

Splošni pogoji uporabe spletne banke BKS Bank Net in BKS mobilne banke za potrošnike

1 Splošno

Izdajatelj Splošnih pogojev uporabe spletne banke BKS Bank Net in BKS mobilne banke za potrošnike (v nadaljevanju: splošni pogoji) je BKS Bank AG Celovec, BKS Bank AG Bančna podružnica, Verovškova 55 a, SI-1000 Ljubljana, matična številka: 2013649, ID št. za DDV: SI38198312, spletna stran: www.bksbank.si, E: info@bksbank.si, T: +386 1 589 57 00 (v nadaljevanju: banka).

Organ, pristojen za nadzor nad banko v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev, je Banka Slovenije, Slovenska cesta 35, 1505 Ljubljana. Prav tako je za vodenje postopkov zaradi prekrškov v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev po zakonu, ki ureja plačilne storitve, pristojna Banka Slovenije. Banka je navedena na seznamu bank in hranilnic, ki imajo dovoljenje Banke Slovenije za opravljanje plačilnih storitev. Seznam je objavljen na spletnih straneh Banke Slovenije.

S temi splošnimi pogoji banka določa pravice, obveznosti in pogoje uporabe storitve spletne banke BKS Bank Net in BKS mobilne banke. Ti splošni pogoji so sestavni del vsakokrat veljavnih Splošnih pogojev za opravljanje plačilnih storitev prek transakcijskih računov potrošnikov.

Sestavni del teh splošnih pogojev so:

- izvleček vsakokrat veljavne Tarife banke za opravljanje plačilnih storitev za potrošnike (v nadaljevanju: tarifa banke);
- vsakokrat veljaven Urnik za izvajanje plačilnih transakcij prek transakcijskih računov za potrošnike (v nadaljnjem besedilu: urnik);
- Minimalne zahteve za uporabo spletne banke BKS Bank Net in BKS mobilne banke – potrošniki (v nadaljevanju: minimalne zahteve).

2 Opredelitev pojmov

Pojmi, uporabljeni v teh splošnih pogojih, imajo, če so opredeljeni v zakonu, ki ureja plačilne storitve in sisteme (v nadaljevanju: ZplaSS), enak pomen kot v ZplaSS, sicer pa pomenijo:

Spletna banka BKS Bank Net je sklop storitev elektronskega poslovanja, do katerih se dostopa prek spletnega brskalnika in uporabniku omogoča funkcije, navedene v 3. točki teh splošnih pogojev (v nadaljevanju: spletna banka).

BKS mobilna banka je mobilna aplikacija, ki uporabniku omogoča neposreden in prilagojen dostop do spletne banke BKS Bank Net brez uporabe spletnega brskalnika, pri čemer ta uporabniku omogoča funkcije, navedene v 3. točki teh splošnih pogojev (v nadaljevanju: mobilna banka).

Mobilna naprava je napredni mobilni telefon, ki omogoča namestitev in aktivacijo mobilne aplikacije.

Mobilna aplikacija je aplikacija BKS mobilne banke, ki si jo uporabnik namesti na mobilno napravo.

Uporabnik je potrošnik, ki ima pri banki odprt transakcijski račun in izpolni Vlogo za uporabo spletne banke (v nadaljevanju: uporabnik).

Vloga: obrazec Vloga za uporabo spletne banke BKS Bank Net – potrošnik izpolni uporabnik, ki želi prijaviti, spremeniti ali odjaviti uporabo spletne banke (v nadaljevanju: vloga).

Element prepoznave je element, ki zagotavlja prepoznavo uporabnika za uporabo storitve spletne in mobilne banke ter izdajo soglasja za podpisovanje plačilnih nalogov in naročil (uporabniško ime, geslo in generator enkratnih gesel).

Generator enkratnih gesel je elektronska naprava, ki generira enkratno časovno omejeno geslo in je v izključnem upravljanju uporabnika. Generator enkratnih gesel je v lasti banke, zato ga je uporabnik dolžan na zahtevo banke vrniti (v nadaljevanju: generator).

Uporabniško ime je enolična oznaka uporabnika, ki jo določi banka.

Geslo je niz znakov, ki si ga uporabnik določi pri prvi prijavi v spletno banko. Uporabnik določeno geslo skupaj z uporabniškim imenom uporablja izključno za vstop v spletno in mobilno banko.

Enkratno časovno omejeno geslo je zaporedje števil, ki jih generira generator. Uporablja se za identifikacijo in overovitev uporabnika pri izvedbi prve prijave v spletno banko in pri potrjevanju plačilnih nalogov in naročil (v nadaljevanju: enkratno geslo).

