

SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA S POTROŠNIKI

1	UVODNE DOLOČBE	4
2	OPREDELITEV IZRAZOV	4
3	TRANSAKCIJSKI RAČUNI	9
3.1	Odprtje transakcijskega računa	9
3.1.1	Odprtje transakcijskega računa preko elektronske identifikacije (prek mobilne aplikacije mBank@Net)	9
3.2	Vrste transakcijskih računov in paketne ponudbe	10
3.2.1	Transakcijski račun za mlade	10
3.2.2	Transakcijski račun občana	11
3.2.3	Osnovni plačilni račun	11
3.2.4	Predplačniški (Net) račun	12
3.2.5	Transakcijski račun za namen varčevanja	12
3.2.6	Paketne ponudbe	12
3.2.6.1	Paket Komplet	12
3.2.6.2	Osebni Plus račun	13
3.2.6.3	Paket Premium	13
3.3	Pooblaščenca	14
3.4	Vodenje transakcijskega računa	14
3.5	Izvrševanje plačilnih transakcij	14
3.5.1	Prejem naloga	14
3.5.2	Izvršitev plačilnega naloga	15
3.5.2.1	Izvrševanje plačilnih nalogov, posredovanih preko spletne/mobilne banke	16
3.5.3	Zavrnitev plačilnega naloga	16
3.5.4	Preklic plačilnega naloga	16
3.5.5	Zahteva za preklic že izvršenega plačilnega naloga	17
3.5.6	Odgovornost banke in povračila plačilnih transakcij	17
3.5.7	Razpolaganje s sredstvi	18
3.6	Plačilne kartice	19
3.6.1	Vrste plačilnih kartic	19
3.6.2	Zavarovanje imetnikov plačilnih kartic	19
3.6.3	Izdaja kartice	19
3.6.4	Uporaba kartice	19
3.6.5	Ukrepi imetnika kartice za zaščito plačilne kartice s številko PIN	22
3.6.6	Nadomestila	22
3.6.7	Veljavnost in prenehanje pravice uporabe kartice	22
3.6.8	Izguba, kraja ali zloraba kartice	23
3.6.9	Prilivi na kartico	23
3.6.10	Uporaba storitve pošiljanja SMS-sporočil o transakcijah s plačilnimi karticami (t. i. Varnostni SMS)	23
3.6.10.1	Osnovne informacije	23
3.6.10.2	Pogoji in odobritev uporabe storitve	24
3.6.10.3	Preklic naročila na storitev	24
3.6.10.4	Nadomestila	24
3.6.10.5	Pravice in obveznosti uporabnika storitve pošiljanja SMS-sporočil o transakcijah s plačilnimi karticami	24
3.7	Spletno in mobilno bančništvo	24
3.7.1	Uporaba spletne banke Bank@Net	24
3.7.1.1	Osnovne informacije	24
3.7.1.2	Odobritev uporabe Bank@Neta	24
3.7.1.3	Uporaba Bank@Neta	25
3.7.1.4	Postopek vstopa	25
3.7.1.5	Sklepanje produktov in storitev na daljavo	25
3.7.1.6	Pravice in obveznosti uporabnika ob uporabi storitve Bank@Net	25
3.7.1.7	Odpoved uporabe Bank@Neta	25
3.7.2	Uporaba mobilne banke mBank@Net	25
3.7.2.1	Osnovne informacije	25
3.7.2.2	Uporaba aplikacije mBank@Net	26
3.7.2.3	Pravice in obveznosti uporabnika ob uporabi storitve mBank@Net	26
3.7.2.4	Pravice in obveznosti banke pri storitvi Bank@Net in mBank@Net	27
3.8	Storitev e-Obvestila	27
3.8.1	Osnovne informacije	27
3.8.2	Odobritev uporabe storitve e-Obvestila	27
3.8.3	Uporaba portala e-Obvestila	27
3.8.4	Postopek vstopa	28
3.8.5	Pravice in obveznosti uporabnika ob uporabi storitve e-Obvestila	28
3.8.6	Odpoved uporabe storitve e-Obvestila	28

3.9	Uporaba mobilne denarnice banke in drugih ponudnikov	28
3.9.1	Osnovne informacije	28
3.9.2	Pogoji uporabe	28
3.9.3	Dodajanje plačilne kartice v mobilno denarnico	29
3.9.4	Opravljanje plačilnih storitev	29
3.9.5	FLIK	29
3.9.6	Finančne reklamacije Flik za plačevanje nakupov na prodajnem mestu	30
3.9.7	bveznosti uporabnika in varnost mobilne denarnice	31
3.9.8	Izguba, kraja ali zloraba mobilne naprave	31
3.9.9	Odpoved uporabe mobilne denarnice banke mDenarnic@	31
3.9.10	Obveznosti banke	31
3.9.11	Nadomestila	32
3.10	Dodatne storitve na TRR	32
3.10.1	Obveščanje o poslovanju z računi	32
3.10.2	SEPA direktna obremenitev (v nadaljevanju: SEPA DB) za plačnika po osnovni shemi	32
3.10.2.1	Soglasje	32
3.10.2.2	Izvajanje plačilnih nalogov SEPA DB	32
3.10.2.3	Ugovor	32
3.10.2.4	Povračila denarnih sredstev	33
3.10.2.5	Obveščanje	33
3.10.2.6	Nadomestila	33
3.10.3	Trajni nalog	33
3.10.4	Redna dovoljena prekoračitev na TRR	33
3.11	Posebne bremenitve transakcijskega računa	34
3.11.1	Unovčevanje domiciliranih menic, ki jih je izdal ali akceptiral uporabnik	34
3.11.2	Prisilna izvršba na sredstva na TRR in zavarovanje s temi sredstvi	34
3.12	Obrestne mere, nadomestila in menjalni tečaji	34
3.12.1	Obrestne mere na TRR	34
3.12.2	Nadomestila za TRR	35
3.12.3	Menjalni tečaji	35
3.13	Prenehanje pogodbe	36
4	VARČEVALNI RAČUNI	36
4.1	Varčevalni račun	36
4.1.1	Odprtje varčevalnega računa	36
4.1.2	Instrument poslovanja z varčevalnim računom	37
4.1.3	Obrestovanje	37
4.1.4	Pooblaščenci	37
4.1.5	Prenehanje pogodbe	37
4.2	Rentno varčevanje	37
4.2.1	Odprtje Rentnega varčevanja	38
4.2.2	Poslovanje z Rentnim varčevanjem	38
4.2.3	Pooblaščenci	38
4.2.4	Prenehanje pogodbe	38
4.3	ZA-TO! Varčevanje	38
4.3.1	Odprtje ZA-TO! Varčevanja	38
4.3.2	Razpolaganje z ZA-TO! varčevanjem	38
4.3.3	Pooblaščenci	39
4.3.4	Prenehanje pogodbe	39
5	DEPOZIT	39
5.1	Odstop od pogodbe	39
6	sEF	39
6.1	Trajanje najema	39
6.2	Pooblastilo	40
6.3	Ključni sefa	40
6.4	Izkaznica za dostop do sefa	40
6.5	Magnetna kartica za dostop do sefa	40
6.6	Dostop do sefa	41
6.7	Hramba predmetov v sefih	41
6.8	Postopek opominjanja ter prednostna pravica banke	41
6.9	Prenehanje Pogodbe o najemu sefa	42
6.10	Smrt najemnika	42
6.11	Najdene stvari	42
6.12	Selitev sefov	42
6.13	Odgovornost banke	43
7	SKUPNE DOLOČBE	43
7.1	Jamstvo za vloge	43
7.2	Omejevalni ukrepi	43

7.3	Vodenje dnevnih sredstev	43
7.4	Identifikacija uporabnika po telefonu	44
7.5	Identifikacija uporabnika preko video klica	44
7.6	Obveščanje banke o spremembah	44
7.7	Obveščanje uporabnika osebnega računa	44
7.8	Pošiljanje drugih pisanj	45
7.9	Varstvo osebnih podatkov in zaupnih informacij	45
7.10	Mirno reševanje sporov	46
7.11	Sprememba in veljavnost splošnih pogojev	47
8	PRILOGA: URNIK OPRAVLJANJA DOMAČIH, ČEZMEJNIH IN DRUGIH PLAČILNIH TRANSAKCIJ	48
8.1	URNIK DOMAČIH PLAČILNIH TRANSAKCIJ	48
8.2	URNIK ČEZMEJNIH IN DRUGIH PLAČILNIH TRANSAKCIJ	49

1 UVODNE DOLOČBE

S temi Splošnimi pogoji poslovanja s potrošniki (v nadaljevanju: splošni pogoji) so urejene pravice in obveznosti banke in uporabnika – potrošnika v zvezi z/s:

- opravljanjem plačilnih storitev preko transakcijskih računov, odprtih pri banki;
- plačilnimi instrumenti;
- poslovanjem z varčevalnim računom;
- poslovanjem z ZA-TO! varčevanjem;
- poslovanjem z rentnim varčevanjem;
- sklenitvijo depozita;
- najemom sefa.

Izdajatelj teh splošnih pogojev je:

Nova Kreditna banka Maribor d.d. (v nadaljevanju: Nova KBM d.d.), Ulica Vita Kraigherja 4, 2000 Maribor, Slovenija, SWIFT oznaka KBMASI2X, registrirana pri Okrožnem sodišču v Mariboru, št. reg. vl.: 062/10924200, matična številka: 5860580000, identifikacijska št. za DDV: SI94314527. Nova KBM d.d. je navedena na seznamu bank in hranilnic, ki imajo dovoljenje Banke Slovenije za opravljanje plačilnih storitev, objavljenem na spletni strani Banke Slovenije. Za nadzor nad izdajateljem teh splošnih pogojev je pristojna Banka Slovenije.

2 OPREDELITEV IZRAZOV

Izrazi, uporabljeni v teh splošnih pogojih, imajo naslednji pomen:

AVTENTIKACIJA: je postopek, ki ponudniku plačilnih storitev omogoča, da preveri istovetnost uporabnika plačilnih storitev ali upravičenost uporabe določenega plačilnega instrumenta, vključno z uporabo uporabnikovih osebnih varnostnih elementov.

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: Nova 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.

BANKOMAT: avtomatska elektronska naprava, s pomočjo katere imetnik plačilne kartice dviguje gotovino z bančnega računa in opravlja nekatere druge denarne posle.

BREZSTIČNA TRANSAKCIJA: je hitra in varna transakcija, ki jo sprožimo s prislunitvijo kartice ali mobilne naprave na za to označeno mesto na POS-terminalu ali bankomatu. 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.

CENIK NADOMESTIL ZA POSLE S POTROŠNIKI: je vsakokrat veljaven cenik za bančne storitve Nove KBM d.d. (v nadaljevanju: Cenik nadomestil).

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 oziroma z rezervacijo sredstev na transakcijskem računu.

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.

DEPONENT: je fizična oseba, ki pri banki sklene Pogodbo o vezavi depozita.

DEPOZIT: so pri banki položena denarna sredstva deponenta, s katerimi ima banka pravico razpolagati, vrniti pa jih mora pod pogoji, ki so določeni v pogodbi.

DNEVNA OMEJITEV POSLOVANJA Z RAČUNOM: je najvišja vrednost vseh plačil z računa v enem dnevu. Uporabnik si lahko vrednost dnevne omejitve poslovanja z računom določi v Bank@Netu ali poslovalnici banke. Za pooblaščen račun imetnik računa vrednost določi v pooblastilu.

DIGITIZIRANA KARTICA: je kartica v digitalni obliki, shranjena v mobilni napravi imetnika kartice in se jo uporablja za izvajanje brezstičnih plačilnih transakcij preko mobilne naprave imetnika kartice.

DODATNA KARTICA: je kartica, izdana pooblaščenim osebam imetnika kartičnega računa na prošnjo imetnika kartičnega računa ali na prošnjo imetnika kartice s soglasjem imetnika kartičnega računa.

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).

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

EMV: je tehnični standard za kartična plačila in zagotavlja varen prenos podatkov s kartice.

ENKRATNA PRIJAVA: uporabnik ob vsaki prijavi v Bank@Net preko aplikacije mBank@Net uporabi osebne varnostne elemente, ki jih uporablja za vstop v Bank@Net.

ENKRATNO GESLO ZA MOBILNO DENARNICO: je naključno oblikovano zaporedje znakov, ki se spreminja in je veljavno le enkrat. Je tudi geslo, ki ga uporabnik prejme z SMS-sporočilom na številko mobilnega telefona in je namenjeno registraciji v mobilno denarnico.

ENOLIČNA IDENTIFIKACIJSKA OZNAKA: je kombinacija črk, števil 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-OBVESTILO: je obvestilo v elektronski obliki.

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

E-POVRATNICA: je obvestilo o prejeti/zavrjeni e-prijavi/e-odjavi ali e-računu. V sistemu e-računa 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.

FINANČNA REKLAMACIJA FLIK – Pritožba ali nesoglasje zaznana s strani uporabnika aplikacije Flik Pay ali trgovca, pri katerem je uporabnik aplikacije Flik Pay plačal nakup z aplikacijo Flik Pay.**HITRA PRIJAVA:** uporabnik za vstop v mBank@Net preko aplikacije uporabi prijavo z mGeslom ali biometrično prijavo.

IMENIK FLIK: je rešitev, ki se uporablja za pridobitev podatkov o transakcijskem računu prejemnika plačila oziroma plačnika za plačilni nalog za takojšnje plačilo Flik ali zahtevek za takojšnje plačilo Flik na podlagi kontaktnega podatka (psevdonima oziroma alias).

IMETNIK VARČEVALNEGA RAČUNA: je fizična oseba, ki sklene z banko Pogodbo o poslovanju z varčevalnim računom.

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

IMETNIK PREDPLAČNIŠKEGA RAČUNA: je potrošnik, ki mu je banka na podlagi njegove vloge za predplačniško kartico odprla predplačniški račun.

IMETNIK RAČUNA: je fizična oseba, ki ji je banka na njeno željo in v skladu s splošnimi pogoji 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.

IZKAZNICA ZA DOSTOP DO SEFA: je izkaznica, ki jo banka izroči najemniku sefa in njegovim morebitnim pooblaščencom.

KARTICA Z ODLOŽENIM PLAČILOM: je plačilna kartica, pri kateri imetnik poravnava celoten dolg enkrat mesečno na izbrani dan z direktno obremenitvijo s TRR.

KARTICA ZVESTOBE: je kartica, ki jo izda katerakoli tretja oseba in uporabniku omogoča pridobitev ali koriščenje ugodnosti, ki jih nudi izdajatelj kartice zvestobe.

KARTIČNI RAČUN: je račun, na katerem se vodi poraba po vseh karticah na tem računu (osnovna in dodatne kartice).

KONTAKTNI PODATEK (psevdonim/alias): je mobilna številka slovenskega operaterja in/ali e-mail naslov uporabnika, ki ga je uporabnik na varen način sporočil banki in ga naknadno v mobilni aplikaciji Flik aktiviral za uporabo v imeniku Flik oziroma ga je v aplikaciji mobilna denarnica povezal s svojim osebnim računom pri banki.

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 transakcijskem računu (v domači in tujih valutah) in odobrene prekoračitve stanja sredstev na računu.

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

mGESLO, MOBILNO GESLO: je osebno geslo, ki ga uporabnik v mobilni aplikaciji uporablja za hitro prijavo v Bank@Net. Je kombinacija najmanj šestih (6) znakov, ki jih lahko uporabnik poljubno pogosto spreminja.

MOBILNA NAPRAVA: je mobilni telefon z operacijskim sistemom Android ali iOS, ki omogoča namestitve in uporabo mobilne denarnice, oz. tablični računalnik ali druga naprava, ki omogoča namestitve in uporabo aplikacije mBank@Net, mobilna denarnica, oziroma nosljiva naprava (npr. ura), ki omogoča namestitve mobilne denarnice ter omogoča izmenjavo podatkov med mobilno napravo in terminalom POS brez neposrednega stika (tehnologija NFC) ali s kamero za odčitavanje QR-oznake.

MOBILNA DENARNICA: je aplikacija banke mDenarnic@ oziroma aplikacija drugih ponudnikov, ki je dostopna v mobilni trgovini Google Play in App Store in si jo uporabnik kartice namesti na mobilno napravo ter v njo doda svoje plačilne kartice v digitizirani obliki z namenom plačevanja blaga in storitev.

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), ki 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 prejetje e-računov, obvestil o marketinških akcijah in novostih ter ostalih sporočil.

NAJEMNIK: je domača ali tuja fizična oseba, ki sklene Pogodbo o najemu sefa.

NAJEMNINA: je znesek, določen v Ceniku nadomestil, ki ga najemnik plača za najem sefa in je odvisen od velikosti sefa

in obdobja najema.

NFC (ang. near field communication): je tehnologija, ki omogoča izmenjavo podatkov med mobilno napravo in POS-terminalom brez neposrednega stika.

OBVEŠČANJE O POSLOVANJU NA RAČUNIH: je storitev pošiljanja SMS in/ali elektronskih sporočil z informacijami o stanju na transakcijskem računu, prilivih/odlivih na transakcijskem računu, o poteku depozita, o poteku dovoljene prekoračitve na transakcijskem računu, o uspešno obdelanih in/ali zavrženih plačilih ali o prejetih SEPA direktnih obremenitvah.

OSEBNI TRANSAKCIJSKI RAČUN: je transakcijski račun, ki ga odpre banka v imenu enega ali več uporabnikov za namene izvrševanja plačilnih transakcij in druge namene, povezane z opravljanjem bančnih storitev za uporabnika.

OSEBNI VARNOSTNI ELEMENTI: so personalizirane značilnosti, ki jih uporabniku plačilnih storitev zagotovi ponudnik plačilnih storitev za namene avtentikacije.

OSEBNO GESLO: je kombinacija zaporedja znakov, ki ga uporabnik določi sam.

OSEBNO GESLO ZA MOBILNO DENARNICO: je osebna identifikacijska številka, s katero se uporabnik identificira pri vstopu v mobilno denarnico.

OSNOVNA KARTICA: je kartica, izdana imetniku kartičnega računa.

PAN: je šestnajstmestna številka kartice.

PAKETNA PONUDBA: je skupek bančnih storitev v obsegu, kot je opredeljen s temi splošnimi pogoji, ki jih imetnik paketa uporablja za enotno mesečno nadomestilo.

PIN (Personal Identification Number): je osebna identifikacijska številka štirih zaporednih znakov.

PLAČILNA KARTICA: je plačilni instrument, ki ga je izdala banka uporabniku in s katerim je omogočeno opravljanje transakcij preko bankomatov, plačilnih in spletnih mest ter plačevanje z mobilno denarnico.

PLAČILNE STORITVE: so aktivnosti, ki omogočajo polog gotovine na transakcijski račun, dvig gotovine s transakcijskega računa, in vse aktivnosti, ki so potrebne za upravljanje tega 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 vezana oziroma so vezani 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 ali več uporabnikov in ki se uporablja za izvršitev plačilnih transakcij.

PLAČILO: je zahtevek za izvedbo plačilne transakcije.

PLAČILO NA ČAKANJU: je plačilo, ki se bo na zahtevo uporabnika izvedlo v prihodnosti, in ne na dan potrditve. Po potrditvi z osebnimi varnostnimi elementi dobi v obdobju do zelenega datuma status plačila, ki čaka na izvedbo.

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.

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

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

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

PORTAL ZA E-OBVESTILA: je varen elektronski kanal za distribucijo e-obvestil.

POTROŠNIK: je fizična oseba, ki sklepa pogodbe in uporablja bančne storitve izven svoje poklicne ali pridobitne dejavnosti.

POOBlašČENEC: je polnoletna fizična oseba, katere upravičenje za zastopanje temelji na pooblastilu.

POSOJILNA KARTICA: je plačilna kartica, pri kateri imetnik mesečno plačuje le del porabljenega zneska odobrenega posojila. Odstotek mesečnega vračila dolga je določen v pogodbi.

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

PREDPLAČNIŠKA KARTICA: je debetna plačilna kartica, s katero imetnik kartice posluje v okviru razpoložljivega stanja sredstev na predplačniškem računu.

PREDPLAČNIŠKI RAČUN: je račun, na katerem je izdana predplačniška kartica in preko katerega potekajo prilivi in odlivi sredstev za poslovanje s kartico.

PREJEMNI PONUDBNIK 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).

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 ukinitvev storitev na računih preko Bank@Neta, mBank@Neta).

PRIVZET PLAČILNI INSTRUMENT: je plačilni instrument (plačilna kartica), ki ga v mobilni denarnici uporabnik določi kot primarnega za izvedbo plačilne transakcije (velja samo za mobilne naprave z operacijskim sistemom Android).

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: je kombinacija znakov, ki jo uporabnik dobi ob pristopu k Bank@Netu. To geslo je uporabno le enkrat, in sicer ob prvi prijavi v Bank@Net, nato si uporabnik določi svoje novo OSEBNO GESLO, ki ga pozna le on. S tem si zagotovi varnost pri poslovanju preko Bank@Neta.

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

REDNA DOVOLJENA PREKORAČITEV: je določen znesek dovoljenega negativnega stanja na osebnem računu, ki ga lahko banka kot odobreno prekoračitev stanja odobri na računu.

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

REFERENČNA OBRETNOSTNA MERA: je tržna obrestna mera, ki služi kot izhodišče za določanje obrestnih mer za posamezne bančne storitve. Običajno so to medbančne obrestne mere (LIBOR, EURIBOR).

REFERENČNI MENJALNI TEČAJ: je dnevna tečajnica, s katero Banka Slovenije sporoča tečaje valut.

REGISTRACIJA: je postopek, ki ga imetnik računa izvede pred prvo uporabo storitve Flik v mobilni denarnici oziroma pred uporabo mobilne denarnice.

SEF: je poseben kovinski predal, vgrajen v varovanem in zaščitenem prostoru banke, ki je namenjen hrambi stvari.

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

SKENIRAJ IN PLAČAJ: je funkcionalnost aplikacije, ki omogoča skeniranje univerzalnega plačilnega naloga in ustvarjanje plačila.

SKENIRANJE UPN: je prebiranje podatkov z univerzalnega plačilnega naloga.

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 elektronske banke).

Sklenitev pogodbe na daljavo pomeni sklenitev pogodbe med banko in uporabnikom brez istočasne fizične prisotnosti pogodbenih strank, vse do takrat in vključno s trenutkom, ko je pogodba sklenjena. Banka odpre transakcijski račun v skladu s temi splošnimi pogoji.

SKRBNIK: je fizična ali pravna oseba, katere upravičenje za zastopanje temelji na odločbi pristojnega organa.

SMS-ŽETON: je enkratno geslo, ki ga imetnik kartice prejme prek SMS-sporočila na številko mobilnega telefona in je namenjeno izključno potrditvi plačila. Pred potrditvijo je imetnik dolžan preveriti znesek in valuto plačila, ki sta zapisana v prejetem SMS-sporočilu.

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.

SPLETNA STRAN BANKE/SPLETNO MESTO: www.nkbm.si.

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

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

TAKOJŠNJE PLAČILO: je način plačila med uporabniki, na voljo 24 ur na dan vse dni v tednu.

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

TRAJNI NOSILEC PODATKOV: je nosilec podatkov, ki potrošniku omogoča trajno shranjevanje nanj naslovljenih podatkov ali informacij, trajen dostop do njih in njihovo reprodukcijo. Med takšne nosilce se štejejo zlasti papir, ključ USB, CD-ROM, DVD, spominske kartice ali trdi diski računalnikov in e-pošta. Kot trajni nosilec podatkov se ne šteje spletna stran.

