

## SPLOŠNI POGOJI ZA UPORABO DIGITALNEGA BANČNIŠTVA ZA POTROŠNIKE

### I. Uvodne določbe

S splošnimi pogoji poslovanja za uporabo digitalnega bančništva za potrošnike (v nadaljevanju: pogoji) določa banka pravice, obveznosti in pogoje uporabe digitalnega bančništva Gorenjske banke d.d., Kranj, ki posluje pod storitveno znamko Link m oziroma Link (v nadaljevanju: digitalno bančništvo).

Izrazi uporabljeni v teh pogojih imajo pomen, kot je določen v Splošnih pogojih o opravljanju plačilnih storitev za potrošnike, razen če ti pogoji izrecno ne določajo drugače.

### II. Opredelitev pojmov, uporabljenih v nadaljevanju:

1. **Aktivacijska koda** je koda, ki jo uporabnik uporabi pri aktivaciji mobilne banke in jo prejme preko SMS sporočila na svojo mobilno številko;
2. **Avtentikacija** je postopek, ki ponudniku plačilnih storitev omogoča, da preveri istovetnost uporabnika plačilnih storitev ali upravičenost uporabe določenega plačilnega instrumenta, vključno z uporabo uporabnikovih osebnih varnostnih elementov;
3. **Banka** pomeni Gorenjska banka d.d., Kranj, Bleiweisova cesta 1, 4000 Kranj
4. **Banka prejemnika e-računa** je tista banka, pri kateri ima prejemnik e-računov odprt osebni račun in preko katere prejema e- račune;
5. **Banka izdajatelja e-računa** je tista banka pri kateri ima izdajatelj e-računov odprt transakcijski račun in preko katere posreduje e-račune in s katero podpiše izjavo za vključitev v sistem E-račun;
6. **E-račun** je račun, izdan v standardni elektronski obliki in skladno z zakonskimi predpisi iz tega področja in enakovredno zamenjuje račun v papirni obliki, ki ga izdajatelj računa posreduje prejemniku računa za opravljeno storitev/izstavljeno blago;
7. **Geslo za dostop do 2FA** je geslo, katerega uporabnik nastavi sam in je potrebno za dostop do 2FA na mobilni banki Link m;
8. **Izdajatelj e-računa** je pravni subjekt, ki izda e-račun in ima s prejemnikom e-računa sklenjeno poslovno razmerje;
9. **Link m** je mobilna banka in/oz. javno dostopen program, ki omogoča uporabniku namestitev na pametne telefone z ustreznimi verzijami operacijskega sistema Android ali iOS, ki je objavljena na spletnem mestu Google Play in App Store;
10. **Link** je spletna banka in/oz. javno dostopen program, ki omogoča uporabniku opravljanje bančnih storitev preko spleta..
11. **Matična poslovalnica** je poslovalnica banke, kjer je odprt račun uporabnika;
12. **Mobilna banka** omogoča opravljanje bančnih storitev prek mobilnega telefona.;
13. **Mobilna naprava** je mobilni telefon, ki omogoča naprednejše funkcionalnosti in na katerem je nameščena ustrezna verzija operacijskega sistema, ki omogoča namestitev in uporabo mobilne aplikacije Link m;
14. **OTP koda** je enkratno geslo za vstop v spletno banko Link, ki ga uporabnik pridobi v mobilni banki Link m;
15. **PIN** je 6-mestna osebna številka, ki jo uporabnik definira v mobilni aplikaciji Link m ob njeni aktivaciji in omogoča vstop v mobilno banko Link m;
16. **Plačilo** je plačilna transakcija ali plačilni nalog, katerega izvedbo pri banki naroči uporabnik;
17. **Pogodba** je Pogodba o opravljanju plačilnih storitev za potrošnika ;
18. **Pogoji** so Splošni pogoji za uporabo digitalnega bančništva za potrošnike;
19. **Račun** je transakcijski račun (osebni račun) uporabnika, odprt pri banki in je pogoj za poslovanje z digitalnim bančništvom;
20. **Spletno mesto** je spletna stran Gorenjske banke d.d., Kranj, dostopno na naslovu <https://www.gbkr.si>;
21. **Splošni pogoji** so vsakokrat veljavni Splošni pogoji o opravljanju plačilnih storitev za potrošnike;

