

## **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, Avstrija, BKS Bank AG, Bančna podružnica, Verovškova 55 A, SI-1000 Ljubljana, matična številka: 2013649, ID št. za DDV: SI38198312, spletna stran: [www.bksbank.si](http://www.bksbank.si), E: [info@bksbank.si](mailto: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 Banke Slovenije, ki imajo dovoljenje 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 za potrošnike (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: ZPlaSSIED), enak pomen kot v ZPlaSSIED, sicer pa pomenijo:

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

**Spletna banka BKS Bank Net** je sveženj storitev elektronskega poslovanja, do katerih se dostopa s spletnim brskalnikom in uporabniku omogoča sodobno uporabo funkcij, navedenih v 3. točki teh splošnih pogojev (v nadaljevanju: spletna banka).

**Uporabnik** je potrošnik, ki ima pri banki odprt transakcijski račun in izpolni Vlogo za uporabo spletne banke.

**Mobilna naprava** je napredni mobilni telefon, na katerem je nameščena ustrezna verzija operacijskega sistema, ki z uporabo spletne povezave omogoča namestitve in aktivacijo mobilne aplikacije.

**Mobilna aplikacija** je javno dostopna aplikacija banke, ki si jo uporabnik namesti na mobilno napravo prek spletne trgovine AppStore ali Google Play. Del mobilne aplikacije sta mobilna banka in mobilni žeton.

**BKS-mobilna banka** je del mobilne aplikacije, ki uporabniku omogoča neposreden in prilagojen dostop do spletne banke z uporabo mobilne naprave, pri čemer ta uporabniku omogoča sodobno uporabo funkcij, navedenih v 3. točki teh splošnih pogojev (v nadaljevanju: mobilna banka).

**Avtentikacija** je postopek, ki banki omogoča, da preveri istovetnost uporabnika ali upravičenost uporabe določenega plačilnega instrumenta, vključno z uporabo uporabnikovih osebnih varnostnih elementov.

**Osebni varnostni elementi** so personalizirane značilnosti, ki jih uporabniku zagotovi banka za namene avtentikacije. Zagotavljajo identifikacijo uporabnika za uporabo storitev spletne in mobilne banke ter za izdajo soglasja za podpisovanje plačilnih nalogov in naročil. Ti se lahko razlikujejo glede na uporabo storitve bodisi spletne ali mobilne banke in so naslednji: uporabniško ime, geslo, generator enkratnih gesel, mobilni žeton, PIN.

**Mobilni žeton** je programska oprema, ki je sestavni del mobilne aplikacije za mobilne naprave. Ta generira enkratno časovno omejeno geslo.

**Registracijska koda** je niz zapisanih števil, ki ga uporabnik prejme od banke po pošti in mu omogoča aktivacijo mobilnega žetona v mobilni aplikaciji skupaj z aktivacijsko kodo.

**Aktivacijska koda** je niz zapisanih števil, ki ga uporabnik prejme z SMS-sporočilom na mobilni telefon in mu omogoča aktivacijo mobilnega žetona v mobilni aplikaciji skupaj z registracijsko kodo. Aktivacijska koda ni več uporabna, če uporabnik ne aktivira mobilnega žetona v 72 urah.

**Koda PIN** je 6-mestna številka, ki jo uporabnik definira ob aktivaciji mobilnega žetona in s katero se identificira pri vstopu, potrjevanju plačil in naročil v mobilni banki in/ali pri uporabi mobilnega žetona za vstop ter potrjevanje plačil in naročil v spletni banki. Znana je izključno uporabniku, saj jo ta ob aktivaciji mobilnega žetona določi sam (v nadaljevanju: PIN).

**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 s pomočjo generatorja določi sam pri prvi prijavi v spletno banko. Uporabnik določeno geslo skupaj z uporabniškim imenom uporablja izključno za vstop v spletno banko.

**Enkratno časovno omejeno geslo** je zaporedje števil, ki jih generira generator ali mobilni žeton. Enkratno časovno omejeno geslo, generirano z generatorjem, se uporablja pri izvedbi prve prijave v spletno banko in pri potrjevanju plačilnih nalogov in naročil v spletni banki. Enkratno časovno omejeno geslo, generirano z mobilnim žetonom, se uporablja za vstop in potrjevanje plačilnih nalogov in naročil v spletni banki (v nadaljevanju: enkratno geslo).

