

Najpogostejše težave pri prijavi v spletno banko DH

Rekono uporabniški račun je uporabnikova **osebna digitalna identiteta**, ki se uporablja za dostop do vseh digitalnih kanalov Delavske hranilnice. Isti Rekono račun se uporablja za prijavo v spletno banko DH Osebni in DH Poslovni, za aktivacijo aplikacije DH Denarnik in aktivacijo mobilne banke DH Mobilni za osebne in poslovne račune. Uporabnik ima lahko ustvarjen samo en Rekono račun, ki vsebuje njegovo osebno davčno številko.

»Nivo zaupanja Rekono računa ne zadošča za prijavo v spletno banko. Za dvig nivoja zaupanja se ponovno prijavite z Rekono računom in na koraku »Izberite način prijave« kliknite na dodatne možnosti ter dodajte digitalno potrdilo. Če digitalnega potrdila nimate, vnesite podatke bančne kartice v aplikaciji DH Mobilni, DH Denarnik ali na spletni strani www.rekono.si (Nadzorna plošča, 3-D Secure) ali pa se za pridobitev identifikacijskega ključa oglasite v poslovalnici.«

Rekono račun ima tri nivoje zaupanja (nizek, srednji in visok).

Nizek nivo zaupanja ima Rekono račun, kjer v postopku registracije niste dodali digitalnega potrdila. **Digitalno potrdilo** lahko naknadno dodate ob prijavi, kjer vnesete Rekono prijavne podatke (elektronski naslov, geslo), za potrditev prijave pa ne izberete »Pošlji SMS« ampak kliknete na »Prikaz možnosti registracije dodatnih prijavnih sredstev«. Odpre se gumb »Digitalno potrdilo«, ki ga potrdite in nato izberete vaše digitalno potrdilo ter vnesete svoje osebne podatke. Nivo zaupanja se glede na vrsto dodanega potrdila ustrezno zviša na srednji (standardna digitalna potrdila) ali visok (digitalna potrdila, ki so izdana na pametnih USB ključih/kartica).

Digitalno potrdilo lahko dodate tudi na Rekono spletni strani www.rekono.si v Nadzorni plošči. Opravite prijavo z obstoječim Rekono računom in v menijskem stolpcu na levi strani sledite korakom: *Prijava, Digitalno potrdilo, Registracija digitalnega potrdila*.

Če digitalnega potrdila nimate, lahko nivo zaupanja Rekono računa zvišate z dodajanjem podatkov **bančne kartice**. Na Rekono strani www.rekono.si v Nadzorni plošči izberete *3-D Secure, Aktiviraj 3-D Secure*. Najprej nastavite ali ponastavite statično geslo, nato potrdite gumb »Dodaj banko«, kjer boste dodali podatke svoje bančne kartice.

Če nimate niti digitalnega potrdila niti bančne kartice, se oglasite v eni od poslovalnic Delavske hranilnice, kjer vam bodo izdali **identifikacijski ključ**, s katerim boste pridobili visok nivo zaupanja vašega Rekono računa. Ključ, ki je sestavljen iz 16 znakov (dva dela po 8 znakov) in je veljaven 10 dni, boste vnesli ob naslednjem poskusu prijave. Če ste identifikacijski ključ pridobili, se bo namesto napake odprlo okno za vnos ključa (vnesete oba dela, skupaj 16 znakov).

»Prijavni elementi ne pripadajo nobenemu aktivnemu uporabniku elektronske banke«

Napaka se pojavi, kadar se prijavljate v spletno banko za fizične osebe (*DH Osebni*), omogočen pa imate dostop do spletne banke za pravne osebe (*DH Poslovni*) in obratno. Naziv spletne banke je viden na prijavi strani v levem zgornjem kotu. Preklop na drugo spletno banko izvedete v spodnjem delu strani s klikom na zeleno povezavo »*Prijava v spletno banko za FIZIČNE/PRAVNE OSEBE*«.

Drugi možni vzrok za pojav te napake je, če:

- nivo zaupanja Rekono računa ni dovolj visok (*DH Osebni* – poskrbite za dvig nivoja, glejte opis iz prejšnje točke),
- dostopa do spletne banke nimate aktivnega (*DH Poslovni* – potrebno je oddati [Vlogo za poslovanje s spletno banko DH Poslovni](#) v eni od poslovalnic).

Napaka se lahko pojavi tudi, če je uporabnikov dostop do spletne banke aktiviran, uporabnik pa se še ni osebno oglasil v poslovalnici, kjer bi se identificiral.

»Ni možno enolično določiti uporabnika, ki pripada vnesenim prijavnim podatkom. Če ste do spletne banke dostopali preko več aktiviranih dostopov ter z različnimi digitalnimi potrdili, bo potrebno dostope združiti. O tem obvestite Kontaktni center (01 3000 200, kontaktni.center@dh.si, preko sporočil v stari spletni banki Dh-Poslovni).«

Prijava ni bila uspešna, ker je na vaše ime ustvarjenih več aktivnih dostopov do spletne banke. Za ukinitve starih oziroma združitve obstoječih nas pokličite na 01 3000 200.

»Uporabnik je blokiran, zato vstop v spletno banko ni dovoljen. Za dodatne informacije kontaktirajte Kontaktni center (01 3000 200, kontaktni.center@dh.si).«

Pošljite nam sporočilo na kontaktni.center@delavska-hranilnica.si ali nas pokličite na 01 3000 200, da vam dostop omogočimo.

Rekono prijavna stran: »Vnesli ste napačne podatke.«

Preverite pravilnost vnesenih podatkov, vašega elektronskega naslova in gesla. Pri vnosu gesla si lahko pomagata s klikom na ikono očesa, da se vneseni znaki prikažejo.

S klikom na povezavo »Pozabljeno geslo?« lahko ponastavite geslo vašega Rekono računa. Za ponastavitev boste potrebovali **Rekono PUK kodo**, ki ste jo pridobili ob prvi prijavi z vašim Rekono računom. Če PUK koda nimate, jo pridobite z osebnim obiskom katerekoli poslovalnice Delavske hranilnice.

Druga možnost je, da se **obstoječi Rekono račun ukine** in naknadno ustvarite novega. Za ukinitve pokličite v Kontaktni center (01 3000 200) ali pošljite sporočilo ponudniku storitve na elektronski naslov support@rekono.si (v sporočilu navedite svojo davčno številko).