

## Splošni pogoji za uporabo elektronske banke NLB Proklik

### I. Uvodne določbe

#### 1. člen

S Splošnimi pogoji za uporabo elektronske banke NLB Proklik (v nadaljevanju: splošni pogoji) Nova Ljubljanska banka d.d., Ljubljana (v nadaljevanju banka) določa pravice, obveznosti in pogoje za poslovanje in uporabo elektronske banke NLB Proklik (v nadaljevanju: NLB Proklik).

#### 2. člen

Opredelitev pojmov, ki jih uporabljamo v nadaljevanju:

- **uporabnik** je pravna oseba, podjetnik ali zasebnik, ki je stranka banke in, ki mu banka omogoči poslovanje prek NLB Proklila,
- **zakoniti zastopnik uporabnika** je fizična oseba, ki v skladu z zakonom zastopa pravno osebo in je kot taka navedena v listini o vpisu v sodni register,
- **pooblaščenec za uporabo** NLB Proklila (v nadaljevanju pooblaščenec) je fizična oseba, ki je poslovno in opravično sposobna in jo zakoniti zastopnik uporabnika pooblasti za uporabo programa NLB Proklik,
- **temeljni račun** je NLB Poslovni račun uporabnika odprt v banki,
- **sekundarni račun** je NLB Poslovni račun uporabnika, odprt pri banki in svojim strankam omogoča uporabo NLB Proklila,
- **pametna kartica** je varnostni instrument, ki služi za identifikacijo, preverjanje identitete, elektronsko podpisovanje in šifriranje,
- **bralnik pametne kartice** je naprava, ki bere pametno kartico in ga uporabnik potrebuje za nemoteno poslovanje prek NLB Proklila,
- **USB PKI pametni ključek** je varnostni instrument, ki služi za identifikacijo, preverjanje identitete, elektronsko podpisovanje in šifriranje,
- **osebna števila** (PIN) je zaporedje znakov, ki skupaj s pametno kartico/USB PKI pametnim ključkom omogoča uporabo NLB Proklila – po treh napačnih vnosih PIN številke, se pametna kartica/USB ključek zaklene: PIN prejme uporabnik od Halcom CA, skladno z 10. členom teh splošnih pogojev,
- **PUK koda** je številka za odklepanje pametne kartice/USB PKI pametnega ključka, ki jo prejme uporabnik od Halcom CA skladno z 10. členom teh splošnih pogojev,
- **klicni dostop** je dostop, pri katerem je treba z modemom poklicati telefonsko številko, na kateri uporabnika sprejme računalnik, ki ga vključi v določeno omrežje,
- **parametri klicnega dostopa** (uporabniško ime, geslo za klicni dostop, IP številka) so podatki, ki jih uporabnik potrebuje za vzpostavitev povezave z banko in jih prejme od banke,
- **HALCOM CA** je certifikatska agencija, ki za uporabnike NLB Proklila na podlagi oddane vloge v NLB, izdela pametno kartico ali USB PKI pametni ključek s kvalificiranim digitalnim potrdilom. Kontaktni naslov: Halcom CA, Tržaška 118, 1000 Ljubljana, telefon 01/200-33-40, faks 01/200-33-56, e-pošta ca@halcom.si,
- **domača valuta** – je valuta, ki se uporablja kot uradno plačilno sredstvo v Republiki Sloveniji,
- **račun bremenitve** – je poslovni račun, ki je na plačilnem nalogu, poslanem v plačilo, naveden kot račun za bremenitev,
- **izmenjava datotek v ustreznem formatu** – je izmenjava datotek v formatu plačilnih instrumentov, kot je podrobneje specificirano v dokumentaciji iz 10. člena teh splošnih pogojev, ali v drugih formatih za izmenjavo, o katerih se banka in uporabnik predhodno pisno dogovorita,
- **E-račun** – je račun izdan v standardni elektronski obliki in skladno z zakonskimi predpisi iz tega področja, enakovredno zamenjuje račun v papirni obliki, ki ga izdajatelj računa posreduje prejemniku računa za opravljeno storitev/izstavljeno blago idr.,
- **Sistem za izmenjavo e-računov** (v nadaljevanju sistem) je sistem, ki omogoča nemoteno pošiljanje e-računov in ga uporabljajo vsi udeleženci, ki izdajajo, prejemajo, posredujejo in arhivirajo e-račune prek sistema,
- **prejemnik e-računa** je pravna 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,
- **e-prijava** je elektronska oblika prijave za prejemanje e-računa, ki jo prejemnik e-računa izpolni v svoji elektronski banki, banka prejemnika e-računa pa e-prijavo prek sistema posreduje do izdajatelja e-računa navedenega v e-prijavi,
- **e-odjava** je elektronska oblika odjave od prejemanja e-računa, ki jo prejemnik e-računa izpolni v svoji elektronski banki, banka prejemnika e-računa pa e-odjavo prek sistema posreduje do izdajatelja e-računa navedenega v e-odjavi,
- **banka prejemnika** je tista banka, pri kateri ima prejemnik e-računov odprt transakcijski račun in preko katere prejema e-račune,
- **banka izdajatelja** je tista banka pri kateri ima izdajatelj e-računov odprt transakcijski račun in preko katere posreduje e-račune in s katero podpiše Izjavo za vključitev v Sistem za izmenjavo e-računov,
- **ovojnica** je nabor podatkov potrebnih za nemoteno izmenjavo e-računov v standardni obliki in ji je priložen e-račun,
- **Izjava za vključitev** je dokument, ki ga podpišeta izdajatelj e-računa in banka izdajatelja, ki vodi izdajatelj TRR. Izjava opredeljuje poslovno razmerje med obema udeležencema sistema.