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

**E-dokument** je dokument v elektronski obliki, ki ga izdajatelj e-dokumenta pošlje prejemniku e-dokumenta. Med e-dokumente spadajo vsi z e-računom povezani dokumenti: e-račun, e-predračun, e-povratnica, eprijava/e-odjava, izjava izdajatelja, e-opomin, e-dobavnica, e-naročilnica, e-bremepis in e-dobropis.

**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 tako 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-dokumenta** 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.

**ZPlaSSIED** pomeni Zakon o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih.

### **3 Glavne značilnosti spletne in mobilne banke**

Uporabnik in banka se strinjata, da se v spletni banki kot sredstvo za identifikacijo in overitev uporabljajo generator skupaj z uporabniškim imenom in geslom ali mobilni žeton skupaj s pripadajočim PIN in uporabniškim imenom in da se v mobilni banki uporablja mobilni žeton skupaj s pripadajočim PIN.

Podpis z enkratnim geslom, generiranim z generatorjem ali mobilnim žetonom, 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 s spletnim brskalnikom. Dostop do spletne banke prek mobilne banke uporabniku zagotavlja omejen nabor funkcij.

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

- spremembo 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 (e-dokumenti);
- pregled in odplačevanje kreditov;
- odprtje varčevalnih računov in računov namensko premijskega varčevanja;
- poslovanje z varčevalnimi računi in računi namensko premijskega varčevanja;
- sklepanje in pregled depozitov;
- spremljanje dnevnih tečajev;
- menjavo valut na transakcijskem računu (nakup in prodaja);
- informativni preračun valut;
- izvoz podatkov v standardiziranih oblikah;
- pregled poslovanja s plačilnimi karticami Activa Maestro in Activa MasterCard;
- pošiljanje različnih zahtevkov in naročil;
- poslovanje z vrednostnimi papirji;
- izmenjavo sporočil med uporabnikom in banko;
- vse druge storitve, s katerimi banka pozneje nadgradi spletno banko.

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

- uporabo mobilnega žetona;
- spremembo PIN;
- 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);
- izvajanje plačil z uporabo funkcije »Slikaj in plačaj«;
- pregled in poslovanje z direktnimi obremenitvami SEPA;
- pregled in poslovanje z e-računi;
- pregled in odplačevanje kreditov;
- pregled in poslovanje z varčevalnimi računi in računi namensko premijskega varčevanja;
- pregled depozitov;

- spremljanje dnevne tečajne liste;
- informativni preračun valut;
- pregled poslovanja s plačilnimi karticami Activa Maestro in Activa MasterCard;
- pošiljanje različnih zahtevkov in naročil;
- vse druge storitve, s katerimi banka pozneje nadgradi mobilno banko.

Veljavni limit za izvrševanje plačilnih nalogov v spletni in/ali mobilni banki določi banka ter je objavljen na spletnih straneh bank [www.bksbank.si](http://www.bksbank.si). Uporabnik si lahko višino limita za izvrševanje plačilnih nalogov spremeni z naročili v spletni in/ali mobilni banki. Banka bo naročilo obdelala najpozneje v 2 delovnih dneh po prejemu naročila.

#### **4 Pravica do uporabe storitve BKS Bank Net**

Banka odobri uporabniku uporabo spletne in mobilne banke, če:

- ima ta pri banki odprt vsaj en transakcijski račun, ki omogoča uporabo spletne 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 storitev spletne in mobilne banke za uporabnika; – korektno posluje z banko.

Uporabnik z odobritvijo uporabe spletne banke pridobi tudi možnost dostopa prek mobilne banke.

Za uporabo spletne in mobilne banke mora uporabnik sam izpolniti minimalne zahteve za potrebno opremo.

Banka predpiše minimalne zahteve za potrebno opremo. 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 brez obrazložitve zavrne uporabo storitev spletne banke.

