

ABANKA d. d. Slovenska 58, 1517 Ljubljana  
T 01 47 18 100  
F 01 43 25 165  
www.abanka.si

## SPLOŠNI POGOJI ZA UPORABO MOBILNE BANKE ABAMOBİ

### 1. UVODNE DOLOČBE

#### 1. člen

S temi splošnimi pogoji so določene pravice in dolžnosti uporabnika in banke ter pogoji za uporabo mobilne banke Abamobi.

Izdajatelj teh splošnih pogojev je Abanka d.d., Slovenska cesta 58, 1517 Ljubljana, registrirana pri Okrožnem sodišču v Ljubljani pod reg. št. vložka: 1/02828/00, transakcijski račun: SI56 0100 0000 0500 021, BIC-koda: ABANSI2X, identifikacijska številka za DDV: SI68297530, matična številka: 5026024, spletni naslov: <http://www.abanka.si>, naslov e-pošte: [info@abanka.si](mailto:info@abanka.si).

Abanka d.d. ima dovoljenje Banke Slovenije za opravljanje plačilnih storitev.

Za nadzor v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev v Republiki Sloveniji je pristojna Banka Slovenije.

### 2. POMEN IZRAZOV

#### 2. člen

Izrazi v teh splošnih pogojih pomenijo:

Splošni pogoji:	so vsakokrat veljavni Splošni pogoji za uporabo mobilne banke Abamobi.
Uporabnik:	je fizična oseba – podpisnik Pristopne izjave za uporabo mobilne banke Abamobi.
Banka:	je Abanka d.d.
Obrazec:	je Pristopna izjava za uporabo mobilne banke Abamobi in Pristopna izjava za mobilni žeton.
Spletno mesto:	je spletno mesto Abanke d.d., dostopno na naslovu <a href="http://www.abanka.si">http://www.abanka.si</a> .
Mobilni žeton:	je programska oprema, ki je sestavni del mobilne aplikacije in generira časovno omejena enkratna gesla. S tem je omogočena uporaba mobilne banke Abamobi.
Osebna številka PIN (v nadaljevanju PIN):	je osebno identifikacijsko število, sestavljeno iz zaporedja števil, s katerim se uporabnik identificira pri vstopu v mobilno banko Abamobi.
Mobilna aplikacija Abanka:	je javno dostopen program, ki omogoča namestitev na pametne telefone ali tablične računalnike z operacijskim sistemom, ki je naveden na spletnem mestu.
Aktivacijski ključ:	je identifikacijski element – sestavljen iz referenčne številke in prijavnne številke, ki služi za aktivacijo storitve mobilne banke Abamobi.

# ABANKA

Referenčna številka:	je del identifikacijskega elementa, ki ga uporabnik prejme kot SMS sporočilo na izbrano telefonsko številko ali kot elektronsko pošto na izbran elektronski naslov in jo potrebuje za aktivacijo mŽetona.
Prijavna številka:	je del identifikacijskega elementa, ki ga uporabnik mobilne banke Abamobi prevzame v poslovalnici banke in jo potrebuje za aktivacijo mobilne banke Abamobi.
Račun:	je transakcijski račun, odprt pri banki, na katerem uporabnik nastopa kot imetnik, pooblaščenec ali je zakoniti zastopnik uporabnika računa.
Pogodbeno razmerje o računu	so splošni pogoji in pogodba o odprtju in vodenju osebnega računa in splošni pogoji in pogodba o odprtju in vodenju transakcijskega računa.
SEPA območje:	SEPA je okolje, v katerem lahko potrošniki, poslovni subjekti in drugi uporabniki plačilnih storitev pri ponudnikih plačilnih storitev izvajajo in prejemajo plačila v evrih, ne glede na to, ali se takšno plačilo izvršuje znotraj posamezne države ali med državami območja SEPA, pod enakimi osnovnimi pogoji, pravicami in obveznostmi ne glede na geografsko območje, državo plačnika oziroma prejemnika plačila, v okviru območja SEPA. Geografsko območje SEPA področja je predstavljeno na spletnem mestu: <a href="http://www.sepa.si/SloPrenova/SplosnoSepa/GeografskoObmocje.htm">http://www.sepa.si/SloPrenova/SplosnoSepa/GeografskoObmocje.htm</a> .
Slikaj in plačaj:	funkcionalnost mobilne banke Abamobi, ki omogoča skeniranje črtnih kod QR ali podatkov levega dela UPN naloga (talon) in samodejno pripravo plačilnega naloga na pametnih telefonih ali tabličnih računalnikih. Pogoji je, da ima stranka napravo, ki omogoča kamero s samo izostritvijo.
Direktna obremenitev SEPA:	je plačilna storitev, s katero iz kritja na svojem računu imetnik računa poravnava obveznosti do prejemnikov plačil v Sloveniji in tudi v državah, ki so del SEPA območja. Z direktno obremenitvijo SEPA se lahko poravnava enkratno obveznost ali večkratno oz. ponavljajočo se obveznost.
Mobilna banka Abamobi:	je sklop storitev mobilnega poslovanja za uporabnike, določen v 3. členu teh splošnih pogojev.
Matična poslovalnica:	je poslovalnica banke, ki vodi uporabnikov račun.
Tarifa:	je vsakokrat veljavna tarifa banke, ki določa vrsto, višino in način plačevanja nadomestil v zvezi z uporabo mobilne banke Abamobi.
Pametni telefon ali tablični računalnik:	je mobilna naprava, ki ponuja naprednejše funkcionalnosti.
ZPlaSSIED:	pomeni Zakon o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih.
Navodila za uporabnika:	je dokument, ki vsebuje navodila za namestitev aplikacije na mobilno napravo, prevzem in namestitev mobilnega žetona, priporočila ter obveznosti uporabnika za varno uporabo. Na voljo je v vseh poslovalnicah in na spletnem mestu.

