

Informacije o dostopnosti plačilnih storitev in plačilnih računov

Datum: 28. 6. 2025

BKS Bank stremi k zagotavljanju popolnoma dostopnih in razumljivih storitev za vse uporabnike, vključno z osebami z različnimi oblikami oviranosti. Upoštevamo splošne zahteve Zakona o dostopnosti proizvodov in storitev za invalide in si prizadevamo za skladnost z dodatnimi zahtevami, ki se posebej nanašajo na potrošniške bančne storitve.

Naslov in sedež banke v Sloveniji:

BKS Bank AG, Bančna podružnica
Verovškova ulica 55a
1000 Ljubljana
Telefonska številka: (01) 589 57 00
Elektronski naslov: info@bksbank.si
Spletna stran: www.bksbank.si

1. Dostopnost informacij o plačilnih storitvah in plačilnih računih

1.1. Namen tega dokumenta

Ta dokument na razumljiv način pojasnjuje osnovne značilnosti in delovanje plačilnih storitev ter vrste plačilnih računov v BKS Bank. Pojasnjeni so ključni pojmi in postopki ter podane informacije o možnostih dostopa do teh storitev, v skladu z 21. členom Zakona o dostopnosti do proizvodov in storitev za invalide (ZDPSI) ob upoštevanju zahtev iz 8. in 13. člena ZDPSI.

Ta dokument je informativen in ni zavezujoč. Pravno zavezujoče so le določbe, zapisane in dogovorjene v pogodbah, ki jih stranke sklenejo z banko.

1.2. Izpolnjevanje splošnih in dodatnih pogojev glede dostopnosti investicijskih storitev

Informacije o plačilnih storitvah so dostopne prek več zaznavnih kanalov: preko spleta (HTML, PDF z oznakami), telefonske podpore, elektronske pošte in osebnih srečanj z našimi svetovalci. Vse vsebine so predstavljene v jasnem, razumljivem jeziku, ki ne presega zahtevnostne stopnje B2 skupnega evropskega referenčnega okvira za jezike, kar zagotavlja dostopnost širšemu krogu uporabnikov.

V nadaljevanju tega dokumenta so podane informacije o storitvah, o uporabi digitalnih kanalov in informacije o načinu identifikacije, uporabi elektronskih podpisov in varnostnih elementih.

2. Opis plačilnih storitev v ponudbi BKS Bank

2.1. Ponudba plačilnih storitev v obliki paketov v BKS Bank

BKS Banka ponuja širok nabor finančnih produktov in storitev, prilagojenih različnim potrebam posameznikov. Za vse uporabnike, ki želijo za manj stroškov dobiti več plačilnih storitev, ponujamo naslednje pakete:

2.1.1. Začetni paket (<https://www.bksbank.si/zacetni-paket>)

Paket, namenjen vsem, ki si želijo preprostega bančnega poslovanja z osnovnimi bančnimi storitvami.

2.1.2. Napredni paket (<https://www.bksbank.si/napredni-paket>)

Napredni paket vsebuje izbrane bančne storitve in storitve poslovanja z vrednostnimi papirji.

2.1.3. Prestižni paket (<https://www.bksbank.si/prestizni-paket>)

Paket vsebuje celovit nabor bančnih in finančnih storitev, tudi poslovanje z vrednostnimi papirji.

2.1.4. Ekskluzivni paket (<https://www.bksbank.si/ekskluzivni-paket>)

Za vse stranke z najzahtevnejšimi potrebami po celoviti ponudbi bančnih storitev, tudi poslovanja z vrednostnimi papirji.

2.1.5. Paket za mlade (<https://www.bksbank.si/paket-za-mlade>)

Brezplačen paket za osebe stare od 6 do 26 let, ki vsebuje vse storitve za napredno elektronsko poslovanje kjerkoli in kadarkoli, vključno s trgovalnim računom.

2.2. Kaj je plačilna storitev?

Plačilna storitev je storitev, ki vključuje:

- plog gotovine na račun,
- dvig gotovine z računa,
- izvrševanje plačilnih transakcij v breme in dobro računa,
- izvrševanje plačilnih transakcij, pri katerih so denarna sredstva zagotovljena z odobritvijo dovoljene prekoračitve imetniku računa, ter
- vse aktivnosti, ki so potrebne za upravljanje tega računa.

