

# **SPLOŠNI POGOJI ZA UPORABO SPLETNE BANKE DH-OSEBNI**

## Splošni pogoji

### 1. člen

S Splošnimi pogoji za uporabo spletne banke Dh-Osební (v nadaljevanju: Splošni pogoji) Delavske hranilnice d.d. Ljubljana, (v nadaljevanju: hranilnica) se določajo pravice, obveznosti in pogoji za poslovanje ter uporabo spletne banke Dh-Osební (v nadaljevanju: Dh-Osební). Definicije, uporabljene v teh splošnih pogojih, imajo enak pomen kot definicije, uporabljene v Splošnih pogojih za vodenje transakcijskega računa in opravljanje plačilnih storitev za potrošnike, razen če je v teh splošnih pogojih izrecno določeno drugače.

### 2. člen

Dh-Osební je spletni način poslovanja s hranilnico, ki uporabniku omogoča:

- pregled, iskanje, izpis in izvoz prometa na lastnih računih (redni račun, gotovinski račun, hranilna knjižica, kartični račun) in računih, za katere je uporabnik pooblaščen,
- pregled prometa, opravljenega s kreditnimi karticami,
- vnos in izvedbo plačilnih nalogov (UPN nalog, plačilo v tujino, interni prenos med računi uporabnika)
- vnos, izvedbo in pregled trajnih plačilnih nalogov,
- pregled direktnih obremenitev na računu,
- vnos, izvedbo in pregled e-računov ter e-prijave in e-odjave,
- vnos in pregled sklenjenih depozitov,
- pregled varčevanj in nakazovanje sredstev za namen obročnih varčevanj,
- pregled kreditov in nakazovanje sredstev za namen odplačevanja kreditov,
- opravljanje menjalniških poslov,
- vnos prošnje za redni in izredni limit ter pregled limitov,
- omogočanje dostopa tretjim ponudnikom v okviru storitev PSD2 odprtega bančništva in upravljanje z danimi soglasji tretjim ponudnikom,
- osebne nastavitve, nastavitve glede avtorizacij in nastavitve glede obveščanja,
- upravljanje z mobilnimi napravami glede dostopa do mobilne banke Dh-Mobilni,
- vpogled v mesečne izpiske za račune,
- možnost posredovanja vprašanj in pripomb hranilnici,
- sprejem obvestil od hranilnice in
- izvajanje drugih storitev, ki jih Dh-Osební omogoča.

### 3. člen

Za uporabo Dh-Osební mora uporabnik zagotoviti dostop do interneta in ustrezno računalniško opremo. Hranilnica predpisuje minimalne tehnične zahteve, ki so navedene v Navodilih za uporabo spletne banke Dh-Osební. Navodila so objavljena na spletni strani hranilnice in v spletni banki Dh-Osební.

## Pridobitev pravice za uporabo spletne banke Dh-Osební

### 4. člen

Hranilnica na podlagi zahteve za poslovanje s spletno banko Dh-Osební uporabniku omogoči uporabo Dh-Osební, če:

- je uporabnik komitent, ki ima v hranilnici odprt osebni račun, ali je pooblaščenec komitenta, ki ima v hranilnici odprt osebni račun,
- je uporabnik starejši od 15 let,
- uporabnik sprejme te splošne pogojev,
- uporabnik ima oziroma pridobi kvalificirano digitalno potrdilo: POŠTA@CA, SIGEN-CA, HALCOM-CA, NLB-CA na svoje ime ter svojo davčno številko, ali uporabnik ima oziroma pridobi in se izkaže z Rekono uporabniškim računom kot avtentikacijskim sredstvom, ki je omogočeno in sprejemljivo v spletni banki Dh-Osební,
- uporabnik ima pri hranilnici vpisan podatek o svoji mobilni telefonski številki.

## 5. člen

Hranilnica si pridržuje pravico, da potencialnemu uporabniku ne omogoči uporabe Dh-Osební brez obrazložitve.

### **Aktivacija spletne banke Dh-Osební**

## 6. člen

Uporabnik aktivira spletno banko Dh-Osební na način, kot je navedeno v Navodilih za uporabo spletne banke DH-Osební.

