

**SPLOŠNI POGOJI ZA VODENJE  
TRANSAKCIJSKEGA RAČUNA IN  
OPRAVLJANJE PLAČILNIH  
STORITEV  
ZA POTROŠNIKE**

## KAZALO

|  |    |
|--|----|
| UVODNE DOLOČBE   | 1  |
| SPLOŠNO  | 1  |
| POMEN IZRAZOV  | 1  |
| ODPRTJE OSEBNEGA RAČUNA  | 5  |
| VRSTE OSEBNIH RAČUNOV  | 6  |
| VODENJE OSEBNEGA RAČUNA IN SREDSTVA NA OSEBNEM RAČUNU                    | 11 |
| PRILIVI IN ODLIVI NA OSEBNEM RAČUNU                                      | 12 |
| IZVRŠEVANJE PLAČILNIH NALOGOV IN OBVEŠČANJE UPORABNIKOV                  | 12 |
| STORITEV ODREDITVE PLAČIL IN STORITEV ZAGOTAVLJANJA INFORMACIJ O RAČUNIH | 14 |
| ZAVRNITEV PLAČILNEGA NALOGA  | 14 |
| PREKLIC PLAČILNEGA NALOGA  | 14 |
| POVRAČILA IN ODPOKLICI IZVRŠENIH PLAČILNIH TRANSAKCIJ                    | 15 |
| RAZPOLAGANJE S SREDSTVI  | 16 |
| DODATNE STORITVE   | 16 |
| DRUGE PODLAGE ZA BREMNITEV TRANSAKCIJSKEGA RAČUNA                        | 26 |
| ODGOVORNOST HRANILNICE IN POVRAČILA PLAČILNIH TRANSAKCIJ                 | 26 |
| OBVEŠČANJE   | 27 |
| NADOMESTILA IN OBRESTNE MERE   | 28 |
| OBJAVLJANJE OBRESTNIH MER IN NADOMESTIL IN NJIHOVE SPREMEMBE             | 29 |
| BLOKADA RAČUNA   | 29 |
| PORAVNAVANJE NASTALIH OBVEZNOSTI   | 30 |
| OPOMINJANJE IN OMEJITEV POSLOVANJA PO RAČUNU                             | 30 |
| PRAVICA HRANILNICE DO POBOTA   | 30 |
| REKLAMACIJE  | 30 |
| ZASTAVNA PRAVICA   | 31 |
| VAROVANJE PODATKOV IN POIZVEDBE  | 31 |
| PRENEHANJE POGODBE   | 31 |
| REŠEVANJE SPOROV   | 33 |
| KONČNE DOLOČBE   | 33 |

## Uvodne določbe

### 1. člen

Izdajatelj teh splošnih pogojev je Delavska hranilnica d.d. Ljubljana, Miklošičeva cesta 5, 1000 Ljubljana, registrirana pri Okrožnem sodišču v Ljubljani pod vložno številko 11052900, transakcijski račun SI56 0100 0000 6100 025, BIC-koda HDELSI22, matična številka 5448557, davčna številka: 47523638, identifikacijska številka za DDV SI47523638, spletni naslov: <http://www.delavska-hranilnica.si>, naslov e-pošte: [info@delavska-hranilnica.si](mailto:info@delavska-hranilnica.si) (v nadaljevanju: hranilnica).

Delavska hranilnica d.d. Ljubljana ima dovoljenje Banke Slovenije za opravljanje plačilnih storitev. Za nadzor v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev v Republiki Sloveniji je pristojna Banka Slovenije.

## Splošno

### 2. člen

Ti splošni pogoji veljajo in se uporabljajo v pravnem razmerju med hranilnico in uporabnikom, ki sta sklenila Pogodbo o opravljanju plačilnih storitev preko osebnega računa (v nadaljevanju: **pogodba**).

Ti splošni pogoji in pogodba urejajo pravice in obveznosti uporabnika in hranilnice v zvezi z odprtjem in vodenjem transakcijskega računa (v nadaljevanju: **osebni račun**) ter opravljanjem plačilnih storitev in drugih storitev preko transakcijskega računa, odprtega v hranilnici, skladno z zakonom, ki ureja plačilne storitve in sisteme.

Vrste osebnih računov so:

- redni osebni račun,
- osebni račun z evidenčno knjižico,
- gotovinski osebni račun,
- Digitalni paketni račun,
- DH EYCA paketni račun za mlade,
- študentski in dijaški osebni račun,
- medvedkov osebni račun,
- varčevalni osebni račun,
- osebni račun nerezidenta,
- osnovni plačilni račun.

## Pomen izrazov

### 3. člen

Izrazi, uporabljeni v teh splošnih pogojih, imajo naslednji pomen:

**Izdajatelj** je Delavska hranilnica d.d. Ljubljana;

**Država članica** je država članica Evropske unije ali država podpisnica Sporazuma o ustanovitvi Evropskega gospodarskega prostora;

**Tretja država** pomeni državo, ki ni država članica iz prejšnje alineje tega člena ;

**Potrošnik** pomeni fizično osebo, ki s hranilnico sklepa pogodbe o plačilnih storitvah za svoje osebne namene, zunaj področja svoje pridobitne ali poklicne dejavnosti, in s tem postane uporabnik in plačnik storitev, ki mu jih nudi hranilnica;

**Uporabnik** je potrošnik, ki uporablja plačilne storitve kot plačnik ali prejemnik plačila ali oboje in ki s hranilnico sklene pogodbo o opravljanju plačilnih storitev preko osebnega računa.

**Plačnik** je potrošnik, ki odredi plačilno transakcijo tako, da izda plačilni nalog ali zagotovi soglasje k izvršitvi plačilnega naloga, ki ga izda prejemnik plačila;

**Prejemnik** plačila je fizična ali pravna oseba, ki je predvideni prejemnik denarnih sredstev, ki so bila predmet plačilne transakcije;

**Ponudnik plačilnih storitev** je subjekt, ki ima dovoljenje za opravljanje plačilnih storitev;

**Ponudnik storitev odreditve plačil** je tretja oseba, ki je ponudnik plačilnih storitev, ki na zahtevo uporabnika računa odredi plačilo v breme plačilnega računa uporabnika, ki ga ima slednji odprtega pri drugem ponudniku plačilnih storitev;

**Ponudnik storitev zagotavljanja informacij o računih** je tretja oseba, ki je ponudnik plačilnih storitev in uporabniku računa omogoča spletno storitev zagotavljanja informacij o enem ali več njegovih plačilnih računih;

**Transakcijski račun** je plačilni račun, ki ga odpre in vodi hranilnica za uporabnika, za namen izvrševanja plačilnih transakcij v domači in tujih valutah in za druge namene, povezane z opravljanjem bančnih storitev za uporabnika (v nadaljevanju tudi: osebni račun);

**Pogodba o opravljanju plačilnih storitev preko osebnega računa** je pisna pogodba o odprtju in vodenju računa, sklenjena med uporabnikom računa in hranilnico (v nadaljevanju: pogodba);

**Plačilna storitev** vključuje: upravljanje računa, polog gotovine na račun, dvig gotovine z računa, izvrševanje plačilnih transakcij v breme in v dobro računa, storitve zagotavljanja informacij o računih, odprtih v hranilnici, izvrševanje plačilnih transakcij, pri katerih so denarna sredstva zagotovljena z odobritvijo posojila uporabniku. Plačilne storitve iz prejšnjega odstavka vključujejo tudi izvrševanje plačilnih transakcij s SEPA direktnimi obremenitvami, s plačilnimi karticami ali podobnimi napravami ali s kreditnimi plačili;

**Plačilna transakcija** je dejanje pologa, prenosa ali dviga denarnih sredstev, ki ga odredi plačnik, prejemnik ali ponudnik storitev odreditve plačil, pri čemer je izvršitev plačilne transakcije preko hranilnice neodvisna od osnovnih obveznosti med plačnikom in prejemnikom plačila;

**Domača plačilna transakcija** je plačilna transakcija v valuti države članice, pri kateri plačnikova banka ali hranilnica in prejemnikova banka ali hranilnica ali edini ponudnik plačilnih storitev opravijo plačilne storitve za plačnika in prejemnika plačila na območju Republike Slovenije.

**Čezmejna plačilna transakcija** je plačilna transakcija v valuti države članice, pri kateri plačnikova banka ali hranilnica in prejemnikova banka ali hranilnica opravita plačilne storitve za plačnika oziroma prejemnika plačila na območju različnih držav članic. Plačilna transakcija se izvrši čezmejno tudi v primeru, če ista banka ali hranilnica opravi plačilne storitve za plačnika v eni državi članici in za prejemnika plačila v drugi državi članici.

**Druge plačilne transakcije** so transakcije, ki se izvršijo v kateri koli valuti, če se plačilna transakcija izvrši s prenosom denarnih sredstev med najmanj enim ponudnikom plačilnih storitev, ki opravlja plačilne storitve na območju Republike Slovenije in ponudnikom plačilnih storitev, ki opravlja plačilne storitve na območju tretje države.

**Plačilni nalog** je navodilo plačnikovi banki ali hranilnici, s katerim plačnik ali prejemnik plačila odredi izvedbo plačilne transakcije;

**Soglasje za izvršitev plačilne transakcije** je predložitev papirnega ali elektronskega naloga s strani uporabnika hranilnici oziroma predložitev pooblastila za izvršitev plačilne transakcije s strani uporabnika v primeru plačilne transakcije, ki jo odredi prejemnik plačila, ali zahteva ponudnika storitev odreditve plačil za izvedbo plačilne transakcije; šteje se, da je uporabnik podal soglasje za izvršitev plačilne transakcije:

- če je predložil pravilno izpolnjen plačilni nalog in zagotovil kritje,
- pri direktnih obremenitvah – če je podal soglasje za to storitev in en delovni dan pred obremenitvijo ni ugovarjal obremenitvi,
- če je pri poslovanju z debetno kartico uporabljen PIN ali če pri poslovanju z debetno kartico približa kartico POS terminalu in glede na znesek transakcije ni zahtevan vnos PIN številke ali uporabljeni podatki debetne kartice pri poslovanju z debetno kartico na spletnih prodajnih mestih,
- če hranilnica prejme zahtevo ponudnika storitev odreditve plačil za izvedbo plačilne transakcije;

**Soglasje za zagotavljanje informacije o računih** je soglasje uporabnika ponudniku storitev zagotavljanja informacij o računih, za vpogled in informacijo o stanju na osebnem računu.

**EONIA** je medbančna referenčna obrestna mera čez noč, v evro območju;

**Direktna obremenitev** je plačilna storitev, kjer prejemnik plačila na podlagi plačnikovega soglasja odredi plačilno transakcijo za obremenitev plačnikovega transakcijskega računa;

**SEPA** je kratica za enotno območje plačil v evrih. Strankam omogoča izvajanje in prejemanje plačil v evrih, po enotnih pravilih in postopkih, znotraj nacionalnih meja ali zunaj njih, pod enakimi osnovnimi pogoji ter z enakimi pravicami in obveznostmi, ne glede na njihovo geografsko območje;

**Direktna obremenitev SEPA** (SDD - SEPA Direct Debit) je plačilna storitev, pri kateri prejemnik plačila na podlagi plačnikovega soglasja odredi plačilno transakcijo za neposredno obremenitev plačnikovega transakcijskega računa, ki jo urejajo pravila shem SEPA za direktne obremenitve za izvajanje plačil v evrih na območju SEPA;

**Kreditno plačilo** je plačilna storitev, pri kateri plačnik odredi posamezne plačilne transakcije ali več plačilnih transakcij svojemu ponudniku plačilnih storitev. Med kreditna plačila so vključeni: plačilni nalog, posebna položnica, **univerzalni plačilni nalog (UPN)**, trajni nalog in direktna odobritev;

**Plačilni instrument** je vsaka naprava ali niz postopkov oziroma oboje, ki so dogovorjeni med posameznim uporabnikom in njegovo banko ali hranilnico, in je vezan le na tega uporabnika z namenom, da ga uporabi za odreditev plačilnega naloga (kot na primer kartice, elektronska banka);

**Kritje na računu** je vsota pozitivnega stanja (v domači in tujih valutah) in odobrene prekoračitve pozitivnega stanja v domači valuti na računu (limit);

**Redni limit** je redna odobrena prekoračitev pozitivnega stanja sredstev na osebнем računu, ki jo hranilnica lahko odobri na podlagi pisne vloge uporabnika;

**Izredni limit** je izredna odobrena prekoračitev pozitivnega stanja sredstev na osebнем računu, ki jo hranilnica lahko odobri na podlagi pisne vloge uporabnika in sklenitve posebne pogodbe o dogovorjeni izredni prekoračitvi pozitivnega stanja sredstev na računu;

**Datum valute** je dan, ko hranilnica odobri ali bremeni osebni račun in se upošteva pri obračunu obresti;

**Delovni dan** je dan, na katerega plačnikova ali prejemnikova banka ali hranilnica, ki sodeluje pri izvršitvi plačilne transakcije, posluje tako, da omogoča izvrševanje plačilnih transakcij svojemu uporabniku; za domača takojšnja plačila, pri katerih je osebni račun prejemnika plačila odprt pri drugi banki ali hranilnici, je delovni dan vsak dan v tednu ne glede na državne praznike in dela proste dni;

**Enolična identifikacijska oznaka** pomeni kombinacijo števil, črk in znakov (npr. številka računa), ki se uporablja za nedvoumno identifikacijo uporabnika in/ali njegovega računa;

**ZPlaSSIED** je kratica uporabljena v teh pogojih in pomeni Zakon o plačilnih storitvah in sistemih, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (Uradni list RS, št. 7/18, z dne 7.2.2018 s spremembami);

**Zastopnik** je fizična oseba, ki kot zakoniti zastopnik ali skrbnik, ki v okviru zakonskega pooblastila ali pooblastila, danega z odločbo pristojnega organa, zastopa uporabnika, ki je omejeno poslovno sposoben ali ni poslovno sposoben;

**Pooblaščenec** je polnoletna fizična oseba, ki jo uporabnik plačilnega računa pisno pooblasti za poslovanje s svojim računom; podpis pooblastitelja na pooblastilu mora biti overjen, razen če je pooblastilo dano v navzočnosti delavca hranilnice;

**Tujec** je vsakdo, ki nima državljanstva Republike Slovenije.

**Oseba brez državljanstva** je tujec, ki ga nobena država v skladu s svojimi pravnimi akti nima za svojega državljana.

**Rezident za daljši čas** je tujec, ki ni državljan EU in ima v državi članici Evropske unije dovoljenje za stalno ali dolgotrajno prebivanje, izdano z veljavnostjo najmanj pet let na predpisanem obrazcu Evropske unije o enotni obliki dovoljenja za prebivanje za državljane tretjih držav, na katerem je pri vrsti dovoljenja označeno, da je rezident za daljši čas.

**Nerezident** je fizična oseba, ki ima stalno prebivališče v tujini, ne glede na državljanstvo, in nima dovoljenja za bivanje v Republiki Sloveniji z veljavnostjo najmanj šest mesecev;

**Rezident** je tuja fizična oseba, ki ima v Republiki Sloveniji stalno prebivališče ali dovoljenje za bivanje v Republiki Sloveniji, veljavno najmanj šest mesecev;

**Referenčni menjalni tečaj** je menjalni tečaj, ki se uporablja kot osnova za izračun kakršne koli menjave valut in ga ponuja hranilnica ali prihaja iz neodvisnega vira, ki je dostopen javnosti;

**Referenčna obrestna mera** je obrestna mera, ki se uporablja kot osnova za izračun obresti in prihaja iz neodvisnega vira, ki je dostopen javnosti in ga lahko preverita obe stranki;

**Matična enota** je enota hranilnice, ki vodi uporabnikov račun;

**Splošni pogoji** so vsakokrat veljavni splošni pogoji za vodenje transakcijskega računa in opravljanje plačilnih storitev za potrošnike, ki se nahajajo v poslovnih enotah hranilnice in so hkrati objavljeni ter redno osveženi na spletnem mestu hranilnice;

**Spletno mesto hranilnice** so spletne strani hranilnice, ki so dostopne prek naslova <http://www.delavska-hranilnica.si> ali prek drugega naslova, ki bi nadomestil ta naslov;

**Spletna banka Dh-Osebni** je spletna banka, preko katere uporabnik preko spleta opravlja bančne storitve, kot so npr. vpogled v stanje in promet na računih, izvrševanje domačih in čezmejnih plačil ter opravljanje drugih bančnih storitev prek spleta;

**Mobilna banka Dh-Mobilni** je aplikacija za mobilne naprave, ki omogoča vpogled v stanje in promet na računih, izvrševanje domačih in čezmejnih plačil ter opravljanje drugih bančnih storitev;

**Mobilna denarnica Dh-Denarnik** je aplikacija za mobilne naprave, ki omogoča izvrševanje Flik plačil in brezstičnih kartičnih plačil, odvisno od vrste mobilne naprave;

**Dh-Obvestila** je varni spletni portal, ki uporabniku v elektronski obliki omogoča prejem in pregledovanje obvestil hranilnice v zvezi s transakcijskim računom uporabnika; uporabnik se v storitev Dh-Obvestila prijavi z Rekono uporabniškim računom;

**Flik plačilo** je domače kreditno plačilo s takojšnjo poravnavo in odobritvijo računa prejemnika plačila ter posredovanjem potrditve plačniku iz transakcijskega računa v okviru medbančne sheme Flik. Hranilnica uporabnikom zagotavlja uporabo Flik plačila preko mobilne aplikacije DH Denarnik;