# ABANKA

e-dokument	Dokument, izdan v elektronski obliki (npr. e-račun, e-opomin, e-bremepis, e-dobropis).
Google Analytics	orodje, ki ga Abanka uporablja za spremljavo in analizo uporabe mobilne banke.

Izrazi podjetnik, zasebnik, transakcijski račun, plačnik, prejemnik plačila, plačilni nalog, plačilna transakcija, domača plačilna transakcija, čezmejna plačilna transakcija, druge plačilne transakcije, plačilni instrument, plačilna storitev, enolična identifikacijska oznaka pomenijo enako kakor v ZplaSSIED.

## 3. STORITVE MOBILNE BANKE ABAMOBİ

### 3. člen

Mobilna banka Abamobi za fizične osebe uporabniku omogoča:

- informacijo o stanju in prometu po računih,
- oddajanje plačilnih nalogov,
- pregled, podajo ugovora in zahteve za povračilo SEPA direktnih obremenitev na računu uporabnika,
- vpogled v stanja in promet depozitov, varčevanj in storitve Abacent,
- vpogled v stanje kreditov uporabnika,
- vpogled v promet in čakalnico obremenitev bančnih in kreditnih kartic, ki jih uporabniku izda banka,
- pregled prejema e-dokumentov.

Mobilna banka Abamobi za fizične osebe omogoča opravljanje plačilnih storitev znotraj države v domači valuti in čezmejna plačila v valuti evro.

Mobilna banka Abamobi za fizične osebe ni namenjena opravljanju dejavnosti in hkrati ne nudi popolne podpore poslovanju zasebnikom in podjetnikom.

Banka ponuja mobilno banko Abamobi v slovenski in angleški jezikovni različici. Tuja jezikovna različica omogoča vse storitve, navedene v prvem odstavku tega člena.

## 4. POSTOPKI IN NAČIN UPORABE MOBILNE BANKE ABAMOBİ

### 4. člen

Kdor želi pridobiti pravico do uporabe mobilne banke Abamobi za fizične osebe, mora izpolnjevati naslednje pogoje:

- uporabljati eno od naslednjih storitev banke:
  - osebni račun potrošnika (razen Aračuna s knjižico),
  - poslovni račun zasebnika ali podjetnika;
- oddati pravilno in v celoti izpolnjen in podpisan obrazec na bančnem okencu matične poslovalnice (navedeni podatki se morajo ujemati s podatki o storitvah banke, ki jih uporablja uporabnik);
- imeti pametni telefon ali tablični računalnik z dostopom do interneta, ki omogoča vstop v mobilno banko Abamobi za fizične osebe;
- korektno poslovati z banko in redno poravnovati vse obveznosti do nje.

S podpisom obrazca uporabnik potrjuje, da je seznanjen z določili teh splošnih pogojev in z določili Tarife ter da mu je znano, da sta navedena akta sestavni del pogodbenega razmerja v zvezi z uporabo mobilne banke Abamobi za fizične osebe.

## 5. člen

Pogodba o uporabi mobilne banke Abamobi je sklenjena, ko banka in uporabnik podpišeta pristopno izjavo za uporabo mobilne banke Abamobi. Banka uporabniku prijavi mobilno banko Abamobi, kar bo storila praviloma najpozneje v sedmih (7) delovnih dneh po prejemu obrazca.

Banka z uporabnikom ni dolžna skleniti pogodbe o uporabi mobilne banke Abamobi in si pridržuje pravico, da uporabo mobilne banke Abamobi zavrne brez navedbe razlogov za zavrnitev.

## 6. člen

Uporaba mobilne banke Abamobi je mogoča z mobilnim žetonom. Uporabnik mobilne banke Abamobi prejme sestavine aktivacijskega ključa za prevzem mobilnega žetona po podpisu in oddaji obrazca v poslovalnici Abanke.

Uporabnik mora imeti za uporabo mobilne banke Abamobi ustrezen pametni telefon ali tablični računalnik z operacijskim sistemom, ki je naveden na spletnem mestu in z nameščeno mobilno aplikacijo Abanka. Na spletnem mestu se nahajajo vsi napotki za uporabo mobilne banke Abamobi. Uporabnik si aplikacijo za telefone z operacijskim sistemom Android lahko namesti samo preko Google Play-a, za telefone z operacijskim sistemom iOS pa preko App Store-a. Namestitev na druge načine ni dovoljena.

## 7. člen

Uporabnik mora svoj mobilni žeton aktivirati z aktivacijskim ključem in ga zaščititi skladno z navodili za uporabnika in priporočili banke. Aktivacijski ključ po uspešni aktivaciji ni več uporaben za kakršno koli uporabo, prav tako tako ni več uporaben, če uporabnik ne izvede uspešne aktivacije v roku 168 ur od prijave mobilnega žetona.