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 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 oseba, ki uporablja plačilne storitve kot plačnik ali prejemnik plačila ali oboje, ki uporablja spletno banko Bank@Net ali mobilno banko mBank@Net ali mobilno denarnico in ki z banko sklene Pogodbo o opravljanju plačilnih storitev s potrošnikom. Kot uporabnik se šteje tudi pooblaščenec.

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.

VARČEVALEC: je fizična oseba, ki pri banki odpre varčevalni račun.

VARČEVALNI RAČUN: je račun, preko katerega banka, na zahtevo njegovega imetnika, opravlja gotovinska vplačila, izplačila denarnih sredstev, interne prenose na varčevanja, depozite in druge račune, odprte pri banki.

VARČEVANJE: je prestavitev porabe denarnih sredstev v kasnejše obdobje.

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

ZAKLEPANJE MOBILNE NAPRAVE: zaklepanje z varnostnim elementom: osebna številka PIN, prstni odtis ali vzorec.

ZAKONITO PREBIVA V EVROPSKI UNIJI: pomeni, da ima fizična oseba pravico prebivati v državi članici na podlagi prava Evropske unije ali nacionalnega prava, vključno s potrošniki brez stalnega naslova in osebami, ki prosijo za azil na podlagi Ženevske konvencije z dne 28. julija 1951 o statusu beguncev, Protokola z dne 31. januarja 1967 h Konvenciji in drugih mednarodnih pogodb, ki urejajo status beguncev in prosilcev za azil.

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.

ZAKONITI ZASTOPNIK: je fizična oseba, katere upravičenje za zastopanje temelji na zakonu (npr. starša mladoletne osebe).

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.

3 TRANSAKCIJSKI RAČUNI

3.1 Odprtje transakcijskega računa

Banka odpre transakcijski račun (TRR) na podlagi sklenjene Pogodbe o opravljanju plačilnih storitev s potrošnikom (v nadaljevanju: Pogodba ali Pogodba o opravljanju plačilnih storitev s potrošnikom). Ob tem banka pojasnjuje, da predstavlja odpiranje transakcijskega računa poslovno odločitev banke, ki lahko zaradi poslovne politike zavrne sodelovanje s posameznikom. Banka si pridržuje pravico zavrniti odprtje transakcijskega računa brez obrazložitve.

Uporabnik lahko začne poslovati prek transakcijskega računa prvi delovni dan po odprtju računa, razen v primeru odprtja računa preko elektronske identifikacije iz podpoglavja 3.1.1 teh splošnih pogojev. V primeru odprtja transakcijskega računa preko elektronske identifikacije uporabnik lahko začne uporabljati račun pod pogoji, navedenimi v podpoglavju 3.1.1 teh splošnih pogojev.

Uporabnik za poslovanje s transakcijskim računom prejme debetno kartico Visa, na način, določen v podpoglavju 3.6.2 teh splošnih pogojev.

Podatke o obstoju transakcijskega računa banka skladno z vsakokrat veljavnimi predpisi posreduje v register transakcijskih računov, ki je enotna baza podatkov in evidenc o transakcijskih računih v Republiki Sloveniji.

Transakcijskega računa uporabnika, ki je potrošnik, ni dovoljeno uporabljati za izvrševanje plačilnih storitev, povezanih z opravljanjem dejavnosti.

3.1.1 Odprtje transakcijskega računa preko elektronske identifikacije (prek mobilne aplikacije mBank@Net)

Banka sklene Pogodbo in na njeni podlagi odpre transakcijski račun brez osebne navzočnosti uporabnika s pomočjo elektronske identifikacije preko aplikacije mBank@Net uporabniku, ki:

- v zadnjih 12 mesecih v banki ni imel odprtega transakcijskega računa;
- je starejši od 18 let;
- je državljan Republike Slovenije;
- ima stalno in začasno prebivališče v Republiki Sloveniji;
- ima veljaven osebni dokument z biometrično fotografijo (osebna izkaznica ali slovensko vozniško dovoljenje z navedenim naslovom prebivališča);
- ima delujočo mobilno številko slovenskega mobilnega operaterja;
- ima davčno rezidentstvo samo v Republiki Sloveniji.

Elektronsko identifikacijo banka opravi na način, določen v podpoglavju 7.5 teh splošnih pogojev.

Uporabnik, ki izpolnjuje zgoraj naštetih pogojev, preko mobilne aplikacije mBank@Net odpre enega izmed naslednjih vrst računov oziroma paketnih ponudb:

- Osebni Plus račun;
- Paket Komplet;
- Transakcijski račun za mlade;
- Predplačniški Net račun.

Uporabnik ob odprtju računa in sklenitvi pogodbe na daljavo banki ne plača nobenih nadomestil za sklenitev pogodbe na daljavo.

Sklenitev pogodbe na daljavo pomeni sklenitev pogodbe med banko in uporabnikom brez istočasne fizične prisotnosti pogodbenih strank, vse do takrat in vključno s trenutkom, ko je pogodba sklenjena. Banka odpre transakcijski račun v skladu s temi splošnimi pogoji.

Uporabnik ima v primeru sklenitve Pogodbe na daljavo (tj. sklenitve Pogodbe preko aplikacije mBank@Net) 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. Banka lahko od uporabnika v primeru odstopa od Pogodbe v zgoraj navedenem roku zahteva samo sorazmerni del plačila nadomestila za opravljeno storitev.

O odprtju transakcijskega računa odloča banka. Banka si pridržuje pravico zavrniti odprtje transakcijskega računa brez obrazložitve.

Hkrati z odprtjem računa se uporabniku aktivira tudi dostop do mobilne banke mBank@Net in spletne banke Bank@Net. Uporabniško ime za prijavo stranka prejme v SMS-sporočilu, osebno geslo pa si uporabnik nastavi sam v postopku odpiranja osebnega računa.

3.2 Vrste transakcijskih računov in pakete ponudbe

Za poslovanje s posamezno vrsto transakcijskega računa se uporabljajo določbe celotnega 3. poglavja teh splošnih pogojev, razen če je v posameznem podpoglavju tega poglavja določeno drugače.

3.2.1 Transakcijski račun za mlade

Transakcijski račun za mlade odpre banka osebi do dopolnjenega 27. leta starosti, na način in pod naslednjimi pogoji:

a) Odprtje računa osebi do dopolnjenega 14. leta starosti:

Transakcijski račun na ime osebe do dopolnjenega 14. leta starosti (v nadaljevanju: otrok) odpre eden od staršev ali oba starša skupaj kot zakonita zastopnika ali skrbnik, čigar upravičenje za odprtje transakcijskega računa temelji na odločbi pristojnega organa.

Otrok do dopolnjenega 10. leta starosti ne more sam razpolagati s transakcijskim računom. To v njegovem imenu počne zakoniti zastopnik ali skrbnik, ki je odprl transakcijski račun. Zakoniti zastopnik, ki ni odprl transakcijskega računa za otroka, lahko med trajanjem Pogodbe vloži zahtevo za razpolaganje s tem računom zgolj s soglasjem zakonitega zastopnika, ki je odprl transakcijski račun. Samo osebam, ki so glede na prej opisano upravičene razpolagati s transakcijskim računom, banka na njihovo zahtevo izda debetno kartico Visa.

Po dopolnjenem 10. letu starosti lahko banka na zahtevo zakonitega zastopnika ali skrbnika otroku izda debetno kartico Visa in mu na ta način omogoči, da razpolaga s transakcijskim računom. V primeru, kadar poleg zakonitega zastopnika s transakcijskim računom razpolaga tudi otrok, zakoniti zastopnik, ki je pri banki odprl transakcijski račun, s podpisom Pogodbe o opravljanju plačilnih storitev s potrošnikom jamči, da bo banki poravnal vse veljavne in zapadle obveznosti, ki bi nastale iz otrokovega razpolaganja s transakcijskim računom.

Na transakcijskem računu otroka banka omogoča naslednje storitve: uporabo debetne kartice Visa, opravljanje pologov, dvigov, opravljanje plačilnih transakcij, poslovanje s trajnim nalogom, spletno in mobilno bančništvo, SMS-obveščanje o transakcijah s plačilnimi karticami in obveščanje o poslovanju na računih.

Banka na Transakcijskem računu za mlade do dopolnjenega 14. leta starosti ne omogoča prekoračitve pozitivnega stanja denarnih sredstev, predplačniške kartice Visa, poslovanja s SEPA direktno obremenitvijo in izvrševanja plačilnih transakcij s posojilno kartico ali kartico z odloženim plačilom.

Zakoniti zastopnik izgubi pravico razpolagati s transakcijskim računom otroka, ko ta pridobi popolno poslovno sposobnost.

Zakoniti zastopnik ali skrbnik ne sme uporabljati Transakcijskega računa za mlade za izvrševanje plačilnih transakcij za lastne potrebe.

b) Odprtje računa osebi, stari od 15 do dopolnjenega 18. leta starosti:

Transakcijski račun za mlade lahko odpre oseba, stara od 15 do dopolnjenega 18. leta (v nadaljevanju: mladoletni uporabnik), sama ali na njeno ime eden ali oba starša skupaj kot zakonita zastopnika ali skrbnik, čigar upravičenje za odprtje transakcijskega računa temelji na odločbi pristojnega organa, pod pogojem, da mladoletni uporabnik ni v delovnem razmerju in ima status rednega dijaka ali študenta, kar dokazuje s predložitvijo veljavnega osebnega dokumenta in veljavnim potrdilom o vpisu, dijaško ali študentsko izkaznico.

Zakoniti zastopnik izgubi pravico razpolagati s transakcijskim računom mladoletnega uporabnika, ko ta pridobi popolno poslovno sposobnost.

Za poslovanje s transakcijskim računom lahko mladoletni uporabnik pooblasti tretje osebe.

Na transakcijskem računu mladoletnega uporabnika banka omogoča naslednje storitve: uporabo debetne kartice Visa, uporabo predplačniške kartice Visa, opravljanje pologov, dvigov, plačilnih transakcij, poslovanje s trajnim nalogom ali SEPA direktno bremenitvijo, spletno in mobilno bančništvo, SMS-obveščanje o transakcijah na računu s plačilnimi karticami, obveščanje o poslovanju na računih.

Banka na Transakcijskem računu za mlade v starosti od 15 do dopolnjenega 18. leta ne omogoča prekoračitve pozitivnega stanja denarnih sredstev in izvrševanja plačilnih transakcij s posojilno kartico ali kartico z odloženim plačilom.

Zakoniti zastopnik ali skrbnik ne sme uporabljati Transakcijskega računa za mlade za izvrševanje plačilnih transakcij za lastne potrebe.

c) Odprtje računa osebi, stari od 18 do dopolnjenega 27. leta starosti:

Transakcijski račun za mlade lahko odpre oseba od dopolnjenega 18. leta do dopolnjenega 27. leta starosti (v nadaljevanju: polnoletni uporabnik) sama in pod pogojem, da ni v rednem delovnem razmerju in ima status rednega dijaka ali študenta, kar dokazuje s predložitvijo veljavnega osebnega dokumenta in veljavnim potrdilom o vpisu, dijaško ali študentsko izkaznico.

Polnoletni uporabnik mora ves čas trajanja pogodbenega razmerja izpolnjevati pogoje iz prejšnjega odstavka. Banka lahko kadarkoli med trajanjem pogodbenega razmerja zahteva, da ji polnoletni uporabnik predloži dokazila, da izpolnjuje prej navedene pogoje. Če polnoletni uporabnik na zahtevo banke ne predloži dokazil iz prejšnjega odstavka, se šteje, da ne izpolnjuje pogojev, in banka postopa po četrtem odstavku te točke.

Na transakcijskem računu polnoletnega uporabnika banka omogoča naslednje storitve: opravljanje vseh vrst plačilnih storitev, uporabo debetne kartice Visa, predplačniške kartice Visa, poslovanje s trajnim nalogom in SEPA direktno obremenitvijo, spletno in mobilno bančništvo, SMS-obveščanje o transakcijah na računu s plačilnimi karticami, obveščanje o poslovanju na računih, redno dovoljeno prekoračitev sredstev.

Po dopolnjenem 28. letu starosti uporabnika se Transakcijski račun za mlade spremeni v Transakcijski račun občana. Banka spremeni Transakcijski račun za mlade v Transakcijski račun občana tudi pred dopolnjenim 28. letom starosti, če ugotovi, da je polnoletni uporabnik v delovnem razmerju ali mu preneha status dijaka ali študenta. Če se uporabnik ne strinja s spremembo vrste transakcijskega računa, lahko odstopi od pogodbe v skladu s poglavjem 3.13 teh splošnih pogojev.

3.2.2 Transakcijski račun občana

Transakcijski račun občana lahko odpre uporabnik, ki je dopolnil 15 let starosti.

Na Transakcijskem računu občana banka omogoča naslednje storitve: opravljanje vseh vrst plačilnih storitev, uporabo debetne kartice Visa, predplačniške kartice Visa, kartice z odloženim plačilom Visa, poslovanje s trajnim nalogom ali SEPA direktno obremenitvijo, spletno in mobilno bančništvo, SMS-obveščanje o transakcijah na računu s plačilnimi karticami, obveščanje o poslovanju na računih, dovoljeno prekoračitev sredstev.

3.2.3 Osnovni plačilni račun

Banka odpre Osnovni plačilni račun uporabniku, ki zakonito prebiva v Evropski uniji, vključno z uporabnikom brez stalnega naslova in prosilcem za azil, ter uporabniku, ki mu dovoljenje za bivanje ni bilo odobreno, vendar njegov izgon iz pravnih ali dejanskih razlogov ni mogoč. Ta pravica velja ne glede na uporabnikovo prebivališče.

Osnovni plačilni račun uporabniku omogoča naslednje storitve: storitve, ki so potrebne za odprtje, vodenje in zaprtje plačilnega računa, storitve, ki omogočajo polog sredstev na plačilni račun, storitve, ki omogočajo dvig gotovine s plačilnega računa v Evropski uniji na bančnem okencu ali na bankomatih med obratovalnim časom banke ali izven njega, izvrševanje domačih in čezmejnih direktnih obremenitev, izvrševanje domačih in čezmejnih plačilnih transakcij s plačilno kartico, vključno s plačili preko spletne banke, izvrševanje domačih in čezmejnih kreditnih plačil, vključno s trajnimi nalogi, na terminalih, okencih in preko spletne banke.

Banka v okviru zagotavljanja osnovnega plačilnega računa mesečno brezplačno ponudi skupno osem (8) storitev izvrševanja domačih in čezmejnih SEPA direktnih obremenitev in izvrševanje domačih in čezmejnih kreditnih plačil, vključno s trajnimi nalogi, na terminalih, bančnih okencih in preko spletne banke. Vsako nadaljnjo transakcijo in vse ostale opravljene storitve banka zaračuna uporabniku v skladu z vsakokrat veljavnim Cenikom nadomestil.

Banka na Osnovnem plačilnem računu ne omogoča prekoračitve pozitivnega stanja denarnih sredstev in izvrševanja plačilnih transakcij s posojilno kartico ali kartico z odloženim plačilom.

Banka na Osnovnem plačilnem računu omogoča gotovinsko in negotovinsko poslovanje le v domači valuti.

Banka lahko enostransko odpove Pogodbo o opravljanju plačilnih storitev s potrošnikom, na podlagi katere uporabniku odpre Osnovni plačilni račun, le če je izpolnjen vsaj eden od naslednjih pogojev:

1. uporabnik je osnovni plačilni račun namerno uporabljal za nezakonite namene;
2. na osnovnem plačilnem računu več kot (24) štiriindvajset zaporednih mesecev ni bilo nobene transakcije;
3. uporabnik je predložil netočne informacije, da bi pridobil pravico do osnovnega plačilnega računa, kadar na podlagi točnih informacij takšne pravice ne bi pridobil;
4. uporabnik ne prebiva več zakonito v EU;
5. uporabnik naknadno odpre plačilni račun pri drugi banki, ki mu omogoča uporabo storitev iz drugega odstavka tega podpoglavja;
6. uporabnik krši ali je v zadnjih (3) treh letih kršil pogodbeno obveznost do banke.

Če banka Pogodbo odpove na podlagi 2., 4. ali 5. točke prejšnjega odstavka tega podpoglavja, vsaj (2) dva meseca pred začetkom veljavnosti odpovedi uporabnika pisno in brezplačno obvesti o razlogih za odpoved, razen če bi bilo takšno razkritje prepovedano na podlagi drugih predpisov. Če banka Pogodbo odpove na podlagi 1., 3. ali 6. točke prejšnjega odstavka tega podpoglavja, začne odpoved pogodbe učinkovati nemudoma.

Zoper odločitev banke, da odpove Pogodbo, ima uporabnik pravico vložiti pritožbo, na način, določen v poglavju 7.9 teh splošnih pogojev.

3.2.4 Predplačniški (Net) račun

Predplačniški račun lahko odpre uporabnik, ki je dopolnil 15 let starosti.

Predplačniški račun je namenjen zgolj poslovanju s predplačniško VISA kartico. Na predplačniškem računu banka omogoča opravljanje pologov, dvigov, opravljanje plačilnih transakcij, poslovanje s trajnim nalogom (interni prenosi), spletno in mobilno bančništvo, SMS-obveščanje o transakcijah s predplačniško VISA kartico in obveščanje o poslovanju na računih. Na račun ni dovoljeno prejemati rednih prilivov iz naslova plače, pokojnine in štipendije.

Banka na Predplačniškem računu ne omogoča uporabe debetne kartice Visa, kartice z odloženim plačilom Visa, poslovanja s SEPA direktno obremenitvijo in prekoračitve pozitivnega stanja denarnih sredstev.

Banka lahko kadarkoli spremeni Predplačniški račun v drugo vrsto transakcijskega računa, če uporabnik na račun prejema prilive iz naslova plače, pokojnine, štipendije ali drugi redni priliv. Če se uporabnik ne strinja s spremembo vrste transakcijskega računa, lahko odstopi od Pogodbe v skladu s poglavjem 3.13 teh splošnih pogojev.

3.2.5 Transakcijski račun za namen varčevanja

Transakcijski račun za namen varčevanja je namenjen zgolj varčevanju.

Na Transakcijskem računu za namen varčevanja banka omogoča naslednje storitve: opravljanje pologov, dvigov, prenos denarnih sredstev na drug račun, poslovanje s trajnim nalogom (interni prenosi), spletno in mobilno bančništvo, obveščanje o poslovanju na računih.

Banka na Transakcijskem računu za namen varčevanja ne omogoča: uporabe debetne in predplačniške kartice Visa, izvrševanja plačilnih transakcij s kartico z odloženim plačilom, poslovanja s SEPA direktno obremenitvijo, SMS-obveščanja o transakcijah na računu s plačilnimi karticami in prekoračitve pozitivnega stanja denarnih sredstev.

Banka lahko Transakcijski račun za namen varčevanja spremeni v vrsto transakcijskega računa, za katero uporabnik izpolnjuje pogoje, v kolikor uporabnik na račun začne prejemati priliv iz naslova plače, pokojnine, štipendije ali drug redni priliv. Če se uporabnik ne strinja s spremembo vrste transakcijskega računa, lahko odstopi od pogodbe v skladu s poglavjem 3.13 teh splošnih pogojev.

Banka novih Transakcijskih računov za namen varčevanja ne odpira več.

3.2.6 Paketne ponudbe

3.2.6.1 Paket Komplet

Paket Komplet lahko sklene uporabnik, ki pri banki odpre ali ima odprt Transakcijski račun občana.

Paket Komplet vključuje naslednje storitve za enotno mesečno nadomestilo, ki je določeno z vsakokrat veljavnim Cenikom nadomestil:

- vodenje TRR;
- izdaja in redna zamenjava debetne kartice Visa;
- pristop in vodenje spletne (Bank@Net) in mobilne banke (mBank@Net);
- varnostno SMS-obveščanje za debetno kartico Visa;
- opravljanje plačilnega prometa preko spletne in mobilne banke za nenujna plačila do vključno 50.000,00 EUR ali protivrednost v SEK (regulirana čezmejna plačila);
- 5 izvršenih SEPA direktnih obremenitev;
- trajni nalogi;
- izredna dovoljena prekoračitev brez stroškov odobritve;
- enoletno nižje nadomestilo za paket v primeru sklenitve potrošniškega kredita v prvem letu od sklenitve paketa v znesku nad 5.000 € in z ročnostjo nad 36 mesecev;
- nižja obrestna mera za stanovanjske kredite (v skladu z vsakokrat veljavnim Sklepom o obrestnih merah Nove KBM);
- obveščanje o poslovanju na računih;
- 25 % nižja vstopna provizija v vzajemne sklade Sava Infond, Triglav skladi in Raiffeisen Capital Management za enkratna vplačila;
- splošno nadomestilo za borzno posredovanje;
- nižje nadomestilo za najem sefa;
- 5% popust na zavarovalno premijo pri sklenitvi zavarovalniškega produkta Paket Dom Generali zavarovalnice.

Banka lahko uporabniku Paketa Komplet omogoči redno dovoljeno prekoračitev v znesku do 400,00 EUR oziroma izredno dovoljeno prekoračitev do 8.500,00 EUR, če uporabnik za to izpolnjuje pogoje.

Uporabnik se lahko posamezni storitvi, ki je vključena v Paket Komplet, odpove, vendar kljub temu plača polno nadomestilo, ki je določeno za to vrsto paketa. Če želi uporabnik Paketa Komplet uporabljati tudi ostale storitve, mora zanje plačati nadomestilo v skladu z vsakokrat veljavnim Cenikom nadomestil.

3.2.6.2 Osebni Plus račun

Osebni Plus račun lahko odpre uporabnik, ki je dopolnil 15 let starosti.

Osebni Plus račun vključuje naslednje storitve za enotno mesečno nadomestilo, ki je določeno z vsakokrat veljavnim Cenikom nadomestil:

- vodenje TRR;
- izdaja in redna zamenjava debetne kartice Visa;
- pristop in vodenje spletne (Bank@Net) in mobilne banke (mBank@Net).

Banka lahko uporabniku Osebnega Plus računa omogoči redno dovoljeno prekoračitev v znesku do 400,00 EUR oziroma izredno dovoljeno prekoračitev do 8.500,00 EUR, če uporabnik za to izpolnjuje pogoje.

Na Osebnem Plus računu banka omogoča naslednje storitve: opravljanje vseh vrst plačilnih storitev, uporabo debetne kartice Visa, predplačniške kartice Visa, kartice z odloženim plačilom Visa, poslovanje s trajnim nalogom ali SEPA direktno obremenitvijo, spletno in mobilno bančništvo, SMS-obveščanje o transakcijah na računu s plačilnimi karticami, obveščanje o poslovanju na računih, dovoljeno prekoračitev sredstev.

3.2.6.3 Paket Premium

Paket Premium lahko sklene uporabnik, ki pri banki odpre ali ima odprt Transakcijski račun občana.

