

# Splošni pogoji za uporabo elektronske banke NLB Proklik

## I. Uvodne določbe

### 1. člen

Splošni pogoji za uporabo elektronske banke NLB Proklik (v nadaljevanju splošni pogoji) so sestavni del Splošnih pogojev poslovanja z NLB Poslovnim računom.

S Splošnimi 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:

- **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,
- **banka prejemnika** je tista banka, pri kateri ima prejemnik e-računov odprt transakcijski račun in preko katere prejema e-račune,
- **bralnik pametne kartice** je naprava, ki bere pametno kartico in ga uporabnik potrebuje za nemoteno poslovanje prek NLB Proklika,
- **domača valuta** je valuta, ki se uporablja kot uradno plačilno sredstvo v Republiki Sloveniji,
- **e-dokumenti** so elektronski dokumenti (e-prijava/e-odjava, izjava izdajatelja, ....), ki si jih udeleženci Sistema za izmenjavo e-računov izmenjujejo med seboj,
- **e-obvestila o bančnem poslovanju** (v nadaljevanju e-obvestila) so obvestila v elektronski obliki, ki so uporabnikom NLB Proklika na voljo z dostopom prek WEB aplikacije E-obvestila,
- **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,
- **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-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.,
- **HALCOM CA** je certifikatska agencija, ki za uporabnike NLB Proklika na podlagi oddane vloge v NLB, izdelava 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,
- **izdajatelj e-računa** je pravna oseba, ki izda e-račun in ima s prejemnikom e-računa sklenjeno poslovno razmerje,
- **Izjava za vključitev** je dokument, ki ga podpišeta izdajatelj e-računa in banka izdajatelja, ki vodi izdajateljev poslovni račun. Izjava opredeljuje poslovno razmerje med obema udeležencema sistema,
- **izmenjava datotek v ustrezem 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,
- **limit za podpisovanje plačil** – zakoniti zastopnik podjetja ga lahko določi posameznemu pooblaščenцу in mu s tem omeji najvišji znesek dnevnega limita oz. limita posamezne transakcije, do katerega lahko pooblaščenec-podpisnik naloge podpisuje;
- **osebna števila** (PIN) je zaporedje znakov, ki skupaj s pametno kartico/USB PKI pametnim ključkom omogoča uporabo NLB Proklika- 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,
- **ovojnica za e-dokumente** je nabor podatkov potrebnih za nemoteno izmenjavo drugih e-dokumentov, ki potujejo po Sistemu za izmenjavo e-računov,
- **ovojnica za e-račun** je nabor podatkov potrebnih za nemoteno izmenjavo e-računov v standardni obliki in ji je priložen e-račun in morebitne druge priloge,
- **pametna kartica** je varnostni instrument, ki služi za identifikacijo, preverjanje identitete, elektronsko podpisovanje in šifriranje,
- **prejemnik e-računa** je pravna oseba, ki ji je namenjen e-račun in ima z izdajateljem e-računa sklenjeno poslovno razmerje,
- **pooblaščenec za uporabo NLB Proklika** (v nadaljevanju pooblaščenec) je fizična oseba, ki je poslovno in opravično sposobna in jo zakoniti zastopnik uporabnika pooblasti za uporabo programa NLB Proklik,
- **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,
- **račun bremenitev** je poslovni račun, ki je na plačilnem nalogu, poslanem v plačilo, naveden kot račun za bremenitev,
- **sekundarni račun** je NLB Poslovni račun uporabnika, odprt pri banki in svojim strankam omogoča uporabo NLB Proklika,
- **Sistem za izmenjavo e-računov** (v nadaljevanju sistem) je sistem, ki omogoča nemoteno pošiljanje e-računov in ga uporabljajo vsi v sistem vključeni udeleženci, ki izdajajo, prejemajo, posredujejo in arhivirajo e-račune prek sistema,
- **SMS-Alarm ob plačilih prek NLB Proklika** je sporočilo, ki ga uporabnik, ki se naroči na prejem SMS-Alarma, prejme prek mobilnega telefona ob uspešni oddaji dokončno podpisanih paketov plačilnih nalogov/plačilnih nalogov na bančni strežnik,
- **temeljni račun** je NLB Poslovni račun uporabnika odprt v banki,
- **uporabnik** je pravna oseba, podjetnik ali zasebnik, ki je stranka banke in, ki mu banka omogoči poslovanje prek NLB Proklika,
- **USB PKI pametni ključek** je varnostni instrument, ki služi za identifikacijo, preverjanje identitete, elektronsko podpisovanje in šifriranje,
- **varnostni elementi uporabnika** so pametna kartica/USB pametni ključek, osebna številka (PIN) in vstopna gesla za delo z NLB Proklikom,
- **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.