Plačilni instrument pomeni vsako napravo ali niz postopkov oziroma oboje, ki so dogovorjeni med uporabnikom in banko, ter je vezan le na tega uporabnika, zato da bi ga uporabil za odreditev plačilnega naloga in naročila.

E-račun je račun, ki je izdan v standardni elektronski obliki in skladno z zakonskimi predpisi s tega področja enakovredno zamenjuje račun v papirni obliki, ki ga izdajatelj računa pošlje prejemniku računa za opravljeno storitev/izstavljeno blago itd.

E-prijava je elektronska oblika prijave za prejemanje e-računov, ki jo prejemnik e-računov izpolni v okviru spletne banke, banka prejemnika e-računa pa tako prijavo prek Sistema za izmenjavo e-računov pošlje izdajatelju e-računa, navedenemu v e-prijavi.

E-odjava je elektronska oblika odjave za prejemanje e-računov, ki jo prejemnik e-računov izpolni v okviru spletne banke, banka prejemnika e-računa pa takso odjavo prek Sistema za izmenjavo e-računov pošlje izdajatelju e-računa, navedenemu v e-odjavi.

Sistem za izmenjavo e-računov je sistem, ki omogoča nemoteno pošiljanje in prejemanje e-računov. Uporabljajo ga vsi v sistem vključeni udeleženci, ki izdajajo, prejemajo in pošiljajo e-račune prek sistema za izmenjavo e-računov (v nadaljevanju: sistem).

Prejemnik e-računa je pravna ali fizična oseba, ki ji je namenjen e-račun in ima z izdajateljem e-računa sklenjeno poslovno razmerje.

Izdajatelj e-računa je pravna oseba, ki izda e-račun in ima s prejemnikom e-računa sklenjeno poslovno razmerje.

ZplaSS pomeni Zakon o plačilnih storitvah in sistemih.

3 Glavne značilnosti spletne in mobilne banke

Uporabnik in banka se strinjata, da se v sistemu spletne in mobilne banke kot plačilni instrument šteje generator, ki se skupaj z uporabniškim imenom in geslom uporablja kot sredstvo za identifikacijo in overovitev pri uporabi storitev spletne in mobilne banke. Podpis z enkratnim geslom, generiranim z generatorjem, je enakovreden lastnoročnemu podpisu.

Uporabnik lahko dostopa do spletne banke prek spletnega brskalnika ali mobilne banke. Celoten nabor funkcij spletne banke je uporabniku dostopen le prek spletnega brskalnika. Dostop do spletne banke prek mobilne banke uporabniku zagotavlja omejen nabor funkcij.

Dostop do spletne banke prek spletnega brskalnika omogoča uporabniku naslednje funkcije:

- aktiviranje uporabe storitve spletne banke;
- spremembo varnostnega gesla;
- spremljanje stanja in prometa na transakcijskem in drugih aktivnih računih, odprtih pri banki;
- opravljanje negotovinskih plačilnih transakcij (vnos in spremljava nalogov v domovini, čezmejno in v tretje države);
- pregled in poslovanje z direktnimi obremenitvami SEPA;
- odprtje in pregled trajnih nalogov - SEPA;
- pregled in poslovanje z e-računi;
- pregled in odplačevanje kreditov;
- otvoritev varčevalnih računov in računov namensko premijskega varčevanja;
- poslovanje z varčevalnimi računi in računi namensko premijskega varčevanja;
- sklepanje in pregled depozitov;
- spremljanje dnevne tečajne liste;
- menjavo valut na transakcijskem računu (nakup in prodaja);
- izvoz podatkov v standardiziranih oblikah;
- pregled poslovanja s plačilnimi karticami Activa Maestro in Activa MasterCard;

- posredovanje različnih zahtevkov in naročil,
- poslovanje z vrednostnimi papirji;
- izmenjavo sporočil med uporabnikom in banko;
- vse druge storitve, s katerimi banka naknadno nadgradi BKS Bank Net.

Dostop do spletne banke prek mobilne banke omogoča uporabniku naslednje funkcije:

- spremembo varnostnega gesla;
- spremljanje stanja in prometa na transakcijskem in drugih aktivnih računih, odprtih pri banki;
- opravljanje negotovinskih plačilnih transakcij (vnos in spremljava nalogov v domovini);
- pregled in odplačevanje kreditov;
- poslovanje z varčevalnimi računi in računi namenskega premijskega varčevanja,
- pregled depozitov;
- pregled in odplačevanje kreditov;
- pregled poslovanja s plačilno kartico Activa MasterCard;
- vse druge storitve, s katerimi banka naknadno nadgradi mobilno banko.