**Takojšnje plačilo** je domače kreditno plačilo s takojšnjo poravnavo in odobritvijo računa prejemnika plačila prek spletne ali mobilne banke in se izvrši v nekaj sekundah, vsak dan v tednu, ne glede na uro;

**Rekono uporabniški račun** (v nadaljevanju tudi Rekono) je rešitev za zanesljivo in varno preverjanje ter centralno upravljanje elektronske identitete uporabnika, s katero lahko ta vstopi v spletno in/ali mobilno banko ali druge digitalne kanale hranilnice in služi kot elektronska identifikacija uporabnika;

**Rekono OnePass** je mobilna aplikacija, preko katere uporabnik lahko dostopa do Rekono uporabniškega računa in s pomočjo katere izvaja močno avtentikacijo pri uporabi posameznih storitev hranilnice;

**Rekono portal** je spletna aplikacija, preko katere uporabnik lahko dostopa do Rekono uporabniškega računa in s pomočjo katerega izvaja močno avtentikacijo pri uporabi posameznih storitev hranilnice;

**Mobilna naprava** je mobilni telefon ali druga naprava z operacijskim sistemom Android ali iOS, ki omogoča namestitve in uporabo aplikacije Dh-Mobilni in Dh Denarnik;

**Kartica** pomeni debetno kartico in/ali kreditno kartico;

**Debetna kartica** je debetna plačilna kartica, ki je povezana s transakcijskim računom in jo hranilnica izdaja pod blagovno znamko Maestro ali Mastercard; znesek vsake transakcije, izvedene z debetno kartico, se trga neposredno in v celoti s transakcijskega računa uporabnika;

**Kreditna kartica** je kreditna plačilna kartica, ki jo hranilnica izdaja pod blagovno znamko Mastercard. Celoten znesek transakcij, izvedenih z uporabo kreditne kartice v dogovorjenem obdobju, se na dogovorjeni datum deloma ali v celoti poravnava s transakcijskega računa, v skladu s Splošnimi pogoji poslovanja s plačilno kartico Mastercard za fizične osebe; za odobritev kreditne kartice mora uporabnik vložiti pisno vlogo, ki jo hranilnica odobri ali zavrne glede na oceno kreditne sposobnosti uporabnika;

**Imetnik kartice** je uporabnik ali pooblaščenec uporabnika, kateremu je hranilnica izdala kartico;

**IBAN** (International Bank Account Number) je mednarodna številka transakcijskega računa uporabnika pri banki ali hranilnici;

**BIC** (Bank Identifier Code) je identifikacijska oznaka banke ali hranilnice v Swift. Oznaki IBAN in BIC sta edini dovoljeni oznaki računov in bank za izvrševanje transakcij domačega in čezmejnega plačilnega prometa. Plačnik za identifikacijo računa prejemnika hranilnici zagotovi IBAN prejemnika in BIC kodo prejemnikove banke;

**Urn timer za opravljanje plačilnih storitev** je vsakokrat veljavni urnik plačilnih storitev hranilnice, objavljen na vidnem mestu v vseh poslovalnicah in na spletnih straneh hranilnice na naslovu [www.delavska-hranilnica.si](http://www.delavska-hranilnica.si);

**Osebna identifikacijska številka** ali **PIN** je osebno geslo, ki je namenjeno identifikacij uporabnika pri dvigu gotovine na bankomatu ali pri plačevanju storitev na prodajnem mestu, ki je ustrezno opremljeno;

**Procesni center** je poslovni subjekt s katerim ima hranilnica sklenjeno pogodbo za obdelavo podatkov in transakcij s plačilnimi karticami;

**Prodajno mesto** je ponudnik blaga in storitev, ki kot način plačila sprejema plačila s karticami;

**POS terminal** je elektronska naprava namenjena avtorizaciji opravljene kartične transakcije in elektronski prenos podatkov o opravljeni transakciji procesnemu centru;

**Brezstično poslovanje** pomeni uporabo plačilnih instrumentov za opravljanje brezgotovinskega plačila brez neposrednega stika plačilnega instrumenta s terminalom; kartica, ki je opremljena z logotipom za brezstično plačevanje, se približa terminalu, ki je prav tako opremljen z brezstičnim logotipom; do zneska, ki je objavljen na spletni strani hranilnice, ni potrebno vnesti PIN številke za potrditev plačilne transakcije s kartico;

**Potrdilo o plačilu s kartico (slip)** je potrdilo o opravljenem brezgotovinskem plačilu s kartico;

**Bankomat** ali **bančni avtomat** je naprava, ki je namenjena opravljanju plačilnih transakcij dviga in pologa gotovine ter opravljanju drugih storitev, ki jih omogoča bankomat;

**Avtorizacija** je proces, v skladu s katerim prodajno mesto ali bankomat pridobi od hranilnice potrditev, da so izpolnjeni pogoji za izvršitev plačilne transakcije;

**ZPIZ** je Zavod za pokojninsko in invalidsko zavarovanje Slovenije;

**Tarifa za fizične osebe** je vsakokrat veljavna tarifa nadomestil, provizij in stroškov, ki jih hranilnica zaračunava uporabniku (v nadaljevanju tudi: Tarifa).

## **Odprtje osebnega računa**

### **4. člen**

Pravno razmerje med hranilnico in uporabnikom nastane z dnem podpisa pogodbe o opravljanju plačilnih storitev preko osebnega računa.

Hranilnica uporabniku odpre račun, če izpolnjuje naslednje zahteve in pogoje:

- predloži popolno vlogo za odprtje osebnega računa,
- predloži dokumentacijo, ki omogoča identifikacijo in oseb, pooblaščenih za razpolaganje s sredstvi na računu ob upoštevanju predpisov, vključno z določbami zakona, ki ureja mednarodno zaščito, in zakona, ki se nanaša na preprečevanje pranja denarja in financiranja terorizma ter
- predloži vse potrebne podatke za vodenje registra računov, drugo dokumentacijo v skladu z veljavnimi predpisi in morebitno drugo dokumentacijo, ki jo zahteva hranilnica.

Za osebo do dopolnjenega 18. leta starosti in za osebo, ki ni opravilno sposobna, poda vlogo za odprtje računa njen zastopnik, ki pogodbo tudi podpiše.

Hranilnica najpozneje v roku petih delovnih dni po prejemu vloge za odprtje računa in popolne zahtevane dokumentacije odobri ali zavrne vlogo. Hranilnica si pridržuje pravico, da lahko zavrne odprtje računa brez navedbe razlogov. Uporabnik lahko začne poslovati prek računa prvi delovni dan po sklenitvi pogodbe.

### **Osnovni plačilni račun**

V primeru uporabnikove zahteve po odprtju osnovnega plačilnega računa hranilnica najkasneje v roku desetih delovnih dni od prejema popolne vloge uporabnika za odprtje osnovnega plačilnega računa odobri ali zavrne vlogo.

Hranilnica zavrne vlogo potrošnika za odprtje osnovnega plačilnega računa:

- kadar hranilnica oceni, da bi lahko prišlo do kršitev določb zakona, ki ureja preprečevanje pranja denarja in financiranja terorizma;
- če potrošnik že ima plačilni račun pri banki ali hranilnici v Republiki Sloveniji, ki mu omogoča uporabo plačilnih storitev, razen kadar potrošnik navede, da je bil obveščen, da bo ta plačilni račun zaprt. Hranilnica lahko v ta namen upošteva zapriseženo izjavo, ki jo podpiše potrošnik;
- če potrošnik krši ali je v zadnjih treh letih kršil pogodbeno obveznost do hranilnice;
- če ima hranilnica informacije, da je na plačilnem računu potrošnika, vključno z osnovnim plačilnim računom, zaradi pomanjkanja denarnih sredstev na tem računu, na podlagi zakona, ki ureja izvršbo in zavarovanje ali zakona, ki ureja davčni postopek, vzpostavljena evidenca o neizvršenih sklepih za izvršbo ali prisilno izterjavo.

## **Vrste osebnih računov**

### **5. člen**

#### **Redni osebni račun**

Hranilnica lahko odpre redni osebni račun domači fizični osebi s stalnim prebivališčem v Republiki Sloveniji in tujcu, ki je rezident Republike Slovenije, za prejemanje rednih mesečnih prilivov plač ali pokojnin. Uporabnik mora z računom poslovati zakonito z namenom, ki ga je navedel ob odprtju računa.

Redni osebni račun lahko hranilnica odpre tudi mladoletni osebi, ki je dopolnila 15 let in je v delovnem razmerju v Republiki Sloveniji.

Pogoj za odprtje rednega osebnega računa je pridobitev s strani delodajalca potrjenega pooblastila o nakazovanju plač oziroma poslanega pooblastila za nakazovanje pokojnin ZPIZ Slovenije.

Za razpolaganje s sredstvi na rednem osebnem računu lahko uporabnik ali pooblaščenec uporablja:

- debetno kartico,
- kreditno kartico z odloženim plačilom,
- storitve plačilnega prometa,
- storitve na bančnem avtomatu in POS terminalu,
- storitve spletne banke Dh-Osebni,
- storitve mobilne banke Dh-Mobilni,
- storitve mobilne denarnice Dh-Denarnik.

Imetniku rednega osebnega računa lahko hranilnica odobri redni ali izredni limit na podlagi pisne vloge. Za odobritev kreditne kartice mora uporabnik vložiti pisno vlogo, ki jo hranilnica odobri ali zavrne glede na oceno kreditne sposobnosti uporabnika.

#### **Osebni račun z evidenčno knjižico**

Hranilnica lahko odpre osebni račun z evidenčno knjižico domači fizični osebi s stalnim prebivališčem v Republiki Sloveniji in tuji fizični osebi, ki ima stalno prebivališče v tujini in ima dovoljenje za bivanje v Republiki Sloveniji z veljavnostjo najmanj šest mesecev, za redne prilive plač in pokojnin, socialne prilive, prenos sredstev iz vezane vloge in individualna nakazila. Uporabnik mora z računom zakonito poslovati v skladu z namenom odpiranja računa. Za razpolaganje s sredstvi na osebnem računu z evidenčno knjižico lahko imetnik ali pooblaščenec uporablja:

- knjižico,
- storitve plačilnega prometa.

Imetnik osebnega računa z evidenčno knjižico ne more pridobiti limita.

#### **Gotovinski osebni račun**

Hranilnica lahko odpre gotovinski osebni račun domači fizični osebi s stalnim prebivališčem v Republiki Sloveniji in tuji fizični osebi, ki ima stalno prebivališče v tujini in ima dovoljenje za bivanje v Republiki Sloveniji z veljavnostjo najmanj šest mesecev, za neredne prilive in prilive samostojnih podjetnikov. Uporabnik mora z računom zakonito poslovati v skladu z namenom odprtja računa.

Za razpolaganje s sredstvi na gotovinskem osebnem računu lahko imetnik ali pooblaščenec uporablja:

- debetno kartico,
- storitve plačilnega prometa,
- storitve na bančnem avtomatu in POS terminalu,
- storitve spletne banke Dh-Osebni,
- storitve mobilne banke Dh-Mobilni,



- storitve mobilne denarnice Dh-Denarnik.

Imetnik gotovinskega osebnega računa ne more pridobiti limita in kreditne kartice.

### **Digitalni paketni račun**

Digitalni paketni račun je transakcijski račun za potrošnike, v vodenje katerega je za mesečno nadomestilo vključeno opravljanje določenega števila bančnih produktov in storitev. Hranilnica lahko odpre digitalni paketni račun (v nadaljevanju: digitalni paket) domači fizični osebi s stalnim prebivališčem v Republiki Sloveniji in tuji fizični osebi, ki ima stalno prebivališče v tujini in ima dovoljenje za bivanje v Republiki Sloveniji z veljavnostjo najmanj šest mesecev, za prejemanje rednih mesečnih prilivov plač ali pokojnin. Digitalni paketni račun lahko hranilnica odpre tudi mladoletni osebi, ki je dopolnila 15 let in je v delovnem razmerju v Republiki Sloveniji. Pogoji za odprtje digitalnega paketnega računa je pridobitev s strani delodajalca potrjenega pooblastila o nakazovanju plač oziroma poslanega pooblastila za nakazovanje pokojnin ZPIZ Slovenije.

Uporabnik mora z računom zakonito poslovati v skladu z namenom odprtja računa. Uporabnik lahko sklene pogodbo le za en digitalni paketni račun.

Digitalni paketni račun vključuje naslednje storitve za enotno mesečno nadomestilo v skladu s Tarifo:

- stroške vodenja osebnega računa,
- izdajo debetne kartice z osebno identifikacijsko številko (PIN),
- SMS obveščanje o uporabi za debetno kartico,
- dvige gotovine z debetno kartico na bankomatih vseh bank v Sloveniji in državah Evropske monetarne unije v neomejenem številu,
- stroške vodenja spletne banke Dh-Osební,
- neomejeno število plačilnih nalogov (nenujna domača plačila v EUR v znesku naloga do 50.000,00 EUR) v spletni ali mobilni banki (v okviru običajne uporabe gospodinjstva),
- SMS obveščanje v povezavi s spletno banko o prilivih, odlivih, obdelanih nalogih, avtomatsko obveščanje o stanju na računu, obvestilo o poteku limita, depozita, prejetih e-računih, SSD nalogih, uspešnem in neuspešnem vstopu v spletno banko,
- neomejeno število direktnih obremenitev SEPA (v okviru običajne uporabe gospodinjstva),
- neomejeno število trajnih nalogov (v okviru običajne uporabe gospodinjstva),
- redni limit do 300,00 EUR.\*

\* Za odobritev limita mora uporabnik vložiti pisno vlogo, ki jo hranilnica odobri ali zavrne glede na oceno kreditne sposobnosti uporabnika.

Nadomestilo za uporabo paketa se obračunava mesečno, za pretekli mesec v breme transakcijskega računa.

Vse produkte in storitve, ki so sestavni del paketa in jih uporabnik ne uporablja (t. i. neaktivni produkti), lahko uporabnik v času trajanja paketa kadar koli začne uporabljati brez dodatnega plačila nadomestila, če je nadomestilo vključeno v strošek paketa. Vsi drugi produkti ali storitve, ki ne sodijo v paket in jih uporabnik želi dodatno uporabljati, se obračunajo po vsakokrat veljavni Tarifi.

Kadar uporabnik želi ukiniti paket in preiti na vrsto računa, ki ni paket, mora podati pisno izjavo za ukinitve paketa. Paket preneha veljati s prvim dnem naslednjega meseca. V primeru ukinitve paketa se vsak aktiven produkt ali storitev, ki je del paketa in jo uporabnik želi še naprej uporabljati, obračunava v skladu z vsakokrat veljavno Tarifo, s prvim dnem naslednjega koledarskega meseca.

Kadar želi uporabnik ukiniti paket in zapreti račun (odstop od pogodbe), se mu na dan zaprtja obračuna sorazmerni del mesečnega nadomestila za uporabo paketa.

## **DH EYCA paketni račun za mlade**

DH EYCA paketni račun za mlade je transakcijski račun za potrošnike, vodenje katerega je za mesečno ali letno nadomestilo glede na vrsta priliva vključeno opravljanje določenega števila bančnih produktov in storitev, v skladu s temi dodatnimi pogoji in splošnimi pogoji (v nadaljevanju: EYCA paket). Hranilnica lahko odpre DH EYCA paketni račun za mlade, zaposlenim in dijakom ter študentom, pod pogoji, ki so navedeni v nadaljevanju.

DH EYCA paketni račun za mlade je mladinski osebni račun, zasnovan v sodelovanju z zavodom MOBIN, Zavod za mobilnost in informiranje mladih, Linhartova cesta 13, 1000 Ljubljana (v nadaljevanju: »Zavod MOBIN«), ki je polnopravni član Zveze evropskih mladinskih kartic - EYCA (European Youth Card Association).

Ob otvoritvi DH EYCA paketnega računa za mlade uporabnik neposredno postane član Zveze evropskih mladinskih kartic (EYCA), hranilnica pa mu za ta namen izda navadno debetno kartico z logotipom Evropske mladinske kartice s posebno grafično podobo, ki med drugim vključuje tudi identifikacijsko številko člana (CCDB). Članstvo v Zvezi omogoča uporabniku DH EYCA ugodnosti, ki so uporabniku dostopne na spletni povezavi [www.mladinskakartica.si/ugodnosti](http://www.mladinskakartica.si/ugodnosti). Hranilnica v nobenem primeru ne jamči in ne odgovarja za nabor in veljavnost vsakokratnih ugodnosti, ki jih uporabniku omogoča članstvo v Zvezi evropskih mladinskih kartic (EYCA).

Za namene poslovanja z debetno kartico DH EYCA in ureditve članstva v Zvezi evropskih mladinskih kartic (EYCA), uporabnik ob odprtju računa DH EYCA soglaša in dovoljuje hranilnici, da enkrat mesečno Zavodu MOBIN posreduje naslednje njegove osebne podatke:

- ime in priimek,
- datum rojstva,
- naslov,
- telefonska številka,
- elektronski naslov,
- članska številka članstva (CCDB)
- datum veljavnosti debetne kartice DH EYCA.

