

SPLOŠNI POGOJI ZA UPORABO MOBILNE BANKE DH MOBILNI IN PRAVILNIK O ZASEBNOSTI

Splošno

1. člen

S Splošnimi pogoji za uporabo mobilne banke DH Mobilni (v nadaljevanju: splošni pogoji) Delavske hranilnice d.d. Ljubljana se določajo pravice, obveznosti in pogoji za poslovanje ter uporabo mobilne banke oz. mobilne bančne aplikacije DH Mobilni (v nadaljevanju: DH Mobilni ali mobilna banka).

Pomen izrazov

2. člen

Posamezni izrazi, uporabljeni v teh splošnih pogojih, imajo naslednji pomen:

- **Aktivacija mobilne banke** je postopek, s katerim uporabnik vklopi storitev mobilne banke in aktivira uporabo mobilne banke na svoji mobilni napravi;
- **Hranilnica** je Delavska hranilnica d.d. Ljubljana;
- **DH Mobilni** ali **mobilna banka** je mobilna aplikacija, ki je javno dostopna v trgovinah Apple App Store in Google Play ali druge uradne trgovine, kjer je aplikacija dostopna, in je namenjena izvajanju bančnih storitev hranilnice preko mobilne naprave;
- **Mobilna naprava** je pametni mobilni telefon ali tablični računalnik, ki omogoča namestitvev in uporabo mobilne banke;
- **Storitve mobilne banke** so bančne storitve in druge storitve, ki jih omogoča mobilna banka;
- **Rekono uporabniški račun** (v nadaljevanju tudi Rekono) je rešitev za zanesljivo in varno preverjanje ter centralno upravljanje elektronske identitete posameznika oz. posameznice, s katero lahko uporabnik vstopi v mobilno banko, saj služi kot elektronska identifikacija uporabnika pri komuniciranju preko mobilne banke; Rekono uporabniški račun zagotavlja podjetje Rekono d.o.o.;
- **Transakcijski račun** (v nadaljevanju TRR) je plačilni račun, ki ga odpre in vodi hranilnica za uporabnika računa za namene izvrševanja plačilnih transakcij v domači valuti in v tujih valutah ter za druge namene, povezane z opravljanjem bančnih storitev;
- **Uporabnik** je uporabnik TRR ali njegov zakoniti zastopnik oziroma pooblaščenec, ki je uporabnik mobilne banke;
- **Uporabnik računa** je potrošnik, zasebnik, podjetnik in pravna oseba, ki uporablja plačilne storitve kot plačnik ali prejemnik plačila ali oboje in ki s hranilnico sklene pogodbo o opravljanju plačilnih storitev.

Funkcionalnosti mobilne banke

3. člen

Mobilna banka DH Mobilni predstavlja aplikacijo, ki deluje na mobilnih napravah, in omogoča mobilni način poslovanja s hranilnico. DH Mobilni uporabniku omogoča:

- pregled stanj in prometa na vseh računih in hranilnih knjižicah ter na vseh računih, za katere je uporabnik pooblaščen;
- pregled stanj na kreditnih karticah, pregled čakalnice in prometa;
- pregled podatkov o depozitih (stanje, datum sprostitev, grafični prikaz trajanja);
- pregled podatkov o varčevanjih (stanje, promet, datum zapadlosti, grafični prikaz trajanja) in polog sredstev na varčevanje;
- pregled podatkov o aktivnih kreditih (informativno stanje, grafični prikaz trajanja, znesek zapadlih neplačanih obveznosti) in možnost hitrega pologa sredstev na kredit;
- slikaj in plačaj - hitro plačevanje položnic s skeniranjem zapisa na položnici;
- vnos in izvedbo novih plačilnih nalogov in položnic;
- hitro plačevanje s pomočjo shranjenih predlog prejemnikov plačila;
- interne prenose sredstev med računi in hranilnimi knjižicami uporabnika računa;
- kreiranje in spreminjanje trajnih nalogov;
- naročanje določenih vrst kreditov;
- vpogled v čakalno vrsto in možnost preklica naloga, pregled zavrženih nalogov;
- pregled in plačilo prejetih e-računov;
- zavrnitev prejetih SDD nalogov;
- avtorizacijo nalogov, ki so oddani preko spletne banke DH Osebni, če to funkcionalnost hranilnica omogoča;

- možnost nakupa, prodaje in konverzije valut na računu - menjalnica;
- obveščanje o zavrženih plačilih, novostih, ponudbah, splošnih pogojih in akcijah;
- pregled kontaktnih podatkov (splošni podatki, tehnična pomoč, preklici plačilnih kartic);
- pregled najbližjih bankomatov, glede na trenutno lokacijo telefona;
- pregled tečajne liste hranilnice;
- spreminjanje nastavitev za dostop do mobilne banke;
- druge storitve, ki jih omogoča mobilna banka.

V primeru, da je uporabnik pravna oseba, je nabor funkcionalnosti mobilne banke iz prejšnjega odstavka lahko omejen na način, da je prilagojen značilnostim poslovanja pravnih oseb.