4 Pravica do uporabe

Banka odobri uporabniku uporabo spletne banke, če:

- ima ta pri banki odprt vsaj en transakcijski račun, ki omogoča uporabo spletne in mobilne banke;
- banki predloži pravilno in čitljivo izpolnjeno in podpisano vlogo;
- se je seznanil s temi splošnimi pogoji in jih sprejel;
- je zagotovljeno kritje na transakcijskem računu uporabnika za poravnavo stroškov, povezanih z aktiviranjem storitve spletne banke za uporabnika;
- korektno posluje z banko.

Za uporabo spletne banke mora uporabnik sam izpolniti minimalne zahteve glede potrebne opreme.

Uporabnik z odobritvijo uporabe spletne banke pridobi tudi možnost dostopa prek mobilne banke. Za uporabo mobilne banke mora uporabnik sam izpolniti minimalne zahteve glede potrebne opreme.

Banka predpiše minimalne zahteve glede potrebne opreme. Objavljene so na spletnih straneh banke in so sestavni del teh splošnih pogojev. Uporabnik je dolžan spremljati spremembe minimalnih zahtev in se jim prilagoditi.

Banka preveri podatke o uporabniku in mu, če izpolnjuje vse pogoje, v največ petih delovnih dneh odobri uporabo storitev spletne banke.

Banka si pridržuje pravico, da ne odobri uporabe storitev spletne banke, brez navedbe razlogov za zavrnitev.

5 Začetek uporabe storitve spletne in mobilne banke

Po odobritvi uporabe spletne banke uporabnik najpozneje v petih delovnih dneh od predložene vloge od banke prejme:

- generator in navodilo za uporabo generatorja;
- uporabniško ime in navodilo za prvo prijavo v BKS Bank Net.

Uporabnik lahko prevzame generator, uporabniško ime in pripadajoča navodila osebno v poslovni enoti/poslovalnici banke, kjer je oddal vlogo, ali na izrecno zahtevo po pošti s priporočeno poštno pošiljko. Ob pošiljanju po pošti uporabnik v ločenih pošiljkah prejme:

- generator in navodilo za uporabo generatorja;
- uporabniško ime in navodilo za prvo prijavo v BKS Bank Net.

Ob prevzemu generatorja uporabnik prevzame popolno odgovornost za generator ter vsa dejanja, ki bi nastala kot posledica uporabe spletne in mobilne banke.

Generator je v lasti banke in ga ta uporabniku odda v najem za čas uporabe spletne banke.

Po prejemu uporabniškega imena, generatorja in navodila za uporabo generatorja mora uporabnik za aktiviranje uporabe storitve spletne banke najprej opraviti prvo prijavo v spletno banko, pri čemer si z uporabo generatorja dodeli geslo, ki ga nato uporablja pri vseh nadaljnjih vstopih v spletno banko.

Geslo, ki si ga uporabnik določi ob prvi prijavi, mora biti dolgo od 8 do 16 znakov in sestavljeno samo iz črk angleške abecede, številčk in ločil.

Vstopna stran za prijavo v spletno banko je na spletni strani www.bksbank.si pod rubriko BKS Bank Net.

Pred začetkom uporabe mobilne banke mora uporabnik na svojo mobilno napravo namestiti mobilno aplikacijo BKS mobilna banka. Na eni mobilni napravi ima lahko nameščeno samo eno mobilno aplikacijo.

Po uspešni namestitvi mobilne aplikacije lahko uporabnik začne uporabljati tudi mobilno banko. Za vstop uporabi uporabniško ime in geslo, ki si ga je določil ob prvi prijavi v spletno banko, oziroma zadnje veljavno geslo, ki ga je v spletni banki spremenil skladno s temi splošnimi pogoji.

Uporabnik lahko spremembo gesla izvede tudi v mobilni banki. Spremenjeno geslo nato uporablja za nadaljnje vstopne v spletno in mobilno banko.

6 Izvajanje plačilnih transakcij in drugih storitev

Banka bo izvajala plačilne transakcije in druge storitve, katerih izvedba je bila zahtevana prek spletne in mobilne banke skladno s temi splošnimi pogoji, s Splošnimi pogoji opravljanja plačilnih storitev prek transakcijskih računov in drugimi splošnimi pogoji za posamezno storitev, ter pogodbami, ki jih uporabnik sklene z banko.

6.1 Izvrševanje plačilnih nalogov

Banka izvrši plačilni nalog, če so izpolnjeni naslednji pogoji:

- če je prejela plačilni nalog v okviru urnika banke; šteje se, da je plačilni nalog prejet, ko ga uporabnik uspešno oddal v banko in je v uporabnikovem arhivu označen kot »Poslan«;
- če plačilni nalog vsebuje vse zahtevane elemente, ki so pogoj za njegovo izvršitev;
- če je na računu, skladno z urnikom zagotovljeno kritje v višini, potrebni za izvršitev plačilnega naloga;
- če se nalog glasi na poznejši datum valute, banka preverja pogoje za izvršitev naloga na ta dan;
- če račun ni blokiran ali v postopku saldacije;
- če ni drugih zakonskih ovir za izvršitev naloga.