Hranilnica lahko odpre DH EYCA paketni račun za zaposlene domači fizični osebi s stalnim prebivališčem v Republiki Sloveniji in tuji fizični osebi, ki ima stalno prebivališče v tujini in ima dovoljenje za bivanje v Republiki Slovenij z veljavnostjo najmanj šest mesecev, v starosti od 15 do vključno 29 let, ki prejema redne prilive iz naslova plače (vključno s porodniškim/bolniškim nadomestilom), rednega avtorskega honorarja, podjemne pogodbe, ipd., če gre za trajno pogodbeno razmerje. DH EYCA paketni račun za zaposlene lahko hranilnica odpre tudi mladoletni osebi, ki je dopolnila 15 let in je v delovnem razmerju v Republiki Sloveniji. Pogoj za odprtje DH EYCA paketnega računa za zaposlene je pridobitev s strani delodajalca potrjenega pooblastila o nakazovanju plač oziroma predložitve dokazila o zagotavljanju rednih prilivov iz naslova avtorskih honorarjev ali plačil na podlagi podjemne pogodbe oziroma druge pravne podlage.

DH EYCA paketni račun za zaposlene vključuje naslednje storitve za enotno mesečno nadomestilo v skladu s Tarifo:

- stroške vodenja osebnega računa,
- izdajo debetne kartice,
- dvige gotovine z debetno kartico na bankomatih vseh bank v Sloveniji in državah Evropske monetarne unije v neomejenem številu,
- brezplačna pridobitev spletne banke Dh-Osebni in mobilne banke Dh-Mobilni,
- brezplačne interne prenose med osebnimi računi hranilnice,
- možnost pridobitve kreditne kartice ter možnostjo nakupa do 12 obrokov brez stroškov, brez letnega nadomestila za prvo leto uporabe, nato se obračuna nadomestilo v skladu z vsakokratno veljavno Tarifo\*,
- ugodnejše kreditiranje za 0,20 odstotne točke od vsakokrat veljavne redne kreditne ponudbe obrestnih mer za potrošniške kredite z lastnim zavarovanjem do 120 mesecev.

\* Za odobritev kreditne kartice mora uporabnik vložiti pisno vlogo, ki jo hranilnica odobri ali zavrne glede na oceno kreditne sposobnosti uporabnika.

Uporabniku DH EYCA paketnega računa za zaposlene lahko hranilnica odobri redni oziroma izredni limit na podlagi pisne vloge.

Osebni račun DH EYCA paketni račun za dijake in študente lahko pridobijo dijaki/študentje v starosti od 15 do vključno 29 let, pri čemer status dijaka/študenta dokazujejo s potrdilom o šolanju ali potrjeno veljavno študentsko ali dijaško izkaznico, ki ga/jo morajo na zahtevo hranilnice predložiti vsako šolsko leto.

Osebni račun DH EYCA paketni račun za dijake in študente je namenjen za prejemanje prilivov iz naslova štipendij, študentskega dela, pokojnin itd.

DH EYCA paketni račun za dijake in študente je brezplačen in vključuje naslednje storitve na mesečni ravni v skladu s Tarifo:

- stroške vodenja osebnega računa,
- izdajo debetne kartice,
- možnost pridobitve kreditne kartice brez letne članarine,\*
- dvige gotovine z debetno kartico na bankomatih vseh bank v Sloveniji in državah Evropske monetarne unije v neomejenem številu,
- stroške vodenja spletne banke Dh-Osebni in mobilne banke Dh-Mobilni,
- 2 brezplačna plačilna naloga (nenujna domača plačila v EUR v znesku naloga do 50.000,00 EUR) v spletni ali mobilni banki,
- 2 brezplačni direktni obremenitvi SEPA,
- 2 brezplačna trajna naloga,
- možnost pridobitve rednega limita do 100,00 EUR.\*\*

\* Za odobritev kreditne kartice mora uporabnik vložiti pisno vlogo, ki jo hranilnica odobri ali zavrne glede na oceno kreditne sposobnosti uporabnika.

\*\* Za odobritev limita mora uporabnik vložiti pisno vlogo, ki jo hranilnica odobri ali zavrne glede na oceno kreditne sposobnosti uporabnika.

Uporabnik mora z računom zakonito poslovati v skladu z namenom odprtja računa. Uporabnik lahko sklene pogodbo le za en DH EYCA paketni račun za mlade.

Nadomestilo se obračunava mesečno, za pretekli mesec v breme transakcijskega računa.

Vse produkte in storitve, ki so sestavni del paketa in jih uporabnik ne uporablja (t. i. neaktivni produkti), lahko uporabnik v času trajanja paketa kadar koli začne uporabljati brez dodatnega plačila nadomestila, če je nadomestilo vključeno v strošek paketa. Vsi drugi produkti ali storitve, ki ne sodijo v paket in jih uporabnik želi dodatno uporabljati, se obračunajo po vsakokrat veljavni Tarifi.

Kadar uporabnik želi ukiniti paket in preiti na vrsto računa, ki ni paket, mora podati pisno izjavo za ukinitve paketa. Paket preneha veljati s prvim dnevom naslednjega meseca. V primeru ukinitve paketa se vsak aktiven produkt ali storitev, ki je del paketa in jo uporabnik želi še naprej uporabljati, obračunava v skladu z vsakokrat veljavno Tarifo, s prvim dnevom naslednjega koledarskega meseca.

Kadar želi uporabnik ukiniti paket in zapreti račun (odstop od pogodbe), se mu na dan zaprtja obračuna sorazmerni del mesečnega nadomestila za uporabo paketa.

### **Študentski in dijaški osebni račun**

Hranilnica lahko odpre osebni račun za študente in dijake domači fizični osebi s stalnim prebivališčem v Republiki Sloveniji in tuji fizični osebi, ki ima stalno prebivališče v tujini in ima dovoljenje za bivanje v Republiki Sloveniji z veljavnostjo najmanj šest mesecev. Ta osebni račun lahko pridobijo dijaki in

študentje, stari od 15 do 27 let. Dijaki in študentje dokazujejo status z dokazilom o šolanju. Uporabnik mora z računom zakonito poslovati v skladu z namenom odprtja računa.

Za razpolaganje s sredstvi na osebnem računu za dijake in študente lahko imetnik ali pooblaščenec uporablja:

- debetno kartico,
- storitve plačilnega prometa,
- storitve na bančnem avtomatu in POS terminalu,
- storitve spletne banke Dh-Osebni,
- storitve mobilne banke Dh-Mobilni,
- storitve mobilne denarnice Dh-Denarnik.

Imetnik študentskega/dijaškega osebnega računa ima možnost pridobiti kreditno kartico in limit na podlagi pisne vloge. Študentski in dijaški osebni račun ni več v redni ponudbi hranilnice.

### **Medvedkov osebni račun**

Hranilnica lahko odpre medvedkov osebni račun domači fizični osebi s stalnim prebivališčem v Republiki Sloveniji in tuji fizični osebi, ki ima stalno prebivališče v tujini in ima dovoljenje za bivanje v Republiki Sloveniji z veljavnostjo najmanj šest mesecev. Ta osebni račun lahko pridobijo mladoletne osebe, stare do 15 let, pri čemer jih v njihovem imenu in za njihov račun odpre zastopnik – eden od staršev ali oba starša skupaj kot zastopnika ali skrbnik. Uporabnik mora z računom zakonito poslovati v skladu z namenom odprtja računa. Zastopnik oziroma skrbnik ne sme uporabljati transakcijskega računa za mlade za izvrševanje plačilnih transakcij za lastne potrebe oziroma za sprejemanje svojih nakazil in prilivov.

Za razpolaganje s sredstvi na medvedkovem osebnem računu lahko imetnik uporablja:

- debetno kartico,
- storitve plačilnega prometa,
- storitve na bančnem avtomatu in POS terminalu.

Imetnik medvedkovega računa ne more pridobiti limita in kreditne kartice.

### **Varčevalni osebni račun**

Hranilnica lahko odpre varčevalni osebni račun domači fizični osebi s stalnim prebivališčem v Republiki Sloveniji in tuji fizični osebi, ki ima stalno prebivališče v tujini in ima dovoljenje za bivanje v Republiki Sloveniji z veljavnostjo najmanj šest mesecev. Uporabnik mora z računom zakonito poslovati v skladu z namenom odpiranja računa.

Ta osebni račun lahko pridobijo varčevalci, ki imajo pogodbeno sklenjeno varčevanje v hranilnici in uporabljajo za poslovanje osebni identifikacijski dokument.

Varčevalni osebni račun služi samo za prenos sredstev iz vezane vloge.

### **Osebni račun nerezidenta**

Hranilnica odpre redni ali gotovinski ali varčevalni osebni račun nerezidenta fizični osebi s stalnim prebivališčem v tujini oziroma fizični osebi brez dovoljenja za bivanje v Republiki Sloveniji, izdanega za najmanj šest mesecev, ne glede na državljanstvo. Uporabnik mora z računom zakonito poslovati v skladu z namenom odpiranja računa.

Za razpolaganje s sredstvi na računu lahko nerezident uporablja:

- debetno kartico,
- storitve plačilnega prometa,

- storitve na bančnem avtomatu in POS terminalu,
- storitve spletne banke Dh-Osebni,
- storitve mobilne banke Dh-Mobilni,
- storitve mobilne denarnice Dh-Denarnik.

Imetnik osebnega računa nerezidenta ne more pridobiti limita in kreditne kartice.

### **Osnovni plačilni račun**

Hranilnica odpre osnovni plačilni račun fizični osebi, ki zakonito prebiva v EU, vključno fizični osebi brez stalnega naslova in prosilcem za azil ter fizični osebi, ki ji dovoljenje za bivanje ni bilo odobreno, vendar njen izgon iz pravnih ali dejanskih razlogov ni mogoč. Uporabnik mora z računom zakonito poslovati v skladu z namenom odprtja računa.

Osnovni plačilni račun omogoča naslednje storitve:

- storitve, ki so potrebne za odprtje, vodenje in zaprtje plačilnega računa;
- storitve, ki omogočajo polog sredstev na plačilni račun;
- storitve, ki omogočajo dvig gotovine s plačilnega računa;
- storitve, ki omogočajo dvig gotovine s plačilnega računa v Evropski uniji na okencu ali na bankomatih med obratovalnim časom hranilnice ali izven njega;
- izvrševanje direktnih bremenitev;
- izvrševanje domačih in čezmejnih plačilnih transakcij z debetno kartico, vključno s spletnimi plačili;
- izvrševanje domačih in čezmejnih kreditnih plačil, vključno s trajnimi nalogi, na terminalih, okencih in preko spletne banke Dh-Osebni oziroma mobilne banke Dh-Mobilni.

Če uporabnik ne izpolnjuje več pogojev za posamezno vrsto računa, ki so navedeni v tem členu teh splošnih pogojev ali če hranilnica posameznih vrst računa nima več v ponudbi, lahko hranilnica uporabniku spremeni osebni račun v vrsto računa ali paketa, za katerega izpolnjuje pogoje. Če se uporabnik ne strinja s spremembo vrste računa ali paketa, lahko odstopi od pogodbe v skladu s temi splošnimi pogoji.

## **Vodenje osebnega računa in sredstva na osebnem računu**

### **6. člen**

Hranilnica se obvezuje, da bo preko računa za uporabnika opravljala plačilne storitve v okviru kritja na računu, v skladu s pogodbo, temi splošnimi pogoji in veljavno zakonodajo.

Pozitivno stanje na računu je vpogledni denarni depozit v domači in tujih valutah pri hranilnici.

Razpolaganje s sredstvi je neomejeno v okviru razpoložljivih denarnih sredstev, razen v primerih, ko predpisi ali ti splošni pogoji določajo drugače.

S sredstvi na računu lahko razpolaga le uporabnik oziroma tretje osebe, ki jih uporabnik izrecno in pisno pooblasti za razpolaganje s sredstvi na računu. Pooblastilo se ne more nanašati na pravico nadaljnjega izdajanja pooblastil, sklepanja pogodb o dovoljeni prekoračitvi stanja na računu in na pravico do zaprtja računa. Uporabnik je dolžan pooblaščen osebe na svojem računu seznaniti s temi splošnimi pogoji.

Osebe, pooblaščen za razpolaganje s sredstvi na računih, morajo pri hranilnici deponirati svoj podpis. Hranilnici predloženi podpisi veljajo do pisnega preklica pooblastila za razpolaganje s sredstvi oziroma prejema uradnega obvestila o smrti pooblaščenca.

Zastopnik, ki v okviru zakonskega pooblastila ali pooblastila, danega z odločbo pristojnega organa, zastopa uporabnika, ki je omejeno poslovno sposoben ali ni poslovno sposoben, ne more za razpolaganje s sredstvi na računu pooblastiti tretjih oseb. V primeru smrti zastopnika – enega od staršev, razpolagalna

pravica drugega zastopnika – drugega starša, ne preneha. V kolikor pa drugi starš na vlogi ni pooblaščen, pravico razpolaganja lahko pridobi na podlagi potrdila Centra za socialno delo. V tem primeru postane novi zastopnik.

Hranilnica bo preko osebnega računa za uporabnika prejela vplačila v EUR in tujih valutah ter opravljala izplačila v okviru kritja na računu. Hranilnica vodi račun in opravlja plačilne transakcije v evrih in v tujih valutah, ki so objavljene na Menjalniški tečajni listi.

Hranilnica obveznosti uporabnika v tuji valuti ne poravnava, če ni valutnega kritja.

## **Prilivi in odlivi na osebnem računu**

### **7. člen**

Uporabnik zagotavlja priliv sredstev na račun z nakazili z različnih virov ali z osebnimi pologi.

Način porabe sredstev je odvisen od vrste odprtega osebnega računa: z dvigom gotovine na bančnem okencu ali bankomatu, s kreditnimi plačili, SEPA direktno obremenitvijo, s plačili prek POS-terminalov ali spleta ter s prenosom na druge račune uporabnika.

Hranilnica bo uporabniku omogočila razpolaganje z denarnimi sredstvi na njegovem osebnem računu takoj, ko bo prejela vse informacije, potrebne za odobritev njegovega osebnega računa. Potrebne informacije so podatek o prejemniku plačila (IBAN, naziv in naslov), namen plačila, podatki o plačniku in podatki o kritju. Hranilnica ima ob dvigu ali opravljanju kakršne koli transakcije pravico, da zavrne dvig oziroma transakcijo, če uporabnik na zahtevo hranilnice ne predloži veljavnega osebnega dokumenta ali drugega podatka, potrebnega za identifikacijo skladno z veljavnimi predpisi, in če uporabnik odkloni predlagane pogoje pred izvedbo transakcije.

## **Izvrševanje plačilnih nalogov in obveščanje uporabnikov**

### **8. člen**

#### **Prejem plačilnega naloga in soglasje za izvršitev plačilne transakcije**

Hranilnica izvrši plačilno transakcijo, ko prejme plačilni nalog, razen če so podani pogoji za zavrnitev plačilnega naloga. Plačilni nalogi morajo biti izpolnjeni v skladu s predpisi, standardi v plačilnih sistemih in temi splošnimi pogoji in navodili hranilnice. Šteje se, da je hranilnica prejela plačilni nalog, ko ga je prejela v papirni ali elektronski obliki in na naslednje načine: na blagajniškem okencu, preko mobilne denarnice, mobilne banke ali spletne banke.

Pisni nalog za plačilo mora biti lastnoročno podpisan s strani uporabnika računa oziroma njegovega pooblaščenca.

Pri uporabi elektronskega plačilnega naloga hranilnica zahteva, da se uporabljajo elementi dvofaktorske avtentikacije, ki potrjujejo identiteto uporabnika.

Elektronski plačilni nalog je vročen hranilnici, ko se uporabniku izpiše obvestilo, da je nalog uspešno poslan v obdelavo ali avtoriziran.

Hranilnica šteje, da je dan oddaje naloga za plačilo, pri poslovanju na bančnem okencu, vsak delovni dan ter pri poslovanju z elektronskimi mediji (spletna banka Dh-Osební, mobilna banka Dh-Mobilni, mobilna denarnica Dh-Denarnik in bančni avtomati) vsak dan. V kolikor je uporabnik predložil plačilni nalog na enega od zgoraj opisanih načinov, se domneva, da je podal soglasje za izvršitev plačilne transakcije.

Šteje se, da je hranilnica prejela nalog za plačilo v Republiki Sloveniji na dan oddaje naloga, če hranilnica prejme nalog v okviru svojega urnika za izvajanje plačilnega prometa. Če hranilnica prejme plačilni nalog

na dan, ki ni določen kot njen delovni dan ali če prejme plačilni nalog po času, ki je določen v urniku hranilnice, se šteje, da je plačilni nalog prejela naslednji delovni dan.

Hranilnica izvrši plačilni nalog, če so izpolnjeni naslednji pogoji:

- da hranilnica prejme plačilni nalog v skladu z urnikom hranilnice za opravljanje plačilnega prometa, ki je sestavni del teh splošnih pogojev in se nahaja na vidnem mestu v vsaki poslovni enoti hranilnice,
- da je zanj zagotovljeno kritje na računu,
- da plačilni nalog vsebuje vse zahtevane podatke, vključno z enolično identifikacijsko oznako prejemnika,
- da je plačilni nalog izpolnjen čitljivo in popolno (brez popravkov), z vsemi zahtevanimi podatki s plačilnega naloga,
- da ne obstajajo zakonske ovire za izvršitev plačilnega naloga.

Hranilnica v primeru, da navedeni pogoji niso izpolnjeni, izvršitev plačilnega naloga zavrne.

Plačilni nalog ne sme biti vezan na noben odložni ali razvezni pogoj. Če ima zapisan odložni ali razvezni pogoj, nima pravnih učinkov.