Pogoji za uporabo mobilne banke

4. člen

Uporabnik mobilne banke je lahko fizična oseba, ki izpolnjuje vse spodaj navedene pogoje:

- v hranilnici ima odprt osebni račun ali predplačniški račun oziroma je zakoniti zastopnik ali pooblaščenec takšne fizične osebe ali je zakoniti zastopnik pravne osebe, ki ima v hranilnici odprt poslovni račun;
- ima mobilno napravo z nameščenim podprtim operacijskim sistemom (seznam vsakokrat podrtih operacijskih sistemov je objavljen na spletnem mestu) s povezavo do internetnega omrežja,
- pred uporabo mobilne banke sprejme te splošne pogoje in Pravilnik o zasebnosti za aplikacijo DH Mobilni;
- ima aktiven Rekono uporabniški račun;
- na mobilno napravo namesti mobilno aplikacijo ter opravi vklop storitve mobilne banke in aktivacijo mobilne banke na mobilni napravi na način, kot je opisan v teh splošnih pogojih.

Načini vklopa storitve mobilne banke in aktivacija mobilne banke na mobilni napravi ter vstop v mobilno banko

5. člen

Komitent, ki izpolnjuje vse pogoje iz 4. člena, vklopi storitev mobilnega bančništva in omogoči uporabo mobilne banke na svoji mobilni napravi tako, da iz uradne trgovine Apple App Store in Google Play ali druge uradne trgovine, kjer je aplikacija dostopna, prenese zadnjo objavljeno mobilno aplikacijo DH Mobilni ter opravi aktivacijo mobilne banke (vklop storitve mobilne banke in aktivacija mobilne banke na mobilni napravi).

6. člen

Uporabnik lahko opravi vklop storitve mobilne banke in aktivacijo mobilne banke na mobilni napravi ter prvo prijavo v mobilno banko na naslednji način:

- uporabnik si namesti mobilno banko iz uradne trgovine;
- uporabnik vstopi v mobilno banko in opravi vklop storitve mobilne banke in aktivacijo mobilne banke na mobilni napravi z Rekono uporabniškim računom ustreznega nivoja zaupanja ter potrdi seznanjenost s temi splošnimi pogoji in Pravilnikom o zasebnosti za aplikacijo DH Mobilni; v kolikor uporabnik Rekono uporabniškega računa še nima, ga lahko ustvari v postopku vklopa storitve mobilno banko;
- po prijavi z Rekono uporabniškim računom uporabnik določi ime naprave, na kateri je aktivirana mobilna banka;
- nadalje uporabnik določi svoje geslo za vstop v mobilno banko, ki je lahko osebno geslo ali osebna identifikacijska številka PIN; uporabnik lahko naknadno aktivira možnost vstopa s prstnim odtisom ali prepoznavo obraza, v kolikor mobilna naprava to omogoča;
- vstopi v mobilno banko ob vnosu gesla za vstop v mobilno banko.

S tem je vklop storitev mobilne banke in aktivacija mobilne banke na mobilni napravi zaključena.

Uporabnik lahko mobilno banko aktivira na največ treh mobilnih napravah.

Rekono uporabniški račun je rešitev za zanesljivo in varno preverjanje ter centralno upravljanje elektronske identitete posameznika oz. posameznice, s katero se lahko uporabnik prijavi v mobilno

banko, saj služi kot elektronska identifikacija uporabnika pri komuniciranju preko mobilne banke DH Mobilni. V kolikor uporabnik še nima Rekono uporabniškega računa, si le tega predhodno pridobi, lahko tudi v postopku aktivacije mobilne banke na napravi. Navodila za pridobitev Rekono uporabniškega računa se nahajajo v Navodilih za uporabo mobilne banke DH Mobilni in na strani www.rekono.si. Uporabnik se zavezuje skrbno hraniti vstopne podatke za Rekono uporabniški račun kot dober gospodar v skladu s Splošnimi pogoji uporabe storitve Rekono ter ne sme predati ali posoditi drugi osebi podatkov o uporabniškem računu, imenu in geslu, temveč mora vse podatke uporabljati izključno za lastno uporabo.

7. člen

Uporabnik vsako prijavo v mobilno banko opravi na način, da ob vstopu v mobilno banko vnese geslo za vstop v mobilno banko, to je osebno geslo ali osebno identifikacijsko številko PIN, oziroma vstopi s prstnim odtisom ali prepoznavo obraza, če ima to funkcionalnost aktivirano.

Če uporabnik ne uporablja mobilne banke dlje časa ali za to obstajajo drugi varnostni razlogi, se od uporabnika vedno lahko zahteva ponovna prijava z Rekono uporabniškim računom.

8. člen

V primeru, da uporabnik ukine Rekono uporabniški račun po izvedbi aktivacije mobilne banke na mobilni napravi, je potrebno ponovno izvesti aktivacijo mobilne banke na mobilni napravi in prvo prijavo v mobilno banko na način, kot je opisan v 6. členu teh splošnih pogojev.

9. člen

V spletni banki DH Osebnosti so vidne vse mobilne naprave, ki imajo omogočen dostop do mobilne banke ter zadnji dostopi. Tu lahko uporabnik sam deaktivira mobilno banko na posamezni mobilni napravi ali pa izklopi celotno storitev mobilne banke. Uporabnik si v spletni banki lahko nastavi tudi dnevni uporabniški limit.

