



Delavska hranilnica d.d. Ljubljana

Splošni pogoji za uporabo mobilne banke



Splošno

1. člen

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

2. člen

Dh-Mobilni je na voljo komitentom, ki so fizične osebe ali zakoniti zastopniki pravnih oseb. Vsi podatki o poslih in storitvah, ki se prikazujejo, vnašajo ali obdelujejo v mobilni aplikaciji so vidni tudi v spletni banki, in obratno.

3. člen

Dh-Mobilni je mobilni način poslovanja s hranilnico, ki komitentu omogoča:

- pregled stanj in prometa na vseh računih in hranilnih knjižicah,
- vpogled v čakalno vrsto in možnost preklica naloga, pregled zavrženih nalogov;
- pregled stanj na kreditnih karticah, pregled čakalnice in prometa;
- pregled podatkov o depozitih (stanje, datum sprostitev, grafični prikaz trajanja);
- pregled podatkov o varčevanjih (stanje, promet, datum zapadlosti, grafični prikaz trajanja) in polog sredstev na varčevanje;
- pregled podatkov o aktivnih kreditih (informativno stanje, grafični prikaz trajanja, znesek zapadlih neplačanih obveznosti) in možnost hitrega pologa sredstev na kredit;
- slikaj in plačaj - hitro plačevanje položnic s skeniranjem zapisa na položnici;
- vnos in izvedba novih plačilnih nalogov in položnic;
- hitro plačevanje s pomočjo shranjenih predlog prejemnikov plačila;
- interni prenosi sredstev med osebnimi računi in hranilnimi knjižicami;
- možnost nakupa, prodaje in konverzije valut na računu - menjalnica;
- obveščanje o zavrženih plačilih, novostih, ponudbah, splošnih pogojih in akcijah;
- pregled kontaktnih podatkov (splošni podatki, tehnična pomoč, preklici plačilnih kartic);
- pregled najbližjih bankomatov, glede na trenutno lokacijo telefona;
- pregled tečajne liste hranilnice;
- spreminjanje nastavitev za dostop do mobilne banke.

Pogoji za uporabo mobilne banke

4. člen

Komitent hranilnice mora za uporabo mobilne banke Dh-Mobilni izpolnjevati vse spodnje pogoje:

- v hranilnici mora imeti odprt osebni ali poslovni račun, kjer je zakoniti zastopnik pravne osebe;
- imeti mora mobilno napravo s sistemom Android ali iOS (iPhone) s povezavo do internetnega omrežja,
- pred uporabo mora sprejeti te splošne pogoje poslovanja za uporabo mobilne banke ter določiti osebni dnevni limit za plačevanje;
- na mobilno napravo mora namestiti mobilno aplikacijo ter mobilno banko aktivirati;
- mobilno banko lahko namesti na največ tri mobilne naprave.

5. člen

Komitent, ki ne izpolnjuje vseh pogojev iz 4. člena, mobilne banke Dh-Mobilni ne more uporabljati.

Varnost

6. člen

Mobilna banka Dh-Mobilni zagotavlja visok nivo varnosti. Dostop do finančnih podatkov je zaščiten z uporabniškim imenom in geslom (osebna identifikacijska številka PIN, identifikacija preko prstnega odtisa), prenos podatkov do sistema se šifrira. Za višji nivo varnosti smo po vzoru kartičnega poslovanja tudi za mobilno banko uvedli dnevni limit uporabnika in dnevni limit hranilnice.

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

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

Pri uporabi uporabnika omejuje nižje nastavljeni od obeh limitov.

7. člen

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

Hranilnica si pridržuje pravico, da komitentu pred uporabo ali kadarkoli kasneje onemogoči dostop do mobilne banke brez obrazložitve.

Načini vklopa storitve in aktivacije naprav

8. člen

Komitent, ki izpolnjuje vse pogoje iz 4. člena, vklopi storitev mobilne banke tako, da z uradne trgovine dobavitelja operacijskega sistema (Google Play, Apple App Store) prenese zadnjo objavljeno mobilno aplikacijo Dh-Mobilni ter jo aktivira.

9. člen

Uporabnik lahko mobilno banko aktivira na dva načina:

- Komitent, ki ima spletno banko, sam vklopi storitev in potrdi seznanjenost s temi splošnimi pogoji. Ob aktivaciji mobilne naprave uporabnik prejme uporabniško ime in nastavi varno geslo za dostop (osebno geslo, osebna identifikacijska številka PIN, identifikacija preko prstnega odtisa). V spletni banki so vidne vse mobilne naprave, ki imajo omogočen dostop do mobilne banke ter zadnji dostopi. Tu lahko uporabnik sam omogoči ali onemogoči posamezno mobilno napravo ali pa izklopi celotno storitev. Uporabnik si nastavi dnevni limit ali pa potrdi predlaganega.
- Komitent, ki nima spletne banke, v poslovalnici hranilnice podpiše vlogo za uporabo mobilne banke na kateri določi dnevni limit. Uporabnik s podpisom vloge sprejme te splošne pogoje ter prejme prvi del aktivacijskega ključa za aktivacijo mobilne naprave. Drugi del aktivacijskega ključa uporabnik prejme na svoj elektronski naslov. Uporabnik s pomočjo obeh delov ključa aktivira mobilno napravo. Ob aktivaciji mobilne naprave uporabnik prejme uporabniško ime in nastavi varno geslo za dostop (osebno geslo, osebna identifikacijska številka PIN, identifikacija preko prstnega odtisa). V primeru, da želi uporabnik naknadno spremeniti višino dnevnega limita ali mobilno napravo onemogočiti to stori v poslovni enoti.

