseca pred uvedbo.

Za storitve poslovanja s tujino, ki jih banka opravlja uporabnikom v državi, se nadomestila zaračunavajo v domači valuti po referenčnem tečaju Evropske centralne banke, veljavnem na dan obračuna, če ni drugače določeno.

Banka lahko odtegne svoja nadomestila od prenesenega zneska transakcije, preden ga odobri na prejemnikovem TRR ali ga da na voljo prejemniku (prilivna provizija).

Za druge plačilne transakcije, ki jih za izvršitev zaračunavajo druge banke ali posredniki, banka dodatno zaračunava tudi nadomestila, ki jih za izvršitev plačilne transakcije zaračunavajo druge banke ali drugi posredniki, v skladu s ceno storitve vseh sodelujočih bank oz. posrednikov pri izvedbi transakcije.

Za druge plačilne transakcije prav tako velja, da uporabnik plača tudi nadomestila za izvršitev plačilne transakcije v skladu z označenim načinom plačila stroškov v plačilnem nalogu.

Pri izvršitvi domačih in čezmejnih transakcij vsaka sodelujoča banka zaračuna nadomestila svojemu uporabniku plačilnih storitev.

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.

Namestitev aplikacije mBank@Net in pristop k uporabi sta brezplačna. 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 banke.

Za vse nastale obveznosti (nadomestila, dejanske stroške in provizijo), ki niso vključene v nadomestilo za vodenje paketnega računa, banka bremeni transakcijski račun, s katerega je bila storitev opravljena.

18.3. Menjalni tečaji

V primeru menjave valut se uporablja menjalniška tečajna lista banke, ki velja na dan dejanske izvršitve menjave (v nadaljevanju: tečajna lista), razen če se pogodbeni stranki dogovorita drugače. Tečajna lista je javno objavljena na spletnih straneh banke www.nkbm.si in v poslovalnicah banke.

V primeru plačilnih transakcij, opravljenih z debetno kartico v tuji valuti, se za pretvorbo v evro uporabijo menjalni tečaji kartičnega sistema (npr. MasterCard Europe, VISA Europe), veljavni v trenutku pretvorbe.

V primeru porabe po kartici v valuti, ki ni EUR, se plačilo obveznosti imetnika kartice izvrši v EUR, pri čemer se preračun iz valute porabe v EUR opravi na naslednji način: valuta porabe, ki ni EUR, se pretvori po nakupnem tečaju v valuto USD, tako dobljeni znesek USD pa po prodajnem tečaju v EUR ali pa se valuta porabe pretvori v EUR, če se ustrezni tečaj nahaja na tečajnici kartičnega sistema. Pretvorba se opravi po tečajih, ki so veljavni v trenutku obdelave transakcije kartičnega sistema. Uporabljeni tečaji in datum pretvorbe bodo prikazani tudi na izpisku. Zaradi večkratnega spreminjanja menjalnih tečajev kartičnih sistemov tekom dneva so lahko tečaji za transakcije, opravljene tekom istega dne, različni.

19. Prenehanje pogodbe

Pogodba preneha s potekom časa, če je sklenjena za določen čas, ali z odpovedjo.

Uporabnik lahko s soglasjem banke kadarkoli pisno odpove pogodbo s takojšnjim učinkom. Uporabnik lahko tudi kadarkoli enostransko pisno odpove pogodbo z odpovednim rokom enega (1) meseca. Uporabnik odpoved pisno posreduje na sedež banke. Banka lahko odpove pogodbo, ki je sklenjena za nedoločen čas, z odpovednim rokom dveh (2) mesecev. Obvestilo o odpovedi pogodbe banka posreduje uporabniku na jasen in razumljiv način na papirju, s priporočeno pošiljko na zadnji znan naslov uporabnika. Odpovedni rok prične teči z dnem oddaje obvestila o odpovedi na pošto. V primeru prenehanja pogodbe je uporabnik dolžan v celoti poravnati vse obveznosti do banke.

V primeru, da banka krši določila teh splošnih pogojev, ki se nanašajo na obveščanje uporabnika, ima uporabnik pravico izpodbijati pogodbo po določilih Obligacijskega zakonika.