10. člen

V primeru, da uporabnik uporablja mobilno banko v več vlogah za več računov (na primer uporabnik dostopa do mobilne banke v vlogi fizične osebe - uporabnika računa in v vlogi zakonitega zastopnika pravne osebe, ki ima v hranilnici odprt poslovni račun), aplikacija omogoča izbiro vloge, s katero uporabnik dostopa do mobilne banke. Uporabnik mora opraviti vklop storitve mobilne banke za vsako vlogo posebej.

Varnost

11. člen

Mobilna banka, ki je nameščena na mobilni napravi, ima dve področji. Prvo, nezaščiteno področje, predstavlja informativni del aplikacije (kontaktne informacije, prikaz bankomatov, tečajna lista, nastavitve), za katerega prijava ni potrebna.

Drugo področje predstavlja finančni del aplikacije (moji računi, novo plačilo, slikaj in plačaj, menjalnica, e-računi, trajniki, naročila, obvestila, nastavitve), ki je dostopno samo s prijavo ob vnosu osebnega gesla ali osebne identifikacijske številke PIN oziroma s prijavo s prstnim odtisom ali prepoznavo obraza, če ima uporabnik to funkcionalnost aktivirano.

12. člen

Mobilna banka DH Mobilni zagotavlja visok nivo varnosti. Dostop do aplikacije in finančnih podatkov je zaščiten z Rekono uporabniškim računom, ki predstavlja prijavnimi mehanizem in s prijavnim geslom za vstop v mobilno banko, ki si ga nastavi uporabnik (osebno geslo, osebna identifikacijska številka PIN, identifikacija s prstnim odtisom ali prepoznavo obraza). Prenos podatkov do sistema se šifrira.

13. člen

Visok nivo varnosti pri plačevanju preko mobilne banke zagotavljata tudi dnevni limit uporabnika in dnevni limit hranilnice.

Dnevni limit uporabnika je najvišji skupni dovoljeni znesek plačil, ki jih uporabnik lahko opravi v enem dnevu, na katerikoli od aktiviranih mobilnih naprav. V ta limit se všttevajo vsa plačila in prenosi z UPN nalogi v mobilni banki, ne všttevajo pa se interni prenosi med računi uporabnika. Dnevni limit uporabnika si uporabnik lahko samostojno nastavi v mobilni banki ali spletni banki DH Osebni.

Dnevni limit hranilnice je limit, ki ga določi hranilnica v skladu s svojo varnostno politiko. To je najvišji skupni dovoljeni znesek plačil, ki jih uporabnik mobilne banke lahko izvede v enem dnevu, na katerikoli od omogočenih mobilnih naprav na račune izven hranilnice.

Pri uporabi uporabnika omejuje nižje nastavljeni od obeh limitov.

14. člen

Hranilnica upravlja dnevni limit hranilnice tako, da ga spreminja v skladu z vsakokrat veljavno varnostno politiko ter o tem obvesti uporabnike. V primeru varnostnega incidenta si hranilnica pridržuje pravico, da začasno z namenom zmanjšanja tveganja limit nastavi tudi na 0 EUR ter tako zaradi varnosti začasno omeji izvrševanje plačil izven računov v hranilnici.

Varovanje podatkov

15. člen

Podatki, ki se nanašajo na mobilno banko DH Mobilni in niso javno objavljeni (poslovni in tehnični podatki o delovanju mobilne banke), so poslovna skrivnost hranilnice. Uporabnik je odgovoren za škodo, ki jo hranilnici povzroči z razkritjem poslovne skrivnosti po splošnih načelih odškodninskega prava.

16. člen

Hranilnica bo obdelovala vse podatke o uporabniku in podatke o njegovem poslovanju v skladu z veljavno zakonodajo, podrobnejše informacije o tem, kako hranilnica ravna z osebnimi podatki in pravicah uporabnika, so opredeljene s Pravilnikom o zasebnosti za aplikacijo DH Mobilni ter na naslovu <https://www.delavska-hranilnica.si/o-hranilnici/predstavitev/varstvo-osebni-podatkov> oziroma v dokumentu Splošne informacije o varstvu osebnih podatkov.

17. člen

Hranilnica in uporabnik se zavezujeta, da bosta zagotavljala visoko stopnjo varnostnih ukrepov, ki bodo zagotavljali čim manjše tveganje neavtoriziranega pristopa do podatkov, spreminjanja podatkov in izgube podatkov.

Obveznosti uporabnika

18. člen

Uporabnik se zavezuje, da bo poskrbel za varnost svojih mobilnih naprav in komunikacijskih povezav, s katerih dostopa do mobilne banke. Uporabnik je seznanjen in sprejema vsa tveganja, ki so povezana z ranljivostjo njegovih mobilnih naprav in komunikacijskih povezav do internetnega omrežja, kot je na primer: neažurno nameščanje nadgradenj operacijskega sistema, neažurno nameščanje antivirusne zaščite, uporaba slabo zavarovanih komunikacijskih povezav in omrežij, nameščanje nelegalne programske opreme, prenosi nelegalnih multimedjskih datotek, omogočanje korenskega dostopa, itd. Hranilnica v nobenem primeru ne odgovarja za zlorabe, ki bi bile posledica ranljivosti in neustreznega zagotavljanja varnosti mobilnih naprav ali komunikacijskih povezav uporabnika. V primeru nespoštovanja teh obveznosti hranilnica lahko sistemsko onemogoči možnost vklopa storitve mobilne banke in aktivacijo mobilne banke na mobilni napravi ter vsako prijavo v mobilno banko.