Pri plačilnih nalogih hranilnica v primerih, ko ni posebnih navodil uporabnika, po svoji najboljši presoji v korist uporabnika določi način izvršitve. S samim prejemom plačilnega naloga tretje osebe ne pridobijo nikakršnih pravic nasproti hranilnici.

Če uporabnik predloži hranilnici nepravilno enolično identifikacijsko oznako prejemnika na plačilnem nalogu, hranilnica ni odgovorna uporabniku za nepravilno izvršitev plačilne transakcije.

Če uporabnik poleg enolične identifikacijske oznake ali drugih podatkov, ki jih zahteva hranilnica za izvršitev plačilnega naloga, hranilnici predloži tudi druge podatke, je hranilnica odgovorna samo za izvršitev plačilne transakcije v skladu z enolično identifikacijsko oznako prejemnika, ki jo je predložil uporabnik.

Uporabnik je odgovoren za točnost in popolnost podatkov na plačilnem nalogu. Hranilnica ne odgovarja za morebitno škodo, ki bi uporabniku nastala zaradi izvršitve ponarejenih ali spremenjenih plačilnih nalogov.

V primeru čezmejnih in drugih plačilnih transakcij (nakazila v tujino), hranilnica zagotavlja rok izvršitve praviloma samo do prve banke, udeležene pri posredovanju oziroma izvršitvi naloga za plačilo.

Plačilni nalog v primeru domače plačilne transakcije hranilnica izvrši na dan prejema naloga, če ni v nalogu določen poznejši datum izvršitve, in če je bil predložen do ure, ki jo vnaprej določi hranilnica ter izpolnjuje pogoje za prejem naloga. V primeru predložitve po tej uri se šteje, kot da je nalog predložen naslednji delovni dan.

Hranilnica plačilne naloge izvrši v skladu z Urnikom za opravljanje plačilnih storitev.

Hranilnica izvrši nalog za plačilo v valuti, na katero se nalog glasi.

Uporabnik in hranilnica se dogovorita, da se plačilni nalogi izvršijo glede na čas prejema plačilnega naloga.

Brez soglasja uporabnika hranilnica v okviru kritja na računu izvrši plačilo na podlagi izvršljivega sklepa sodišča o izvršbi ali zavarovanju, izvršnice, izvršljivega sklepa davčnega organa o izvršbi, ali prisilni izterjavi, oziroma izvršljivega sklepa drugega državnega organa o rubežu denarnih sredstev na tem računu (v nadaljevanju: sklep). Če za izvršitev te plačilne transakcije na osebnem računu ni dovolj sredstev v valuti plačila, hranilnica izvrši konverzijo iz ostalih tujih valut.

Če na računu ni zadostnega kritja za celotno poplačilo sklepa, bo hranilnica omejila razpolaganje s sredstvi na osebnem računu v višini prejetega oziroma še neizvršenega sodnega sklepa o izvršbi ali zavarovanju, oziroma prisilni poravnavi. Do končnega poplačila sklepa oziroma skladno s predpisi bo hranilnica plačila izvajala iz prilivov na osebni račun.

V primeru stečaja imetnika osebnega računa hranilnica imetniku osebnega računa omeji poslovanje in onemogoči razpolaganje s sredstvi na osebnem računu, ki spadajo v stečajno maso, skladno s predpisi s tega področja.

Imetnik osebnega računa pooblašča hranilnico, da morebitne napačne odobritve ali obremenitve osebnega računa, ki so nastale zaradi napake hranilnice (dvojne knjižbe ipd.) in do katerih je prišlo brez soglasja imetnika osebnega računa, odpravi z nasprotno knjižbo. Hranilnica o tem obvesti imetnika računa z izpiskom stanja in prometa, ki ga pošlje na s splošnimi pogoji dogovorjen način. Če imetnik računa ugovarja popravku, bo hranilnica vzpostavila stanje pred popravkom in terjatev do imetnika računa iz naslova neupravičene odobritve računa uveljavljala na druge načine.

Šteje se, da je hranilnica izvršila nalog za plačilo, ko je zmanjšala kritje na računu uporabnika računa in povečala kritje na računu prejemnika, če je račun obeh pri hranilnici. Rok za izvršitev naloga je dan sprejema naloga, če je predložen do ure, ki je določena v urniku hranilnice za izvajanje plačilnega prometa.

Če ima prejemnik račun pri drugem ponudniku plačilnih storitev s sedežem v Republiki Sloveniji se šteje, da je hranilnica izvršila nalog za plačilo, ko je zmanjšala kritje na računu uporabnika računa in posredovala nalog ter zagotovila kritje za odobritev prejemnikovega računa drugemu izvajalcu plačilnega prometa.

### **Storitev odreditve plačil in storitev zagotavljanja informacij o računih**

#### **9. člen**

Uporabnik lahko izvrši plačilno transakcijo tudi prek ponudnika storitev odreditve plačil v skladu z veljavno zakonodajo.

Ko uporabnik poda izrecno soglasje za izvršitev plačila ponudniku storitev odreditve plačil, hranilnica izvede dejavnosti skladno s pogoji opredeljenimi v veljavni zakonodaji, da zagotovi plačnikovo pravico do uporabe storitve odreditve plačila.

Uporabnik ima pravico uporabljati storitve, ki omogočajo dostop do informacij o računih.

Ko uporabnik poda izrecno soglasje za dostop do informacij o plačilnih računih pri ponudniku zagotavljanja informacij o računih in o uporabi teh informacij, hranilnica izvede dejavnosti skladno s pogoji opredeljenimi v veljavni zakonodaji, da zagotovi navedeno plačnikovo pravico.

Omenjeni vrsti storitev ni mogoče uporabljati, kadar osebni račun ni dostopen prek spleta.

### **Zavrnitev plačilnega naloga**

#### **10. člen**

Hranilnica lahko zavrne izvršitev plačilnega naloga, če niso izpolnjeni vsi pogoji za izvršitev plačilnega naloga. Hranilnica o zavrnitvi in če je mogoče, o razlogih za zavrnitev in postopku za odpravo napak, ki so bile vzrok za zavrnitev, obvesti uporabnika, razen če je to prepovedano na podlagi drugih predpisov.

Hranilnica obvestilo iz prvega odstavka tega člena posreduje ali da na voljo uporabniku ob prvi priložnosti, najkasneje pa v roku, ki je določen za izvršitev plačilnega naloga po urniku hranilnice.

### **Preklic plačilnega naloga**

#### **11. člen**

Uporabnik lahko prekliče plačilni nalog tako, da:

- zahteva vrnitev plačilnega naloga,
- ga prekliče preko elektronske banke,



- preklične pooblastilo za trajni nalog,
- preklične SEPA direktno obremenitev (SDD).

Vsaka plačilna transakcija izvršena po preklicu, se šteje kot neodobrena.

Plačnik ne more preklicati plačilnega naloga po tem, ko je plačilni nalog za izvršitev plačilne transakcije postal nepreklicen, to pomeni, ko ga je prejela hranilnica.

Če plačilno transakcijo odredi prejemnik plačila ali plačnik preko prejemnika plačila, plačnik ne more preklicati plačilnega naloga potem, ko je plačilni nalog podal prejemniku plačila.

Ne glede na prejšnji odstavek pa lahko v primeru, ko plačilno transakcijo odredi prejemnik plačila s SEPA direktno obremenitvijo, plačnik preklične plačilni nalog, ki ga je odredil prejemnik plačila, do konca delovnega dne pred dogovorjenim dnevom obremenitve plačnikovega računa.

V primeru, ko plačilno transakcijo odredi prejemnik plačila ali plačnik preko prejemnika plačila, mora s preklicem plačilnega naloga po poteku roka soglašati tudi prejemnik plačila.

Hranilnica lahko v primeru preklica naloga, po poteku roka za preklic iz prvega do petega odstavka tega člena (na dan izvršitve naloga), uporabniku zaračuna nadomestilo v skladu s Tarifo.

Če plačilno transakcijo odredi prejemnik plačila z direktno bremenitvijo, plačnik lahko preklične plačilni nalog, ki ga je odredil prejemnik plačila, do konca delovnega dne pred datumom izvršitve plačilnega naloga.

## **Povračila in odpoklici izvršenih plačilnih transakcij**

### **12. člen**

#### **Povračilo za neodobrene in nepravilno izvršene plačilne transakcije**

Plačnik poda soglasje za izvršitev plačilne transakcije oziroma sklopa plačilnih transakcij obvezno pred izvršitvijo plačilnih transakcij.

Če je hranilnica odgovorna za neizvršitev oziroma nepravilno izvršitev plačilne transakcije ali za izvršitev neodobrene plačilne transakcije, mora uporabniku računa takoj povrniti znesek neodobrene plačilne transakcije in vsa zaračunana nadomestila ter obresti, do katerih je upravičen plačnik.

Plačnik lahko zahteva povračilo za neodobrene in nepravilno izvršene plačilne transakcije, ko ugotovi, da je prišlo do takšnih plačilnih transakcij, vendar najkasneje v roku 13 mesecev po dnevu obremenitve.

Hranilnica je prosta odgovornosti za povrnitev zneskov neodobrenih plačilnih transakcij:

- če je izvršitev neodobrenih plačilnih transakcij posledica izjemnih in nepredvidljivih okoliščin, na katere ni imela vpliva oziroma bi bile posledice takšnih okoliščin kljub vsem nasprotnim prizadevanjem hranilnice neizogibne;
- če obveznost izvršitve plačilne transakcije izhaja iz drugih predpisov, ki so za hranilnico zavezujoča;
- če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica prevare uporabnika računa ali če uporabnik računa naklepno ali zaradi hude malomarnosti ni izpolnil svojih obveznosti v zvezi s plačilnim instrumentom;
- če je uporabnik računa predložil hranilnici v izvršitev ponarejen ali spremenjen plačilni nalog;
- če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica uporabe (1) ukradenega, (2) izgubljenega plačilnega instrumenta ali (3) plačilnega instrumenta, ki je bil zlorabljen, ker uporabnik računa ni zavaroval osebnih varnostnih elementov plačilnega instrumenta.

## **Odpoklic na zahtevo plačnika**

Odpoklic izvršene plačilne transakcije se lahko zahteva samo v primeru podvojenih transakcij, tehničnih težav ali zlorabe. Plačnik pošlje hranilnici pisno zahtevo za odpoklic že izvršene plačilne transakcije v roku najkasneje 8 delovnih dni od datuma izvršitve.

Plačniku se povrne znesek samo pod pogojem, da se s tem strinja prejemnik plačila. Vrnjeni znesek se lahko zmanjša za stroške banke prejemnika plačila in morebitne druge stroške posredniških bank.

## **Odpoklic na zahtevo druge banke**

Hranilnica pošlje prejemniku plačilne transakcije obvestilo o prejeti zahtevi za njen odpoklic. Prejemnik plačila v roku 8 dni hranilnici pisno potrdi ali zavrne zahtevo za vračilo.

V primeru pisne potrditve prejemnika hranilnica znesek vrne plačniku. V kolikor prejemnik plačila zahtevo za vračilo zavrne ali nanjo ne odgovori, hranilnica zneska plačilne transakcije ne vrne.

## **Razpolaganje s sredstvi**

### **13. člen**

Uporabnik lahko razpolaga z denarnimi sredstvi na svojem računu, ko je znesek plačilne transakcije odobren na računu hranilnice v skladu z roki izvršitve plačilnih transakcij in ko hranilnica prejme vse potrebne informacije za odobritev uporabnikovega računa.

Če dan, ko so denarna sredstva odobrena na računu hranilnice, ni njen delovni dan, se za namene prvega odstavka te točke šteje, da je hranilnica prejela denarna sredstva za prejemnika plačila prvi naslednji delovni dan.

Uporabnik računa mora dvige gotovine, ki presegajo znesek, objavljen v urniku za opravljanje plačilnih storitev prometa napovedati v skladu z urnikom. Dvig gotovine v tujih valutah je možen le ob predhodnem dogovoru s hranilnico, ne glede na višino zneska.

Napačno knjiženo bremenitev ali odobritev računa brez naloga uporabnika, ki je posledica zmote oziroma napake hranilnice ali njenih zunanjih izvajalcev, lahko hranilnica odpravi z nasprotno knjižbo, tako da je stanje na računu nespremenjeno. Hranilnica o tem obvesti uporabnika z izpiskom stanja in prometa, ki ga pošlje na s splošnimi pogoji dogovorjen način.

## **Dodatne storitve**

### **14. člen**

Hranilnica uporabniku računa omogoča dodatne storitve, ki so vezane na račun:

- Direktne obremenitve SEPA po osnovni shemi za SDD

Uporabnik (v nadaljevanju: plačnik) in prejemnik plačila se dogovorita za poravnavanje obveznosti plačnika s SDD, tako da plačnik izda prejemniku plačila soglasje za izvajanje SDD. Plačnik je dolžan prejemniku plačila sporočiti spremembe podatkov iz soglasja in ukinitvev soglasja.

Plačnik mora obvestiti prejemnika plačila v primeru spremembe plačilnega računa. Hranilnica plačnika pri izvršitvi plačilne transakcije ne preverja obstoja in vsebine soglasja.

Hranilnica izvrši plačilno transakcijo na datum izvršitve, če je plačnik zagotovil zadostno kritje na plačilnem računu v skladu z urnikom. Če je datum izvršitve bančni/medbančni nedelovni dan mora plačnik zagotoviti kritje na plačilnem računu prvi naslednji bančni/medbančni delovni dan. Plačnik lahko prepove izvajanje SDD na svojem plačilnem računu.

Hranilnica ne izvrši SDD v primeru, če plačnik ne zagotovi zadostnega kritja, če ga zagotovi prepozno, če je račun plačnika blokiran ali ukinjen ali če je plačnik umrl ter če je izvajanje SDD na računu plačnika prepovedano oziroma omejeno. V primeru neizvršene SDD mora plačnik sam poravnati obveznost do prejemnika plačila.

Plačnik lahko najkasneje en bančni delovni dan pred datumom izvršitve, skladno z urnikom, posreduje hranilnici pisni ugovor, v katerem od nje zahteva, da plačilnega naloga ne izvrši. Pisni ugovor mora vsebovati vsaj naslednje podatke: referenčno oznako soglasja, znesek, datum izvršitve in naziv prejemnika plačila.

Plačnik lahko pred izvršitvijo SDD ugovarja tudi pri prejemniku plačila, na način in v rokih, skladnih z njunim medsebojnim dogovorom.

Plačnik lahko zahteva povračilo denarnih sredstev za odobrene plačilne transakcije (veljavno soglasje plačnika obstaja) najkasneje v roku 8 tednov od datuma izvršitve. V tem primeru hranilnica vrne denarna sredstva na plačilni račun najkasneje v roku 10 delovnih dni po prejemu zahtevka za povračilo denarnih sredstev.

Plačnik lahko zahteva povračilo denarnih sredstev za že izvršene plačilne transakcije najkasneje v roku 13 mesecev po datumu izvršitve, če je hranilnico obvestil, da za izvršitev SDD ni podal soglasja (neodobrene). V tem primeru hranilnica zahteva od banke prejemnika plačila dokazilo o obstoju veljavnega soglasja. Hranilnica v primeru prejema dokazila o obstoju veljavnega soglasja zahtevka za povračilo denarnih sredstev zavrne. V primeru, da hranilnica prejme od banke prejemnika plačila obvestilo o neobstoju veljavnega soglasja oziroma iz prejetega dokazila sama ugotovi, da soglasje ni skladno z izvršeno SDD, vrne denarna sredstva na plačilni račun in posreduje zahtevek za vračilo povrnjenih denarnih sredstev banki prejemnika plačila.

Plačnik lahko zahteva povračilo denarnih sredstev za izvršene SDD najkasneje v roku 13 mesecev tudi v primeru napak pri izvajanju SDD v banki plačnika.

Plačniku ob povračilu denarnih sredstev pripadajo obresti, ki se obračunajo na znesek izvršene plačilne transakcije od vključno dneva izvršitve SDD do vključno dneva pred dnevom povračila denarnih sredstev na račun plačnika, po obrestni meri EONIA. Plačnik lahko predloži zahtevek za povračilo denarnih sredstev izvršenih SDD samo pri banki oziroma hranilnici, kjer so bile SDD izvršene. Plačnik vloži zahtevek za vračilo na obrazcu, ki ga prejme v banki oziroma hranilnici.

Plačnik je obveščen o znesku in datumu posamične SDD s predhodnim obvestilom prejemnika plačila.

Hranilnica lahko omogoči plačniku vpogled oziroma zagotovi informacije o plačilnih nalogih za SDD pred datumom izvršitve. O izvršenih plačilnih nalogih za SDD je plačnik obveščen v izpisku plačilnega računa.

O neizvršenih plačilnih nalogih za SDD hranilnica plačnika sproti obvešča s posebnim obvestilom.

Vse reklamacije plačnika, ki izhajajo iz pogodbenega razmerja med prejemnikom plačila in plačnikom, rešujeta prejemnik plačila in plačnik medsebojno, ostale reklamacije pa plačnik ureja s svojo banko oziroma hranilnico.

- Trajni nalog

Trajni nalog (v nadaljevanju: TN) kot kreditno plačilo je plačilna storitev, s katerim plačnik da pisno soglasje hranilnici za izvršitev posamezne plačilne transakcije, ki se ponavlja v enakih zneskih.