22. **Tarifa banke** je vsakokrat veljavna Tarifa nadomestil za plačilne storitve za potrošnike, ki je sestavni del Splošnih pogojev in je objavljena na spletnem mestu;
23. **Uporabnik digitalnega bančništva** (v nadaljevanju: uporabnik) je fizična oseba – potrošnik, ki je dopolnil 15 let in je imetnik osebnega računa ali pooblaščenec in ima kot pooblaščenec neomejeno pooblastilo za razpolaganje s tem računom in mu banka omogoči poslovanje preko spletne banke Link in mobilne banke Link m. Pooblaščenec pri uporabi spletne banke Link in mobilne banke Link m uporablja lastne identifikacijske elemente. Določbe teh splošnih pogojev se za pooblaščenca uporabljajo smiselno;
24. **Uporabniška koda** je koda za aktivacijo mobilne banke Link m, in jo pridobi vsak uporabnik preko elektronske pošte ter je istočasno koda, ki se uporablja za vsakokratno prijavo v spletno banko Link;
25. **Večfaktorska avtentikacija** (v nadaljevanju: MFA) je način vstopa v spletno banko, ki združuje uporabniško kodo, ter drugi faktor (OTP kodo ali obvestilo, ki ga storitev pošlje na napravo uporabnika);
26. **Vloga** je obrazec Vloga uporabnika za uporabo digitalnega bančništva za potrošnike;
27. **Zahtevek za preklic pooblastil** je obrazec Zahtevek za preklic pooblastil v digitalnem bančništvu za potrošnike.

### III. Pridobitev pravice do uporabe digitalnega bančništva za potrošnike

1. Za uporabo digitalnega bančništva mora uporabnik izpolnjevati naslednje pogoje:
  - a. imeti v banki odprt osebni račun;
  - b. korektno poslovati z banko in redno poravnati vse obveznosti do banke;
  - c. razpolagati s primerno strojno in programsko opremo, ki izpolnjuje minimalne tehnične zahteve;
  - d. posredovati pravilno in v celoti izpolnjeno ter podpisano Vlogo;
  - e. poravnati vse stroške in nadomestila, povezane z aktiviranjem mobilne banke.
2. S podpisom Vloge uporabnik potrdi, da je seznanjen z določili teh Pogojev in z vsebino Tarife banke ter da je seznanjen, da so navedeni akti sestavni del pogodbenega razmerja v zvezi z uporabo digitalnega bančništva.
3. Za uporabo digitalnega bančništva uporabnik potrebuje mobilno napravo, ki izpolnjuje minimalne tehnične zahteve in ima omogočen dostop do interneta. Mobilno banko Link m uporabnik namesti in aktivira na svoj mobilni telefon, ki mora delovati na ustreznem operacijskem sistemu iOS ali Android, ki ga z varnostnimi popravki podpira proizvajalec.
4. Banka si pridružuje pravico, da Vlogo zavrne brez navedbe vzrokov za zavrnitev, o čemer pisno obvesti uporabnika v petih dneh od oddaje Vloge.
5. Aktivacija mobilne banke je možna s pridobitvijo uporabniške in aktivacijske kode. Uporaba mobilne banke je možna le z vnosom 6 mestnega PIN-a ali z uporabo biometrije, ki zagotavlja visok nivo varnosti.
6. Za prijavo v spletno banko Link je potrebno namestiti mobilno aplikacijo Link m in aktivirati aplikacijo kot uporabnik banke.

### IV. Postopek priključitve uporabnika

1. Po oddani Vlogi v poslovalnici uporabnik prejme uporabniško kodo po elektronski pošti in aktivacijsko kodo po SMS sporočilu..
2. Uporabnik lahko začne uporabljati storitev po namestitvi in aktivaciji mobilne banke na ustrezno mobilno napravo.
3. Uporabnik izvede aktivacijo digitalnega bančništva sam v skladu s prejetimi navodili.
4. Po uspešno opravljeni namestitvi lahko uporabnik nemudoma prične uporabljati digitalno bančništvo.