### 3. člen

NLB Proklik je elektronski način poslovanja, ki uporabniku omogoča:

- **posredovanje plačil v izvršitev za:**
  - › plačila v domači in tuji valuti za tekoči datum ali z datumom valute vnaprej do 180 dni,
- **dopolnjevanje plačil za:**
  - › plačila v domači in v tuji valuti,
- **pregledovanje:**
  - › stanja in prometa na računu,
  - › plačil in izpiskov,
  - › obvestil o prilivih iz tujine,
- **tiskanje:**
  - › stanja in prometa na računu,
  - › plačil in izpiskov,
  - › obvestil o prilivih iz tujine,
- **uvoz in izvoz podatkov v in iz datotek v formatih za nakazila v domači in za nakazila v tuji valuti,**
- **pregled tečajnih list,**
- **izmenjavo sporočil med uporabnikom in banko,**
- **izmenjavo datotek v ustreznem formatu med uporabnikom in banko.**

**Banka si pridržuje pravico spremeniti zgoraj navedene pogoje posredovanja plačil v izvršitev. Spremembe se uredijo z dodatkom, ki je del teh splošnih pogojev. O spremembi se banka zavezuje obvestiti uporabnika skladno z 25. členom teh splošnih pogojev.**

## II. Pridobitev pravice uporabe NLB Proklika

### 4. člen

Za uporabo NLB Proklika mora uporabnik zagotoviti ustrezno računalniško in komunikacijsko opremo. Banka predpiše minimalne zahteve, ki so navedene v Priročnikih za uporabo programa NLB Proklik (10. člen teh splošnih pogojev).

### 5. člen

Banka odobri uporabo NLB Proklika uporabniku, če le-ta:

- banki predloži pravilno izpolnjeno in podpisano Vlogo za odobritev uporabe NLB Proklika (v nadaljevanju: vloga),
- zakoniti zastopnik uporabnika pooblasti eno ali več oseb za uporabo NLB Proklika, in/ali na pooblastilu za uporabo NLB Proklika določi, da bo NLB Proklik uporabljal tudi sam,
- ima v banki odprt temeljni račun,
- korektno posluje z NLB Poslovnim računom.

### 6. člen

Banka si pridržuje pravico, da vlogo zavrne brez navedbe razlogov za zavrnitev.

## III. Dodatni računi za poslovanje prek NLB Proklika

### 7. člen

Uporabnik lahko za poslovanje prek NLB Proklika določi poleg temeljnega tudi sekundarni račun, za katerega veljajo enaki splošni pogoji kot za temeljni račun.

## IV. Pooblastila za uporabo NLB Proklika

### 8. člen

Zakoniti zastopnik uporabnika lahko za uporabo NLB Proklika pooblasti eno ali več fizičnih oseb (v nadaljevanju: pooblaščenec). Vsak pooblaščenec ima za uporabo NLB Proklika določeno vrsto pooblastila, ki mu ga določi zakoniti zastopnik uporabnika na vlogi. Pri dodeljevanju pooblastil mora zakoniti zastopnik uporabnika upoštevati navodila, ki jih predpiše banka.

