

## SPLOŠNI POGOJI ZA UPORABO MOBILNE BANKE m@HIP

### 1. Splošno

Izdajatelj teh splošnih pogojev je: Primorska hranilnica Vipava d.d., Glavni trg 15, 5271 Vipava, [www.phv.si](http://www.phv.si), matična številka: 5214246, identifikacijska številka za DDV: SI78184495 (v nadaljevanju Hranilnica). Hranilnica je navedena na seznamu bank in hranilnic, ki imajo dovoljenje Banke Slovenije za opravljanje plačilnih storitev in je objavljen na spletni strani Banke Slovenije [www.bsi.si](http://www.bsi.si). Nadzorni organ, pristojen za nadzor Hranilnice je Banka Slovenije.

S temi Splošnimi pogoji so opredeljene medsebojne pravice in obveznosti Hranilnice in uporabnika mobilne banke m@HIP (v nadaljevanju Uporabnik) ter pogoji za poslovanje ter uporabo mobilne banke m@HIP oz. mobilne bančne aplikacije m@HIP (v nadaljevanju: mobilna banka).

Ti splošni pogoji so sestavni del Okvirne pogodbe o opravljanju plačilnih storitev (za potrošnike) oziroma Pogodbe o odprtju in vodenju transakcijskega računa (za pravne osebe, podjetnike, zasebnike in društva), (v nadaljevanju skupaj imenovani: Okvirna pogodba) in Zahtevka za uporabo mobilne banke m@HIP (v nadaljevanju: Zahtevke). Zahtevke ima skupaj s temi splošnimi pogoji značaj pogodbe. Kot dan sklenitve pogodbe med Hranilnico in Uporabnikom računa se šteje dan, ko je Uporabnik računa podal Zahtevke za uporabo mobilne banke m@HIP.

Šteje se, da Uporabnik računa oz. Uporabnik s podpisom ali oddajo Zahtevke potrjuje, da je bil s temi splošnimi pogoji seznanjen pravočasno in na način, da je imel dovolj časa, da se je pred oddajo Zahtevke seznanil s pogoji glede opravljanja plačilnih storitev in da s temi splošnimi pogoji v celoti soglaša in jih sprejema.

Sestavni del teh Splošnih pogojev so:

- Tarifa nadomestil storitev za potrošnike oz. Tarifa nadomestil storitev za poslovne subjekte (v nadaljevanju Tarifa),
- Urnik izvajanja plačil v Primorski hranilnici Vipava d.d.,
- Splošni pogoji za vodenje transakcijskega računa in opravljanje plačilnih storitev za potrošnike oz. Splošni pogoji za vodenje transakcijskega računa in opravljanje plačilnih storitev za pravne osebe, podjetnike, zasebnike in društva,
- Navodila za prijavo v spletno banko e@HIP in aktivacijo m@HIP z uporabo uporabniškega računa Rekono,
- Navodila za uporabo mobilne banke m@HIP,
- Splošni pogoji storitve pošiljanja SMS sporočil o transakcijah s plačilnimi karticami,
- Splošne informacije o varstvu osebnih podatkov.

Definicije, uporabljene v teh splošnih pogojih, imajo enak pomen kot definicije, uporabljene v Splošnih pogojih za vodenje transakcijskega računa in opravljanje plačilnih storitev za potrošnike oz. Splošnih pogojih za vodenje transakcijskega računa in opravljanje plačilnih storitev za pravne osebe, podjetnike, zasebnike in društva, razen če je v teh splošnih pogojih izrecno določeno drugače. Za vse, kar ni posebej urejeno s temi splošnimi pogoji, se uporabljajo v prejšnjem stavku navedeni splošni pogoji in vsi drugi splošni pogoji in pogodbe, ki so kakorkoli povezane ter urejajo opravljanje posameznih storitev.

V primeru neskladja med temi splošnimi pogoji in Splošnimi pogoji za vodenje transakcijskega računa in opravljanje plačilnih storitev

za potrošnike oz. Splošni pogoji za vodenje transakcijskega računa in opravljanje plačilnih storitev za pravne osebe, podjetnike, zasebnike in društva in drugimi naštetimi splošnimi pogoji in akti, veljajo določbe teh splošnih pogojev.

### 2. Opredelitev pojmov

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

**Hranilnica** je Primorska hranilnica Vipava d.d.

**Uporabnik računa** je potrošnik, zasebnik, podjetnik in pravna oseba, ki uporablja plačilne storitve kot plačnik ali prejemnik plačila in ki s Hranilnico sklene Okvirno pogodbo.

