

Opći uvjeti korištenja *on-line* bankarstva George za građane

1. Uvodne odredbe

Pojedini pojmovi, koji se koriste u ovim Općim uvjetima, imaju sljedeće značenje:

- 1.1. **Banka** – izdavatelj Općih uvjeta je Erste&Steiermärkische Bank d.d. Rijeka, registrirana pri Trgovačkom sudu u Rijeci, pod matičnim brojem subjekta (MBS) 040001037, matični broj (MB) 3337367, sa sjedištem u Rijeci, Jadranski trg 3a, OIB: 23057039320, IBAN: HR9524020061031262160, SWIFT/BIC: ESBCHR22, REUTERS ESZH, internetska stranica: www.erstebank.hr, info telefon: 0800 7890, e-mail: erstebank@erstebank.hr. Banka je pružatelj platnih usluga koji Klijentu otvara i vodi račun za plaćanje.
- 1.2. **Akti Banke** – svi dokumenti i odluke što ih po propisanoj proceduri donose ovlaštena tijela Banke i koji su Klijentu/Korisniku dostupni u poslovnicama Banke i na internetskoj stranici te pojedinim distributivnim kanalima, a uređuju prava, ovlasti i obveze Klijenta/Korisnika i svih ostalih osoba koje preuzimaju prava i obveze prema Banci kao i Banke same. Iz Akata Banke se za Klijente/Korisnike radi preglednosti sastavljaju izvatici, koji su dostupni Klijentima/Korisnicima u poslovnicama Banke i na internetskoj stranici.
- 1.3. **Klijent** – u smislu ovih Općih uvjeta je fizička osoba – potrošač, koja je s Bankom zaključila Okvirni ugovor o platnim uslugama.
- 1.4. **Račun** – transakcijski račun koji Banka, na temelju Ugovora i Općih uvjeta računa, otvara korisniku platnih usluga, a koji se koristi za izvršenje platnih transakcija. Transakcijski računi, u smislu Općih uvjeta računa su: tekući račun (kunski i devizni), žiroračun (kunski i devizni) i kunski račun po viđenju. Štedni računi građana / fizičkih osoba, koji nisu predmet Općih uvjeta računa, kao primjerice štedne knjižice, štedni depozit po viđenju, opisani su u Općim uvjetima poslovanja Erste&Steiermärkische Bank d.d. s građanima.
- 1.5. **Opći uvjeti računa** – Opći uvjeti vođenja transakcijskih računa i obavljanja usluga platnog prometa za građane.
- 1.6. **On-line bankarstvo George** – mobilno i internetsko bankarstvo koje omogućuje ugovaranje proizvoda Banke, a Korisniku, koji je identificiran u poslovnici Banke ili preko videoidentifikacije, omogućuje i pregled ugovorenih proizvoda te korištenje gotovo svih usluga domaćeg platnog prometa i platnog prometa s inozemstvom.
- 1.7. **George mobilna aplikacija** – programsko rješenje koje omogućuje korištenje Georgea, korištenje mTokena kao i korištenje drugih funkcionalnosti mobilnim uređajima koji podržavaju njezino instaliranje i rad.
- 1.8. **Opći uvjeti** – Opći uvjeti korištenja *on-line* bankarstva George za građane.
- 1.9. **Zahtjev** – Zahtjev za korištenje *on-line* bankarstva George.
- 1.10. **Podnositelj zahtjeva** – fizička osoba – potrošač, koja od Banke traži mogućnost korištenja *on-line* bankarstva George predajom potpisanog Zahtjeva u poslovnici ili izravno preko George mobilne aplikacije.
- 1.11. **Ugovor** – Ugovor o korištenju *on-line* bankarstva George, kojim Korisnik s Bankom ugovara korištenje *on-line* bankarstva George.
- 1.12. **Korisnik** – fizička osoba – potrošač, kojem je Banka odobrila korištenje *on-line* bankarstva George.
- 1.13. **Autentifikacija** – postupak koji Banci omogućuje provjeru identiteta Korisnika, uključujući provjeru Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica Korisnika.
- 1.14. **Personalizirana sigurnosna vjerodajnica ili Vjerodajnica** – personalizirana obilježja koja Banka daje Korisniku u svrhu Autentifikacije i autorizacije Transakcija (korisničko ime, zaporka, identifikacijski kôd, SMS kôd, mPIN).
- 1.15. **Sredstvo za autentifikaciju i autorizaciju ili Sredstvo** – uređaj ili softver koji omogućava Autentifikaciju Korisnika prilikom pristupa *on-line* bankarstvu George te autorizaciju Transakcija (Erste Display kartica, mToken i/ili drugi uređaj za identifikaciju).
- 1.16. **Erste Display kartica** – kartica koja se izdaje Korisnicima, a koja se koristi za prijavu na internetsko bankarstvo i autorizaciju Transakcija.
- 1.17. **Identifikacijski i SMS kôd** – niz brojeva koje Banka dodjeljuje Korisniku, a služe za aktivaciju mTokena na Korisnikovom mobilnom uređaju.
- 1.18. **mToken** – funkcionalnost mobilnog bankarstva koja se zajedno s mPIN-om ili mPIN-om koji se aktivira Otiskom prsta/Skenom lica koristi za prijavu na *on-line* bankarstvo George i/ili autorizaciju Transakcija te

Objavljeno 1.12.2021.

za autentifikaciju prilikom autorizacije Transakcija korištenjem platne kartice na internetskim prodajnim mjestima u skladu s Općim uvjetima izdavanja i korištenja platnih kartica za građane.