NLB Proklik ima več nivojev pooblastil:

#### **Enostavna pooblastila:**

- **pooblastilo za administriranje** je namenjeno administrativnim posegom v NLB Proklik, kot so brisanje lokalne baze podatkov, osveževanje programa iz bančnega strežnika, spreminjanje gesla vstopne točke itd.,
- **pooblastilo za pripravo paketov** je namenjeno pripravi paketov nalogov za pošiljanje v banko,
- **pooblastilo za delo z e-računi** je namenjeno delu z e-računi in e-prijavami,
- **pooblastilo za pripravo datotek** omogoča uporabniku uvoz datotek, za katere mu banka omogoči sprejem,
- **pooblastilo za podpisovanje datotek** omogoča dodaten podpis na datoteke, če je v pogojih priprave te vrste datotek določeno, da mora biti podpisana,
- **pooblastilo za pošiljanje datotek** omogoča vzpostavitev komunikacije z bančnim strežnikom in pošiljanje pripravljenih datotek,
- **pooblastilo za pregled datotek** uporabniku omogoča pregled datotek, ki jih je poslala banka.

#### **Kombinirana pooblastila - ločena za plačila v domovini in čezmejna plačila:**

- **pooblastilo za vnašanje podatkov** je namenjeno pripravi plačil ter imenika prejemnikov, uvozu in izvozu plačil za plačila v domovini in ločeno za čezmejna plačila,
- **pooblastilo za pregledovanje** je namenjeno pregledu prometnih postavk, izpiskov, stanj, obvestil za plačila v domovini in ločeno za čezmejna plačila,
- **pooblastilo za vsebinsko podpisovanje** (verificiranje) je namenjeno le pregledovanju in potrjevanju plačil, hkrati pa tudi spreminjanju in dopolnjevanju imenika prejemnikov za plačila v domovini in ločeno za čezmejna plačila in ima več nivojev podpisovanja:
  - individualni podpisnik: sam podpiše paket nalogov, ne glede na potrebno število podpisov,
  - levi ali desni podpisnik: se lahko, glede na potrebe, na paket podpiše levo ali desno, vendar le enkrat na eno stran na isti paket,
  - levi podpisnik: pakete nalogov lahko podpisuje samo levo, na vsak paket le po enkrat,
  - desni podpisnik: pakete nalogov lahko podpisuje samo desno, na vsak paket le po enkrat,
- **pooblastilo za pošiljanje podatkov** je pooblastilo za razpolaganje s sredstvi, ki jih ima uporabnik na temeljnem in/ali sekundarnem računu in je namenjeno komunikaciji z bančnim strežnikom in elektronskemu podpisu poslanih podatkov za plačila v domovini in ločeno za čezmejna plačila.

#### **Pooblastilo iz zadnje alineje prejšnjega odstavka ima lahko samo oseba, ki jo zakoniti zastopnik uporabnika pooblasti za razpolaganje s sredstvi na uporabnikovem temeljnem in/ali sekundarnem računu.**

Uporabnik lahko zahteva v okviru NLB Proklika tudi aktiviranje funkcionalnosti NLB Proklik-WEB za podpisovanje plačil na oddaljeni lokaciji, pregled prometa na računu ter arhiva plačil in paketov. Način poslovanja prek NLB Proklika-WEB podrobneje opredeljuje dokumentacija iz 10. člena teh splošnih pogojev. Internetni naslov za dostopanje do NLB Proklik WEB bo uporabniku posredovala banka.

#### **9. člen**

Zakoniti zastopnik uporabnika lahko kadarkoli prekliče pooblastilo. Preklic pooblastila banka upošteva, če zakoniti zastopnik uporabnika preklic sporoči banki:

- po telefonu,
- po telefaksu,
- pisno po pošti,
- na telefonsko številko oz. naslov, ki ga uporabnik prejme skupaj s Priročniki za uporabo programa NLB Proklik,
- ali osebno v poslovalnici, ki vodi uporabnikov temeljni račun.

Če zakoniti zastopnik uporabnika prekliče pooblastilo po telefonu, mora najpozneje naslednji delovni dan preklic potrditi s svojim podpisom v poslovalnici, ki vodi uporabnikov temeljni račun. Banka takoj po prejemu obvestila blokira uporabo NLB Proklika pooblaščenca.

#### **V. Postopek za priključitev uporabnika**

##### **10. člen**

Po odobritvi vloge uporabnik od banke prejme:

- zgoščenko, ki vsebuje: programski paket za uporabo NLB Proklika in Navodila za izpolnjevanje plačil,
- Priročnike za uporabo programa NLB Proklik,
- parametre klicnega dostopa.