### 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 računih,

- › plačil in izpiskov,
- › e-obvestil,
- › obvestil o prilivih iz tujine,
- **tiskanje:**
  - › stanja in prometa na računih,
  - › plačil in izpiskov,
  - › e-obvestil,
  - › 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.** Tečajne liste v NLB Proklik prevzame uporabnik pri osveževanju podatkov in so le informativne narave. Za konverzijo valut se uporabijo tečajne liste v skladu z 21. členom teh splošnih pogojev,
- **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 na [www.nlb.si/proklik](http://www.nlb.si/proklik) in v Priročniku za namestitve programa NLB Proklik (10. člen teh splošnih pogojev), ki je dostopen na [www.nlb.si/proklik-prirocnik-namestitev](http://www.nlb.si/proklik-prirocnik-namestitev).

### 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.**

Zakoniti zastopnik lahko v okviru pooblastil posameznemu pooblaščenцу, ki mu pred tem dodeli pooblastilo za podpisovanje, določi tudi dnevni limit in/ali limit posamezne transakcije, do katerega lahko pooblaščenec naloge podpiše. Limit velja za vse vrste plačil, oddanih prek NLB Proklik. V primeru izvedbe plačila v drugih valutah, se znesek v EUR preračuna po veljavnem srednjem tečaju Banke Slovenije. Banka bo v primeru, ko je pooblaščenцу določen dnevni in/ali limit na posamezno transakcijo, plačila izvedla pod oz. do odobrenega limita, plačila nad limitom pa zavrnila.

Uporabnik lahko v okviru NLB Proklik zahteva 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 Proklik-WEB podrobneje opredeljuje dokumentacija iz 10. člena teh splošnih pogojev. Internetni naslov za dostopanje do NLB Proklik WEB je <https://proklik.nlb.si/webebank>.

#### **9. člen**

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

- po telefonu,
- prek elektronske pošte,
- po telefaksu,
- pisno po pošti,
- ali osebno v NLB 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 Proklik pooblaščenцу.

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

##### **10. člen**

Po odobritvi vloge uporabnik program za uporabo NLB Proklik prevzame na spletni strani banke [www.nlb.si/proklik](http://www.nlb.si/proklik), kjer so objavljena tudi vsa navodila, napotki in priročniki za delo z NLB Proklikom. Uporabnik navodila za prvo namestitev NLB Proklik prejme po elektronski pošti na elektronski naslov, ki ga navede v vlogi.

Banka aktivira 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 bralnikov pametne kartice pri trgovcih, ki jih banka objavlja na spletnem naslovu [www.nlb.si/seznam-trgovcev-podjetja](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. Ob internetni povezavi z banko se 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 Proklik 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 spletni strani banke [www.nlb.si/proklik](http://www.nlb.si/proklik).

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, NLB Kontaktni center, 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 namestitev programa sam v skladu s prejetimi namestitvenimi navodili ali pa mu pri tem pomaga tehnični strokovnjak 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:

- ko opravi namestitev NLB Proklik in vzpostavi internetno povezavo z banko in
- ko si namesti vse komponente za delo s kvalificiranimi potrdili.

