

## POENOTENJE PRODUKTOV IN STORITEV, PREDVIDENO V ZAČETKU LETA 2021

### Najpogostejša vprašanja in odgovori

---

#### SPLOŠNO

##### Zakaj sta se banki združili?

Potem ko je februarja letos Abanka postala članica Skupine Nove KBM, sta se banki združili **1. septembra 2020**. Združena banka se imenuje Nova KBM d.d., Abanka je z dnem pripojitve prenehala obstajati kot samostojna pravna oseba, vse obveznosti in pravice banke pa je kot njena naslednica prevzela Nova KBM.

##### Kaj pomeni poenotenje storitev in produktov?

To pomeni, da bomo združili najboljše produkte in storitve obeh bank v enotno ponudbo, ki jo bo od predvidoma začetka leta 2021 podpirala enotna, zmogljiva tehnološka platforma.

##### Kdaj se načrtuje poenotenje storitev in produktov?

Združitev je **predvidena za začetek leta 2021**.

##### Kje bom lahko od začetka leta 2021 opravljal bančne storitve?

Nova KBM ima najbolj dostopno in razvejano bančno mrežo v državi. Na voljo vam bo razširjena mreža bančnih poslovalnic, označenih z blagovno znamko Nove KBM in Abanke. Na podlagi strateškega partnerstva s **Pošto Slovenije** boste bančne storitve lahko opravljali tudi na vseh poštah v Sloveniji.

Digitalni uporabniki boste bančne storitve lahko uporabljali prek:

- spletne banke **Bank@Net**
- mobilne banke **mBank@Net**
- mobilne denarnice **mdenarnic@**

##### Katere bančne posle lahko opravljam na poštah?

Na poštah lahko opravljate vse bančne transakcije, kot so npr. vse finančne transakcije (pologi, dvigi, interni prenosi, gotovinska in negotovinska plačila plačnih nalogov), sklepanje nove produkte (odpiranje transakcijskih računov/paketov, sklepanje depozita, varčevanj ...), postanete uporabnik spletne banke Bank@Net. Na poštah ne morete odpreti transakcijskega računa, če ste oseba s stalnim prebivališčem v tujini, in skleniti Paketa Premium.

##### Ali bo prenos bančnih računov brezplačen?

Da, prenosi vseh bančnih poslov bodo brezplačni.

##### Ali so vloge, ki jih imam kot stranka v obeh bankah, zajamčene?

Zaradi združitve bank so posamezne vloge vlagateljev Nove KBM d.d. in Abanke d.d. združene v skupno vlogo, ki lahko preseže znesek kritja zajamčene vloge, ki znaša 100.000 EUR. O tem smo vas obveščali v mesecu maju 2020.

Če vsota vaših vlog v obeh bankah presega znesek zajamčene vloge, imate kot vlagatelj, ne glede na pogodbeno določila, pravico uveljavljati predčasno razvezavo pogodbe (vloge), brez dodatnih stroškov, vključno z vsemi pripadajočimi obrestmi in drugimi koristmi do dneva izplačila vloge. Navedeno pravico lahko uveljavljate največ 2 meseca po datumu pravne združitve bank, torej do konca meseca oktobra 2020.

## Digitalni kanali

### Spletna in mobilna banka

#### Kako se po novem prijavim v spletno banko?

Za uporabnike spletne banke Abanet se **prijava ne spremeni**. Še naprej lahko **vstopate z obstoječim uporabniškim imenom (e-naslov) in geslom**.

Vpišite [nkbm.si](http://nkbm.si) in izberite gumb Osebni Bank@Net. Če izberete [abanka.si](http://abanka.si), sledite navodilom, in avtomatično boste preusmerjeni.

Ob vstopu v Bank@Net vpišite kot do sedaj:

- svoj e-naslov (kot uporabniško ime) in geslo (PIN) ter
- geslo, ki ga boste prejeli v SMS-žetonu.

#### Kako se po novem prijavim v mobilno banko?

Ponovna registracija ali aktivacija ne bo potrebna.

