

## Splošni pogoji uporabe spletne banke MyNet in mobilne aplikacije mBanka

### 1 Splošno

Izdajatelj Splošnih pogojev uporabe spletne banke MyNet in mobilne aplikacije mBanka (v nadaljevanju: splošni pogoji) je BKS Bank AG, Celovec, Avstrija, BKS Bank AG, Bančna podružnica, Verovškova 55A, 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. Banka Slovenije je prav tako pristojna za vodenje postopkov zaradi prekrškov v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev po zakonu, ki ureja plačilne storitve. 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 MyNet in mobilne aplikacije mBanka. 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 MyNet in mobilne aplikacije mBanka (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 naslednje:

**Vloga za uporabo spletne banke MyNet in mobilne aplikacije mBanka** je obrazec, ki ga izpolni uporabnik, ki želi prijaviti, spremeniti ali odjaviti uporabo spletne banke (v nadaljevanju: vloga).

**Spletna banka MyNet** je sveženj storitev elektronskega poslovanja, do katerih se dostopa s spletnim brskalnikom in ki uporabniku omogočajo 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 pametni mobilni telefon, v katerem je nameščena ustrezna različica 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 v mobilno napravo prek spletne trgovine AppStore ali Google Play. Del mobilne aplikacije sta mobilna banka in mobilni žeton.

**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, generator enkratnih gesel, mobilni žeton in PIN.

**Mobilni žeton** je programska oprema, ki je sestavni del mobilne aplikacije za mobilne naprave in 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 mobilnega žetona ne aktivira v roku, navedenem v SMS-sporočilu.

**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 njeno zahtevo vrniti (v nadaljevanju: generator).

**Koda PIN** je kombinacija števil, s katero uporabnik zaščiti uporabo generatorja enkratnih gesel/mobilnega žetona in dostop do mobilne banke (v nadaljevanju: PIN).

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

**Enkratno časovno omejeno geslo** je zaporedje števil, ki jih generira generator ali mobilni žeton. Enkratno časovno omejeno geslo, generirano z generatorjem ali mobilnim žetonom, se uporablja za vstop v spletno banko in potrjevanje plačilnih nalogov ter 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 in so vezani le na tega uporabnika ter so namenjeni temu, da jih ta uporabi za vstop, 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, e-prijava/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 takšno 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 takšno 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 uporabniško ime in generator oziroma mobilni žeton skupaj s pripadajočim PIN-om in da se v mobilni banki uporablja mobilni žeton skupaj s pripadajočim PIN-om.

Podpis z enkratnim geslom, generiranim z generatorjem ali mobilnim žetonom, je enakovreden lastnoročnemu podpisu.

Uporabnik lahko do spletne banke dostopa prek spletnega brskalnika ali mobilne banke. Celotni 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:

- spremljanje stanja in prometa na transakcijskem in drugih aktivnih računih, odprtih pri banki;
- opravljanje negotovinskih plačilnih transakcij (vnos in spremljanje 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;
- menjava 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;
- izmenjava 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:

- uporaba mobilnega žetona;
- sprememba PIN-a;
- spremljanje stanja in prometa na transakcijskem in drugih aktivnih računih, odprtih pri banki;
- opravljanje negotovinskih plačilnih transakcij (vnos in spremljanje 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 in je objavljen na spletnih straneh banke [www.bksbank.si](http://www.bksbank.si). Uporabnik lahko višino limita za izvrševanje plačilnih nalogov spremeni z naročili v spletni in/ali mobilni banki. Banka bo naročilo obdelala najpozneje v dveh delovnih dneh po njegovem prejemu.

#### **4 Pravica do uporabe storitve MyNet in mBanka**

Banka uporabniku odobri uporabo spletne in mobilne banke, če:

- ima uporabnik pri banki odprt vsaj en transakcijski račun, ki omogoča uporabo spletne banke;
- uporabnik banki predloži pravilno in čitljivo izpolnjeno in podpisano vlogo;
- se je uporabnik seznanil s temi splošnimi pogoji in jih sprejel;
- je na uporabnikovem transakcijskem računu zagotovljeno kritje za poravnavo stroškov, povezanih z aktiviranjem storitev spletne in mobilne banke za uporabnika;
- uporabnik 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 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 predložitve 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 in 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, pri kateri si nastavi štirimestni PIN za uporabo generatorja.