#### **5 Začetek uporabe storitve spletne in mobilne banke**

Uporabnik se z oddajo vloge odloči, ali bo za vstop in overitev v spletni banki uporabljal generator enkratnih gesel in/ali mobilni žeton. Svojo odločitev označi v vlogi.

##### **5.1 Generator enkratnih gesel**

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 spletno banko.

Uporabnik lahko prevzame generator, uporabniško ime in pripadajoča navodila osebno v poslovni enoti/poslovalnici banke, v kateri 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 spletno banko.

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

Generator je v lasti banke in ga 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, številke in ločil.

Vstopna stran za prijavo v spletno banko je na spletni strani [www.bksbank.si](http://www.bksbank.si) pod rubriko BKS Bank Net.

## 5.2 Mobilni žeton

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

- aktivacijsko kodo z SMS-sporočilom;
- uporabniško ime, registracijsko kodo in navodila za prvo prijavo v mobilno banko.

Uporabnik lahko prevzame uporabniško ime, registracijsko kodo in pripadajoča navodila osebno v poslovni enoti/poslovalnici banke, v kateri je oddal vlogo, ali na izrecno zahtevo po pošti s priporočeno poštno pošiljko.

Pred začetkom uporabe mobilnega žetona za vstop v spletno banko mora uporabnik na svojo mobilno napravo, ki nima omogočenega korenskega dostopa (npr. root, jailbreak ipd.), namestiti mobilno aplikacijo. Del mobilne aplikacije sta mobilna banka in mobilni žeton.

Po uspešni namestitvi mobilne aplikacije uporabnik izvede aktivacijo mobilnega žetona z vnosom aktivacijske in registracijske kode v skladu z navodili banke, ki jih je dobil skupaj z uporabniškim imenom in registracijsko kodo. Po opravljeni aktivaciji mobilnega žetona lahko uporabnik vstopi v spletno banko z vnosom uporabniškega imena in enkratnega gesla, generiranega z mobilnim žetonom.

Uporabnik lahko takoj po aktivaciji mobilnega žetona začne uporabljati tudi mobilno banko. Za vstop v mobilno banko in potrjevanje plačil oziroma naročil uporablja PIN, ki si ga je nastavil ob aktivaciji mobilnega žetona.

Na eni mobilni napravi ima uporabnik lahko nameščeno samo eno mobilno aplikacijo.

## 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 z drugimi splošnimi pogoji za posamezno storitev ter s 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 je 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 vrednosti, 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 Zavrnjen. Uporabnik je dolžan sam spremljati izvršljivost (status) naloga.

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

Banka uporabniku v skladu s tarifo banke zaračuna strošek pošiljanja obvestila o zavrnitvi plačilnega naloga.

Plačilne naloge s prihodnjim datumom valute lahko uporabnik pošlje 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 predal 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 (E-dokumenti) v spletni in mobilni banki**

Banka uporabnikom spletne in mobilne 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 ali mobilni banki opravi e-prijavo. Banka prejemnika prek sistema pošlje e-prijavo izdajatelju e-računov. Na podlagi prejete e-prijave izdajatelj pošlje e-račun banki prejemnika, ta pa ga pošlje v spletno banko prejemniku e-računa.

### **7.1 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.

## 7.2 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 (ne)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 spletni 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 e-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 in mobilne banke, varoval programsko opremo in mobilno aplikacijo ter ju uporabljal le za postopke, predvidene za uporabo spletne in mobilne banke;
- skrbno hranil osebne varnostne elemente (uporabniško ime, geslo, generator in PIN) ter jih varoval kot dober gospodar tako, da bo preprečil izgubo, krajo in/ali zato zlorabo;
- bo skrbno hranil mobilno napravo, na kateri ima nameščeno mobilno aplikacijo, in jo varoval kot dober gospodar tako, da bo preprečil izgubo, krajo in/ali zlorabo, in da je ne bo dal v uporabo tretjim osebam, pri čemer je odgovoren za vsako škodo, ki bi bila posredno ali neposredno povzročena zato, ker so tretje osebe uporabile uporabnikovo mobilno napravo, aktivacijsko kodo, registracijsko kodo ali PIN;
- ne bo zapisoval gesel, uporabniških imen, PIN na papir, elektronske ali druge medije;
- najmanj enkrat na mesec menjaval geslo ali PIN;
- ob sumu, da njegovo varnostno geslo ali PIN pozna tretja oseba, tega takoj spremenil;
- redno pregledoval obvestila, ki jih bo poslala banka;
- redno preverjal vse prejete e-račune;
- redno preverjal status plačilnih nalogov, zahtevkov in naročil;
- banko takoj obvestil o vseh ugotovljenih nepravilnostih ali netipičnem delovanju spletne in mobilne banke;
- banko takoj obvestil o izgubi ali kraji generatorja in/ali mobilne naprave, na kateri je nameščena mobilna aplikacija in aktiviran mobilni žeton, o morebitni nepooblaščenih uporabi, sumu nepooblaščenih uporabe, o 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 prepoznave.