Odprite **aplikacijo Abamobi** in sledite navodilom, kot je opisano v nadaljevanju:

Izberite **Nadaljaj** in avtomatično boste preusmerjeni na trgovine GooglePlay ali AppStore ali AppGallery (za Huawei) na **aplikacijo mBank@Net**.

Izberite **"Namesti"** aplikacijo **mBank@Net** na telefon.

Ko je namestitev končana, **odprite aplikacijo**.

**Vpišite se z istim uporabniškim imenom (e-pošta) in 6-mestnim geslom**, ki ga že uporabljate. Če ste svoje geslo ali uporabniško ime pozabili, kliknite na **Pozabljeno uporabniško ime in geslo** in si ga ponastavite.

**Po prvem vpisu si lahko nastavite tudi mGeslo** za hitrejši dostop. mGeslo boste potrebovali tudi za nastavitve biometričnega načina (prstni odtis "TouchID" in prepoznavo obraza "Face recognition").

Brez skrbi, mGeslo si lahko nastavite tudi kasneje.

#### Pozabil/-a sem geslo, kaj sedaj? Si lahko ponastavim pozabljeno geslo ali nastavim novo?

Seveda, ponastavitev pozabljenega gesla je preprosta. Na vstopni strani spletne banke Bank@Net le kliknite na povezavo **Pozabljeno uporabniško ime ali geslo**. Potrebujete le davčno številko, mobilno telefonsko številko ter katerokoli plačilno kartico in PIN.

#### Nisem bil uporabnik Abaneta oz. aplikacije Abamobi. Kako si aktiviram spletno banko Bank@Net ali mobilno banko mBank@Net?

Registracija je preprosta in končana v le eni minuti. Potrebujete samo:

- davčno številko
- mobilno številko
- plačilno kartico in njen PIN

Po registraciji lahko začnete uporabljati obe banki – spletno banko Bank@Net in mobilno banko mBank@net.

### Računi

#### Kako bom videl svoje Abanka račune in zgodovino prometa po računu?

Vaš **osebni račun** ter **promet po debetni kartici**, ki ga imate pri Abanki, **bo avtomatično prenesen in viden** v vaši novi spletni banki Bank@Net in aplikaciji mBank@Net **od januarja 2021**. Dodeljena mu bo nova številka računa. Podatki o prometu na računu vam bo na voljo za zadnjih 13 mesecev.

**Samodejno bodo preneseni in vidni** v spletni ali mobilni banki **tudi vsi vaši pooblašчени računi, varčevanja, krediti in drugo.**

**Prikaz računov** in pooblaščenih računov **si boste lahko sami urejali** znotraj Bank@Neta s pomočjo nastavitvev.

Vsi posli se v spletni ali mobilni banki Bank@Net samodejno prikažejo/aktivirajo ob sklenitvi.

### **Kje bom videl vse podrobnosti o računu, kontaktne podatke ipd.?**

Podatki bodo vidni **z izbiro gumba Podrobnosti** pri vsakem računu.

**Druge osebne podatke** pa boste videli in upravljali s funkcijo **Nastavitve** v desnem zgornjem kotu v spletni banki ali pa v meniju **Več naše mobilne banke** (spodaj desno).

### **Kako se bo obračunalo nadomestilo za uporabo Bank@Neta ali mBank@Neta?**

Mesečna nadomestila za uporabo digitalnih kanalov ostanejo enaka. Če ste že uporabniki Paketa Premium ali boste postali uporabniki Paketa Komplet, mesečnega nadomestila ali nadomestila za plačila UPN ne plačate.

Nadomestila za domača plačila (UPN), plačila v tujino, prenose in druge postavke lahko najdete na povezavi: <https://www.nkbm.si/cenik-splosni-pogoji>.

### **Imam poslovni račun. Kako se mi bo kot SP-uporabniku obračunalo nadomestilo za Bank@Net in mBank@Net?**

Bremenitev za uporabo spletne in mobilne banke se obračunava glede na število osebnih in poslovnih računov. To velja tudi za fiduciarne račune.