## V. Obveznosti uporabnika digitalnega bančništva

Uporabnik se zavezuje, da bo:

1. varoval PIN za vstop v mobilno banko ter uporabniško kodo za vstop v spletno banko in tega ne bo razkrival in dajal tretjim osebam v uporabo ali na vpogled, pri čemer nosi polno odgovornost za vsako škodo, ki je bodisi posredno ali neposredno povzročena zato, ker so tretje nepooblaščenice osebe uporabile uporabnikov dostop do mobilne banke oz. spletne banke in ga uporabile na način, ki ga banka lahko prepozna le kot uporabnikovega;
2. poskrbel, da bodo mobilna naprava in/ali računalnik ustrezno zaščiteni;
3. vsako izgubo, krajo, zlorabo mobilne naprave, PIN-a za vstop v mobilno banko, ali že samo sum/možnost zlorabe nemudoma sporočil banki;
4. sam nosil vso škodo, nastalo do trenutka prijave morebitne nepooblaščenice uporabe banki, suma nepooblaščenice uporabe oziroma možnosti nepooblaščenice uporabe, kraje ali izgube mobilne naprave, za uporabo mobilne banke;
5. redno spremljal svoje poslovanje na računu;
6. redno preverjal, ali so podatki o izvršenem naročilu ali plačilni transakciji skladni s podatki poslanega naročila ali plačilnega naloga. Če uporabnik pri uporabi mobilne banke odkrije napake in/ali nepravilnosti v delovanju, mora nemudoma obvestiti banko in sprejeti vse ukrepe, ki so po njegovem mnenju potrebni za zmanjšanje škode, sicer je zanjo odgovoren sam;
7. zagotovil ustrezno programsko in strojno opremo za varno in zanesljivo uporabo digitalnega bančništva, ki jo bo vsakokrat predpisala banka in je navedena v točki III. teh pogojev;
8. v primeru suma, da njegov PIN za vstop v mobilno banko pozna nekdo drug, le-tega takoj spremenil;
9. banko takoj obvestil o kakršnikoli ugotovljeni nepravilnosti ali neobičajnem delovanju digitalnega bančništva;

## VI. Odgovornost banke

1. Po podpisu Vloge s strani banke, banka uporabniku pošlje vse kar je potrebno za uspešno aktivacijo digitalnega bančništva in začetek dela z mobilno banko oz. spletno banko, kot je navedeno v točki IV.1. teh pogojev.
2. Banka v primeru težav pri aktivaciji in uporabi digitalnega bančništva uporabniku nudi strokovno pomoč po telefonu +386 4 20 84 312 ali elektronski pošti [info@gbkr.si](mailto:info@gbkr.si).
3. Banka uporabniku zagotavlja neprekinjeno uporabo digitalnega bančništva. Izjema so prekinitve uporabe zaradi primerov višje sile, tehničnih težav, drugih nepričakovanih izpadov ter ob vnaprej najavljenih prekinitvah delovanja sistemov. V času omejitve uporabniki ne morejo uporabljati digitalnega bančništva.
4. Banka odgovarja uporabniku za škodo, nastalo namerno ali zaradi hude malomarnosti s strani banke, vendar le za neposredno povzročeno škodo. Banka ne odgovarja za škodo iz naslova izgubljenega dobička ali za nepremoženjsko škodo.
5. Banka ne odgovarja za škodo, ki bi nastala zaradi razlogov, ki so zunaj njenega delovanja in nadzora in ki jih banka ni mogla preprečiti, odpraviti ali se jim izogniti, vključno z, vendar ne omejeno z izpadi javnega omrežja, kamor še zlasti spadajo vse motnje in prekinitve v telekomunikacijskem prometu, prometu namenjenemu računalniški povezavi, primeri višje sile in dejanja oblastnih organov.
6. Banka ne odgovarja za težave pri uporabi digitalnega bančništva, če na strani uporabnika ni zadoščeno tehničnim pogojem za uporabo digitalnega bančništva. Banka ne odgovarja za škodo, ki bi nastala kot posledica napačnega ravnanja ali napačnega posredovanja podatkov uporabnika digitalnega bančništva.
7. Banka ne odgovarja za nikakršno škodo, nastalo zaradi nepooblaščenice uporabe, kraje ali izgube naprave in/ali uporabniške kode in/ali PIN-a za vstop v mobilno banko, do trenutka prijave tega dogodka banki.
8. Banka ne odgovarja za morebitno napačno nakazane zneske ali prenose sredstev na napačne račune, če so bili prenosni in plačilne transakcije izvršeni na zahtevo uporabnika.
9. Banka ne prevzema odgovornosti v primeru izgube ali uničenja podatkov ter opreme uporabnika zaradi namestitve in uporabe sistema digitalnega bančništva.