19. člen

Uporabnik se zavezuje, da bo zaščitil dostop do mobilnih naprav, kjer ima nameščeno mobilno banko DH Mobilni z dodatnim varnostnim mehanizmom (geslo, prstni odtis, prepoznavna obraza, vzorec, itd.), redno posodabljal operacijski sistem in antivirusni program ter redno posodabljal mobilno banko. Odgovornost za vdor v mobilno napravo je izključno na strani uporabnika.

20. člen

Uporabnik se zavezuje, da bo skrbno in z največjo odgovornostjo varoval podatke glede Rekono uporabniškega računa, to sta uporabniško ime in geslo, kot tudi podatke za dostop do mobilne banke, kot sta osebno geslo ali osebna identifikacijska številka PIN. Uporabnik ne sme predati ali posoditi uporabniških imen in/ali gesel drugi osebi, ampak jih mora uporabljati izključno za lastno uporabo. Uporabnik je odškodninsko in kazensko odgovoren za kršitev obveznosti iz tega člena. Hranilnica v nobenem primeru ne odgovarja za zlorabe, ki bi bile posledica predaje ali posojanja uporabniških podatkov drugi osebi oz. razkritja gesla, ker ga uporabnik ni primerno varoval (npr.: geslo za dostop do mobilne banke shranjeno v mobilni napravi).

21. člen

Ob izgubi ali odtujitvi mobilne naprave, kjer je nameščena mobilna banka, mora uporabnik v spletni banki mobilno napravo takoj onemogočiti ali pa o tem takoj obvestiti hranilnico. Prav tako se uporabnik zavezuje nemudoma obvestiti hranilnico o nepooblaščenih uporabi ali sumu nepooblaščenih uporabe mobilne naprave in/ali mobilne banke. Uporabnik se obvezuje obvestiti hranilnico tudi o vsaki drugi spremembi, ki je pomembna za poslovanje z mobilno banko DH Mobilni še pred samo spremembo.

To stori tako, da hranilnici nemudoma posreduje sporočilo:

- osebno v eni izmed poslovalnic hranilnice v delovnem času,
- po telefonu na številko kontaktnega centra: **+386 1 3000 200** ter naknadno še po elektronski pošti na naslov: **DH Mobilni@delavska-hranilnica.si** vsak delovni dan od 8:00 do 18:00.

Ob morebitni nepooblaščenih uporabi, sumu nepooblaščenih uporabe oz. možnosti nepooblaščenih uporabe, kraji ali izgubi osebnih prijavnih podatkov za Rekono uporabniški račun to nemudoma sporočil podjetju Rekono po elektronski pošti na naslov support@rekono.si in hkrati obvestil policijo.

22. člen

Hranilnica po prejemu obvestila onemogoči dostop do mobilne banke na mobilni napravi uporabnika. Do prejema sporočila hranilnica v nobenem primeru ne odgovarja za nastalo škodo, po prejemu pa šele znotraj delovnega časa hranilnice odgovarja samo za krivdno ravnanje na njeni strani in ne prevzema objektivne odgovornosti za nastalo škodo.

Plačilne naloge ali druge posle, ki jih je uporabnik ali druga oseba, ki ji je uporabnik omogočil aktivacijo in/ali uporabo mobilne banke DH Mobilni, sklenil še pred prejemom in potrditvijo obvestila s strani hranilnice, hranilnica upošteva kot pravilne in jih v celoti izvede.

23. člen

Hranilnica ne odgovarja za škodo, ki nastane kot posledica napačnega ravnanja ali napačnega vnosa podatkov s strani uporabnika mobilne aplikacije. Hranilnica ne prevzema odgovornosti za pravilnost podatkov, ki jih mobilna aplikacija ustvari s skeniranjem položnice ali kode na računu, ter tudi ne za pravilnost prikazanih lokacij bankomatov. Tečajji, prikazani na tečajni listi, so informativni ter za hranilnico niso zavezujoči.

Obveznosti hranilnice

24. člen

Hranilnica se obvezuje, da bo poslovala v skladu s temi splošnimi pogoji in pogodbo o opravljanju plačilnih storitev, ki jo je uporabnik sklenil s hranilnico. Plačilne naloge bo izvrševala v skladu z objavljenim urnikom plačilnega prometa, če bo na transakcijskem računu dovolj sredstev oz. v okviru odobrene prekoračitve sredstev na računu. Za čas prejema plačilnega naloga se šteje čas, ko je plačilni nalog vstopil v informacijski sistem hranilnice, to je, ko se uporabniku izpiše obvestilo, da je nalog uspešno poslan v obdelavo ali avtoriziran.