Za pravilnost podatkov v plačilnem nalogu je odgovoren uporabnik.

Uporabnik je o morebitni zavrnitvi naloga obveščen s statusom naloga Zavrtnjen. Uporabnik je dolžan sam spremljati izvršljivost (status) naloga.

Banka o zavrnitvi, in če je mogoče, o razlogih za zavrnitev in postopku za odpravo napak, ki so bile vzrok za zavrnitev, obvesti uporabnika, razen če je to prepovedano na podlagi drugih predpisov.

Plačilne naloge z bodočim datumom valute lahko uporabnik posreduje za največ 180 dni vnaprej.

6.2 Preklic plačilnega naloga

Uporabnik lahko prekliče plačilni nalog s poznejšim datumom valute najpozneje do konca delovnega dne pred dogovorjenim datumom začetka izvrševanja naloga, in sicer na enak način kot je nalog posredoval banki.

Uporabnik ne more preklicati plačilnega naloga, ko je plačilni nalog za izvršitev plačilne transakcije postal nepreklicen, to pomeni, na datum začetka izvrševanja plačilnega naloga, ko ga prejme banka.

7 E-račun v spletni banki BKS Bank Net

Banka uporabnikom spletne banke omogoča e-prijavo/e-odjavo na prejemanje e-računov, prejemanje e-računov, pregled in izvedbo plačil e-računov.

Uporabnik za prejemanje e-računov v spletni banki opravi e-prijavo. Banka prejemnika prek sistema posreduje e-prijavo izdajatelju e-računov. Na podlagi prejete e-prijave izdajatelj pošlje e-račun banki prejemnika, ta pa ga posreduje v spletno banko prejemniku e-računa.

Pravice in obveznosti prejemnika

- Pri banki mora imeti odprt transakcijski račun;
- mora biti uporabnik spletne banke, ki omogoča izmenjavo e-računov;
- je za prejemanje e-računa dolžan izpolniti e-prijavo oziroma se na prejem e-računa prijaviti na drugačen način pri izdajatelju e-računa;
- ima pravico prenehati prejemati e-račun tako, da poda e-odjavo prejemanja e-računa oziroma poda odjavo prejemanja e-računa na drugačen način pri izdajatelju e-računa;
- lahko e-prijavo/e-odjavo na prejem e-računa izvrši samo na transakcijskem računu, katerega imetnik je;
- ima pravico prejemati in pregledovati e-račune, na katere se je prijavil;
- mora redno preverjati prejete e-račune;
- reklamacije in nejasnosti v zvezi z e-računi ureja neposredno z izdajateljem e-računa;
- mora o vsaki spremembi, povezani s prejemanjem e-računov, obvestiti izdajatelja e-računov in pri njem poskrbeti za spremembo načina prejemanja e-računov.

Pravice in obveznosti banke prejemnika

Banka prejemnika:

- bo prejete e-račune, ki jih je poslala banka izdajatelja, prevzela v sistem in jih poslala prejemniku v spletno banko;
- prejemniku e-računa in osebam, pooblaščenim na transakcijskem računu prejemnika, bo v spletni banki omogočila vpogled v prejete e-račune;
- bo poslala v sistem povratno informacijo o uspešni dostavi/nedostavi e-računa prejemniku.

Banka mora zavrniti e-račun, če:

- prejemnik e-računa nima odprtega transakcijskega računa pri banki prejemnika;
- prejemnik e-računa v elektronski banki nima vključenega transakcijskega računa, na katerega se nanaša e-račun;
- prejemnik e-računa nima elektronske banke.

Banka ne opravlja hrambe e-računov za prejemnike e-računov, prav tako ni odgovorna in ne rešuje reklamacij v zvezi z napačnimi podatki ali neprimerno vsebino e-računa. Banka zagotavlja vpogled v prejete račune le za obdobje enega leta.