Vstopna stran za prijavo v spletno banko je na spletni strani [www.bksbank.si](http://www.bksbank.si) v rubriki Login.

## 5.2 Mobilni žeton

Po odobritvi uporabe spletne banke uporabnik najpozneje v petih delovnih dneh od predložitve 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 v 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 aktivira mobilni žeton tako, da vnese aktivacijsko in registracijsko kodo v skladu z navodili banke, ki jih prejme 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.

Uporaba mobilne aplikacije je mogoča le na zaščiteneh mobilnih napravah (geslo, PIN, vzorec, biometrična prepoznavna).

## 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, 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:

- banka prejme 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;
- plačilni nalog vsebuje vse zahtevane elemente, ki so pogoj za njegovo izvršitev;
- na računu je skladno z urnikom zagotovljeno kritje v vrednosti, potrebni za izvršitev plačilnega naloga;
- če je na nalogu naveden poznejši datum valute, banka preverja pogoje za izvršitev naloga na ta dan;
- račun ni blokiran ali v postopku saldacije;
- 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 uporabnika obvesti o zavrnitvi, in če je mogoče, o razlogih za zavrnitev in postopku za odpravo napak, ki so bile vzrok za zavrnitev, 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;
- biti mora uporabnik spletne banke, ki omogoča izmenjavo e-računov;
- za prejemanje e-računa je 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 prejetanja e-računa oziroma odjavo prejetanja e-računa poda 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;
- redno mora preverjati prejete e-račune;
- reklamacije in nejasnosti v zvezi z e-računi ureja neposredno z izdajateljem e-računa;
- o vsaki spremembi, povezani s prejetjem e-računov, mora obvestiti izdajatelja e-računov in pri njem poskrbeti za spremembo načina prejetanja 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;
- bo prejemniku e-računa in osebam, pooblaščenim na transakcijskem računu prejemnika, v spletni banki omogočila vpogled v prejete e-račune;
- bo v sistem poslala povratno informacijo o (ne)uspešni dostavi/nedostavi e-računa prejemniku.

Banka mora e-račun zavrnuti, 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 za napačne podatke ali neprimerno vsebino e-računa in ne rešuje reklamacij v zvezi s tem. 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;
- do spletne in mobilne banke dostopal izključno iz računalnikov in mobilnih naprav, ki imajo ustrezno tehnično in programsko zaščito;
- v računalnikih in mobilnih napravah, ki jih uporablja za dostop do spletne in mobilne banke, poskrbel za ustrezno protivirusno zaščito, jo redno posodabljal in uporabljal;
- v računalnikih in mobilnih napravah, ki jih uporablja za dostop do 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, generator in PIN) in jih varoval kot dober gospodar tako, da bo preprečil izgubo, krajo in/ali s tem povezano zlorabo;
- skrbno hranil mobilno napravo, v kateri ima nameščeno mobilno aplikacijo, in jo varoval kot dober gospodar tako, da bo preprečil izgubo, krajo in/ali zlorabo, in je ne bo dajal 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 in PIN-a na papir ali elektronske ali druge medije;
- najmanj enkrat na mesec menjaval 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, v kateri je nameščena mobilna aplikacija in aktiviran mobilni žeton, o morebitni nepooblaščen uporabi, o sumu nepooblaščen uporabe, o možnosti nepooblaščen uporabe in o zlorabi ali sumu oziroma možnosti zlorabe ter banki pisno predložil Zahtevek za blokado spletne banke MyNet 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 v računalniku ali mobilni napravi, odgovarja izključno uporabnik. Banka ne prevzema nobene odgovornosti za kakršno koli zlorabo podatkov, shranjenih v 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 oziroma ob potrjevanju plačil in naročil petkrat zaporedoma vnese napačno enkratno geslo, je nadaljnja uporaba generatorja oziroma mobilnega žetona blokirana, s tem pa se uporabniku onemogoči tudi dostop do spletne in/ali mobilne banke.

Nadaljnja uporaba generatorja enkratnih gesel in mobilnega žetona je lahko onemogočena tudi, če je uporabnik pri njuni uporabi vnesel napačen PIN:

- mobilni žeton – pet napačnih vnosov PIN-a,
- generator enkratnih gesel – šest napačnih vnosov PIN-a.

