

Splošni pogoji uporabe video klica in klepeta

Ti splošni pogoji uporabe določajo način uporabe video klica in klepeta. Uporabljajo se skupaj s Splošnimi pogoji poslovanja z NLB Osebnimi računi, Splošnimi pogoji poslovanja z NLB Poslovnimi računi, Splošnimi pogoji poslovanja z NLB Plačilnimi karticami, Splošnimi pogoji uporabe digitalne banke NLB Klik in Splošnimi pogoji uporabe mobilne banke Klikpro (v nadaljevanju skupaj: Splošni pogoji poslovanja) ter so njihov sestavni del. V primeru nasprotja med določili teh splošnih pogojev uporabe in določili Splošnih pogojev poslovanja, veljajo določila teh splošnih pogojev uporabe. Definicije, uporabljene v teh splošnih pogojih uporabe, imajo enak pomen kot definicije, uporabljene v Splošnih pogojih poslovanja, razen, če je s temi splošnimi pogoji uporabe izrecno določeno drugače.

I. Uporaba video klica in klepeta

Banka omogoča uporabo video klica in klepeta vsem poslovno sposobnim komitentom, ki so rezidenti Republike Slovenije v smislu določil zakona, ki ureja preprečevanje pranja denarja, uporabo klepeta pa tudi ostalim komitentom ter nekomitentom, in sicer na področju splošnih informacij, uporabi storitev in produktov NLB. Video klic lahko uporabljajo tudi imetniki Prvega računa, ki so dopolnili 15 let, in sicer pod pogoji in z omejitvami, ki veljajo za ta račun.

Video klic je način opravljanja določenih bančnih storitev na osebнем računu, varčevalnem računu, poslovnem računu ali drugem računu, pri katerem banka omogoča poslovanje preko video klica. Uporabnik lahko z uporabo video klica odda naročilo za posamezne bančne storitve, sklene pogodbo za nekatere bančne produkte in pogodbo za nekatere nebančne produkte.

Klepeta je namenjen pridobivanju splošnih informacij o banki in njenih storitvah. Če uporabnik vstopi v klepeta preko spletne ali mobilne banke, lahko opravi storitve, ki so na voljo uporabnikom video klica v skladu s temi splošnimi pogoji.

Pred izvajanjem finančnih transakcij in podajanjem informacij, ki so predvidene le v okviru video klica, mora uporabnik dokazati svojo istovetnost s prikazom osebnega dokumenta. Bančni delavec preveri, če ima banka zaveden prikazan osebni dokument v svojih evidencah. Uporabnik lahko nadaljuje z opravljanjem storitev, če lahko banka preveri istovetnost uporabnika in če se podatki o uporabniku in njegovem osebнем dokumentu ujemajo s podatki, ki jih ima banka v svojih evidencah. Če uporabnik dostopa do video klica preko spletne ali mobilne banke, svojo istovetnost izkaže na način, določen s splošnimi pogoji uporabe spletne ali mobilne banke, opravlja pa lahko storitve, ki so na voljo uporabnikom video klica, in sicer v skladu s temi splošnimi pogoji.

Uporabnik lahko z uporabo video klica opravlja pretežni del klasičnih storitev banke, ki jih lahko sicer opravlja v poslovalnici banke, razen transakcij, za katere to ni možno zaradi veljavne zakonodaje, iz varnostnih razlogov, poslovne politike banke ali drugih razlogov. Bolj podrobne informacije o naboru storitev lahko uporabnik dobi preko video klica ali klepeta oz. drugih komunikacijskih kanalov banke. Z uporabo video klica zlasti ni možno, razen kjer je v teh splošnih pogojih ali Splošnih pogojih poslovanja drugače določeno:

- odprtje nekaterih vrst transakcijskih računov
- imenovanje pooblaščenih oseb,
- najem nekaterih vrst kredita,
- izvedba plačilnih nalogov v vrednosti nad 50.000,00 EUR za NLB obstoječe stranke,
- sporočiti banki spremembe nekaterih osebnih podatkov.