### **Kako si nastavim dnevno omejitev poslovanja z Bank@Netom?**

**Privzeta dnevna omejitev** poslovanja je nastavljena na vrednost **15.000 EUR**.

**Privzeto število dni zamika za plačilo je 0 dni.** Če želite, da plačila čakajo na zadostno stanje na računu, **si lahko sami povečate čas na največ 31 dni.** To pomeni, da se plačilni nalog na željeni datum plačila, če ne bo zadostnega kritja, ne bo avtomatično zavrnil in bo imelo plačilo status v obdelavi še naslednjih 31 dni in bo izvedeno takoj, ko bo na računu zadostno razpoložljivo stanje. Do takrat bo imela zahteva status napaka – ni zadostnega stanja na računu.

**Nastavite si dnevno omejitev** poslovanja tako, da izberete prikazan račun in kliknete na ikono **Podrobnosti računa**.

Za spremembo **opisa računa, zamik plačil ter dnevno omejitev (limit) poslovanja z Bank@Netom** kliknite na ikono svinčnika.

Vnesite spremembe in kliknite SHRANI.

## **Plačila**

### **Kje najdem obrazec UPN oz. kako opravi plačila?**

Vsa domača plačila in plačila v tujino boste lahko izvajali prek ustreznih obrazcev. V meniju izberite gumb **Plačila** in izberite ustrezno vrsto plačila.

Izbirate lahko med naslednjimi možnostmi:

- **Domače plačilo (UPN):** Za plačilo položnic ali nakazilo med računi. Prednastavljen sklic je SI12.
- **Enostavna plačila:** Prenos ali nakazila drugim fizičnim osebam (prijateljem, znancem). Nakazilo smo vam olajšali, saj ni potreben vnos vseh podatkov in tudi sklic je v ozadju privzeto nastavljen na SI99 ter ga ni treba poznati ali vpisati.
- **Prenosi med računi:** Za opravljanje prenosov med vašimi pooblaščenimi računi.
- **Plačilo v tujino:** Plačajte takoj in preprosto, brez vnosa sklica. Vse reference ali komentarje vpišete kar v polje Namen plačila. Na dnu obrazca se tudi izpolnijo podatki o banki prejemnici.

**NOVO: Plačila v tujino bo možno izvesti neposredno iz spletne ali mobilne banke.** Zdaj ste oddali naročilo za plačilo v tujino.

Podatki o **trajnih nalogih** in **SEPA DB** so dostopni in vidni pri posameznem računu.

### **Kdaj se bo plačilo izvedlo?**

Plačila se izvajajo v skladu z urnikom plačilnega prometa.

- Vsa interna nakazila oz. nakazila ali plačila na račune pri Novi KBM so izvedena takoj.
- Druga plačila se bodo izvedla po urniku in se takrat tudi prikazala med izvedenimi.

**V spletni ali mobilni banki si lahko nastavite tudi dneve zamika plačila.** To pomeni, da v primeru nezadostnega stanja na računu na dan predvidenega plačila le-to čaka še nastavljeno število dni, ko sistem preverja stanje na računu in izvede plačilo.

### **Kje najdem vsa pripravljena še neizvedena plačila in že opravljena plačila?**

**Vsa vaša plačila se bodo prenesla** v novo spletno ali mobilno banko. Prav tako se bodo prenesle tudi vse predloge **razen internih prenosov**.

**POMEMBNO:** Vsa neizvedena plačila z datumom v prihodnosti se bodo prenesla med zahteve v obdelavi (na čakalni seznam) v vaš Bank@Net ali mBank@Net.

**Opravljena plačila** (zgodovina plačil) se bodo prenesla med izvedene zahteve **za zadnji 2 leti**.

### **Kako si sam nastavim omejitve poslovanja s spletno banko?**

Privzeta dnevna omejitev poslovanja je nastavljena na vrednost 15.000 EUR.