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 ali PIN, katerega posledica je blokada vstopa v spletno in/ali mobilno banko, mora priti v poslovno enoto/poslovalnico banke ter banki predložiti izpolnjen Zahtevek za reaktivacijo dostopa do BKS Bank Net/BKS mobilne banke – potrošniki.

Banka bo v dveh delovnih dneh od dneva prejema zahteve uporabniku omogočila dostop do spletne in/ali mobilne banke.

Uporabnik, ki za poslovanje s spletno banko uporablja generator enkratnih gesel, mora po reaktivaciji dostopa za vstop v spletno banko opraviti prvo prijavo v spletni banki. Prvo prijavo opravi s pomočjo gesla OTP, ki mu ga banka pošlje z SMS-sporočilom. Pri prvi prijavi si dodeli novo geslo, ki ga nato uporablja pri vseh nadaljnjih vstopih v spletno banko.

Uporabnik, ki za poslovanje s spletno in/ali mobilno banko uporablja mobilni žeton, mora po reaktivaciji dostopa ob uporabi mobilnega žetona za vstop v spletno banko in/ali ob vstopu v mobilno banko vnesti pravičen PIN. V primeru pozabljenega PIN mora uporabnik banki podati zahtevo za izdajo novega mobilnega žetona na obrazcu Zahtevek za reaktivacijo dostopa do BKS Bank Net/BKS mobilne banke – potrošniki.

Banka bo za strošek reaktivacije dostopa do spletne in/ali mobilne banke uporabniku bremenila transakcijski račun skladno s tarifo banke.

V primeru izvršitve neodobrene plačilne transakcije ali druge storitve, ki je posledica izgubljenega ali ukradenega generatorja, mobilnega telefona, na katerem je nameščena mobilna aplikacija, ali zlorabe spletne in/ali mobilne banke, krije uporabnik škodo do vrednosti največ 150,00 EUR.

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

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

## **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 z drugimi splošnimi pogoji za posamezno storitev in s 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 o razlogih zanjo;



- 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 vstopila 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 poslani nalogi, ki jih je banka dobila 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, kar bi nastalo 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 po vseh možnih poteh na podlagi prejetega obvestila uporabnika o izgubi, kraji ali sumu zlorabe generatorja in/ali mobilnega telefona, na katerem je nameščena mobilna aplikacija, ki ga lahko uporabnik banki sporoči:

- ustno po telefonu na številko +386 1 589 57 72 ali +386 1 589 57 7 med 8. in 16. uro;
- pisno po e-pošti na e-naslov: [bksbanknet@bksbank.si](mailto:bksbanknet@bksbank.si) med 8. in 16. uro;
- osebno v poslovni enoti/poslovalnici banke.

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

Uporabnik mora v dveh delovnih dneh po sporočenem obvestilu o izgubi, kraji ali sumu zlorabe predložiti pisno potrditev zahteve za blokado na originalnem obrazcu banke Zahtevke 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 in/ali mobilnega žetona 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 in/ali mobilne banke v primerih iz prejšnjega odstavka pisno oziroma na drug ustrezen način.