## 8. člen

Banka zagotavlja strokovno pomoč pri težavah z uporabo mobilne banke Abamobi, ne zagotavlja pa pomoči za težave, ki nastanejo zaradi neustreznega delovanja pametnega telefona ali tabličnega računalnika, ali če pametni telefon ali tablični računalnik ne odgovarja zahtevam, določenim v navodilih za uporabnika za namestitev mobilnega žetona in uporabo mobilne banke Abamobi.

## 9. člen

Uporabnik si mora ob aktivaciji storitve sam določiti PIN, ki služi uporabniku za identifikacijo pri vsakokratnem vstopu v mobilno banko Abamobi. Uporabnik si lahko kadarkoli spremeni PIN v mobilni banki Abamobi. PIN mora vsebovati najmanj štiri in največ osem števil, ki so znane izključno uporabniku, zato ne sme vsebovati kjer koli zapisanih podatkov (npr. datum rojstva uporabnika, številka osebne izkaznice ipd.) ter logičnih zaporedij (npr. 1234, 1111 ipd.).

Če ima uporabnik Abamobi za iOS operacijski sistem lahko izbere ali bo identifikacijo pri vsakratem vstopu opravil s PIN ali pa s prstnim odtisom.

Identifikacijo s prstnim odtisom ali prepoznavo obraza je mogoče izbrati, če ima uporabnik mobilno napravo, ki ima podporo za prepoznavo in shranjevanje prstnih odtisov ali obraza. Uporabnik aktivira identifikacijo s prstnim odtisom ali prepoznavo obraza:

- po namestitvi različice Abamobi, ki omogoča prijavo s prstnim odtisom ali prepoznavo obraza in aktivaciji mŽetona ali
- po posodobitvi na različico Abamobi, ki omogoča prijavo s prstnim odtisom ali prepoznavo obraza in prvi prijavi v Abamobi.

Uporabnikov prstni odtis ali obraz je shranjen na mobilni napravi. Postopek prepoznavanja in shranjevanja se izvede skladno z navodili proizvajalca mobilne naprave.

Če uporabnik izbere identifikacijo s prstnim odtisom ali prepoznavo obraza, se še vedno lahko prijavi tudi s PIN številko.

Uporabnik lahko možnost identifikacije s prstnim odtisom ali prepoznavo obraza kadarkoli vključi ali izključi med nastavitvami v mobilni aplikaciji Abamobi.

## 5. OPRAVLJANJE PLAČILNIH STORITEV PREK MOBILNE BANKE ABAMOBİ

### 10. člen

Banka bo omogočala opravljanje plačilnih storitev prek mobilne banke Abamobi skladno s pogodbenim razmerjem o računu, razen če ni v teh splošnih pogojih določeno drugače. V primeru razlik med pogodbo o računu (vključno s splošnimi pogoji za poslovanje z računom) in temi splošnimi pogoji, veljajo ti splošni pogoji.

Uporabnik oddaja plačilne naloge v elektronski obliki, pri čemer se za prenos podatkov uporablja zaščitena varna povezava v kombinaciji z močno predhodno avtentikacijo uporabnika (PIN in mobilni žeton). Plačilni nalog mora biti vnesen v mobilni banki Abamobi za fizične osebe v skladu z navodili za izpolnjevanje obrazcev za plačilo. Naročilo plačila v tujino mora biti vneseno v mobilno banko Abamobi v skladu z navodili za izpolnjevanje obrazcev za plačila v tujino. Navodila so objavljena na spletnem mestu.

Uporabnik do izpolnjenega 15 leta starosti ne more izvajati plačilnih transakcij v mobilni banki Abamobi za fizične osebe.

Banka izvrši plačilno transakcijo, ko prejme plačilni nalog, razen če plačilne transakcije ne more izvršiti ali je na podlagi prisilnih predpisov ne sme izvršiti, kot je urejeno v pogodbenem razmerju o računu.

Plačilna transakcija bo izvedena na dan, zapisan v plačilnem nalogu, če so izpolnjeni pogoji iz prejšnjega odstavka. Uporabnik lahko za rok plačila določi kateri koli datum od dneva, ko vnese plačilni nalog, vendar le do največ 360 dni vnaprej. Uporabnik za plačila, izvedena v države SEPA območja, ne more določiti roka za plačilo vnaprej.

Plačilni nalogi, ki jih uporabnik odda preko mobilne banke, bodo izvršeni v skladu z urnikom izvrševanja plačil.

Prednosti pri izvrševanju nalogov za plačilo ni mogoče določiti.

Najvišji znesek plačilnega naloga v mobilni banki Abamobi za fizične osebe ne sme preseči 14.999,99 EUR.

Banka bo o izvršitvi ali zavrnitvi posameznega plačilnega naloga obveščala uporabnika prek mobilne banke Abamobi za fizične osebe in sicer ob zaključku delovanja plačilnega sistema na dan, ki ga je uporabnik na plačilnem nalogu navedel kot rok plačila.

Uporabnik ima v mobilni banki Abamobi za fizične osebe možnost preklicati plačilne naloge, ki so bili vneseni v spletni banki Abanet.

Pri izvršitvi domačih in čezmejnih transakcij v evrih ali drugih valutah vsaka sodelujoča banka zaračuna nadomestila svojemu uporabniku plačilnih storitev. Na nalogih je tako glede obračuna stroškov in nadomestil dovoljena samo oznaka SHA - Oznaka pomeni, da nadomestilo Abanke plača plačnik, vsa ostala nadomestila (prejemnikove banke in posredniških bank) pa plača prejemnik plačila.