25. člen

Hranilnica se obvezuje, da bo opravljala redna vzdrževalna dela in nadgradnje programov DH Mobilni, pri čemer si bo prizadevala takšne aktivnosti izvajati v času, ko je uporaba mobilne banke najmanjša in jih predhodno napovedati.

Hranilnica si pridržuje pravico do občasnih nenačrtovanih prekinitev DH Mobilni, ki bodo posledica nepredvidenih okvar ali izpadov komunikacijskih povezav, vendar si bo hranilnica prizadevala, da bo motenj pri poslovanju z mobilno banko čim manj, ter da bodo podatki ažurni in točni.

Hranilnica v nobenem primeru ne odgovarja za morebitno škodo, ki bi nastala uporabniku zaradi motenj pri delovanju sistema, mobilne banke, neažurnosti podatkov ali napak pri nadgradnji programov.

Nadomestila

26. člen

Uporaba mobilne banke in storitev opravljenih z DH Mobilni se fizičnim in pravnim osebam zaračunava v skladu z vsakokrat veljavno Tarifo hranilnice, ki je objavljena na spletnih straneh hranilnice in dostopna v vseh poslovalnicah hranilnice.

Uporabnik pooblašča hranilnico in ji dovoljuje, da za vse navedene stroške v valuti EUR bremeni njegov transakcijski račun in sicer v intervalih, kot to določa Tarifa. Kadar je uporabnik potrošnik, ima hranilnica pravico, da lahko tako ravna tudi takrat, ko na transakcijskem računu ni zadostnega kritja. Hranilnica ima pravico, da navedene obveznosti poplača tudi iz kateregakoli drugega dobroimetja uporabnika storitve pri hranilnici.

O plačanih nadomestilih je uporabnik obveščen z mesečnim izpiskom o izvršenih plačilnih transakcijah na transakcijskem računu.

Prenehanje uporabe

27. člen

Uporabnik lahko uporabo mobilne banke DH Mobilni odpove z odpovednim rokom do konca tekočega meseca. To stori tako, da v spletni banki izklopi storitev mobilne banke ali v poslovalnici dogovori ukinitvev storitev mobilne banke. V tem primeru mu bo hranilnica obračunala storitve za uporabo mobilne banke samo še za tekoči mesec.

Izbris mobilne banke DH iz mobilne naprave, brez prekinitve storitve mobilne banke, še ne pomeni prenehanje uporabe storitve mobilne banke ali odpoved te storitve. Odstop od uporabe mobilne banke ne pomeni odstopa uporabnika od okvirne pogodbe ali od drugih storitev na tem računu.

Prenehanje uporabe mobilne banke ne pomeni tudi ukinitvev Rekono uporabniškega računa.

28. člen

Hranilnica si pridržuje pravico, da po lastni presoji enostransko odpove poslovno razmerje glede uporabe mobilne banke in izklopi storitev brez odpovednega roka:

- če uporabnik krši te splošne pogoje ali druge veljavne akte hranilnice,

- če je pogodba o opravljanju plačilnih storitev prenehala veljati ali je bila odpovedana,
- v primeru smrti oziroma prenehanja uporabnika,
- v primeru prenehanja pooblastila uporabniku na TRR uporabnika računa,
- v primeru, ko je to potrebno zaradi zagotavljanje varnosti hranilnice in/ali uporabnika računa.

29. člen

V vseh primerih je ob odpovedi uporabnik hranilnici dolžan poravnati vse morebitne nastale stroške in obveznosti iz naslova že uporabljenih storitev.

Omejitev uporabe

30. člen

Hranilnica lahko onemogoči uporabo mobilne banke, če:

- se uporabnik petkrat zaporedoma prijavi v mobilno banko z napačnim geslom,
- uporabnik prijavi izgubo, krajo ali nepooblaščenno uporabo osebnih prijavnih podatkov Rekono uporabniškega računa ali geslo za vstop v mobilno banko,
- obstaja sum kakršnegakoli nepooblaščenega dostopa do mobilne banke,
- to zahteva uporabnik.

V primeru, da je uporabo mobilne banke omejila hranilnica in gre za začasno blokado, se uporaba mobilne banke deblokira, ko so odpravljeni vsi razlogi začasne blokade.

V kolikor je bila mobilna banka blokirana na zahtevo uporabnika, se le-to deblokira na podlagi zahteve uporabnika, oddane v enoti hranilnice ali v kontaktnemu centru hranilnice.

31. člen

Hranilnica si pridržuje pravico, da komitentu pred uporabo ali kadarkoli kasneje onemogoči dostop do mobilne banke brez obrazložitve, še posebej, če krši te splošne pogoje.

Končne odločbe

32. člen

Morebitne spore v zvezi z uporabo mobilne banke DH Mobilni, bosta hranilnica in uporabnik reševala sporazumno. Če se uporabnik in hranilnica o rešitvi spora ne bi uspela dogovoriti sporazumno, je za reševanje spora pristojno sodišče po sedežu hranilnice.

33. člen

Ti splošni pogoji se štejejo za sestavni del Pogodbe o opravljanju plačilnih storitev za potrošnike oz. Pogodbe o opravljanju plačilnih storitev preko poslovnega računa.