V primeru odpovedi pogodbe plača uporabnik banki nadomestila, ki jih zaračunava banka za plačilne storitve za določeno časovno obdobje, le v sorazmernem deležu do prenehanja pogodbe. Če se taka nadomestila plačujejo vnaprej, bo banka uporabniku povrnila sorazmerni delež plačanega nadomestila.

Banka ne sme zaračunati uporabniku posebnih nadomestil zaradi

odpovedi pogodbe, če uporabnik odpove pogodbo, ki je sklenjena za določen čas v trajanju več kakor šest (6) mesecev ali za nedoločen čas, po izteku šest (6) mesecev od sklenitve pogodbe.

Banka lahko odpove pogodbo v splošnem dvomesečnem odpovednem roku, s takojšnjim učinkom pa le v primerih hujših kršitev pogodbe, teh splošnih pogojev in veljavnih predpisov, kakor tudi iz razlogov, ki nakazujejo poslovanje, ki ni skladno z navedbami stranke ob vzpostavitvi poslovnega razmerja ali odstopa od bančnih pravil skladnosti poslovanja.

Uporabnik ima v primeru sklenitve pogodbe na daljavo pravico, da v štirinajstih (14) dneh oziroma v skladu z določili sklenjene pogodbe sporoči, da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev ali plačati pogodbeno kazen.

Pogodba lahko preneha tudi, če v zadnjih dvanajstih (12) mesecih na TRR ni sredstev in prometa, ter na podlagi ukrepov in sklepov institucij države in sodstva, temelječih na zakonu.

20. 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. Banka o pritožbi odloči po zbrani celotni dokumentaciji najkasneje v roku petnajstih (15) delovnih dni. Odločitev o pritožbi se pošlje v pisni obliki na naslov uporabnika.

Kadar v izjemnih primerih zaradi razlogov, na katere banka ne more vplivati in odgovora ne more posredovati v petnajstih (15) delovnih dneh, bo banka uporabniku poslala začasni odgovor, v katerem bo jasno navedla razloge za zamudo in določila rok, do katerega bo uporabnik prejel končni odgovor, ki v nobenem primeru ne bo daljši kot petintrideset (35) delovnih dni.

Če se uporabnik z odločitvijo o pritožbi ne strinja ali če v roku petnajstih (15) delovnih dni ne prejme odgovora banke na pritožbo, ima pravico dati pobudo za izvensodno 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 IRPS, 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 izvensodne rešitve spora ima uporabnik pravico kadarkoli vložiti tožbo za rešitev spora med njim in banko pred pristojnim sodiščem.

Če uporabnik zazna, da je pri opravljanju storitev na podlagi teh splošnih pogojev prišlo do kršitve, ki predstavlja prekršek po ZPlaSSIED, ima pravico vložiti pisni predlog za uvedbo postopka o prekršku. Predlog se vloži pri Banki Slovenije, ki je pristojna za odločanje o tovrstnih prekrških.

20.1. Reklamacije iz naslova plačil s plačilno kartico

Za reševanje reklamacij iz naslova kartičnega poslovanja in posredovanje informacij je pristojna banka. V primeru reklamacije se imetnik kartice z ustrezno dokumentacijo obrne na enoto banke, ki je odobrila izdajo kartice. Reklamacijo poda v pisni obliki.

Če je reklamacija neupravičena, bo banka zaračunala stroške reklamacije imetniku. Reklamacije se rešujejo po postopkih, določenih s pravili in navodili nosilcev licenc – kartičnih sistemov MasterCard in Visa ter banke.

20.2. Reklamacije na dostavljeno vsebino e-računa

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.

20.3. Reklamacije na izvajanje plačil SEPA DB

Vse reklamacije plačnika iz naslova SEPA direktnih obremenitev, ki izhajajo iz pogodbenega razmerja med prejemnikom plačila in plačnikom, rešujeta prejemnik plačila in plačnik medsebojno, ostale reklamacije pa plačnik ureja z banko.