8 Obveznosti uporabnika

Uporabnik se zavezuje, da bo:

- upošteval in ravnal skladno z vsakokrat veljavnimi splošnimi pogoji, navodili za uporabo spletne in mobilne banke in veljavno zakonodajo;
- skrbel za pravilen in popoln vnos podatkov;
- dostop do spletne in mobilne banke izvajal izključno z računalnikov in mobilnih naprav, ki imajo ustrezno tehnično in programsko zaščito;
- na računalnikih in mobilnih napravah, ki jih uporablja za dostop do spletne in mobilne banke, poskrbel za ustrezno protivirusno zaščito, jo redno posodabljal in uporabljal;
- na računalnikih in mobilnih napravah, ki jih uporablja za dostop do storitve spletne banke BKS Bank Net, varoval programsko opremo in mobilno aplikacijo ter ju uporabljal le za postopke, predvidene za uporabo spletne in mobilne banke;

- skrbno hranil elemente prepoznavne (uporabniško ime, geslo in generator) ter jih varoval kot dober gospodar tako, da bo preprečil izgubo, krajo in/ali zato zlorabo;
- ne bo zapisoval gesel ali uporabniških imen na papir, elektronske ali druge medije;
- najmanj enkrat na mesec menjaval geslo;
- ob sumu, da njegovo varnostno geslo pozna tretja oseba, tega nemudoma spremenil;
- redno pregledoval obvestila, ki jih bo poslala banka;
- redno preverjal vse prejete e-račune;
- redno preverjal statuse plačilnih nalogov, zahtevkov in naročil;
- banko nemudoma obvestil o vseh ugotovljenih nepravilnostih ali netipičnem delovanju spletne in mobilne banke;
- banko takoj obvestil o izgubi, kraji generatorja, morebitni nepooblaščenih uporabi, sumu nepooblaščenih uporabe, možnosti nepooblaščenih uporabe, zlorabi ali sumu oziroma možnosti zlorabe ter banki pisno predložil Zahtevek za blokado uporabe storitve BKS Bank Net in s tem tudi blokado uporabe storitve mobilne banke;
- redno spremljal in uresničeval minimalne zahteve.

Uporabnik je odškodninsko in kazensko odgovoren za kršitev teh določb ter odgovarja za škodo, ki bi nastala zaradi njegovega nepredvidenega ravnanja z elementi prepoznavne.

Za varnost in zaupnost podatkov, shranjenih na računalniku ali mobilni napravi, odgovarja izključno uporabnik. Banka ne prevzema nobene odgovornosti za kakršno koli zlorabo podatkov, shranjenih na računalniku ali mobilni napravi.

Uporabnik se obvezuje, da bo prevzel vse stroške prenosa podatkov, ki nastanejo pri uporabi spletne in mobilne banke.

Če uporabnik ob prijavi v spletno ali mobilno banko trikrat vnese napačno geslo, katerega posledica je blokada vstopa v spletno in mobilno banko, mora priti v poslovno enoto/poslovalnico banke, ter banki predložiti izpolnjen Zahtevek za ponastavitev gesla. Banka bo v dveh delovnih dneh od dneva prejema zahteve za ponastavitev gesla uporabniku reaktivirala dostop do spletne banke in s tem tudi do mobilne banke. Uporabnik mora po reaktivaciji opraviti prvo prijavo v spletni banki, pri čemer si s pomočjo generatorja dodeli novo geslo, ki ga nato uporablja pri vseh nadaljnjih vstopih v spletno in mobilno banko. Banka bo skladno s tarifo za strošek reaktivacije dostopa do spletne in mobilne banke uporabniku bremenila transakcijski račun.

V primeru izvršitve neodobrene plačilne transakcije ali druge storitve, ki je posledica izgubljenega ali ukradenega generatorja ali zlorabe spletne in/ali mobilne banke, krije uporabnik škodo do višine največ 150,00 EUR.

V primeru izvršitve neodobrene plačilne transakcije, ki je posledica prevare uporabnika ali njegove hude malomarnosti glede zaščite uporabniškega imena, generatorja in gesla, omejitev zneska škode v višini 150 EUR ne velja, zato nosi uporabnik vso nastalo škodo.

Za vse preostale primere neodobrenih plačilnih transakcij se uporabljajo določbe ZplaSS.

9 Obveznosti banke

Banka se zavezuje, da:

- bo poslovala skladno z veljavnimi zakonskimi in bančnimi predpisi za opravljanje plačilnih storitev ter izvajala plačila skladno s temi splošnimi pogoji, Splošnimi pogoji za opravljanje plačilnih storitev prek transakcijskih računov potrošnikov, s Pogodbo o opravljanju plačilnih storitev prek transakcijskega računa ter drugimi splošnimi pogoji za posamezno storitev in pogodbami, ki jih uporabnik sklene z banko;
- bo izvršila vse prejete naloge, ki ustrezajo pogojem za izvršitev, kot je navedeno pod 6. točko teh splošnih pogojev;
- bo uporabnika v spletni in mobilni banki tekoče obveščala o stanju in prometu na računih pri banki, aktivnih v spletni banki;