**Uporabnik** je uporabnik transakcijskega računa ali njegov zakoniti zastopnik / prokurist oziroma pooblaščenec, ki je uporabnik mobilne banke;

**Pooblaščenec** je polnoletna fizična oseba, ki jo Uporabnik računa pooblasti za razpolaganje s sredstvi na računu.

**Transakcijski račun (TRR)** je plačilni račun, ki ga odpre in vodi Hranilnica za Uporabnika računa, za namen izvrševanja plačilnih transakcij v domači valuti in za druge namene, povezane z opravljanjem bančnih storitev.

**m@HIP ali mobilna banka** je mobilna aplikacija, ki je javno dostopna v trgovinah Apple App Store in Google Play ali drugi uradni trgovini, kjer je aplikacija dostopna, in je namenjena izvajanju bančnih storitev Hranilnice preko mobilne naprave.

**Splošni pogoji** so vsakokrat veljavni splošni pogoji za uporabo mobilne banke m@HIP, ki se nahajajo v poslovnih enotah Hranilnice in so hkrati objavljeni ter redno osveženi na spletni strani Hranilnice.

**Zahtevke** je zahtevke za uporabo mobilne banke m@HIP, ki ga Uporabnik računa odda (i) osebno v poslovni enoti Hranilnice, (ii) z vklopom mobilne storitve v spletni banki e@HIP in (iii) z aktivacijo aplikacije mobilne banke in dvignjenim nivojem zaupanja uporabniškega računa Rekono.

**Spletna stran** je spletno mesto Hranilnice, dostopno na naslovu [www.phv.si](http://www.phv.si)

**Tarifa** je vsakokrat veljavna Tarifa nadomestil storitev za potrošnike oz. Tarifa nadomestil storitev za poslovne subjekte.

**Aktivacija mobilne banke** je postopek, s katerim uporabnik vklopi storitev mobilne banke in aktivira uporabo mobilne banke na svoji mobilni napravi.

**Rekono uporabniški račun** (v nadaljevanju tudi Rekono) je rešitev za zanesljivo in varno preverjanje ter centralno upravljanje elektronske identitete posameznika, s katero lahko uporabnik vstopi v mobilno banko ali druge digitalne kanale Hranilnice in služi kot elektronska identifikacija uporabnika. Rekono uporabniški račun zagotavlja podjetje Rekono d.o.o. v skladu s svojimi Splošnimi pogoji uporabe storitve Rekono;

**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 nadzorna plošča** je spletna aplikacija, preko katere uporabnik lahko dostopa do Rekono uporabniškega računa in s pomočjo katere upravlja z nastavitvami glede svojega Rekono uporabniškega računa in izvajanja močne avtentikacije pri uporabi posameznih storitev Hranilnice.

**Mobilna naprava** je mobilni telefon ali druga naprava z operacijskim sistemom Android, iOS ali HarmonyOS, ki omogoča namestitve in uporabo aplikacije m@HIP;

**Storitve mobilne banke** so bančne storitve in druge storitve, ki jih omogoča mobilna banka.



## 3. Storitve mobilne banke

Mobilna banka je aplikacija, ki deluje na mobilnih napravah in omogoča mobilni način poslovanja s Hranilnico z naslednjimi funkcionalnostmi:

- pregled stanj in prometa na vseh računih Uporabnika računa ter na vseh računih, za katere je Uporabnik pooblaščen,
- pregled stanj na kreditnih karticah, pregled čakalnice in prometa,
- pregled podatkov o sklenjenih depozitih,
- pregled podatkov o varčevanjih in polog na varčevanja,
- 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 UPN nalogov s skeniranjem zapisa na UPN nalogu,
- vnos in izvedbo novih plačilnih nalogov in UPN nalogov:
  - interno – na račune uporabnikov znotraj Hranilnice,
  - na račune uporabnikov pri bankah/hranilnicah v okviru države,
  - na račune uporabnikov pri bankah v državah članicah Evropske unije, ki so sočasno članice plačilnega sistema SEPA;
- hitro plačevanje s pomočjo shranjenih predlog prejemnikov plačila,
- interne prenose sredstev med računi uporabnika,
- naročanje določenih vrst kreditov,
- pogled v čakalno vrsto in možnost preklica plačilnega naloga ter pregled zavrnjenih nalogov,
- pregled in plačilo prejetih e-računov,
- zavrnitev prejetih SDD nalogov,
- obveščanje o zavrnjenih plačilih, novostih, ponudbah, splošnih pogojih in akcijah,
- urejanje dnevnih limitov debetnih in kreditnih kartic, na bankomatih, spletu in pos terminalih,
- možnost vklopa in izklopa začasne blokade debetnih in kreditnih kartic,
- možnost vklopa in izklopa storitve pošiljanja SMS sporočil o transakcijah s plačilnimi karticami,
- pregled kontaktnih podatkov (splošni podatki, tehnična pomoč, preklici plačilnih kartic),
- spreminjanje nastavitev za dostop do mobilne banke,
- druge storitve, ki jih omogoča mobilna banka.