Banka bo aktivirala uporabnika za poslovanje z NLB Proklikom po odobritvi njegove vloge. Uporabnik, ki za poslovanje uporablja pametno kartico je dolžan pred pričetkom poslovanja z NLB Proklikom, na lastne stroške kupiti enega od USB bralnikov pametne kartice pri trgovcih, ki jih banka objavlja na spletnem naslovu <http://www.nlb.si/seznam-trgovcev-podjetja> in ga namestiti na računalnik, na katerem bo uporabljal NLB Proklik. Dokler uporabnik bralnika pametnih kartic ne namesti na računalnik, ne more poslovati z NLB Proklikom.

Če uporabnik za identifikacijo uporablja USB PKI pametni ključek, na katerem ima nameščeno kvalificirano digitalno potrdilo Halcom CA, bralnika ne potrebuje.

Vlogo za izdajo pametne kartice/USB PKU pametnega ključka zakoniti zastopnik odda v NLB. Pametno kartico/USB PKI pametni ključek prejme zakoniti zastopnik ali pooblaščenec za delo z NLB Proklikom od Halcom CA. Če se uporabnik z banko povezuje prek internetne povezave, se ob tem preverja časovna veljavnost digitalnega potrdila na pametni kartici/USB PKI pametnem ključku. Kvalificirano digitalno potrdilo, ki ga prejme uporabnik, je veljavno tri leta, po tem obdobju mora uporabnik kvalificirano digitalno potrdilo obnoviti oz. pridobiti novo kvalificirano digitalno potrdilo.

Halcom CA uporabniku NLB Proklika zaračuna stroške novega ali obnovljenega kvalificiranega digitalnega potrdila na pametni kartici/USB PKI pametnem ključku po vsakokrat veljavni tarifi Halcom CA, ki velja za uporabnike NLB. Veljavne cene za NLB uporabnike so objavljene na NLB Spletnem portalu [www.nlb.si](http://www.nlb.si).

Po oddaji vloge za izdajo pametne kartice/USB PKI pametnega ključka uporabnik od Halcom CA prejme:

- zgoščenko, na kateri je programska oprema za izvoz digitalnega potrdila, Obvestilo uporabnikom kvalificiranih potrdil in Javni del notranjih pravil Halcom CA PO,
- vsebino digitalnega potrdila na papirju,
- obvestilo o PIN in PUK kodi.

Uporabnik mora po prejemu pametne kartice/USB PKI pametnega ključka na papirni izvod vsebine digitalnega potrdila pripisati davčno številko, se podpisati in vsebino digitalnega potrdila po pošti nujno poslati na naslov: Nova Ljubljanska banka d.d., Ljubljana, Oddelek za pomoč uporabnikom, Šmartinska 132, 1520 Ljubljana.

Banka uporabnika aktivira za poslovanje z NLB Proklikom šele po prejemu poslanega papirnega izvoda vsebine digitalnega potrdila.

#### **11. člen**

Uporabnik oziroma njegov pooblaščenec lahko izvede namestitvev programa sam v skladu s prejetimi navodili, opredeljenimi v Priročniku za uporabo programa NLB Proklik, ali pa mu pri tem pomaga uradni pooblaščenec banke.

**Banka ne prevzema odgovornosti in škode zaradi morebitne izgube ali uničenja katerihkoli podatkov in opreme uporabnika zaradi namestitve in uporabe programa NLB Proklik.**

#### **12. člen**

Uporabnik oziroma njegov pooblaščenec lahko začne uporabljati NLB Proklik:

- za plačila v domovini takoj, ko je opravljena namestitvev in povezava z banko,
- za čezmejna plačila naslednji delovni dan po opravljeni namestitvi in vzpostavljeni povezavi z banko, pod pogojem, da je banka na ta dan najkasneje do 12.00 ure prejela sporočilo o pripravljenosti na začetek poslovanja s čezmejnimi plačili prek NLB Proklika,

### **VI. Izmenjava e-računov prek NLB Proklika**

#### **13. člen**

**Pravno razmerje med banko izdajatelja in izdajateljem e-računa**

Pravno razmerje nastane, ko izdajatelj e-računa z banko izdajatelja, podpiše pisno Izjavo o vključitvi v Sistem za izmenjavo e-računa na podlagi katere ga banka izdajatelja vključi v sistem.