- bo uporabnika v spletni in mobilni banki obvestila o morebitni zavrnitvi plačilne transakcije in razlogih za njo;
- bo varovala vse osebne podatke uporabnikov ter jih uporabljala izključno za izvrševanje pogodbenega razmerja v zvezi z uporabo spletne in mobilne banke;
- bo začasno blokirala uporabo spletne in mobilne banke, če obstaja sum, da je nepooblaščen osebni vstop ali bi lahko vstopila v spletno in/ali mobilno banko; po začasni blokadi v spletni in mobilni banki ne bo mogoče opraviti nobene storitve; vsi posredovani nalogi, ki jih je banka prejela do začasne blokade, se upoštevajo kot pravilni, zato mora uporabnik sam preklicati še vse morebitne neizvršene naloge.

Banka ne prevzema odgovornosti za škodo, ki bi nastala kot posledica zunanjih razlogov zunaj njenega nadzora (v razumnem obsegu) in oblasti, vključno s stavko, vojno, nemiri, požari, ukrepi vladnih organov, izpadi javnega omrežja, kamor še zlasti spadajo vse motnje in prekinitve v telekomunikacijskih omrežjih, ter napake, nastale pri prenosu podatkov po telekomunikacijskih omrežjih.

Banka ne odgovarja za škodo, ki bi nastala uporabniku in/ali tretjim osebam zaradi nedelovanja spletne in mobilne banke oziroma računalniškega sistema ali mobilne naprave kot celote, do katerega bi prišlo zaradi neupravičenih posegov uporabnika in/ali tretjih oseb.

Banka prevzema odgovornost samo za prejete naloge skladno z določili pogojev iz 6. točke teh splošnih pogojev. Pri tem ne odgovarja za škodo, ki nastane kot posledica napačnega ravnanja uporabnika, napačnega vnosa podatkov ali večkratnega vnosa nalogov.

10 Blokada uporabe storitve BKS Bank Net ali BKS mobilne banke

Banka bo blokirala dostop do spletne banke prek vseh možnih poti na podlagi prejetega obvestila uporabnika o izgubi, kraji ali sumu zlorabe generatorja, ki ga lahko uporabnik banki posreduje:

- ustno po telefonu na številko +386 1 589 57 72 ali +386 1 589 57 73 med 8. in 16. uro;
- pisno po faksu na številko +386 1 589 57 18 med 8. in 16. uro;
- pisno po e-pošti na e-naslov bksbanknet@bksbank.si med 8. in 16. uro;
- osebno v poslovni enoti/poslovalnici banke.

Oseba, ki zahteva blokado uporabe spletne banke, odgovarja za resničnost posredovanih podatkov.

Uporabnik mora v dveh delovnih dneh po posredovanem obvestilu o izgubi, kraji ali sumu zlorabe predložiti pisno potrditev zahteve za blokado na originalnem obrazcu banke Zahtevki za blokado uporabe storitve BKS Bank Net, ki jo je podpisal uporabnik, sicer bo banka povrnila stanje pred blokado.

Banka za stroške izdaje novega generatorja bremeni transakcijski račun uporabnika skladno s tarifo banke.

Banka bo blokirala vse dostope do spletne banke tudi:

- če na strani banke obstaja sum o možnosti nepooblaščenega dostopa do spletne in/ali mobilne banke;
- če uporabnik ne upošteva teh splošnih pogojev.

Banka obvesti uporabnika o blokadi dostopa do spletne banke v primerih iz prejšnjega odstavka pisno oziroma na drug ustrezen način.

11 Varovanje podatkov

Banka kot zaupne podatke varuje vse podatke, dejstva in okoliščine o posameznem uporabniku, s katerimi razpolaga ter za katere je izvedela pri opravljanju storitev za uporabnika in pri poslovanju z njim. Banka bo navedene podatke, dejstva in okoliščine razkrila ter sporočila tretjim osebam le v primerih, obsegu in na način, kot to določajo veljavni predpisi, ter zaradi izvajanja svojih obveznosti iz naslova izvrševanja plačilnih in drugih transakcij uporabnika.

Banka kot upravljavec zbirke vodi, vzdržuje in nadzoruje zbirko osebnih podatkov o poslovanju uporabnikov skladno z zakonom, ki ureja varovanje osebnih podatkov, in drugo veljavno zakonodajo.

Uporabnik izrecno dovoljuje banki, da posreduje njegove osebne podatke tudi v tujino, in sicer matični banki BKS Bank AG, Celovec.

Banka in uporabnik se zavezujeta, da bosta v obojestranskem interesu zagotavljala dovolj visoko stopnjo varnosti poslovanja v spletni in mobilni banki ter se tako izogibala tveganju nepooblaščenega pristopa do podatkov, spreminjanja podatkov in izgube podatkov.