V primeru, da banka prejme plačilni nalog za domače ali čezmejno plačilo z opcijo BEN ali OUR, bo banka tako navodilo štela kot nezapisano in plačilo izvršila z opcijo SHA.

## 6. DIREKTNE OBREMENTITVE SEPA

### 11. člen

Uporabnik lahko v mobilni banki Abamobi spremlja direktne obremenitve SEPA, ki čakajo na izvedbo. Pred izvedbo lahko uporabnik poda ugovor na prejeto direktno obremenitev SEPA in brez navedbe razloga ustavi njeno izvedbo.

### 12. člen

Na že izvedeno direktno obremenitev SEPA lahko uporabnik prek mobilne banke Abamobi poda zahtevo za povračilo v skladu s pravili iz pogodbenega razmerja o računu.

## 7. E-DOKUMENTI

### 13. člen

Banka omogoča prejemanje e-dokumentov v mobilno banko Abamobi. E-dokument bo usmerjen v mobilne banke Abamobi vseh uporabnikov, ki so pooblaščen za poslovanje z računom oziroma so zakoniti zastopniki uporabnika računa.

Če želi uporabnik prejemati e-dokumente v mobilno banko Abamobi, mora:

- imeti v mobilni banki Abamobi prijavljen osebni ali poslovni račun,
- za prejem e-dokumentov skleniti dogovor z izdajateljem in kot identifikacijsko oznako za usmerjanje e-dokumentov navesti enega od računov iz prve alineje tega odstavka,

Zasebnik ali podjetnik izrecno soglaša, da mu banka lahko vse račune za storitve bančnega poslovanja izdaja v obliki e-računa (identifikacijska oznaka za usmerjanje e-računov je račun, na katerega se bančni stroški nanašajo).

### 14. člen

Ker je za pravilnost podatkov v e-dokumentu odgovoren izdajatelj, mora uporabnik vse reklamacije v zvezi z napačnimi podatki posredovati izdajatelju. Tudi če uporabnik ne prejme e-dokumenta, mora o tem obvestiti izdajatelja.

### 15. člen

Uporabnik lahko v mobilni banki Abamobi e-dokument označi za napačnega. Tako označen e-dokument bo prikazan v preglednici neplačanih e-dokumentov najmanj do konca naslednjega koledarskega leta od dneva izdaje e-dokumenta. Obvestilo, da je uporabnik označil e-dokument kot napačen, ne bo posredovano izdajatelju.

### 16. člen

Banka zasebnikom in podjetnikom, ki uporabljajo mobilno banko Abamobi, ne omogoča obveznega arhiviranja prejetih e-dokumentov.

### 17. člen

Ob ukinitvi računa pri Abanki ali ob odjavi uporabe mobilne banke Abamobi (in če uporabnik tega računa nima prijavljenega v pregledu v spletni banki Abanet), mora uporabnik sam poskrbeti za spremembo načina prejemanja e-dokumentov od izdajatelja.

## 8. OBVEZNOSTI UPORABNIKA

### 18. člen

Uporabnik se zavezuje, da:

- bo skrbno hranil pametni telefon ali tablični računalnik ter PIN in jih varoval kot dober gospodar tako, da bo preprečil izgubo, krajo in/ali zlorabo, ter da jih ne bo sporočal ali dajal na vpogled ali v uporabo tretjim osebam, pri čemer je odgovoren za vsako škodo, ki je bodisi posredno ali

# ABANKA

neposredno povzročena zato, ker so tretje osebe uporabile uporabnikov mobilni žeton, aktivacijski ključ ali PIN;