#### **14. člen**

**Pravno razmerje med banko prejemnika in prejemnikom e-računa**

Prejemnik e-računa mora za nemoteno prejemanje e-računa izpolnjevati naslednje pogoje:

- uporabljati verzijo NLB Proklika, ki omogoča izmenjavo e-računov in jo nadgraditi prek spletnega naslova banke prejemnika ali od banke zahtevati prejem zgoščenske za nadgradnjo in opraviti nadgradnjo,
- dopolniti dodatna pooblastila za pooblaščenca elektronske banke, ki bodo poslovali z e-računi. Vloga za določitev pooblastil je na voljo na <http://www.nlb.si/proklik3>,
- izpolniti e-prijavo oz. se na prejem e-računa prijaviti na drugačen način pri samem izdajatelju.

Banka prejemnika vključi prejemnika e- računa v sistem, ko so izpolnjeni zgoraj navedeni pogoji in ko prejme vlogo za aktiviranje pooblastil pooblaščenec prejemnika e-računa.

#### **15. člen**

**Pravice in obveznosti udeležencev v Sistemu za izmenjavo e-računov**

**Banka izdajatelja je dolžna:**

- omogočiti izdajatelju e-računa, da pripravljene e-račune posreduje v sistem,
- poslane e-račune prevzeti v elektronsko banko in jih posredovati prejemnikom e- računa,
- identificirati izdajatelja e- računa in v primeru napačno posredovanih podatkov oz. posredovanih neprimernih vsebin, le-te zavrniti,
- opozoriti izdajatelja e-računa na napake in v primeru neupoštevanja opozorila, podati zahtevo za izključitev izdajatelja e-računa.

**Banka prejemnika je dolžna:**

- prejete e-račune, ki so bili posredovani s strani banke izdajatelja, prevzeti v sistem,
- identificirati izdajatelja e-računa,
- prejemniku e-računa omogočiti vpogled v prejete e-račune v elektronski banki,
- poslati izdajatelju e-računa povratno informacijo o tem, da so bili e-računi dostavljeni oz. niso bili dostavljeni prejemniku e-računa.

**Banka mora zavriniti e-račun v primeru da:**

- e-račun ni izdan v skladu s Priročnikom za delo z e-računi za uporabnike (<http://www.nlb.si/proklik-prirocnik-eracuni>) in temi splošnimi pogoji poslovanja,
- so v njem napake v podatkih ali neprimerne vsebine, in izdajatelja e-računa na to opozoriti. V primeru neupoštevanja opozorila pa podati zahtevo za njegovo izključitev iz sistema,
- prejemnik e-računa nima odprtega transakcijskega računa pri banki prejemnika,
- prejemnik e-računa v elektronski banki nima vključenega transakcijskega računa, na katerega glasi e-račun,
- prejemnik e-računa nima elektronske banke,
- banka prejemnika ni vključena v sistem.

**16. člen****Pravice in obveznosti izdajatelja e-računa, ki je hkrati uporabnik NLB Proklika**

Izdajatelj e-računa je dolžan upoštevati navodila v Priročniku za delo z e-računi in skladno z njim pravilno formirati ovojnico z e-računom, v kateri so le vsebine, ki so z e-računom neposredno povezane in ne vsebuje reklamnih vsebin.

Izdajatelj e-računa sprejema e-prijave/e-odjave fizičnih in pravnih osebe in vodi ažuren register prejemnikov e-računa.

Izdajatelj e-računa ima pravico, da od NLB d.d., če je ta banka prejemnika, prejme vse povratne informacije, vezane na posredovane e-račune ali na delovanje sistema.

**17. člen****Pravice in obveznosti prejemnika e-računa, ki je hkrati uporabnik NLB Proklika**

Prejemnik e-računa v svoji elektronski banki izvrši e-prijavo. Banka prejemnika posreduje e-prijavo preko sistema izdajatelju e-računa. Na podlagi e-prijave izdajatelj e-računa posreduje preko banke izdajatelja e-račun banki prejemnika, le ta pa ga posreduje v elektronsko banko prejemnika e-računa. V primeru, da prejemnik e-računa ne želi več prejemati e-računa, izvrši v svoji elektronski banki e-odjavo.

**VII. Obveščanje prek NLB Proklika****18. člen**

Uporabnik NLB Proklika soglaša, da ga banka obvešča o vseh spremembah, novostih pri ponudbi banke in posebnostih pri poslovanju prek NLB Proklika, prek elektronskih sporočil v NLB Prokliku. Obvestila o ponudbi banke so za uporabnike posebej označena.