21. Jamstvo vlog

Pozitivno stanje na TRR je vloga, ki je upravičena do jamstva v skladu z ZSJV.

Vloge v banki so zaščitene s sistemom za jamstvo vlog v skladu z ZSJV. Če postane banka plačilno nesposobna, vlagatelji prejmejo izplačila iz sistema jamstva za vloge.

Zgornja meja zaščite je 100.000 EUR na vlagatelja v posamezni banki, kar pomeni, da se seštejejo vse vloge vlagatelja v banki. V primerih, ki jih določa ZSJV, so vloge zaščitene tudi nad navedeno mejo.

Pozitivno stanje na skrbniškem računu (fiduciarnem računu) je vloga, ki se v deležu, ki pripada posameznemu dejanskemu upravičencu, upošteva kot del vloge tega dejanskega upravičenca. Vloga je upravičena do jamstva samo v primeru, če so bili banki predloženi podatki za identifikacijo dejanskega upravičenca. Če podatki o dejanskih upravičencih do sredstev na skrbniškem računu niso sporočeni banki, se pozitivno stanje na skrbniškem računu obravnava kot vloga na prinosnika, ki ni upravičena do jamstva.

22. Končne določbe

Sestavni del teh splošnih pogojev so:

- urnik banke za izvajanje plačilnih transakcij,
- izvleček Cenika storitev Nove KBM za opravljanje plačilnih storitev po teh splošnih pogojih,
- izvleček Cenika kapitala Nove KBM, ki se nanaša na te splošne pogoje,
- Splošne informacije vlagateljem o sistemu jamstva za vloge.

Izvleček iz vsakokrat veljavnega Sklepa o obrestnih merah za potrošnike, izvleček Cenika kapitala Nove KBM in vsakokrat veljavna tarifa banke so na vpogled v poslovalnicah banke in na spletni strani banke.

Če banka spreminja te splošne pogoje, mora dva meseca pred uveljavitvijo sprememb 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 so objavljeni na spletnih straneh banke in v vseh poslovalnicah banke.

Vsakokrat veljavni splošni pogoji so sestavni del pogodbe. S podpisom pogodbe uporabnik potrjuje, da je bil z njimi seznanjen pred sklenitvijo pogodbe in da z njimi v celoti soglaša.

S pričetkom veljavnosti teh splošnih pogojev prenehajo veljati dosedanji splošni pogoji za opravljanje plačilnih storitev za potrošnike – Paket Premium. Za pogodbe, sklenjene na podlagi dosedanjih splošnih pogojev za opravljanje plačilnih storitev za potrošnike – Paket Premium, se od 25.05.2018 dalje uporabljajo ti splošni pogoji.

Ti splošni pogoji veljajo tudi za obstoječa že sklenjena pogodbena razmerja za odobrene dovoljene prekoračitve in trajne naloge ter direktne obremenitve.

Za določila pogodbe, s katerimi sta banka in uporabnik do uveljavitve teh splošnih pogojev urejala pogodbena razmerja v zvezi z odprtjem TRR in opravljanjem plačilnih storitev in ki so v nasprotju z določili ZPlaSSIED, se šteje, da so nadomeščena z določili ZPlaSSIED.

Za pogodbena razmerja in komunikacijo med banko in uporabnikom se uporablja slovenski jezik, razen če se banka in uporabnik dogovorita drugače.

Uporabnik ima pravico, da kadarkoli zahteva izvod splošnih pogojev na papirju ali drugem trajnem nosilcu podatkov.

Za opravljanje storitev v skladu s temi splošnimi pogoji in za tolmačenje le-teh se uporablja pravo Republike Slovenije.

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 naslednje sodišče:

- v primeru, da je potrošnik tožena stranka, je izključno krajevno pristojno sodišče, kjer ima potrošnik stalno ali začasno prebivališče;
- v primeru, da je potrošnik tožeča stranka, je pristojno sodišče, kjer ima potrošnik stalno ali začasno prebivališče ali sodišče po sedežu banke.

Ti splošni pogoji veljajo in se uporabljajo od 25. maja 2018 dalje.

Nova KBM