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

## 4. Pridobitev pravice za uporabo mobilne banke

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

- v Hranilnici ima odprt osebni račun oziroma je zakoniti zastopnik takšne fizične osebe ali je zakoniti zastopnik / prokurist pravne osebe, ki ima v Hranilnici odprt poslovni račun ali je pooblaščenec fizične osebe, ki ima pooblastilo uporabnika računa za razpolaganje s sredstvi na transakcijskemu računu.<sup>1</sup> Vsa pooblastila so veljavna le, če so

pisna in lastnoročno podpisana s strani Uporabnika računa, pred delavcem Hranilnice,

- ima mobilno napravo z nameščenim podprtim operacijskim sistemom in s povezavo do internetnega omrežja (pred namestitvijo vedno preverite povezljivost operacijskega sistema v trgovini App Store, z izbiro informacij o povezljivosti oziroma v trgovini Google Play, z izbiro podatkov o aplikaciji) oziroma v trgovini AppGallery ali drugi uradni trgovino, kjer je aplikacija dostopna,
- odda Zahtevek za uporabo mobilne banke m@HIP,
- Hranilnici posreduje svojo mobilno številko in e-poštni naslov,
- pred uporabo mobilne banke sprejme te splošne pogoje in Splošne informacije o varstvu osebnih podatkov,
- ima aktiven Rekono uporabniški račun z ustreznim nivojem zaupanja,
- na mobilno napravo namesti mobilno aplikacijo ter opravi aktivacijo mobilne banke na mobilni napravi in vklop storitev in na način, kot je opisan v teh splošnih pogojih.

Obseg pooblastil Uporabnika za uporabo mobilne banke je prevzet iz TRRja in tako enak pooblastilom, določenim za uporabo storitev TRR.

## 5. Način aktivacije mobilne banke na mobilni napravi, vklopa storitev mobilne banke in vstop v mobilno banko

Uporabnik, ki izpolnjuje vse pogoje iz 4. točke teh Splošnih pogojev, omogoči uporabo mobilne banke na svoji mobilni napravi in vklopi storitve mobilne banke tako, da iz uradne trgovine Apple App Store ali Google Play ali druge uradne trgovine, kjer je aplikacija dostopna, prenese zadnjo objavljeno verzijo mobilne aplikacije m@HIP ter opravi aktivacijo mobilne banke.

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

- uporabnik si namesti mobilno banko iz uradne trgovine;
- uporabnik vstopi v mobilno banko in izvede aktivacijo mobilne banke na mobilni napravi ter vklop storitev mobilne banke z uporabo Rekono uporabniškega računa ustreznega nivoja zaupanja, s katerim se avtentificira;
- potrdi seznanjenost s temi splošnimi pogoji in Splošnimi informacijami o varstvu osebnih podatkov; v kolikor uporabnik Rekono uporabniškega računa še nima, ga lahko ustvari v postopku vklopa storitev mobilne banke;
- določi osebno identifikacijsko številko PIN (uporabnik lahko naknadno aktivira možnost vstopa s prstnim odtisom ali prepoznavo obraza, v kolikor mobilna naprava to omogoča);
- po prejemu potrditvenega e-sporočila klikne na ponujeno povezavo,
- vstopi v mobilno banko z vnosom PIN za vstop v mobilno banko.

Po izpolnitvi vseh zgoraj naštetih korakov, sta aktivacija mobilne banke na mobilni napravi in vklop storitev mobilne banke zaključena.

Uporabnik lahko mobilno banko aktivira na največ eni mobilni napravi. V primeru zamenjave mobilne naprave, mora uporabnik aktivirano mobilno napravo najprej deaktivirati v nastavitvah aplikacije m@HIP in nato aktivirati novo mobilno napravo.