Hranilnica izvrši TN, če je na računu uporabnika zagotovljeno kritje za izvršitev najkasneje do konca dneva pred dnevom izvršitve TN in če račun ni blokiran oziroma pooblastilo za TN ni preklicano.

Ukinitve ali spremembo TN hranilnica izvede v primeru, če od uporabnika prejme zahtevek o ukinitvi ali spremembi TN vsaj en delovni dan pred dnevom izvršitve TN.

O neizvršenih TN je uporabnik obveščen s posebnim obvestilom, za katerega si hranilnica zaračuna nadomestilo v skladu s Tarifo.

Hranilnica lahko enostransko zavrne zahtevek za odprtje TN brez navajanja razloga oziroma enostransko odstopi od sklenjenega pooblastila.

- Debetna kartica transakcijskega računa

Hranilnica po odprtju računa uporabniku in njegovim morebitnim pooblaščenecem izda debetno kartico in osebno identifikacijsko številko (PIN), v kolikor jim v skladu s pogodbo in temi splošnimi pogoji debetna kartica pripada. Hranilnica si pridržuje pravico do izbire blagovne znamke debetne kartice, ki jo izda imetniku kartice.

Uporabnik debetno kartico in osebno identifikacijsko številko (PIN) prejme po pošti, v dveh ločenih poštnih pošiljkah. Šteje se, da je uporabnik obe pošiljki prejel, če sta mu bili poslani na njegov zadnji hranilnici sporočeni naslov. Hranilnica lahko imetniku kartice posreduje osebno identifikacijsko številko (PIN) tudi na drugačen način, v kolikor ta način ne predstavlja zmanjšanja varnosti posredovanja podatka. V kolikor se ne prevzeta kartica vrne v hranilnico, jo uporabnik lahko prevzame v matični enoti v roku 90 dni od zadnjega dne v mesecu prvega pošiljanja. Po poteku 90 dni bo hranilnica debetno kartico ukinila in uničila. Uporabnik lahko kadarkoli naroči novo debetno kartico. Nadomestilo za ponovno izdelavo debetne kartice se zaračuna v skladu s Tarifo. Nerezident lahko debetno kartico skupaj z osebno identifikacijsko številko prevzame samo v matični enoti.

Debetna kartica je veljavna do zadnjega dne meseca v letu, ki je naveden na debetni kartici. Debetna kartica se avtomatsko obnovi, v kolikor imetnik debetne kartice izpolnjuje vse svoje obveznosti v skladu s temi splošnimi pogoji in pogodbo. Imetnik kartice ima pravico odpovedati obnovev debetne kartice s pisnim zahtevkom, ki ga mora hranilnica prejeti najkasneje 60 dni pred potekom veljavnosti debetne kartice oziroma pred morebitnim ponovnim letnim obračunom stroškov. V nasprotnem primeru imetnik kartice nosi vse stroške, povezane z obnovo osnovne in morebitnih dodatnih debetnih kartic. Obnovljena debetna kartica prične veljati s prvim dnevom naslednjega meseca, ko dotedanja preneha veljati. Imetnik kartice je dolžan staro kartico uničiti.

Hranilnica si pridržuje pravico, da odkloni ponovno izdajo debetne kartice, ne da bi to vplivalo na druge obveznosti in pravice imetnika kartice iz sklenjene pogodbe, in do izbire blagovne znamke debetne kartice, ki jo ponovno izda imetniku kartice.

Imetnik kartice mora debetno kartico nemudoma po njenem prejemu podpisati z obstojnim pisalom. Nepodpisana debetna kartica je neveljavna, pri čemer je imetnik kartice odgovoren za vso morebitno škodo, ki nastane zaradi neizpolnjevanja obveznosti podpisovanja.

Debetna kartica je neprenosljiva, uporablja jo lahko le imetnik kartice. Imetnik kartice je debetno kartico dolžan skrbno hraniti in varovati kot dober gospodar, in sicer tako, da prepreči izgubo, krajo ali nepooblaščen uporabo debetne kartice in vpogled v osebno identifikacijsko številko. Uporabnik je dolžan obvestilo o osebni identifikacijski številki takoj uničiti in si PIN zapomniti. Prav tako osebne identifikacijske številke ne sme nikomur razkriti, je hraniti skupaj s kartico ali je zapisati na kartico. Za vse posledice zlorabe osebne identifikacijske številke je odgovoren imetnik kartice. Imetnik kartice je prav tako dolžan poskrbeti, da se vsi postopki z debetno kartico na prodajnih mestih izvajajo v njegovi prisotnosti pod njegovim nadzorom, sicer to stori na lastno odgovornost. Neizpolnjevanje obveznosti skrbnega ravnanja s kartico, osebno identifikacijsko številko in s podatki, ki so zapisani na kartici, se šteje za hudo malomarnost imetnika kartice. Hranilnica ne odgovarja za morebitne zlorabe prodajalca v primeru neupoštevanja te določbe.

Imetnik kartice lahko debetno kartico uporablja za identifikacijo na bančnem okencu, skupaj z veljavnim osebnim dokumentom, za brezgotovinska plačila na prodajnih mestih (POS terminalih), za storitve na bankomatih doma in v tujini in za nakupovanje na spletnih prodajnih mestih, v kolikor kartica to omogoča, v okviru razpoložljivega kritja v evrih in v okviru dnevni limitov, kot so določeni za posamezno

vrsto transakcije s strani hranilnice. Hranilnica ima pravico, da brez imetnikovega soglasja spremeni dnevni limit za posamezno vrsto transakcije, obenem imetnik kartice lahko zaprosi za spremembo dnevnih limitov oziroma jih spremeni samostojno na način, če in kot ga omogoča hranilnica. Hranilnica ne prevzema odgovornosti za primer, ko prodajno mesto ali bankomat ne sprejme debetne kartice. Imetnik kartice ne sme uporabljati debetne kartice za nezakonite namene, vključno z nakupi blaga in storitev, ki jih prepoveduje slovenska zakonodaja.

Pri brezgotovinskih plačilih na prodajnih mestih (POS terminalih) imetnik kartice:

- z vnosom PIN ter v primeru brezstičnih transakcij, pod določenim zneskom, brez vnosa PIN številke soglaša z izvedbo plačilne transakcije in potrjuje pravilnost zneska ter se ga zavezuje hranilnici poravnati v skladu s temi splošnimi pogoji;
- mora pri nakupu blaga ali storitev na prodajnem mestu vedno vtipkati PIN; izjeme so brezstične transakcije, pri katerih vnos PIN številke ni potreben do višine zneska, ki je določen s strani mednarodnih kartičnih sistemov; znesek brez obveznosti vnosa PINa se lahko spreminja in je objavljen na spletni strani hranilnice ter se lahko razlikuje med posameznimi državami;
- mora zadržati en izvod potrdila za lastno evidenco in ga hraniti do prejema izpiska porabe, v katerem je prikazana posamezna transakcija;
- potrdilo o nakupu uniči po preverjanju izpiska porabe, tako da nepooblaščen oseba ne more iz njih prebrati pomembnih podatkov o kartici;
- sme na POS terminalu debetno kartico uporabiti zgolj enkrat (z uporabo čip-a na kartici, magnetnega zapisa ali brezstične tehnologije), sicer mora od prodajnega mesta zahtevati, da za vsako neuspešno avtorizacijo ta izroči potrdilo o neuspešno opravljeni avtorizaciji;
- mora biti pri vnosu PIN številke pozoren na okolico in z drugo roko med vpisovanjem številke PIN vedno zakrivati številčnico;
- mora pred vnosom PIN številke preveriti znesek, ki je izpisan na POS terminalu.

Pri izvedbi storitev na bankomatih doma in v tujini imetnik kartice:

- mora pred bančnim avtomatom vedno stati sam in ga mora tudi samostojno uporabljati, tudi v primeru ko ga ne bi znal uporabiti, ne sme prositi za pomoč mimoidočega;
- med opravljanjem transakcij na bančnem avtomatu z roko zakriti tipkovnico;
- mora obvestiti hranilnico ali policijo in bančnega avtomata ne sme uporabiti, če pri uporabi kartice na bančnem avtomatu zazna odstopanje od običajnega delovanja bančnega avtomata (npr. če kartico težje vloži v bančni avtomat, če so na bančnem avtomatu naprave ali stvari, ki so neobičajne; prisotnost kamer, ki so neobičajno postavljene; reža v katero se vlaga kartica je neobičajna ipd.);
- mora obvestiti poslovalnico, v kateri ima odprt račun, če bankomat odvzame kartico; kartica se imetniku vrne, če ni razlogov za odvzem kartice.

V določenih primerih v tujini je višina dviga gotovine na bankomatu, ne glede na dnevni limit za dvig gotovine, kot je določen s strani hranilnice ali naknadno spremenjen, lahko odvisna tudi od določil lastnika bankomata.

V okviru storitev na bankomatu imetnik kartice lahko izvede tudi polog bankovcev v domači valuti in tuji valuti na osebni račun v ovojnici, pri čemer je mogoče to storitev izvesti zgolj na bankomatih v lasti hranilnice, ki to storitev omogočajo. Pri tem lahko imetnik kartice v zalepljeno ovojnico vloži največ 50 bankovcev in na njej označi, ali želi opraviti polog na račun v domači valuti ali v tuji valuti. V primeru pologa gotovine v tuji valuti z zahtevo po pologu na račun v domači valuti, hranilnica zamenjavo izvede po veljavnem menjalniškem tečaju s tečajne liste hranilnice. Če je v ovojnici gotovina v tuji valuti in na ovojnici ni posebej označeno, ali gre za polog z zamenjavo v domačo valuto ali za polog v tuji valuti, se gotovina v tuji valuti položi na račun v tuji valuti, če je to valuta, ki jo hranilnica lahko vodi na osebni račun. Gotovino v tuji valuti, ki je hranilnica ne vodi na osebni račun, hranilnica zamenja po veljavnem menjalnem tečaju s tečajne liste hranilnice v domačo valuto in jo položi na imetnikov osebni račun.

Uporabnik je seznanjen, da za izvajanje storitev na bankomatih, ki niso v lasti hranilnice, lahko lastnik bankomata uporabniku neposredno zaračuna stroške oziroma nadomestilo po svojem ceniku, če se uporabnik s tem pred izvedbo storitve strinja.

Pri izvajanju nakupovanja na spletnih prodajnih mestih imetnik kartice:

- mora ravnati posebej skrbno in se pred vnosom podatkov o kartici prepričati, da je zagotovljena primerna varnost prodajnega mesta in plačila;
- vnese podatke, ki jih zahteva prejemnik plačila pri nakupih na daljavo; način plačila je odvisen od lastnika prodajnega mesta; na spletnih prodajnih mestih, ki vsebujejo oznako Mastercard Identity Check, plačilo potrdi z enkratnim geslom, ki ga prejme preko SMS sporočila, oziroma potrdi plačilo na enega izmed drugih načinov, ki jih omogoča hranilnica;
- ne sme posredovati zapisanih podatkov na kartici (številka kartice, datum veljavnosti) nikomur, saj so določeni kot varnostni mehanizmi kartice, razen takrat, ko je spletni nakup že opravljen in je potrebno opraviti plačilo;
- s posredovanjem podatkov prodajnemu mestu imetnik kartice jamči, da je znesek transakcije pravilen in se zavezuje, da ga bo poravnal s temi splošnimi pogoji;
- je dolžan shraniti vso dokumentacijo, ki dokazuje njegovo naročilo blaga ali storitve, za morebitno kasnejše nesoglasje o dobavi/kvaliteti/blaga in/ali storitev s prodajnim mestom ter jo na zahtevo hranilnice predložiti hranilnici;
- mora preveriti ali so javno znana obvestila o spletnih prevarah;
- mora poskrbeti, da je njegov računalnik, preko katerega dostopa na spletna prodajna mesta, dobro zaščiten pred vdori in virusi; imetnik kartice v celoti odgovarja za škodo, ki bi nastala njemu ali hranilnici zaradi zlonamernih programov na njegovem računalniku.

Pogoj za uporabo debetne kartice pri nakupovanju na posameznih spletnih prodajnih mestih je vklopljena storitev Mastercard Identity Check.

Imetnik kartice pooblašča hranilnico, da vse obveznosti, ki nastanejo z uporabo debetne kartice, vključno z nadomestili v skladu s Tarifo, poravna neposredno v breme transakcijskega računa imetnika kartice v valuti EUR z dnem izvršitve plačilne transakcije. Obveznosti iz naslova poslovanja z debetno kartico doma in/ali v tujini se poravnavajo v domači valuti (EUR). Za obveznosti nastale v tujih valutah, za katere pri mednarodnem sistemu Mastercard obstaja direktni tečaj preračuna v evre (EUR), bo znesek plačila iz lokalne valute preračunan po nakupnem tečaju v evre (EUR) na dan obdelave transakcije v mednarodnem sistemu Mastercard in po menjalnem tečaju, ki ga določi mednarodni sistem Mastercard. Za obveznosti, nastale v tujih valutah, za katere pri mednarodnem sistemu Mastercard direktni tečaj med lokalno valuto in evri (EUR) ne obstaja, bo znesek iz lokalne valute najprej preračunan po nakupnem tečaju v ameriške dolarje (USD) in nato po prodajnem tečaju iz ameriških dolarjev (USD) v evre (EUR) na dan obdelave transakcije v mednarodnem sistemu Mastercard in po menjalnem tečaju, ki ga določi mednarodni sistem Mastercard (datum avtorizacije in datum obdelave transakcije je praviloma različen). Menjalni tečaj je razviden na mesečnem izpisku, ki ga hranilnica pošlje imetniku kartice enkrat mesečno na način dogovorjen v pogodbi ter v Spletni banki Dh-Osebni oziroma mobilni banki Dh-Mobilni.

Izgubo, krajo ali zlorabo debetne kartice mora uporabnik takoj prijaviti klicnemu centru, na telefonsko številko +386 (0)1 58 34 183, ali najbližji poslovalnici hranilnice. V primeru kraje ali zlorabe oziroma suma na le to, mora uporabnik to prijaviti na najbližji policijski postaji. Hranilnica lahko ob kraji in/ali zlorabi kartice in/ali osebne identifikacijske številke (PIN) sporoči policiji vse podatke, vključno z osebnimi podatki imetnika kartice, za katere meni, da so potrebni, za kar jo imetnik kartice posebej pooblašča. Izdajo nove debetne kartice hranilnica zaračuna v skladu z vsakokrat veljavno Tarifo. Če je debetna kartica zlorabljena s pristankom uporabnika ali v primeru neodobrene plačilne transakcije, ki bi nastala zaradi prevare, naklepa ali hude malomarnosti uporabnika, je ta odgovoren za vso škodo in stroške, ki nastanejo z njeno uporabo.

V primeru neodobrene kartične transakcije, ki je posledica ukradenega, izgubljenega ali zlorabljenega plačilnega instrumenta, krije uporabnik škodo nastalo do prejema obvestila uporabnika do višine največ

50 EUR. V primeru neodobrene kartične transakcije, ki bi nastala zaradi prevare, naklepa ali hude malomarnosti uporabnika, krije imetnik kartice vso škodo sam.

Hranilnica lahko blokira debetno kartico oziroma omeji poslovanje z njo zaradi naslednjih razlogov:

- prispelih sodnih, davčnih in drugih izvršb na denarna sredstva imetnika pri hranilnici (nesolidno poslovanje),
- ko hranilnica zazna tveganje, da imetnik kartice ne bo mogel izpolniti svojih obveznosti plačila,
- v primeru nastanka suma neupravičene transakcije zaradi (spletne) prevare,
- če imetnik kartice krši katerokoli drugo pogodbo, ki jo ima sklenjeno s hranilnico,
- če imetnik kartice navede neresnične podatke ali jih zamolči,
- nastale nedovoljene prekoračitve stanja sredstev na osebnem računu,
- če se pojavi sum, da gre za neodobreno ali goljufivo uporabo kartice,
- če se pojavijo objektivni razlogi, povezani z varnostjo uporabe kartice,
- ob smrti imetnika kartice hranilnica blokira izdane kartice po predložitvi uradnega dokumenta o smrti imetnika,
- če imetnik kartice ali hranilnica odpove pogodbo.

Hranilnica ima nadalje pravico, ni pa dolžna, izvesti preventivno blokado kartice v primeru, kadar izvaja ukrepe varnosti poslovanja (npr.: če obstajajo razlogi, ki kažejo na morebitno neodobreno ali goljufivo uporabo kartice oziroma zlorabo kartice ali kraje podatkov s kartice, ipd.). Hranilnica pisno, po telefonu, s SMS sporočilom ali po elektronski pošti obvesti uporabnika o blokadi debetne kartice ter mu v teh primerih brez stroškov izda novo kartico.

Hranilnica lahko iz razloga preprečevanja prevar in zlorab preverja verodostojnost transakcij. V kolikor zazna sum neobičajne transakcije in njene verodostojnosti ni mogoče takoj preveriti ter potrditi, lahko hranilnica zavrne sumljivo transakcijo in začasno blokira plačilni instrument. Uporabnik, kateremu je bila transakcija zavrnjena in jo želi vseeno izvesti, lahko pokliče na telefonsko številko procesnega centra +386 (0)1 58 34 183 ter na podlagi ustrezne identifikacije pridobi dovoljenje za sprostitev blokirane transakcije na dogovorjenem prodajnem mestu. Hranilnica ne odgovarja za škodo, ki bi nastala uporabniku na podlagi njegove zahteve, da se transakcija, kljub opozorilu hranilnice, da je sumljiva in je bila iz tega razloga tudi blokirana, izvrši. Hranilnica ne odgovarja za škodo v primeru, ko na podlagi zaznane zlorabe imetniku kartice blokira plačilni instrument, slednji pa kljub obvestilu o zlorabi zahteva, da se plačilni instrument ponovno aktivira. V tem primeru krije, od dneva ponovne aktivacije plačilnega instrumenta dalje, celotno izgubo zneskov imetnik kartice.