Paket Premium vključuje naslednje storitve za enotno mesečno nadomestilo, ki je določeno z vsakokrat veljavnim Cenikom nadomestil:

- osebni bančnik;
- ločen poslovni prostor;
- prioriteta obravnava;
- izdelava Finančnega poročila 1 krat letno,
- izdelava naložbenih idej glede na želje in potrebe stranke,
- vodenje TRR;
- izdaja, redna zamenjava in članarina kartice z odloženim plačilom tako za uporabnike paketa kot tudi njihove pooblaščenke (Visa ali zlata Visa);
- izdaja, redna zamenjava, brezplačni dvigi na bankomatih banke, bankomatih drugih bank v Sloveniji in svetu, višji znesek dnevno dovoljenega dviga na bankomatih z debetno kartico Visa za uporabnike paketa in njihove pooblaščenke;
- varnostno SMS-obveščanje za debetno kartico Visa, kartico z odloženim plačilom in (virtualno) predplačniško kartico Visa za uporabnike paketa in njihove pooblaščenke;
- izdajo in redno zamenjavo (virtualne) predplačniške kartice Visa za uporabnika in njihove pooblaščenke;
- pristop in vodenje spletne (Bank@Net) in mobilne banke (mBank@Net);
- opravljanje plačilnega prometa preko spletne in mobilne banke za nenujna plačila v EUR in protivrednost v SEK (domača in regulirana čezmejna plačila);
- izvršene SEPA direktne obremenitve;
- trajni nalogi;
- obveščanje o poslovanju na računih;
- 50 % nižja vstopna provizija v vzajemne sklade Sava Infond, Triglav skladi in Raiffeisen Capital Management za enkratna vplačila;
- nižja obrestna mera za potrošniške kredite (v skladu z vsakokrat veljavnim Sklepom o obrestnih merah Nove KBM);
- nižja obrestna mera za stanovanjske kredite (v skladu z vsakokrat veljavnim Sklepom o obrestnih merah Nove KBM);
- polovični stroški odobritve pri stanovanjskih kreditih;
- nižje nadomestilo za najem sefa;
- različni izpisi in potrdila na zahtevo stranke;
- pogovor s strokovnjakom o možnostih naložb v finančne instrumente (2 uri letno);
- splošno nadomestilo za borzno posredovanje;
- isti osebni bančnik za družinske člane in možnost, da tudi družinski član sklene Paket Premium (čeprav ne izpolnjuje pogojev);
- 30% popust pri posredniški proviziji banke pri trgovanju s finančnimi instrumenti;
- možnost udeležbe na različnih Premium dogodkih (Premium doživetja);
- 5% popust na zavarovalno premijo pri sklenitvi zavarovalniškega produkta Paket Dom Generali zavarovalnice;
- ekskluzivne Visa ugodnosti, objavljene na nkbm.si/premium-ugodnosti.

Banka lahko uporabniku Paketa Premium omogoči redno dovoljeno prekoračitev v znesku do 2.000,00 EUR oziroma izredno dovoljeno prekoračitev do 10.000,00 EUR, če uporabnik za to izpolnjuje pogoje.

Uporabnik se lahko posamezni storitvi, ki je vključena v Paket Premium, odpove, vendar kljub temu plača polno nadomestilo, ki je določeno za to vrsto paketa. Če želi uporabnik Paketa Premium uporabljati tudi ostale storitve, mora zanje plačati nadomestilo v skladu z vsakokrat veljavnim Cenikom nadomestil.

Uporabniku bo za izvajanje storitve Premium bančništvo Nove KBM na razpolago osebni bančnik vsak delovni dan v poslovnem času poslovalnice oziroma po telefonu vsak delovni dan med 8. in 20. uro. Osebni bančnik je skrbnik uporabnika Paketa Premium. Njegova naloga je koordiniranje finančnih poslov v banki in v Skupini Nove KBM ter na podlagi zahteve uporabnika poročanje uporabniku o stanju in gibanju sredstev, naložbenih možnostih ter spremembah. Osebni bančnik izdelava finančni načrt uporabnika ter spremlja njegovo uresničevanje.

Uporabnik komunicira z osebnim bančnikom: osebno, po telefonu, z SMS-sporočili, z elektronskimi sporočili in preko zahtev v Bank@Netu ali mBank@Netu.

V primeru nenapovedanih in krajših odsotnosti osebnega bančnika bo banka uredila vse potrebno za nemoteno izvajanje storitve Premium bančništvo Nove KBM.

3.3 Pooblaščenci

Uporabnik lahko eno ali več oseb pooblasti za razpolaganje s sredstvi na svojem transakcijskem računu. Pooblastilo mora biti pisno in je lahko podeljeno za opravo posameznega dejanja ali kot splošno pooblastilo. V primeru podelitve splošnega pooblastila le-to daje pooblaščenca pravico, da razpolaga s sredstvi na transakcijskem računu uporabnika tudi preko Bank@Neta.

Uporabnik in pooblaščenca oseba morata pooblastilo podpisati pred pristojnim delavcem banke ali pa mora uporabnik svoj podpis na pooblastilu overiti.

Osebe, pooblaščenec za razpolaganje s sredstvi na transakcijskem računu, morajo pri banki deponirati svoj podpis.

Pooblaščenca oseba lahko razpolaga s sredstvi na računu v okviru razpoložljivega stanja, razen v primeru, ko predpisi določajo drugače in sklepa depozite za in v imenu imetnika računa, na katerem je pooblaščenca. Pooblastilo za razpolaganje s sredstvi na transakcijskem računu ne vključuje pravice nadaljnjega izdajanja pooblastil oziroma prenosa pooblastila na drugo osebo, spremembe matičnih podatkov uporabnika računa, podati zahtevo za izredno dovoljeno prekoračitev sredstev na transakcijskem računu in pravice do odstopa od Pogodbe o opravljanju plačilnih storitev s potrošnikom oziroma zaprtja transakcijskega računa.

Pooblastilo uporabnika tretji osebi velja, vse dokler:

- banka ni pisno obveščena o preklicu pooblastila (bodisi s strani uporabnika bodisi s strani pooblaščenca);
- banka ni pisno obveščena o smrti uporabnika ali pooblaščenca osebe (s predložitvijo uradnega dokumenta), razen če je pooblastilo dano za primer smrti. V primeru smrti pooblaščenca mora uporabnik o tem nemudoma obvestiti banko. V primeru smrti uporabnika računa je pooblaščenec o tem dolžan obvestiti banko ter nemudoma prenehati poslovati z uporabnikovim transakcijskim računom;
- transakcijski račun ni zaprt.

Banka ne odgovarja za škodo, ki bi nastala, če bi po smrti uporabnika ali preklicu pooblastila pooblaščenec še naprej razpolagal s transakcijskim računom, banka pa o tem ne bi bila obveščena na enega izmed v prejšnjem odstavku navedenih načinov.

3.4 Vodenje transakcijskega računa

Banka vodi transakcijski račun v domači ali tuji valuti iz tečajnice referenčnih tečajev Evropske centralne banke oziroma Banke Slovenije. Konverzije valut se izvajajo skladno s predpisi in določbami banke.

Banka se obvezuje, da bo preko transakcijskega računa za uporabnika opravljala plačilne storitve v okviru razpoložljivega stanja na transakcijskem računu. Pozitivno stanje na transakcijskem računu je vpogledni denarni depozit pri banki, ki vodi transakcijski račun.

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

3.5 Izvrševanje plačilnih transakcij

3.5.1 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 plačil v tretje države (pri domačih in čezmejnih plačilih teh podatkov ni potrebno navajati);
- datum valute;
- namen plačila;
- kodo namena za plačilne naloge, posredovane na obrazcu UPN;
- podpis plačnika;
- druge podatke, če poseben predpis tako določa.

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

- 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.

3.5.2 Izvršitev plačilnega naloga

a) S soglasjem uporabnika:

Banka izvrši plačilni nalog v rokih za izvršitev plačilne transakcije iz Priloge k tem splošnim pogojem, 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 iz prvega odstavka podpoglavja 3.5.1 teh splošnih pogojev;
- stranka ni subjekt Omejevalnih ukrepov oz. ne izpolnjuje pogoje iz 3. in 4. odstavka poglavja 7.2 (Omejevalni ukrepi)
- če ne obstajajo zakonske ter interne ovire ali omejitve za izvršitev plačilnega naloga.

Plačilni nalog ne sme biti vezan na 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 je na nalogu določen datum izvršitve vnaprej, banka pogoje za izvršitev plačilnega naloga preverja na ta dan.

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 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 pravili SEPA 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 s kodo QR, banka lahko posreduje prejemniku in njegovi banki le podatke, ki so vsebovani v kodi QR. Banka ni dolžna preverjati, ali se zapis v QR-kodi ujema z ostalimi podatki na plačilnem nalogu.

Za izvršitev trajnega naloga ali SEPA 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). Banka lahko prav tako zavrne prilig ali ne odobri računa prejemnika, če je prejemnik sredstev izpolnjuje pogoje iz 3. in 4. odstavka poglavja 7.2 (Omejevalni ukrepi).

b) Brez soglasja uporabnika:

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

Banka uporabniku zaračuna nadomestilo za izvršitev plačilnega naloga skladno z vsakokrat veljavnim Cenikom nadomestil.

3.5.2.1 Izvrševanje plačilnih nalogov, posredovanih preko spletne/mobilne banke

Plačila se izvajajo v skladu s temi splošnimi pogoji in navodili za uporabo Bank@Neta.

Plačilo ali prenos sredstev banka izvede na datum, ki ga določi uporabnik, če so na računu sredstva, če ni presežena s strani imetnika računa določena dnevna omejitev poslovanja z računom in račun ni blokiran. Izvršena plačila se uvrstijo v zavihek Opravljene/izvedene zahteve.

V primeru, da na računu ni zadostnih sredstev ali je presežena dnevna omejitev poslovanja z računom, se bo plačilo oziroma prenos sredstev izvedel, ko bodo na računu zadostna sredstva, ne bo presežena dnevna omejitev poslovanja z računom oziroma do zadnjega določenega datuma zamika izvršitve. Če do določenega datuma na računu ni sredstev ali je presežena dnevna omejitev poslovanja z računom, se plačilo oziroma prenos sredstev ne izvede in se uvrsti v zavihek Zavrnjene zahteve.

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

Plačilo preko spletne/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. Uporabnik je odgovoren za točnost in popolnost podatkov na plačilnem nalogu.

Plačilni nalog se mora glasiti na izvršitev istega dne ali na datum vnaprej (pri tem ni nujno, da je to delovni dan). Banka pravilno izpolnjene naloge sprejema vsak dan, izvršeni pa so v skladu z urnikom iz Priloge k tem splošnim pogojem, če je na računu zadostno kritje ali ni presežena dnevna omejitev poslovanja.

Banka uporabniku zaračuna nadomestilo za izvršitev plačilnega naloga preko spletne/mobilne banke skladno z vsakokrat veljavnim Cenikom nadomestil.

3.5.3 Zavrnitev plačilnega naloga

Banka lahko zavrne izvršitev plačilnega naloga, če niso izpolnjeni vsi pogoji za izvršitev plačilnega naloga, določeni v teh splošnih pogojih. 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.

V primeru takojšnjih plačil lahko banka zavrne izvršitev plačilnega naloga, če so zaznana tveganja z vidika omejevalnih ukrepov.

Banka obvestilo iz prejšnjega odstavka posreduje ali da na voljo uporabniku ob prvi priložnosti, najkasneje pa v roku, ki je določen za izvršitev plačilnega naloga iz podpoglavja 3.5.2.

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 nadomestil.

3.5.4 Preklic plačilnega naloga

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

Ne glede na prvi odstavek tega podpoglavja uporabnik 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

ponudnik storitev odreditve plačil, prejemnik plačila ali uporabnik preko prejemnika plačila, uporabnik ne sme preklicati plačilnega naloga po tem, ko je dal soglasje ponudniku storitev odreditve plačil za odreditev plačilne transakcije, ali po tem, ko je dal soglasje za izvršitev plačilne transakcije v korist prejemnika plačila.

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

Po poteku rokov iz tretjega in četrtega odstavka tega podpoglavja lahko uporabnik prekliče plačilni nalog le na podlagi dogovora z banko. V primeru, ko plačilno transakcijo odredi prejemnik plačila ali uporabnik 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 nadomestil.

3.5.5 Zahteva za preklic že izvršenega plačilnega naloga

Preklic izvršenega plačilnega naloga se lahko zahteva samo, če gre za podvojene transakcije, tehnične težave ali zlorabe. Uporabnik pošlje banki pisno zahtevo za preklic že izvršenega plačilnega naloga v roku trinajstih (13) mesecev 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 jo pošlje druga banka, posreduje uporabniku (prejemniku plačila) obvestilo o prejeti zahtevi za preklic plačila (soglasje). Uporabnik (prejemnik plačila) v roku osmih (8) 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.

3.5.6 Odgovornost banke in povračila plačilnih transakcij

a) Odgovornost banke za neodobreno plačilno transakcijo:

Banka uporabniku odgovarja za izvršitev plačilne transakcije brez uporabnikovega soglasja za izvršitev v skladu s podpoglavjema 3.5.2 in 3.5.2.1 teh splošnih pogojev (t. i. neodobrena plačilna transakcija). Če je banka odgovorna za izvršitev neodobrene plačilne transakcije, mora uporabniku 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 uporabnikovega plačilnega računa, banka vzpostavi tako stanje uporabnikovega plačilnega računa, kakršno bi bilo, če neodobrena plačilna transakcija ne bi bila izvršena, in zagotovi, da datum valute knjiženja v dobro na plačilnem računu uporabnika ni poznejši od datuma, ko je bil znesek knjižen v breme. V primeru, da je banka odgovorna za izvršitev neodobrene plačilne transakcije, uporabniku povrne tudi vsa nadomestila, ki jih je zaračunala uporabniku, ter obresti, do katerih je upravičen uporabnik 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 vplivati oziroma bi bile posledice takšnih okoliščin kljub vsem nasprotnim prizadevanjem banke neizogibne;
- 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 znesku iz naslednjega odstavka, 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 plačilni transakciji, ko je ugotovil, da je prišlo do takšnih plačilnih transakcij, najkasneje pa v roku trinajst (13) mesecev po dnevu obremenitve oziroma odobritve.

Uporabnik krije izgubo zneska neodobrene plačilne transakcije do zneska 50,00 EUR, 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 pri banki. 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 v prejšnjem odstavku mora banka povrniti uporabniku celotno izgubo zneska neodobrene plačilne transakcije, če banka ni zagotovila sredstev za obveščanje o izgubljenem, ukradenem ali zlorabljenem

plačilnem instrumentu oziroma neodobrena plačilna transakcija 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 ravnanja ali prevare.

- b) Odgovornost banke za neizvršitev, nepravilno izvršitev ali pozno izvršitev plačilne transakcije, ki jo odredi uporabnik:
Če je banka odgovorna za neizvršitev in/ali nepravilno izvršitev plačilne transakcije, mora uporabniku brez nepotrebnega odlašanja povrniti znesek neizvršene ali nepravilno izvršene plačilne transakcije ali, če je bila transakcija izvršena v breme uporabnikovega 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 uporabnika 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 s 127. členom Zakona o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih, prejemnikov ponudnik plačilnih storitev odgovarja prejemniku plačila za pravilno izvršitev plačilne transakcije v skladu s 129. in 130. členom citiranega zakona in prejemniku plačila takoj da na voljo znesek nepravilno izvršene plačilne transakcije

Če se plačilna transakcija izvrši v dobro prejemnikovega plačilnega računa, ustrezní znesek odobri 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.

Banka odgovarja svojemu uporabniku zaradi neizvršitve ali nepravilne oziroma pozne izvršitve plačilne transakcije tudi 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;
- če uporabnik ni takoj in brez odlašanja obvestil banke o neizvršeni plačilni transakciji, ko je ugotovil, da je prišlo do takšnih plačilnih transakcij, najkasneje pa v roku trinajst (13) mesecev po dnevu obremenitve oziroma odobritve.

- c) Odgovornost za uporabo enolične identifikacijske oznake:

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 izterjala 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.

- d) Povračila plačilnih transakcij v primeru SEPA direktne obremenitve:

Uporabnik lahko na podlagi dokazila zahteva povračilo zneska že izvršene direktne obremenitve, in sicer v roku osem (8) tednov po izvršeni direktni obremenitvi, če je uporabnik podal soglasje za direktno obremenitev brez točnega zneska direktne obremenitve in če znesek direktne obremenitve presega znesek, ki bi ga lahko uporabnik upravičeno pričakoval ob upoštevanju zneskov preteklih plačilnih transakcij, pogojev v pogodbi in drugih okoliščin primera (ne velja v primeru menjave valut). Banka lahko zahteva, da mora plačnik dokazati upravičenost pogojev za povračilo zneska direktne obremenitve. Banka bo v roku deset (10) delovnih dni po prejemu zahtevka za povračilo uporabniku povrnila celoten 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 (4) tedne pred dnevom zapadlosti na dogovorjeni način posredoval ali dal na voljo informacije o prihodnji plačilni transakciji.

3.5.7 Razpolaganje s sredstvi

S sredstvi na transakcijskem računu 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 (prejemnik plačila) 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 med dnevom do 11. ure.

Napačno knjiženo bremenitev ali odobritev na TRR brez naloga uporabnika, ki je posledica zmote oziroma 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.

3.6 Plačilne kartice

Za posamezno vrsto plačilne kartice, ki so podrobneje našteje v podpoglavju 3.6.1, se uporabljajo določbe celotnega poglavja 3.6 teh splošnih pogojev, razen če je v posameznem podpoglavju tega poglavja določeno drugače.

3.6.1 Vrste plačilnih kartic

Banka izdaja naslednje plačilne kartice:

- a) debetno kartico Visa;
- b) kartice z odloženim plačilom (zlata) Visa;
- c) (virtualno) predplačniško kartico Visa.

3.6.2 Zavarovanje imetnikov plačilnih kartic

Imetnik kartice z odloženim plačilom (zlata) Visa 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 bančni poslovalnici.

Imetnik (virtualne) predplačniške kartice Visa soglaša, da je v prvem letu od izdaje kartice 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 bančni poslovalnici.

3.6.3 Izdaja kartice

Uporabnik, pooblaščenec ali skrbnik (v nadaljevanju: imetnik kartice) prejme debetno kartico Visa/kartico z odloženim plačilom (zlata) Visa/(virtualno)predplačniško kartico Visa (v nadaljevanju: kartica) in samo njemu znano tajno osebno številko PIN (v nadaljevanju: PIN).

Kartico prejme imetnik kartice na naslov imetnika kartice, PIN-število pa lahko prevzame preko SMS-sporočila, na voljo mu je v spletni in mobilni banki (m)Bank@Net ali pa jo prejme po pošti, v kolikor to ustno sporoči banki ob naročilu kartice. Banka pošlje kartico z navadno pošiljko, PIN, če se pošilja po pošti, pa se pošlje s priporočeno pošiljko. Kartica in PIN se pošljeta v dveh ločenih pošiljkah, ki sta odposlani na različna dneva. Če se pošiljka s kartico vrne v banko, banka imetnika kartice ponovno obvesti o prispeli kartici in ga pozove k prevzemu. Rok za prevzem kartice je devetdeset (90) dni od naročila kartice. Po poteku roka devetdeset (90) dni bo banka kartico uničila.

Virtualne predplačniške kartice uporabnik ne prejme v fizični obliki, temveč lahko podatke o kartici za potrebe plačevanja preveri v spletni oz. mobilni banki (m)Bank@Net.

Izdaja debetne kartice Visa, predplačniške kartice Visa in kartice z odloženim plačilom (zlata) Visa brez možnosti brezstičnega poslovanja ni mogoča.

Banka ob naročilu plačilne kartice osebne podatke imetnika kartice (ime, priimek, številka mobilnega telefona, e-poštni naslov ...) posreduje zunanjemu procesnemu centru za namene varnega spletnega plačevanja, plačevanja na prodajnih mestih in bankomatih, SMS-obveščanja o transakcijah s plačilnimi karticami in za namene registracije za uporabo Flika, uporabo mobilne denarnice ter ostalih storitev v povezavi s plačilnimi karticami.

3.6.4 Uporaba kartice

- a) Uporaba debetne kartice Visa
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.

Debetna kartica Visa je plačilni instrument, ki ga imetnik uporablja pri poslovanju:

- na banki in pošti: debetna kartica Visa se pri poslovanju s transakcijskim računom uporablja kot identifikacijska kartica transakcijskega računa in kot bančna plačilna kartica. Pri identifikaciji uporabnika na bančnem ali poštnem okencu se zahteva tudi predložitev veljavnega osebnega dokumenta s sliko;
- na prodajnih mestih z oznacbo Visa ali Visa debit doma in v tujini: imetnik kartice odredi plačilni nalog za prenos sredstev v dobro plačilnega računa imetnika prodajnega mesta, ki je označeno z nalepko Visa, tako da:
 - v POS-terminal vstavi kartico ali jo približa in vnese svojo osebno številko (PIN) ali
 - v POS-terminal zgolj vstavi kartico ali jo približa ali
 - v POS-terminal vstavi kartico ali jo približa in podpiše potrdilo o nakupu z enakim podpisom, kot je na plačilni kartici, ali
 - preko POS-terminala prebere magnetni zapis in podpiše potrdilo o nakupu z enakim podpisom, kot je na plačilni kartici;

(Za plačilo blaga in storitev na prodajnih mestih izstavi prodajno mesto na imetnikovo željo potrdilo o nakupu (v nadaljevanju: potrdilo).

Kopijo potrdila obdrži imetnik za svojo evidenco. Imetnik mora prodajalcu na prodajnem mestu omogočiti, da preveri veljavnost kartice in njegovo identiteto. Kartico ali mobilni telefon (prek mDenarnic@ ali druge mobilne denarnice) približati, vstaviti ali vpisati osebni PIN se sme za posamezno transakcijo le enkrat. V nasprotnem primeru je treba zahtevati potrdilo o neuspešni avtorizaciji.)

- pri dvigu gotovine na bančnih avtomatih, ki imajo oznako Visa, doma in v tujini;
- pri nakupih na daljavo (kot npr. telefonska prodaja, naročilo po pošti), tako da kartica fizično ni prisotna na prodajnem mestu na način, kot ga omogoča prejemnik plačila (možnih je več načinov):
 - s posredovanjem številke kartice in datuma veljavnosti ali
 - s posredovanjem številke kartice, datuma veljavnosti in CVV-številke;
- pri poslovanju na spletnih prodajnih mestih, tako da kartica ni fizično prisotna na prodajnem mestu, na način, kot ga omogoča in izbere prejemnik plačila (možnih je več načinov):
 - z vnosom številke kartice in datuma veljavnosti ali
 - z vnosom številke kartice, datuma veljavnosti in CVV-številke ali
 - z vnosom številke kartice, datuma veljavnosti in CVV-številke ter potrditvijo plačila v mobilni denarnici mDenarnic@ ali v spletni banki Bank@Net (v skladu s pravili za uporabo vsakega od njih).

Ko se za plačilne transakcije na daljavo uporabi močna avtentikacija, le-ta vsebuje elemente za dinamično povezavo plačilne transakcije z določenim zneskom in določenim prejemnikom plačila. Imetnik kartice potrdi spletno plačilo v mobilni denarnici mDenarnic@ z vnosom gesla ali z uporabo svojih biometričnih podatkov. Če imetnik kartice nima pametnega telefona ali nima ustrezne verzije programske opreme oz. ne uporablja aplikacije mDenarnic@, lahko plačilo potrdi v spletni banki Bank@Net. Pred potrditvijo spletnega nakupa mora imetnik kartice preveriti znesek transakcije in naziv prodajnega mesta, pri katerem je opravil spletno plačilo. V primeru, da se podatki ne ujemajo, potrditve ne sme izvesti, o dogodku je dolžan obvestiti banko.