V primeru, ko zaradi nedelovanja NLB Proklika iz kateregakoli razloga, obveščanje uporabnika prek njega ni možno, banka uporabnika obvesti o razlogih za nedelovanje in načinih odprave le-teh prek kontaktnega elektronskega naslova za obveščanje, ki ga je uporabnik navedel na vlogi za uporabo NLB Proklika. Prek kontaktnega elektronskega naslova za obveščanje banka uporabnika ne obvešča o novostih v bančni ponudbi.

**VIII. Obveznosti uporabnika oziroma pooblaščenca****19. člen**

Zakoniti zastopnik uporabnika in/ali njegovi pooblaščenca se zavezuje(jo), da bo(do):

- varovali parametre klicnega dostopa, programsko opremo NLB Proklik s pripadajočimi podatki in jih ne bodo dajali tretjim osebam v uporabo ali na vpogled, pri čemer nosi(jo) polno odgovornost za škodo, ki je bodisi posredno ali neposredno povzročena zato, ker so tretje, nepooblaščen osebe uporabile uporabnikov klicni dostop ter osebno številko in/ali pametno kartico/USB PKI pametni ključek,
- takoj obvestili banko o vseh nepravilnostih v povezavi s prejšnjo alinejo,
- redno spremljali poslovanje na temeljnem in sekundarnih računih,
- tekoče prevzemali izpiske, obvestila in dokumente, ki jih bodo od banke prejeli prek programa NLB Proklik,
- ob prvi uporabi NLB Proklika in kasneje najmanj enkrat na mesec menjavali svojo osebno številko (PIN), pri čemer osebna številka ne sme biti krajša od šest alfa-numeričnih znakov,
- pri svojem poslovanju poleg teh splošnih pogojev upoštevali tudi Priročnik za uporabo programa NLB Proklik, druga navodila, ki jih uporabniku posreduje banka in veljavno zakonodajo,
- zahtevali ustavitev uporabe NLB Proklika, če se ne bodo strinjali z novimi oziroma s spremenjenimi splošnimi pogoji in to v 15 dneh od datuma obvestila o spremembi.

**20. člen**

Uporabnik je dolžan, najkasneje v šestih mesecih po prejemu obvestila s strani banke o nadgrajeni verziji programa NLB Proklik, prevzeti nadgrajeno verzijo programa na svoj računalnik.

Če želi uporabnik prejeti nadgrajeno verzijo programa za prevzem na zgoščenki, o tem obvesti banko prek sporočil v programu NLB Proklik.

Banka mu zgoščenko pošlje na naslov s priporočeno pošto.

V primeru, da uporabnik tega ne stori, banka ne prevzema odgovornosti v primeru nedelovanja programa NLB Proklik- vezano na 24. člen teh splošnih pogojev.

## IX. Obveznosti banke

### 21. člen

Banka jamči uporabniku izvedbo vseh pravilno izpolnjenih in pravočasno oddanih plačil po veljavnem urniku predaje in obdelave nalogov (v nadaljevanju: urnik) pod pogojem, da je na računu bremenitve kritja in, da račun ni blokiran. V primeru, če na računu ne bo kritja v višini, ki je potrebna za izvršitev plačila, bo banka plačila poskušala obdelati do ure, navedene na urniku. Po tem času bo plačila brez ustreznega kritja na računu uporabnika dokončno zavrnila, o čemer bo banka uporabnika ob prvi naslednji povezavi z banko, obvestila prek programa NLB Proklik. Banka je dolžna prejete e-račune in e-prijave posredovati skladno z urnikom Sistema za izmenjavo e-računov. Enako velja za posredovanje povratnih informacij za dostavljene oz. ne-dostavljene e-račune.

Banka ob tem upošteva tudi vse zakonske in podzakonske predpise s področja opravljanja plačilnih storitev.

### 22. člen

Banka prek programa NLB Proklik omogoča uporabniku vpogled v promet in stanje na temeljnem in/ali sekundarnem računu ter status plačil in v ostale storitve, ki jih uporabnik prek NLB Proklika uporablja.

### 23. člen

Banka si pridržuje pravico, da spremeni oziroma dopolni urnik plačilnih storitev in urnik Sistema za izmenjavo e-računov in se zavezuje, da bo uporabnika oziroma njegove pooblaščenca obvestila o spremembi urnika v roku 8 dni pred uvedbo nameravane spremembe z obvestilom v elektronski obliki prek programske vgrajene opcije NLB Proklika. Veljavni urniki so objavljeni na NLB Spletnem portalu [www.nlb.si](http://www.nlb.si).