Hranilnica lahko kadarkoli, na stroške uporabnika, začasno (delno ali v celoti) omeji uporabo računa, debetnih kartic, spletne banke ali ostalih izdanih kartic oziroma zavrne ponovno izdajo katere koli kartice, v sledečih primerih:

- ko je uporabnik FATCA relevantna oseba in/ali politično izpostavljena oseba in hranilnici ne posreduje izpolnjenega zahtevanega obrazca,
- ko je uporabnik uvrščen na listo OFAC ali FBE.

V primeru blokade računa zaradi sklepa o izvršbi, zavarovanju ali drugem prisilnem posegu na denarna sredstva na računu, ki ga izda sodišče, FURS ali drug pristojni organ, hranilnica omeji možnost uporabe njegove debetne kartice oziroma debetnih kartic morebitnih pooblaščenecv in o tem imetnika kartice posebej ne obvešča, saj se domneva, da je imetnik kartice s prejemom ustreznega sklepa seznanjen, da je posledica blokade računa zaradi prejema ustreznega sklepa tudi blokada kartic.

Če se račun zapre zaradi kateregakoli razloga, preneha tudi veljavnost debetne kartice, ne glede na rok veljavnosti, ki je zapisana na debetni kartici. Imetnik kartice je ne sme več uporabljati, hranilnica pa jo je upravičena blokirati oziroma ukiniti. Ob preklicu pooblastila, zaprtju osebnega računa ali smrti pooblaščenca, mora imetnik kartice vrniti hranilnici debetno kartico pooblaščenca. Če imetnik kartice ne vrne debetne kartice izdane pooblaščenca, je odgovoren za vse posledice, ki bi nastale zaradi uporabe debetne kartice po preklicu pooblastila.

- Kreditna kartica

Uporabnik oziroma njegov pooblaščenec, imetnik kartice, kreditno kartico in osebno identifikacijsko številko (PIN) prejmeta po pošti, v dveh ločenih poštnih pošiljkah na zadnji znani naslov uporabnika oziroma pooblaščenca, ki ga ima hranilnica. Hranilnica lahko imetniku kartice posreduje osebno identifikacijsko številko tudi na drugačen način, v kolikor ta način ne predstavlja zmanjšanja varnosti posredovanja podatka. Uporabo kreditne kartice z odloženim plačilom odobri hranilnica in je mogoča na podlagi podane vloge za kreditno kartico in sprejetja Splošnih pogojev poslovanja s plačilno kartico Mastercard za fizične osebe.

- Varnostno potrjevanje spletnih nakupov »Mastercard Identity Check«

Imetnik kartice lahko za povečanje varnosti in zmanjšanje možnosti zlorab pri spletnem poslovanju z debetnimi karticami ali kreditnimi karticami z odloženim plačilom uporablja več vrst varnostnih mehanizmov Mastercard Identity Check, kot so opredeljeni v nadaljevanju. Uporaba varnostnega elementa je možna pri spletnem nakupu na prodajnem mestu, ki uporabo tega varnostnega elementa omogoča, pri čemer uporabo posamezne vrste varnostnega elementa sproži prodajno mesto in hranilnica na to nima vpliva.

a) Potrjevanje spletnih nakupov z varnostnim geslom

Imetnik kartice lahko za povečanje varnosti oziroma zmanjšanje možnosti zlorab pri spletnem poslovanju z debetnimi karticami ali kreditnimi karticami z odloženim plačilom uporablja varnostno geslo Mastercard Identity Check (v nadaljevanju: varnostno geslo).

Aktivacijo varnostnega gesla imetnik kartice opravi ob prvem nakupu preko spleta, pri ponudniku katerega spletna stran vsebuje oznako MasterCard Identity Check. Imetnik kartice na spletni strani vpiše zahtevane podatke o kartici (številka kartice in/ali CVC kodo). Po vnosu teh podatkov bo imetnik kartice opravil aktivacijo storitve varnostnega gesla, tako da v sistem s pomočjo storitve posreduje enkratno geslo, ki ga prejme preko SMS sporočila na številko mobilnega telefona. Po aktiviranju varnostnega gesla mora imetnik kartice ob vsakem nadaljnjem spletnem nakupu na prodajnem mestu, ki uporablja varnostno geslo, pred izvedbo nakupa vnesti enkratno varnostno geslo, ki bo poslano na številko mobilnega telefona imetnika kartice.

Za potrebe aktivacije in uporabe varnostnega gesla mora hranilnica imeti v svojih evidencah zavedeno številko mobilnega telefona imetnika kartice, ki se uporabi za pošiljanje enkratnih varnostnih gesel. V kolikor hranilnica ne razpolaga s številko mobilnega telefona imetnika kartice ali je ta nepravilna, mora imetnik kartice številko mobilnega telefona oziroma njeno spremembo, na katero želi prejemati enkratna varnostna gesla, sporočiti osebno v poslovalnici hranilnice ali preko drugih komunikacijskih kanalov hranilnice, ki omogočajo ustrezno identifikacijo imetnika kartice. Z aktivacijo varnostnega gesla imetnik kartice jamči, da so podatki, ki jih je posredoval hranilnici, pravilni in popolni ter da ima pravico do uporabe številke mobilnega telefona in vseh kartic, ki jih želi aktivirati za uporabo varnostnega gesla.

b) Potrjevanje spletnih nakupov z mobilno aplikacijo in biometričnimi podatki

Imetnik kartice za povečanje varnosti oziroma zmanjšanje možnosti zlorab pri spletnem poslovanju z debetnimi karticami ali kreditnimi karticami z odloženim plačilom uporablja varnostno potrjevanje preko mobilne naprave, na kateri ima naloženo in aktivirano mobilno denarnico DH-Denarnik. Imetnik kartice se avtenticira in nadalje potrdi spletno plačilo na način, da po prejemu potisnega sporočila vstopi v mobilno denarnico, vnese vstopno geslo za dostop do mobilne denarnice ali se identificira z biometričnim elementom, v kolikor mobilna naprava to omogoča in ima imetnik kartice to funkcionalnost aktivirano, ter v aplikaciji potrdi ali zavrne spletno plačilo.

Za potrebe aktivacije in uporabe mobilne denarnice mora hranilnica imeti v svojih evidencah zavedeno telefonsko številko mobilne naprave imetnika kartice, ki se uporabi za pošiljanje enkratnih varnostnih



gesel pri registraciji oziroma mora imetnik kartice imeti Rekono uporabniški račun z ustreznim nivojem zaupanja, ki je potreben za aktivacijo mobilne denarnice, v kolikor hranilnica to zahteva.

Če hranilnica to omogoča, imetnik kartice v primeru, da mobilne denarnice Dh-Denarnik nima nameščene, alternativno lahko uporablja tudi varnostno potrjevanje spletnega plačila preko mobilne naprave, na kateri ima naloženo in aktivirano mobilno aplikacijo Rekono OnePass in v njej aktivirano potrjevanje spletnih plačil za plačilno kartico, s katero opravlja spletni nakup.

c) Potrjevanje spletnih nakupov z avtentikacijo preko spleta

Če hranilnica to omogoča in če imetnik kartice ne uporablja mobilne denarnice DH-Denarnik ali mobilne aplikacije Rekono OnePass, se avtentificira in potrdi spletno plačilo z uporabo spletnega Rekono Portala. Za izvajanje tovrstnega načina potrjevanja mora imetnik kartice imeti Rekono uporabniški račun z ustreznim nivojem zaupanja.

Imetnik kartice je izključno odgovoren za zagotovitev varnosti in zaupnosti prejetih enkratnih varnostnih gesel, vstopnega gesla za mobilno denarnico DH-Denarnik, vstopnih podatkov za Rekono uporabniški račun ter vseh drugih dejavnosti, pri katerih se uporabljajo kakršnakoli varnostna gesla. Imetnik kartice svoje uporabe ali dostopa do uporabe varnostnega elementa ali mobilne aplikacije, preko katere se vrši avtentikacija in potrjevanje plačil ne sme prenesti, razkriti ali prodati tretji osebi. Imetnik kartice je izključno odgovoren za zagotovitev varnosti in zaupnosti mobilne naprave, na katero prejema kakršnakoli varnostna gesla ali na kateri uporablja mobilne aplikacije in jo je dolžan skrbno hraniti, da tako prepreči njeno izgubo, krajo in/ali zlorabo. Dodatno se imetnik kartice zavezuje, da bo o izgubi, kraji in/ali zlorabi mobilne naprave hranilnico nemudoma obvestili, kakor tudi o kakršni koli nepooblaščen uporabi enkratnih varnostnih gesel ali kateri koli drugi kršitvi. Imetnik kartice potrjuje in se strinja, da niti hranilnica niti Mastercard nista odgovorna za kakršno koli izgubo ali škodo, ki izhaja iz neupoštevanja teh splošnih pogojev uporabe na strani imetnika kartice.

Dopisovanje ali poslovanje imetnika kartice s spletnimi trgovci ali sodelovanje v promocijah spletnih trgovcev v okviru poslovanja z varnostnim potrjevanjem spletnih nakupov »Mastercard Identity Check«, vključno s plačilom in dostavo s tem povezanega blaga ali storitev, ter drugi pogoji, jamstva ali zagotovila, povezana s tovrstnimi posli, so izključno v domeni imetnika in trgovca. Hranilnica in Mastercard nista odgovorna za nobeno izgubo ali škodo, ki nastane zaradi takšnega poslovanja.

Hranilnica in Mastercard:

- ne dajeta v zvezi z varnostnim geslom ali njegovo uporabo nobenih jamstev, razen če veljavna zakonodaja zahteva drugače,
- nista odgovorna imetniku kartice ali tretji osebi za kakršno koli spremembo, začasno prekinitvev ali ukinitvev uporabe varnostnega gesla,
- imetniku kartice v nobenem primeru nista odgovorna za morebitno izgubo ali drugo škodo (kot na primer škoda na računalniku ali telefonskem priključku imetnika kartice), ki nastane zaradi uporabe varnostnega gesla in/ali zaradi dostopanja, uporabe ali nalaganja vsebin s spletne strani, na kateri se izvaja preverjanje varnostnega gesla.

Hranilnica lahko kadar koli oziroma občasno spremeni ali začasno ali trajno prekine uporabo kateregakoli varnostnega elementa (ali kateri koli del), kot so naštetih zgoraj, na zahtevo mednarodnih kartičnih sistemov ali zakonodaje, o čemer bo imetnika obvestila.

- [Varnostno SMS sporočilo o uporabi kartice](#)

Hranilnica omogoča uporabo storitve Varnostno SMS sporočilo o uporabi kartice, ki je lahko debetna kartica ali kreditna kartica z odloženim plačilom. Uporabnik storitve Varnostno SMS sporočilo o uporabi kartice lahko dobi informacijo o opravljenem nakupu s kartico in dvigu gotovine s kartico na bančnem avtomatu doma in v tujini. Uporabnik storitve v okviru Varnostno SMS sporočilo prejme tudi obročno

SMS sporočilo za tako imenovane obročne transakcije pri kreditni kartici z odloženim plačilom, pri katerih lahko znesek odplača v več obrokih. Uporabnik storitve spletnega nakupa prejme SMS sporočilo z enkratnim geslom za avtentikacijo in uspešno zaključen spletni nakup.

Imetnik kartice mora hranilnici za uporabo storitve Varnostno SMS sporočilo oddati zahtevek za naročanje na storitve SMS sporočil ali to stori že ob oddaji same vloge za kartico in posredovati vse potrebne podatke: telefonsko številko mobilnega telefona, številko kartice in morebitne kriterije na podlagi katerih bo prejemal SMS sporočila, v kolikor hranilnica to omogoča. Imetnik kartice nosi odgovornost za pravilnost in resničnost podatkov, ki jih je posredoval hranilnici. Imetnik kartice je odgovoren za pravilen vpis GSM številke. Imetnik kartice lahko uporablja GSM številko domačega operaterja mobilne telefonije. Več uporabnikov storitev SMS sporočil ne more uporabljati iste GSM številke. Hranilnica odobri uporabo storitve SMS sporočil, če imetnik kartice predloži hranilnici vse potrebne podatke in korektno posluje s kartico. Za odobritev storitev z SMS sporočili na kartici izdani pooblaščenca uporabnika, lahko hranilnica zahteva soglasje nosilca kartičnega računa.

Imetnik kartice lahko odda zahtevek za naročanje na storitve SMS sporočil tudi na drugačen način, če in kot ga omogoča hranilnica.

Uporabnik storitve Varnostno SMS sporočilo o uporabi kartice je dolžan takoj sporočiti vse spremembe, ki se nanašajo na njegove osebne podatke, kartico, spremembo telefonske številke mobilnega telefona ali preklic telefonske številke mobilnega telefona. Hranilnica posreduje sporočila na zadnje njej znano številko mobilnega telefona in ne prevzema nikakršne odgovornosti v primeru napačne ali neveljavne številke mobilnega telefona. Storitve Varnostno SMS sporočilo o uporabi kartice se obračuna skladno s Tarifo.

- Storitve spletne banke

Storitve spletne banke Dh-Osební so mogoče na podlagi Vloge za poslovanje s spletno banko in sprejetja Splošnih pogojev za uporabo spletne banke Dh-Osební.

- Storitve mobilne banke

Storitve mobilne banke so mogoče s sprejetjem Splošnih pogojev za uporabo mobilne banke DH Mobilni.

- Storitve mobilne denarnice

Storitve mobilne denarnice so mogoče s sprejetjem Splošnih pogojev uporabe mobilne denarnice DH Denarnik.

- Dovoljena prekoračitev na transakcijskem računu:

#### Redni limit

S podpisom vloge za odobritev rednega limita uporabnik pridobi možnost prekoračitve stanja na svojem osebnem računu, ki velja do pisnega preklica hranilnice. Hranilnica odobri dovoljeno prekoračitev v višini in pod pogoji v skladu s svojimi internimi akti.

Hranilnica ni dolžna odobriti limita.

Obresti za odobren limit se obračunavajo v višini, v rokih in na način, določen v vsakokrat veljavnem Sklepu obrestnih merah hranilnice. Uporabnik lahko kadarkoli kasneje pisno izjavi, da ne želi odobrenega limita. V tem primeru mora znesek porabljenega limita vrniti v roku osmih dni.

Hranilnica lahko ukine odobreni redni limit, če uporabnik ne zagotavlja prilivov ali če prekorači dovoljeno negativno stanje na računu, oziroma če je uporabnikov osebni račun blokiran zaradi zapadlih terjatev

uporabnikovih upnikov. Hranilnica lahko ukine ali blokira limit tudi v primeru prejema sklepa o izvršbi, zavarovanju ali drugem prisilnem posegu v sredstva na uporabnikov osebni račun, pred izvršitvijo takšnega prisilnega posega. Uporabnik limita ali tretja oseba v tem primeru nima pravice od hranilnice zahtevati kakršnega koli koriščenja denarnih sredstev iz naslova rednega limita.

S trenutkom ukinitve limita uporabnik ne more več koristiti odobrenega limita, odobreni limit pa skupaj z obrestmi in drugimi stroški po Tarifi takoj zapade v plačilo.

O višini in trajanju dovoljene prekoračitve ter o veljavni obrestni meri za limit bo hranilnica uporabnika obveščala s poročilom o stanju na računu (v nadaljevanju izpisek). Uporabnik, ki uporablja storitve spletne banke Dh-Osebni, pridobi podatke o stanju in prometu na računu prek spletne banke. Uporabnik, ki uporablja storitve mobilne banke Dh-Mobilni, pridobi podatke o stanju in prometu na računu prek aplikacije Dh-Mobilni.

Uporabnik, ki ima več računov, ima lahko limit samo na enem računu.

### Izredni limit

S pisno vlogo lahko uporabnik poda zahtevo za izredni limit na svojem računu. V tem primeru hranilnica in uporabnik uredita medsebojne pravice in obveznosti s posebno pogodbo. Izredni limit v primeru odobritve nadomesti redni limit.

Odobritev izrednega limita se odobri samo v evrih in je odvisen od tipa računa ter vrste in višine mesečnih prilivov. Hranilnica lahko izredni limit odobri ali zavrne brez obrazložitve. V primeru zavrnitve hranilnica pisno obvesti uporabnika v roku 8 dni od prejema popolne vloge.

Hranilnica ima pravico ob prvi odobritvi izrednega limita ter ob vsaki obnovitvi izrednega limita skleniti zavarovanje obveznosti v imenu uporabnika in za svoj račun, s čimer je uporabnik seznanjen in se s tem določilom strinja.

Izredni limit se lahko odobri tudi kot limit z mesečnim zniževanjem (redukcijo), pri kateri se odobrena prekoračitev stanja vsak mesec zmanjša za znesek dogovorjen s pogodbo o limitu. Uporabnik je dolžan na svojem računu zagotoviti sredstva za vsakokrat zmanjšano odobreno prekoračitev. V kolikor uporabnik ne zagotovi sredstev, na računu nastane neodobrena prekoračitev pozitivnega stanja. Po poplačilu limita se le-ta ukine in se lahko ponovno odobri le na podlagi pisne vloge uporabnika.