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

### 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 prejetje 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 zgoščenke za nadgradnjo in opraviti nadgradnjo,
- dopolniti dodatna pooblastila za pooblaščenke elektronske banke, ki bodo poslovali z e-računi. Vloga za določitev pooblastil je na voljo na [www.nlb.si/proklik3](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 pooblaščenecv 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 zavrniti e-račun v primeru da:

- e-račun ni izdan v skladu s Priročnikom za delo z e-računi za uporabnike [www.nlb.si/proklik-prirocnik-eracun](http://www.nlb.si/proklik-prirocnik-eracun) in temi splošnimi pogoji poslovanja,
- so v njem napake v podatkih ali neprimerne vsebine, in izdajatelja e-računa na to opozoriti, v primeru večkratnega 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 ter priloge ki so z e-računom neposredno povezane in ne vsebujejo 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 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, nepooblaščenec osebe uporabile uporabnikovo vstopno geslo ter osebno številko in/ali pametno kartico/USB PKI pametni ključek,
- takoj obvestili banko o vseh nepravilnostih v povezavi s prejšnjo alinejo,
- v primeru suma zlorabe izvajanja finančnih transakcij prek NLB Proklika o tem takoj obvestili policijo in banko ter podali pisno prijavo skrbniku v banki,

- redno spremljali poslovanje na temeljnem in sekundarnih računih,
- tekoče prevzemali izpiske, e-obvestila, sporočila in dokumente, ki jih bodo od banke prejeli prek programa NLB Proklik,
- redno skrbeli za prenos vseh prometnih podatkov oziroma izpiskov o poslovanju na računih in e-obvestil iz NLB Proklika v svojo lokalno bazo,
- 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 priročnike za delo z NLB Proklikom, 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,
- najkasneje do končnega datuma, ki ga ob oddaji vloge za ukinitev NLB Proklika, skladno z 39. členom teh splošnih pogojev, za uporabnika določi banka, arhivirali vse prometne podatke oziroma izpiske o poslovanju na NLB Poslovnih računih in ostalih računih, vključenih v NLB Proklik in e-obvestila v svojo lokalno bazo.

#### 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.

V primeru, da uporabnik verzije ne nadgradi pravočasno, 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 kritje 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.

Pri izvršitvi plačilne transakcije, ki zahteva konverzijo valut, banka uporabi referenčni menjalni tečaj (nakupni ali prodajni), ki je veljaven v trenutku prejema plačilnega naloga. Tečaj je objavljen v vsakokrat veljavni Tečajni listi NLB za podjetja na NLB Spletnem portalu [www.nlb.si](http://www.nlb.si). Sprememba referenčnega menjalnega tečaja se tudi med dnevom uveljavi takoj in brez predhodnega obvestila imetniku računa in ne glede na to, ali je uporabnik zadnje veljavno tečajnico, ki je informativne narave, prevzel v NLB Proklik.

Banka je dolžna prejete e-dokumente posredovati skladno z urnikom Sistema za izmenjavo e-računov. Enako velja za posredovanje povratnih informacij za dostavljene oz. ne-dostavljene e-račune in ostale e-dokumente.

Banka ob prijavi suma zlorabe izvajanja finančnih transakcij prek NLB Proklika s strani zakonitega zastopnika uporabnika in/ali njegovega pooblaščenca, izvede blokiranje uporabe NLB Proklika.

Banka pri izvajanju plačilnih storitev in ostalih zahtev uporabnika prek e-banke 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 v okviru dodeljenih pooblastil 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 pooblaščenke 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.

**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. 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 uporabnika in pooblaščenec uporabljala v skladu z veljavno zakonodajo in Splošnimi pogoji poslovanja z NLB Poslovnim računom.

