

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.

1. člen Razlaga pojmov

| | |
|-----------------------------|---|
| Aktivacijska koda | je podatek, ki ga uporabnik prejme po SMS in mu omogoča aktivacijo generatorja enkratnih gesel v mobilni aplikaciji NLB Klik. |
| Enkratno geslo | je 8-mestno število, ki ga ustvarja generator enkratnih gesel. |
| Generator enkratnih gesel | je program, ki po vnosu PIN generira enkratno geslo, ki je časovno omejeno. Generator enkratnih gesel 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 Apple App Store, Google Play Store in Huawei AppGallery. |
| Mobilna banka NLB Klik | je del nameščene mobilne aplikacije NLB Klik in omogoča dostop do računov in izvajanje bančnih storitev NLB na mobilni napravi. |
| Mobilna naprava | je pametni mobilni telefon ali tablica. |
| 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 Klika. |
| PIN | je štirimestno številčno geslo, ki ga uporabnik določi ob aktivaciji mobilne aplikacije NLB Klik in omogoča dostop do generatorja enkratnih gesel in mobilne banke NLB Klik. |
| Serijska številka | je številka, ki jo uporabnik prejme po e-pošti in mu omogoča aktivacijo generatorja enkratnih gesel 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. |
| Rekono d.o.o | je ponudnik naprednih in kvalificiranih storitev zaupanja, ki za uporabnika na podlagi njegove zahteve izvaja storitev izdaje kvalificiranih potrdil in elektronskega podpisovanja, skladno z določbami Uredbe eIDAS in nacionalne zakonodaje in izpolnjuje pravne in tehnične pogoje za storitev izdaje kvalificiranih potrdil in elektronskega podpisovanja. |
| Rekono.TSP | so storitve zaupanja ponudnika Rekono d.o.o., ki med drugim omogočajo tudi ustvarjanje kvalificiranega elektronskega podpisa na daljavo v skladu z Uredbo eIDAS in zagotavljajo, da ima podpisnik izključni nadzor nad uporabo svojih podatkov na oddaljeni napravi za ustvarjanje elektronskega podpisa, s katero v njegovem imenu upravlja ponudnik storitve zaupanja, in da so pri uporabi naprave izpolnjene zahteve za kvalificiran elektronski podpis. Storitve zagotavlja pravno veljavno celovitost in izvirnost podpisanih dokumentov. |

2. člen Pogoji za uporabo

Uporabnik potrebuje za pričetek uporabe, ter ves čas uporabe NLB Klika, pametno mobilno napravo, lastno mobilno telefonsko številko in lastni elektronski poštni naslov.

Mobilno aplikacijo NLB Klik (v nadaljevanju »aplikacija«) je mogoče uporabljati na mobilnih napravah, ki izpolnjujejo tehnične zahteve banke (v nadaljevanju »naprava«). Informacije o vsakokrat veljavnih minimalnih tehničnih zahtevah za napravo, kot so minimalna različica iOS, Android ali HarmonyOS, lahko najdete na spletni strani banke in v ustrezni trgovini z aplikacijami.

Aplikacijo je mogoče uporabljati le, če je nameščena iz uradnih trgovin z aplikacijami (Google Play Store, Apple App Store, Huawei AppGallery).

Aplikacije ni mogoče uporabljati na napravah z odklenjenim sistemskim dostopom (npr. root/jailbreak) ter na napravah z nameščenimi zlonamernimi ali potencialno nevarnimi aplikacijami.

Spletno banko NLB Klik je možno uporabljati na sodobnih operacijskih sistemih in brskalnikih, ki so vsakokrat opredeljeni na spletni strani banke. Za vstop v spletno banko potrebujejo uporabnik generator enkratnih gesel, ki je del aplikacije.

Banka ne odgovarja za nedelovanje NLB Klika na napravah, ki ne ustrezajo vsakokrat veljavnim tehničnim zahtevam.

NLB Klik lahko uporabljajo komitenti NLB in druge fizične osebe s pooblastilom za dostop do osebnega računa komitenta NLB.

3. člen Pristop

Banka omogoči uporabniku uporabo NLB Klika na podlagi naročila za:

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

Ob izdaji generatorja enkratnih gesel 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 4. 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 soglašja s temi splošnimi pogoji, aktivirala dostop do spletne in mobilne banke in poslala elemente za aktivacijo generatorja enkratnih gesel 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 enkratnih gesel 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.