- bo nemudoma po prejemu aktivacijskega ključa, le tega takoj aktiviral;
- se bo v primeru suma kraje ali zlorabe pametnega telefona ali tabličnega računalnika od banke zahteval takojšnjo blokado mobilnega žetona in se z banko osebno v poslovalnici dogovoril o njegovem morebitnem preklicu
- bo ob zamenjavi pametnega telefona ali tabličnega računalnika poskrbel za naročilo novega mobilnega žetona v poslovalnici Abanke;
- bo nemudoma spremenil PIN po postopku, objavljenem v navodilih za uporabnika, če obstaja možnost, da ga je izvedela tretja oseba;
- bo zavaroval dostop do svojega pametnega telefona ali tabličnega računalnika z geslom in da ne bo nikoli puščal pametnega telefona ali tabličnega računalnika z aktivno mobilno banko Abamobi nenadzorovanega, oziroma se bo vsakokrat ob zaključku uporabe odjavil s klikom na gumb Odjava;
- bo zagotavljal sredstva na računu za svoje poslovanje prek mobilne banke Abamobi;
- uporabljal mobilno banko Abamobi v skladu z navodili za uporabnika, določbami teh splošnih pogojev in veljavno zakonodajo;
- bo banko takoj obvestil o vseh nepravilnostih v zvezi z delovanjem mobilne banke Abamobi;
- bo prevzel vso materialno in pravno odgovornost za vse posle, ki jih odda prek mobilne banke Abamobi, tudi za morebitno napačno nakazane zneske ali prenose sredstev na napačne račune, če ti sicer obstajajo in so bili prenosi in nakazila izvršeni na zahtevo uporabnika;
- pri uporabi mobilne banke Abamobi ne bo uporabljal računalniških kod, škodljivih programov ali česarkoli, kar bi lahko motilo, onesposobilo ali škodovalo storitvi Abamobi, njegovi programski ali strojni opremi ali elektronskem komunikacijskem omrežju; v kolikor uporabnik s svojim ravnanjem povzroči škodo, zanjo v celoti odgovarja, tako banki, kot tudi mobilnemu operaterju.
- bo takoj obvestil banko o morebitni nepooblaščen uporabi, sumu nepooblaščen uporabe oziroma možnosti nepooblaščen uporabe (npr. če je tretja oseba kakor koli izvedela za PIN), kraji ali izgubi pametnega telefona ali tabličnega računalnika z veljavnim mobilnim žetonom;
- bo obvestil banko in odpovedal pogodbo (uporabo mobilne banke Abamobi) v skladu s 23. členom teh splošnih pogojev, če se ne bo strinjal z določbami v teh splošnih pogojih, Tarifo, z navodili za uporabnika, ali spremembami oziroma dopolnitvami določb teh splošnih pogojev oziroma Tarife;
- bo takoj po prejemu izpiska preveril vse izvedene plačilne storitve in ali je začetno stanje sredstev v posamezni valuti na računu enako končnemu stanju sredstev na osebnem računu na predhodnem izpisku in najpozneje osmi delovni dan po prejemu izpiska banko obvestil, če obstaja kakršna koli nepravilnost v zvezi s plačilnimi storitvami ali če izpiska ni prejel;
- bo vsako spremembo naslova svoje elektronske pošte, številke mobilnega telefona, in/ali stacionarnega telefona sporočil banki svoji matični poslovalnici, z uporabo za to namenjenega obrazca;
- bo vsako spremembo naslova bivališča nemudoma sporočil banki v svoji matični poslovalnici (domneva se, da je bil izpisek, bančno obvestilo ali sporočilo pravilno poslano in sporočeno uporabniku, če je bilo posredovano na zadnji naslov, ki ga je banki sporočil);
- bo vsaj enkrat na mesec prebral obvestila, ki mu jih banka posreduje ob uporabi mobilne banke Abamobi.
- bo spremljal obvestila za prevzem nove različice mobilne aplikacije,
- bo iz naprave izbrisal mobilno aplikacijo Abanka, če naprave ne bo več uporabljal.

## 19. člen

Uporabnik izjavlja, da je uporabnik mobilne telefonske številke ali elektronskega naslova, ki ga je navedel na obrazcu ter se soglaša s prejemom referenčne številke in povezave za prevzem mobilne aplikacije Abanka. V primeru, če uporabnik ne prejme referenčne številke in povezave, se mora zglasiti v poslovalnici in zahtevati ponovno pošiljanje referenčne številke oziroma zamenjavo mobilnega žetona.

Uporabnik dovoljuje banki, da posreduje podatke o referenčni številki, vezano na uporabo storitve Abamobi, mobilnemu operaterju, prek katerega uporabnik posluje, izključno zaradi opravljanja storitve Abamobi.

Uporabnik izrecno izjavlja, da je seznanjen z dejstvom, da sistem pošiljanja SMS sporočil in elektronske pošte ni popolnoma zanesljiv in varen način pošiljanja, tako da ni vedno gotovo, da bo uporabnik prejel SMS sporočila (npr. uporabnik ima izklopljen mobilni telefon ali je na področju, kjer ni mobilnega signal ali ima blokado pri mobilnem operaterju ali ima poln predal za SMS sporočila) ali elektronska sporočila (npr. uporabnik ima poln elektronski predal ipd.). Uporabnik se odpoveduje kakršnim koli zahtevkom v zvezi s tem.

## 9. OBVEZNOSTI BANKE

### 20. člen

Banka se zavezuje, da bo:

- skladno s temi splošnimi pogoji in navodili za uporabnika, ter skladno s pogodbo, sklenjeno ob odprtju računa, izvršila vse plačilne transakcije uporabnika;
- svoje obveznosti izvrševala v skladu s pogodbo in temi splošnimi pogoji;
- uporabnika prek mobilne banke Abamobi obvestila o morebitni zavrnitvi izvršitve plačilne transakcije in razlogih za zavrnitev;
- uporabniku posredovala vse pravilno prejete e-dokumente;
- o vsaki spremembi oziroma dopolnitvi teh splošnih pogojev ter Tarife obvestila uporabnika, vsebina omenjenih aktov pa bo objavljena na spletnem mestu in v poslovalnicah banke;
- obveščala uporabnika o novostih pri poslovanju z mobilno banko Abamobi,
- obveščala uporabnika o novih različicah mobilne aplikacije Abanka.

### 21. člen

Banka si bo prizadevala, da bodo storitve mobilne banke Abamobi dostopne ves čas, čeprav je mogoče, da bo včasih kakovost storitve oziroma dostop do storitve otežen ali onemogočen zaradi vzrokov zunaj njenega nadzora (npr. motnje in prekinitve na telekomunikacijskem omrežju, internetu ipd.). Prav tako je lahko delovanje sistema moteno ali prekinjeno, ker je treba sistem, ki podpira delovanje mobilne banke Abamobi, od časa do časa vzdrževati, nadgraditi in podobno.

Banka ne odgovarja za motnje in prekinitve na telekomunikacijskem omrežju, za napake, nastale pri prenosu podatkov po telekomunikacijskih omrežjih, ali za onemogočen dostop do mobilne banke Abamobi iz razlogov, ki niso odvisni od banke (in tudi ne pri vzdrževanju, nadgraditvi ali drugem potrebnem delu na sistemu) ali za izpade zaradi višje sile oziroma vzrokov, na katere banka nima vpliva.