Varovanje podatkov

10. člen

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

Drugo področje predstavlja finančni del aplikacije (moji računi, novo plačilo, slikaj in plačaj, predloge plačil, interni prenosi, menjalnica, e-računi, obvestila, nastavitve), ki je dostopno samo s prijavo. Ob prijavi mora uporabnik vnesti varno geslo za dostop, ki ga je določil ob aktivaciji mobilne naprave. V primeru, da ima uporabnik več uporabniških imen, aplikacija omogoča izbiro uporabniškega imena.

11. člen

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

12. člen

Hranilnica bo obdelovala vse podatke o uporabniku in podatke o njegovem poslovanju v skladu z veljavno zakonodajo, podrobnejše informacije o tem, kako hranilnica ravna z osebnimi podatki in vaših pravicah, so na voljo

na <https://www.delavska-hranilnica.si/o-hranilnici/predstavitev/varstvo-osebnih-podatkov> oziroma v dokumentu Splošne informacije o varstvu osebnih podatkov.

13. člen

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

Obveznosti uporabnika

14. člen

Uporabnik se zavezuje, da bo poskrbel za varnost svojih mobilnih naprav in komunikacijskih povezav, s katerih dostopa do mobilne banke. Uporabnik je seznanjen in sprejema vsa tveganja, ki so povezana z ranljivostjo njegovih mobilnih naprav in komunikacijskih povezav do internetnega omrežja, kot je na primer: neažurno nameščanje nadgrajenij operacijskega sistema, neažurno nameščanje antivirusne zaščite, uporaba slabo zavarovanih komunikacijskih povezav in omrežij, nameščanje nelegalne programske opreme, prenosi nelegalnih multimedijskih datotek, itd. Hranilnica v nobenem primeru ne odgovarja za zlorabe, ki bi bile posledica ranljivosti in neustreznega zagotavljanja varnosti mobilnih naprav ali komunikacijskih povezav uporabnika.

15. člen

Hranilnica zahteva, da uporabnik zaščiti dostop do mobilnih naprav, kjer ima nameščeno mobilno aplikacijo Dh-Mobilni z dodatnim varnostnim mehanizmom (geslo, prstni odtis, vzorec itd.), redno posodablja operacijski sistem in antivirusni program. Odgovornost za vdor v mobilno napravo je na strani uporabnika.

16. člen

Uporabnik se zavezuje, da bo skrbno in z največjo odgovornostjo varoval uporabniško ime in geslo za dostop do mobilne banke Dh-Mobilni. Uporabnik ne sme predati ali posoditi gesla drugi osebi, ampak ga mora uporabljati izključno za lastno uporabo. Uporabnik je odškodninsko in kazensko odgovoren za kršitev obveznosti iz tega člena. Hranilnica v nobenem primeru ne odgovarja za zlorabe, ki bi bile posledica predaje ali posojanja gesla drugi osebi oz. razkritja gesla, ker ga uporabnik ni primerno varoval (npr.: geslo za dostop do mobilne banke shranjeno v mobilni napravi).

17. člen

Uporabnik lahko sam upravlja z varnostjo dostopa do svojih računov in hranilnih knjižic iz mobilnih naprav saj mu je hranilnica omogočila da lahko sam določa in spreminja znesek dnevnega limita, v spletni banki ali v poslovalnici odda vlogo za spremembo limita. S spremembo limita uporabnik upravlja tveganje ob morebitni odtujitvi ali vdoru v njegovo mobilno napravo.

18. člen

Ob izgubi ali odtujitvi mobilne naprave, kjer je nameščena mobilna aplikacija mora uporabnik v spletni banki napravo takoj onemogočiti ali pa o tem takoj obvestiti hranilnico. Uporabnik se obvezuje obvestiti hranilnico tudi o vsaki drugi spremembi, ki je pomembna za poslovanje z mobilno banko Dh-Mobilni še pred samo spremembo.

To stori tako, da hranilnici nemudoma posreduje sporočilo:

- osebno v eni izmed poslovalnic hranilnice v delovnem času,
- po telefonu na številko klicnega centra: **080 6000** ter naknadno še po elektronski pošti na naslov: **dh-mobilni@delavska-hranilnica.si** vsak delovni dan od 8:00 do 18:00.

