

Splošni pogoji uporabe digitalne banke NLB Klik

Digitalna banka NLB Klik omogoča opravljanje bančnih storitev NLB prek spletnega brskalnika ali javno objavljene mobilne aplikacije.

Ti splošni pogoji določajo način delovanja digitalne banke NLB Klik (v nadaljevanju: NLB Klik). Uporabljajo se skupaj s Splošnimi pogoji poslovanja z NLB Osebnimi računi in so njihov sestavni del.

Razlaga pojmov

- **Aktivacijska koda** je podatek, ki ga uporabnik prejme po SMS in mu omogoča aktivacijo generatorja OTP v mobilni aplikaciji NLB Klik.
- **Enkratno geslo OTP** (ang. »one-time password« oz. OTP) je 8-mestno število, ki ga ustvarja generator OTP.
- **Generator OTP** je program, ki po vnosu PIN generira enkratno geslo, ki je časovno omejeno. Generator OTP je del mobilne aplikacije NLB Klik in se uporabi kot del avtentikacijskega mehanizma pri prijavi v Spletno banko NLB Klik.
- **Mobilna aplikacija NLB Klik** je aplikacija banke, ki je javno dostopna v trgovinah AppStore, Google Play in Huawei AppGallery.
- **Mobilna banka NLB Klik** je del nameščene mobilne aplikacije NLB Klik in omogoča dostop do računov in izvajanje bančnih storitev NLB.
- **Mobilna naprava** je pametni mobilni telefon.
- **NLB Klik** je digitalna banka in predstavlja skupno poimenovanje za mobilno in spletno banko NLB Klik.
- **Uporabnik** je fizična oseba, ki je oddala vlogo za spletno ali mobilno banko NLB Klik in je s tem uporabnik NLB Klica.
- **PIN** je štirimestno številčno geslo, ki ga uporabnik določi ob aktivaciji mobilne aplikacije NLB Klik in omogoča dostop do generatorja OTP in mobilne banke NLB Klik.
- **Serijska številka** je številka, ki jo uporabnik prejme po e-pošti in mu omogoča aktivacijo generatorja OTP v mobilni aplikaciji NLB Klik.
- **Spletna stran banke** je spletna stran www.nlb.si/klik.
- **Spletna banka NLB Klik** je spletna aplikacija, dostopna prek brskalnika, in omogoča dostop do računov in izvajanje bančnih storitev NLB.

Pogoji za uporabo

Uporabnik potrebuje za uporabo NLB Klik pametno mobilno napravo, GSM številko in e-mail (za prejem aktivacijske kode in serijske številke).

Za mobilno aplikacijo NLB Klik je na mobilni napravi treba namestiti ustrezno verzijo operacijskega sistema, pri čemer prednastavljena programska koda ne sme biti spremenjena oziroma le-ta ne sme imeti zlomljene programske zaščite (npr. root/jailbreak). Ustrezna verzija operacijskega sistema je objavljena na spletni strani banke. V primeru spletne trgovine Google Play so podprti operacijski sistemi na seznamu podprtih naprav Google Play.

Spletno banko NLB Klik je možno uporabljati na sodobnih brskalnikih, ki so opredeljeni na spletnem mestu banke, za vstop pa uporabnik potrebuje generator OTP.

Banka ne odgovarja za nedelovanje NLB Klica na napravah, ki ne ustrezajo tehničnim zahtevam, ki so opredeljene na spletnem mestu banke.

Pristop

Banka omogoči uporabniku uporabo NLB Klika na podlagi naročila za:

- uporabo spletne banke NLB Klik ali mobilne banke NLB Klik,
- aktivacijo generatorja OTP.

Ob izdaji generatorja OTP in pred začetkom uporabe NLB Klik je treba opraviti osebno prepoznavo uporabnika v skladu z vsakokrat veljavnimi predpisi v NLB Poslovalnici ali prek video klica pri čemer za slednje uporabnike veljajo omejitve kot so zapisane v členu Vsebina storitve. Banka si pridržuje pravico, da zavrne zahtevek za odobritev uporabe NLB Klika brez navedbe razlogov.

Banka bo uporabniku pod pogojem, da odda naročilo za uporabo spletne ali mobilne banke NLB Klik ter s tem soglaša s temi splošnimi pogoji, aktivirala dostop do spletne in mobilne banke in poslala elemente za aktivacijo generatorja OTP v najkrajšem možnem času.

Banka bo uporabniško ime in serijsko številko poslala po elektronski pošti, aktivacijsko kodo pa po SMS sporočilu.

Uporabnik izvede aktivacijo generatorja OTP z vnosom serijske številke in aktivacijske kode v mobilno aplikacijo NLB Klik oz. v skladu z navodili za uporabo. Takoj po opravljeni aktivaciji uporabnik lahko začne uporabljati NLB Klik.