10. Banka ne odgovarja za morebitno škodo, ki lahko nastane uporabniku iz naslova nedelovanja digitalnega bančništva ali njegove naprave kot celote, do katerega bi prišlo zaradi neupravičenih posegov uporabnika ali tretjih oseb.

## VII. Obveščanje uporabnika in pomoč uporabnikom

Banka v primeru zapletov pri namestitvi mobilne aplikacije Link m uporabniku zagotovi strokovno pomoč preko telefona ali elektronske pošte. Banka zagotavlja strokovno pomoč pri težavah z uporabo spletne banke Link, ne zagotavlja pa pomoči za težave, ki nastanejo zaradi neustreznega delovanja računalniške ali mobilne opreme, ali če le-ta ne odgovarja vsakokrat objavljenim zahtevam.

## VIII. Izvajanje plačil in naročil ter izmenjava drugih e-dokumentov

1. Banka bo uporabniku omogočala izvrševanje plačilnih nalogov vnesenih v mobilni in spletni banki v skladu s temi pogoji, pogodbo in splošnimi pogoji.
2. Uporabnik lahko prek digitalnega bančništva izvršuje plačila, ki takoj bremenijo njegove prijavljene račune ali pa plačilni nalog uvrsti v čakalno vrsto in ga banka skladno s splošnimi pogoji izvrši na datum izvršitve plačilnega naloga. Uporabnik lahko prek digitalnega bančništva banki posreduje tudi naročilo, ki ga banka izvede v skladu z vpisanimi zahtevami uporabnika in splošnimi pogoji. Banka se zavezuje, da bo v objavljenih rokih skladno s splošnimi pogoji izvedla vsa naročila in plačilne naloge. Pogoje za izvedbo plačil in naročil (urnik oddajanja naročil in plačil, roki obdelav za plačila in naročila) bo banka sproti objavljala v mobilni in spletni banki za vsako posamezno vrsto plačila oziroma naročila.
3. Banka občasno preverja verodostojnost plačil (preverjanje iz razloga preprečevanja prevar in zlorab), pri čemer lahko tudi začasno zadrži izvedbo plačila, v kolikor verodostojnosti plačila ni mogoče preveriti in potrditi.
4. O izvedenih oziroma zavrnjenih plačilih bo banka uporabnika obveščala preko spletne banke Link in mobilne banke Link m dnevno najkasneje ob zaključku delovanja plačilnega sistema na dan, ki ga je uporabnik izbral za izvedbo plačila.
5. Banka ne prevzema odgovornosti za neizvršene plačilne naloge ali naročila v primeru, da nalog s strani banke ni bil prejet (s strani uporabnika pa oddan) zaradi kakršnihkoli tehničnih težav na strani uporabnika ali banke.

Banka prejemnika e-računa mora:

- a. prejemniku e-računa omogočiti vpogled v prejete e-račune v spletni banki,
- b. prejemniku e-računa omogočiti plačilo prejetih e-računov v spletni banki in mobilni banke Link m.

V primeru, da banka prejemnika e-računa prejme od prejemnika e-računa reklamacijo v zvezi s tem, da so v njem napake v podatkih ali neprimerne vsebine, banka prejemnika e-računa posreduje reklamacijo izdajatelju e-računa. Reklamacije, ki se nanašajo na vsebino e-računa, rešujeta le izdajatelj e-računa in prejemnik e-računa, banka prejemnika e-računa ni zavezana reševati takšnih reklamacij.

Banka prejemnika e-računa rešuje tehnične reklamacije v zvezi z e-računom in delovanjem sistema e-računa v skladu s temi pogoji poslovanja.