Banka si pridržuje pravico do začasne splošne ustavitve dostopa do mobilne banke Abamobi zaradi morebitnega tehničnega vzdrževanja, nadgradnje mobilne banke in obveznega prevzema nove različice mobilne aplikacije Abanke. Po objavi nove obvezne verzije mobilne banke Abamobi, bo moral uporabnik prevzeti obvezno verzijo, drugače uporaba mobilne banke Abamobi ne bo mogoča.

## 10. ODGOVORNOST OB IZGUBI ALI KRAJI MOBILNEGA ŽETONA ALI PIN-A

### 22. člen

Do trenutka prijave o morebitni nepooblašteni uporabi, sumu nepooblaščne uporabe oziroma možnosti nepooblaščne uporabe (npr. če je tretja oseba kakor koli izvedela za PIN), kraji ali izgubi mobilnega žetona, nosi uporabnik, če se škoda nanaša na račun za katerega je uporabnik sklenil pogodbeno razmerje o računu kot potrošnik, škodo do meje, ki ne sme presegati 50 evrov. Če uporabnik ravna goljufivo ali zelo malomarno (kot npr. puščal telefon ali tablični računalnik brez nadzora, ne bo ravnal z osebno številko PIN v skladu s temi splošnimi pogoji, nemudoma po kraji ne bo blokiral mobilnega žetona, ne bo izbrisal mobilne banke Abamobi iz naprave, potem, ko jo ne bo več uporabljal), navedena omejitev zneska škode v višini 50 evrov ne velja, zato uporabnik nosi vso nastalo škodo.



Če se škoda nanaša na račun, za katerega uporabnik ni sklenil pogodbenega razmerja o računu kot potrošnik, nosi vso škodo.

Če bo uporabnik vložil reklamacijo, v kateri bo zatrjeval, da je banka odgovorna za nepravilno izvršitev plačilne transakcije, bo banka uporabniku povrnila znesek neodobrene transakcije in zaračunana nadomestila do katerih je uporabnik upravičen, najkasneje naslednji delovni dan po vložitve popolne reklamacije na predpisanem obrazcu, kateri je priložena vsa zahtevana dokumentacija, razen če obstaja utemeljen sum, da gre za prevaro ali goljufijo.

Če uporabnik sumi, da mu je bil mobilni žeton ali PIN ukraden, zlorabljen ali, da je z njimi seznanjena druga oseba, mora:

- takoj zamenjati PIN,
- zahtevati blokado mobilnega žetona preko telefona,
- takoj sporočiti na telefonsko številko 080 1 360, med ponedeljkom in petkom med 8. in 17. uro razen na dneve, ki so določeni kot prazniki ali dela prosti dnevi v Republiki Sloveniji, ali na 01 47 18 283, ki je dosegljiva 24/7,
- urediti zamenjavo mobilnega žetona v matični poslovalnici v okviru urnika poslovanja.

## 23. člen

Banka ne odgovarja za morebitno napačno nakazane zneske ali prenose sredstev na napačne račune, če so bili prenosi in nakazila izvršeni na zahtevo uporabnika, pooblaščenca ali zakonitega zastopnika uporabnika računa.

## 11. VAROVANJE PODATKOV

### 24. člen

Vsi podatki, dejstva in okoliščine, za katere je banka izvedela pri opravljanju storitev za uporabnika in pri poslovanju z uporabnikom, se štejejo za zaupne in predstavljajo skrivnost. Banka lahko navedene podatke, dejstva in okoliščine razkrije le v primerih, v obsegu in na način, kot to določa zakon.

### 25. člen

Banka in uporabnik se zavezujeta, da bosta v obojestranskem interesu zagotavljala visoko varnost poslovanja prek mobilne banke Abamobi in se tako izogibala tveganju neavtoriziranega pristopa do podatkov, spreminjanja podatkov in izgube podatkov.

## 12. ZAČASNA USTAVITEV UPORABE MOBILNE BANKE ABAMOBİ

### 26. člen

Banka začasno onemogoči dostop do mobilne banke Abamobi, če:

- uporabnik trikrat zaporedoma skuša vstopiti v mobilno banko Abamobi z napačnim PIN-om;
- uporabnik prijavi izgubo, krajo ali nepooblaščen dostop do mobilnega žetona in/ali PIN-a;
- obstaja sum o možnosti nepooblaščenega dostopa do mobilne banke Abamobi;
- uporabnik ne upošteva teh splošnih pogojev;
- ne prevzame nove različice mobilne aplikacije za uporabo mobilne banke Abamobi;

Banka o začasni ustavitvi uporabe mobilne banke Abamobi iz razlogov, navedenih v prvi in drugi alineji prejšnjega odstavka, uporabnika seznanji neposredno v mobilni banki Abamobi. Uporabnik odpravo začasne ustavitve uporabe mobilne banke Abamobi uredi v matični poslovalnici z oddajo zahtevka za odpravo začasne ustavitve uporabe mobilne banke Abamobi.

O ustavitvi uporabe mobilne banke Abamobi iz razlogov, navedenih v tretji in četrti alineji prvega odstavka tega člena, banka uporabnika seznanji neposredno v mobilni banki Abamobi. Odprava začasne ustavitve uporabe mobilne banke Abamobi se izvede, ko so odpravljeni vsi razlogi začasne

# ABANKA

ustavitve uporabe in ko uporabnik odda zahtevek za odpravo začasne ustavitve uporabe mobilne banke Abamobi v matični poslovalnici.