### 24. člen

Banka ob nadgradnji verzije programa NLB Proklik o tem obvesti uporabnike prek sporočil v NLB Prokliku, nadgrajeno verzijo programa pa objavi na NLB Spletnem portalu [www.nlb.si](http://www.nlb.si) in pozove uporabnike k prevzemu nadgrajene verzije. V primeru, da uporabnik želi prejeti nadgrajeno verzijo programa za prevzem na zgoščenci, o tem obvesti banko prek sporočil v programu NLB Proklik. Banka mu zgoščenko pošlje na naslov s priporočeno pošto.

**Banka se zavezuje, da bo tehnološko podpirala delovanje starih verzij programa največ šest mesecev po objavi obvestila uporabnikom.**

### 25. člen

Banka lahko v skladu s svojo poslovno politiko spremeni oziroma dopolni splošne pogoje poslovanja, o čemer mora najmanj 15 dni pred spremembo seznaniti uporabnika.

O spremembah splošnih pogojev v času uporabe NLB Proklika banka obvesti uporabnika prek sistema sporočil v programu NLB Proklik, ali pa bodo poslana s priporočeno pošto s povratnico v pisni obliki. Veljavni splošni pogoji so objavljeni na NLB Spletnem portalu [www.nlb.si](http://www.nlb.si).

**Šteje se, da uporabnik soglaša s spremembo, če v 15 dneh banki ne sporoči pisne odpovedi.**

**Če se uporabnik ne strinja s spremembo splošnih pogojev, lahko odstopi od pogodbe. V tem primeru mora prenehati uporabljati programski paket NLB Proklik.**

## X. Varovanje podatkov

### 26. člen

Podatki, ki se nanašajo na uporabo NLB Proklika so poslovna skrivnost. Banka bo tako zbrane podatke uporabljala v skladu z zakoni. Uporabnik pooblašča banko, da si lahko v vsakem času sama priskrbi podatke iz drugih virov, lastnike teh podatkov pa pooblašča, da podatke posredujejo banki.

Banka kot upravljavec zbirke vodi, vzdržuje in nadzoruje zbirko osebnih podatkov in podatkov o poslovanju imetnikov za območje Republike Slovenije v skladu z zakonom o varovanju osebnih podatkov in drugo veljavno zakonodajo.

### 27. člen

Banka uporablja osebne podatke uporabnika in pooblaščenecv izključno za namene poslovanja NLB Proklika.

### 28. člen

Podatki o finančnem poslovanju uporabnika prek NLB Proklika so poslovna tajnost banke in jih banka sporoča le na zahtevo uporabnika, uporabnikovega pooblaščenca, na pisno zahtevo sodišča, če je proti uporabniku uveden sodni postopek in v drugih primerih, ki jih določa veljavna zakonodaja.

### 29. člen

Banka in uporabnik se zaveujeta, da bosta zagotavljala visoko stopnjo varnostnih ukrepov, ki bodo zagotavljali čim manjše tveganje nepooblaščenega pristopa do podatkov, spreminjanja podatkov in izgube podatkov.

## **XI. Blokiranje uporabe NLB Proklika**

### **30. člen**

Banka avtomatično blokira uporabo NLB Proklika uporabniku ali njegovemu pooblaščenцу, če le-ta trikrat zaporedoma vnese napačno geslo za dostop v program.

Banka bo blokacijo izvedla tudi na podlagi prijave pooblaščenca ali uporabnika o izgubi, kraji ali nepooblaščenem dostopu do elementov zaščitnega kompleta in parametrov klicnega dostopa.

Vsa plačila, ki bodo podpisana in poslana v izvedbo pred blokiranjem uporabe NLB Proklika, bodo obdelana.

### **31. člen**

Banka ponovno omogoči uporabniku oziroma pooblaščenцу uporabo NLB Proklika po zamenjavi zaščitnega kompleta oziroma parametrov klicnega dostopa.

## **XII. Nadomestila**

### **32. člen**

Banka zaračunava uporabniku NLB Proklika nadomestila po vsakokrat veljavni NLB Tarifi.

Banka bo nadomestila za plačila, ki jih bodo uporabniki oddali v plačilo z valuto vnaprej prek NLB Proklika, obračunala po vsakokrat veljavni NLB Tarifi, ki velja na dan izvršitve plačila.

Izveček tarife je na vpogled v vsaki NLB Poslovalnici in na NLB Spletnem portalu [www.nlb.si](http://www.nlb.si).