<sup>1</sup> Pooblaščenec pravnih oseb ne morejo biti Uporabniki mobilne banke m@HIP



## 5.1 Uporaba Rekono

Rekono je storitev za elektronsko identifikacijo, elektronske podpise in druge storitve zaupanja, ki posameznikom, podjetjem, bankam, organizacijam in vladnim agencijam omogoča varno in močno avtentikacijo. Rekono uporabniški račun predstavlja elektronski osebni dokument fizične osebe. V okviru digitalnih storitev Primorske hranilnice Vipava d.d., je Rekono uporabniški račun namenjen varnemu načinu identifikacije in preverjanju identitete fizične osebe, ki kot uporabnik dostopa in uporablja mobilno banko m@HIP.

V kolikor uporabnik še nima Rekono uporabniškega računa, si le tega predhodno pridobi, lahko tudi v postopku aktivacije mobilne banke na napravi.

Navodila za pridobitev Rekono uporabniškega računa se nahajajo na strani <https://www.rekono.si/si/onepass-uporabniski-priročnik/>. Navodila za uporabo mobilne banke pa v Navodilih za prijavo v spletno banko e@HIP in aktivacijo m@HIP z uporabo uporabniškega računa REKONO in Navodilih za uporabo mobilne banke m@HIP, ki so objavljena na spletni strani [www.phv.si](http://www.phv.si).

Uporabnik se zavezuje skrbno hraniti vse podatke Rekono uporabniškega računa kot dober gospodar v skladu s Splošnimi pogoji uporabe storitve Rekono ter ne sme predati ali posoditi drugi osebi podatkov o uporabniškem računu, to so uporabniško ime, geslo in dodatni element pri avtentikaciji (enkratno geslo, certifikat, ipd.), temveč mora vse podatke uporabljati izključno za lastno uporabo.

## 5.2 Prijava v Mobilno banko

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

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

V primeru, da uporabnik ukine Rekono uporabniški račun po izvedbi aktivacije mobilne banke na mobilni napravi, je potrebno ponovno izvesti aktivacijo mobilne banke na mobilni napravi in prvo prijavo v mobilno banko na način, kot je opisan v točki 5. teh splošnih pogojev.

Za varno uporabo mobilne banke je zelo pomembno, da se mobilna naprava, s katero uporabnik dostopa do mobilne banke, ne uporablja za namene, ki lahko ogrožajo varnost mobilne naprave in povezave Uporabnika. Uporabnik mora poskrbeti za varnost svoje mobilne naprave in povezav.

## 5.3 Mobilne naprave

V elektronski banki e@HIP so vidne vse mobilne naprave, ki imajo omogočen dostop do mobilne banke ter zadnji dostopi. Tu lahko uporabnik računa sam deaktivira mobilno banko na posamezni mobilni napravi ali pa izklopi celotno storitev mobilne banke.

V primeru, da uporabnik uporablja mobilno banko v več vlogah za več računov (na primer uporabnik dostopa do mobilne banke v

vlogi fizične osebe - uporabnika računa in v vlogi zakonitega zastopnika / prokurista pravne osebe, ki ima v Hranilnici odprt poslovni račun), aplikacija omogoča izbiro vloge, s katero uporabnik dostopa do mobilne banke. Uporabnik mora opraviti aktivacijo mobilne banke in vklop storitev mobilne banke za vsako vlogo posebej.

## 6. Varnost

Mobilna banka, ki je nameščena na mobilni napravi, je sestavljena iz dveh delov in sicer:

- informativni del aplikacije (kontaktne informacije in nastavitve), za katerega prijava ni potrebna,
- finančni del aplikacije (moji računi, novo plačilo, slikaj in plačaj, e-računi, trajniki, naročila, obvestila, nastavitve), ki je dostopen samo s prijavo ob vnosu osebnega gesla ali osebne identifikacijske številke PIN oziroma s prijavo s prstnim odtisom ali prepoznavo obraza, če ima uporabnik to funkcionalnost aktivirano.

Mobilna banka m@HIP zagotavlja visok nivo varnosti. Dostop do aplikacije in finančnih podatkov je zaščiten z Rekono uporabniškim računom, ki predstavlja prijavni mehanizem, in s prijavnim geslom za vstop v mobilno banko, ki si ga nastavi uporabnik (osebno geslo, osebna identifikacijska številka PIN, identifikacija s prstnim odtisom ali prepoznavo obraza). Prenos podatkov do zalednih sistemov je šifriran.