#### 27. člen

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

## XI. SMS-Alarm ob plačilih prek NLB Proklika

### 28. člen

Banka omogoča uporabo storitve SMS-Alarm ob plačilih prek NLB Proklika (v nadaljevanju SMS-Alarm) ob vsakokratnem pošiljanju plačilnih nalogov uporabnika banki prek NLB Proklika. Uporabnik storitve SMS-Alarm v sporočilu prejme informacijo o poslanih podpisanih plačilnih nalogih/paketih plačilnih nalogov na strežnik banke. Banka pošilja SMS-Alarm za domača, čezmejna plačila in plačila v tretje države (UPN/SEPA, VP70) poslane prek namestitvene in NLB Proklik WEB verzije (oddaljeno podpisovanje). Banka SMS-Alarma ne pošilja za naloge direktnih obremenitev SEPA.

Uporabnik mora banki za uporabo storitve SMS-Alarm ob plačilih prek NLB Proklika oddati vlogo v NLB Poslovalnici in v njej posredovati vse potrebne in zahtevane podatke: matične podatke pooblaščenih oseb za delo z NLB Proklikom, ki bo prejela SMS-Alarm, številko TRR, za katerega želi prejemati SMS sporočila in telefonsko številko mobilnega telefona pooblaščenih oseb - prejemnika sporočila.

Uporabnik nosi odgovornost za pravilnost in resničnost podatkov, ki jih je posredoval banki v vlogi. Uporabnik je odgovoren za pravilen vpis GSM številke. Banka odobri uporabo storitve SMS-Alarm ob plačilih prek NLB Proklika, če uporabnik predloži banki vse zahtevane podatke in korektno posluje z NLB Proklikom.

Za odobritev storitve pooblaščenecem za delo z NLB Proklikom je potrebno pridobiti soglasje zakonitega zastopnika uporabnika. Uporabnik lahko uporablja GSM številko domačega in/ali tujega operaterja mobilne telefonije, uporaba GSM številke tujega operaterja velja za uporabnike, katerih pooblaščenec poslujejo v tujini.

### 29. člen

Uporabnik storitve SMS-Alarm je dolžan takoj sporočiti vse spremembe, ki se nanašajo na njegove osebne in poslovne podatke, spremembo telefonske številke mobilnega telefona ali preklic telefonske številke mobilnega telefona. Uporabnik storitve SMS-Alarm pooblašča banko za zbiranje, obdelovanje in posredovanje zbranih podatkov v zvezi in v namen izvrševanja te storitve podjetju, ki vrši distribucijo podatkov. Banka zagotavlja, da bo prejemnik podatkov, ki izvaja distribucijo, varoval podatke kot zaupne v skladu z zakonom, ki ureja varstvo osebnih podatkov. Uporabnik je seznanjen z dejstvom, da sistem pošiljanja tehnično ni popolnoma zanesljiv in varen način pošiljanja sporočil. Mobilni operater uporabniku ne jamči za zanesljivo in varno pošiljanje SMS-Alarmov. Uporabnik se odpoveduje kakršnim koli zahtevkom v zvezi s tem, zlasti vendar ne izključno za primer razkritja vsebine SMS-Alarma tretjim nepooblaščenim ali za primer ne prejema SMS-Alarma.

### 30. člen

Banka se zavezuje, da bo uporabniku storitve SMS-Alarm posredovala podatke o prek NLB Proklika poslanih nalogih/paketih nalogov iz 30. člena teh splošnih pogojev, razen v primeru višje sile in razlogov, ki bi nastali na strani podjetja, ki vrši distribucijo SMS-Alarmov. Banka ne jamči za pravočasnost posredovanja SMS-Alarma, če se uporabnik nahaja na območju, kjer ni signala, ki bi omogočal sprejem SMS-Alarma ali ima poln predal za sporočila ipd. Če uporabnik ne prejme SMS-Alarma, poskuša mobilni operater uporabnika uporabniku dostaviti sporočilo v roku in na način, ki ga mobilni operater zagotavlja uporabnikom svojih storitev. Višja sila pomeni okoliščine izven nadzora banke, ki bi preprečile izpolnjevanje obveznosti banke. Banka se zavezuje, da bo zagotovila najvišjo možno raven varnostnih ukrepov, ki bodo zagotavljali minimiziranje tveganj nepooblaščenega vpogleda v podatke, spreminjanja podatkov in izgube podatkov.