O vsaki spremembi NLB Tarife, ki se nanaša na uporabo NLB Proklika, banka obvesti uporabnika v elektronski obliki prek programske vgrajene opcije NLB Proklika.

## **XIII. Reklamacije**

### **33. člen**

#### **Reklamacije v zvezi s plačilnimi storitvami**

Reklamacija je lahko banki posredovana:

- z uporabo sporočila prek NLB Proklika,
- z uporabo elektronske pošte,
- po telefaksu,
- pisno po pošti,
- po telefonu,
- osebno v NLB Poslovalnici, ki vodi temeljni račun.

Uporabnik oziroma pooblaščenec lahko uveljavlja reklamacije, ki se nanašajo na poslovanje z NLB Proklikom, takoj po ugotovljeni nepravilnosti, vendar najpozneje v 15 dneh po prejemu bančnega izpiska, iz katerega sta razvidna promet in stanje na računu.

Banka bo reklamacijo rešila najkasneje v 8 dneh po prejemu reklamacije in o tem obvestila zakonitega zastopnika uporabnika oziroma pooblaščenca. V primeru, da bo banka podatke za reševanje reklamacije morala pridobiti tudi iz drugih virov, je rok za reševanje lahko tudi daljši.

### **34. člen**

#### **Reklamacije v zvezi z izmenjavo e-računov**

V primeru, da NLB d.d. prejme od prejemnika e-računa reklamacijo, v zvezi s tem, da so v njem napake v podatkih ali neprimerne vsebine, banka prejemnika posreduje reklamacijo izdajatelju e-računa.

Reklamacije, ki se nanašajo na vsebino e-računa, rešujeta le izdajatelj e-računa in prejemnik e-računa, NLB d.d. ni zavezana reševati takšnih reklamacij.

NLB d.d. rešuje tehnične reklamacije v zvezi z e-računom in delovanjem sistema v skladu s temi splošnimi pogoji poslovanja.

## **XIV. Ustavitev uporabe NLB Proklika**

### **35. člen**

Banka lahko ustavi uporabo NLB Proklika, če uporabnik ali njegov pooblaščenec ne upošteva splošnih pogojev, ob ukinitvi temeljnega računa, smrti ali izgubi poslovne sposobnosti zasebnika, preklicu pooblastila, začetku stečajnega postopka nad uporabnikom, na zahtevo uporabnika, ali po lastni presoji.

**36. člen**

Uporabnik lahko pisno odpove uporabo NLB Proklika. Uporabnik mora pred odpovedjo uporabe poravnati banki vse zapadle obveznosti, ki so nastale pri uporabi NLB Proklika.

Če uporabnik odpove uporabo NLB Proklika, mora z dnem oddaje odpovedi prenehati uporabljati programski paket NLB Proklik.

**37. člen**

Vsi nalogi, ki bodo podpisani in poslani pred odpovedjo ali ustavitvijo uporabe NLB Proklika, bodo obdelani v skladu s 21. členom teh splošnih pogojev.

**XV. Končne določbe****38. člen**

Morebitne spore v zvezi z NLB Proklikom rešuje stvarno pristojno sodišče po sedežu banke.

Stranki, udeleženci v elektronskem poslovanju, soglašata, da bosta v primeru morebitnih sodnih sporov medsebojno priznavali veljavnost in dokazno vrednost sporočil in podatkov, poslanih prek elektronske banke NLB Proklik, če njihova veljavnost ni bila predhodno ugovarjana s postopki za izmenjavo, ki so opredeljeni v teh splošnih pogojih in v Priložniku za uporabo NLB Proklika.

**39. člen**

Ti splošni pogoji poslovanja imajo naravo pogodbe. S podpisom na vlogi zakoniti zastopnik uporabnika in pooblaščenca potrjujejo, da so seznanjeni s temi splošnimi pogoji in da z njimi soglašajo.

Kot dan sklenitve pogodbe med uporabnikom in banko se šteje dan, ko banka na vlogi odobri uporabo NLB Proklika.

Če vlagatelj vloge za uporabo NLB Proklika odstopi od vloge v času od dneva odobritve vloge do dneva dejanske uporabe NLB Proklika, je zavezan banki povrniti stroške, ki so nastali v postopku odobravanja oziroma uporabe, v skladu z NLB Tarifo.

Ti splošni pogoji veljajo od 1. 11. 2009 in so na voljo vsakemu uporabniku oziroma pooblaščenemu v NLB Poslovalnicah in na NLB Spletnem portalu [www.nlb.si](http://www.nlb.si).