### **Izvajanje storitev preko Dh-Osební**

## 7. člen

Dh-Osební omogoča uporabniku dostop do različnih storitev hranilnice, pri čemer so pogoji za izvajanje teh storitev opredeljeni v Splošnih pogojih za vodenje transakcijskega računa in opravljanje plačilnih storitev za potrošnike.

Uporabnik Dh-Osební lahko tretjim ponudnikom (TPP) da soglasje za dostop do svojega računa. TPP na podlagi prejetega soglasja v imenu uporabnika in na njegovo zahtevo izvede poizvedbo glede računa ali iniciacijo plačila. Pogoj za izvajanje navedenih storitev preko TPP je aktiven Rekono uporabniški račun ustrezne stopnje zaupanja, ki je povezan s transakcijskim računom uporabnika pri hranilnici.

### **Varovanje podatkov**

## 8. člen

Podatki, ki se nanašajo na uporabo Dh-Osební, so poslovna skrivnost hranilnice. Hranilnica bo tako zbrane podatke uporabljala v skladu z veljavnimi zakoni. Uporabnik pooblašča hranilnico, da si lahko kadarkoli sama priskrbi podatke iz drugih virov, upravljavce zbirk podatkov pa, da podatke posredujejo hranilnici, če so ti podatki potrebni za doseg namena teh splošnih pogojev.

## 9. člen

Hranilnica v povezavi z uporabo spletne banke Dh-Osební uporablja osebne podatke uporabnika izključno za namene poslovanja s spletno banko Dh-Osební ter z njim povezane pridobitve digitalnega potrdila POŠTA@CA.

## 10. člen

Hranilnica bo obdelovala vse podatke o imetniku računa in podatke o njegovem poslovanju v skladu z veljavno zakonodajo. Podrobnejše informacije o tem, kako hranilnica ravna z osebnimi podatki in vaših pravicah, so na voljo na <https://www.delavska-hranilnica.si/o-hranilnici/predstavitev/varstvo-osebnihpodatkov> oziroma v dokumentu Splošne informacije o varstvu osebnih podatkov.

Osební ali drugi zaupni oziroma varovani podatki, ki so hranilnici na razpolago ali jih hranilnici sporoči imetnik računa v zvezi z opravljanjem storitev in ki, med bankami, za ta namen potujejo preko omrežja, bodo lahko na podlagi posebne zahteve posredovani domačim ali tujim (tudi v ZDA) državnim, upravno-administrativnim ali sodnim organom zaradi izvajanja ukrepov preprečevanja pranja denarja in ukrepov zoper financiranje terorističnih aktivnosti.

## 11. 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. Za doseg višje stopnje varnosti, hranilnica uporabniku priporoča uporabo digitalnega potrdila na varnostnem USB ključku ali pametni kartici.

## Obveznosti uporabnika

## 12. člen

Uporabnik se zavezuje, da bo poskrbel za varnost svoje računalniške opreme in komunikacijske povezave, s katere dostopa do Dh-Osebni ter hkrati sprejema in prevzema odgovornost za vsa tveganja, ki so povezana z ranljivostjo njegove računalniške opreme in povezave, kot na primer, vendar ne izključno, neažurno nameščanje varnostnih popravkov operacijskega sistema, neažurno nameščanje programske opreme za antivirusno zaščito ali pomanjkljiva zaščita, neustrezna uporaba povezav in omrežij, nameščanje nelegalne programske opreme, prenosi nelegalnih multimedijskih datotek, itd. Hranilnica v nobenem primeru ne odgovarja za zlorabe, ki bi bile posledica ranljivosti in neustreznega zagotavljanja varnosti računalniške opreme in povezave uporabnika.

