

## Pogosta vprašanja in odgovori

NOVA MOBILNA BANKA LINK M.....	2
Namestitev in aktivacija .....	2
Kateri so minimalni tehnični pogoji za uporabo nove mobilne banke Link m?.....	2
Kako namestim novo mobilno banko Link m?.....	2
Kako pridobim uporabniško in aktivacijsko kodo?.....	2
Koliko časa je veljavna aktivacijska koda? Jo lahko uporabim večkrat?.....	2
Kako spremenim PIN geslo in ali so pri tem kakšne omejitve? .....	2
Ali se mobilna banka zaklene, če večkrat zaporedoma vnesem napačen PIN? .....	2
Uporaba.....	2
Kje najdem celovite informacije o uporabi nove mobilne banke Link m? .....	2
Kje so v mobilni banki Link m prikazani moji bančni produkti in plačilne kartice? .....	3
Kje vidim plačilne kartice imetnika računa na katerem sem pooblaščen?.....	3
Kje potrdim zahtevo za spletni nakup s plačilno kartico? .....	3
Kje lahko vnesem plačilni nalog? .....	3
Kje vidim vnesene plačilne naloge?.....	3
Ali bom v novi mobilni banki videl shranjena hitra plačila, ki sem jih shranil v stari aplikaciji?.....	3
Kje najdem nastavitve nove mobilne banke Link m? .....	3
Kako lahko v novi mobilni banki Link m banki pošljem sporočilo?.....	3
Zakaj se ne morem več prijaviti v mobilno banko potem, ko sem v telefon dodal nov prstni odtis? .....	3
NOVA SPLETNA BANKA LINK .....	4
Kje najdem povezavo do nove spletne banke Link?.....	4
Kje najdem celovite informacije o uporabi nove spletne banke Link?.....	4
Kje so v novi spletni banki Link prikazani moji bančni produkti in plačilne kartice? .....	4
Kje vidim plačilne kartice imetnika računa na katerem sem pooblaščen?.....	4
Kje lahko vnesem plačilni nalog? .....	4
Kje vidim vnesene plačilne naloge? .....	4
Ali bom v novi spletni banki Link videl shranjena hitra plačila, ki sem jih shranil v stari aplikaciji?.....	4
Kje najdem nastavitve nove spletne banke Link?.....	4
Kako lahko v novi spletni banki Link banki pošljem sporočilo? .....	4

## NOVA MOBILNA BANKA LINK M

### Namestitev in aktivacija

#### Kateri so minimalni tehnični pogoji za uporabo nove mobilne banke Link m?

Za delovanje mobilne banke morate imeti dostop do spleta prek mobilnega telefona, ki deluje na enem od operacijskih sistemov:

- iOS – 14 (ali novejša različica),
- Android – 8 (ali novejša različica).

Nova mobilna banka ni prilagojena za uporabo na tabličnih računalnikih, zato jo v nekaterih primerih niti ni možno namestiti iz trgovine z mobilnimi aplikacijami.

#### Kako namestim novo mobilno banko Link m?

Novo mobilno banko Link m namestite preko povezave v prejetem elektronskem sporočilu z uporabniško kodo, ali neposredno iz mobilne trgovine [Google Play](#) ali [App Store](#).

#### Kako pridobim uporabniško in aktivacijsko kodo?

Prvo uporabniško in aktivacijsko kodo dobite ob sklenitvi uporabe storitve v bančni poslovalnici. Vsako nadaljnjo izdajo aktivacijske in uporabniške kode pa pridobite prek kontaktnega centra Gorenjske banke na telefonski številki 04 20 84 312 ali e-naslovu [info@gbkr.si](mailto:info@gbkr.si).

#### Koliko časa je veljavna aktivacijska koda? Jo lahko uporabim večkrat?

Aktivacijska koda je namenjena enkratni uporabi in je časovno omejena, veljavna je 72 ur od izdaje. V primeru napačnega vnosa aktivacijske kode ali poteka njene veljavnosti, lahko novo pridobite prek kontaktnega centra Gorenjske banke.

#### Kako spremenim PIN geslo in ali so pri tem kakšne omejitve?

Sprememba gesla PIN je v mobilni banki Link m na voljo v nastavitvah, ki se vam odprejo prek gumba z vašimi začetnicami (zgoraj desno).

Geslo PIN mora vsebovati 6 števil in ne sme biti sestavljeno iz istih števil (555555) ali števil v zaporedju (123456).

#### Ali se mobilna banka zaklene, če večkrat zaporedoma vnesem napačen PIN?

Geslo PIN za vstop v mobilno banko se zaklene po petih napačnih vnosih. V tem primeru je potrebno aplikacijo odstraniti, jo ponovno naložiti na vaš telefon in zahtevati novo aktivacijsko in uporabniško kodo prek kontaktnega centra Gorenjske banke.

### Uporaba

#### Kje najdem celovite informacije o uporabi nove mobilne banke Link m?

Celovite informacije najdete v priročniku, ki je objavljen na spletni strani banke. [Prenesi priročnik](#).

### **Kje so v mobilni banki Link m prikazani moji bančni produkti in plačilne kartice?**

Vaši bančni produkti so prikazani na prvi strani, ki se vam odpre po prijavi v aplikacijo (zavihek Produkti). Med produkti listate tako, da po ekranu podrsate levo ali desno. Na podoben način so prikazane plačilne kartice v zavihku Kartice.

### **Kje vidim plačilne kartice imetnika računa na katerem sem pooblaščen?**

V novi mobilni banki Link m vsak uporabnik vidi le svoje plačilne kartice. Imetnik računa na katerem ste pooblaščen lahko vidi svoje plačilne kartice v svoji mobilni banki.

