1 KAJ JE TeleBanka

TeleBanka – telefonsko bančništvo je način opravljanja bančnih storitev Nove KBM d.d. preko telefona, ki uporabniku TeleBanke omogoča nov, hiter in varen dostop do poslovanja z banko.

2 SLOVARČEK IZRAZOV

V navodilih so uporabljeni nekateri izrazi in krajšave, ki jih razlagamo v tem poglavju.

- TeleBanka: telefonsko bančništvo Nove KBM d.d.
- BANKA: Nova KBM d.d.
- IMETNIK: lastnik enega izmed računov (tekočega računa, transakcijskega računa, devizne vloge) v Novi KBM d.d.
- TRR: transakcijski račun zasebnika
- TVRor: tolarski varčevalni račun z odpovednim rokom
- DV: devizna vloga (devizni račun – DR ali devizna hranilna knjižica – DHK)
- UPORABNIK: uporabnik storitev TeleBanke
- POOBLAŠČENEC: fizična oseba, ki je pooblaščena za zastopanje na bančnih računih drugih fizičnih oseb
- SPLOŠNI POGOJI: splošni pogoji poslovanja za uporabo TeleBanke
- PRISTOPNICA: pristopnica za opravljanje storitev preko TeleBanke
- SREDSTVA: denarna sredstva uporabnika in imetnika na računih pri banki
- UPORABNIŠKO IME: po naključju izbrano zaporedje znakov, ki ga določi banka in se ne spreminja
- PRVO OSEBNO GESLO: zapisana kombinacija 8 znakov, ki jo dobite v zaprti ovojnici in prevzamete v svoji enoti banke. Svetujemo vam, da omenjeno osebno geslo ob prvi povezavi z delavcem TeleBanke spremenite. S tem si zagotovite varnost pri poslovanju preko telefonskega bančništva.
- OSEBNO GESLO: kombinacija največ 10 številk in črk, ki jo poljubno pogosto spreminjate
- DELAVEC TeleBanke: oseba, ki prevzame vaš klic in opravi želeno storitev
- VARČEVANJE Z ODPOVEDNIM ROKOM: nenamensko varčevanje, namenjeno občanom
- ODPOVEDNI ROK: časovno obdobje, po katerem se denarna sredstva prenesejo na vpogledni račun ali pa so na razpolago za dvig
- OSNOVNI RAČUN: račun, na podlagi katerega banka odobri pristop k telefonskemu bančništvu in s katerega se plačuje mesečna članarina
- LIMIT: meja dovoljene prekoračitve sredstev na računu, ki je dogovorjena z banko
- ČEK: pogojno nakazilo za plačilo določenega zneska denarja iz trasantovega kritja (oseba, ki je podpisala izdani ček)
- WU: Western Union: storitev hitrega prenosa denarja po vsem svetu

3 VARNOST POSLOVANJA PREKO TB

Za zaščito zasebnosti pri poslovanju preko TeleBanke v Novi KBM d.d. uporabljamo osebna gesla za preverjanje uporabnikove identitete. Za

izvajanje transakcij pa mora imeti uporabnik tudi identifikacijsko kartico SecurID.

Uporabnik, ki že ima kartico SecurID za opravljanje storitev elektronskega bančništva Nove KBM d.d., ne prejme nove kartice za TeleBanko, ampak lahko uporablja to isto kartico tudi za storitve telefonskega bančištva.

V Novi KBM d.d. uporabljamo dve vrsti kartic SecurID:

- Kartica SecurID s tipkovnico

  Uporabniki, ki imate kartico SecurID s tipkovnico, vtipkate številko PIN-a in nato znak ♦ (karo). Na podlagi tega se generira enkratno geslo, ki ga poveste delavcu TB. Geslo, ki se prikaže na zaslonu, velja tako dolgo, dokler je v desnem zgornjem kotu zaslona prikazana številka 1. Če želite generirati novo geslo, ko je na zaslonu še prikazana številka 1, pritisnete tipko P, s čimer boste zbrisali obstoječe geslo. Prav tako uporabite tipko P, če ste se zmotili pri vnosu PIN-a in ga želite zbrisati.

- Kartica SecurID brez tipkovnice

  Uporabnik, ki uporablja kartico SecurID brez tipkovnice, mora delavcu TB sporočiti številko PIN-a in enkratno geslo s kartice.