O ustavitvi uporabe mobilne banke Abamobi iz razloga, navedenega v peti alineji prvega odstavka tega člena, banka uporabnika seznanji neposredno v mobilni banki Abamobi. Odpravo začasne ustavitve uporabe mobilne banke Abamobi izvede uporabnik sam s prevzemom nove različice mobilne aplikacije Abanka za uporabo mobilne banke Abamobi.

Plačilni nalogi in direktne obremenitve SEPA (SDD) v čakalnici, ki se v čakalnici nahajajo v trenutku začasne ustavitve uporabe mobilne banke Abamobi iz razlogov v prvem odstavku tega člena, se izvedejo ne glede na začasno ustavitve uporabe, če so izpolnjeni pogoji za njihovo izvršitev. Plačilne naloge lahko uporabnik v času začasne ustavitve uporabe mobilne banke Abamobi prekliče osebno v poslovalnici Abanke, zahteve za ugovor na direktne obremenitve SEPA (SDD) pa lahko poda v poslovalnici Abanke ali v spletni banki Abanet. Zahtevo za ustavitve čezmejnne plačilne transakcije lahko uporabnik poda le v poslovalnici Abanke.

## 13. ODPOVED UPORABE MOBILNE BANKE ABAMOBİ

### 27. člen

Banka odpove to pogodbo s tromesečnim odpovednim rokom s priporočeno pošto pošiljko.

Banka lahko brez odpovednega roka, če uporabnik nima več sklenjenega pogodbenega razmerja o računu, odpove pogodbo o uporabi mobilne banke Abamobi, o čemer obvesti uporabnika.

### 28. člen

Uporabnik lahko odpove uporabo mobilne banke Abamobi z obrazcem Odstopna izjava Abamobi FO, ki jo odda osebno v matični poslovalnici ali priporočeno po pošti (podpis mora biti overjen pri notarju ali upravni enoti). Banka ustavi uporabo mobilne banke Abamobi najpozneje v treh (3) delovnih dneh po prejemu uporabnikove pisne izjave (odpovedi).

### 29. člen

Z dnem odpovedi uporabe mobilne banke Abamobi preneha veljati pogodba o uporabi mobilne banke Abamobi.

Uporabnik je dolžan pred datumom ustavitve uporabe mobilne banke Abamobi sam poskrbeti za predčasno izvršitev vseh plačilnih transakcij v čakalnici ali preklic njihove izvršitve. Po ustavitvi uporabe mobilne banke Abamobi, lahko banka vse plačilne naloge v čakalnici plačilnih nalogov zavrne.

Banka lahko zavrne tudi vse plačilne naloge v čakalnici plačilnih nalogov z računa, ki ni več prijavljen za uporabo v mobilni banki Abamobi.

Vse obveznosti uporabnika, nastale do dneva prenehanja te pogodbe, se ne glede na prenehanje te pogodbe izvršijo v skladu z določili te pogodbe.

## 14. NADOMESTILA

### 30. člen

Banka uporabniku zaračunava nadomestila za prijavo mobilne banke Abamobi, naročila mobilnih žetonov (aktivacijski ključ), uporabo mobilne banke Abamobi in ostale storitve skladno s tarifo v višini, v rokih in na način, kot je določeno v Tarifi, od trenutka prijave do trenutka odpoved uporabe mobilne banke Abamobi.

Uporabnik pooblašča banko, da ob zapadlosti, v breme njegovega računa poravna nadomestila iz prejšnjega odstavka. Banka bo za znesek nadomestil obremenila uporabnikov račun, ki ga uporabnik navede na obrazcu, če pa to ne bo mogoče, mora uporabnik dolgovani znesek plačati sam.

Račun obremenitve za poravnavo nadomestila prijave mobilne banke Abamobi, naročilo mobilnega žetona (aktivacijski ključ) in uporabo mobilne banke Abamobi lahko izbere uporabnik. Račun obremenitve za nadomestilo za izvršitev posamezne plačilne transakcije je račun, ki se obremeni za znesek plačilnega naloga.

Vse informacije, ki jih uporabnik od banke lahko prevzame v elektronski obliki, banka pošilja uporabniku v papirnati obliki le na njegovo posebno zahtevo in ob plačilu nadomestila, določenega v Tarifi banke.

Izvleček Tarife je na vpogled v vsaki poslovalnici banke in na spletnem mestu.

## 15. PRITOŽBE IN REŠEVANJE SPOROV

### 31. Člen

Banka ima vzpostavljen postopek reševanja pritožb in reklamacij strank z namenom ustrezne obravnave pritožb in reklamacij ter zagotavljanja in zviševanja ravni kakovosti opravljenih storitev banke.

- Reklamacija je pritožba stranke, s katero stranka zahteva, da ji banka povrne škodo, ki je nastala zaradi njenega poslovanja ali neopravljene ali napačno opravljene storitve.
- Pritožba je izraz nezadovoljstva zaradi neizpolnjenih pričakovanj glede opravljene storitve ali ravnanja banke v zvezi z opravljanjem storitev.

Uporabnik lahko posreduje banki pritožbo ali reklamacijo osebno, po pošti na naslov banke Abanka d.d., Slovenska cesta 58, 1517 Ljubljana, na brezplačno telefonsko številko banke (080 13 60) ali elektronski naslov [info@abanka.si](mailto:info@abanka.si).