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 izvajajo plačila brez prisotnosti kartice, zaščitena pred virusi in vdori. Pred izvedbo plačila je imetnik kartice dolžan preveriti pogoje poslovanja spletnega trgovca. Podatke, ki so opredeljeni kot varnostni mehanizmi (datum veljavnosti, številka kartice), lahko vpisuje šele po tem, ko je spletni nakup že opravljen in je potrebno opraviti le še plačilo.

Imetnik kartice posluje s kartico v okviru odobrenih limitov in razpoložljivega stanja računa. O spremembi višine limitov se imetnik kartice dogovarja v poslovalnici banke ali preko spletne banke Bank@Net ali mobilne banke mBank@Net. Banka lahko enostransko kadarkoli spremeni višino danih limitov, o čemer imetnika računa obvesti.

Imetnik kartice mora zaradi varnosti poslovanja s kartico skrbeti, da se vsi postopki na prodajnem mestu izvajajo v njegovi prisotnosti. Pri nakupih preko elektronske trgovine oz. interneta ter preko kataloške in telefonske prodaje mora imetnik kartice upoštevati vse zahteve za potrjevanje plačil na daljavo.

Banka ne prevzema odgovornosti, če prodajno mesto ne more zagotoviti izvršitve transakcije.

V primeru, da imetnik kartice pred izvršitvijo plačilne transakcije ne zagotovi kritja, ima banka pravico, da ne odobri avtorizacije za izvršitev plačilne transakcije.

Imetnik kartice nepreklicno pooblašča banko, da se vse obveznosti, ki nastanejo z uporabo kartice doma ali v tujini, poravnava s transakcijskega računa v valuti EUR.

Banka omogoča imetniku kartice uporabo storitve Varnostno SMS-sporočilo za večjo varnost poslovanja. Z njo imetnik po postopku in pogojih iz podpoglavja 3.6.8 teh splošnih pogojev pridobi informacijo o dobri ali zavrnjeni avtorizaciji na svojo mobilno napravo.

Imetnik kartice se obveže, da bo s kartico, podatki o kartici in ostalimi varnostnimi elementi (PIN, OTP ...) ravnal kot dober gospodar, da bo preprečil izgubo, krajo ali zlorabo kartice.

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

Banka ne odgovarja za kakovost blaga in/ali storitev, ki jih imetnik kartice plačuje s kartico. Prav tako banka ni odgovorna za nepravilno izpolnitev dogovora o nakupu blaga ali storitev, ki se plačujejo s kartico. Imetnik računa je dolžan banki poravnati obveznosti ne glede na spor na prodajnem mestu. Imetnik kartice ima pravico zahtevati vračilo plačil za nakupe preko spleta neposredno od prodajnega mesta, na katero je bilo plačilo nakazano. Preklic nakupa, ki ga je imetnik kartice potrdil, je mogoče opraviti le na prodajnem mestu, kjer je bil nakup opravljen.

b) Uporaba kartice z odloženim plačilom (zlata) Visa

Kartica z odloženim plačilom (zlata) Visa se poleg načina, določenega v tej točki, uporablja še na način, določen v točki a tega podpoglavja.

Banka omogoča plačevanje na obroke tistim imetnikom, ki imajo vklopljeno storitev Varnostno SMS-sporočilo in podpisano Kreditno pogodbo za obročno plačevanje. Imetnik kartice se lahko pri vsakem nakupu blaga in storitev nad 50,00 EUR do 5.000 EUR odloči za plačilo na 2–12 obrokov, na vseh prodajnih mestih, tako doma kot v tujini ali na spletu.

Kot nakup je opredeljen nakup blaga in/ali storitev med katere ne sodijo gotovinske in navidezno gotovinske transakcije, t. i. quasi cash transakcije (uporaba kartice za nakup potovalnih čekov, kriptovalut, tuje gotovine, loterijskih listkov, srečk, igralnih žetonov, dobroimetja, vavčerjev, ki so zamenljivi za gotovino, plačilo različnih stav, prenos sredstev ipd.).

Obročna plačila so dovoljena v okviru razpoložljivega mesečnega limita na kartici. Po opravljenem nakupu banka imetniku kartice pošlje SMS-sporočilo. Imetnik kartice je dolžan v roku ene ure od prejema s povratnim SMS-sporočilom določiti želeno število obrokov. V primeru, da imetnik kartice SMS-sporočila banke ne prejme, je o tem dolžan obvestiti banko. Če imetnik kartice ne razdeli transakcije na obroke v roku ene ure, jo lahko razdeli tudi kasneje v svoji mobilni ali spletni banki (m)Bank@Net do konca obračunskega obdobja.

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 in morebitna nadomestila za obroke. Posamezni obroki zapadejo v plačilo mesečno na datum, določen v Kreditni pogodbi za obročno poslovanje, in jih je imetnik kartice dolžan poravnati ob mesečni poravnavi obveznosti imetnika kartice v skladu s Kreditno pogodbo za obročno plačevanje in temi splošnimi pogoji.

Prvi obrok zapade v poravnavo ob prvi poravnavi obveznosti, po prejemu transakcije, ko je transakcija vključena na izpisek porabe.

Banka bo ob vsaki mesečni poravnavi obveznosti imetniku kartice za višino poravnane obroka sprostila razpoložljiv limit porabe na kartici.

Imetniku kartice se za nakup na obroke zaračuna nadomestilo za vsak obrok v skladu z veljavnim Cenikom nadomestil. Neplačani oziroma nezapadli del obveznosti se ne obrestuje in ga lahko imetnik računa kadarkoli predčasno poravna.

O prispelih obveznostih, nastalih pri poslovanju s kartico, bo banka imetnika računa obveščala z izpiskom enkrat mesečno. Imetnik računa je dolžan spremljati mesečne izpiske. Če imetnik računa do šestdeset (60) dni po nakupu ali dvigu gotovine ni z izpiski obveščen o nastali obveznosti, je dolžan o tem obvestiti banko. Prav tako je imetnik računa dolžan banko nemudoma obvestiti o napačnih bremenitvah ali drugih morebitnih nepravilnostih.

Za obveznosti, ki nastanejo z uporabo kartice, bo banka bremenila račun, na katerega je bila kartica izdana. Imetnik računa se zavezuje, da bo najkasneje do dneva zapadlosti plačila na računu zagotovil kritje za obveznosti in stroške, ki izhajajo iz poslovanja s kartico. V primeru, da do dneva zapadlosti plačila imetnik računa ne zagotovi kritja za poravnavo nastalih obveznosti, lahko banka onemogoči nadaljnje poslovanje s kartico do zagotovitve kritja na računu. Za vse nepravočasno poravnane obveznosti bo banka zaračunala zamudne obresti v višini in na način, kot je določeno z vsakokrat veljavnim Sklepom o obrestnih merah banke.

Banka bo mesečni limit porabe sprostila na dan plačila obveznosti in v višini plačanih obveznosti.

c) Uporaba (virtualne) predplačniške kartice Visa

Za uporabo predplačniške kartice Visa veljajo postopki, opisani v točki a tega podpoglavja, ter dodatno, kot je določeno v nadaljevanju.

Imetnik računa preko transakcijskega računa zagotavlja sredstva na predplačniškem računu in s tem sredstva za poslovanje s kartico ter za plačevanje nadomestil in stroškov za storitve, povezane s predplačniškim računom in kartico. Predplačniški račun je namenjen izključno poslovanju s predplačniško kartico. Sredstva na predplačniškem

računu zagotavlja imetnik računa z nakazili preko številke računa in reference, ki sta navedeni na hrbtni strani kartice ali ju imetnik kartice pridobi v mobilni banki mBank@Net ali spletni banki Bank@Net skladno s temi splošnimi pogoji.

Imetnik kartice posluje v okviru danih limitov, in sicer znaša najvišji znesek za dvig gotovine 350,00 EUR na dan in 1.000,00 EUR na mesec. Banka lahko enostransko kadarkoli spremeni višino danih limitov, o čemer uporabnika obvesti.

Pri naročilu kartice na bančnem ali poštnem okencu imetnik zagotovi sredstva za nadomestilo izdaje kartice s svojega računa ali s plačilom gotovine. Pri naročilu kartice preko Bank@Neta imetnik zagotovi sredstva za nadomestilo ob izdaji kartice s svojega računa.

Skupni znesek pologov na predplačniški račun v enem koledarskem mesecu ne sme presegati 2.000,00 EUR, dodatno pa je stanje na predplačniškem računu v vsakem trenutku omejeno na 2.000,00 EUR. V primeru preseganja omejitve se sredstva s transakcijskega računa, odprtega za namene poslovanja s predplačniško kartico, ne bodo prenesla na predplačniški račun, ampak bodo ostala na transakcijskem računu, ki je povezan s predplačniško kartico.

Imetnik kartice mora skrbeti za zadostno stanje razpoložljivih sredstev na predplačniškem računu za poravnavo obveznosti do banke iz naslova nadomestil, stroškov, tečajnih razlik in morebitnih transakcij brez zahtevane avtorizacije s strani trgovca, ki nastanejo iz poslovanja s predplačniško kartico. Če na predplačniškem računu ni zadostnega stanja za poplačilo obveznosti, imetnik kartice nepreklicno pooblašča banko, da se obveznosti, ki nastanejo z uporabo kartice doma ali v tujini, poravnava s transakcijskega računa, ki je povezan s predplačniško kartico, v valuti EUR.

3.6.5 Ukrepi imetnika kartice za zaščito plačilne kartice s številko PIN

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 nepooblaščenno 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. Pri vnosu PIN-a na bankomatu ali POS-terminalu mora imetnik tipkovnico zakriti in zagotoviti, da tretje osebe ne pridobijo tega podatka. Banka priporoča imetniku, da obvestilo o PIN-u takoj po prejemu uniči in PIN-a ne razkrije tretjim osebam oziroma na drug način prepreči, da bi tretji nepooblaščenno prišli do podatka o njem in neupravičeno uporabljali kartico. Za lažje pomnjenje PIN-a banka imetnikom kartic na lastnih bankomatih omogoča njegovo menjavo. Spremenjeni PIN mora vsebovati štiri naključno izbrane številke. Banka odsvetuje, da PIN vsebuje katerikoli osebni podatek, kot je na primer datum rojstva, številka osebne izkaznice ipd., ali logična zaporedja (npr. 1234, 1111 ipd.). V primeru spremembe PIN-a imetnik kartice odgovarja za varnost gesla, ki si ga izbere. V primeru, da imetnik kartice pozabi PIN, lahko v poslovalnicah naroči nov PIN in mu pri tem ni treba naročiti tudi nove kartice. Neizpolnjevanje v prejšnjem odstavku zapisanih obveznosti se šteje za hudo malomarnost imetnika kartice. Za vse posledice zlorabe PIN-a, ki so posledica opustitve v prejšnjem odstavku opisanih ravnanj, je odgovoren imetnik kartice.

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

3.6.6 Nadomestila

Banka imetniku kartice za poslovanje s kartico zaračuna nadomestila in stroške v skladu z vsakokrat veljavnim Cenikom nadomestil.

Če imetnik odstopi od izdaje kartice v času od dneva naročila kartice do njene izdaje, je dolžan poravnati stroške, ki so nastali v zvezi z izdajo kartice.

3.6.7 Veljavnost in prenehanje pravice uporabe kartice

a) Debetna kartica Visa

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 prošnje. V primeru prenehanja veljavnosti pogodbe ali smrti imetnika preneha veljati tudi kartica, ne glede na rok veljavnosti, ki je naveden na kartici.

Lastnik kartice je banka, zato mora imetnik kartice banki na njeno zahtevo kartico vrniti. 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 blokira uporabo kartice, če:

- obstajajo objektivno utemeljeni razlogi, povezani z varnostjo kartice (na primer če obstajajo razlogi, da bi lahko prišlo do zlorabe kartice ali kraje podatkov s kartice ipd.);
- obstaja sum neodobrene ali goljufive uporabe kartice ali prevare pri uporabi kartice;
- je uporaba kartice povezana z odobritvijo posojila uporabniku in obstaja znatno povečano tveganje, da uporabnik ne bo mogel izpolniti svoje obveznosti plačila.

Banka bo imetnika kartice obvestila o blokadi kartice in razlogih zanjo na za banko običajen način, če je mogoče, preden bo kartica blokirana, sicer pa najpozneje po blokadi, razen kadar je takšno obvestilo v nasprotju z objektivno

utemeljenimi varnostnimi ukrepi ali je prepovedano z drugimi predpisi. Banka bo omogočila ponovno uporabo kartice, ko razlogi za blokado prenehajo ali ko bo blokirano kartico nadomestila z novo.

Imetnik računa s podpisom pogodbe, na podlagi katere je banka izdala kartico, soglaša, da lahko banka imetniku kartice posreduje novo kartico, če le-ta nadomešča že izdano plačilno kartico.

Imetnik računa soglaša, da bo banki poravnal vse obveznosti iz naslova uporabe kartice, ki jih banka prejme tudi po zaprtju transakcijskega računa in v času do zaprtja računa banka z njimi ni bila seznanjena.

b) Kartica z odloženim plačilom (zlata) Visa in (virtualna) predplačniška Visa

Za veljavnost in pravico uporabe kartic z odloženim plačilom in (virtualnih) predplačniških kartic se smiselno uporabljajo določila točke a tega podpoglavja ter dodatno, kot je določeno v nadaljevanju.

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 (2) meseca pred potekom veljavnosti kartice, sicer banka ponovno zaračuna letno članarino v skladu s Cenikom nadomestil. V tem primeru je imetnik dolžan kartico vrniti banki. Banka imetniku kartice ne bo obnovila članstva v primeru, da kartice ni uporabljal 12 mesecev. V tem primeru preneha veljati pogodba in je imetnik dolžan postopati, kot mu narekuje drugi odstavek točke a) tega podpoglavja.

Avtomatsko obnovljeno kartico (z izjemo virtualne predplačniške kartice) pošlje banka imetniku kartice s pošto pošiljko na njegov zadnji banki znani naslov. Po preteku veljavnosti kartice je imetnik dolžan staro kartico uničiti, tako da številke kartice ni mogoče več prepoznati. Podrobnosti obnovljene virtualne predplačniške kartice vidi imetnik v svoji spletni oz. mobilni banki (m)Bank@Net.

Imetnik računa soglaša, da bo banki poravnal vse obveznosti iz naslova uporabe kartice, ki jih banka prejme tudi po zaprtju transakcijskega računa in v času do zaprtja računa banka z njimi ni bila seznanjena.

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

V primeru prepovedi uporabe kartice je imetnik kartice zavezan takoj prenehati z uporabo kartice ter jo v sedmih (7) dneh po prejemu prepovedi vrniti banki in takoj zagotoviti kritje za vse obveznosti, ki se nanašajo na poslovanje s kartico. V nasprotnem primeru bo banka skladno s Cenikom nadomestil zaračunala imetniku vse stroške, ki nastanejo po dnevni, ko bi morala biti kartica vrnjena.

Banka obvesti mrežo prodajnih mest o prepovedi uporabe kartice. Kartico lahko na podlagi obvestila banke o preklicu le-te odzame tudi delavec na prodajnem mestu. Preklicane kartice imetnik kartice ne sme uporabljati, temveč jo je dolžan uničiti (prerezati po sredini) in jo vrniti banki.

Imetnik računa soglaša, da bo banki poravnal vse obveznosti iz naslova uporabe kartice, ki jih banka prejme tudi po zaprtju transakcijskega računa in v času do zaprtja računa banka z njimi ni bila seznanjena.

3.6.8 Izguba, kraja ali zloraba kartice

O uničenju, poškodbi, izgubi, kraji ali zlorabi kartice je imetnik kartice dolžan takoj osebno ali pisno obvestiti banko oziroma kontaktni center. Telefonske številke so objavljene na spletni strani banke, telefonska številka kontaktnega centra pa je zapisana tudi na hrbtini strani kartice. Če imetnik kartice sumi, da mu je bila kartica ukradena, dogodek prijavi tudi najbližji policijski postaji in policijski zapisnik dostavi banki. Prav tako dogodek prijavi policijski postaji na zahtevo banke. Telefonsko prijavo izgube ali kraje kartice mora imetnik kartice v sedmih (7) dneh pisno potrditi. Po prijavi izgube/kraje/zlorabe 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, krajo ali zlorabo, je ne sme več uporabljati, temveč jo je dolžan uničiti (prerezati po sredini) in takoj vrniti banki.

3.6.9 Prilivi na kartico

Imetnik kartice na kartico ne sme prejemati prilivov ali kartice uporabljati za druge namene, kot je plačevanje s kartico in poravnavanje obveznosti iz naslova poslovanja s kartico.

Če imetnik kartice zavestno uporablja kartico za prejemanje prilivov, lahko banka v zvezi s tem obvesti pristojne institucije. Banka za taka ravnanja imetnika kartice ne odgovarja. V primeru, da imetnik kartice kljub temu prejme priliv, in če bo imetnik kartice v istem obračunskem obdobju imel obveznosti do banke iz naslova poslovanja s kartico, bo banka oba zneska pobotala do višine nižjega zneska, sicer pa bo priliv nakazala na transakcijski račun na dan zapadlosti.

3.6.10 Uporaba storitve pošiljanja SMS-sporočil o transakcijah s plačilnimi karticami (t. i. Varnostni SMS)

3.6.10.1 Osnovne informacije

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

Uporabnik storitve je lahko samo imetnik plačilne kartice.

3.6.10.2 Pogoji in odobritev uporabe storitve

Uporabnik sme naročiti storitev pošiljanja SMS-sporočil zase in za pooblaščenca. Pooblaščenca 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.

3.6.10.3 Preklic naročila na storitev

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

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

3.6.10.4 Nadomestila

Banka uporabniku za uporabo storitve pošiljanja SMS zaračuna nadomestila in stroške v skladu z vsakokrat veljavnim Cenikom nadomestil.

3.6.10.5 Pravice in obveznosti uporabnika storitve pošiljanja SMS-sporočil o transakcijah s plačilnimi karticami

Uporabnik storitve je odgovoren za pravilnost podatkov, ki jih posreduje ob odpiranju transakcijskega 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 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.

3.7 Spletno in mobilno bančništvo

3.7.1 Uporaba spletne banke Bank@Net

3.7.1.1 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@Net omogoča vpogled v stanje na računih in pogodbah, izvajanje plačil in prenosov sredstev ter izvajanje naročil in drugih storitev, ki jih Bank@Net omogoča.

Uporabnik Bank@Neta je seznanjen in se strinja, da aplikacija Bank@Net uporablja orodje za beleženje kritičnih napak aplikacije. Ob kritičnih napakah se zabeležita verzija brskalnika in verzija operacijskega sistema.

Uporabnik Bank@Neta je seznanjen in se z uporabo strinja, da aplikacija Bank@Net oziroma zunanji ponudnik analitike v anonimizirani obliki obdeluje podatke o napravi uporabnika (npr. vrsta operacijskega sistema in verzija brskalnika ipd.) ter o aktivnostih uporabnika znotraj aplikacije Bank@Net (npr. čas prijave, dejstvo o uspešnosti prijave, podatki o uporabi storitve znotraj aplikacije, korak oziroma zaslon, do katerega je uporabnik prišel, ipd.). Te podatke 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.

Uporabnik Bank@Neta je seznanjen, da aplikacija Bank@Net za upravljanje tveganj in preprečevanje zlorab v aplikaciji Bank@Net uporablja ukrepe in orodja za odkrivanje (npr. ali je naprava uporabnika okužena z zlonamerno programsko opremo), preiskovanje in poročanje za preprečevanje finančnega kriminala ter obvladovanje tveganj za uporabnike, v skladu z zakoni in predpisi, ki veljajo za banko.

3.7.1.2 Odobritev uporabe Bank@Neta

Ob odobritvi uporabe Bank@Neta banka uporabniku dodeli osebne varnostne elemente, ki omogočajo varno izvajanje storitev preko Bank@Neta.

3.7.1.3 Uporaba Bank@Neta

Za uporabo Bank@Neta si mora uporabnik zagotoviti dostop do svetovnega spleta in ustrezno računalniško opremo. Minimalne tehnične zahteve in navodila 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>.

Uporabnik Bank@Neta je lahko samo oseba, ki ima pri banki odprt transakcijski račun. Uporabnik Bank@Neta ne more biti skrbnik.

3.7.1.4 Postopek vstopa

Ob prijavi v Bank@Net uporabnik vnese osebne varnostne elemente v skladu z določili, navodili in pooblastili, ki jih je prejel od banke.

3.7.1.5 Sklepanje produktov in storitev na daljavo

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

S potrditvijo uporabnika Bank@Neta, ki je izvedena z uporabo osebnih varnostnih elementov, 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 veljavnim Cenikom nadomestil. Dodatnih stroškov ob sklenitvi produkta ali storitve preko Bank@Neta ni.

3.7.1.6 Pravice in obveznosti uporabnika ob uporabi storitve Bank@Net

Uporabnik se obvezuje, da bo svoje osebne varnostne elemente skrbno varoval kot dober gospodar, tako da bo onemogočil izgubo, krajo ali zlorabo in jih ne bo sporočal ali predal nobeni osebi. V nasprotnem primeru za vso škodo, ki bi nastala zaradi morebitnih zlorab kot posledica neupoštevanja navodil in predpisov, odgovarja izključno uporabnik.

Uporabnik se obvezuje, da bo o izgubi ali kraji osebnih varnostnih elementov oziroma izgubi, kraji ali menjavi mobilne naprave, na kateri se nahajajo osebni varnostni elementi, takoj obvestil banko. Obvestilo uporabnik po telefonu posreduje kontaktnemu centru. Telefonska številka kontaktnega centra je objavljena na spletni strani banke. Uporaba Bank@Neta se blokira po prejemu prijave.

Ob izgubi osebnih varnostnih elementov se dodelitev novih osebnih varnostnih elementov zaračuna v skladu z vsakokrat veljavnim Cenikom nadomestil.

3.7.1.7 Odpoved uporabe Bank@Neta

Uporaba Bank@Neta preneha z zaprtjem transakcijskega računa.

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, ko banka prejeme pisno odpoved.

Uporabnik mora do poteka odpovednega roka poravnati banki vse zapadle obveznosti, ki so nastale pri uporabi Bank@Neta. Uporabnik v ta namen pooblašča banko, da vse neporavnane zapadle obveznosti poravnava v breme njegovega računa, če pa to ni mogoče, se uporabnik zaveže vse zapadle neporavnane obveznosti poravnati sam.

Uporabnik 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.

3.7.2 Uporaba mobilne banke mBank@Net

3.7.2.1 Osnovne informacije

Aplikacija mBank@Net za mobilne naprave omogoča uporabniku opravljanje bančnih storitev 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 orodje za beleženje kritičnih napak aplikacije. Ob kritičnih napakah se zabeležijo: 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 oziroma 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.

Uporabnik Bank@Neta je seznanjen, da aplikacija Bank@Net za upravljanje tveganj in preprečevanje zlorab v aplikaciji Bank@Net uporablja ukrepe in orodja za odkrivanje (npr. ali je naprava uporabnika okužena z zlonamerno programsko opremo), preiskovanje in poročanje za preprečevanje finančnega kriminala ter obvladovanje tveganj za uporabnike, v skladu z zakoni in predpisi, ki veljajo za banko.