## 13. člen

Uporabnik v Dh-Osebni lahko vstopa na naslednje načine:

- z digitalnim potrdilom, ki je izdano na njegovo ime; digitalnega potrdila in gesla uporabnik ne sme predati ali posoditi drugi osebi, temveč ga mora uporabljati izključno za lastno uporabo; uporabnik za dostop do spletne banke Dh-Osebni, v primeru, da digitalno potrdilo ni izdano na posebnem USB ključku, pred vsakim dostopom prejeme enkratno geslo na svoj mobilni telefon kot SMS obvestilo, v takšnem primeru mora imeti uporabnik pri hranilnici vpisan podatek o svoji mobilni telefonski številki; uporabnik se zavezuje, da bo skrbno in z največjo odgovornostjo varoval uporabniško geslo in digitalno potrdilo za dostop do Dh-Osebni,
- z uporabniškim imenom in geslom, pred vsakim takšnim dostopom, uporabnik prejme enkratno geslo na svoj mobilni telefon kot SMS obvestilo; v takšnem primeru mora imeti uporabnik pri hranilnici vpisan podatek o svoji mobilni telefonski številki; pri tem načinu vstopa so funkcionalnosti spletne banke Dh-Osebni omejene na vpogled; uporabnik ne sme predati ali posoditi drugi osebi podatkov o uporabniškem imenu in geslu, temveč mora ta podatka uporabljati izključno za lastno uporabo, ali
- z Rekono uporabniškim računom ustrezne stopnje zaupanja; Rekono uporabniški račun je rešitev za zanesljivo in varno preverjanje ter centralno upravljanje elektronske identitete uporabnika, s katero lahko uporabnik vstopi v spletno banko, saj služi kot elektronska identifikacija uporabnika pri komuniciranju prek spletne banke Dh-Osebni; v kolikor uporabnik še nima Rekono uporabniškega računa, si le tega predhodno pridobi; navodila za pridobitev Rekono uporabniškega računa se nahajajo v Navodilih za kreiranje Rekono uporabniškega računa in na strani [www.rekono.si](http://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.

Uporabnik je odškodninsko in kazensko odgovoren za kršitev obveznosti iz tega člena glede varovanja uporabniških imen in gesel oziroma podatkov o identifikacijskemu sredstvu. Hranilnica v nobenem primeru ne odgovarja za zlorabe, ki bi bile posledica predaje ali posojanja digitalnega potrdila ali uporabniškega imena ali gesla ali Rekono uporabniškega računa drugi osebi.

Hranilnica si pridružuje pravico, da kadarkoli omeji načine dostopa do spletne banke Dh-Osebni in ponudi zgolj en način za vstop v spletno banko, pri čemer se zavezuje o tem predhodno obvestiti uporabnika z obvestilom v spletni banki Dh-Osebni.

#### 14. člen

Zaradi zagotavljanja večje varnosti hranilnica za potrditev plačilnih nalogov in naročil v spletni banki Dh-Osebni zahteva močno avtentikacijo na enega izmed naslednjih načinov:

- hranilnica uporabniku na mobilno napravo pošlje enkratno geslo SMS OTP; uporabnik z enkratnim geslom potrdi tiste plačilne naloge in naročila, ki so zahtevani skladno z varnostno politiko hranilnice; hranilnica pošlje enkratno geslo na številko mobilne naprave, ki ji jo je sporočil uporabnik,
- uporabnik potrdi plačilne naloge in naročila, ki so zahtevani skladno z varnostno politiko hranilnice, na način, da po prejemu potisnega sporočila na svojo mobilno napravo vstopi v mobilno banko Dh-Mobilni, vnese vstopno geslo za dostop do mobilne banke Dh-Mobilni ali se identificira z biometričnim elementom, v kolikor mobilna naprava to omogoča in ima uporabnik to funkcionalnost aktivirano, ter v aplikaciji potrdi ali zavrne plačilni nalog ali naročilo; za izvajanje tovrstnega načina potrjevanja uporabnik potrebuje Rekono uporabniški račun z ustreznim nivojem zaupanja, hranilnica pa mora imeti v svojih evidencah zavedeno tudi telefonsko številko mobilne naprave uporabnika,
- če uporabnik ne uporablja mobilne banke Dh-Mobilni in hranilnica to omogoča, lahko uporabnik potrdi plačilne naloge in naročila, ki so zahtevani skladno z varnostno politiko hranilnice, na način, da po prejemu potisnega sporočila na svojo mobilno napravo vstopi v mobilno aplikacijo Rekono OnePass, vnese vstopno geslo za dostop do mobilne aplikacije Rekono OnePass ali se identificira z biometričnim elementom, v kolikor mobilna naprava to omogoča in ima uporabnik to funkcionalnost aktivirano, ter v aplikaciji potrdi ali zavrne plačilni nalog ali naročilo; za izvajanje tovrstnega načina potrjevanja uporabnik potrebuje Rekono uporabniški račun z ustreznim nivojem zaupanja in aplikacijo Rekono OnePass,
- če uporabnik ne uporablja mobilne banke Dh-Mobilni ali mobilne aplikacije Rekono OnePass in hranilnica to omogoča, lahko uporabnik plačilne naloge in naročila potrdi z uporabo spletnega Rekono Portala; za izvajanje tovrstnega načina potrjevanja mora uporabnik imeti Rekono uporabniški račun z ustreznim nivojem zaupanja.