19. člen

Hranilnica po prejemu obvestila onemogoči mobilno napravo uporabnika ali pa izklopi storitev v spletni banki ter na ta način onemogoči dostop mobilne naprave do mobilne banke. Do prejema sporočila hranilnica v nobenem primeru ne odgovarja za nastalo škodo, po prejemu pa šele znotraj delovnega časa hranilnice odgovarja samo za krivdno ravnanje na njeni strani in ne prevzema objektivne odgovornosti za nastalo škodo.

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

20. člen

Hranilnica ne odgovarja za škodo, ki nastane kot posledica napačnega ravnanja ali napačnega vnosa podatkov s strani uporabnika mobilne aplikacije. Hranilnica ne prevzema odgovornosti za pravilnost podatkov, ki jih mobilna

aplikacija ustvari s skeniranjem položnice ali kode na računu, ter tudi ne za pravilnost prikazanih lokacij bankomatov. Tečajji, prikazani na tečajni listi, so informativni ter za hranilnico niso zavezujoči.

Obveznosti hranilnice

21. člen

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

22. člen

Hranilnica se obvezuje, da bo opravljala redna vzdrževalna dela in nadgradnje programov Dh-Mobilni po predhodni napovedi in v času, ko je uporaba mobilne banke najmanjša.

Hranilnica si pridržuje pravico do občasnih nenačrtovanih prekinitev Dh-Mobilni, ki bodo posledica nepredvidenih okvar ali izpadov komunikacijskih povezav, vendar si bo hranilnica prizadevala, da bo motenj pri poslovanju z mobilno banko čim manj, ter da bodo podatki ažurni in točni. Hranilnica v nobenem primeru ne odgovarja za morebitno škodo, ki bi nastala uporabniku zaradi motenj pri delovanju sistema, neažurnosti podatkov ali napak pri nadgradnji programov.

Nadomestila

23. člen

Namestitev mobilne aplikacije Dh-Mobilni in pristop k uporabi je brezplačen.

Storitve opravljene z aplikacijo Dh-Mobilni se fizičnim in pravnim osebam zaračunavajo v skladu z vsakokrat veljavno Tarifo nadomestil, provizij in stroškov Delavske hranilnice d.d. Ljubljana, ki je objavljena na spletnih straneh hranilnice in v vseh poslovalnicah hranilnice.

Prenehanje uporabe

24. člen

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

25. člen

Hranilnica si pridržuje pravico, da po lastni presoji enostransko odpove poslovno razmerje Dh-Mobilni in izklopi storitev brez odpovednega roka, če uporabnik krši te splošne pogoje ali druge veljavne akte hranilnice oz. v primeru, ko je to potrebno zaradi zagotavljanje varnosti hranilnice.

26. člen

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

Končne odločbe

27. člen

Morebitne spore v zvezi z uporabo mobilne banke Dh-Mobilni, bosta hranilnica in uporabnik reševala sporazumno. Hranilnica bo uporabniku na pritožbo odgovorila v roku 8 dni, o pritožbi pa bo odločila v roku 30 dni. Odločitev o pritožbi bo hranilnica uporabniku posredovala pisno z navadno pošto. V kolikor uporabnik z odločitvijo ni zadovoljen, lahko pritožbo naslovi na Poravalni svet Združenja bank Slovenije, Šubičeva 2, 1000 Ljubljana.

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

28. člen

Ti splošni pogoji se štejejo za sestavni del Pogodbe o opravljanju plačilnih storitev za potrošnike oz. Pogodbe o opravljanju plačilnih storitev preko poslovnega računa, pri čemer pričnejo veljati v roku dveh mesecev po objavi spremembe Pogodbe o opravljanju plačilnih storitev.

Uporabnik pa se lahko, ne glede na prejšnji odstavek, s temi splošnimi pogoji seznaniti in izrecno sprejme spremembo že ob vklopu storitve v spletni banki s potrditvijo okna »Sprejemam splošne pogoje« ali z oddajo podpisane vloge za uporabo mobilne banke na poslovalnici, pri čemer se šteje, da s takšno potrditvijo uporabnik izrecno soglaša, da sprememba iz prvega odstavka tega člena začne veljati takoj.

Brez potrditve splošnih pogojev v skladu s prejšnjim odstavkom, vklop storitve mobilne banke, do pričetka veljavnosti spremembe Pogodbe o opravljanju plačilnih storitev, ni mogoč.

29. člen

Hranilnica si pridržuje pravico do sprememb oziroma dopolnitve teh splošnih pogojev, o čemer mora seznaniti uporabnika pisno po pošti ali preko spletne strani dva meseca pred uveljavitvijo spremenjenih splošnih pogojev. Če so spremembe oziroma dopolnitve teh splošnih pogojev potrebne zaradi spremembe predpisov, lahko stopijo spremembe oziroma dopolnitve v veljavo takoj.

30. člen

Uporabnik, ki se s spremembami oziroma dopolnitvami splošnih pogojev ne strinja oz. 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 dni pred dnem začetka veljavnosti spremenjenih splošnih pogojev. V kolikor svojega nestrinjanja ne sporoči hranilnici, se šteje, da spremembe oziroma dopolnitve splošnih pogojev sprejema.

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

31. člen

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

Ti splošni pogoji veljajo od 1. 6. 2018 naprej.