Vsebina storitve

V NLB Kliku uporabnik upravlja z računi in drugimi storitvami NLB, posreduje plačilne naloge, naroča bančne storitve, podpisuje dokumentacijo in uporablja funkcionalnosti NLB Klika, ki so podrobneje predstavljene na spletni strani banke.

Banka si pridržuje pravico spremeniti obseg storitev, ki jih omogoča v NLB Kliku. Kadar bodo to zahtevali predpisi, bo uporabnik o tem obveščen.

V skladu z veljavno zakonodajo je dostop do računov in posredovanje plačil v NLB Kliku treba potrditi z ustreznimi osebnimi varnostnimi elementi (kot npr. številka PIN itd.). Opis varnostnih elementov v NLB Kliku je naveden na spletni strani banke. Uporabnik se zaveda, da dodatno potrjevanje plačil ne preprečuje v celoti možnosti zlorabe sredstev na računih.

Uporabnik lahko prek NLB Klika podpiše dokumente, ki so mu bili posredovani v mobilno ali spletno banko NLB Klik, z uporabo podpisa s kvalificiranim digitalnim potrdilom, ki ga na zahtevo uporabnika izda banka. Uporabnik odda zahtevo za izdajo kvalificiranega digitalnega potrdila banki v NLB Kliku v sklopu prve izvedbe oddaljenega podpisa dokumentov s kvalificiranim digitalnim potrdilom. Oddaja samostojne zahteve za izdajo kvalificiranega digitalnega potrdila ni mogoča. Kvalificirano digitalno potrdilo, izdano za namen iz tega odstavka, lahko uporabnik uporablja zgolj za poslovanje z banko na način in za storitve, kot to vsakokrat določi banka. Banka bo uporabniku dokumentacijo, ki jo je ta podpisal v NLB Kliku, posredovala v nešifrirani obliki na naslov elektronske pošte, ki ga je uporabnik sporočil banki v skladu s temi splošnimi pogoji. Določila tega odstavka se ne uporabljajo za uporabnika, ki je naročilo in aktivacijo generatorja OTP iz 3. člena teh splošnih pogojev oddal preko video klica v NLB Kontaktni center.

Obveščanje uporabnika

Uporabnik bo obveščen o vseh spremembah in posebnostih pri poslovanju prek NLB Klika s sporočili v NLB Kliku.

Blokacija uporabe

Banka uporabniku onemogoči dostop do spletne in mobilne banke NLB Klik, če:

- uporabnik prijavi izgubo ali krajo mobilne naprave, na kateri je nameščena mobilna aplikacija NLB Klik,
- uporabnik banki prijavi nepooblaščen dostop do NLB Klika.

Banka uporabniku onemogoči dostop do mobilne banke NLB Klik, če uporabnik petkrat zaporedoma skuša vstopiti v mobilno banko NLB Klik z napačno številko PIN.

Banka uporabniku onemogoči dostop do spletne banke NLB Klik, če uporabnik petkrat zaporedoma skuša vstopiti v spletno banko NLB Klik z napačnim enkratnim geslom OTP.

Banka sme uporabniku kadarkoli onemogočiti dostop do spletne ali mobilne banke NLB Klik, če:

- obstaja kakršenkoli sum nepooblaščenega dostopa,
- uporabnik ne prevzame nove različice mobilne aplikacije NLB Klik, ko je ta na voljo.

Uporabniki, ki začasno ali trajno ne želijo imeti možnosti dostopa do spletne ali mobilne banke NLB Klik, lahko dostop blokirajo prek NLB Klika, video klica ali osebno v NLB Poslovalnici. Z blokado mobilne banke NLB Klik generator OTP ni samodejno blokiran.

Ponovna aktivacija generatorja enkratnih gesel OTP je potrebna:

- ko uporabniki pozabijo PIN kodo za dostop do mobilne banke NLB Klik in generatorja enkratnih gesel OTP,
- v primeru ponovne namestitve aplikacije (izbris aplikacije, izguba telefona ipd.).

Banka spet omogoči uporabo NLB Klika po ponovni aktivaciji generatorja OTP.

Banka si pridržuje pravico, da začasno blokira možnost dostopa do NLB Klika za vse uporabnike v primeru sistemskih napadov na aplikacijo, spletno ali mobilno banko NLB Klik ali utemeljenega suma takšnih ravnanj.

Banka krije škodo, ki je posledica zlorabe ukradenih ali izgubljenih varnostnih zaščitnih elementov, ki uporabniku nastane od trenutka blokacije naprej.

