

POSTOPEK SKLENITVE POTROŠNIŠKEGA KREDITA V SPLETNI/MOBILNI BANKI BANK@NET

V naši spletni ali mobilni banki lahko sklenete potrošniški kredit ali mKredit v nekaj preprostih korakih:

- Izbrali boste želen znesek in dobo odplačevanja ter pridobili informativni izračun kredita.
- Izpolnili boste finančne in zaposlitvene podatke ter izbrali datum odplačevanja kredita.
- Pregledali in potrdili boste ponudbo, nato pa bomo v banki izvedli prvo preverjanje vloge, ki lahko traja do enega delovnega dne. V tem koraku vas prosimo, da spremljate status vloge v [Bank@Netu/mBank@Netu](#) in po naši potrditvi nadaljujete na naslednji korak.
- Pregledali in potrdili boste kreditno dokumentacijo. V tem koraku lahko banka zahteva dodatno dokumentacijo npr. plačilna lista, pogodba o zaposlitvi. Potrditev ponudbe opravite z varnostnimi elementi za identifikacijo, ki jih uporabljate ob prijavi v spletno ali mobilno banko [Bank@Net](#).
- Po vaši potrditvi bomo v banki izvedli končni pregled in sklenitev kredita. O sklenitvi ali zavrnitvi kredita vas bomo obvestili v [Bank@Netu/mBank@Netu](#). Po sklenitvi bomo denarna sredstva nakazali na vaš izbran transakcijski račun.

Sklenitev kredita v spletni ali mobilni banki [Bank@Net](#) pomeni sklenitev kredita na daljavo.

SPLOŠNE INFORMACIJE IN OPOZORILA

VARNOST NA SPLETU

Uporaba spletne ali mobilne banke [Bank@Net](#) za oddajo vloge za odobritev potrošniškega kredita ali mKredita je varna. Izmenjava podatkov poteka po šifrirani povezavi, pri čemer bo banka prejete podatke obravnavala kot poslovno skrivnost in z njimi ravnala skladno z uveljavljenimi standardi varovanja informacij in veljavnim zakonom o varstvu osebnih podatkov, kar je podrobneje opredeljeno v [Splošnih informacijah o varstvu osebnih podatkov v OTP banki](#), ki so na voljo na spletni strani banke:

<https://www.otpbanka.si/varstvo-osebni-podatkov> ter njenih poslovalnicah.

Za varnost podatkov mora poskrbeti tudi uporabnik sam, zato vam predlagamo, da si na spletni strani <https://www.varninainternetu.si> pogledate nasvete, kako zaščititi računalnik, tablico ali telefon in druge napotke za varno uporabo interneta oz. si ogledate nasvete na naših straneh

<https://www.otpbanka.si/varno-spletno-bancnistvo> in <https://www.otpbanka.si/varno-poslovanje>.

OBVESTILO O PIŠKOTKIH

Spletna stran uporablja piškotke s ciljem razločevanja in štetja obiskovalcev ter izboljševanja delovanja strani. S klikom na katerokoli povezavo na naši strani dovoljete namestitev piškotkov. Več o piškotkih lahko preberete na spletni strani <https://www.otpbanka.si/upravljanje-s-piskotki>.

IZVENSODNO REŠEVANJE SPOROV

Morebitne spore, nesoglasja ali pritožbe v zvezi z opravljanjem storitev banke bosta uporabnik in banka reševala sporazumno.

Pritožbo v zvezi z opravljeno storitvijo banke lahko uporabnik posreduje banki osebno, po pošti na naslov banke ali po elektronski pošti na info@otpbanka.si. Banka mora praviloma uporabniku na pritožbo odgovoriti v roku sedmih (7) delovnih dni. Banka o pritožbi odloči po zbrani celotni dokumentaciji najkasneje v roku petnajstih (15) dni. Odločitev o pritožbi bo uporabnik prejel v pisni obliki na naslov uporabnika.

Če se uporabnik z odločitvijo o pritožbi ne strinja ali v roku petnajstih (15) dni ne prejme odgovora banke na pritožbo, ima pravico dati pobudo za izvensodno rešitev spora po navadni pošti na naslov Združenje Bank Slovenije – GIZ, Šubičeva ulica 2, 1000 Ljubljana, telefon +386 1 242 97 00, s pripisom: Pobuda za IRPS, na spletni strani www.zbs-giz.si ali po elektronski pošti izvajalec.iprs@zbs-giz.si.

Posredovalno-predlagalni postopek vodi posrednik v sporu, v skladu s pravili postopka izvajalca izvensodnega reševanja potrošniškega spora (IRPS) in zakona, ki ureja izvensodno reševanje potrošniških sporov. Ustanovitveni akt in pravila postopka IRPS pri izvajalcu IRPS so objavljeni na spletni strani izvajalca. Kljub pobudi za začetek izvensodne rešitve spora ima uporabnik pravico kadarkoli vložiti tožbo za rešitev spora med njim in banko pred pristojnim sodiščem. Za reševanje vseh morebitnih sporov, ki jih uporabnik in banka ne bi uspela rešiti sporazumno, je pristojno naslednje sodišče:

- v primeru, da je kreditojemalec tožena stranka, je izključno krajevno pristojno sodišče, kjer ima kreditojemalec stalno ali začasno prebivališče;
- v primeru, da je kreditojemalec tožeča stranka, je pristojno sodišče, kjer ima kreditojemalec stalno ali začasno prebivališče, ali sodišče po sedežu banke.