3.7.2.2 Uporaba aplikacije mBank@Net

Uporabnik za uporabo aplikacije potrebuje omogočene podatkovne povezave na mobilni napravi, vendar ni potrebno, da je prijavljen v aplikacijo 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
- z biometrično prijavo, na napravah Apple in napravah z operacijskim sistemom Android v. 6 ali višje, če ima naprava bralnik prstnih odtisov oziroma prepoznavo obraza in nima korenskega dostopa ter ima uporabnik na napravi nastavljeno mGeslo.

Povezava mobilne naprave z uporabnikovim Bank@Net računom omogoča uporabniku hitrejšo prijavo z geslom, ki si ga 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.

Biometrična prijava s prstnim odtisom ali prepoznavo obraza uporabniku omogoča hitro in enostavno prijavo v aplikacijo.

POMEMBNO: Biometrična prijava je namenjen izključno uporabniku naprave, zato je dolžnost uporabnika, da v svoji napravi hrani le svoje biometrične podatke. V primeru, da v svoji napravi uporabnik hrani biometrične podatke drugih oseb, lahko te osebe vstopijo v aplikacijo mBank@Net ter izvajajo aktivnosti, navedene v podpoglavju 3.7.2 teh splošnih pogojev.

Uporaba mBank@Neta preneha z zaprtjem transakcijskega računa.

3.7.2.3 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 na mobilno napravo ne bo nalagal aplikacije mBank@Net in drugih aplikacij drugače kot iz trgovine Google Play ali App Store ali Huawei App Gallery in ne bo nalagal aplikacij, ki bi lahko motile delovanje ali škodovala aplikaciji mBank@Net. Če bi uporabnik s svojim nevestnim ravnanjem povzročil škodo, zanjo v celoti odgovarja sam.

Uporabnik se obvezuje, da bo redno spremljal obvestila mobilne trgovine Google Play oziroma App Store oziroma Huawei App Gallery ter prevzemal nove različice aplikacije mBank@Net.

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

Uporabnik se obvezuje, da bo svoje osebne varnostne elemente skrbno varoval in jih 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 uporablja biometrično prijavo, na napravi hranil le lastne biometrične podatke. 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 za namene statistike in preprečevanja zlorab.

Uporabnik se obvezuje, da bo pred nadaljnjo uporabo plačila, ki ga je aplikacija ustvarila iz skeniranega UPN, preveril pravilnost vseh podatkov v plačilu. Nadaljnja uporaba plačila pomeni potrditev plačila v Bank@Netu ali posredovanje plačila po elektronskem kanalu sebi ali drugi osebi.

Uporabnik se obvezuje, da bo aplikacijo uporabljal v skladu z navodili banke. V primeru suma nepooblaščenih uporabe lahko banka onemogoči uporabo aplikacije na mobilni napravi.

Uporabnik se obvezuje, da bo prevzel vse stroške prenosa podatkov, ki nastanejo pri uporabi aplikacije.

3.7.2.4 Pravice in obveznosti banke pri storitvi Bank@Net in 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.

Za motnje in prekinitve v telekomunikacijskih omrežjih ter za napake, nastale pri prenosu podatkov po telekomunikacijskih omrežjih, banka ne odgovarja.

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

Banka ne prevzema odgovornosti za pravilnost podatkov, ki jih aplikacija ustvari s skeniranega UPN, ter tudi ne za pravilnost lokacij bankomatov in poslovalnic.

Banka ne prevzema odgovornosti za morebitno škodo, ki bi nastala zaradi morebitnih zlorab kot posledica neupoštevanja navodil, povezanih z uporabo biometričnih podatkov, zapisanih v teh splošnih pogojih.

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 za banko niso zavezujoči.

3.8 Storitve e-Obvestila

3.8.1 Osnovne informacije

Storitve e-Obvestila je namenjena uporabniku, ki je starejši od 15 let in ne uporablja spletne banke Bank@Net ali mobilne banke mBank@Net ter ima sklenjen vsaj en aktivni produkt pri banki. Uporabniku omogoča, da preko e-pošte ali SMS-sporočila dostopa do portala e-Obvestila in do vseh obvestil za:

- osebni račun;
- kartično poslovanje;
- kredite;
- depozite in varčevanja;
- zavarovanja;
- do ostalih obvestil.

3.8.2 Odobritev uporabe storitve e-Obvestila

Za uporabo storitve e-Obvestila lahko zaprosi oseba, ki ima pri banki sklenjen vsaj en produkt ter banka razpolaga z njeno mobilno telefonsko številko in e-pošto. Uporabnik lahko k storitvi e-Obvestila pristopi v poslovalnici banke ali preko spleta. Za pristop k storitvi e-Obvestila preko spleta potrebuje uporabnik vsaj eno izmed plačilnih kartic banke, razen virtualne predplačniške Vise.

Če uporabnik že uporablja spletno banko Bank@Net ali mobilno banko mBank@Net, se s pristopom k storitvi e-Obvestila dostop do spletne banke Bank@Net in mobilne banke mBank@Net ukine.

O pristopu k storitvi e-Obvestila odloča banka. Banka si pridržuje pravico zavrniti pristop brez obrazložitve.

3.8.3 Uporaba portala e-Obvestila

Za uporabo portala e-Obvestila si mora uporabnik zagotoviti dostop do svetovnega spleta in ustrezno računalniško opremo. Minimalne tehnične zahteve in navodila za uporabo portala e-Obvestila so objavljene na spletni strani banke <https://www.nkbm.si/e-obvestila>.

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

3.8.4 Postopek vstopa

Uporabnik do portala e-Obvestila vstopa preko povezave, ki jo prejme v e-pošti ali SMS-sporočilu. Za vstop mora uporabnik vnesti varnostno kodo in SMS-žeton, ki ga prejme na svojo mobilno številko.

3.8.5 Pravice in obveznosti uporabnika ob uporabi storitve e-Obvestila

Uporabnik se obvezuje, da bo o izgubi ali kraji mobilne naprave takoj obvestil banko. Obvestilo uporabnik po telefonu posreduje kontaktnemu centru banke. Telefonska številka klicnega centra je objavljena na spletni strani banke. Uporaba storitve e-Obvestila se blokira po prejemu prijave.

V primeru spremembe mobilne številke se mora uporabnik oglasiti v poslovalnici banke, sprememba e-pošte se lahko opravi z obiskom poslovalnice oz. preko kontaktnega centra.

3.8.6 Odpoved uporabe storitve e-Obvestila

Uporabnik odpove uporabo storitve e-Obvestila pisno z zahtevkom, ki ga odda v poslovalnici banke, z odpovednim rokom sedem (7) delovnih dni, ki se šteje od dneva, ko banka prejme pisno odpoved.

Uporaba storitve e-Obvestila se avtomatično ukine, če uporabnik pristopi k uporabi spletne banke Bank@Net ali mobilne banke mBank@Net.

3.9 Uporaba mobilne denarnice banke in drugih ponudnikov

3.9.1 Osnovne informacije

Mobilna denarnica je aplikacija banke ali drugega ponudnika, ki si jo lahko uporabnik namesti na mobilno napravo. Namenjena je za shranjevanje kartic in opravljanje brezstičnih plačilnih storitev z njimi preko NFC tehnologije, nekatere pa imajo tudi dodatne funkcionalnosti kot npr. shranjevanje kartic zvestobe in opravljanje drugih plačilnih storitev.

Banka ne odgovarja za morebitne motnje ali nedelovanje mobilne denarnice drugih ponudnikov. Prav tako banka ni odgovorna za morebitne nadgradnje ali nemožnost dostopanja ali za nesprejem kartice v digitalni obliki na prodajnem mestu. Imetnik kartice se samostojno odloči, ali bo sprejel pogoje mobilne denarnice, ki jih zagotavlja določen ponudnik mobilne denarnice. Imetnik kartice pridobi informacije na vsa morebitna vprašanja o delovanju mobilne denarnice pri ponudniku mobilne denarnice.

Vsak ponudnik mobilne denarnice ima lahko svoje splošne pogoje, ki jih imetnik kartice sprejme pred pričetkom uporabe mobilne denarnice.

3.9.2 Pogoji uporabe

Kdor želi pridobiti pravico do uporabe vseh funkcionalnosti mobilne denarnice, se mora registrirati in pri tem izpolnjevati naslednje pogoje:

- uporabljati osebni račun;
- uporabljati eno od plačilnih kartic, ki jo je na uporabnikovo ime izdala banka;
- imeti pametni telefon ali tablični računalnik:
 - z ustreznim operacijskim sistemom, ki je naveden na spletnem mestu,
 - z možnostjo uporabe NFC (Android) in fotoaparata (Android in iOS),
 - z aktivirano funkcijo zaklepanja mobilne naprave.

Če uporabnik izklopi funkcijo NFC (Android) ali funkcijo zaklepanja mobilne naprave, mobilne denarnice ne bo mogel uporabljati, dokler funkcij spet ne vklopi.

Mobilna denarnica omogoča naslednje načine izvršitve plačilne transakcije:

- uporabniki operacijskega sistema Android:
 - plačevanje z izbrano plačilno kartico, ki jo je izdala banka na uporabnikovo ime;
 - o če uporabnik zgolj odklene mobilno napravo in jo približa terminalu POS, bo za izvršitev plačilne transakcije uporabljena privzeta kartica,
 - o če uporabnik vstopi v mobilno denarnico in za izvršitev plačilne transakcije izbere eno izmed kartic, ki so prijavljene v mobilni denarnici, bo za izvršitev plačilne transakcije uporabljen izbrani plačilni instrument,
 - o če napravo približa brezstičnemu bankomatu, bo lahko uporabljena le privzeta plačilna kartica, če kartica ni privzeta, lahko uporabnik opravi dvig samo z izbiro kartice v mobilni denarnici;
 - izvrševanje takojšnjih plačil Flick;
- uporabniki operacijskega sistema iOS:
 - omogočeno je izvajanje takojšnjih plačil Flick in shranjevanje kartic zvestobe;
- potrjevanje spletnih plačil, opravljenih s karticami.

Mobilna denarnica banke vsem uporabnikom omogoča shranjevanje kartic zvestobe brez registracije.

3.9.3 Dodajanje plačilne kartice v mobilno denarnico

Imetnik kartice lahko doda svojo kartico, ki jo je izdala Nova KBM v mobilno denarnico po navodilih ponudnika mobilne denarnice oziroma banke za mDenarnic@. V primeru, da banka izda novo ali nadomestno kartico, mora imetnik kartice to novo kartico sam v mobilno denarnico naložiti znova. Imetnik lahko naloži kartico v več mobilnih denarnic ali na več naprav. Imetnik kartice lahko kartico doda le v mobilno denarnico banke oziroma v mobilne denarnice drugih ponudnikov, s katerimi ima banka sklenjeno pogodbeno razmerje. Seznam le-teh se nahaja na spletni strani banke.

Ponudniki digitalnih denarnic imajo lahko določene omejitve glede uporabe mobilne denarnice, kot na primer starostna omejitve, ali omejitve glede števila kartic, ki so lahko dodane v mobilno denarnico, ali specifične varnostne preglede in tehnične zahteve. Imetnik kartice mora zato preveriti, ali izpolnjuje zahteve posamezne mobilne denarnice. Banka lahko odkloni ali prepreči dodajanje kartic v mobilno denarnico iz več razlogov, kot na primer kršitev splošnih pogojev, ki urejajo razmerje z imetnikom kartice ali če je kartica preklicana, neveljavna, blokirana oziroma ukinjena. Banka ne odgovarja za primere, ko ponudnik mobilne denarnice zavrne dodajanje kartice v digitalno denarnico.

3.9.4 Opravljanje plačilnih storitev

Uporabnik lahko z mobilno denarnico odredi plačilni nalog za prenos sredstev v dobro plačilnega računa imetnika prodajnega mesta, ki je označeno z znakom za brezstično plačevanje in nalepko Visa za plačilne kartice Visa.

Uporabnik lahko odredi plačilno transakcijo na POS-terminalu ali opravi dvig in polog gotovine ali vpogled v stanje na brezstičnem bankomatu na način:

- na prodajnem mestu in brezstičnem bankomatu:
 - v primeru plačilne kartice uporabnik k terminalu POS ali brezstičnemu bankomatu približa mobilno napravo. V kolikor je zahtevana potrditev transakcije, na POS-terminalu ali brezstičnem bankomatu vnese osebno številko – PIN kartice oziroma sledi navodilom na POS terminalu ali bankomatu ter ustrezno potrdi transakcijo na svoji mobilni napravi;
- pošiljanje denarja in pošiljanje zahtevka za prejem denarja:
 - uporabnik znotraj aplikacije preko plačilnega instrumenta Flik izbere ali ročno vnese kontaktni podatek prejemnika plačila ali zahtevka za plačilo.

Za izvršitev plačilne transakcije se uporabljajo določbe poglavja 3.5 teh splošnih pogojev.

Kartice, ki je neveljavna ali blokirana, ni mogoče uporabiti. Banka lahko blokira kartico tudi v primeru suma zlorabe. Ponudnik mobilne denarnice lahko omeji uporabo digitizirane kartice tudi v primeru kršitev njegovih splošnih pogojev ali njegovih pravil v sistemu za spremljavo in preprečevanje zlorab.

Uporabnik lahko v mobilno denarnico banke mDenarnic@ shrani kartice zvestobe s črtno kodo ali številsko kodo. Kartico zvestobe uporabnik uporabi tako, da vstopi v aplikacijo mobilna denarnica mDenarnic@, izbere kartico zvestobe in jo pokaže izdajatelju.

3.9.5 FLIK

Uporabnik lahko preko Flika opravlja naslednje storitve:

- pošiljanje takojšnjih plačil prejemniku, ki ima definiran kontaktni podatek v imeniku Flik;
- pošiljanje zahtevkov za plačila prejemniku, ki ima definiran kontaktni podatek v imeniku Flik;
- prejemanje takojšnjih plačil, v kolikor ima uporabnik definiran najmanj en kontaktni podatek v imeniku Flik;
- prejemanje zahtevkov za plačila, v kolikor ima uporabnik definiran najmanj en kontaktni podatek v imeniku Flik;
- pregledovanje stanja in statusa transakcij, opravljenih s Flikom;
- upravljanje s svojimi kontaktnimi podatki v imeniku Flik;
- plačevanje na fizičnih in spletnih prodajnih mestih;
- upravljanje z dovoljenim dnevnim zneskom transakcij;
- upravljanje s svojimi mobilnimi napravami;
- spreminjanje gesla in nastavitve prstnega odtisa, prepoznave obraza;
- prejemanje obvestil;
- spreminjanje jezikovnih nastavitvev;
- pregledovanje in spreminjanje drugih nastavitvev mobilne aplikacije Flik.

Uporabnik lahko na dan odda največ deset (10) zahtevkov za plačila.

Uporabnik lahko brez prijave v aplikacijo mDenarnic@ preko NFC-vmesnika izvede enkratno plačilo. Vsakokrat veljaven najvišji znesek enkratnega plačila, največje število zaporednih transakcij in skupni znesek plačil so objavljeni na spletni strani nkbm.si/placila.

Uporabnik mobilne denarnice krije celotno izgubo zneska neodobrene plačilne transakcije in pripadajočih nadomestil ter obresti, če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije:

- posledica prevare in/ali goljufije uporabnika mobilne denarnice ali če uporabnik mobilne denarnice naklepno ali zaradi hude malomarnosti ni izpolnil svojih obveznosti v zvezi z ukrepi za zaščito mobilne naprave v skladu s temi splošnimi pogoji ter osebnega gesla na mobilni napravi skladno s temi splošnimi pogoji;
- posledica kršitve teh splošnih pogojev s strani uporabnika mobilne denarnice.

Uporabnik mobilne denarnice krije izgubo zneska neodobrene plačilne transakcije in pripadajočih nadomestil ter obresti do največ 50,00 EUR, če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica uporabe:

- ukradene ali izgubljene mobilne naprave (kot npr. zloraba vstopnega gesla, nepooblaščen registracija itd.);
- mobilne naprave, ki je bila zlorabljena, če uporabnik mobilne denarnice ni zavaroval osebnih varnostnih elementov plačilnega instrumenta skladno s temi splošnimi pogoji.

Če je uporabnik upravičen do povračila zneska plačilnih transakcij, bo banka najpozneje v tridesetih (30) dneh, razen če bo zaradi okoliščin posameznega primera potrebovala daljši rok (o čemer bo uporabnika obvestila na dogovorjen način), znesek plačilnih transakcij nakazala na uporabnikov račun.

3.9.6 Finančne reklamacije Flik za plačevanje nakupov na prodajnem mestu

Uporabnik aplikacije mDenarnic@ kot plačnik nakupa in trgovec kot prejemnik plačila za opravljen nakup sta glede Flik transakcij izvedenih na prodajnih mestih trgovca (v nadaljevanju transakcija) upravičena do vložitve finančne Flik reklamacije (v nadaljevanju reklamacija) zoper posamezno transakcijo, in sicer v spodaj navedenih primerih, ko:

- a. Transakcija ni bila dokončana, pri čemer je uporabnik prejel informacijo, da je bila transakcija uspešno izvedena, trgovec pa, da do dokončanja transakcije ni prišlo.
- b. Uporabnik ne prepozna transakcije (ob pregledu prometa na računu ne prepozna prodajnega mesta, kjer naj bi bila izvedena transakcija).
- c. Je bil uporabnik večkratno obremenjen za enkratni nakup ali pa je bil uporabnik obveščten, da transakcija ni bila uspešna in je nakup plačal z drugim plačilnim sredstvom.
- d. Je uporabnik po izvedeni transakciji opazil, da znesek transakcije ni bil enak znesku cene na računu, ki mu ga je izstavil trgovec.
- e. Uporabnik transakcije ni opravil in meni, da gre za zlorabo.

Če reklamacija posameznega nakupa/plačila, opravljenega prek aplikacije mDenarnic@, ni povezana z vzroki iz prejšnje točke, je uporabnik aplikacije mDenarnic@ dolžan nemudoma in brez odlašanja obvestiti banko o neodobreni in/ali neizvršeni plačilni transakciji, ko je ugotovil, da je prišlo do takih plačilnih transakcij, najpozneje pa v roku 13 mesecev po dnevu obremenitve. Če je banka odgovorna za neizvršitev oziroma nepravilno izvršitev plačilne transakcije ali izvršitev neodobrene plačilne transakcije, mora uporabniku aplikacije mDenarnic@ takoj vrniti znesek neodobrene plačilne transakcije in vsa zaračunana nadomestila ter obresti, do katerih je upravičen, na osebni račun uporabnika aplikacije mDenarnic@. Banka se razbremeni odgovornosti za povrnitev zneskov neodobrenih plačilnih transakcij:

- če je izvršitev neodobrenih plačilnih transakcij posledica izjemnih in nepredvidljivih okoliščin, na katere ne more ali kljub vsem prizadevanjem ne uspe vplivati;
- če obveznost izvršitve plačilne transakcije izhaja iz drugih predpisov, ki jo zavezujejo;
- če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica prevare s strani uporabnika aplikacije mDenarnic@ ali če ta naklepno ali zaradi hude malomarnosti ni izpolnil obveznosti v zvezi s plačilnim instrumentom;
- v delu, ki ga krije uporabnik aplikacije mDenarnic@, če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica uporabe ukradenega ali izgubljenega plačilnega instrumenta ali plačilnega instrumenta, ki je bil zlorabljen (če uporabnik aplikacije mDenarnic@ ni zavaroval osebnih varnostnih elementov plačilnega instrumenta);
- če uporabnik aplikacije mDenarnic@ ni takoj in brez odlašanja obvestil o neodobreni in/ali neizvršeni plačilni transakciji, ko je ugotovil, da je prišlo do takih plačilnih transakcij.

Uporabnik aplikacije mDenarnic@ se zavezuje, da bo reklamacije iz naslova neprejemla blaga/storitev, neustreznega, nedelujočega ali okvarjenega blaga/storitev, odpovedanega blaga/storitve in ponarejenega blaga/storitve primarno reševal sam s trgovcem oz. prodajnim mestom.

Banka v skladu z medbančnim postopkom za reševanje reklamacij v okviru sheme Flik sprejema in preverja reklamacije uporabnikov in trgovcev. Uporabnik mora banki predložiti obrazložitev reklamacije in vsa dokazila o transakciji, na katero se reklamacija nanaša. Kot dokazila se štejejo zlasti, ni pa omejeno na: posnetek zaslona aplikacije mDenarnic@ na uporabnikovi pametni napravi, račun trgovca za izstavljeno blago oziroma opravljeno storitev, izpisek prometa poslovanja na transakcijskem računu stranke itd.

Ob utemeljeno vloženi finančni reklamaciji, se uporabniku aplikacije mDenarnic@ sporne transakcije knjižijo v dobro njegovega osebnega računa. Kot utemeljeno vložena reklamacija se šteje, da je banka s strani uporabnika prejela vsa ustrezna dokazila, ki so potrebna za začetek reklamacijskega postopka. V primeru negativno rešene finančne reklamacije, ko je prejemnik plačila (trgovec ...) v predpisanem roku dokazal upravičeno zavrnitev reklamacije, uporabnik aplikacije mDenarnic@ izrecno in nepreklicno dovoljuje banki, da po izvedenem finančno-reklamacijskem postopku, ponovno bremeni osebni račun za znesek, ki mu je bil priznan ob uspešno vloženi finančni reklamaciji brez posebnega vsakokratnega eksplicitnega soglasja uporabnika aplikacije mDenarnic@.

Uporabnik aplikacije mDenarnic@ bo o statusu vložene finančne reklamacije s strani banke obveščen v roku 8 delovnih dni od prejema reklamacije.

3.9.7 Obveznosti uporabnika in varnost mobilne denarnice

Uporabnik mobilne denarnice se zavezuje, da:

- bo skrbno varoval mobilno napravo in hranil njene varnostne elemente, z njo ravnal kot dober gospodar, da bo preprečil krajo, izgubo ali zlorabo in da mobilne naprave ne bo dajal v uporabo tretjim osebam. Uporabnik je odgovoren za vsako škodo, ki bi bila povzročena, zato ker so tretje osebe uporabile njegovo mobilno napravo;
- bo zavaroval dostop do svoje mobilne naprave z varnostnimi elementi in da mobilne naprave ne bo puščal nenadzorovane z aktivirano mobilno denarnico;
- bo ob prenehanju uporabe mobilne naprave, na kateri ima nameščeno mobilno denarnico, to denarnico odstranil z mobilnega telefona;
- ne bo na mobilno napravo nalagal programov drugače kot iz trgovine Google Play ali App Store in programov, ki bi lahko motili ali škodovali mobilni denarnici. Če bi uporabnik s svojim nevestnim ravnanjem povzročil škodo, zanjo v celoti odgovarja sam;
- bo redno spremljal obvestila mobilne trgovine Google Play in App Store ter prevzemal nove različice mobilne denarnice;
- bo na spletnem mestu banke ali v mobilni denarnici redno spremljal obvestila banke in ponudnika mobilne denarnice v zvezi z uporabo storitve;
- bo obveščal banko o vseh nepravilnostih v zvezi z delovanjem;
- bo vsako spremembo mobilne telefonske številke sporočil banki;
- bo uporabljal mobilno aplikacijo skladno z določbami teh splošnih pogojev in splošnih pogojev ponudnika mobilne denarnice.