Plačilne storitve vključujejo tudi izdajanje plačilnih instrumentov, izvrševanje plačilnih transakcij z direktnimi obremenitvami, s plačilnimi karticami ali s kreditnimi plačili.

2.2.1. Plačilna transakcija, plačilni instrument in plačilni nalog

Plačilna transakcija je dejanje ploga, prenosa ali dviga denarnih sredstev, ki ga odredi plačnik ali je odrejeno v njegovem imenu ali prejemnik plačila, pri čemer je izvršitev plačilne transakcije prek banke neodvisna od osnovnih obveznosti med plačnikom in prejemnikom plačila.

Plačilni instrument pomeni vsako napravo ali niz postopkov oziroma oboje, ki so dogovorjeni med posameznim uporabnikom in banko ter je vezan le na tega uporabnika, zato da bi ga uporabil za odreditev plačilnega naloga (npr. plačilne kartice, elektronska banka).

Plačilni nalog je navodilo plačnikovi banki, s katerim plačnik ali prejemnik plačila odredi izvedbo plačilne transakcije.

2.3. Kaj je debetna kartica Mastercard?

Debetna kartica Mastercard je brezstična kartica, ki je povezana z računom imetnika računa. Je plačilni instrument in imetniku kartice omogoča plačevanje blaga in storitev na prodajnih mestih in dvig gotovine na bankomatih v okviru kritja oziroma dovoljene prekoračitve na računu in v okviru dogovorjenih dnevnih limitov v valuti EUR. Znesek vsake transakcije, izvedene s to kartico, neposredno in v celoti bremeni račun imetnika računa.

2.4. Kaj je kreditna kartica Mastercard?

Kreditna kartica Mastercard je brezstična plačilna kartica z odloženim plačilom. Je plačilni instrument, ki imetniku kartice omogoča izvajanje storitev plačevanja blaga in storitev na prodajnih mestih in dvige gotovine. Obveznosti iz plačilnih transakcij s kreditno kartico Mastercard se poravnajo enkrat mesečno na izbrani datum v breme računa imetnika osnovne kartice, ki je hkrati imetnik kartičnega računa.

2.5. Kaj je direktna obremenitev?

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

2.6. Kaj je kreditno plačilo?

Kreditno plačilo je plačilna storitev, pri kateri plačnik odredi izvršitev posamezne plačilne transakcije ali več plačilnih transakcij, vključno s trajnim nalogom, s svojega plačilnega računa v dobro plačilnega računa prejemnika plačila.

2.7. Kaj je trajni nalog?

Trajni nalog je plačilna storitev, s katero da plačnik pisno soglasje banki za izvrševanje posamezne plačilne transakcije, ki se ponavlja v enakih zneskih in v določenih intervalih.

2.8. Kaj je dovoljena prekoračitev na računu?

Dovoljena prekoračitev je določen znesek dovoljenega negativnega stanja na računu, ki ga lahko banka kot dovoljeno prekoračitev stanja odobri na računu, in sicer:

- **Redno dovoljeno prekoračitev** banka odobri na računu brez posebne zahteve imetnika računa,
- **Izredno dovoljeno prekoračitev** banka odobri za določeno obdobje na računu na zahtevo imetnika računa, če so za to izpolnjeni pogoji.

2.9. Kje so poslovne enote BKS Bank v Sloveniji?

Seznam je objavljen na spletni strani BKS Bank na naslednji povezavi: [Iskalnik poslovalnic BKS Bank - BKS Bank](#). BKS Bank ima v Sloveniji več poslovnih enot, ki so opremljene tudi z bankomati. Tukaj je seznam njihovih lokacij z naslovi:

1. **Sedež banke in poslovanje s pravnimi osebami**
Verovškova ulica 55a, 1000 Ljubljana
2. **Celje**
Krekov trg 5, 3000 Celje

3. **Domžale**
Ljubljanska cesta 64, 1230 Domžale
4. **Kranj**
Koroška cesta 5, 4000 Kranj
5. **Ljubljana – Bežigrad**
Dunajska cesta 161, 1000 Ljubljana
6. **Ljubljana – Tmovo**
Riharjeva ulica 38, 1000 Ljubljana
7. **Ljubljana – Šiška**
Verovškova ulica 55a, 1000 Ljubljana
8. **Maribor**
Prešernova ulica 2, 2000 Maribor
9. **Slovenj Gradec**
Glavni trg 22, 2380 Slovenj Gradec

2.10. Dostopnost za invalide

BKS Bank si prizadeva, da so njene storitve čim bolj dostopne vsem uporabnikom, vključno z osebami z različnimi oblikami invalidnosti.