Privzeto število dni zamika za plačilo je 0 dni. Če želite, da plačila čakajo na zadostno stanje na računu, si lahko sami povečate čas na največ 31 dni. To pomeni, da bo imelo plačilo status *v obdelavi* še naslednjih 31 dni in bo izvedeno takoj, ko bo na računu zadostno razpoložljivo stanje. Do takrat bo imela zahteva status *napaka – ni zadostnega stanja na računu*.

### **Pogosto opravljam enaka plačila. Jih moram vsakič znova vnašati?**

Ne. Po vnosu katerega koli plačilnega naloga imate možnost plačilo dodati v sklop **periodično plačilo**, kjer vnesete tudi podatke o pogostosti izvedbe ustvarjenega plačila. Te lahko shranite tudi kot predlogo.

### **Lahko pošljem prijatelju zahtevek za plačilo, da mi vrne denar?**

Da. Uporabite možnost Nakaži mi, kjer s pomočjo QR-kode ali povezave s podatki za nakazilo prijateljem olajšate nakazilo. Tako prijatelju ni treba vpisovati številke vašega računa. Povezavo lahko pošljete po SMS-sporočilu, Vibru, e-pošti, Messengerju ali drugih kanalih.

### **Kje in kako lahko dobim potrdilo o plačilnem nalogu?**

Če imate aktivirano obveščanje, vam bodo na vpisan in potrjen e-naslov poslana vsa potrdila o plačilih.

Do potrdil pa lahko dostopate tudi v pregledu podrobnosti opravljenega plačila. Lahko jih shranite ali natisnete.

### **Kam se bodo prenesle že ustvarjene predloge? Kako si lahko ustvarim novo predlogo?**

**Vsi vaši že pripravljene vzorci plačil za naloge UPN (predloge) bodo v celoti preneseni in vidni med vzorci plačil, ki jih najdete v razdelku Plačila.**

Preneseni pa **ne bodo vzorci** v dobro poravnalnega računa banke (izredno poplačilo kredita ali plačilne kartice) in vzorci za plačilo v tujino.

**Za interne naloge** in nakazila med lastnimi računi, za katere se predloge **ne bodo** prenesle, jih je zelo preprosto izvesti:

- z izbiro Enostavna nakazila (potrebna sta le izbira računa s spustnega seznama in vnos zneska) ali
- z možnostjo podvojiti plačilo iz že izvedenih nalogov oz. zahtev.

Preprosto lahko v novi spletni ali mobilni banki **pred potrditvijo plačila le-to shranite kot vzorec. Plačilo se vam bo samodejno shranilo med vzorce plačil – to ste prej poznali pod imenom predloge.**

V spletni banki vzorec najdete med Plačila – Vzorci plačil, gumb: Ustvari, v mobilni banki pa med Plačila – Shranjeni vzorci – Nov vzorec.

### **Bom lahko zaupanja vrednim uporabnikom še naprej plačeval brez dodatnega potrjevanja plačila?**

Da, saj se bo seznam zaupanja vrednih prejemnikov, ki ste jih potrdili v Abanetu ali Abamobiju, prenesel. Seznam zaupanja vrednih prejemnikov boste našli v zavihku Plačila.

### **Kje in kako lahko zamenjam EUR v drugo valuto in obratno?**

Menjalnica valut je na voljo v spletni in mobilni banki. Najdete jo v meniju med plačili.

Menjavo je možno opraviti od ponedeljka do petka med 7.30 in 16.00. Vse vnesene zahteve za menjalnico, podane v petek po 16. uri, bodo izvedene v ponedeljek po 7.30.

Dnevni limit nakupa ali prodaje tujih valut je omejen na 10.000 EUR. Vsota vseh menjalnih transakcij ne sme preseči dnevnega limita.

## **Kartice**

### **Bom lahko v mobilni in spletni banki videl promet in stanje na svoji plačilni kartici?**

Vaše obstoječe plačilne kartice Abanke bodo postopoma samodejno zamenjane s plačilni karticami Nove KBM.

Decembra boste prejeli novo debetno kartico, ki bo veljala od 1. 1. 2021 naprej, kasneje pa bo sledila menjava kartic z odloženim plačilom in obročnih kartic (MasterCard in Visa).