34. člen

Hranilnica si pridržuje pravico do sprememb oziroma dopolnitev teh splošnih pogojev, o čemer mora seznaniti uporabnika preko mobilne banke ali spletne banke ali na drug dogovorjeni način najmanj dva meseca pred uveljavitvijo spremenjenih splošnih pogojev. Če so spremembe oziroma dopolnitve teh splošnih pogojev potrebne zaradi spremembe predpisov ali zaradi uvedbe novih produktov ali storitev, ki ne vplivajo na obstoječe oziroma veljavne pogoje za uporabnika ali za uporabnika v celoti predstavljajo korist, ali če se uporabnik z njimi izrecno strinja oziroma jih potrdi, lahko stopijo spremembe oziroma dopolnitve v veljavo takoj.

Uporabnik, ki se s spremembami oziroma dopolnitvami splošnih pogojev ne strinja oziroma z njimi ne soglaša, lahko brez odpovednega roka in plačila nadomestila odstopi od pogodbe sklenjene na podlagi teh splošnih pogojev. Uporabnik mora odstop od pogodbe pisno sporočiti hranilnici najkasneje dva dneva pred dnem začetka veljavnosti spremenjenih splošnih pogojev. V kolikor svojega

nestrinjanja ne sporoči hranilnici, se šteje, da spremembe oziroma dopolnitve splošnih pogojev sprejema.

35. člen

Za določila pogodbe, s katerimi sta hranilnica in uporabnik do uveljavitve teh splošnih pogojev urejala pogodbeno razmerja v zvezi z otvoritvijo računa in opravljanjem plačilnih storitev in ki so v nasprotju z določili ZPlaSSIED se šteje, da so nadomeščena z določili ZPlaSSIED.

36. člen

Z uveljavitvijo teh splošnih pogojev se glede vsebin, ki so urejene v pogodbah in splošnih pogojih poslovanja, sklenjenih pred uveljavitvijo teh splošnih pogojev, uporabljajo določila teh splošnih pogojev.

Ti splošni pogoji veljajo od 20. 3. 2021 naprej. V delu, ki se nanaša na aktivacijo oziroma prijavo v mobilno banko z Recono računom začnejo ti pogoji, zaradi uskladitve z veljavnimi predpisi, veljati s 15. 2. 2021.

PRAVILNIK O ZASEBNOSTI ZA MOBILNO BANKO DH Mobilni

Ta pravilnik o zasebnosti za mobilno banko DH Mobilni predstavlja obvestilo posameznikom po 13. in 14. členu splošne uredbe o varstvu podatkov (GDPR) glede obdelave osebnih podatkov.

Delavska hranilnica d.d. Ljubljana (v nadaljevanju: hranilnica) skrbno varuje osebne podatke svojih uporabnikov. V nadaljevanju hranilnica pojasnjuje kako zbira, uporablja, obdeluje in razkriva vaše podatke, vključno z osebnimi podatki v povezavi z vašim dostopom in uporabo mobilne banke DH Mobilni.

Upravljevec zbirke osebnih podatkov

Delavska hranilnica d.d. Ljubljana, Miklošičeva cesta 5, 1000 Ljubljana

Kontaktne podatke pooblaščenih oseb za varstvo osebnih podatkov

DPO

Miklošičeva cesta 5, 1000 Ljubljana

Telefon: (01) 3000 200

Elektronski naslov: dpo@delavska-hranilnica.si

Namen obdelave osebnih podatkov

Osebnimi podatki, ki jih hranilnica zbira, uporablja, obdeluje in shranjuje, se uporabljajo za zagotavljanje in izboljšanje delovanja storitev v aplikaciji DH Mobilni. Vaših osebnih podatkov hranilnica ne bo uporabljala, dajala v skupno rabo ali razkrivala tretjim osebam, razen kot je navedeno v nadaljevanju.

Mobilno banko DH Mobilni lahko uporabljate tudi, če hranilnici ne posredujete nobenih podatkov o vas ali vaši napravi, vendar je v tem primeru obseg storitev, ki jih aplikacija DH Mobilni omogoča, močno omejen. V primeru, da se odločite za uporabo celotnega sklopa storitev mobilne banke DH Mobilni, bo hranilnica zbrane podatke uporabila samo v ta namen.

Zbiranje osebnih podatkov

Hranilnica zbira podatke na dva načina. Prvi način so podatki, ki jih vi zaupate hranilnici, kot so na primer podatki o lastnem poimenovanju prijavljenih produktov, lastne fotografije za personalizirano grafično predstavitev posameznih produktov v obliki izbora slik iz galerije slik na mobilni napravi, podatki za izvedbo plačilnega naloga itd.

Drugi način so podatki, ki jih hranilnica zbira medtem, ko uporabljate mobilno aplikacijo DH Mobilni ter jih varno shranjuje v strežniških dnevnikih.