12 Nadomestila

Banka zaračunava uporabniku stroške oziroma nadomestila za uporabo storitev spletne in mobilne banke v višini, rokih in na način, kot je določeno v vsakokrat veljavni tarifi banke, od trenutka prijave do trenutka odjave.

Za namestitev mobilne aplikacije, pristop k uporabi in uporabo mobilne banke banka uporabniku ne zaračunava nobenih stroškov ali nadomestil.

Vsakokrat veljavna tarifa banke je na vpogled v poslovnih enotah/poslovalnicah banke in na spletnih straneh banke.

Uporabnik pooblašča banko, da na dan zapadlosti za nastale obveznosti bremeni njegov transakcijski račun, odprt pri banki, o čemer ga obvesti z rednim mesečnim izpiskom oziroma vpogledom v promet na računu v spletni in mobilni banki.

Uporabnik se zavezuje, da bo za poravnavo zapadlih obveznosti zagotovil kritje na transakcijskem računu.

13 Reklamacije

Uporabnik lahko reklamacije ali pripombe, povezane z uporabo spletne banke, banki posreduje:

- s sporočilom: prek BKS Bank Net;
- po pošti: na naslov banke (s pripisom za oddelek Plačilni promet);
- na faks: +386 1 589 57 20;
- na e-naslov: bksbanknet@bksbank.si.

Uporabnik je dolžan nemudoma in brez odlašanja obvestiti banko o neodobrenem in/ali neizvršenem nalogu, ko ugotovi, da je prišlo do takih nalogov, najpozneje pa v 13 mesecih po dnevu obremenitve oziroma odobritve transakcijskega računa uporabnika.

14 Pomoč uporabnikom

Če nastopijo tehnične težave, se lahko uporabniki spletne in mobilne banke obrnejo na center za pomoč uporabnikom podjetja Halcom:

- vsak delavnik: od 8.30 do 16.30;
- telefonska številka: 01 200 33 69;
- e-naslov: helpdesk@halcom.si.

15 Reševanje sporov med banko in uporabnikom

Morebitne spore ali nesoglasja v zvezi z opravljanjem storitev skladno s temi splošnimi pogoji bosta uporabnik in banka reševala sporazumno.

Uporabnik ima pravico vložiti pritožbo zoper ravnanje banke v zvezi z izvrševanjem pogodbe, ki temelji na teh splošnih pogojih. Pritožbo lahko posreduje banki ustno ali pisno v poslovalnici, ki vodi njegov račun, pisno na sedežu banke, po e-pošti na naslov info@bksbank.si, v elektronski banki BKS Bank Net, če je njen uporabnik, ali na drug ustrezen način, in sicer takoj, ko ugotovi, da je prišlo do napačne plačilne transakcije, najpozneje pa v 13 mesecih od dneva nastanka transakcije.

Postopek s pritožbo poteka skladno s Pravilnikom o internem pritožbenem postopku in izvensodnem reševanju sporov, ki je uporabniku na vpogled na vidnem in dostopnem mestu v vseh poslovnih enotah/poslovalnicah banke.

Če se uporabnik z odločitvijo banke, izdano v internem pritožbenem postopku, ne strinja ali če v 30 dneh od dneva vložitve pritožbe na drugostopenjski organ pri banki (komisijo za reševanje pritožb strank) ne dobi odgovora banke z odločitvijo o pritožbi, ima pravico vložiti pisno pobudo za začetek postopka izvensodnega reševanja spora (v nadaljevanju: postopek IRPS) pri izvajalcu izvensodnega reševanja potrošniških sporov, Združenju bank Slovenije – GIZ, Ljubljana, Šubičeva ulica 2, 1000 Ljubljana, Slovenija, tel.: +386 1 24 29 700, ki ga banka priznava kot pristojnega za reševanje sporov v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (ZIsRPS), in sicer najpozneje v 13 mesecih od vložitve pritožbe pri banki. Uporabnik lahko vloži pisno pobudo na spletni strani ZBS www.zbs-giz.si, po navadni pošti na naslov Združenje bank Slovenije – GIZ, Ljubljana, Šubičeva ulica 2, SI 1000 Ljubljana, Slovenija, s pripisom: pobuda za IRPS, ali po elektronski pošti na naslov izvajalec.irps@zbs-giz.si.