V spletni in mobilni banki boste lahko upravljali promet in stanje vseh kartic po zgoraj omenjeni časovnici, tako za obstoječe kartice Abanke kot tudi za nove kartice Nove KBM.

### **Kako si aktiviram varnostni SMS in varno spletno nakupovanje (3D)?**

Pri karticah lahko za debetno kartico aktivirate varnostni SMS ali varno spletno nakupovanje. V razdelku Kartice izberite gumb Varnostne storitve. Vaše naročilo bo obdelano v poslovalnici.

Pri karticah z odloženim plačilom do zamenjave s kartico Nove KBM spremembe ne bodo mogoče, ampak boste v tem primeru morali menjati kartico.

### **Kje najdem izpiske za kartice?**

Obstoječe in nove izpiske za kartice lahko najdete pod rubriko Kartice, kjer izberete gumb Izpiski kartice. Najdete jih tudi v Nabiralniku.

### **Si lahko spreminjam limit na kartici?**

Da. Sami si lahko v razdelku Kartice spremenite dnevni limit porabe po kartici za debetne kartice ali oddate zahtevo po spremembi mesečnega limita za kartice z odloženim plačilom.

### **Ali je možno naročiti plačilno kartico?**

Da. V zavihku Kartice ali Skleni lahko naročite kartico. Storitve Oblikuj si svojo kartico (torej z lastnim motivom) pa bo ukinjena.

## **Novе funkcionalnosti**

### **Nakaži mi!**

Uporabite možnost **Nakaži mi**, kjer s pomočjo QR-kode ali povezave s podatki za nakazilo prijateljem olajšate nakazilo. Tako prijatelju ni treba vpisovati številke vašega računa. **Povezavo lahko pošljete po SMS-sporočilu, Vibru, e-pošti, Messengerju ali drugih kanalih.**

Prejemnik povezave bo lahko brez dodatnega vnosa podatkov izvedel plačilo. Katerakoli mobilna banka bo lahko prepoznala poslano QR kodo, naš uporabnik mBank@Neta pa tudi plačilno povezavo.

### **Nastavite periodična plačila, če pogosto opravljate enaka plačila.**

Po vnosu katerega koli plačilnega naloga imate možnost plačilo dodati v sklop periodično plačilo. Shranite si ga lahko tudi kot vzorec plačila.

Periodiko plačil za isti znesek (ponavljajoče se plačilo) si pri lahko namreč vsakem plačilu nastavite kot opisano:

- pogostost (mesečno, trimesečno ...) plačil,
- dan v mesecu,
- znesek in
- število izvedb določenega plačila.

### **Ustvari vzorec plačila takoj ob plačilu**

V novi spletni ali mobilni banki lahko preprosto **pred potrditvijo plačila le-to shranite kot vzorec. Plačilo se vam bo samodejno shranilo med vzorce plačil – to ste prej poznali pod imenom predloge.**

### **Zamik plačila**

Če želite, da plačila čakajo na zadostno stanje na računu, **si lahko sami povečate čas na največ 31 dni.** To pomeni, da bo imelo plačilo status v obdelavi še naslednjih 31 dni in bo izvedeno takoj, ko bo na računu zadostno razpoložljivo stanje. Do takrat bo imela zahteva status napaka – ni zadostnega stanja na računu.

Privzeto število dni zamika za plačilo je 0 dni.

### **Naročilo na e-račun**

Osebni uporabniki se lahko v spletni banki **sami prijavite na prejemanje e-računov.** V razdelku e-dokumenti **imate na izbiro ponudnike e-računov,** kjer lahko za vsakega izbranega izdajatelja izpolnite potreben ustrezen podatek ter oddate naročilo.

**O prejmem novem e-računu boste obveščeni v spletni in mobilni banki.** Lahko ga poravnate tako v spletni kot tudi v mobilni banki.

Več o e-računih si preberite [tukaj](#).

### **Plačila v tujino**

**Plačila v tujino bo možno izvesti neposredno iz spletne ali mobilne banke.** Od zdaj naprej ni več treba oddati naročila za plačilo v tujino.