Uporabnik mora za reaktivacijo generatorja enkratnih gesel/mobilnega žetona in s tem dostopa do spletne in/ali mobilne banke zaprositi banko.

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

Banka bo za strošek reaktivacije bremenila uporabnikov transakcijski račun skladno s tarifo banke.

V primeru izvršitve neodobrene plačilne transakcije ali druge storitve, ki je posledica izgubljenega ali ukradenega generatorja, mobilnega telefona, v katerem je nameščena mobilna aplikacija, ali zlorabe spletne in/ali mobilne banke, krije uporabnik škodo do vrednosti največ 50,00 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 50 EUR ne velja, zato vso nastalo škodo nosi uporabnik.

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 in izvajala plačila skladno s temi splošnimi pogoji, Splošnimi pogoji za opravljanje plačilnih storitev prek transakcijskih računov potrošnikov, Pogodbo o opravljanju plačilnih storitev prek transakcijskega računa in drugimi splošnimi pogoji za posamezno storitev ter pogodbami, ki jih uporabnik sklene z banko;
- izvršila vse prejete naloge, ki ustrezajo pogojem za izvršitev, kot je navedeno v 6. točki teh splošnih pogojev;
- uporabnika v spletni in mobilni banki tekoče obveščala o stanju in prometu na računih pri banki, aktivnih v spletni banki;
- uporabnika v spletni in mobilni banki obvestila o morebitni zavrtnitvi plačilne transakcije in razlogih zanjo;
- varovala vse osebne podatke uporabnikov in jih uporabljala izključno za izvrševanje pogodbenega razmerja v zvezi z uporabo spletne in mobilne banke;
- začasno blokirala uporabo spletne in mobilne banke, če obstaja sum, da je v spletno in/ali mobilno banko vstopila ali bi lahko vstopila nepooblaščen oseba; po začasni blokadi v spletni in mobilni banki ne bo mogoče opraviti nobene storitve; vsi poslani nalogi, ki jih banka prejme do začasne blokade, se upoštevajo kot pravilni, zato mora vse morebitne neizvršene naloge uporabnik preklicati sam.

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 in 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 bila posledica 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 MyNet ali mBanka**

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, v katerem je nameščena mobilna aplikacija. Uporabnik lahko banko o tem obvesti:

- ustno po telefonu na številko **+386 1 589 57 00** med 8. in 16. uro;
- pisno po e-pošti na e-naslov: [eb@bksbank.si](mailto:eb@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 podanem obvestilu o izgubi, kraji ali sumu zlorabe predložiti pisno potrditev zahteve za blokado na originalnem obrazcu banke Zahtevek za blokado spletne banke MyNet, pri čemer mora takšen zahtevek podpisati uporabnik, sicer bo banka povrnila stanje pred blokado.

Banka za stroške izdaje novega generatorja in/ali mobilnega žetona bremeni uporabnikov transakcijski račun skladno s tarifo banke.

Banka bo vse poti za dostop do spletne banke blokirala tudi v naslednjih primerih:

- na strani banke obstaja sum o možnosti nepooblaščenega dostopa do spletne in/ali mobilne banke;
- 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 spletne in/ali mobilne banke, se samodejno 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 in za katere je izvedela pri opravljanju storitev za uporabnika in poslovanju z njim. Uporabnik dovoljuje banki (in jo pooblašča), da lahko te podatke uporablja za izvajanje storitev, ki so predmet teh splošnih pogojev.

Sestavni del teh splošnih pogojev so Splošne informacije o varstvu osebnih podatkov, v katerih so podrobneje opredeljeni pojmi varstva osebnih podatkov ter kontaktni podatki banke, prek katerih lahko uporabnik izvršuje svoje pravice iz naslova varstva osebnih podatkov.

Banka kot upravljavka zbirke vodi, vzdržuje in nadzoruje zbirko osebnih podatkov o poslovanju uporabnikov v skladu z vsakokrat veljavno zakonodajo, ki ureja varovanje osebnih podatkov, in drugo veljavno zakonodajo. Uporabnik izrecno dovoljuje banki, da s sredstvi za avtomatsko obdelavo (strojna, sistemska in aplikativna

programska oprema) ali klasičnimi sredstvi vzpostavi, obdeluje, hrani oziroma sporoča osebne in druge podatke, ki so povezani z opravljanjem plačilnih storitev.