Hranilnica si pridružuje pravico, da kadarkoli omeji načine potrjevanja plačilnih nalogov in naročil in ponudi zgolj en način potrjevanja, pri čemer se zavezuje o tem predhodno obvestiti uporabnika z obvestilom v spletni banki Dh-Osebni.

#### 15. člen

Vsako izgubo ali odtujitev digitalnega potrdila, uporabniškega imena ali gesla mora uporabnik nemudoma sporočiti hranilnici. To stori tako, da posreduje sporočilo kontaktnemu centru hranilnice za pomoč uporabnikom:

- po telefonu na številko: 01 3000 200 ter naknadno še po pošti,
- po elektronski pošti na naslov: kontakti.center@delavska-hranilnica.si.

Hranilnica po prejemu obvestila v svojem delovnem času v najkrajšem možnem času digitalno potrdilo blokira v spletni banki oziroma onemogoči dostop do spletne banke Dh-Osebni. Do blokade digitalnega potrdila ali onemogočanja dostopa hranilnica ne odgovarja za nastalo škodo, po prejemu obvestila pa odgovarja samo za krivdno ravnanje na njeni strani in ne prevzema objektivne odgovornosti za nastalo škodo. Stroški novega digitalnega potrdila, varnostnega USB ključka ali pametne kartice bremenijo uporabnika.

Uporabnik ob morebitni nepooblaščen uporabi, sumu nepooblaščene uporabe oziroma možnosti nepooblaščene uporabe, kraji ali izgubi osebnih prijavnih podatkov za dostop do računa storitve Rekono to nemudoma sporočil hranilnici na zgoraj naveden kontakt in podjetju Rekono po elektronski pošti na naslov info@rekono.si, in hkrati obvestil policijo.

#### 16. člen

Uporabnik se obvezuje, da bo vsako nastalo spremembo, ki je pomembna za poslovanje s spletno banko Dh-Osebni (npr: ukinitvev dostopa pooblaščenca uporabnika), sporočil hranilnici še pred samo spremembo ali takoj po spremembi. Hranilnica bo po prejemu obvestila o spremembi, znotraj delovnega časa hranilnice v najkrajšem možnem času pristopila k izvedbi sprememb.

Plačilne naloge ali druge posle, ki jih je uporabnik ali pooblaščenec sklenil v Dh-Osebni še pred prejemom in potrditvijo obvestila s strani hranilnice, hranilnica upošteva kot pravilne in jih v celoti izvede.

#### 17. člen

Uporabnik odgovarja za vsa plačila, ki jih izvrši preko Dh-Osebni, tudi za morebitne napačno nakazane zneske ali prenose sredstev na napačne račune, če ti sicer obstajajo in so bili prenosi in nakazilo izvršeni na zahtevo uporabnika.

### **Obveznosti hranilnice**

#### 18. člen

Hranilnica se obvezuje, da bo poslovala v skladu s Pogodbo o opravljanju plačilnih storitev za potrošnike, ki jo je imetnik sklenil s hranilnico. Plačilne naloge bo izvrševala v skladu z objavljenim urnikom plačilnega prometa, če bo na osebнем 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. Plačila, prejeta po uri, kot so določene v urniku opravljanja plačilnega prometa, se štejejo za prejeta naslednji delovni dan.

