

## Splošni pogoji uporabe telefonske banke NLB Teledom

Ti splošni pogoji določajo način uporabe telefonske banke NLB Teledom. Uporabljajo se skupaj s Splošnimi pogoji poslovanja z NLB Osebnimi računi in so njihov sestavni del. V primeru nasprotja med določili teh splošnih pogojev in določili Splošnih pogojev poslovanja z NLB Osebnimi računi, veljajo določila teh posebnih splošnih pogojev. Definicije, uporabljene v teh splošnih pogojih, imajo enak pomen kot definicije, uporabljene v Splošnih pogojih poslovanja z NLB Osebnimi računi, razen če je s temi splošnimi pogoji izrecno določeno drugače.

V primeru, da storitev uporablja imetnik poslovnega računa, se zanj uporabljajo Splošni pogoji za NLB Poslovni račun.

### I. Uporaba storitve NLB Teledom

Storitev NLB Teledom je način opravljanja določenih bančnih storitev na osebнем računu, varčevalnem računu, poslovnem računu ali drugem računu, pri katerem banka omogoča poslovanje preko telefona ali video klica. Storitev lahko uporablja imetnik osebnega računa, pooblaščenec, zastopnik ali skrbnik (v nadaljevanju vsi imenovani: uporabnik).

Imetniki poslovnih računov se na uporabo NLB Teledoma lahko prijavijo tudi kot imetniki osebnega računa, kot delovne račune pa lahko dodajo imetniške poslovne račune.

Banka omogoča uporabo storitev NLB Teledoma na podlagi pravilno izpolnjene in podpisane vloge za odobritev storitev NLB Teledoma, ki jo uporabnik prejme v poslovalnici banke.

Poleg vloge uporabnik izpolni in v zaprti kuverti odda tudi obrazec z osebnim geslom, ki je poljubno izbrano zaporedje znakov, namenjeno za prepoznavo uporabnika po telefonu ali video klicu. Poleg osebnega gesla se lahko uporabnik odloči za dodaten, neobvezen element prepoznave (to je sistem povezanega vprašanja in odgovora). Ob začetku uporabe NLB Teledoma uporabnik po pošti prejme seznam podpisnih kod, ki nadomeščajo lastnoročni podpis uporabnika ob vsakokratni oddaji novega naročila za izvedbo posamezne plačilne storitve ali ob novem naročilu drugih bančnih storitev.

Šteje se, da je uporabnik dal soglasje za izvedbo plačilne storitve, če je bila storitev naročena po telefonu ali prek video klica in je bila opravljena identifikacija uporabnika z uporabo osebnega gesla in podpisnih kod.

Banka si pridržuje pravico, da vlogo za uporabo storitev NLB Teledoma brez obrazložitve zavrne.

### II. Dolžnosti uporabnika

Osebno geslo, element prepoznave in posredovane podpisne kode mora uporabnik skrbno varovati in jih ne sme sporočiti ali predati nobeni drugi osebi. Banka ne prevzema nobene odgovornosti za škodo, ki bi nastala uporabniku zaradi prevare, naklepa ali malomarnega ravnanja uporabnika z osebnim geslom, z elementi prepoznave in/ali podpisnimi kodami.

### III. Dolžnosti banke

Banka izvaja naročila storitev v skladu z določili teh splošnih pogojev, in pravili bančnega poslovanja ter v okviru drugih splošnih pogojev in pogodb, ki jih je uporabnik sklenil z banko za ustanovitev in vodenje računov.

Vsi telefonski pogovori in video klici pri uporabi storitev NLB Teledoma se snemajo. Zvočni zapis posameznega telefonskega pogovora ali video klica hrani banka v skladu z veljavno zakonodajo.

#### **IV. Nadomestila za opravljanje storitve**

Za uporabo storitev NLB Teledoma zaračunava banka pristopnino in mesečno uporabnino v skladu z vsakokrat veljavno tarifo banke. Pristopnina se zaračuna v enkratnem znesku ob prijavi uporabnika na tržno pot, mesečna uporabnina se zaračunava zadnji delovni dan v mesecu za tekoči mesec.

Za vsako opravljeno bančno storitev z uporabo NLB Teledoma, banka zaračuna nadomestilo v skladu z vsakokrat veljavno tarifo banke, na način kot se nadomestilo obračuna pri opravljanju plačilnih storitev in ostalih storitev na bančnem okencu v poslovalnici banke.

#### **V. Blokacije**

Če uporabnik ugotovi, da je za njegovo osebno geslo ali element prepoznave izvedela druga oseba oziroma so podpisne kode prešle v posest tretjega, mora o tem takoj obvestiti banko, ki uporabo gesla, elementa prepoznave in/ali podpisnih kod, takoj blokira.

Uporabnik mora v poslovalnici banke oddati obrazec z novim osebnim geslom, banka pa mu nato pošlje nov seznam podpisnih kod.

V primeru neodobrene plačilne transakcije, ki je posledica ukradenih, izgubljenih ali zlorabljenih identifikacijskih elementov, krije 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 hude malomarnosti ali naklepa uporabnika.

#### **VI. Odpoved storitev NLB Teledoma**

Banka lahko odpove uporabo storitve NLB Teledoma brez odpovednega roka, v primeru kršitve splošnih pogojev, ali če ne obstoji 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.

Uporabnik lahko pisno odpove uporabo storitve NLB Teledoma v poslovalnici banki ali preko NLB Klika, brez odpovednega roka.

#### **VII. Veljavnost splošnih pogojev**

Ti splošni pogoji veljajo od 25. 5. 2017 in so na voljo uporabniku v poslovalnicah banke in na spletni strani banke.