V primeru, da je s pogodbo dogovorjen izredni limit za določen čas z možnostjo avtomatske obnove, hranilnica po preteku dobe avtomatsko obnovi izredni limit za enak znesek in enako obdobje, kot je bila predhodna odobritev, navedena v pogodbi, če uporabnik posluje skladno s pogodbo in temi splošnimi pogoji. V tem primeru za avtomatsko obnovitev izrednega limita ni potrebna sklenitev nove pogodbe.

Hranilnica lahko prekliče odobreni izredni limit ali ga ne podaljša ali ne obnovi avtomatsko, če uporabnik ne zagotavlja zadostnih prilivov ali če prekorači dovoljeno negativno stanje na računu, če je uporabnikov osebni račun blokiran zaradi zapadlih terjatev uporabnikovih upnikov oziroma kadar uporabnik krši poslovno sodelovanje oziroma po oceni hranilnice ni kreditno sposoben ali če tako terja poslovna politika hranilnice. Hranilnica lahko ukine ali blokira limit tudi v primeru prejema sklepa o izvršbi, zavarovanju ali drugem prisilnem posegu v sredstva na uporabnikov osebni račun, pred izvršitvijo takšnega prisilnega posega. Uporabnik limita ali tretja oseba v tem primeru nima pravice od hranilnice zahtevati kakršnega koli koriščenja denarnih sredstev iz naslova izrednega limita.

V primeru, da hranilnica uporabniku ne bo obnovila izrednega limita, ga o tem obvesti pred potekom izrednega limita.

Uporabnik se zavezuje, da bo plačal stroške odobritve izrednega limita in morebitne avtomatske obnovitve skladno z vsakokrat veljavno Tarifo za fizične osebe.

## **Druge podlage za bremenitev transakcijskega računa**

### **15. člen**

- Plačilo domiciliranih menic, ki jih je izdal ali akceptiral uporabnik, ki je potrošnik

Hranilnica bo skladno s predpisi, ki urejajo plačilne storitve in unovčevanje menic pri bankah, ter v okviru razpoložljivega kritja, račun uporabnika bremenila tudi na podlagi predložene menice, če bo v menici klavzula, iz katere je razvidno, da je menica plačljiva pri hranilnici (domicilna klavzula) in če bo hranilnica od imetnika menice prejela vse potrebne podatke za unovčitev menice.

Šteje se, da menica vključuje nepreklicno pooblastilo uporabnika imetniku menice, da odredi izvršitev plačilne transakcije v skladu z izdano menico in nepreklicnim soglasjem uporabnika hranilnici, da v breme njegovih denarnih sredstev odredi izvršitev plačilne transakcije.

- Prisilna izvršba na sredstva na transakcijskem računu in zavarovanje s temi sredstvi

Hranilnica bo v primeru prejema sklepa o izvršbi, zavarovanju ali drugem prisilnem posegu v sredstva na transakcijskem računu, ki ga izda sodišče, FURS ali drug pristojni organ, uporabniku onemogočila razpolaganje z denarnimi sredstvi (kritje) na osebem računu (v višini, kot izhaja iz sklepa) in postopala v skladu z izrekom sklepa.

Hranilnica bo pri tem ravnala v skladu s predpisi, ki urejajo opravljanje prisilne izvršbe in zavarovanja in predpisi, ki urejajo plačilne storitve. Hranilnica ne bo preverjala razmerja med uporabnikom računa in osebo, ki je v sklepu o izvršbi ali zavarovanju označena kot upnik.

- Unovčevanje izvršnic

Hranilnica bo v primeru predložitve popolne izvršnice v plačilo uporabniku računa onemogočila razpolaganje s kritjem na transakcijskem računu v višini, kot izhaja iz izvršnice in postopala v skladu z njeno vsebino ter s predpisi, ki urejajo izvršnico ter unovčevanje izvršnic pri bankah in hranilnicah.

Hranilnica unovči izvršnico le v primeru, če ima imetnik transakcijskega računa pri hranilnici hkrati odprt poslovni račun podjetnika.

Skladno z zakonskimi predpisi izvršnica vsebuje dvojno pooblastilo dolžnika:

- pooblašča upnika, da predloži izvršnico dolžnikovi banki oziroma hranilnici in zahteva plačilo in
- pooblašča svojo banko oziroma hranilnico, da v breme njegovih sredstev izvrši plačilo.

Hranilnica bo prejeto izvršnico, ki bo predložena pred dospelostjo, zavrnila. V primerih izvrševanja izvršnice hranilnica ne preverja razmerja med uporabnikom računa in osebo, ki je v izvršnici navedena kot upnik. Hranilnica o prejemu izvršnice na unovčenje obvesti dolžnika po izvršnici o prejeti upnikovi plačilni zahtevi pisno na zadnji hranilnici znan naslov. Če za izvršitev plačilne transakcije iz prvega odstavka te točke na transakcijskem računu ni dovolj sredstev v valuti plačila, hranilnica izvrši konverzijo iz ostalih tujih valut.

## **Odgovornost hranilnice in povračila plačilnih transakcij**

### **16. člen**

Če je hranilnica odgovorna za neizvršitev oziroma nepravilno izvršitev plačilne transakcije ali za izvršitev neodobrene plačilne transakcije, bo plačniku povrnila znesek neodobrene plačilne transakcije.

Hranilnica se razbremeni odgovornosti za povrnitev zneskov neodobrenih plačilnih transakcij:

- če je izvršitev neodobrenih plačilnih transakcij posledica izjemnih in nepredvidljivih okoliščin, na katere hranilnica ne more ali kljub vsem prizadevanjem ne uspe vplivati,

- če obveznost izvršitve plačilne transakcije izhaja iz drugih predpisov, ki zavezujejo hranilnico,
- če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica uporabnikove prevare ali če uporabnik naklepno ali zaradi hude malomarnosti ni izpolnil svojih obveznosti v zvezi s plačilnim instrumentom,
- če je uporabnik predložil hranilnici v izvršitev ponarejen ali spremenjen plačilni nalog ali dvojni nalog,
- če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica uporabe ukradenega ali izgubljenega plačilnega instrumenta ali plačilnega instrumenta, ki je bil zlorabljen (če uporabnik ni zavaroval osebnih varnostnih elementov plačilnega instrumenta), v delu, ki ga krije uporabnik,
- če uporabnik ni takoj in brez odlašanja obvestil hranilnice o neodobreni in/ali neizvršenih plačilni transakciji, ko je ugotovil, da je prišlo do takšnih plačilnih transakcij, najkasneje pa v roku 13 mesecev po dnevu obremenitve oziroma odobritve.

V kolikor se ugotovi, da hranilnica ni izvršila plačilne transakcije ali jo je izvršila nepravilno, ima uporabnik pravico, da pri hranilnici poda zahtevek za odpravo nepravilnosti, hranilnica pa je v primeru, da je odgovorna za povzročeno nepravilnost, le-to dolžna odpraviti.

### **Obveščanje 17. člen**

Hranilnica obvešča uporabnika o izvršenih plačilnih transakcijah na računu s posebnim obvestilom (izpiskom), ki mu ga posreduje najmanj enkrat mesečno na naslednji način: pisno po pošti, preko spletne banke Dh-Osební, preko varnega spletnega portala Dh-Obvestila, po elektronski pošti ali, če se uporabnik izrecno izjasni, da bo izpiske dvigoval osebno, v poslovni enoti hranilnice.

Hranilnica enkrat letno posreduje uporabniku obračun vseh zaračunanih nadomestil ter višino obrestnih mer, povezanih z osebnim računom in sicer na način, ki je dogovorjen za pošiljanje mesečnih izpiskov.

Uporabniki, ki prejema izpiske in obvestila pisno po pošti, preko spletne banke Dh-Osební, in/ali po elektronski pošti, soglašajo, da jim hranilnica po predhodnem obvestilu lahko izpiske in ostala obvestila hranilnice poleg ali namesto dotodanjega načina posreduje preko varnega spletnega portala Dh-Obvestila.

Šteje se, da so uporabniki, ki so hkrati uporabniki spletne banke Dh-Osební in/ali mobilne banke Dh-Mobilni, obveščeni o stanju in prometu na računu.

Kadar je uporabnik hranilnici sporočil svoj naslov elektronske pošte preko spletne vloge za odprtje računa ali osebno v poslovni enoti hranilnice in pri tem privolil k uporabi naslova elektronske pošte za namen pošiljanja izpiskov in drugih obvestil hranilnice, ki so povezane z izvrševanjem plačilnih storitev in drugih storitev hranilnice, se šteje za dogovorjeno, da hranilnica za navedene namene uporablja naslov elektronske pošte uporabnika, podan pri privolitvi, oziroma zadnji sporočeni naslov elektronske pošte. Uporabnik mobilne banke Dh-Mobilni, ki ni hkrati tudi uporabnik spletne banke Dh-Osební, lahko, ne glede na navedeno, prejema izpiske na naslov elektronske pošte, ki ga je posredoval hranilnici ob naročilu mobilne banke Dh-Mobilni.

V primeru, da hranilnica prejme informacijo o neuspešnem pošiljanju izpiska preko elektronske pošte zaradi napačnega naslova elektronske pošte, uporabnik pa ne sporoči pravilnega naslova, bo hranilnica zaradi zagotavljanja izpiskov spremenila način pošiljanja izpiska tako, da bo izpiske pošiljala na papirju.

Hranilnica bo elektronsko pošiljala vse tiste izpiske in druga obvestila, za katere bodo pri hranilnici zagotovljeni tehnični pogoji za elektronsko pošiljanje.

Uporabnik ima v vsakem primeru pravico zahtevati, da mu hranilnica na papirju posreduje:

- izpisek o izvršenih plačilnih transakcijah, in sicer enkrat na mesec;
- obračun vseh zaračunanih nadomestil povezanih z osebnim računom, in sicer enkrat letno.

Hkratno pošiljanje izpiska oziroma obračuna na papirju in po elektronski pošti ni možno.

Uporabnik je dolžan voditi lastno evidenco izvršenih plačilnih transakcij, izpisek je le podlaga za kontrolo prometa in morebitne reklamacije.

Kadar gre za pisno obvestilo po pošti se šteje, da je obvestilo pravilno vročeno, če je poslano na zadnji znani naslov uporabnika, ki ga ima hranilnica v svoji evidenci. Hranilnica bo pošto praviloma pošiljala z navadno poštno pošiljko. Kadar gre za obvestilo po elektronski pošti oziroma SMS sporočilu se šteje, da je obvestilo pravilno vročeno, če je poslano na elektronski naslov uporabnika oziroma telefonsko številko uporabnika, ki ga oziroma jo je uporabnik nazadnje sporočil hranilnici.

Uporabnik je dolžan hranilnico redno, najkasneje pa v roku petih dni obveščati o spremembi svojih osebnih podatkov in o drugih spremembah podatkov, potrebnih za vodenje osebnega računa in registra transakcijskih računov ter podatkov pooblaščenec in predložiti hranilnici tudi vse zahtevane podatke in dokazila, ki bi jih hranilnica potrebovala za zakonito vodenje računa, predvsem v skladu z zakonodajo, ki ureje preprečevanje pranja denarja in financiranja terorizma, avtomatično izmenjavo podatkov o davčnih zavezancih na mednarodni ravni ter drugimi zakonskimi predpisi. Uporabnik se dodatno zavezuje, da bo, če bo v roku trajanja pogodbe spremenil davčno rezidenco, še posebej, če bo postal davčni zavezanec Združenih držav Amerike, nemudoma, najkasneje pa v petih delovnih dneh po nastali spremembi, hranilnici sporočil vsako spremembo podatkov, odločilnih za določitev davčnega rezidentstva.

Uporabnik je seznanjen in soglaša, da podaja neresničnih podatkov in/ali zamolčanje podatkov/sprememba podatkov, ki so pomembni za hranilnico zaradi izvrševanja pogodbe in/ali izpolnjevanja dolžnosti poročanja, ki jih določajo predpisi, vključno s predpisi EU in dvostranskimi ali večstranskimi meddržavnimi sporazumi glede izmenjave podatkov za namen obdavčenja, predstavlja kršitev pogodbe. Uporabnik se zavezuje, da bo hranilnico zaščitil pred vsakršno škodo in hranilnici na prvi poziv povrnil vsako škodo iz kateregakoli pravnega naslova (npr. plačilo obresti, glob ali druge stroške), ki bi hranilnici nastala kot posledica s strani uporabnika posredovanih neresničnih podatkov ali dokumentov ali kot posledica neskladnosti med navedbami uporabnika v pogodbi in ugotovitvami davčnega organa Republike Slovenije ali davčnega organa druge države.

Skladno z Zakonom o davčnem postopku (ZDavP-2), ki ureja izvajanje Sporazuma med Vlado Republike Slovenije in Vlado Združenih držav Amerike o izboljšanju spoštovanja davčnih predpisov na mednarodni ravni in izvajanju FATCA ter izvajanje Direktive 2014/107/EU in OECD standarda (Common Reporting Standard), finančne institucije izvajajo postopke dolžne skrbnosti za identificiranje računov nerezidentov, zbirajo predpisane informacije o računih nerezidentov ter informacije letno poročajo Finančni upravi RS. Hranilnica ne odgovarja za škodo, nastalo zaradi neupoštevanja obveznosti glede sporočanja sprememb. Vse finančne in druge posledice zaradi neupoštevanja sporočanja in nepravočasnega sporočanja sprememb bremenijo uporabnika.

## **Nadomestila in obrestne mere**

### **18. člen**

Hranilnica obračuna in pripiše redne obresti iz naslova pozitivnega stanja na računu domače valute in tuje valute ter obresti na dovoljeno (odobreni limit) in nedovoljeno prekoračitev stanja na osebem računu ob koncu obračunskega obdobja (mesečno) in ob zaprtju osebnega računa. Hranilnica za obračunane obresti bremeni/odobri uporabnikov račun.

Denarna sredstva na računu se obrestujejo v višini, rokih in na način v skladu z vsakokrat veljavnim Sklepom o obrestnih merah hranilnice.

Za znesek morebitnega nedovoljenega negativnega stanja na osebem računu (nedovoljena prekoračitev) in drugih terjatev, ki ob zapadlosti niso bile poravnane, uporabnik plača zamudne obresti po zakonsko določeni obrestni meri in morebitne stroške opominjanja, ki so pri tem nastali. Uporabnik mora na svojem osebem računu pred pripisom obresti zagotoviti kritje za poravnavo zaračunanih obresti.

Provizije, nadomestila in dejanske stroške, vključno z vsemi stroški opominjanja in izterjave (v nadaljevanju: nadomestila) zaračunava hranilnica v višini, v rokih in na način, določen v veljavni Tarifi za fizične osebe. Uporabnik soglaša, da hranilnica za svoje terjatve in za morebitno zaračunane obresti bremeni njegov račun tudi, če na računu ni kritja.

Za plačilo v tujino in iz nje hranilnica ob izvršitvi naloga obračuna provizijo skladno s Tarifo za fizične osebe, veljavno na dan izvršitve naloga za plačilo. Če uporabnik za plačilo terjatev hranilnice iz naslova provizije nima kritja na računu v EUR, hranilnica bremeni njegov račun v drugi valuti po menjalnem tečaju s tečajne liste hranilnice. Če uporabnik na svojih računih nima dovolj sredstev za plačilo zneska, navedenega na nalogu za plačilo in provizije, hranilnica šteje nalog za plačilo za nepopolnega in ga zavrne.

Če uporabnik zagotavlja kritje za druge plačilne transakcije s prenosom sredstev iz druge banke, mora hkrati s kritjem za znesek, navedenem v nalogu za plačilo, zagotoviti tudi kritje za provizijo. Če hranilnica ne prejme sredstev za plačilo provizije in zneska na nalogu za plačilo na dan prejema naloga in v okviru rokov iz urnika plačilnih storitev, šteje nalog za plačilo za nepopolnega in ga zavrne.

Hranilnica lahko v zvezi z zagotavljanjem osnovnega plačilnega računa oziroma v zvezi z neizpolnjevanjem obveznosti iz okvirne pogodbe za dostop do osnovnega plačilnega računa uporabniku zaračunava le primerno nadomestilo. Banka Slovenije določa način izračuna višine primerne nadomestila, pri čemer upošteva najmanj nacionalno raven prihodkov in povprečna nadomestila, ki jih banke v Republiki Sloveniji zaračunavajo za storitve, povezane s plačilnim računom.

Banka Slovenije lahko določi najvišje število transakcij za storitve izvrševanja domačih in čezmejnih bremenitev ter storitve izvrševanja domačih in čezmejnih kreditnih plačil, vključno s trajnimi nalogi, na terminalih, okencih in prek spletne storitve Dh-Osebni oziroma mobilne banke Dh-Mobilni.

## **Objavljanje obrestnih mer in nadomestil in njihove spremembe**

### **19. člen**

Sklep o obrestnih merah in Tarifa za fizične osebe hranilnice sta v delu, ki se nanaša na račun, na vpogled v vsaki poslovalnici hranilnice in na spletnem mestu hranilnice.

Hranilnica si pridržuje pravico, da spremeni višino obrestnih mer in nadomestil, načine in roke njihovega obračunavanja, oziroma da uvede nove ali drugačne.