Postopek IRPS pri ZBS vodi posameznik, to je posrednik v sporu, ki ima tudi namestnika. Postopek IRPS je kombiniran posredovalno-predlagalni postopek, v katerem si posrednik v sporu prizadeva doseči sporazum o rešitvi spora, če pa sporazum ni dosežen, posrednik v sporu izda pisno nezavezujoče obrazloženo mnenje o spornem razmerju. Postopek urejajo Pravila postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov pri Združenju bank Slovenije, ki so objavljena na spletni strani ZBS na naslovu: www.zbs-giz.si. Več informacij o izvajalcu IRPS, o vložitvi pobude ter o načinu in postopku IRPS pri ZBS je na voljo na spletni strani ZBS na naslovu: www.zbs-giz.si.

Vložitev pritožbe oziroma pobude pri izvajalcu IRPS ne posega v pravico uporabnika, da kadar koli pred pristojnim sodiščem vloži tožbo zoper banko zaradi rešitve spora.

16 Spreminjanje splošnih pogojev

Banka lahko spreminja in/ali dopolnjuje te splošne pogoje, o čemer bo uporabnika seznanila v spletni banki dva meseca pred uveljavitvijo spremembe.

Besedilo spremenjenih splošnih pogojev bo objavljeno na spletnih straneh banke, na voljo pa bo tudi v vseh poslovnih enotah/poslovalnicah banke.

Če se uporabnik s spremembami oziroma dopolnitvami teh splošnih pogojev ne strinja, lahko brez odpovednega roka in brez plačila nadomestil odpove uporabo storitve spletne banke.

Odpoved uporabe storitve spletne banke mora uporabnik predložiti v pisni obliki najpozneje do dneva pred določenim dnevom začetka veljavnosti spremembe.

Če v tem roku banki ne sporoči, da se s spremembami ne strinja, se šteje, da s spremembami soglaša. Če uporabnik zavrne predlagane spremembe ter pri tem ne odpove uporabi storitve spletne in mobilne banke, se šteje, da je uporabo storitve spletne in mobilne banke z dvomesečnim odpovednim rokom, ki teče od dneva pošiljanja obvestila o spremembi, odpovedala banka.

17 Odpoved uporabe spletne banke

Uporabnik lahko enostransko odpove uporabo storitve spletne banke z odpovednim rokom, o katerem se dogovori z banko in ki ne sme biti daljši od enega meseca. Odpoved mora banki predložiti v pisni obliki s priporočeno pošto na naslov banke ali osebno v poslovno enoto/poslovalnico banke, ki vodi njegov

transakcijski račun uporabnika. Pri tem mora uporabnik banki poravnati vse zapadle obveznosti iz naslova uporabe storitve spletne in mobilne banke, nastale do prenehanja veljavnosti pogodbe, ter vrniti generator.

Uporabnik lahko preneha uporabljati mobilno banko brez obvestila banki.

Banka lahko pisno odpove uporabo storitve spletne banke z odpovednim rokom dveh mesecev. Obvestilo o odpovedi banka uporabniku predloži v pisni obliki po pošti na zadnji znani naslov uporabnika.

Banka lahko brez odpovednega roka odpove uporabo storitve spletne banke, če uporabnik ravna v nasprotju z določili teh splošnih pogojev in tudi po opozorilu banke ne preneha s kršenjem.

Banka prav tako odpove uporabo storitve spletne in mobilne banke ob ukinitvi transakcijskega računa uporabnika zaradi katerega koli razloga.

Banka blokira uporabo spletne banke na dan prenehanja veljavnosti pogodbenega razmerja.

Vsi nalogi, posredovani v banko pred blokado uporabe, bodo izvršeni, če bodo za to izpolnjeni vsi pogoji, pod katerimi banka zagotavlja izvršitev.

Uporabnik v vseh primerih izgube pravice dostopa do spletne banke hkrati izgubi tudi pravico do uporabe mobilne banke in dostopa do spletne banke v mobilni banki.

18 Končne določbe

Ti splošni pogoji imajo skupaj s podpisano vlogo značaj pogodbe. S podpisom vloge uporabnik potrjuje, da je seznanjen s temi splošnimi pogoji in da se z njimi strinja.

Kot dan sklenitve pogodbenega razmerja med uporabnikom in banko se šteje dan, na katerega banka vlogo odobri in o tem obvesti uporabnika.

Vsakokrat veljavni splošni pogoji so objavljeni na spletnih straneh banke in v vseh poslovnih enotah/poslovalnicah banke, uporabniku pa so na voljo tudi v spletni banki.

Uporabnik ima pravico, da kadar koli zahteva izvod splošnih pogojev na papirju.

Splošni pogoji so sestavljeni v slovenskem jeziku.

S pričetkom veljavnosti teh splošnih pogojev prenehajo veljati dosedanji Splošni pogoji uporabe spletne banke BKS Bank Net za potrošnike in Splošni pogoji uporabe BKS mobilne banke za potrošnike.

Ti splošni pogoji veljajo od 15. aprila 2017.