Kaj to pomeni v praksi:

- Poslovne enote imajo dostop za gibalno ovirane osebe (klančine, dvigala).
- Za uporabnike z okvaro vida bomo spletno stran zasnovali tako, da bo podpirala bralnike zaslona in omogočala osnovno navigacijo s tipkovnico.
- Omogočamo tudi osebni posvet ali pomoč preko telefona za osebe, ki ne morejo obiskati poslovne enote ali uporabljati spletnih aplikacij.

2.11. Kontakt za pomoč pri dostopnosti

Če naletite na težave z dostopom do spletnih strani, dokumentov ali prostorov banke, nas lahko kontaktirate:

Preko elektronske pošte: info@bksbank.si

Preko telefonske številke: +386 1 589 57 00

Pridobite več informacij na spletni strani: www.bksbank.si

Lahko pa tudi obiščete najbližjo poslovno enoto, kjer vam bodo svetovalci z veseljem pomagali.

3. Dostopnost digitalnih kanalov

3.1. Spletna stran www.bksbank.si

Spletna stran BKS Bank še ni v celoti posodobljena v skladu z zahtevami glede dostopnosti in s standardom **WCAG 2.1, raven AA**. Spletno stran prenavljamo, da bo izpolnjevala vse tehnične kriterije dostopnosti. Časovni cilj, ki smo si ga zadali, je do konca leta 2025.

Trenutno vsebine objavljene na spletni strani še niso zagotovljene vsem uporabnikom na

način, ki bi bil v celoti zaznaven, operativen, razumljiv in robusten. Na primer, uporabniki z okvarami vida lahko pri brskanju naletijo na težave, ker manjkajo nekateri tekstovni opisi slik ali pa navigacija s tipkovnico ni v celoti omogočena.

Na podlagi interne ocene ugotavljamo, da določene vsebine in funkcionalnosti še niso v celoti dostopne:

- **Slike brez alternativnega besedila:** Nekatero slikovno vsebino in ikone nimajo opisa, kar pomeni, da niso dostopne uporabnikom bralnikov zaslona.
- **Neustrezen barvni kontrast:** Na določenih mestih (npr. gumbi, povezave na svetlem ozadju) kontrast med besedilom in ozadjem ne dosega zahtevanega razmerja.
- **Navigacija s tipkovnico:** Vsi elementi strani niso dostopni izključno s tipkovnico (npr. padajoči meniji ali interaktivni elementi).
- **Fokus ni vedno jasno viden:** Pri navigaciji s tipkovnico ni vedno ustrezno označeno, kje se nahaja fokus.
- **Video vsebine brez podnapisov:** Nekatero video vsebine ne vsebujejo podnapisov ali zvočnih opisov.
- **PDF dokumenti niso prilagojeni:** Nekateri priloženi dokumenti v PDF obliki niso dostopni za uporabo z bralniki zaslona (npr. nepravilno označena struktura besedila ali skenirani dokumenti brez OCR prepoznavanja).

Kaj to pomeni za uporabnike? Uporabniki z oviranostmi lahko trenutno naletijo na ovire pri uporabi spletne strani. Določene informacije ali funkcionalnosti morda niso dosegljive preko bralnikov zaslona ali drugih asistivnih tehnologij.

V izogib izključenosti BKS Bank zagotavlja alternativne poti dostopa do vseh informacij in storitev: pomembne vsebine so na voljo v dostopnih oblikah (npr. strukturirani PDF dokumenti), za pomoč uporabnikom so na voljo telefonska podpora in osebno svetovanje v poslovnih enotah. Na ta način lahko stranke z različnimi ovirami že sedaj dobijo enakovredno uporabniško izkušnjo ter lahko brez dodatnega bremena pridobijo vse informacije o investicijskih storitvah.