### 6.1 Dnevni limit

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

**Dnevni limit** 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. V ta limit se vštevajo vsa plačila in prenosi z UPN nalogi v mobilni banki, ne vštevajo pa se interni prenosi med računi uporabnika.

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

## 7. Obveznosti in odgovornosti Uporabnika

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, omogočanje korenskega dostopa, itd.

Hranilnica v nobenem primeru ne odgovarja za zlorabe, ki bi bile posledica ranljivosti in neustreznega zagotavljanja varnosti mobilnih naprav ali komunikacijskih povezav uporabnika. V

# Bančništvo. Tukaj. Zdaj.



primeru nespoštovanja teh obveznosti Hranilnica lahko sistemsko onemogoči možnost aktivacije mobilne banke na mobilni napravi in vklopa storitev mobilne banke ter vsako prijavo v mobilno banko.

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

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

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

To stori tako, da Hranilnici nemudoma posreduje sporočilo:

- osebno v eni izmed poslovnih enot v delovnem času,
- po telefonu na številko kontaktnega centra: +386 5 36 64 500 ter naknadno še po elektronski pošti na naslov: [eb@phv.si](mailto:eb@phv.si) vsak delovni dan od 8:00 do 16:00. Obvestilo, ki je bilo poslano Hranilnici pred začetkom ali po zaključku njenega delovnega časa, se šteje, da ga je Hranilnica prejela ob začetku prvega naslednjega delovnega dne.

Po prejemu obvestila na enega od zgoraj navedenih načinov, Hranilnica nemudoma onemogoči dostop do storitve mobilne banke na mobilni napravi uporabnika. Do prejema sporočila Hranilnica v nobenem primeru ne odgovarja za nastalo škodo, po prejemu pa samo, če je ravnanje Hranilnice krivdno. Hranilnica ne prevzema objektivne odgovornosti za nastalo škodo.

Uporabnik, ki je istočasno tudi uporabnik spletne banke e@HIP, lahko iz varnostnih razlogov kadarkoli v spletni banki onemogoči dostop do mobilne banke m@HIP ali deaktivira celotno storitev mobilnega bančništva.

Plačilne naloge ali druge posle, ki jih je uporabnik ali druga oseba, ki ji je uporabnik omogočil aktivacijo in/ali uporabo mobilne banke, oddal ali sklenil ter so bili v sistemu avtorizirani še preden je Hranilnica prejela obvestilo o sumu zlorabe mobilnih naprav ali komunikacijskih povezav, Hranilnica upošteva kot pravilne in jih v celoti izvede.

Hranilnica ne odgovarja za škodo, ki nastane kot posledica napačnega ravnanja ali napačnega vnosa podatkov s strani

uporabnika. 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.

Ob morebitni nepooblaščen uporabi, sumu nepooblaščen uporabe oz. možnosti nepooblaščen uporabe, kraji ali izgubi osebnih prijavnih podatkov za Rekono uporabniški račun mora uporabnik to nemudoma sporočiti podjetju Rekono po elektronski pošti na naslov [support@rekono.si](mailto:support@rekono.si) in hkrati obvestiti policijo.

## 8. Obveznosti Hranilnice

Hranilnica bo poslovala v skladu z vsakokrat veljavnim ZPlaSSIED. Hranilnica se obvezuje, da bo izvajala plačila v skladu s temi splošnimi pogoji in v skladu s predpisi bančnega poslovanja ter v okviru drugih splošnih pogojev in pogodb, ki jih je Uporabnik računa sklenil s Hranilnico.

Plačilne naloge bo izvrševala v skladu z objavljenim Urnikom izvajanja plačil v Primorski hranilnici Vipava d.d., če:

- bo Uporabnik vnesel pravilne in popolne podatke,
- bo na TRR dovolj sredstev oz. v okviru odobrene prekoračitve sredstev na računu in po izvršitvi plačilnega naloga ne bo prešlo v nedovoljeno negativno stanje,
- ni v neskladju z veljavno zakonodajo in predpisi.

Za čas prejema plačilnega naloga se šteje čas, ko je plačilni nalog avtoriziran, oz. je bil poslan v informacijski sistem Hranilnice (to je čas, ko se uporabniku izpiše obvestilo, da je nalog avtoriziran in uspešno poslan v obdelavo).