#### 19. člen

Hranilnica bo opravljala redna vzdrževalna dela in nadgradnje programov Dh-Osebni, pri čemer bo po svojih najboljših močeh vzdrževalna dela in nadgradnje predhodno napovedala, obenem bo navedene aktivnosti izvajala v času, ko je uporaba spletne banke najmanjša.

Hranilnica si pridržuje pravico do občasnih nenačrtovanih prekinitev Dh-Osebni, ki bodo posledica nepredvidenih okvar ali izpadov komunikacijskih povezav, vendar si bo hranilnica prizadevala, da bo motenj pri poslovanju s spletno 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, neažurnosti podatkov ali napak pri nadgradnji programov.

### **Začasno onemogočanje uporabe Dh-Osebni**

#### 20. člen

Hranilnica avtomatično začasno onemogoči dostop do spletne banke Dh-Osebni, če:

- se uporabnik petkrat zaporedoma prijavi v Dh-Osebni z napačnim geslom,
- uporabnik prijavi izgubo ali krajo osebnih prijavnih podatkov ali prijavi nepooblaščen dostop, ali
- če obstaja sum možnosti nepooblaščenega dostopa do Dh-Osebni.

Za ponovno aktiviranje uporabe Dh-Osebni se mora uporabnik oglasiti na katerikoli enoti hranilnice ali poklicati v kontaktni center za pomoč uporabnikom.

### **Prenehanje uporabe**

#### 21. člen

Uporabnik lahko poslovanje z Dh-Osebni kadar koli pisno odpove s soglasjem hranilnice brez odpovednega roka. Hranilnica lahko po lastni presoji enostransko odpove poslovno razmerje Dh-Osebni brez odpovednega roka, če uporabnik ali pooblaščenec krši te Splošne pogoje ali Splošne pogoje za opravljanje plačilnih storitev za potrošnike.

Uporabnik ali hranilnica lahko enostransko odpovesta to poslovno razmerje z enomesečnim odpovednim rokom.

Odpoved uporabe spletne banke Dh-Osebni ne pomeni ukinitve Rekono uporabniškega računa.

#### 22. člen

V vseh primerih je uporabnik dolžan ob prekinitvi poslovnega razmerja hranilnici poravnati vse morebitne nastale stroške in obveznosti.

### **Nadomestila**

#### 23. člen

Hranilnica zaračunava uporabniku nadomestilo za uporabo storitve Dh-Osebni in storitve, ki jih uporabnik izvaja v okviru Dh-Osebni po vsakokrat veljavni tarifi hranilnice, ki je objavljena na spletnih straneh hranilnice in v poslovnih enotah hranilnice.

V kolikor uporabnik za poslovanje z Dh-Osebni naroči digitalno potrdilo POŠTA®CA pri hranilnici, si hranilnica pridržuje pravico, da ga enkratno ali enkrat letno (odvisno od naročila) bremeni za nadomestilo, v skladu z vsakokrat veljavno tarifo hranilnice.

V primeru odpovedi poslovanja s spletno banko Dh-Osebni, bo Pošta Slovenije uporabnika, ki mu je izdala digitalno potrdilo, bremenila za letno nadomestilo neposredno, mimo hranilnice.

### **Končne odločbe**

#### 24. člen

Uporabnik in hranilnica bosta morebitne spore, nastale glede poslovanja z Dh-Osebni, reševala sporazumno. Če sporazuma ne bo mogoče skleniti je za odločanje o sporih pristojno sodišče v Ljubljani.

#### 25. člen

Ti splošni pogoji imajo skupaj z oddano zahtevo za poslovanje s spletno banko Dh-Osebni naravo pogodbe. Z oddajo zahteve in aktivacijo spletne banke uporabnik potrjuje, da je seznanjen s temi splošnimi pogoji in da se z njimi v celoti strinja.

#### 26. člen

Hranilnica si pridržuje pravico do sprememb oziroma dopolnitev teh splošnih pogojev, o čemer mora seznaniti uporabnika pisno po pošti, preko elektronske 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, 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 dnevom začetka veljavnosti spremenjenih splošnih pogojev. V kolikor svojega nestrinjanja ne sporoči hranilnici, se šteje, da spremembe oziroma dopolnitve splošnih pogojev sprejema.

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 7. 12. 2020 naprej.