Načrtovane izboljšave: BKS Bank že izvaja projekt prenove spletišča. Do konca leta 2025 bo spletna stran nadgrajena v skladu s smernicami WCAG 2.1 AA in standardom EN 301 549, ki podrobno opredeljuje zahteve za digitalno dostopnost. Pri prenovi bomo poskrbeli, da bodo spletne vsebine zaznavne tudi za uporabnike s posebnimi tehnologijami (npr. bralniki zaslona), da bo kmarjenje po strani upravljivo tudi zgolj s tipkovnico ali drugimi pripomočki, da bodo informacije predstavljene razumljivo (v jasnem jeziku in strukturi) ter da bo delovanje strani robustno na različnih napravah in brskalnikih.

3.2. Spletna aplikacija MyNet

Spletna banka MyNet je način opravljanja bančnih storitev BKS Bank AG, Bančne podružnice preko interneta, ki imetniku računa omogoča hiter in varen dostop do poslovanja z banko. Imetniku računa omogoča vpogled v stanje na računih in pogodbah, izvajanje plačil in prenosov sredstev ter izvajanje naročil in drugih storitev, ki jih MyNet omogoča.

V spletni banki MyNet se kot sredstvo za identifikacijo in overitev uporabljajo uporabniško ime in generator oziroma mobilni žeton skupaj s pripadajočim PIN-om.

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

Imetnik računa lahko do spletne banke dostopa prek spletnega brskalnika ali mobilne banke. Celotni nabor funkcij spletne banke je imetniku računa dostopen le s spletnim brskalnikom.

Dostop do spletne banke prek spletnega brskalnika imetniku računa omogoča 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 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.

Veljavni limit za izvrševanje plačilnih nalogov v spletni in/ali mobilni banki določi banka in je objavljen na spletnih straneh banke www.bksbank.si. Imetnik računa 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.

Alternativne možnosti za uporabnike: Vse funkcionalnosti, ki jih ponuja MyNet so dostopne prek drugih kanalov. Uporabniki lahko namesto spletne aplikacije stopijo v stik s svojim bančnim svetovalcem po telefonu oziroma obiščejo poslovalnico, kjer na samem mestu in s pomočjo svetovalca opravijo želene storitve.

3.2.1. Omejitve glede dostopnosti

Na podlagi interne ocene ugotavljamo, da določene vsebine in funkcionalnosti še niso v celoti dostopne:

- **Slike brez alternativnega besedila:** Nekatere slikovne vsebine in ikone nimajo opisa, kar pomeni, da niso dostopne uporabnikom bralnikov zaslona.
- **Neustrezen barvni kontrast:** Na določenih mestih (npr. gumbi, povezave na svetlem ozadju) kontrast med besedilom in ozadjem ne dosega zahtevanega razmerja.
- **Navigacija s tipkovnico:** Vsi elementi strani niso dostopni izključno s tipkovnico (npr. padajoči meniji ali interaktivni elementi).
- **Fokus ni vedno jasno viden:** Pri navigaciji s tipkovnico ni vedno ustrezno označeno, kje se nahaja fokus.
- **PDF dokumenti niso prilagojeni:** Nekateri priloženi dokumenti v PDF obliki niso dostopni za uporabo z bralniki zaslona (npr. nepravilno označena struktura besedila ali skenirani dokumenti brez OCR prepoznavanja).

3.3. Mobilna aplikacija mBanka

Mobilna aplikacija mBanka 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 (v nadaljevanju: mobilna aplikacija). Aplikacija mBanka za mobilne naprave omogoča imetniku računa opravljanje bančnih storitev z mobilno napravo, na katero je mogoče namestiti aplikacijo mBanka. Imetniku računa, ki je hkrati tudi uporabnik mBanke, omogoča vpogled v stanje na računih in pogodbah, izvajanje plačil in prenosov sredstev ter izvajanje naročil in drugih storitev, ki jih aplikacija mBanka omogoča.

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

Kot sredstvo za identifikacijo in overitev se v mobilni banki mBanka uporablja mobilni žeton skupaj s pripadajočim PIN-om.