### **Sklenite kredit, kartico, depozit ...**

Od sedaj lahko **tudi brez obiska poslovalnice** sklenete nov kredit, depozit, plačilno kartico ... **kar prek spletne ali mobilne banke Bank@Net!** Izberite svoj produkt, ki ga lahko aktivirate kar iz udobja svojega doma!

### **E-računi**

#### **Kje bom našel svoje e-račune?**

Vaši obstoječi e-računi bodo preneseni samodejno.

V spletni banki bodo vidni v sklopu e-dokumenti. V Bank@Netu si boste lahko sami uredili oziroma naročili aktivacijo novega e-računa.

V mobilni banki lahko do e-dokumentov dostopite preko bližnjice "+", kjer izberete Plačila in nato možnost e-dokumenti.

#### **Ali lahko uporabljam, se naročam in plačujem položnice prek e-računov?**

Da, položnice lahko plačujete prek e-računov, ki jih najdete na vstopni strani Bank@Neta in mBank@Neta.

Osebni uporabniki: V spletni banki se lahko sami prijavite na prejemanje na e-računov. O prejmem novem e-računu ste obveščeni v spletni in mobilni banki. Tako lahko e-račun poravnate v spletni in mobilni banki.

Poslovni uporabniki imate na voljo tudi možnost izdaje in pošiljanja e-računov.

**Kako vem, ali je bil e-račun plačan?**

Uporabniki boste še naprej lahko videli statuse svojih e-računov (prejet, plačan ...).

Po kliku na prejet e-račun se pripravi popolnoma predizpolnjen plačilni nalog, ki ga lahko še urejate in po želji potrdite takoj ali pozneje.

Takoj ko začnete upravljati e-račun, se mu bo status na prikazu e-računov spremenil v plačan. Vendar bodite pozorni na to, ali ste ga med zahtevami resnično že potrdili in je v zavihku V obdelavi ali že čaka na potrditev na zavihku Za potrditev.

V spletni banki Bank@Net lahko pričakujete drugačen prikaz/obdelavo statusov e-računov:

- takoj ko uporabnik izbere akcijo Pripravi nalog, se status e-računa spremeni v plačano;
- če je e-račun zavržen, se e status ne spremeni – uporabnik ne dobi obvestila.

**Vzajemni skladi****Katere sklade lahko spremljam v spletni in mobilni banki?**

V Bank@Netu bo privzeto omogočen prikaz vseh Triglav skladov – ne samo tistih, ki so bili prijavljeni za pregled v spletni banki Abanet ali mobilni banki Abamobi. Prav tako lahko vidite Infond sklade ter Raiffeisen Capital sklade. Spremljate lahko tudi naložbe v Sava pokojninsko družbo ali vrednostne papirje, če imate pri nas odprt tudi trgovalni račun.

**Kje vidim stanje naložb in kako opravi dodatna vplačila v svoje vzajemne sklade?**

V spletni in mobilni banki lahko vidite vse svoje aktivne vzajemne sklade in opravite dodatna vplačila. S funkcijo Prikaži/Skrij si lahko ta stanja ustrezno zakrijete ali prikažete.

**Abadenarnica****Ali bo še naprej možna uporaba mobilne denarnice Abadenarnica?**

Mobilno denarnico Abadenarnica bo zamenjala mDenarnic@, ki se po funkcionalnostih in uporabniški izkušnji ne bo razlikovala od Abadenarnice. Spremenjena bo le grafična podoba mobilne denarnice.

Vsi obstoječi uporabniki boste morali najprej namestiti mobilno denarnico mDenarnic@ (na voljo bo v spletnih trgovinah Google Play in App Store) in ponovno opraviti postopek registracije.

Uporabnikom mobilnih naprav z operacijskim sistemom Android bo še naprej omogočeno plačevanje z debetnimi karticami. O možnosti plačevanja s kreditnimi karticami z uporabo mobilne denarnice mDenarnic@ vas bomo naknadno obvestili.