Vsi plačilni nalogi, poslani pred blokado uporabe storitve BKS Bank Net in/ali BKS Mobilne banke ali mobilnega žetona, se avtomatsko obdelajo in izvršijo in banka ne nosi nobene odgovornosti za škodo, ki nastane uporabniku na podlagi opravljenih plačilnih transakcij.

V primeru neodobrene plačilne transakcije, ki je posledica uporabe ukradenih ali izgubljenih varnostnih elementov, nosi uporabnik škodo do višine 50 EUR do trenutka, ko banki prijavi krajo/izgubo/zlorabo in je

banki sporočil vse potrebne podatke za izvedbo blokade. Uporabnik krije celotno škodo, če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica uporabnikove prevare ali goljufije, ali če uporabnik naklepno ali zaradi hude malomarnosti ne izpolni ene ali več obveznosti v zvezi z osebnimi varnostnimi elementi.

## **11 Varovanje podatkov**

Banka kot zaupne podatke varuje vse podatke, dejstva in okoliščine o posameznem uporabniku, ki jih ima na voljo 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 upravljavka zbirke vodi, vzdržuje in nadzoruje zbirko osebnih podatkov o poslovanju uporabnikov skladno z zakonom, ki ureja varovanje osebnih podatkov, in v skladu z drugo veljavno zakonodajo.

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

Dolžnost varovanja zaupnih podatkov ne velja, če banka te podatke posreduje tožilstvu ali policiji z namenom, da naznani razloge za sum, da je bilo storjeno kaznivo dejanje. Ponudniki plačilnih storitev in udeleženci plačilnih sistemov lahko zbirajo, obdelujejo in izmenjujejo zaupne podatke, vključno z osebnimi podatki o uporabnikih z namenom preprečevanja, preiskovanja ali odkrivanja goljufij ali prevar v zvezi s plačilnimi storitvami v skladu z ZPlaSSIED.

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.

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 in/ali mobilne banke, banki pošlje:

- s sporočilom prek spletne banke ali mobilne banke;
- pisno po pošti;
- po elektronski pošti;
- po telefonu;
- osebno v poslovalnici/poslovni enoti banke, ki vodi njegov transakcijski račun.

Uporabnik je dolžan takoj in brez odlašanja obvestiti banko o neodobrenem in/ali neizvršenem nalogu, ko ugotovi, da so nastali taki nalogi, najpozneje pa v 13 mesecih po dnevu obremenitve oziroma odobritve transakcijskega računa uporabnika.

## 14 Pomoč uporabnikom

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

- vsak delavnik: med 8. in 16.30. uro;
- na telefonsko številko: 01 200 33 69;
- na e-naslov: [helpdesk@halcom.si](mailto: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 sporoči banki ustno ali pisno v poslovalnici, ki vodi njegov račun, pisno na sedežu banke, po e-pošti na naslov [info@bksbank.si](mailto:info@bksbank.si), v spletni banki in/ali mobilni banki ali na drug ustrezen način, in sicer takoj ko ugotovi, da je nastala napačna plačilna transakcija, 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. Banka odgovori na pritožbo uporabnika najkasneje v 15 delovnih dneh od prejema pritožbe. Če v tem roku uporabnik prejme le začasni odgovor, mu mora banka končni odgovor posredovati najkasneje v 35 delovnih dneh.

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](http://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](mailto: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](http://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](http://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 uporabe 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 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. 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. Če je mobilni žeton uporabljal izključno za prijavo in poslovanje v mobilni banki, je banki dolžan sporočiti zahtevo za ukinitve mobilnega žetona na vlogi.

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 in mobilne 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 in mobilne banke na dan prenehanja veljavnosti pogodbenega razmerja.

Vsi nalogi, predani banki 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.

Pogodbena razmerja v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev, sklenjena pred začetkom veljavnosti ZPlaSSIED, ostanejo v veljavi tudi po uveljavitvi tega zakona.

Z uveljavitvijo teh splošnih pogojev prenehajo veljati dosedanja splošni pogoji. Za pogodbe, sklenjene na podlagi do sedaj veljavnih splošnih pogojev, se od 22. 2. 2018 dalje uporabljajo ti splošni pogoji.

Ti splošni pogoji veljajo od 22. februarje 2018.