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

Dostop do spletne banke prek mobilne banke imetniku računa zagotavlja omejen nabor funkcij. Dostop do spletne banke prek mobilne banke omogoča imetniku računa 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 Mastercard;
- pošiljanje različnih zahtevkov in naročil;
- vse druge storitve, s katerimi banka pozneje nadgradi mobilno banko.

Alternativne možnosti za uporabnike: Vse funkcionalnosti, ki jih ponuja mBanka so dostopne prek drugih kanalov. Uporabniki lahko namesto mobilne aplikacije stopijo v stik s svojim bančnim svetovalcem po telefonu oziroma obiščejo poslovalnico, kjer na samem mestu in s pomočjo svetovalca opravijo želene storitve.

3.3.1. Omejitve glede dostopnosti

Na podlagi interne ocene ugotavljamo, da določene vsebine in funkcionalnosti še niso v celoti dostopne:

- **Slike brez alternativnega besedila:** Nekatere slikovne vsebine in ikone nimajo opisa, kar pomeni, da niso dostopne uporabnikom bralnikov zaslona.
- **Neustrezen barvni kontrast:** Na določenih mestih (npr. gumbi, povezave na svetlem ozadju) kontrast med besedilom in ozadjem ne dosega zahtevanega razmerja.
- **PDF dokumenti niso prilagojeni:** Nekateri priloženi dokumenti v PDF obliki niso dostopni za uporabo z bralniki zaslona (npr. nepravilno označena struktura besedila ali skenirani dokumenti brez OCR prepoznavanja).

3.4. Mobilna aplikacija Flik Pay

Flik Pay je mobilna aplikacija, ki omogoča takojšnja plačila med uporabniki različnih bank v Sloveniji. Plačilo preko Flik Pay aplikacije se izvede v nekaj sekundah – kadar koli, 24 ur na dan, vse dni v letu. Aplikacijo odlikuje preprosta uporaba, saj se plačila izvedejo na podlagi kontaktnih podatkov (mobilna telefonska številka ali elektronski naslov).

Uporabnik lahko prek mobilne aplikacije Flik Pay opravlja naslednje storitve:

- pošiljanje takojšnjih plačil trgovcu prek vmesnika QR;
- pošiljanje takojšnjih plačil trgovcu prek vmesnika NFC (če mobilna naprava to omogoča);
- pošiljanje takojšnjih plačil prejemniku, ki ima v imeniku Flik Pay definiran najmanj en kontaktni podatek za plačilo;
- pošiljanje zahtevkov za plačila (RFP – »Request For Payment«) prejemniku, ki ima v imeniku Flik Pay definiran najmanj en kontaktni podatek za plačilo;
- prejemanje takojšnjih plačil, če ima uporabnik v imeniku Flik Pay definiran najmanj en kontaktni podatek za plačilo;
- prejemanje zahtevkov za plačila, če ima uporabnik v imeniku Flik Pay definiran najmanj en kontaktni podatek za plačilo;
- pregledovanje statusa transakcij, opravljenih z mobilno aplikacijo Flik Pay;
- upravljanje s svojimi kontaktnimi podatki za plačilo v imeniku Flik Pay;
- upravljanje s svojimi mobilnimi napravami, na katerih je registrirana mobilna aplikacija Flik Pay;
- spreminjanje gesla in nastavitev prstnega odtisa;
- prejemanje obvestil banke;
- spreminjanje jezikovnih nastavitev;
- pregledovanje in spreminjanje drugih nastavitev mobilne aplikacije Flik Pay.

3.4.1. Omejitve glede dostopnosti

Na podlagi interne ocene ugotavljamo, da določene vsebine in funkcionalnosti še niso v celoti dostopne:

- **Slike brez alternativnega besedila:** Nekatere slikovne vsebine in ikone nimajo opisa, kar pomeni, da niso dostopne uporabnikom bralnikov zaslona.
- **Neustrezen barvni kontrast:** Na določenih mestih (npr. gumbi, povezave na svetlem ozadju) kontrast med besedilom in ozadjem ne dosega zahtevanega razmerja.

Datum priprave tega dokumenta:

28. 6. 2025