Vsi nalogi, poslani v obdelavo pred blokacijo uporabe NLB Klika, bodo izvršeni v okviru veljavnih urnikov plačilnega prometa. V primeru neodobrene plačilne transakcije, ki je posledica zlorabe ukradenih ali izgubljenih varnostnih elementov, nosi uporabnik škodo do višine 150 EUR do trenutka, ko je banki prijavil krajo/izgubo/zlorabo in je banki sporočil vse potrebne podatke za izvedbo blokacije, če zloraba ni nastala zaradi naklepa ali hude malomarnosti uporabnika.

Obveznosti uporabnika

Uporabnik s pristopom k tem splošnim pogojem izjavlja, da je imetnik in uporabnik mobilne telefonske številke in naslova elektronske pošte, ki ju je navedel ob naročilu generatorja OTP oziroma v pristopu k NLB Kliku.

Uporabnik se zavezuje, da:

- bo skrbno hranil mobilno napravo ter PIN in ju varoval kot dober gospodar, tako da bo preprečil izgubo, krajo in/ali zlorabo, ter da ju ne bo sporočal ali dajal na vpogled ali v uporabo tretjim

- osebam, pri čemer je odgovoren za vsako škodo, ki je bodisi posredno ali neposredno povzročena zato, ker so tretje osebe uporabile uporabnikovo mobilno napravo, aktivacijsko kodo in serijsko številko ali PIN,
- bo ob zamenjavi mobilne naprave poskrbel za aktivacijo generatorja OTP na drugi napravi skladno z navodili za uporabo,
 - bo zavaroval dostop do svoje mobilne naprave z geslom oziroma drugo ustrezno zaščito in da ne bo nikoli puščal mobilne naprave z aktiviranim generatorjem OTP nenadzorovane,
 - bo uporabljal mobilno aplikacijo NLB Klik v skladu z navodili za uporabo, določbami teh splošnih pogojev in veljavno zakonodajo,
 - bo banko takoj obvestil o vseh nepravilnostih v zvezi z delovanjem NLB Klika,
 - pri uporabi mobilne aplikacije NLB Klik ne bo uporabljal računalniških kod, škodljivih programov ali česarkoli, kar bi lahko motilo, onesposobilo ali škodovalo storitvi generiranja OTP in/ali mobilni banki NLB Klik ali komunikacijskemu omrežju; če uporabnik s svojim ravnanjem povzroči škodo, zanjo v celoti odgovarja tako banki, kot tudi mobilnemu operaterju,
 - bo takoj obvestil banko o nepooblaščen uporabi, sumu nepooblaščen uporabe oziroma možnosti nepooblaščen uporabe mobilne naprave (npr. če je tretja oseba kakorkoli izvedela za PIN), kraji ali izgubi mobilne naprave z generatorjem OTP,
 - bo spremljal obvestila trgovin App Store in Google Play na mobilni napravi za prevzem in prevzemal nove različice mobilne aplikacije NLB Klik,
 - bo prek NLB Klika ali spletne strani banke redno spremljal obvestila banke glede poslovanja z in prek NLB Klika,
 - bo ob izgubi ali kraji mobilne naprave z aktiviranim generatorjem OTP in mobilno banko NLB Klik nemudoma sporočil in prijavil izgubo mobilne naprave banki in izvedel blokado mobilne banke v NLB Poslovalnici ali prek video klica NLB,
 - poskrbel za ustrezno tehnično in programsko zaščito računalnika in/ali mobilne naprave, s katere bo dostopal do NLB Klika. Kot pomoč pri zagotavljanju ustreznega nivoja zaščite in ostalih postopkov varovanja, ki povečujejo stopnjo zaščite spletnega poslovanja, so uporabnikom na voljo Zlata pravila poslovanja z NLB Klikom na spletni strani banke,
 - redno spremljal svoje tekoče poslovanje na osebem računu.

Prekinitev uporabe

Uporabnik pisno, lahko tudi s sporočilom banki prek NLB Klika, zahteva prekinitev uporabe NLB Klika. Uporabnik mora pred prekinitvijo poravnati banki vse zapadle obveznosti iz naslova poslovanja z NLB Klikom. Če uporabnik prekine uporabo NLB Klika, mora z dnem oddaje sporočila o prekinitvi prenehati uporabljati spletno in mobilno banko NLB Klik.

Banka lahko prekine uporabo NLB Klika brez odpovednega roka v primeru kršitve teh splošnih pogojev ali če ne obstaja noben račun, pri katerem uporabnik uporablja to storitev, izjemoma pa tudi po lastni presoji z razumnim odpovednim rokom, če iz okoliščin primera izhaja, da te storitve banka uporabniku ne želi več zagotavljati. Banka o ukinitvi NLB Klika uporabnika seznanja ob prvem naslednjem poskusu prijave v NLB Klik.

Veljavnost splošnih pogojev

Ti splošni pogoji veljajo od 1. 10. 2022 naprej in se začnejo uporabljati z njihovo potrditvijo v digitalni banki NLB Klik.