Banka uporabniku, ki je potrošnik, posreduje odgovor v 15 delovnih dneh. Kadar je za rešitev pritožbe ali reklamacije treba pridobiti dodatne informacije ali dokumente iz drugih virov, iz tujine in podobno, se rok lahko podaljša do 35 delovnih dni, razen ob arbitraži, ko je rok lahko tudi daljši. Navedeni roki veljajo za primerne tudi pri strankah, ki niso potrošniki. Abanka d.d. si prizadeva, da so odgovori na vložene pritožbe in reklamacije v pisni obliki na trajnem viru podatkov oziroma da so v skladu z dogovorom med banko in stranko.

Če stranka, ki je potrošnik, ni zadovoljna z dokončno odločitvijo banke ali ni prejela odgovora banke, lahko zoper odločitev ali ravnanje banke vloži pobudo za začetek postopka pri izvajalcih za reševanje potrošniških sporov:

- na Združenje bank Slovenije - GIZ na naslov Šubičeva 2, 1000 Ljubljana s pripisom: Pobuda za IRPS, ali po elektronski pošti na naslov [izvajalec.irps@zbs-giz.si](mailto:izvajalec.irps@zbs-giz.si) in ustno na tel. +386 1 242 97 00. Pobuda za začetek postopka se vloži na obrazcu, ki je v elektronski obliki dostopen na spletni strani ZBS in v papirni obliki na sedežu ZBS. Postopek pri ZBS je treba začeti najpozneje 13 mesecev od nezadovoljive odločitve pri banki oziroma če potrošnik odgovora ni prejel v 30 dneh. Več informacij na <http://www.zbs-giz.si> ali
- na Evropski center za reševanje sporov na naslov Tomšičeva ulica 6, 1000 Ljubljana, Slovenija, ali po elektronski pošti na naslov [info@ecdr.si](mailto:info@ecdr.si) in ustno na tel. +386 8 205 65 90. Pobuda za začetek postopka se vloži na obrazcu, ki je v elektronski obliki dostopen na spletni

# ABANKA

strani ECDR in v papirni obliki na sedežu ECD. Več informacij na <http://www.ecdr.si/index.php?id=44>.

## 16. SPREMEMBE SPLOŠNIH POGOJEV

### 32. člen

Banka lahko spreminja in/ali dopolnjuje te splošne pogoje, o čemer bo seznanila uporabnika prek spletnega mesta in/ali mobilne banke Abamobi ali po elektronski pošti ali po pošti ali z izpiski ali na drug primeren način.

Uporabnik, ki se s spremembami in/ali dopolnitvami teh splošnih pogojev ne strinja, je dolžan do dneva pred predlaganim datumom začetka veljavnosti spremenjenih in/ali dopoljenih splošnih pogojev, odpovedati uporabo mobilne banke Abamobi, kot je določeno v 28. členu teh splošnih pogojev, sicer se šteje, da spremembe oziroma dopolnitve teh splošnih pogojev sprejema. Enako velja tudi za spremembe oziroma dopolnitve Tarife.

Banka lahko spreminja in/ali dopolnjuje te splošne pogoje ali sprejme nove splošne pogoje, ki bi nadomestili te splošne pogoje, o čemer bo seznanila uporabnika, ki z banko posluje v elektronski obliki prek mobilne banke Abamobi.

## 17. SPLOŠNE DOLOČBE

### 33. člen

Banka bo uporabnika o varnostnih tveganjih in minimalnih zahtevah primarno seznanjala z obvestili na spletni strani [www.abanka.si](http://www.abanka.si), preko spletne banke Abanet in mobilne banke Abamobi, izjemoma pa tudi preko Facebook profila ali javnih medijev. V primeru, da bo banka za obveščanje vseeno uporabila drug način (npr. e-pošto ali obvestila SMS), pa v teh sporočilih ne bo nobene aktivne spletne povezave za obisk katere koli spletne strani ali priponke.

Banka uporabnikom nikoli ne pošilja zahtev za posredovanje gesel ali drugih uporabnikovih osebnih podatkov preko spletne strani, e-pošte ali sms sporočil. Uporabnik mora v primeru prejema take zahteve, nemudoma obvestiti banko na telefonsko številko +386 1 47 18 283 ali e-poštni naslov [info@abanka.si](mailto:info@abanka.si).

### 34. člen

Preko GoogleAnalytics podjetje Google zbira podatke o uporabnikovi nameščeni aplikaciji na mobilni napravi, seje, pregled ekranov, povprečno trajanje seje, številko ekranov v eni seji, število novih sej. Od demografskih podatkov pa jezik, državo, kraj, ime aplikacije in verzija, operacijski sistem, ponudnik, tip naprave in resolucija. Hranjenje podatkov nima časovne omejitve. Podatki o uporabniku so v anonimizirani obliki.

Podatke bo Abanka uporabili za izboljšavo vaše uporabniške izkušnje pri uporabi naše mobilne banke Abamobi, saj jo lahko prilagodimo po meri uporabnikov mobilne banke.

### 35. člen

Naslovi poglavij v teh splošnih pogojih so vstavljeni izključno zaradi preglednosti ter na vsebino in tolmačenje posameznih določil ali pogodbe kot celote nimajo vpliva.

### 36. člen

Ti splošni pogoji veljajo od 3. 9. 2018 in so na voljo v vseh poslovalnicah banke in na spletnem mestu.

Ljubljana, 3. 9. 2018