Hranilnica si bo prizadevala, da bo motenj pri poslovanju z mobilno banko čim manj.

Redna vzdrževalna dela in nadgradnje programov mobilne banke bo Hranilnica izvajala po predhodni napovedi in na način, da bo poslovanje uporabnikov čim manj moteno (sobote, nedelje oz. v urah, ko je uporaba, glede na izkušnje, najmanjša). Hranilnica si pridržuje pravico do občasnih nenačrtovanih prekinitev mobilne banke, zaradi izpadov komunikacijskih povezav ali nepredvidenih okvar.

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

Hranilnica zagotavlja strokovno in vsebinsko pomoč pri težavah z uporabo mobilne banke, ne zagotavlja pa pomoči za težave, ki nastanejo zaradi neustreznega delovanja opreme.

## 9. Varovanje podatkov

Hranilnica kot upravljalec zbirke osebnih podatkov vodi, vzdržuje in nadzoruje zbirko osebnih podatkov o poslovanju Uporabnika v skladu z vsakokrat veljavnim zakonom, ki ureja varstvo osebnih podatkov, Splošno uredbo EU o varstvu osebnih podatkov (Uredba (EU) 2016/679- GDPR) in s svojimi internimi akti, za izvajanje medsebojnega pogodbenega odnosa ter skladno z Uporabnikovo privolitvijo, če je bila ta podana, za obdelavo osebnih podatkov za namene trženja. Podrobnejše informacije o tem, kako Hranilnica ravna z osebnimi podatki, so opredeljene v Splošnih informacijah o varstvu osebnih podatkov. Vsakokrat veljavne Splošne



# Bančništvo. Tukaj. Zdaj.

informacije o varstvu osebnih podatkov so na voljo v poslovalnicah Hranilnice in na spletni strani ([www.phv.si](http://www.phv.si)).

Podatki, ki se nanašajo na uporabo in poslovanje prek mobilne banke, so poslovna skrivnost Hranilnice in jih Hranilnica sporoča le na zahtevo Uporabnika računa, na pisno zahtevo sodišča ali drugega pristojnega organa in v drugih primerih, ki jih določa veljavna zakonodaja.

Hranilnica in Uporabnik se zavezujeta, da si bosta prizadevala za visoko stopnjo varnostnih ukrepov, ki bodo zagotavljali čim manjše tveganje nepooblaščenega dostopa do podatkov, spreminjanja podatkov in izgube podatkov.

## 10. Odpoved uporabe in omejitev uporabe mobilne banke

Uporabnik računa lahko kadarkoli pisno odpove uporabo mobilne banke. To stori tako, da v poslovni enoti Hranilnice poda Zahtevek za ukinitve mobilne banke ali v elektronski banki izklopi storitve mobilne banke. Hranilnica bo Uporabniku računa onemogočila dostop do mobilne banke najkasneje v roku treh (3) delovnih dni po prejemu odpovedi. Hranilnica Uporabniku računa v primeru prejema odpovedi obračuna nadomestilo za uporabo mobilne banke za mesec, v katerem je Uporabnik računa odpovedal uporabo mobilne banke.

Izbris mobilne banke iz mobilne naprave, brez prekinitve storitve mobilne banke, ne pomeni prenehanje uporabe storitev mobilne banke ali odpoved uporabe mobilne banke. Prenehanje uporabe ali ukinitve mobilne banke ne pomeni odstopa uporabnika računa od okvirne pogodbe ali od drugih storitev na tem računu.

Prenehanje uporabe mobilne banke ne pomeni tudi hkratne ukinitve Rekono uporabniškega računa.

Hranilnica lahko po lastni presoji enostransko, brez odpovednega roka, odpove poslovno razmerje in s tem onemogoči uporabo mobilne banke, v skladu Splošnimi pogoji za vodenje transakcijskega računa in opravljanje plačilnih storitev za potrošnike oz. Splošnimi pogoji za vodenje transakcijskega računa in opravljanje plačilnih storitev za pravne osebe, podjetnike, zasebnike in društva :

- če uporabnik krši te splošne pogoje, okvirno pogodbo ali druge veljave splošne pogoje in akte Hranilnice,
- če je okvirna pogodba prenehala veljati ali je bila odpovedana,
- v primeru smrti oziroma prenehanja uporabnika,
- v primeru prenehanja pooblastila uporabniku na TRR uporabnika računa,
- v primeru, ko je to potrebno zaradi zagotavljanja varnosti Hranilnice in/ali uporabnika računa.