### 31. člen

Uporabniku storitve SMS-Alarm se za poslana sporočila o oddanih plačilnih nalogih/paketih plačilnih nalogov na strežnik banke, zaračuna nadomestilo po vsakokrat veljavni tarifi banke. Nadomestilo se obračunava mesečno in se obračuna, če je uporabnik storitev uporabil. Nadomestilo se mesečno poravnava iz uporabnikovega NLB Poslovnega računa v skladu s temi splošnimi pogoji.

### 32. člen

Banka lahko kadarkoli ustavi uporabo storitve, če niso upoštewane določbe teh splošnih pogojev, ob ukinitvi tržne poti NLB Proklik ali NLB Poslovnega računa, smrti ali izgubi opravilne sposobnosti uporabnika storitve SMS-Alarm, ukinitvi pooblastila na NLB Poslovnem računu, ukinitve telefonske številke, na zahtevo uporabnika storitve SMS-Alarm, v primeru nekorektnega poslovanja uporabnika storitve SMS-Alarm, v primeru uvedbe postopka zaradi insolventnosti uporabnika ali po lastni presoji.

## XII. Blokiranje uporabe NLB Proklika

### 33. člen

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

Banka bo blokacijo izvedla tudi na podlagi telefonske in kasneje obvezne pisne prijave pooblaščenca ali uporabnika o izgubi, kraji, sumu zlorabe izvajanja finančnih transakcij in/ali nepooblaščenem dostopu do varnostnih elementov uporabnika. Vsa plačila, ki bodo podpisana in poslana v izvedbo pred blokiranjem uporabe NLB Proklika, bodo obdelana.

### 34. člen

Banka ponovno omogoči uporabniku oziroma pooblaščenecem uporabo NLB Proklika na podlagi pisnega zahtevka za deblokacijo, ki jo odda zakoniti zastopnik uporabnika in/ali njegov pooblaščenec pri svojem skrbniku in/ali po zamenjavi varnostnih elementov uporabnika.

## XIII. Nadomestila

### 35. 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.

Izvleček NLB 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.

## XIV. Reklamacije

### 36. 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.

### 37. 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.

## XV. Ustavitev uporabe NLB Proklika

### 38. 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.

### 39. člen

Uporabnik lahko pisno odpove uporabo NLB Proklika na obrazcu iz 2. odstavka tega člena. Uporabnik mora pred odpovedjo uporabe poravnati banki vse zapadle obveznosti, ki so nastale pri uporabi NLB Proklika. Odpoved od Pogodbe o odprtju in vodenju NLB Poslovnega računa se šteje za odpoved uporabe NLB Proklika s strani uporabnika.

V primeru odpovedi uporabe NLB Proklika s strani uporabnika banka uporabniku izroči v podpis obrazec v katerem določi rok, do izteka katerega ima uporabnik še možnost opraviti arhiviranje vseh prometnih podatkov oziroma izpiskov o poslovanju na računih, vključenih v NLB Proklik in e-obvestil iz NLB Proklika v svojo lokalno bazo.

Če uporabnik odpove uporabo NLB Proklika, mora z iztekom roka, ki ga na obrazcu iz zgornjega odstavka določi banka, prenehati uporabljati programski paket NLB Proklik.

V drugih primerih prenehanja pogodbenega razmerja določenega s temi splošnimi pogoji, bo banka z dnem prenehanja tega pogodbenega razmerja, onemogočila dostop do podatkov prek strežnika banke.

### 40. 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.

## XVI. Končne določbe

### 41. 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 Priročnikih za uporabo NLB Proklika.

### 42. 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 odobranja oziroma uporabe, v skladu z NLB Tarifo.

Ti splošni pogoji veljajo od 20. 6. 2018 in so na voljo vsakemu uporabniku oziroma pooblaščenecem v NLB Poslovalnicah in na NLB Spletnem portalu [www.nlb.si](http://www.nlb.si).