## **Blokada računa**

### **20. člen**

Hranilnica lahko blokira račun v primeru:

- prispelih sodnih, davčnih in drugih izvršb,
- nastale nedovoljene prekoračitve stanja sredstev na računu,
- nastanka suma neupravičene transakcije zaradi spletne prevare,
- povzročene zlorabe splošnih pogojev,
- smrti uporabnika,
- v drugih primerih, ki jih določa zakon ali kakšen drug zakoniti predpis.

Hranilnica po predložitvi uradnega dokumenta o smrti uporabnika blokira račun, izdane kartice ter ukine pooblastilo za plačevanje rednih obveznosti. Hranilnica ne odgovarja za škodo, ki je nastala kot posledica razpolaganja s sredstvi pri hranilnici po smrti uporabnika, če ni z uradnim dokumentom obveščena o smrti uporabnika.

## **Poravnavanje nastalih obveznosti**

### **21. člen**

Obveznosti, ki bi nastale po prenehanju pogodbenega razmerja ali obveznosti, o katerih bi bila hranilnica obveščena po prenehanju pogodbenega razmerja in ki izvirajo iz poslovanja z računom, mora uporabnik poravnati skladno s splošnimi pogoji in pogodbo, ne glede na prenehanje pogodbenega razmerja.

## **Opominjanje in omejitve poslovanja po računu**

### **22. člen**

Če pride na računu do nedovoljene prekoračitve, hranilnica sproži opominjevalni postopek. Uporabnik izrecno dovoljuje in soglaša, da ga lahko hranilnica opominja po vseh dostopnih komunikacijskih poteh (neposredna pošta, elektronsko sporočilo, telefon, SMS). Če uporabnik, zakoniti zastopnik oziroma pooblaščen oseba uporabnika hranilnici ne sporoči spremembe številke mobilnega telefona ali elektronskega naslova, ki ga uporablja za poslovanje s hranilnico, bo hranilnica za navedene namene uporabljala zadnji s strani uporabnika, pooblaščenca oziroma zakonitega zastopnika posredovan podatek o mobilni številki ali elektronskem naslovu. Hranilnica v tem primeru ne odgovarja za škodo, ki bi utegnila nastati zaradi neupoštevanja obveznosti sporočanja sprememb podatkov, pomembnih za poslovanje hranilnice ali izvajanje storitev uporabnika.

Če uporabnik dolga na opominih ne poravnava v navedenih rokih, mu pošlje hranilnica opomin pred tožbo, ki se šteje za odstop od pogodbe v primeru neplačila obveznosti v dodatnem roku, kot je opredeljen v opominu. Hranilnica lahko poleg tega omeji pravico uporabe vseh plačilnih kartic, ukine odobreni limit ter prekliče pooblastila za poravnavanje uporabnikovih obveznosti (trajni nalog).

## **Pravica hranilnice do pobota**

### **23. člen**

Za poravnavo zapadlih, neporavnanih obveznosti do hranilnice, si hranilnica pridržuje pravico do pobota le-teh z dobroimetjem, ki ga ima uporabnik na računu in vpoglednih vlogah pri hranilnici.

Uporabnik dovoljuje in pooblašča hranilnico, da se sme terjatev poplačati iz katerega koli drugega denarnega dobroimetja, ki ga ima uporabnik na drugih računih in vlogah pri hranilnici.

Hranilnica za poravnavo obveznosti najprej porabi razpoložljivo kritje v EUR, če kritje v EUR ne zadošča, uporabi za poravnavo obveznosti do hranilnice druga razpoložljiva sredstva. V tem primeru uporabi tuje valute tako, da vzame sredstva iz valute, na kateri je najvišje kritje. Za preračun v EUR protivrednost uporablja veljavne menjalniške tečaje hranilnice.

## **Reklamacije**

### **24. člen**

Uporabnik mora hranilnico obvestiti o neodobreni, neizvršeni ali nepravilni izvršeni plačilni transakciji, takoj ko ugotovi, da je do takšne transakcije prišlo. Rok za vložitev reklamacije je 13 mesecev od dneva obremenitve ali odobritve računa.

Uporabnik lahko vloži reklamacijo, ki se ne nanaša na prejšnji odstavek, v roku 8 dni od dneva prejema dokumenta ali opravljene storitve. Reklamacija mora biti v pisni obliki in podpisana s strani uporabnika.



## **Zastavna pravica 25. člen**

Uporabnik in hranilnica se dogovorita, da so v zavarovanje vseh morebitnih terjatev hranilnice iz naslova računa zastavljena vsa uporabnikova sredstva na katerem koli drugem računu pri hranilnici, ter vsa sredstva, ki jih je hranilnica za uporabnika prejela iz katerega koli pravnega naslova. Vsa ta sredstva lahko hranilnica uporabi za poplačilo vseh zapadlih, a neplačanih terjatev iz pogodbe o računu.

## **Varovanje podatkov in poizvedbe 26. 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-osebni-podatkov> oziroma v dokumentu Splošne informacije o varstvu osebnih podatkov.

Imetnik računa pooblašča hranilnico, da hranilnica opravi poizvedbe o njegovih osebnih podatkih pri drugih upravljavcih zbirk podatkov, s katerimi hranilnica ne razpolaga oziroma jih imetnik računa ni posređoval, pa so ti podatki potrebni za doseg namena poslovanja v skladu s pogodbo.

Osebnosti ali drugi zaupni oziroma varovani podatki, ki so hranilnici na razpolago ali jih hranilnici sporoči imetnik računa v zvezi z opravljanjem storitev (npr. izvršitvijo plačilnega naloga) in ki, med bankami, za ta namen potujejo preko omrežja SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication), 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.

Uporabnik je seznanjen, da v primeru, če je katerakoli njegova kartica po pogodbi zavarovana pri zavarovalnici, lahko hranilnica posređuje imetnikove osebne podatke in podatke o plačilni kartici zavarovalnici kadarkoli v času do popolnega plačila obveznosti iz naslova plačevanja s kartico.

## **Prenehanje pogodbe 27. člen**

### **Osnovni plačilni račun**

Hranilnica lahko enostransko prekine okvirno pogodbo za dostop do osnovnega plačilnega računa le, kadar je izpolnjen vsaj eden od naslednjih pogojev:

- uporabnik je osnovni plačilni račun namerno uporabljal za nezakonite namene;
- na osnovnem plačilnem računu več kot 24 zaporednih mesecev ni bilo nobene transakcije, pri čemer se obresti in stroški provizij ne štejejo za transakcijo;
- uporabnik je predložil netočne informacije, da bi pridobil pravico do osnovnega plačilnega računa, kadar na podlagi točnih informacij takšne pravice ne bi pridobil;
- uporabnik ne prebiva več zakonito v Evropski uniji;
- uporabnik naknadno odpre plačilni račun pri drugi banki, ki mu omogoča uporabo plačilnih storitev
- uporabnik krši ali je v zadnjih treh letih kršil pogodbeno obveznost do hranilnice;
- pod pogoji, ki jih glede odstopa od pogodbe določa zakon ali drug predpis.

Če hranilnica okvirno pogodbo za dostop do osnovnega plačilnega računa odpove:

- na podlagi 2., 4. ali 5. alineje prejšnjega odstavka, vsaj dva meseca pred uveljavitvijo prekinitve uporabnika pisno in brezplačno obvestiti o razlogih za prekinitve, razen če bi bilo takšno razkritje prepovedano na podlagi drugih predpisov,

- na podlagi 1., 3. ali 6. alineje prejšnjega odstavka začne odpoved pogodbe veljati nemudoma.

Hranilnica v primeru odpovedi okvirne pogodbe za dostop do osnovnega plačilnega računa uporabnika obvesti o:

- postopku pritožbe zoper odpoved okvirne pogodbe za dostop do osnovnega plačilnega računa,
- pravici, da o odpovedi okvirne pogodbe za dostop do osnovnega plačilnega računa seznanijo Banko Slovenije, in
- pravici do izvensodnega reševanja sporov.

V primeru prenehanja pogodbe je uporabnik dolžan v celoti poravnati vse obveznosti iz pogodbe o odprtju in vodenju računa, nastale do dne, ko je pogodba prenehala ter vrniti hranilnici vse plačilne instrumente, ki mu jih je hranilnica izdala.

### **Druge vrste računov**

Hranilnica lahko odpove pogodbo za druge vrste računov (ne pa pogodbo glede osnovnega plačilnega računa) brez navajanja razlogov, z odpovednim rokom dveh mesecev. Obvestilo o odpovedi pogodbe se uporabniku sporoči na razumljiv način v pisni obliki, z navadno pošto na njegov zadnji znani naslov, s katerim hranilnica razpolaga.

Hranilnica lahko odpove pogodbo brez odpovednega roka v primeru, da uporabnik:

- prekorači s pogodbo o opravljanju plačilnih storitev preko osebnega računa in temi splošnimi pogoji določene pravice in obveznosti,
- ne posluje v skladu z namenom in zakonskimi zahtevami,
- ne predloži podatkov in dokazil, ki jih zahteva hranilnica za zakonito vodenje računa,
- krši obveze iz drugih pogodb in splošnih pogojev, ki jih ima sklenjenih s hranilnico,
- če v zadnjih 3 mesecih na računu ni sredstev, niti prometa, pri čemer se obresti in stroški provizij ne štejejo za promet,
- na podlagi ukrepov in sklepov oblastnih organov, temelječih na zakonskih zahtevah.

V primeru odpovedi pogodbe s strani hranilnice zaradi razlogov iz prejšnjega odstavka si hranilnica pridržuje pravico, da se obveznosti hranilnice na računu do višine 12,50 eur prenesejo v dobro izrednih prihodkov.

V primeru prenehanja pogodbe je uporabnik dolžan v celoti poravnati vse obveznosti iz pogodbe o odprtju in vodenju računa, nastale do dne, ko je pogodba prenehala.

Uporabnik lahko v soglasju s hranilnico pisno odpove pogodbo kadarkoli, s takojšnjim učinkom. Uporabnik lahko enostransko odpove pogodbo z odpovednim rokom enega meseca.

Po izteku odpovednega roka veljavnost pogodbe preneha in hranilnica uporabniku zapre račun. Pri tem mora uporabnik vrniti hranilnici vse plačilne instrumente, ki mu jih je hranilnica izdala, ukinejo se tudi vsi trajni nalogi. Če je s sredstvi na računu lahko razpolagal pooblaščenec, mora uporabnik vrniti tudi njegovo debetno oziroma kreditno kartico.

### **Ravnanje v primeru smrti uporabnika**

Hranilnica na podlagi zahtevka Zavoda za pokojninsko in invalidsko zavarovanje RS (ZPIZ) ali zahtevka tujega izplačevalca pokojnine, posredovanega preko ZPIZ, izvrši vračilo pokojnine, ki jo je izplačevalec pokojnine nakazal na račun za obdobje po smrti uporabnika. Do pravnomočnosti sklepa o dedovanju dovoli hranilnica izplačilo sredstev le za plačilo pogrebnih stroškov umrlega uporabnika na podlagi izvirnika predloženega računa. Hranilnica po prejemu pravnomočnega sklepa o dedovanju ukine račun in izplača sredstva dedičem v skladu s sklepom o dedovanju. V primeru, da ob prejemu uradnega dokumenta o smrti na računu ni pozitivnega stanja, hranilnica račun nemudoma ukine. Če je dedičev več, hranilnica praviloma izvede izplačilo dedičem po sklepu o dedovanju takrat, ko se vsi dediči istočasno oglasijo v hranilnici in zahtevajo izplačilo.

## **Reševanje sporov**

### **28. člen**

Uporabnik ima pravico vložiti pritožbo v zvezi z izvrševanjem pogodbe in teh splošnih pogojev. Pritožbo lahko posreduje hranilnici pisno preko elektronske pošte na naslov pritozbe@delavska-hranilnica.si, preko spletne banke Dh-Osebn ali po pošti na naslov Delavska hranilnica d.d. Ljubljana, Miklošičeva 5, 1000 Ljubljana.

Pritožbo lahko uporabnik vloži tudi ustno preko telefona ali v poslovni enoti hranilnice, pri čemer zaposleni sestavi zapisnik. Uporabnik lahko pritožbo posreduje takoj, ko ugotovi, da je prišlo do napačne plačilne transakcije, najkasneje pa v roku 13 mesecev po dnevu obremenitve njegovega osebnega računa.

Za obravnavanje pritožb je odgovorna Komisija za reševanje pritožb. Hranilnica je dolžna odgovoriti na pritožbo v roku 15 dni od prejema popolne pritožbe. Hranilnica je dolžna pisno odgovoriti le na pisne pritožbe. Uporabnik soglaša s tem, da lahko hranilnica odgovor na pritožbo pošlje po istem komunikacijskem kanalu, po katerem je pritožbo prejela.

Če uporabnik v svoji pritožbi zahteva, da naj mu hranilnica povrne škodo, ki mu jo je povzročila s svojim poslovanjem, mora biti pritožba obvezno vložena v pisni obliki, priložena pa ji morajo biti tudi ustrezna dokazila o nastali škodi. Če odškodninski zahtevek ni podan v pisni obliki, niso izpolnjene predpostavke za njegovo obravnavo.

Če se uporabnik, ki je potrošnik (fizična oseba, ki pridobiva ali uporablja blago in storitve za namene zunaj svoje poklicne ali pridobitne dejavnosti), ne strinja z dokončno odločitvijo obravnave pritožbe v internem pritožbenem postopku ali če hranilnica o njegovi pritožbi neutemeljeno ne odloči v 30 dneh, ima pravico dati pobudo za izven sodno rešitev spora, po navadni pošti na naslov Združenje bank Slovenije - GIZ, Ljubljana, Šubičeva ulica 2, 1000 Ljubljana, telefon: +386 1 242 97 00, s pripisom: pobuda za IRPS, na spletni strani [www.zbs-giz.si](http://www.zbs-giz.si) ali po elektronski pošti na naslov: [izvajalec.irps@zbs-giz.si](mailto:izvajalec.irps@zbs-giz.si). Postopek vodi posrednik v sporu.

Vložitev pobude ne posega v pravico uporabnika, da kadarkoli vloži tožbo pred pristojnim sodiščem zoper hranilnico zaradi rešitve spora.

Hranilnica in uporabnik se strinjata, da bosta pri reševanju spora medsebojno priznavala veljavnost elektronskih sporočil in naročil ter sporočil, izmenjenih prek storitev digitalnega bančništva.

Če se uporabnik in hranilnica o rešitvi spora ne bi uspela dogovoriti sporazumno, je za reševanje spora pristojno sodišče po sedežu hranilnice.

## **Končne določbe**

### **29. člen**

Sestavni del teh splošnih pogojev so :

- Urnik izvrševanja plačilnih transakcij,
- Tarifa za fizične osebe,
- Sklep o obrestnih merah,
- Glosar standardiziranih izrazov, ki je priloga teh splošnih pogojev.

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 dnem začetka veljavnosti spremenjenih splošnih pogojev. V kolikor svojega nestrinjanja ne sporoči hranilnici, se šteje, da spremembe oziroma dopolnitve splošnih pogojev sprejema.

Ti splošni pogoji so sestavni del Pogodbe o opravljanju plačilnih storitev preko transakcijskega računa.

Za določila pogodbe, s katerimi sta hranilnica in uporabnik do uveljavitve teh splošnih pogojev urejala pogodbeno razmerje 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.

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 dalje. V delu, ki se nanaša na potrjevanje kartičnih spletnih nakupov z mobilno aplikacijo in biometričnimi podatki v okviru »Mastercard Identity Check«, začnejo ti pogoji, zaradi uskladitve z veljavnimi predpisi, veljati z dnem objave.

**GLOSAR IZRAZOV**

| <b>Izraz</b>            | <b>Razlaga izraza</b>   |
|-------------------------|---|
| Vodenje računa          | Ponudnik računa upravlja račun, da ga stranka lahko koristi.  |
| Izdaja debetne kartice  | Ponudnik računa izda plačilno kartico, povezano z računom stranke. Znesek vsake transakcije, izvedene s kartico, se trga neposredno in v celoti s strankinega računa.   |
| Izdaja kreditne kartice | Ponudnik računa izda plačilno kartico, povezano s plačilnim računom stranke. Celoten znesek transakcij, izvedenih z uporabo kartice v dogovorjenem obdobju, se na dogovorjeni datum deloma ali v celoti trga s strankinega plačilnega računa. Kreditna pogodba, sklenjena med ponudnikom in stranko, določa, ali se stranki za izposojeno denarja zaračunajo obresti. |
| Prekoračitev            | Ponudnik računa in stranka se vnaprej dogovorita, da si lahko stranka izposodi denar, če na njegovem računu ni več sredstev. Pogodba določa največji znesek, ki si ga stranka lahko izposodi, in ali se ji zato zaračunajo nadomestila in obresti.  |
| Kreditno plačilo        | Ponudnik računa po navodilih stranke nakaže denar z računa stranke na drug račun.   |
| Trajni nalog            | Ponudnik računa po navodilih stranke redno nakazuje fiksni znesek z računa stranke na drug račun.   |
| Direktna obremenitev    | Stranka dovoli drugi osebi (prejemniku), da ponudniku računa naroči prenos denarnih sredstev z računa stranke na račun druge osebe (prejemnika). Ponudnik računa nato nakaže denar prejemniku na datum ali datume, dogovorjene med stranko in prejemnikom. Zneski se lahko spreminjajo.   |
| Dvig gotovine           | Stranka lahko s svojega računa dvigne gotovino.   |