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

Hranilnica lahko onemogoči uporabo mobilne banke, če:

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

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

V kolikor je bila mobilna banka blokirana na zahtevo uporabnika, se le-to deblokira na podlagi zahteve uporabnika, oddane v poslovni enoti Hranilnice ali preko spletne banke.

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

## 11. Nadomestila

Uporaba mobilne banke in storitev opravljenih z m@HIP se fizičnim in pravnim osebam zaračunava v skladu z vsakokrat veljavno Tarifo Hranilnice, ki je objavljena na spletni strani Hranilnice ([www.phv.si](http://www.phv.si)) in dostopna v vseh poslovnih enotah Hranilnice.

Hranilnica bo uporabniku računa zaračunala uporabo mobilne banke in nadomestilo za izvršitev posamezne plačilne transakcije v višini, v rokih in na način, kot je določeno v vsakokrat veljavni Tarifi Hranilnice.

Uporabnik pooblašča Hranilnico, da na dan zapadlosti za nastale obveznosti bremeni njegov transakcijski račun, odprt pri Hranilnici, in ga o tem obvesti z rednim mesečnim izpiskom oziroma vpogledom v promet na računu v spletni in mobilni banki.

Uporabnik se zavezuje, da bo za poravnavo zapadlih obveznosti zagotovil kritje na transakcijskem računu

## 12. Reklamacije in pritožbe

Uporabnik lahko reklamacije ali pripombe, povezane z uporabo spletne in/ali mobilne banke, Hranilnici poda:

- s sporočilom prek spletne ali mobilne banke;
- pisno po pošti;
- po elektronski pošti;
- po telefonu;
- osebno v poslovalnici/poslovni enoti Hranilnice, ki vodi njegov transakcijski račun.

Uporabnik je dolžan takoj in brez odlašanja obvestiti Hranilnico o neodobrenem in/ali neizvršenem nalogu, ko ugotovi, da so taki nalogi nastali, najpozneje pa v 13 mesecih po dnevu obremenitve oziroma odobritve transakcijskega računa uporabnika.

Morebitne spore, nesoglasja ali pritožbe v zvezi z opravljanjem storitev, podane v skladu z vsakokrat veljavnimi Splošnimi pogoji za vodenje transakcijskega računa in opravljanje plačilnih storitev za potrošnike bosta Hranilnica in uporabnik reševala sporazumno.

## 13. Končne določbe

Vsakokrat veljavni Splošni pogoji za uporabo mobilne banke m@HIP so objavljeni na spletni strani in spletni banki Hranilnice, ter v vseh poslovalnicah Hranilnice. Hranilnica Uporabniku na njegovo zahtevo kadarkoli v času trajanja Pogodbe posreduje te splošne pogoje.

Hranilnica lahko te splošne pogoje spreminja in/ali dopolnjuje, o čemer uporabnika seznani v spletni banki in/ali mobilni banki dva meseca pred uveljavitvijo spremembe. Besedilo spremenjenih

## Bančništvo. Tukaj. Zdaj.



splošnih pogojev bo objavljeno na spletnih straneh Hranilnice, na voljo pa bo tudi v vseh poslovnih enotah/poslovalnicah Hranilnice. Če se uporabnik s spremembami oziroma dopolnitvami teh splošnih pogojev ne strinja, lahko brez odpovednega roka in brez plačila nadomestil odpove uporabo storitve spletne banke.

Če so spremembe oziroma dopolnitve teh splošnih pogojev potrebne zaradi spremembe predpisov ali zaradi uvedbe novih produktov ali storitev, ki ne vplivajo na obstoječe oziroma veljavne pogoje za uporabnika ali za uporabnika v celoti predstavljajo korist, ali če se uporabnik z njimi izrecno strinja oziroma jih potrdi, lahko stopijo spremembe oziroma dopolnitve v veljavo takoj.

Če uporabnik do dneva pred predlaganim datumom začetka uporabe spremenjenih pogojev, Hranilnici ne sporoči pisno, da predloga sprememb teh splošnih pogojev ne sprejema, se šteje, da s spremembami soglaša.

Uporabnik mora odstop od pogodbe pisno sporočiti hranilnici najkasneje dva dneva pred dnem začetka veljavnosti spremenjenih splošnih pogojev.

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.

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 01.04.2025 naprej.