3.9.8 Izguba, kraja ali zloraba mobilne naprave

Uporabnik mobilne denarnice se zavezuje, da bo izgubo, krajo ali zlorabo mobilne naprave, na kateri ima nameščeno mobilno denarnico banke mDenarnic@, z namenom odjave mobilne denarnice banke mDenarnic@ nemudoma prijavil na telefonsko številko kontaktnega centra banke ali telefonsko številko servisnega centra oziroma osebno ali pisno obvestil banko. Telefonske številke kontaktnega centa banke in servisnega centra so objavljene na spletni strani banke.

Če uporabnik izgubi ali mu ukradejo mobilno napravo, na kateri ima naloženo mobilno denarnico in v njej prijavljene plačilne kartice, lahko še vedno plačuje s fizično kartico. Če pa uporabnik izgubi ali mu odtujijo fizično kartico, po njeni blokadi preneha delovati tudi prijavljena kartica v mobilni denarnici.

3.9.9 Odpoved uporabe mobilne denarnice banke mDenarnic@

Banka sme kadarkoli uporabniku onemogočiti dostop do mobilne denarnice banke mDenarnic@, če:

- obstaja kakršenkoli sum nepooblaščenega dostopa do mobilne denarnice banke mDenarnic@;
- uporabnik izgubi ali mu ukradejo mobilno napravo;
- uporabnik krši te splošne pogoje;
- banka preneha zagotavljati storitev.

Uporabnik z odstranitvijo mobilne denarnice banke mDenarnic@ s svoje mobilne naprave še ne preneha uporabljati storitve mobilna denarnica banke mDenarnic@. Odjavo od uporabe storitve mobilna denarnica banke mDenarnic@ je mogoče opraviti v poslovalnici banke, klicnem centru procesnega centra na telefonski številki +386 (0) 1 58 34 183 ali v mobilni denarnici.

Banka nima vpliva na odjavo in prenehanje uporabe mobilne denarnice drugih ponudnikov.

3.9.10 Obveznosti banke

Banka se zavezuje, da bo:

- svoje obveznosti izvrševala skladno s temi splošnimi pogoji;
- naloge za izvedbo plačilne transakcije, opravljene preko Flika, izvršila v skladu s temi splošnimi pogoji ter vsakokrat veljavno zakonodajo;

- o vsaki spremembi oziroma dopolnitvi teh splošnih pogojev in Cenika nadomestil za posle s potrošniki obvestila uporabnika, vsebina omenjenih aktov pa bo objavljena na spletnem mestu in v poslovalnicah banke;
- obveščala uporabnika o novostih pri poslovanju z mobilno denarnico banke mDenarnic@ ne pa tudi za mobilne denarnice drugih ponudnikov;
- mobilna denarnica banke mDenarnic@ dostopna ves čas, čeprav je mogoče, da bo včasih kakovost storitve oziroma dostop do nje otežen ali onemogočen zaradi vzrokov zunaj njenega nadzora. Prav tako je lahko delovanje sistema moteno ali prekinjeno, ker je treba sistem, ki podpira delovanje mobilne denarnice banke mDenarnic@, občasno vzdrževati, nadgraditi in podobno.

Banka ne odgovarja za motnje in prekinitve v telekomunikacijskem omrežju, za napake, nastale pri prenosu podatkov po telekomunikacijskih omrežjih, ali za onemogočen dostop do mobilne denarnice iz razlogov, ki niso odvisni od banke (in tudi ne pri vzdrževanju, nadgraditvi ali drugem potrebnem delu na sistemu), ali za izpade zaradi višje sile oziroma vzrokov, na katere banka nima vpliva.

3.9.11 Nadomestila

Banka bo uporabniku mobilne denarnice zaračunala stroške in nadomestila skladno z vsakokrat veljavnim Cenikom nadomestil za posle s potrošniki. Mobilna aplikacija lahko uporabniku povzroči stroške mobilnega prenosa podatkov. Ponudnik mobilne denarnice lahko zaračuna svoje stroške za uporabo mobilne denarnice.

3.10 Dodatne storitve na TRR

3.10.1 Obveščanje o poslovanju z računi

Obveščanje o poslovanju z računi je storitev pošiljanja SMS-sporočil in/ali elektronskih sporočil ob spremembah na transakcijskem računu. Uporabnik ob aktivaciji storitve obveščanja izbere spremembo, o kateri želi biti obveščen. Pri tem lahko izbira med obveščanjem:

- o stanju na TRR;
- prilivih na TRR;
- odlivih s TRR;
- o poteku depozita;
- o poteku prekoračitve sredstev na TRR;
- o uspešno obdelanih in/ali zavrženih plačilih;
- o prejetih SEPA direktnih obremenitvah.

V primeru obveščanja o stanju na TRR ima imetnik možnost izbrati poljuben termin obveščanja (npr. dan v tednu ali mesecu ali dnevno obveščanje) in uro obveščanja. Uporabnik lahko v obveščanje o poslovanju z računi vključi vse TRR, katerih imetnik je, ter vse TRR, na katerih je pooblaščen.

Storitev se zaračuna v skladu z vsakokrat veljavnim Cenikom nadomestil.

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

3.10.2.1 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.

3.10.2.2 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 računu plačnika, če je račun ukinjen, če je plačnik umrl ter v primeru, ko je izvajanje SEPA DB na računu plačnika prepovedano oziroma omejeno. V primeru neizvršene SEPA DB mora plačnik sam poravnati obveznosti do prejemnika plačila.

Banka ne omogoča izvrševanje SEPA DB na transakcijskem računu imetnika, ki je postavljen pod skrbništvo.

3.10.2.3 Ugovor

Plačnik lahko najkasneje en delovni dan pred datumom izvršitve posreduje svoji banki pisni ugovor, v katerem od nje zahteva, da posameznih 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.

3.10.2.4 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.

3.10.2.5 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 njimi 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 s posebnim obvestilom na v Pogodbi dogovorjen način.

3.10.2.6 Nadomestila

Plačnik je dolžan banki plačnika plačati nadomestila za izvajanje SEPA DB in za neizvršitev SEPA DB na način in v skladu z vsakokrat veljavnim Cenikom nadomestil. Za vsa nadomestila v zvezi s SEPA DB se bo neposredno bremenil plačilni račun plačnika, s čimer plačnik s podpisom Pogodbe o opravljanju plačilnih storitev s potrošnikom izrecno soglaša in nepreklicno pooblašča banko za takšno bremenitev.

3.10.3 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.

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

Banka ne omogoča izvrševanja TN na transakcijskem računu imetnika, ki je postavljen pod skrbništvo.

3.10.4 Redna dovoljena prekoračitev na TRR

Polnoletni uporabnik TRR soglaša, da mu banka, v skladu z internimi pravili banke, lahko odobri redno dovoljeno prekoračitev v znesku 400,00 EUR. Če imetnik TRR ne želi redne dovoljene prekoračitve, lahko to pisno odpove. Za odobritev redne dovoljene prekoračitve se imetniku TRR ne zaračuna nadomestilo. Imetnik, ki ima pri banki več TRR-jev, lahko ima dovoljeno prekoračitev le na enem TRR.

V primeru sklenitve izredne dovoljene prekoračitve se redna dovoljena prekoračitev nadomesti z izredno.

Banka obračunava obresti za redno dovoljeno prekoračitev na linearni način po dejanskih dnevih v mesecu, z upoštevanjem števila dni v letu (365/366), v skladu z veljavnim Izvlečkom Cenika kapitala banke. Obrestna mera je za 0,05 odstotne točke zmanjšana od zakonske zamudne obrestne mere, določene v Zakonu o predpisani obrestni meri zamudnih obresti, in se spreminja v rokih in v skladu z vsakokratnimi spremembami zakonske zamudne obrestne mere. V primeru, če se bo spremenila zakonsko predpisana obrestna mera zamudnih obresti, sprememba začne veljati hkrati z začetkom veljavnosti nove zakonsko predpisane obrestne mere zamudnih obresti.

Imetnik TRR poravnava obresti mesečno ob obračunu in je dolžan zagotoviti sredstva v višini obračunanih obresti pred njihovo zapadlostjo, da se izogne nedovoljenemu negativnemu stanju.

Banka ima pravico enostransko spremeniti višino odobrene dovoljene prekoračitve ali onemogočiti koriščenje redne dovoljene prekoračitve. Banka ima pravico kadarkoli enostransko ukiniti redno dovoljeno prekoračitev, še posebej pa v naslednjih primerih:

- v primeru nedovoljenega negativnega stanja na transakcijskem računu;
- če ima uporabnik neporavnane zapadle obveznosti do banke;
- ob prenehanju poslovanja uporabnika s TRR, odprtem pri banki;
- če na TRR-ju uporabnika ni rednih prilivov več kot tri (3) mesece;
- ob prejemu obvestila o smrti uporabnika;
- če prejme sklep o izvršbi zoper uporabnika. V tem primeru lahko banka tudi enostransko zniža znesek odobrene dovoljene prekoračitve ali onemogoči koriščenje neizkoriščenega dela odobrene dovoljene prekoračitve.

V primeru ukinitve dovoljene prekoračitve je uporabnik dolžan banki nemudoma poravnati morebitno nedovoljeno negativno stanje.

3.11 Posebne bremenitve transakcijskega računa

3.11.1 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.

3.11.2 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 nadomestil.

3.12 Obrestne mere, nadomestila in menjalni tečajji

3.12.1 Obrestne mere na TRR

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

Banka obračunava obresti po tej pogodbi na linearni način po dejanskih dnevih v mesecu, z upoštevanjem dejanskega števila dni v letu (365/366). Pri določanju začetka in konca obdobja za obračun obresti banka šteje prvi dan od sklenitve pogodbe, zadnjega dne pa ne.

Sprememba obrestne mere, ki temelji na spremembi referenčne obrestne mere, začne veljati takoj in brez predhodnega obvestila uporabniku. O spremembi obrestne mere na TRR bo uporabnik pisno obveščen na način, da banka spremembo obrestne mere objavi v pisni obliki ali na drug za bančno poslovanje primeren način, razen če je sprememba obrestne mere v korist uporabnika.

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.

3.12.2 Nadomestila za TRR

Banka bo za opravljene plačilne storitve kot tudi druge storitve, ki jih bo izvedla v skladu s Pogodbo o opravljanju plačilnih storitev s potrošnikom in temi splošnimi pogoji, uporabniku zaračunavala nadomestila v višini, rokih in na način, opredeljen v vsakokrat veljavnem Ceniku nadomestil. Za navedene zneske bo banka bremenila uporabnikov račun, za kar uporabnik s podpisom Pogodbe o opravljanju plačilnih storitev daje banki trajen in nepreklicen nalog oziroma jo nepreklicno pooblašča za izvedbo takšnih plačil v breme transakcijskega računa uporabnika.

V primeru neporavnanih zapadlih obveznosti plača uporabnik stroške opominov po vsakokrat veljavnem Ceniku nadomestil, zamudne obresti po zakonski zamudni obrestni meri ter ostale stroške, ki nastanejo z izterjavo dolga.

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

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.

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 oziroma posrednikov pri izvedbi transakcije, s čimer se uporabnik strinja že ob podpisu izvršitve plačilne transakcije.

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

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

3.12.3 Menjalni tečaji

V primeru menjave valut se uporablja menjalniška tečajna lista banke, ki velja v trenutku 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. 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 med dnevom so lahko tečaji za transakcije, opravljene istega dne, različni.

Banka mora imetnike plačilnih kartic ob izvajanju plačilnih transakcij, ki vključujejo menjavo valut v valuti EEA, ki ni EUR, za lažjo primerjavo tečajev, po katerih izvaja pretvorbo banka izdajateljica plačilne kartice oz. ponudnica takojšnje pretvorbe valut na bankomatih ali prodajnih mestih, podati ustrezne informacije v povezavi s pretvorbo valut, vključno z odstotnim pribitkom na zadnji razpoložljivi referenčni tečaj ECB.

Odstotni pribitek bo odražal razliko med uporabljenim tečajem Visa in zadnjim razpoložljivim referenčnim tečajem Evropske centralne banke (ECB).

Sporočilo o uporabljenem pribitku bo prejel imetnik kartice, s katero je bila transakcija izvedena, v primeru, da se pretvorba transakcije izvede po tečaju, ki ga uporablja izdajateljica kartice.

Če na kartici ni vklopljena storitev Varnostni SMS, bo sporočilo o pribitku na referenčni tečaj ECB poslano na mobilno številko, ki jo ima banka v svojem sistemu povezano z uporabljenim plačilno kartico.

Če je za kartico vklopljena storitev Varnostni SMS, bo sporočilo o pribitku na referenčni tečaj ECB del prejetega varnostnega SMS-sporočila.

Uporabnik se lahko kadarkoli odjavi od prejemanja tega sporočila. Več informacij o odjavi je objavljenih na spletni strani www.nkbm.si/kartice.

3.13 Prenehanje pogodbe

Pogodba o opravljanju plačilnih storitev s potrošnikom preneha pod pogoji, navedenimi v tem poglavju, razen če ni v posameznem podpoglavju 3. poglavja teh splošnih pogojev določeno drugače. Pogodba o opravljanju plačilnih storitev s potrošnikom lahko preneha na enega izmed sledečih načinov:

- a) S potekom časa
Pogodba preneha s potekom časa, če je sklenjena za določen čas.
- b) S sporazumom
Uporabnik in banka se lahko sporazumno dogovorita o prenehanju veljavnosti pogodbe. Sporazum mora biti sklenjen v pisni obliki.
- c) Z odpovedjo
Uporabnik lahko kadarkoli enostransko pisno odpove pogodbo z odpovednim rokom enega (1) meseca.

Banka lahko odpove pogodbo, ki je sklenjena za nedoločen čas, z odpovednim rokom dveh (2) mesecev. Obvestilo o odpovedi pogodbe bo banka posredovala uporabniku na jasen in razumljiv način v papirni obliki ali drugem trajnem nosilcu. Obvestilo o odpovedi v papirni obliki bo banka posredovala na zadnji znan naslov uporabnika. Odpovedni rok prične teči z naslednjim dnevom od oddaje obvestila o odpovedi na pošto oziroma od prejema odpovedi, ko banka odpoveduje Pogodbo o opravljanju plačilnih storitev s potrošnikom preko trajnega nosilca podatkov.

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 šestih (6) mesecev od sklenitve pogodbe.

- d) Z odstopom
Banka lahko odstopi od Pogodbe o opravljanju plačilnih storitev s potrošnikom s takojšnjim učinkom v primeru, da:
 - uporabnik krši določila pogodbe in teh splošnih pogojev, zlasti v primeru neporavnanih zapadlih obveznosti do banke;
 - uporablja transakcijski račun za nezakonito poslovanje ali poslovanje, ki ni skladno z navedbami uporabnika ob vzpostavitvi poslovnega razmerja, ali ne izpolnjuje pogojev za vzpostavitev ali ohranitev poslovnega razmerja, ki jih opredeljujejo interni akti banke; ali
 - je v nasprotju z davčnimi predpisi ali predpisi s področja pranja denarja in drugimi predpisi.

Obvestilo o odstopu bo banka posredovala uporabniku v papirni obliki ali drugem trajnem nosilcu. Obvestilo o odstopu v papirni obliki bo banka posredovala na zadnji znan naslov uporabnika. V primeru odstopa bo banka uporabnikov transakcijski račun zaprla v roku treh (3) dni od dneva, ko je uporabnik prejel odstop.

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

4 VARČEVALNI RAČUNI

4.1 Varčevalni račun

4.1.1 Odprtje varčevalnega računa

Pravno razmerje med banko in imetnikom varčevalnega računa nastane z dnem podpisa Pogodbe o poslovanju z varčevalnim računom.

Varčevalni račun lahko odpre varčevalec, ki je dopolnil 15 let starosti, sam ali v njegovem imenu in za njegov račun eden ali oba starša skupaj kot zakonita zastopnika ali skrbnik, čigar upravičenje za odprtje temelji na odločbi pristojnega organa.

Varčevalni račun v imenu in za račun osebe do 15. leta starosti (v nadaljevanju: otrok) lahko odpre eden od staršev ali oba starša skupaj kot zakonita zastopnika ali skrbnik, čigar upravičenje za odprtje temelji na odločbi pristojnega organa.

Otrok ne more sam razpolagati z varčevalnim računom. To v njegovem imenu počne zakoniti zastopnik ali skrbnik, ki je odprl varčevalni račun na otrokovo ime. Zakoniti zastopnik, ki ni odprl varčevalnega računa, lahko med trajanjem pogodbe vložijo zahtevo za razpolaganje s tem računom zgolj s soglasjem zakonitega zastopnika, ki je odprl varčevalni račun na ime otroka.

Zakoniti zastopnik izgubi pravico razpolagati z varčevalnim računom varčevalca, ko ta pridobi popolno poslovno sposobnost.

4.1.2 Instrument poslovanja z varčevalnim računom

Varčevalec lahko do denarnih sredstev na varčevalnem računu dostopa bodisi z veljavnim osebnim dokumentom ali identifikacijskim kartončkom, če varčevalec z njim razpolaga.

Opravljanje plačilnega prometa na in z varčevalnega računa ni možno.

4.1.3 Obrestovanje

Obresti banka obračunava na linearni način in jih letno pripiše h glavnici. Obresti se obračunavajo po dejanskih dnevih v mesecu, z upoštevanjem dejanskega števila dni v letu.

Banka obrestuje sredstva na varčevalnem računu v rokih, na način in po obrestni meri, ki so določeni z vsakokrat veljavnim sklepom banke o višini obrestnih mer, ki je javno objavljen v vseh poslovalnicah banke in na spletni strani banke www.nkbm.si. Banka obračunane obresti pripiše ob koncu obračunskega obdobja in ob ukinitvi varčevalnega računa.

Spremembo obrestne mere ali načina obračuna obresti, ki bo v škodo varčevalca, bo banka objavila pravočasno pred nameravano spremembo v pisni obliki ali na drug za bančno poslovanje primeren način, o čemer bo nemudoma obvestila varčevalca na pogodbeno dogovorjen način.

Varčevalec ima pravico ugovarjati spremembi iz prejšnjega odstavka tega člena do dneva uveljavitve spremembe na način, da banki posreduje pisni ugovor, da s spremembo ne soglaša.

Če je podan ugovor, se šteje, da varčevalec odstopa od pogodbe z dnem napovedane spremembe obrestne mere ali načina obračuna obresti. V primeru varčevalčevega odstopa bo banka obračunala obresti do dneva izplačila po zadnji dogovorjeni obrestni meri.

Če varčevalec do dneva uveljavitve spremembe obrestne mere ali načina obračuna obresti ne ugovarja, pomeni, da se s spremembo strinja.

4.1.4 Pooblaščenici

Varčevalec ali zakoniti zastopnik oziroma skrbnik lahko pooblasti eno ali več oseb za razpolaganje s sredstvi na varčevalnem računu.

Za podelitev pooblastila, obseg pooblaščenčevih upravičenj in prenehanje pooblastilnega razmerja se smiselno uporabljajo določbe poglavja 3.3 teh splošnih pogojev.

4.1.5 Prenehanje pogodbe

Varčevalec in banka se lahko sporazumno dogovorita o prenehanju veljavnosti Pogodbe o poslovanju z varčevalnim računom. Sporazum mora biti sklenjen v pisni obliki.

Varčevalec lahko kadarkoli pisno odpove Pogodbo o poslovanju z varčevalnim računom s takojšnjim učinkom.

Banka lahko enostransko pisno odpove Pogodbo o poslovanju z varčevalnim računom s petnajstdnevnim (15) odpovednim rokom v naslednjih primerih:

- ko varčevalec ne izpolnjuje pogojev za vzpostavitev ali ohranitev poslovnega razmerja, ki jih opredeljujejo interni akti banke;
- zaradi ukinitve produkta;
- če je v zadnjih štiriindvajsetih (24) mesecih na varčevalnem računu minimalno stanje sredstev in v tem času ni bilo prometa;
- na podlagi ukrepov in sklepov institucij države in sodstva, temelječih na zakonu.

Obvestilo o odpovedi pogodbe bo banka posredovala varčevalcu na pogodbeno dogovorjen način. Obvestilo o odpovedi v papirni obliki bo banka posredovala na zadnji znan naslov varčevalca. Odpovedni rok prične teči naslednji dan od oddaje obvestila o odpovedi na pošto oziroma od prejema odpovedi, ko banka odpoveduje pogodbo preko trajnega nosilca podatkov.

V primeru, ko je pogodba sklenjena na daljavo, ima varčevalec pravico, da v štirinajstih (14) dneh banki sporoči, da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev ali plačati pogodbene kazni.

Rok iz prejšnjega odstavka začne teči z dnem sklenitve Pogodbe o poslovanju z varčevalnim računom.

4.2 Rentno varčevanje

4.2.1 Odprtje Rentnega varčevanja

Pravno razmerje med banko in imetnikom Rentnega varčevanja nastane z dnem podpisa Pogodbe o rentnem varčevanju.

Rentno varčevanje lahko sklene varčevalec, ki je dopolnil 15 let starosti, sam ali v njegovem imenu in za njegov račun eden ali oba starša skupaj kot zakonita zastopnika ali skrbnik, čigar upravičenje za odprtje temelji na odločbi pristojnega organa.

Rentno varčevanje v imenu in za račun osebe do 15. leta starosti (v nadaljevanju: otrok) lahko sklene eden od staršev ali oba starša skupaj kot zakonita zastopnika ali skrbnik, čigar upravičenje za odprtje temelji na odločbi pristojnega organa.

Otrok ne more sam razpolagati z rentnim računom. To v njegovem imenu počne zakoniti zastopnik ali skrbnik, ki je sklenil Rentno varčevanje na otrokovo ime. Zakoniti zastopnik, ki ni sklenil Rentnega varčevanja, lahko med trajanjem pogodbe vloži zahtevo za razpolaganje s tem računom zgolj s soglasjem zakonitega zastopnika, ki je sklenil Rentno varčevanje na ime otroka.

Zakoniti zastopnik izgubi pravico razpolagati z rentnim računom rentnega varčevalca, ko ta pridobi popolno poslovno sposobnost.

4.2.2 Poslovanje z Rentnim varčevanjem

Opravljanje plačilnega prometa z rentnega računa ni možno.

4.2.3 Pooblaščenici

Za pooblaščenca na Rentnem varčevanju se smiselno uporabljajo določila podpoglavja 4.1.4 teh splošnih pogojev.

4.2.4 Prenehanje pogodbe

Pogodba o rentnem varčevanju lahko predčasno preneha veljati s pisnim sporazumom med strankama.

Banka lahko enostransko odpove pogodbo s petnajstdnevnim (15) odpovednim rokom v naslednjih primerih:

- ko varčevalec ne izpolnjuje pogojev za vzpostavitev ali ohranitev poslovnega razmerja, ki jih opredeljujejo interni akti banke;
- zaradi ukinitve produkta;
- na podlagi ukrepov in sklepov institucij države in sodstva, temelječih na zakonu.

Obvestilo o odpovedi pogodbe bo banka posredovala varčevalcu na pogodbeno dogovorjen način. Obvestilo o odpovedi v papirni obliki bo banka posredovala na zadnji znan naslov varčevalca. Odpovedni rok prične teči naslednji dan od oddaje obvestila o odpovedi na pošto oziroma od prejema odpovedi, ko banka odpoveduje pogodbo preko trajnega nosilca podatkov.

