

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 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 Klika.
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.
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 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.

3. člen Pristop

Banka omogoči uporabniku uporabo NLB Klica 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 4. členu Vsebina storitve. Banka si pridržuje pravico, da zavrne zahtevek za odobritev uporabe NLB Klica brez navedbe razlogov.

Banka bo uporabniku pod pogojem, da odda naročilo za uporabo spletne ali mobilne banke NLB Klik ter s tem soglašša 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.

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 Klica, 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 Klica 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 OTP iz 3. člena Pristop oddal preko video klica v NLB Kontaktni center, ni omogočeno podpisovanje dokumentov preko mobilne ali spletne banke NLB Klik.

5. člen Obveščanje uporabnika

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

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 Klica.

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 Klica, 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 Klica po ponovni aktivaciji generatorja OTP.

Banka si pridržuje pravico, da začasno blokira možnost dostopa do NLB Klica 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 Klica, 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 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, onespodobilo 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 nepooblašчени uporabi, sumu nepooblaščene uporabe oziroma možnosti nepooblaščene 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 osebni račun.

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 osebni 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 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 seznanj ob prvem naslednjem poskusu prijave v NLB Klik.

10. člen Veljavnost splošnih pogojev

Ti splošni pogoji veljajo od 22. junija 2023 naprej.