## IX. Varovanje podatkov

1. Banka z osebni podatki upravlja skladno z Uredbo o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov (GDPR, št. EU 2016/679) in v skladu z veljavnim zakonom o varstvu osebnih podatkov.

2. Podrobnejše informacije o tem, kako banka ravna z osebnimi podatki in vaših pravicah, so vam na voljo na povezavi <https://www.gbkr.si/varstvo-osebni-podatkov> oziroma v dokumentu "Splošne informacije o varstvu osebnih podatkov", ki je uporabnikom na vpogled v vseh poslovalnicah Gorenjske banke.
3. Banka in uporabnik se zavezujeta, da bosta zagotovila visoko raven varnostnih ukrepov, ki bodo zagotavljali minimiziranje tveganj neavtoriziranega pristopa do podatkov, spreminjanja podatkov in izgube podatkov.
4. Podatki, ki se nanašajo na poslovanje z mobilno in spletno banko, so zaupni in poslovna skrivnost banke. Banka daje podatke o poslovanju s spletno in mobilno banko le uporabniku in upravičencem v skladu z veljavnimi predpisi. Uporabnik pooblašča banko v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov, da lahko uporablja njegove podatke in pridobi te podatke od upravljavca zbirke osebnih podatkov, če spremembo le-teh ne bo sporočil banki sam. Podatke sme banka uporabljati izključno za potrebe njegovega poslovanja v okviru medsebojnega odnosa po sklenitvi pogodbe in velja do prenehanja poslovnega sodelovanja uporabnika z banko po sklenjeni pogodbi.

#### X. Blokada / ustavitev uporabe digitalnega bančništva

1. Vsako izgubo, krajo ali sum zlorabe mobilne naprave, mora uporabnik nemudoma sporočiti banki.
2. Banka lahko na željo uporabnika blokira uporabo digitalnega bančništva.
3. Banka bo blokado izvedla tudi na podlagi prijave uporabnika o izgubi, kraji ali nepooblaščenem dostopu do mobilne naprave ali PIN številke za prijavo v mobilno aplikacijo.
4. Zahtevek za blokado lahko odda uporabnik sam:
  - a. po telefonu +386 4 20 84 312 ,
  - b. po elektronski pošti na naslov [info@gbkr.si](mailto:info@gbkr.si).

Blokada bo izvedena v delovnem času klicnega centra.

5. Uporabnik mora v roku enega delovnega dne od dneva oddaje zahtevka za blokado banki poslati pisno vlogo za blokado, sicer bo banka povrnila stanje pred blokado.
6. Banka lahko enostransko blokira uporabo digitalnega bančništva ob zaprtju računa, smrti ali izgubi opravilne sposobnosti uporabnika, ukinitvi pooblastila na računu v primeru suma ali ugotovljenih okoliščin možnosti zlorabe, o čemer obvesti uporabnika na njegov banki zadnji znani naslov. Banka lahko ustavi uporabo digitalnega bančništva tudi v primeru neupoštevanja teh pogojev, nekorektnega poslovanja uporabnika ali po lastni presoji.
7. Uporabnik lahko kadarkoli enostransko pisno odpove uporabo digitalnega bančništva.
8. Banka lahko odpove uporabo digitalnega bančništva z odpovednim rokom dveh mesecev. Obvestilo o odpovedi mora banka posredovati uporabniku na jasn in razumljiv način na papirju ali na drugem trajnem nosilcu podatkov. Če se pisna odpoved uporabe digitalnega bančništva posreduje po pošti, prične teči odpovedni rok prvi naslednji delovni dan potem, ko je bila priporočena poštna pošiljka oddana na pošti na banki zadnji znani stalni naslov uporabnika.
9. Uporaba digitalnega bančništva lahko kadarkoli preneha na podlagi pisnega sporazuma obeh strank.
10. Uporaba digitalnega bančništva uporabniku avtomatično preneha tudi v primeru ukinitve računa in/ali v primeru prenehanja veljavnosti pogodbe.
11. Vsi plačilni nalogi, poslani pred potrditvijo blokade uporabniku oz. ustavitvijo uporabe digitalnega bančništva, bodo izvršeni, vendar le, če bodo izpolnjeni vsi pogoji, pod katerimi banka zagotavlja njihovo izvršitev.