V primeru prenehanja pogodbe plača varčevalec stroške skladno z vsakokrat veljavnim Cenikom nadomestil.

Banka najkasneje v roku osmih (8) dni po datumu učinkovanja odstopa nakaže preostanek privarčevanih denarnih sredstev skupaj z obrestmi na račun, ki je naveden v Pogodbi o rentnem varčevanju oziroma ji ga naknadno sporoči varčevalec.

4.3 ZA-TO! Varčevanje

4.3.1 Odprtje ZA-TO! Varčevanja

Pravno razmerje med banko in imetnikom varčevalnega računa nastane z dnem podpisa Pogodbe o ZA-TO! Varčevanju.

ZA-TO! Varčevanje lahko odpre varčevalec, ki je dopolnil 15 let starosti, sam ali v njegovem imenu in za njegov račun eden ali oba starša skupaj kot zakonita zastopnika ali skrbnik, čigar upravičenje za odprtje temelji na odločbi pristojnega organa.

ZA-TO! varčevanje v imenu in za račun osebe do 15. leta starosti (v nadaljevanju: otrok) lahko odpre eden od staršev ali oba starša skupaj kot zakonita zastopnika ali skrbnik, čigar upravičenje za odprtje temelji na odločbi pristojnega organa.

Otrok ne more sam razpolagati z ZA-TO! varčevanjem. To v njegovem imenu počne zakoniti zastopnik ali skrbnik, ki je sklenil ZA-TO! varčevanje na otrokovo ime. Zakoniti zastopnik, ki ni sklenil ZA-TO! varčevanja, lahko med trajanjem pogodbe vloži zahtevo za razpolaganje s tem računom zgolj s soglasjem zakonitega zastopnika, ki je sklenil ZA-TO! varčevanje na ime otroka.

Zakoniti zastopnik izgubi pravico razpolagati z ZA-TO! varčevanjem, ko varčevalec pridobi popolno poslovno sposobnost.

4.3.2 Razpolaganje z ZA-TO! varčevanjem

Za razpolaganje z ZA-TO! varčevanjem se smiselno uporabljajo določbe podpoglavja 4.2.2 teh splošnih pogojev.

4.3.3 Pooblaščenci

Za pooblaščenca na ZA-TO! varčevanju se smiselno uporabljajo določila podpoglavja 4.1.4 teh splošnih pogojev.

4.3.4 Prenehanje pogodbe

Za prenehanje Pogodbe o ZA-TO! varčevanju se smiselno uporabljajo določila podpoglavja 4.2.4 teh splošnih pogojev, razen če je v tem podpoglavju določeno drugače.

V primeru, ko je pogodba sklenjena na daljavo, ima varčevalec pravico, da v štirinajstih (14) dneh banki sporoči, da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev ali plačati pogodbene kazni.

Rok iz prejšnjega odstavka začne teči z dnem sklenitve Pogodbe o ZA-TO! varčevanju.

5 DEPOZIT

5.1 Odstop od pogodbe

Deponent od Pogodbe o vezavi depozita pred potekom obdobja vezave ne more enostransko odstopiti, razen v primeru, da se ne strinja s spremembo obrestne mere pod pogoji in na način, kot je to dogovorjeno v Pogodbi o vezavi depozita.

Pogodba o vezavi depozita lahko predčasno preneha veljati s pisnim sporazumom med strankama.

V primeru sklenitve pisnega sporazuma o predčasnem prenehanju pogodbe iz prejšnjega odstavka banka za čas trajanja depozitnega razmerja do njegove prekinitve sredstva depozita obrestuje po obrestni meri in v višini, dogovorjeni s Pogodbo o vezavi depozita, deponenta pa bremenijo stroški skladno z vsakokrat veljavnim Cenikom nadomestil.

Banka bo najkasneje v roku osmih (8) dni po datumu sporazumnega prenehanja pogodbe nakazala preostanek privarčevanih denarnih sredstev skupaj z obrestmi na račun, ki je naveden v Pogodbi o vezavi depozita, oziroma na račun, ki ga določita stranki v sporazumu o predčasnem prenehanju pogodbe.

Banka lahko enostransko odpove Pogodbo o vezavi depozita s petnajstdnevnim (15) odpovednim rokom v naslednjih primerih:

- ko deponent ne izpolnjuje pogojev za vzpostavitev ali ohranitev poslovnega razmerja, ki jih opredeljujejo interni akti banke;
- zaradi ukinitve produkta;
- na podlagi ukrepov in sklepov institucij države in sodstva, temelječih na zakonu.

Obvestilo o odpovedi pogodbe bo banka posredovala deponentu na pogodbeno dogovorjen način. Obvestilo o odpovedi v papirni obliki bo banka posredovala na zadnji znan naslov deponenta. Odpovedni rok prične teči naslednji dan od oddaje obvestila o odpovedi na pošto oziroma od prejema odpovedi, ko banka odpoveduje pogodbo preko trajnega nosilca podatkov.

S takojšnjim učinkom lahko banka odstopi od pogodbe samo ob hujših kršitvah pogodbe in veljavnih predpisov s strani deponenta.

V primeru, da je Pogodba o vezavi depozita sklenjena na daljavo, ima deponent pravico, da v štirinajstih (14) dneh banki sporoči, da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev ali plačati pogodbene kazni.

Rok iz prejšnjega odstavka začne teči z dnem sklenitve pogodbe.

6 SEF

Banka odda najemniku sef na podlagi sklenjene Pogodbe o najemu sefa (v nadaljevanju: pogodba).

V primeru, da želi najemnik najeti več sefov, se za vsak posamezen sef sklene posebna pogodba.

Najemnik svojih pravic iz pogodbe ne more prenesti na drugo osebo.

6.1 Trajanje najema

Pogodba o najemu sefa je sklenjena za obdobje, ki ga najemnik in banka določita v pogodbi in se po poteku in ponovnem plačilu najemnine avtomatsko podaljša za isto časovno obdobje, kot je določeno v pogodbi, če najemnik vsaj pet (5) dni pred potekom pogodbe ne sporoči, da sefa ne potrebuje več.

Banka obvesti najemnika o avtomatskem podaljšanju najema v mesecu pred potekom najemnega razmerja. Če najemnik ne želi avtomatskega podaljšanja pogodbe, mora banko o tem pisno obvestiti v roku najmanj pet (5) dni pred potekom pogodbe in sef izprazniti ter vrniti ključne sefa.

6.2 Pooblastilo

Najemnik sefa lahko za uporabo sefa pooblasti eno ali več oseb. Pooblaščenec je lahko le polnoletna, poslovno sposobna fizična oseba, ki mora biti ob izdaji pooblastila navzoča, da se lahko preveri njena istovetnost, in mora podpisati sprejem pooblastila na predpisanem obrazcu banke.

Pooblastilo ne sme vsebovati nobenih omejitev pri rokovanju s sefom.

Pooblastilo preneha veljati s pisnim preklicem najemnika sefa, odpovedjo pooblastila s strani pooblaščenca, smrtjo najemnika sefa ali pooblaščenca in v primeru odpovedi Pogodbe o najemu sefa. Najemnik prekliče pooblastilo na predpisanem obrazcu banke. Preklic pooblastila mora biti overjen, če se ne podpiše osebno v navzočnosti delavca banke.

Če pooblaščenec odpove pooblastilo za uporabo sefa, je dolžan vrniti banki izkaznico za dostop do sefa, najemniku pa ključ sefa, ki ga ima v svoji posesti.

Pooblaščenec je o smrti imetnika sefa dolžan nemudoma pisno obvestiti banko in je z dnem smrti imetnika sefa dolžan prenehati poslovati s sefom. Banka ne odgovarja za škodo, ki bi nastala, če bi po smrti najemnika pooblaščenec še naprej uporabljal sef, banka pa ne bi prejela obvestila o smrti najemnika.

6.3 Ključni sefa

Vsak sef ima dve ključavnici. Po podpisu pogodbe in plačilu najemnine izroči banka najemniku enega oziroma dva enaka ključa sefa, s katerima sme razpolagati najemnik ali njegov pooblaščenec. Banka razpolaga z bančnim ključem, ki se razlikuje od ključa najemnika. Banka najemnikovega ključa ne sme obdržati ali sprejeti v hranjenje.

Sef se odpre ob sočasnem dvojnem odklepanju, in sicer ga lahko odpre najemnik ali pooblaščenec, in to tako, da s ključem, ki ga je prejel ob sklenitvi pogodbe, odpre prvo ključavnico, vendar mora bančni delavec z bančnim ključem, ki je različen od najemnikovega, sočasno odkleniti drugo ključavnico.

Pravilna uporaba ključev pri odklepanju in zaklepanju sefa, pravilno zaklepanje sefa in skrbno varovanje ključev je naloga najemnika. Banka ne odgovarja za škodo, ki bi nastala zaradi nepravilne uporabe, izgube ali odtujitve ključev najemnika. Najemnik je odgovoren tudi za nepravilno uporabo, izgubo ali odtujitev ključev pooblaščenca.

Najemnik sefa je dolžan prejete ključne skrbno hraniti in varovati ter jih ne sme izročiti nepooblaščenim osebam. Izdelava dvojnikov ključev ni dovoljena. V primeru izgube ali poškodovanja ključev je najemnik dolžan o tem takoj pisno obvestiti banko.

Banka v navzočnosti najemnika ali notarja, če se pravilno vabljeni najemnik ni odzval na poziv banke, preko svojih pooblaščenih izvajalcev odpre sef in zamenja ključavnico. Najemnik je dolžan poravnati vse dejanske stroške odpiranja sefa, zamenjave ključavnice in izdelave novih ključev, ostale stroške, določene v Ceniku nadomestil, ter morebitne stroške notarjeve prisotnosti. Najemnik je dolžan poravnati navedene stroške, tudi če ključ izgubi njegov pooblaščenec. V času zamenjave ključavnice je najemnik dolžan odstraniti vsebino iz sefa.

Po prenehanju veljavnosti pogodbe je najemnik dolžan izprazniti sef in banki vrniti vse ključne, ki jih je prejel ob najemu sefa.

V primeru, da najemnik po izteku pogodbe ne vrne ključa, mu banka zaračuna kazen v višini letne najemnine, ne glede na število dni zamude, v skladu s Cenikom nadomestil.

6.4 Izkaznica za dostop do sefa

Banka izda najemniku in njegovim morebitnim pooblaščenecem izkaznico za dostop do sefa, s katero skupaj z osebnim dokumentom dokazuje, da je najemnik sefa oziroma da je pooblaščen za uporabo sefa.

V primeru izgube izkaznice je treba o tem nemudoma obvestiti banko. Banka bo najemniku oziroma njegovemu pooblaščenec izstavila novo izkaznico, iz katere bo razvidno, da gre za dvojnik. Stroške izdelave nove izkaznice nosi najemnik sefa.

Po izteku oziroma ob prekinitvi pogodbe o najemu sefa se vse izdane izkaznice za dostop do sefa vrnejo banki.

6.5 Magnetna kartica za dostop do sefa

Banka v poslovalnicah, ki imajo dostop do sefov urejen z magnetnimi karticami, izda najemniku in njegovim morebitnim pooblaščenecem vsakemu svojo magnetno kartico za dostop do sefa.

Banka bo omogočila dostop do sefa najemniku ali njegovemu morebitnemu pooblaščenцу tako, da bo vstavil svojo magnetno kartico v čitalnik in vnesel osebno številko (PIN). Osebno številko (PIN) določi najemnik oziroma pooblaščenec sam. Številka PIN je sestavljena iz štirih števil in ne sme vsebovati zapisanih podatkov (npr. datum rojstva uporabnika, številka osebne izkaznice ipd.) ter logičnih zaporedij (npr. 1234, 1111 ipd.).

Najemnikova dolžnost je, da pravilno uporablja in skrbno varuje magnetno kartico ter številko PIN. Banka ne odgovarja za škodo, ki bi nastala zaradi nepravilne uporabe, izgube ali odtujitve najemnikove magnetne kartice.

V primeru izgube kodirane magnetne kartice za dostop do sefa je treba o tem nemudoma obvestiti banko. Enako velja, če je nepooblaščen oseba seznanjena z osebno številko (PIN) oziroma če o tem obstaja zgolj sum. Banka bo najemniku oziroma njegovemu pooblaščenцу po prejemu pisnem obvestilu izgubljeno magnetno kartico preklicala in mu izdala novo. Najemnik plača izdajo nove magnetne kartice skladno s Cenikom nadomestil.

Po prenehanju veljavnosti pogodbe o najemu sefa je najemnik dolžan izprazniti sef in vrniti magnetno kartico najemnika in morebitnih pooblaščenцев.

V primeru, da najemnik po izteku pogodbe ne vrne magnetne kartice, mu banka zaračuna kazen v višini polne letne najemnine in ustrezne stroške banke v skladu s Cenikom nadomestil.

6.6 Dostop do sefa

Dostop do sefa ima samo najemnik oziroma njegov pooblaščenec med poslovnim časom poslovalnice, v kateri se nahajajo sefi. Poslovni čas prostora s sefi je lahko drugačen od poslovnega časa poslovalnice banke, v kateri se sefi nahajajo. Poslovni čas lahko banka po potrebi spremeni.

Pred vstopom v prostore s sefi je najemnik oziroma pooblaščenec dolžan bančnemu delavcu pokazati izkaznico za dostop do sefa in veljaven uradni osebni dokument s fotografijo ter se podpisati v evidenčno kartico sefa.

Najemnik je dolžan spoštovati varnostni sistem v prostoru, kjer se nahajajo sefi. Do istega sefa lahko dostopata hkrati le dve osebi.

Dostop do sefa je možen le v spremstvu bančnega uslužbenca.

V primeru najemnikove smrti banka pooblaščenцу onemogoči dostop do sefa.

6.7 Hramba predmetov v sefih

V sefih se lahko hranijo predmeti in dokumenti, razen predmetov in snovi, ki so pokvarljive in podvržene razpadanju, oziroma predmetov, katerih posest in promet z njimi sta zakonsko prepovedana in s katerimi je možna povzročitev splošne nevarnosti, kar se šteje po 314. členu Kazenskega zakonika za kaznivo dejanje, to pa so predmeti oziroma snovi, ki so lahko vnetljive, eksplozivne, radioaktivne ipd., pa tudi mamila in orožje. V sefu ni dovoljeno hraniti gotovine.

Bančni delavec ima pravico, da v sumljivih primerih v najemnikovi navzočnosti preveri vsebino, ki jo želi najemnik shraniti v sef, vendar le zaradi ugotavljanja njene primernosti za hrambo, ne pa glede njene vrednosti.

Najemnik sefa je odškodninsko odgovoren za škodo, ki bi jo stvari iz prvega odstavka povzročile banki ali ostalim najemnikom sefa.

Če najemnik ne spoštuje obveznosti iz prvega odstavka tega člena, lahko banka pogodbo odpove.

6.8 Postopek opominjanja ter prednostna pravica banke

Po poteku najemnega obdobja oziroma po prenehanju pogodbe je najemnik dolžan izprazniti sef, vrniti vse ključne sefa, vrniti vse izkaznice za dostop do sefa in poravnati svoje morebitne neporavnane obveznosti.

Banka potrdi prejem ključev s pisnim potrdilom o prevzemu ključev v dveh (2) izvodih, od katerih prejme enega najemnik, drugega pa banka.

Če najemnik ne ravna v skladu s prvim odstavkom tega podpoglavja, ga banka s pisnim opominom pozove, naj to stori v osmih (8) dneh. Če najemnik v dodatnem roku ne izpolni svojih obveznosti iz prvega odstavka, banka začne z izterjevalnimi postopki in/ali v dveh (2) mesecih po prenehanju pogodbe sef odpre v navzočnosti notarja, ki popiše vsebino sefa. Popis vsebine se pošlje najemniku sefa na pogodbeno dogovorjen način.

Stroške nasilnega odpiranja sefa in notarskih storitev je najemnik dolžan povrniti banki nemudoma na njen prvi pisni poziv, banka pa si je upravičena te stroške poplačati tudi v skladu z določilom naslednjega odstavka.

Na vseh najdenih stvareh ima banka prednostno pravico do poplačila vseh neplačanih obveznosti najemnika do banke, vse nastale škode in stroškov, tako da se poplača iz denarja, ki je bil najden v sefu, ali pa iz kupnine, dobljene s prodajo stvari, ki so bile najdene v sefu. Preostanek stvari, najdenih v sefu, ki jih banka ne uporabi za poplačilo svojih terjatev do

najemnika, bo banka hranila na stroške najemnika. Rok hranjenja predmetov, najdenih v sefu, je pet (5) let. Po izteku tega roka bodo predmeti komisijsko uničeni oziroma prodani na licitaciji.

6.9 Prenehanje Pogodbe o najemu sefa

Banka lahko pisno odstopi od pogodbe pred potekom najemnega obdobja in s takojšnjim učinkom, če:

- najemnik ni poravnal najemnine oziroma drugih stroškov;
- se v sefu hranijo predmeti, ki se v skladu s podpoglavjem 6.7 teh splošnih pogojev v njem ne smejo hraniti;
- najemnik bančnemu uslužbencu v primeru iz drugega odstavka podpoglavja 6.7 teh splošnih pogojev ni dovolil preveriti vsebine sefa;
- sta najemnik ali pooblaščenec kršila določila pogodbe o najemu sefa ali določila teh splošnih pogojev.

Banka lahko pisno odpove pogodbo pred potekom najemnega obdobja, s tridesetdnevni (30) odpovedni rok, ob zaprtju poslovalnice in v primeru neizpolnjevanja pogojev za vzpostavitev ali ohranitev poslovnega razmerja, ki jih opredeljujejo interni akti banke.

Če banka ne želi podaljšati pogodbe za enako najemno obdobje, mora to sporočiti najemniku vsaj 30 dni pred potekom najemnega obdobja.

Obvestilo o odpovedi oziroma odstopu od pogodbe banka posreduje najemniku na pogodbeno dogovorjen način. Obvestilo o odpovedi oziroma odstopu v papirni obliki banka posreduje na zadnji znan naslov najemnika. Odpovedni rok prične teči naslednji dan od oddaje obvestila o odpovedi na pošto oziroma od prejema odpovedi, ko banka odpoveduje pogodbo preko trajnega nosilca podatkov.

Najemnik lahko pisno odpove pogodbo pred potekom najemnega obdobja in s takojšnjim učinkom, če:

- je najemnina oziroma so drugi stroški v trenutku odpovedi v celoti poravnani;
- je sef predhodno v celoti izprazen;
- je najemnik vrnil vse ključne sefa, ki jih je prejel ob najemu;
- je najemnik vrnil izkaznico za vstop k sefu, tudi izkaznico za pooblaščenca;
- je o odpovedi pisno obvestil banko.

V primeru iz prvega in četrtega odstavka tega podpoglavja najemnik ni upravičen do vračila že plačane najemnine. V primeru iz drugega odstavka tega podpoglavja je najemnik upravičen do vračila sorazmernega dela že plačane najemnine.

6.10 Smrt najemnika

V primeru smrti najemnika lahko do sefa dostopa dedič, ki s pravnomočnim sklepom o dedovanju dokaže, da je podedoval zapustnikovo premoženje. Če je dedičev več, banka dovoli dostop do sefa največ dvema, ki so ju za to pooblastili ostali dediči na podlagi overjenega pooblastila. Dedič mora svojo istovetnost izkazati z veljavnim osebnim dokumentom. Dedič, ki nima ključa sefa, je dolžan najprej poravnati stroške za škodo, ki nastane zaradi nasilnega odpiranja ter zamenjave ključavnice in ključev.

6.11 Najdene stvari

Za stvari, najdene v prostorih, kjer se nahajajo sefi, banka pripravi zapisnik in ravna v skladu s Pravilnikom o postopku z najdenimi stvarmi (Ur. l. RS 90/2015) ali z drugim predpisom, ki bi urejal ravnanje z najdenimi stvarmi.

6.12 Selitev sefov

V primeru prenove ali obnove poslovalnice oziroma selitve sefov na druge lokacije zaradi zaprtja poslovalnice banka najemnike sefa pisno obvesti o svoji nameri, o morebitni novi lokaciji sefov in o možnosti zagotovitve nadomestnega sefa za čas prenove ali obnove poslovalnice in jih pozove, da sefe izpraznijo. Najemniki imajo po prejemu obvestila trideset (30) dni časa, da izpraznijo svoje sefe.

Banka bo najemniku za čas prenove oziroma obnove poslovalnice zagotovila nadomestni sef, če bo ta razpoložljiv in najemnik s tem soglaša. Če zagotovitev nadomestnega sefa ni mogoča ali se z njo najemnik ne strinja, mu banka za čas, ko ne more uporabljati sefa, vrne sorazmerni del najemnine. Po končani prenovi oziroma obnovi pa lahko najemnik sef spet uporablja v skladu s pogodbo o najemu sefa in temi splošnimi pogoji.

V primeru selitve sefov na novo lokacijo zaradi zaprtja poslovalnice banka zagotovi najemniku sef na drugi lokaciji in se najem pod enakimi pogoji nadaljuje na drugi lokaciji.

Če najemnik s selitvijo na novo lokacijo ne soglaša in to banki v roku iz zadnjega stavka prvega odstavka tega podpoglavja sporoči v pisni obliki, najemna pogodba preneha veljati ne glede na dobo, za katero je bila sklenjena, in sicer v osmih (8) dneh od dneva, ko banka prejme izjavo najemnika, da z novo lokacijo ne soglaša. V takem primeru je najemnik dolžan ravnati na način, dogovorjen za prenehanje pogodbe o najemu sefa (izprazniti sef, vrniti ključne, vrniti izkaznice in poravnati morebitne neporavnane obveznosti), banka pa mu vrne sorazmerni del najemnine za čas od prekinitve pogodbe do poteka pogodbeno dogovorjene dobe najema.

Če se najemnik pravočasno ne odzove na obvestilo banke iz prvega odstavka tega člena, soglaša, da lahko banka omaro s sefi fizično prestavi in da banka ne odgovarja za morebitno poškodovanje vsebine sefa.

6.13 Odgovornost banke

Banka skrbi za varnost sefov s skrbnostjo dobrega strokovnjaka. Banka zagotavlja pri varovanju prostorov, v katerih se nahajajo sefi, izvajanje ustreznih in predpisanih varnostnih ukrepov.

Banka odgovarja najemniku za nastalo premoženjsko škodo le, če je ta nastala zaradi opustitve varnostnih ukrepov oziroma drugega dolžnega ravnanja. Ker banka ni seznanjena z vsebino sefov, ima pravico do povračila škode le tisti najemnik, ki izkaže vsebino sefa na dan škodnega dogodka za tiste predmete, za katere zahteva povračilo. Najemnik mora pri tem dokazati tudi vrednost in lastništvo predmetov, za katere zahteva povračilo škode.

Najemnik ni upravičen do povračila škode, če hrani predmete v nasprotju z določili teh splošnih pogojev.

Banka ne odgovarja za škodo ob dogodkih, na katere nima vpliva, in za primer višje sile.

7 SKUPNE DOLOČBE

7.1 Jamstvo za vloge

Pozitivno stanje na TRR, depoziti in varčevanja so vloge, ki so upravičene do jamstva v skladu z Zakonom o sistemu jamstva za vloge (ZSJV).

Če postane banka plačilno nesposobna, vlagatelji prejmejo izplačila iz sistema jamstva za vloge.

Zgornja meja zaščite je 100.000,00 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.