Hranilnica shranjuje podatke o:

- tem, kdo ste in kako uporabljate mobilno aplikacijo DH Mobilni (za beleženje o uporabi posameznih funkcionalnosti uporabljamo storitev Firebase Crashlytics),
- napravi s katere dostopate (model strojne opreme, različica operacijskega sistema, enolični identifikatorji naprave),
- dnevniških podatkih vaših prijav / odjav v mobilno aplikacijo DH Mobilni, naslov internetnega protokola, različica mobilne aplikacije,
- dogodkih na ravni naprave, na primer o zrušitvah (napake v delovanju se beležijo s pomočjo storitve Firebase Crashlytics, za potrebe nadaljnje analize), aktivnosti sistema, jezik MEB, datumu in uri vaše zahteve ter napotitvenem naslovu URL,
- finančne podatke, ki opredeljujejo vnos plačilnih nalogov in naročil z namenom izvedbe plačilne transakcije ali druge bančne storitve.

Hranilnica shranjuje tudi piškotke, ki lahko enolično identificirajo vašo aplikacijo.

Hranilnica lahko pridobljene osebne podatke dopolni z osebnimi podatki, pridobljenimi iz javnih virov oziroma pridobljenimi s strani tretjih oseb, ki takšne informacije lahko zakonito posredujejo. V nobenem primeru pa niste obvezani, da posredujete podatke, pri čemer lahko vaša zavrnitev prepreči uporabo nekaterih funkcij in storitev, ki so na voljo v mobilni aplikaciji DH Mobilni.

Nekatere storitve vključujejo enolično številko programa. Ta številka in podatki o vaši namestitvi (na primer vrsta operacijskega sistema in številka različice programa) se lahko pošljejo hranilnici. Podatke (vključno z osebnimi podatki) lahko hranilnica zbira in jih shranjuje lokalno v vaši napravi.

Hranilnica za namen uporabe mobilne banke DH Mobilni na podlagi privolitve uporabnika za potrebe identifikacije in avtentikacije dostopa tudi do podatkov vašega Rekono uporabniškega računa. Upravljevec osebnih podatkov, ki se nanašajo na Rekono uporabniški račun, je ponudnik storitve, to je družba Rekono d.o.o., ki ima informacije o obdelavi teh osebnih podatkov objavljene na povezavi <https://www.rekono.si/sl/uredbe-o-varstvu-podatkov>.

Podatki o lokaciji

Pri uporabi mobilne banke DH Mobilni hranilnica lahko obdeluje podatke o vaši dejanski lokaciji, vendar teh podatkov hranilnica ne zbira. Za ugotavljanje lokacije se uporabljajo različne tehnologije, kot so naslov IP, GPS in drugi senzorji, ki lahko na primer Google-u omogočajo pridobivanje podatkov o bližnjih napravah, dostopnih točkah Wi-Fi in baznih postajah.

Kako se uporabljajo zbrani podatki

Podatke o vas in vaši mobilni napravi hranilnica uporablja, shranjuje in obdeluje, vključno z osebnimi podatki, da bi zagotovili naslednje storitve:

- preverjanje ali potrjevanje informacij ali identitet, ki ste jih zagotovili,
- preverjanje pristnosti vašega dostopa do mobilne aplikacije,
- zagotavljanje funkcionalnosti mobilne banke DH Mobilni,
- za podporo pri vprašanjih o načinu uporabe in morebitnih prijavah napak,
- za morebitno izvajanje dodatne komunikacije preko drugih kanalov, kot sta telefon in e-pošta,
- uveljavljanje naših zakonskih pravic.

Uporaba dovoljenj na vaši napravi

Na napravah z operacijskim sistemom Android hranilnica potrebuje naslednja dovoljenja uporabnika:

- podatki o napravi (obvezno - pridobivanje UDID naprave),
- fotoaparati (opcijsko – za funkcionalnost »Slikaj in plačaj«, nastavev slike produkta),
- lokacija (opcijsko – za posredovanje informacije o bližnjih bankomatih, poslovalnicah).

Na napravah z operacijskim sistemom iOS hranilnica potrebuje naslednja dovoljenja uporabnika:

- fotoaparati (opcijsko – za funkcionalnost »Slikaj in plačaj«),
- FaceID (opcijsko – za identifikacijo uporabnika),
- lokacija (opcijsko - bankomati, poslovalnice),
- galerija slik (opcijsko – nastavev slike produkta).

Potisna obvestila in možnost zavrnitve

Občasno vam hranilnica lahko pošilja potisna obvestila o pomembnih posodobitvah aplikacije DH Mobilni ali druge informacije v zvezi z uporabo aplikacije DH Mobilni. Prejemanje takih obvestil lahko zavrnete v nastavitvah vaše naprave, kjer izberete »obvestila aplikacije« in spremenite nastavitve.

Pravna podlaga za obdelavo osebnih podatkov

Aktivacija mobilne banke, hkrati s potrditvijo splošnih pogojev, velja kot izkazan namen uporabnika za uporabo mobilne banke DH Mobilni in s tem tudi strinjanje z obdelavo osebnih podatkov v skladu s tem pravilnikom.

Razkrivanje podatkov

Razen v okoliščinah, ki so navedene v nadaljevanju, in kot je sicer pojasnjeno v tem obvestilu o zasebnosti, bo hranilnica varovala vaše osebne podatke kot zasebne in jih ne bo prodajala ali jih delila s tretjimi osebami. Hranilnica razkriva osebne podatke tretjim osebam ali širši javnosti, kadar je to zakonsko določeno, v odziv na sodni poziv ali nalog ali kadar je prepričana, da je razkritje razumno potrebno za zaščito lastnine ali pravic hranilnice.