Šteje se, da je uporabnik dal soglasje za izvedbo storitve, če je bila storitev naročena po video klicu ali v poslovalnici in je bila opravljena identifikacija uporabnika v video klicu z veljavnim osebnim dokumentom, ki ga uporabnik pokaže na kameri v višini obraza in je zaveden v evidencah banke oz. na način, kot določajo veljavni splošni pogoji uporabe spletne oziroma mobilne banke. Uporabnik mora zagotoviti ustrezno osvetlitev, kakovost slike in jakost zvoka. Banka si pridržuje pravico, da izvajanje storitev v Video klicu stranki brez obrazložitve zavrne, če meni da je to potrebno iz varnostnih, poslovnih ali drugih razlogov ali če je to potrebno zaradi zagotavljanja skladnosti z veljavno zakonodajo.

II. Uporaba video klica, postopek video identifikacije in odprtje računa s Paketom NLB Digitalni

Ne glede na določbe točke I., je preko video klica mogoče odpreti račun s Paketom NLB Digitalni, pri tem se opravi video identifikacija uporabnika oz. imetnika računa za namen odprtja računa na daljavo.

Identifikacija imetnika računa se opravi v video klicu z veljavnim osebnim dokumentom. V postopku video identifikacije se preverja najmanj naslednje: ujemanje morebitnih predhodno vpisanih podatkov o stranki s podatki na osebnem dokumentu, zaščitne elemente osebnega dokumenta, ustreznost podanega namena stranke, druge podatke, ki jih določa veljavna zakonodaja s področja izvajanja video identifikacije.

Zberejo se najmanj sledeči podatki: ime in priimek, naslov stalnega prebivališča, naslov začasnega prebivališča, če obstaja, datum rojstva, kraj rojstva, davčna številka ali EMŠO, državljanstvo, št. osebnega dokumenta, naziv izdajatelja osebnega dokumenta, tip osebnega dokumenta, začetek in konec veljavnosti osebnega dokumenta, elektronski naslov, telefonska številka, namen, datum in čas, fotografija prednje in zadnje strani osebnega dokumenta, fotografija stranke med postopkom video identifikacije, zvočni zapis razgovora med izvajalcem in stranko.

Po izvedeni video identifikaciji se imetnik računa šteje za stranko pregledano z vidika ZPPDFT-1, za namen odprtja računa s Paketom NLB Digitalni.

III. Dolžnosti uporabnika

Veljavne osebne dokumente mora uporabnik skrbno varovati in jih ne sme predati nobeni drugi osebi. Banka ne prevzema nobene odgovornosti za škodo, ki bi nastala uporabniku zaradi prevare, naklepa ali malomarnega ravnanja uporabnika z veljavnim osebnim dokumentom, ki ni bil sporočen banki kot odtujen ali izgubljen in ki je uporabljen pri postopkih identifikacije uporabnika v video klicu.

Snemanje, javna objava ali drugačna obdelava pogovora preko video klica in klepeta s strani uporabnika ni dovoljena.

IV. Dolžnosti banke

Banka izvaja naročila storitev v skladu z določili teh splošnih pogojev uporabe, pravili bančnega poslovanja ter v okviru Splošnih pogojev poslovanja in pogodb, ki jih je uporabnik sklenil z banko za ustanovitev in vodenje računov. Video pogovori se snemajo, če uporabnik opravlja storitve z uporabo Video klica v skladu s temi splošnimi pogoji uporabe in je uporabnik seznanjen s snemanjem, njegovim namenom in rokom hrambe. Video zapis posameznega video pogovora hrani banka v skladu z veljavno zakonodajo.

Banka bo obdelovala podatke uporabnika 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.

V. Nadomestila za opravljanje storitve

Za uporabo video klica in klepeta banka ne zaračunava pristopnine, niti mesečne uporabnine. Za vsako opravljeno bančno storitev ali finančno transakcijo z uporabo video klica 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. Za uporabnike NLB Teledoma, ki opravijo postopek prepoznave za telefonsko banko, veljajo Splošni pogoji za NLB Teledom.

VI. Veljavnost splošnih pogojev

Ti splošni pogoji veljajo od 8. junija 2023 in so na voljo uporabniku v poslovalnicah banke in na spletni strani banke.