7.2 Omejevalni ukrepi

(1) »Omejevalni ukrep« pomeni kateri koli zakon, uredbo, odredbo, omejitev ali druge zahteve v zvezi z ekonomskimi, finančnimi ali trgovinskimi sankcijami, ki je bil sprejet, odmerjen, naložen, uveden ali javno naznanjen s strani vlade, katere koli uradne institucije, organa ali agencije:

- a. Organizacije združenih narodov;
- b. Evropske unije;
- c. Združenih držav Amerike;

(2) »Država pod omejevalnimi ukrepi« pomeni katero koli državo ali drug teritorij, ki je predmet Omejevalnih ukrepov na ravni države ali ravni teritorija, oziroma katero koli državo ali drug teritorij, katerega vlada je predmet Omejevalnih ukrepov na ravni države ali ravni teritorija.

(3) »Oseba pod omejevalnimi ukrepi« pomeni osebo, ki je predmet Omejevalnih ukrepov.

(4) Banka ne sklepa poslovnega razmerja ali transakcij z osebami, ki so predmet Omejevalnih ukrepov. Dodatno banka ne sklepa poslovnega razmerja ali izvaja plačilnih transakcij s pravnimi ali fizičnimi osebami, ki so neposredno ali posredno povezane s Sirijo, Sudanom, Severno Korejo, Kubo, Iranom ali območjem Krima, Donbasa (regiji Doneck in Lugansk), regijama Herson in Zaporozžje v Ukrajini v skladu s Politiko sprejemljivosti strank in Politiko za področje preprečevanja pranja denarja in financiranja terorizma Nove KBM d.d. objavljenima na spletni strani <https://www.nkbm.si/preprecevanje-pranja-denarja-cap-politika>.

7.3 Vodenje dnevnih sredstev

Banka obračunava nadomestilo za vodenje dnevnih sredstev v višini in nad zneskom, nad katerim se obračuna nadomestilo, ter produkti, ki so upoštevani v obračunu, v skladu z vsakokrat veljavnim Cenikom nadomestil. Nadomestilo se zaračuna zadnjega v mesecu za tekoči mesec.

Uporabnik nepreklicno pooblašča banko, da za mesečno nadomestilo za vodenje dnevnih sredstev bremeni uporabnikov osebni račun. V primeru, da uporabnik osebnega računa nima, uporabnik nepreklicno pooblašča banko, da mesečno bremeni njegov varčevalni račun. Uporabnik se zavezuje, da bo zagotavljal zadostno stanje sredstev za nadomestilo za

vodenje dnevnih sredstev. Če uporabnik na dan plačila nadomestila na osebnem oz. varčevalnem računu nima zadostnih sredstev za plačilo nadomestila, bo banka bremenila njegov osebni oz. varčevalni račun takoj po prejemu sredstev. Uporabnik soglaša, da banka za plačilo nadomestila uporabi katera koli njegova denarna sredstva pri banki.

7.4 Identifikacija uporabnika po telefonu

Za potrebe sklenitve pogodbe po telefonu kot tudi ostalih aktivnosti, opravljenih preko telefona, uporabnik soglaša, da lahko banka opravi njegovo identifikacijo z uporabo osebnih varnostnih elementov ustrezne ravni zanesljivosti, ki jih za namene identifikacije uporabniku dodeli banka (kot kombinacija črk, številke ali znakov), kot tudi od uporabnika zahteva druge osebne podatke, na podlagi katerih je mogoče opraviti identifikacijo uporabnika.

7.5 Identifikacija uporabnika preko video klica

Identifikacija uporabnika preko video klica zagotavlja identifikacijo oseb preko internetne video in avdio povezave v obe smeri in v realnem času ob upoštevanju predpisanega postopka za namene ugotavljanja in preverjanja istovetnosti osebe v skladu z vsakokrat veljavnim Zakonom o preprečevanju pranja denarja in financiranja terorizma brez njene osebne navzočnosti.

Pri identifikaciji uporabnika preko video klica se izdelata in shranita zvočni ter video posnetek celotnega postopka, računalniško primerja podoba uporabnika na posnetku in na osebnem dokumentu ter po potrebi izdelajo in hranijo posnetki zaslona z uporabnikovo podobo ter podobo uporabnikovega osebnega dokumenta.

V postopku identifikacije uporabnika preko video klica se računalniško in preko agenta, ki izvaja identifikacijo, preverja in ocenjuje:

- ujemanje predhodno vpisanih podatkov o stranki s podatki na osebnem dokumentu;
- zaščitne elemente osebnega dokumenta;
- logično doslednost vseh zbranih podatkov;
- ustreznost podanega namena stranke;
- morebiten vpliv tretjih oseb na voljo stranke;
- odziv stranke na vprašanja in njeno vedenje med identifikacijo;
- druge podatke, ki jih določa veljavna zakonodaja s področja izvajanja video identifikacije.

Pri postopku identifikacije uporabnika preko video klica banka obdeluje naslednje osebne podatke:

- ime in priimek;
- naslov stalnega prebivališča;
- datum rojstva;
- EMŠO;
- državljanstvo;
- številko, vrsto in naziv izdajatelja uradnega osebnega dokumenta;
- datum izdaje uradnega osebnega dokumenta;
- datum veljavnosti uradnega osebnega dokumenta;
- namen identifikacije;
- datum in čas opravljanja identifikacije;
- posnetke zaslona s podobo uporabnika in njegovega uradnega osebnega dokumenta;
- zvočni in video zapis celotnega postopka.

Zgoraj navedene podatke banka obdeluje na temelju Zakona o preprečevanju pranja denarja in financiranja terorizma. Banka lahko kadarkoli prekine postopek identifikacije uporabnika preko video klica, v primeru da:

- tehnični pogoji ne omogočajo brezhibne izvedbe identifikacije, npr. slaba povezava, slaba slika ali zvok itd.;
- obstaja sum za neavtentičnost osebnega dokumenta;
- obstaja sumljiva okoliščina pri postopku na strani uporabnika;
- obstaja verjetnost za vpliv tretjih oseb na izraženo voljo uporabnika ali veljavnost privolitve.

Banka bo podatke, pridobljene v postopku video identifikacije (posnetek celotnega postopka video identifikacije s posnetkom zaslona strankine podobe in podobe njenega uradnega osebnega dokumenta), hranila ves čas trajanja poslovnega razmerja med uporabnikom in banko ter še 10 let po prenehanju poslovnega razmerja.

7.6 Obveščanje banke o spremembah

Uporabnik mora najpozneje v petih (5) dneh od dneva nastanka spremembe obvestiti banko o vseh spremembah osebnih in drugih podatkov, podatkov o pooblaščenih ter drugih podatkov, ki se nanašajo na račun in so navedeni v pogodbi in drugih relevantnih vlogah ter so pomembni za izvajanje pogodbenega razmerja. Banka ne odgovarja za škodo, nastalo zaradi uporabnikovega neizpolnjevanja obveznosti glede sporočanja sprememb.

7.7 Obveščanje uporabnika osebnega računa

Uporabnik in banka se dogovorita, da bo banka uporabnika obveščala o stanju in prometu na transakcijskem računu in o spremembah enkrat (1) mesečno preko portala e-obveščanje. Za aktivacijo na portal e-obveščanje je podatek o elektronskem naslovu uporabnika obvezen.

Če je uporabnik uporabnik Bank@Neta in ali mBank@Net, bo banka uporabnika obveščala o stanju in prometu na transakcijskem računu in o spremembah enkrat (1) mesečno preko spletne/mobilne banke.

Na podlagi podpisanega obrazca v katerikoli poslovalnici banke lahko uporabnik izrecno zahteva, da mu banka brezplačno enkrat mesečno posreduje informacije o posameznih izvršenih plačilnih transakcijah v papirni obliki na dogovorjen način. Kadar gre za obveščanje 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 se pošiljka vrne banki s pripisom »neznani/preseljen« ali katerikoli drugim podobnim zapisom, ki je razlog za vračilo pošiljke, banka ni dolžna opraviti poizvedbe o spremenjenem naslovu imetnika računa, lahko pa preneha s pošiljanjem obvestil na ta naslov in spremeni način pošiljanja v enega izmed ostalih načinov, ki jih omogoča in je po presoji banke najustreznejši. Uporabnik se zavezuje, da bo izpiske v banki prevzemal, in nosi odgovornost za vse posledice, če izpiskov ne bo prevzel v poslovalnici.

Prav tako se šteje, da so imetniki računov, ki se glasijo na ime otroka, obveščeni o spremembah stanja in prometa na osebni račun, če so obveščeni njihovi zakoniti zastopniki preko Bank@Neta in/ali mBank@Net ali preko portala e-obveščanje na elektronski naslov, ki so ga posredovali banki.

V primeru, če uporabnik prejema izpiske preko portala e-obveščanje na elektronski naslov, se šteje za dogovorjeno, da banka za navedene namene uporablja zadnji sporočeni elektronski naslov. V kolikor prejme povratno informacijo o neuspešnem pošiljanju izpiska na ta elektronski naslov (npr. neveljaven ali napačen elektronski naslov), uporabnik pa ne sporoči banki pravilnega elektronskega naslova, banka zaradi zagotavljanja pisanj spremeni način pošiljanja pisanj v enega izmed ostalih načinov, ki jih omogoča in je po presoji banke najustreznejši.

7.8 Pošiljanje drugih pisanj

V primeru, da je uporabnik računa obenem uporabnik Bank@Neta in/ali mBank@Neta, se uporabnik strinja, da mu lahko banka vsa druga pisanja vroča preko Bank@Neta in/ali mBank@Neta ali preko portala e-obveščanje na zadnji sporočen elektronski naslov.

Kadar gre za vročanje pisanj 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 se pošiljka vrne banki s pripisom »neznani/preseljen« ali katerikoli drugim podobnim zapisom, ki je razlog za vračilo pošiljke, banka ni dolžna opraviti poizvedbe o spremenjenem naslovu imetnika računa, lahko pa preneha s pošiljanjem obvestil na ta naslov.

Banka bo kot varen kanal obveščanja uporabnikov plačilnih storitev v primeru domnevnih ali dejanskih prevar in goljufij ali varnostnih groženj uporabljala spletno stran banke www.nkbm.si. Uporabnikom spletne/mobilne banke bo obvestilo posredovala v Nabiralnik spletne/mobilne banke, uporabnikom e-obvestil pa v portal za e-obvestila. Banka bo uporabnike o domnevnih ali dejanskih prevarah in goljufijah obvestila tudi preko SMS sporočila oz. e-mail sporočila, v kolikor je uporabnik stranki sporočil mobilno številko oz. e-mail naslov.

7.9 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/vop ter v 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/aličasno bivališče oziroma sedež, matično številko, davčno številko, podatke o plačilnih računih, kartične podatke teh oseb in stanje ter promet na teh računih, uporabljeno metodo avtentikacije plačnika ter identifikacijske, avtentikacijske in komunikacijske podatke (telefonsko številko, e-poštni naslov, IP-naslov, revizijske sledi, korespondenco s stranko in druge tovrstne podatke, 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, če 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 z mednarodnimi pravnimi akti, prevzetimi s strani Republike Slovenije, 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 – Foreign Account Tax Compliant Act), OECD-standardom avtomatične izmenjave informacij o finančnih računih (CRS – Common Reporting Standard) 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.

7.10 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 oziroma reklamacijo (v nadaljevanju: reklamacija) v zvezi z opravljeno storitvijo banke lahko uporabnik posreduje banki osebno v katerikoli poslovalnici Nove KBM ali na specializiranih bančnih okencih v enotah Pošte Slovenije, po pošti na naslov banke: Nova KBM d.d., Ulica Vita Kraigherja 4, 2000 Maribor, po elektronski pošti na reklamacijeNKBM@nkbm.si ali info@nkbm.si ali na brezplačno telefonsko številko 080 1770.

Prvostopenjski organ banke bo o reklamaciji odločil v roku osmih (8) dni po prejemu popolne reklamacije. Odločitev o reklamaciji je stranki posredovana na dogovorjen način, razen v primeru zavržene pritožbe, kjer je odločitev posredovana v pisni obliki. Če se uporabnik z odločitvijo prvostopenjskega organa ne strinja, lahko zoper tako odločitev vloži pisno pritožbo na zgoraj navedene naslove banke oziroma e-poštne naslove. Pisno pritožbo lahko vloži tudi v katerikoli poslovalnici Nove KBM ali na specializiranem bančnem okencu Pošte Slovenije. Reklamacijo bo obravnaval drugostopenjski organ v banki.

Drugostopenjski organ banke bo o reklamaciji odločil v roku petnajstih (15) dni po prejemu popolne reklamacije.

Kadar banka v izjemnih primerih zaradi razlogov, na katere nima vpliva, odgovora ne more posredovati v predvidenem roku, uporabnika obvesti o statusu obravnave njegove pritožbe in o datumu končne rešitve, ki v nobenem primeru ni daljši kot petintrideset (35) dni.

Če se uporabnik, ki je potrošnik, z odločitvijo drugostopenjskega organa banke o reklamaciji ne strinja ali če v roku petnajstih (15) dni neutemeljeno ne prejme odgovora banke na reklamacijo, 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. Pobuda za IRPS je potrebno podati najpozneje trinajst (13) mesecev od dokončne odločitve v banki oziroma če stranka odgovora ni prejela v petnajstih (15) dneh.

Posredovalno-predlagalni postopek (mediacija) izvaja pristojni organ pri izvajalcu IPRS v skladu s pravili postopka izvajalca IPRS in zakona, ki ureja izvensodno reševanje potrošniških sporov. Več informacij je na voljo na spletnih straneh ZBS na povezavi www.zbs-giz.si.

Kljub pobudi za začetek izvensodne rešitve spora ima uporabnik pravico kadarkoli vložiti tožbo za rešitev spora med sabo in banko pred pristojnim sodiščem.

Za vodenje postopkov zaradi prekrškov, storjenih v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev, je pristojna Banka Slovenije.

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 ustrežno dokumentacijo obrne na enoto banke, ki je odobrila izdajo kartice. Reklamacijo poda v pisni obliki. Imetnik kartice se obveže, da bo do obvestila o dokončni rešitvi reklamacije dosegljiv na kontaktih, ki jih je posredoval banki (e-pošta, telefon), in bo banki na zahtevo dostavil dokazila, izjave in dokumentacijo, ki jih banka potrebuje za obravnavo in reševanje reklamacije.

Če stranka v povezavi z reklamacijo poda neresnične navedbe, lahko banka zaračuna stroške reklamacije imetniku. Reklamacije se rešujejo po postopkih, določenih s pravili in navodili nosilcev licenc – kartičnega sistema Visa ter banke.

V primeru neodobrenih in/ali nepravilno izvršenih plačilnih transakcij imetnik kartice obvesti banko takoj, ko je ugotovil, da je do reklamacije prišlo, vendar najkasneje v roku trinajstih (13) mesecev po datumu obremenitve računa. Za vse ostale spore, ki izhajajo iz kartičnega poslovanja in kjer je imetnik kartice sodeloval v nakupu, imetnik kartice banko obvesti čim prej, priporočeno pa vsaj v roku osmih (8) tednov od ugotovitve kršitve.

Imetnik nesporezume in napake v zvezi s kakovostjo, izvedbo ali dostavo blaga in storitev rešuje neposredno s prodajnim mestom. Imetnik se na banko obrne le v primeru, da nesporezuma s prodajnim mestom ni bilo mogoče rešiti v roku osmih (8) tednov od nastanka. Pogodbena stranka je banki dolžna poravnati obveznosti ne glede na spor s prodajnim mestom.

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.

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.

7.11 Sprememba in veljavnost splošnih pogojev

Sestavni del teh splošnih pogojev so:

- urnik banke za izvajanje plačilnih transakcij (v prilogi);
- Cenik nadomestil za posle s potrošniki;
- izvleček Cenika kapitala Nove KBM, ki se nanaša na te splošne pogoje,
- Splošne informacije o varstvu osebnih podatkov v Novi KBM in izjave o varovanju zasebnosti za posamezne produkte in storitve ter
- Splošni pogoji uporabe digitiziranih kartic v mobilnih denarnicah drugih ponudnikov.

Izvleček iz vsakokrat veljavnega Sklepa o obrestnih merah za potrošnike, izvleček Cenika kapitala Nove KBM, vsakokrat veljaven Cenik nadomestil in Splošne informacije o varstvu osebnih podatkov v Novi KBM so na vpogled v poslovalnicah banke in na spletni strani banke.

Uporabniku so pred odprtjem transakcijskega računa dani na voljo potreben čas, prostor ter vsa razpoložljiva dokumentacija, potrebna za odprtje transakcijskega računa in seznanitev z vsebino splošnih pogojev. Uporabnik se pred podpisom pogodbe seznanja z vsebino splošnih pogojev ter s podpisom pogodbe potrdi, da jih razume ter se z njimi v celoti strinja.

V primeru, da je uporabnik računa obenem uporabnik Bank@Neta in/ali mBank@Neta, se strinja, da mu banka splošne pogoje posreduje na ta kanal.

Če uporabnik računa ni uporabnik Bank@Neta in/ali mBank@Neta, se strinja, da mu banka splošne pogoje pošlje na njegov elektronski naslov, ki ga je posredoval banki, v nasprotnem primeru uporabnik splošne pogoje prejme v papirni obliki.

Če banka spreminja te splošne pogoje, mora dva (2) meseca pred uveljavitvijo sprememb seznaniti uporabnika tako, da mu pošlje predlog spremembe splošnih pogojev. Banka obvešča uporabnike o spremembi splošnih pogojev na v pogodbi dogovorjen način.

Če uporabnik ne soglaša s spremembami splošnih pogojev, lahko brez odpovednega roka in plačila nadomestil odstopi od pogodbe. 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.

Vsakokrat veljavni splošni pogoji so objavljeni na spletnih straneh banke in uporabniku dostopni v vseh poslovalnicah banke.

S pričetkom veljavnosti teh splošnih pogojev prenehajo veljati dosedanji splošni pogoji. Ti splošni pogoji veljajo tudi za obstoječa že sklenjena pogodbenega razmerja.

Za določila Pogodbe o opravljanju plačilnih storitev s potrošnikom, s katerimi sta banka in uporabnik do uveljavitve teh splošnih pogojev urejala pogodbenega 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 pogodbenega razmerja in komunikacijo med banko in uporabnikom se uporablja slovenski jezik.

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.

Ti splošni pogoji veljajo in se uporabljajo od 1. november. 2023 dalje.

Nova KBM d.d.

8 PRILOGA: URNIK OPRAVLJANJA DOMAČIH, ČEZMEJNIH IN DRUGIH PLAČILNIH TRANSAKCIJ

8.1 URNIK DOMAČIH PLAČILNIH TRANSAKCIJ

Vrsta plačila	Ura prejema najkasneje do	Izvršitev zagotavljamo
Bank@Net/mBank@Net/Poslovni Bank@Net/Flik/Bank@Net com, mBank@Net com/eBank@Net com		
Plačila v dobro računa pri Novi KBM in poravnalnega računa Nove KBM (interna plačila)	vsak dan, 24 ur na dan	isti dan
Plačila v dobro računa pri drugih bankah v Republiki Sloveniji	16:00	isti dan
Nujna plačila**	16:00	isti dan
Množična SEPA plačila***	15:00	isti dan
Takojšnja plačila	vsak dan, 24 ur na dan	isti dan
SEPA direktne obremenitve*** preko spletne banke		
po osnovni shemi CORE	07:00	D**** + 1 dan
po medpodjetniški shemi (B2B)	07:00	D**** + 1 dan
ugovor (pred izvršitvijo SDD)		D – 1 dan
E-RAČUNI preko spletne banke		
E-računi (posredovanje e-računov ali e-povratnic do prejemnika)	15:30	isti dan (razen nedelj in praznikov)
Bančno okence		
Plačila v dobro računa pri Novi KBM in poravnalnega računa Nove KBM (interna plačila)	17:00*	isti dan
Plačila v dobro računa pri drugih bankah v Republiki Sloveniji	15:00*	isti dan
Nujna plačila**	16:00*	isti dan
Polog gotovine v dobro računov v Novi KBM	17:00*	isti dan
Dvig gotovine z računov pri banki	17:00*	isti dan
Predložitev menice na unovčenje v Odsek izvršb v Mariboru	12:30	isti dan
Bančni avtomati		
Univerzalni plačilni nalog	14:00	isti dan

*Zadnja ura prejema plačilnih nalogov je odvisna od poslovnega časa poslovalnice.

** Nujna plačila: le v primeru izrecne izbire, prednostna obravnava, s skrajšano valuto plačila, izvršitev v roku 30 minut.

*** Velja za podjetnike, zasebnike in pravne osebe.

**** Bančni delovni dan PON, TOR, SRE, ČET, PET, do katerega mora prejemnik plačila zagotoviti podatke za SEPA DB. Prejemnik plačila lahko podatke odda najhitreje 14 koledarskih dni pred predvidenim datumom obremenitve.

8.2 URNIK ČEZMEJNIH IN DRUGIH PLAČILNIH TRANSAKCIJ

Vrsta plačila	Ura prejema najkasneje do****	Izvršitev zagotavljamo***
Bank@Net/mBank@Net/Poslovni Bank@Net/Bank@Net com, mBank@Net com/eBank@Net com		
Nujna plačila**	10:00	isti dan
Čezmejna in druga plačila	15:00	isti dan
Množična SEPA plačila (za zasebnike in podjetnike)	15:00	isti dan
SEPA direktne obremenitve**** preko spletne banke		
po osnovni shemi CORE	7:00	D**** + 1 dan
po medpodjetniški shemi (B2B)	7:00	D**** + 1 dan
ugovor (pred izvršitvijo SDD)		D – 1 dan
Bančno okence		
Nujna plačila**	10:00	isti dan
Čezmejna in druga plačila	15:00*	isti dan

* Zadnja ura prejema plačilnih nalogov je odvisna od poslovnega časa poslovalnice.

** Nujna plačila: le v primeru izrecne izbire, prednostna obravnava za tuje valute po predhodnem dogovoru do 10. ure. Plačil v valutah JPY, AUD, BGN in RON ni možno izvesti kot NUJNO plačilo!

*** Izvršitev čezmejnih in drugih plačilnih transakcij na račune drugih bank (v tujini ali doma) pomeni čas izvršitve plačil v Novi KBM in ne pomeni časa izvršitve plačila v drugi banki na račun prejemnika. Nova KBM izvršuje SEPA plačila (prejeta do 15. ure), nujna plačila ter druge plačilne transakcije na račune domačih bank isti dan z valuto isti dan, ostale čezmejne in druge plačilne transakcije ter SEPA plačila, prejeta po 15. uri, pa isti dan z valuto 1 delovni dan.

**** Velja za podjetnike, zasebnike in pravne osebe.

***** Če je plačilo prejeta po skrajni uri prejema oz. če dan prejema ni delovni dan, se šteje, da je banka prejela denarna sredstva za prejemnika plačila prvi naslednji delovni dan.

Plaćnik lahko predloži zahtevo za ugovor izvršitve SDD na datum valute ali prepoved izvajanja SDD en delovni dan pred datumom izvršitve. Za izvršitev SDD je potrebna zagotovitev denarnih sredstev do 9. ure na dan izvršitve SDD.

Zahtevo za povračilo sredstev po že izvršeni SDD lahko poda najkasneje v roku 8 tednov oz. 13 mesecev (velja samo za osnovno shemo CORE).