Banka v okviru svojega zakonitega interesa za organizacijo lastnega poslovanja obdeluje osebne podatke uporabnika za namene vzorčenja, za namene statistične obdelave podatkov o strankah, za ugotavljanje uporabe storitev in produktov, za izdelavo poslovnih analiz, za proučevanje tržnega potenciala, za razvoj novih storitev in produktov ter za raziskave trga. Uporabnik je seznanjen z obdelavami svojih osebnih podatkov, ki jih je banka dolžna izvajati za namene izpolnjevanja zakonskih obveznosti in poročanja nadzornim organom v Republiki Sloveniji.

Banka bo navedene podatke, dejstva in okoliščine razkrila in sporočila tretjim osebam le v primerih, obsegu in na način, kot to določajo veljavni predpisi, in pogodbenim obdelovalcem zaradi izvajanja svojih obveznosti iz naslova izvrševanja plačilnih in drugih transakcij uporabnika.

Uporabnik izrecno dovoljuje banki, da sporoča njegove osebne podatke tudi v tujino, in sicer matični banki BKS Bank AG, Celovec, družbi s sedežem v Republiki Avstriji, kjer veljajo visoki standardi varstva osebnih podatkov.

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.

Uporabnik izrecno dovoljuje in pooblašča banko, da lahko, če je to potrebno za izvajanje poslovanja s kartico in zaradi izterjave zapadlih obveznosti, pri pristojnih organih in institucijah opravlja poizvedbe in pridobiva podatke o njegovem stalnem in začasnem prebivališču, zaposlitvi in premoženju ter druge potrebne podatke, če jih banka ne bi imela oziroma jih banki ni osebno posredoval, pa so ti podatki potrebni za doseglo namena teh splošnih pogojev.

Uporabnik izrecno dovoljuje banki uporabo različnih komunikacijskih kanalov (npr. telefon, mobilni telefon, e-pošta, navadna pošta, spletna/mobilna banka) zgolj za namene izvajanja pogodbe in doseglo namena teh splošnih pogojev. Banka bo prek navedenih komunikacijskih kanalov uporabnika učinkovito obveščala o morebitnih nepredvidljivih ali škodljivih dogodkih v zvezi z izvajanjem pogodbe in teh splošnih pogojev.

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 dostopa do podatkov, spreminjanja podatkov in izgube podatkov.

Banka bo osebne podatke uporabnika iz svojih zbirk podatkov izbrisala, ko bo dosežen namen iz pogodbe oziroma bo potekel zakonski rok, ki predpisuje dobo hranjenja teh 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, in ga o tem 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 poda:

- s sporočilom prek spletne 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 taki nalogi nastali, 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 vsak delavnik med 8.00 in 16.30 obrnejo na center za pomoč uporabnikom podjetja Halcom, in sicer:

- 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 banki sporoči 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 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 na pritožbo uporabnika odgovori najpozneje v 15 delovnih dneh od prejema pritožbe. Če v tem roku uporabnik prejme le začasni odgovor, mu mora banka končni odgovor poslati najpozneje 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 pri drugostopenjskem organu pri banki (komisiji 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, vložitvi pobude in načinu ter 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 te splošne pogoje spreminja in/ali dopolnjuje, o čemer uporabnika seznanj 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 dnem, določenim za začetek 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 in 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, poslano na naslov banke, ali osebno v poslovni enoti/poslovalnici 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, in 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 v obliki vloge sporočiti zahtevo za ukinitvev mobilnega žetona.

Banka lahko pisno odpove uporabo storitve spletne banke z odpovednim rokom dveh mesecev. Obvestilo o odpovedi banka uporabniku pošlje 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 se njegovo kršenje nadaljuje tudi po opozorilu banke.

Banka uporabo storitve spletne in mobilne banke prav tako odpove 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 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 v papirni obliki.

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 dosedanji splošni pogoji. Za pogodbe, sklenjene na podlagi doslej veljavnih splošnih pogojev, se od 12. septembra 2019 dalje uporabljajo ti splošni pogoji.

Ti splošni pogoji veljajo od **12. septembra 2019**.