4 DOSTOP IN OPRAVLJANJE STORITEV PREKO TB

4.1 Snemanje telefonskega pogovora

Klicna številka za TeleBanko je 02 229 2088. Klic se usmeri k prvemu prostemu delavcu TB. Vsi klici na številke delavcev TB in s teh številk so snemani. Banka namreč v skladu s svojimi navodili in priporočili Banke Slovenije snema vse telefonske pogovore v TeleBanki. Zvočni zapis posameznega telefonskega pogovora se hrani 6 mesecev v skladu z navodili Nove KBM d.d. Zvočni zapis se uporabi v primeru reklamacij ali v primeru nastalega sodnega spora.

4.2 Prijava

Po uspešni identifikaciji z uporabniškim imenom in geslom lahko izvajate naslednje storitve:

- poizvedovanje po splošnih informacijah o banki, deviznih tečajih, obrestnih merah,
- informacije o stanju in prometu na računih, ki jih navedete v pristopnici in na pooblastilih (TRR, DV, TVRor – samo lasten račun),
- naročilo in blokada čekovnih blanketov,

- podajanje zahtevka za prekoračitev sredstev na TRR,
- podajanje zahtevkov za plačilne kartice za lastne račune (Activa, ActivaEurocard, Visa),
- naročilo dokumentacije za kredite,
- napoved in preklic dviga gotovine.

Pred izvedbo naslednjih storitev pa morate posredovati še podatke z identifikacijske kartice:

- izvajanje plačil (domači plačilni promet),
- sklenitev kratkoročnih in dolgoročnih tolarskih depozitov,
- sklenitev kratkoročnih in dolgoročnih deviznih depozitov,
- sklenitev TVRor in prenos sredstev na TVRor (velja samo za področje vzhodne in osrednje Slovenije),
- napovedi prenosov sredstev s TVRor in preklic napovedi prenosov sredstev s TVRor (velja samo za področje vzhodne in osrednje Slovenije),
- hiter prenos denarja WU.

Pri sporočanju osebnega gesla morate paziti, da delavca TB opozorite na velike ali male tiskane črke.

V primeru, da gesla, ki ste jih posredovali delavcu TB, niso pravilna, se lahko postopek preverjanja ponovi največ še 2-krat, saj se potem uporabnik ali kartica zaklene. Če se zaklene kartica, je ne morete uporabljati tudi za druge storitve EB (npr. PBN, BN…). V tem primeru vas bo delavec TB usmeril na skrbnike EB (tel. št. 02 229 2760), ki vam bodo pomagali.

4.3 Sprememba osebnega gesla

Priporočljivo je, da ob prvem klicu v TeleBanko spremenite geslo, ki vam ga je posredovala banka, v svoje osebno geslo. Prav tako je priporočljivo, da geslo menjavate vsaj 1-krat na mesec ali pogosteje, če menite, da je kdo drug izvedel za vaše geslo.

Novo geslo ob predhodni prijavi v TeleBanko sporočite delavcu TB. Pri tem je pomembno, da ga opozorite na velike ali male črke. Geslo je lahko dolgo največ 10 znakov (številke in črke).

Pri izbiri osebnega gesla ne izbirajte enostavnih gesel (svoje ime, ime svojih otrok, priimek, rojstni datum, številke identifikacijskih dokumentov, domačih telefonskih številk ipd.). Če ste geslo pozabili, se obrnite na skrbnika EB na tel. št. 02 229-2760, ki dela od ponedeljka do petka med 7. in 18. uro, in pomagal vam bo.

4.4 Opravljanje storitev

Preko TeleBanke lahko opravite vse storitve, ki so navedene v Splošnih pogojih poslovanja za uporabo TeleBanke za fizične osebe in zasebnike.

Storitve lahko opravljate za vse lastne in pooblaščene račune, ki jih imate v TeleBanki, razen za sklepanje depozitov, TVRor, prenašanja sredstev na TVRor in naročila kreditnih kartic, ki jih lahko opravljate samo za lastne račune.

Uporabnik lahko pove tudi e-naslov ali številko GSM za prejem sporočila o plačilu. Sporočilo na GSM se zaračuna v skladu s Tarifo nadomestil Nove KBM d.d.

Predlagamo, da si podatke o želeni storitvi pripravite, preden pokličete TeleBanko (npr. številke računov, položnice…), saj bo s tem storitev TeleBanke opravljena še hitreje.

Vaša Nova KBM d.d.