#### XI. Nadomestila

Banka uporabniku za opravljene plačilne transakcije ter druge storitve v okviru digitalnega bančništva zaračunava nadomestila in stroške v skladu z vsakokrat veljavno Tarifo banke. Izvleček sklepa o veljavnosti obrestnih mer in Tarife banke je na vpogled v vsaki enoti banke in na spletnih straneh banke. Banka svoje terjatve poravnava z bremenitvijo transakcijskega računa uporabnika, o čemer ga banka obvesti z mesečnim izpiskom.

## XII. Končne določbe

1. Uporabnik mora enoti banke v kateri ima odprt račun v 5. delovnih dneh od spremembe sporočiti vse nove podatke, ki so pomembni za poslovanje. Taki podatki so na primer:
  - a. sprememba imena in priimka,
  - b. sprememba bivališča ali naslova za pošiljanje obvestil, računov, izpiskov ipd.,
  - c. spremembo telefonskih števil na katerih je dosegljiv in jih je ob prijavi navedel na zahtevku za uporabo digitalnega bančništva,
  - d. spremembo elektronskega naslova.
2. Če uporabnik spremembe ne sporoči ali poslane pošte ne sprejme, banka vrnjeno pošto šteje kot vročeno in jo deponira v banki. Vsako obvestilo ali drugo pisanje, ki bi ga banka želela vročiti uporabniku, se šteje kot pravilno vročeno, če je poslano v pisni obliki na zadnji znani naslov, ki ga ima banka v svoji evidenci.
3. Banka lahko v skladu s svojo poslovno politiko spreminja te pogoje. O spremembah bo banka uporabnike obvestila dva meseca pred uveljavitvijo sprememb tako, da jim bo poslala predlog sprememb pogojev preko spletne banke Link in mobilne banke Link m. Banka bo predlog sprememb pogojev objavila tudi na svojih spletnih straneh. Če uporabnik ne soglaša s spremembami pogojev, lahko odpove storitev digitalnega bančništva brez plačila nadomestil, najkasneje do datuma, ko bi se začela sprememba uporabljati. Če uporabnik v tem roku banki ne sporoči, da se s spremembami ne strinja, se šteje, da s spremembami soglaša. Če uporabnik uporablja digitalno bančništvo tudi po dnevu začetka veljavnosti sprememb teh pogojev, se šteje, da z njimi soglaša. V primeru, če uporabnik zavrne predlagane spremembe in pri tem ne odpove storitve digitalnega bančništva, zanj veljajo spremembe teh splošnih pogojev, pri čemer uporabnik lahko kadarkoli odpove pogodbo skladno z 2. odst. 13. točke Splošnih pogojev o opravljanju plačilnih storitev za potrošnike.
4. Pripombe ali pritožbe in reklamacije, ki se nanašajo na zaupne podatke posameznega uporabnika, ta lahko posreduje po telefonu +386 4 20 84 312 med delovnim časom klicnega centra, po elektronski pošti na naslov info@gbkr.si, v okviru možnosti digitalnega bančništva.
5. Morebitne spore iz teh pogojev oziroma v zvezi z uporabo ali s poslovanjem prek digitalnega bančništva bosta pogodbeni stranki reševali sporazumno, če to ne bo mogoče, je za rešitev sporov pristojno stvarno pristojno sodišče po sedežu banke.
6. Za opravljanje storitev v skladu s temi splošnimi pogoji in za tolmačenje le-teh se uporablja pravo Republike Slovenije.
7. Vsakokrat veljavni pogoji bodo objavljeni na spletnem mestu banke in so sestavni del Splošnih pogojev o opravljanju plačilnih storitev za potrošnike.

V primeru dodatnih vprašanj vam bodo naši prijazni svetovalci z veseljem pomagali prek elektronskega naslova info@gbkr.si ali telefonske številke 04 20 84 312.

Ti splošni pogoji veljajo in se uporabljajo od 1. 3. 2025.

Kranj, 31.12.2024

Gorenjska banka d.d., Kranj