4. člen 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, biometrija, 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 kvalificiranega potrdila za elektronski podpis, ki ga na zahtevo uporabnika izda ponudnik kvalificiranih storitev zaupanja Rekono d.o.o. Uporabnik odda zahtevo za izdajo kvalificiranega potrdila za elektronski podpis v spletni ali mobilni banki NLB Klik pred vsakokratno uporabo podpisa s kvalificiranim potrdilom za elektronski podpis. Pred prvo izdajo kvalificiranega potrdila za elektronski podpis uporabnik v spletni ali mobilni banki NLB Klik prejme obvestilo in z nadaljevanjem uporabe storitve podpisovanja potrdi strinjanje s Pravili delovanja Rekono.TSP, oziroma drugimi pravili ki bi jih nadomestila in so dostopna na spletni strani <https://www.rekono.si>. Vsakokratno kvalificirano potrdilo za elektronski podpis izdano za namen iz tega člena, lahko uporabnik uporabi 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. Uporabniku, ki je naročilo in aktivacijo generatorja enkratnih gesel iz 3. člena Pristop oddal preko video klica v NLB Kontaktni center, ni omogočeno podpisovanje dokumentov preko mobilne ali spletne banke NLB Klik, razen če je izvedena osebna prepoznavna uporabnika v skladu z vsakokrat veljavnimi predpisi v NLB Poslovalnici.

5. člen Obveščanje uporabnika

Uporabnik bo obveščen o vseh spremembah, vključno s spremembami teh splošnih pogojev, in posebnostih pri poslovanju prek NLB Klika s sporočili v NLB Kliku ali preko drugega komunikacijskega kanala (npr. elektronska pošta).

Banka si bo prizadevala, da bodo storitve digitalne banke NLB Klik dostopne ves čas, pridržuje pa si pravico do začasnih prekinitev delovanja zaradi tehničnega vzdrževanja ali nadgrajevanja sistemov, ki podpirajo delovanje digitalne banke NLB Klik. V primeru rednih in vnaprej predvidenih del bo banka uporabnika z načrtovano prekinitvijo delovanja predhodno seznanila z obvestilom v digitalni banki NLB Klik in na NLB spletnem portalu.

6. člen 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.

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

- obstaja kakršenkoli sum nepooblaščenega dostopa ali poskusa zlorabe,
- 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 enkratnih gesel ni samodejno blokiran.

Ponovna aktivacija generatorja enkratnih gesel je potrebna:

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

Banka spet omogoči uporabo NLB Klika po ponovni aktivaciji generatorja enkratnih gesel.

Banka si pridržuje pravico, da kadarkoli, če zazna varnostna tveganja, morebitne okvare ali so potrebna nujna vzdrževalna dela omeji uporabo aplikacije na splošno, uporabo posameznih storitev ali funkcionalnosti, ki so ponujene, oziroma jih v celoti ali delno blokira. V takih primerih je vsaka odgovornost banke izključena.

Banka si pridržuje pravico, do blokacije aplikacije za posamezne uporabnike, tudi če ti izpolnjujejo vse tehnične zahteve za uporabo aplikacije.

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.

7. člen 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 pristopu k NLB Kliku,
- bo banki ves čas uporabe NLB Klika zagotavljal mobilno telefonsko številko in naslov elektronske pošte,
- dovoljuje banki uporabo teh dveh kontaktnih podatkov za namene uporabe digitalne banke NLB Klik,
- bo v primeru spremembe kontaktnih podatkov o tem nemudoma obvestil banko,
- bo na zahtevo banke kadarkoli pred ali tekom uporabe NLB Klika potrdil pravilnost svojih kontaktnih podatkov,
- 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 enkratnih gesel 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 enkratnih gesel 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, onemogočilo ali škodovalo storitvi generiranja enkratnih gesel 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 enkratnih gesel,
- bo spremljal obvestila trgovin Apple App Store, Google Play Store oziroma Huawei AppGalery 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 enkratnih gesel in mobilno banko NLB Klik nemudoma sporočil in prijavil izgubo mobilne naprave banki in izvedel blokado mobilne banke v NLB Poslovalnici ali prek video klika NLB,
- bo 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 spletni strani banke na voljo [nasveti in opozorila](#) o varni uporabi NLB Klika,
- bo redno spremljal svoje tekoče poslovanje na osebнем računu,
- bo v primeru zlorabe sodeloval pri preiskavi in pomagal zmanjšati izgubo, in če se sumi kazniva dejanja, bo pri policiji vložil prijavo,
- z namestitvijo aplikacije NLB Klik na svojo mobilno napravo uporabnik potrjuje, da je pooblaščen za uporabo mobilne telefonske številke te naprave,
- je odgovoren za uporabo svoje naprave in mora zato nositi vse posledice, ki izhajajo iz uporabe naprave in aplikacije NLB Klik na svoji napravi,