Prenos podatkov

Hranilnica si pridržuje pravico za prenos osebnih podatkov, ki jih ima v lasti, organizaciji naslednici v primeru združitve, prevzema ali stečaja ali druge oblike prodaje hranilnice v celoti ali njenega deleža premoženja. Razen v obsegu, ki ga odredi stečajno ali drugo sodišče, je uporaba in razkritje vseh prenesenih osebnih podatkov predmet tega pravilnika o zasebnosti ali novega pravilnika o zasebnosti, če ste dobili obvestilo o tem novem pravilniku o zasebnosti in možnosti za zavrnitev nadaljnjega sodelovanja. Osebni podatki, ki so predloženi ali zbrani po prenosu, pa so lahko predmet novega pravilnika o zasebnosti, ki ga sprejme organizacija naslednica hranilnice.

Informacije o prenosih osebnih podatkov v tretje države ali mednarodno organizacijo

Osebni podatki se ne prenašajo v tretje države ali mednarodne organizacije.

Varnost in dostop do podatkov

Delavska hranilnica prevzema odgovornost za zagotavljanje varnosti vaših osebnih podatkov.

Da bi preprečili nepooblaščen dostop ali razkritje podatkov, ki so bili hranilnici posredovani, so shranjeni ali kako drugače obdelani, hranilnica vzdržuje fizične, tehnične, elektronske, organizacijske in postopkovne zaščitne ukrepe, ki so v skladu z veljavnimi predpisi za varovanje nejavnih osebnih podatkov. Vse spletne komunikacije so zavarovane z vsemi potrebnimi ukrepi. Dostop do vaših osebnih podatkov hranilnica dovoli le osebam, pooblaščenim za obdelavo takih podatkov, ki morajo te informacije poznati, da vam lahko zagotavljamo Storitev. Za take osebe velja obveznost varovanja podatkov.

Izgubljeni ali ukradeni podatki

Uporabnik mora hranilnico nemudoma obvestiti v primeru izgube, kraje ali neupravičene uporabe mobilne banke, finančnih ali osebnih podatkov. V takem primeru bo hranilnica sprejela vse potrebne in ustrezne ukrepe, ki so v njeni moči, da zaščiti podatke in premoženje uporabnika.

Obdobje hrambe osebnih podatkov ali kadar to ni mogoče, merila ki se uporabljajo za določitev tega obdobja

Vaši osebni podatki se v hranilnici hranijo še 10 let po koncu poslovnega razmerja.

Obrazložitev zakonitih interesov

/

Informacije o obstoju pravice posameznika, da lahko zahteva dostop do osebnih podatkov in popravek ali izbris osebnih podatkov ali omejitev ali obstoj pravice do ugovora obdelavi in pravice do prenosljivosti podatkov

Posameznik ima pravico do dostopa do svojih osebnih podatkov, do popravka, do blokade in pravico do ugovora. Posameznik ima pravico do prenosa svojih osebnih podatkov.

Informacija o pravici do preklica privolitve, kadar obdelava temelji na privolitvi

Odjavite se s pisnim sporočilom na kontaktni center hranilnice: kontaktni.center@delavska-hranilnica.si.

Informacija o pravici do vložitve pritožbe

Hranilnica zagotavlja, da ravna v skladu z zakonodajo, redno preverja ustreznost in deluje v skladu s tem pravilnikom glede obdelave osebnih podatkov. Kadar prejmemo uradno pisno pritožbo, se obrnemo neposredno na osebo, ki je to pritožbo vložila, prav tako pa pri reševanju morebitnih težav sodelujemo z ustreznimi regulatornimi organi, vključno z organi za varstvo podatkov. Pritožbe rešujemo v skladu s Pravilnikom o internem pritožbenem postopku in izvensodnem reševanju sporov, ki je objavljen na spletni strani hranilnice www.delavska-hranilnica.si.

Informacije o viru osebnih podatkov in ali izvirajo iz javno dostopnih virov

V hranilnici hranimo samo podatke, ki so opredeljeni v poglavju o zbiranju osebnih podatkov. Drugih podatkov za namen uporabe aplikacije DH Mobilni ne pridobivamo.

Informacije o obstoju avtomatiziranega sprejemanja odločitev, vključno z oblikovanjem profilov

Hranilnica ne izvaja avtomatiziranega sprejemanja odločitev ali profiliranja.

Spremembe tega pravilnika in veljavnost

Hranilnica si pridržuje pravico, da ta Pravilnik o zasebnosti kadarkoli spremeni. Če se ta Pravilnik o zasebnosti spremeni, bo hranilnica objavila spremenjeno verzijo na njeni spletni strani in vas o tem obvestila preko mobilne banke.

Za dodatne informacije o zbiranju, zaščiti in obdelavi osebnih podatkov preberite dokument Splošne informacije o varstvu osebnih podatkov, ki je na voljo na www.delavska-hranilnica.si.

Ta pravilnik velja od 17. 3. 2021.