### **Kje potrdim zahtevo za spletni nakup s plačilno kartico?**

Zahteve za spletni nakup a plačilno kartico potrdite tako, da na prijavi strani pritisnete možnost OTP KODA/POTRDITEV NAKUPA in nato Potrditev spletnega nakupa. Odpre se vam ekran s podatki nakupa na katerem potrdite zahtevo z uporabo gesla PIN ali biometrije.

### **Kje lahko vnesem plačilni nalog?**

V zavihku Plačila lahko izbirate med vnosom UPN plačila, prenosa med vašimi računi, skeniranjem QR kode ali uporabe predloge plačila.

### **Kje vidim vnesene plačilne naloge?**

Plačilne naloge najdete med transakcijami v zavihku Promet. Podrobnejše podatke o plačilnem nalogu odprete s klikom na posamezno transakcijo.

Poseben prikaz plačil v čakalni vrsti najdete med možnostmi posameznega računa (zlato gumb s tremi pikami).

### **Ali bom v novi mobilni banki videl shranjena hitra plačila, ki sem jih shranil v stari aplikaciji?**

Plačilne predloge, ki ste jih shranili v stari aplikaciji, iz varnostnih razlogov v novi ne bodo na voljo samodejno. Nove predloge plačil enostavno shranite ob prvem vnosu plačila (na dnu ekrana za vnos označite možnost Dodaj med predloge).

### **Kje najdem nastavitve nove mobilne banke Link m?**

Nastavitve odprete s pritiskom na okrogel znak z vašimi začetnicami, ki ga na večini ekranov najdete zgoraj desno.

### **Kako lahko v novi mobilni banki Link m banki pošljem sporočilo?**

Za pregled in pošiljanje sporočil banki pritisnete na ikono pisma, ki se nahaja zgoraj levo. Odpre se ekran s prikazanimi preteklimi sporočili, novo sporočilo pa začnete tako, da pritisnete na ikono pisma s plusom, ki se nahaja zgoraj desno.

### **Zakaj se ne morem več prijaviti v mobilno banko potem, ko sem v telefon dodal nov prstni odtis?**

Zaradi varnostnih omejitev je v primeru naknadnega dodajanja prstnih odtisov v telefon dostop do aplikacije onemogočen. V tem primeru je potrebno aplikacijo odstraniti, jo ponovno naložiti na vaš telefon in zahtevati novo aktivacijsko kodo prek kontaktnega centra Gorenjske banke.

## NOVA SPLETNA BANKA LINK

### **Kje najdem povezavo do nove spletne banke Link?**

Povezava do nove spletne banke Link je objavljena na spletni strani Gorenjske banke. Obenem povezavo prejmete tudi v elektronskem sporočilu z uporabniško kodo in povezavami do mobilne banke.

### **Kje najdem celovite informacije o uporabi nove spletne banke Link?**

Celovite informacije najdete v priročniku, ki je objavljen na spletni strani banke. [Prenesi priročnik.](#)

### **Kje so v novi spletni banki Link prikazani moji bančni produkti in plačilne kartice?**

Vaši bančni produkti so najprej prikazani na prvi strani, ki se vam odpre po prijavi v aplikacijo. V primeru več produktov med njimi listate s klikom na levo ali desno stransko puščico.

Možen je tudi pregled po posamezni vrsti produkta, ki jo izberete v levem stranskem meniju (Računi, Varčevalni računi, Depoziti, Kartice).

### **Kje vidim plačilne kartice imetnika računa na katerem sem pooblaščen?**

V novi spletni banki Link vsak uporabnik vidi le svoje plačilne kartice. Imetnik računa na katerem ste pooblaščen lahko vidi svoje plačilne kartice v svoji spletni ali mobilni banki.

### **Kje lahko vnesem plačilni nalog?**

V levem stranskem meniju izberete možnost Plačila. Odpre se obrazec za vnos plačilnega naloga pri katerem je na levi strani prikazan račun plačnika (spreminjate ga lahko s klikom na desno ali levo puščico). V desnem delu na vrhu izberete vrsto naloga (UPN ali interni prenos) in vnesete podatke o plačilu.

### **Kje vidim vnesene plačilne naloge?**

Plačilne naloge najdete med transakcijami na prikazu prometa. Podrobnejše podatke o plačilnem nalogu odprete s klikom na posamezno transakcijo.

Poseben prikaz plačil v čakalni vrsti najdete med možnostmi posameznega računa (zlati gumb s tremi pikami).

### **Ali bom v novi spletni banki Link videl shranjena hitra plačila, ki sem jih shranil v stari aplikaciji?**

Plačilne predloge, ki ste jih shranili v stari aplikaciji, iz varnostnih razlogov v novi ne bodo na voljo samodejno. Nove predloge plačil enostavno shranite ob prvem vnosu plačila (na dnu obrazca za vnos označite možnost Dodaj med predloge).

### **Kje najdem nastavitve nove spletne banke Link?**

Nastavitve odprete s pritiskom na okrogel znak z vašimi začetnicami, ki ga najdete na prvi strani po prijavi.

### **Kako lahko v novi spletni banki Link banki pošljem sporočilo?**

Za pregled in pošiljanje sporočil banki kliknete na ikono pisma, ki se nahaja zgoraj desno. Odpre se ekran s prikazanimi preteklimi sporočili, novo sporočilo pa začnete tako, da pritisnete na ikono pisma s plusom, ki se nahaja zgoraj desno.