- ne bo izklapljal varnostnih funkcij svoje naprave, ter ne bo odklenil systemskega dostopa do operacijskega sistema mobilne naprave (npr. root/jailbreak),
- ne bo nameščal škodljivih in potencialno škodljivih programov ali aplikacij, ter programov ali aplikacij, ki jih ponudniki operacijskega sistema ne dovoljujejo, ker lahko računalnik ali mobilno napravo naredijo bolj dovzetne za viruse in zlonamerno programsko opremo,
- ne bo izvajal drugih podobnih manipulacij naprave, ki lahko negativno vplivajo na varnost svoje naprave. Vsaka manipulacija z napravo se izvaja na lastno tveganje in odgovornost, banka pa ne prevzema nobene odgovornosti za morebitno nastalo škodo v zvezi s takšnim ravnanjem,
- razume, da lahko uporaba komercialno dostopnih varnostnih programskih aplikacij in storitev zvišuje nivo varnosti, in se zaveda, da je uporaba takšnih aplikacij in storitev priporočljiva.

Tudi z najnovejšimi varnostnimi ukrepi ni mogoče zagotoviti absolutne varnosti uporabe digitalne banke NLB Klik. Del celotnega sistema NLB Klik je namreč tudi mobilna naprava ali računalnik uporabnika, ki pa sta izven nadzora banke in lahko postaneta šibka točka takšnega sistema. Kljub vsem varnostnim ukrepom banka ne more sprejeti odgovornosti za varnost naprave uporabnika saj to tehnično ni mogoče. Uporabnik zato s pristopom k tem splošnim pogojem izrecno izjavlja, da je seznanjen zlasti z naslednjimi tveganji:

- med uporabo javnega omrežja (npr. interneta) lahko virusi in podobne zlonamerne aplikacije okužijo napravo, ko naprava vzpostavi stik z omrežjem,
- obstaja tveganje, da bi tretja oseba lahko neopaženo dostopala do naprave uporabnika med njeno uporabo na spletu,
- nezadostno poznavanje varne uporabe in pomanjkanje varnostnih ukrepov na napravi uporabnika lahko olajšata nepooblaščen dostop do naprave,
- poseganje v programsko opremo naprave predstavlja tveganje, zato na napravo prenaša le programsko opremo iz zaupanja vrednih virov.

8. člen Varovanje podatkov

Banka bo obdelovala vse podatke o uporabniku in podatke o njegovem poslovanju v skladu z veljavno zakonodajo, podrobnejše informacije o tem kako banka ravna z osebnimi podatki in pravicah uporabnika, so na voljo na www.nlb.si/varstvo-osebni-podatkov oziroma v dokumentu Splošne informacije o obdelavi osebnih podatkov.

Za potrebe podpisovanja dokumentacije v mobilni in spletni banki NLB Klik s kvalificiranim potrdilom za elektronski podpis, bo ponudnik kvalificiranih storitev zaupanja Rekono d.o.o. obdeloval osebne podatke v skladu z veljavnimi predpisi, ki se nanašajo na storitve zaupanja in v skladu s vsakokrat veljavnimi Pravili delovanja Rekono.TSP oziroma drugimi pravili, ki bi jih nadomestila. Vsakokrat veljavna pravila delovanja vključujejo pojasnila o obdelavi osebnih podatkov in so dostopna na spletni strani <https://www.rekono.si>.

9. člen Prekinitev uporabe

Uporabnik pisno, lahko tudi s sporočilom banki prek NLB Klik, zahteva prekinitev uporabe NLB Klik. Če uporabnik prekine uporabo NLB Klik, mora z dnem oddaje sporočila o prekinitvi prenehati uporabljati spletno in mobilno banko NLB Klik.

Banka lahko prekine uporabo NLB Klik brez odpovednega roka v primeru neuporabe NLB Klik več kot 12 mesecev, kršitev 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 Klik uporabnika seznanja ob prvem naslednjem poskusu prijave v NLB Klik.

10. člen Veljavnost splošnih pogojev

Ti splošni pogoji veljajo od 1.2.2025 in se začnejo uporabljati z njihovo potrditvijo v digitalni banki NLB Klik. Banka sme kadarkoli spremeniti te splošne pogoje, pri čemer bo uporabnika predhodno obvestila najmanj 15 dni prej na način, ki je določen v 5. členu. Ti splošni pogoji so uporabniku na voljo na spletni strani banke.