- 1.19. **Napredan elektronički potpis** – elektronički potpis koji omogućava identificiranje potpisnika te je na nedvojben način povezan s potpisnikom. Napredni elektronički potpis izrađen je korištenjem podataka za izradu elektroničkog potpisa koje potpisnik može, uz visoku razinu pouzdanja, koristiti pod svojom isključivom kontrolom i povezan je s njime potpisanim podacima na način da se može otkriti bilo koja naknadna izmjena podataka.
- 1.20. **Otisak prsta** – biometrijsko svojstvo Korisnika kojim Korisnik pokreće mToken umjesto unosa mPIN-a, a pohranjuje se u aplikaciji za očitavanje otisaka prstiju u Korisnikovom mobilnom uređaju.
- 1.21. **Prijava otiskom prsta** – način Autentifikacije Korisnika za prijavu na *on-line* bankarstvo George i autorizaciju Transakcija pomoću mTokena, koji Korisnik pokreće očitanjem Otiska prsta.
- 1.22. **Sken lica** – biometrijsko svojstvo Korisnika kojim Korisnik pokreće mToken umjesto unosa mPIN-a, a pohranjuje se u aplikaciji za očitavanje skena lica u Korisnikovom mobilnom uređaju.
- 1.23. **Prijava skenom lica** – način Autentifikacije Korisnika za prijavu na *on-line* bankarstvo George i autorizaciju Transakcija pomoću mTokena, koji Korisnik pokreće očitanjem Skena lica.
- 1.24. **Poslovni subjekt** – pravna osoba, tijelo državne vlasti, tijelo državne uprave, jedinica lokalne samouprave, udruga i društvo (sportsko, kulturno, dobrotvorno i sl.) te fizička osoba koja djeluje u području svoje gospodarske djelatnosti.
- 1.25. **Posebni opći uvjeti** – uvjeti propisani za određeni proizvod/uslugu.
- 1.26. **Transakcije** – platne transakcije koje se zadaju i druge usluge koje se ugovaraju *on-line* bankarstvom George. Sve Transakcije zadane ili ugovorene *on-line* bankarstvom George izjednačene su onima potpisanim vlastoručnim potpisom.
- 1.27. **Platna transakcija** – prijenos novčanih sredstava koji je Korisnik inicirao *on-line* bankarstvom George.
- 1.28. **Dnevni limit** – maksimalni iznos svih platnih transakcija u kunama i stranoj valuti kojim Korisnik može raspolagati u jednom danu preko *on-line* bankarstva George i Drugih pružatelja platnih usluga, a u skladu s pravilima definiranim u točkama 5.6 i 5.7.
- 1.29. **Terminski plan** – posebni Akt Banke kojim se definiraju rokovi, načini i uvjeti izvršavanja Platnih transakcija.
- 1.30. **Pružatelj usluge iniciranja plaćanja** – pružatelj platnih usluga koji nije Banka, a koji Korisniku pruža Uslugu iniciranja plaćanja na temelju odobrenja nadležnog tijela Republike Hrvatske ili matične države članice.
- 1.31. **Pružatelj usluge informiranja o računu** – pružatelj platnih usluga koji nije Banka, a koji Korisniku pruža Uslugu informiranja o računu na temelju upisa u odgovarajući registar nadležnog tijela Republike Hrvatske ili matične države članice.
- 1.32. **Drugi pružatelj platnih usluga** – pružatelj platnih usluga koji nije Banka, a koji Korisniku pruža Uslugu iniciranja plaćanja na temelju upisa u odgovarajući registar nadležnog tijela Republike Hrvatske ili matične države članice ili Uslugu informiranja o računu na temelju upisa u odgovarajući registar nadležnog tijela Republike Hrvatske ili matične države članice ili izdaje platni instrument na temelju kartice.
- 1.33. **Usluga iniciranja plaćanja** – usluga zadavanja naloga za plaćanje na zahtjev Korisnika s njegova Računa ili transakcijskog računa po kojem je Korisnik opunomoćen za raspolaganje sredstvima, a preko Pružatelja usluge iniciranja plaćanja kojem je Korisnik za to dao izričitu suglasnost.
- 1.34. **Usluga informiranja o računu** – *on-line* elektronička usluga kojom se pružaju konsolidirane informacije o jednom ili više Korisnikovih Računa i transakcijskih računa po kojima je Korisnik opunomoćen za raspolaganje sredstvima, a preko Pružatelja usluge informiranja o računu, kojem je Korisnik dao izričitu suglasnost.
- 1.35. **Potvrda raspoloživosti sredstava** – upit o raspoloživosti sredstava na Računu Korisnika ili transakcijskim računima po kojima je Korisnik opunomoćen za raspolaganje sredstvima, potrebnih za izvršenje Platne transakcije na temelju kartice koju je izdao Drugi pružatelj platnih usluga, a za koji je Korisnik dao izričitu suglasnost.
- 1.36. **Zahtjev za promjenu podataka** – Zahtjev za promjenu podataka korisnika *on-line* bankarstva George, koji se nalazi na internetskim stranicama Banke i u poslovnicama Banke. Korisnik je dužan zahtjev potpisati i predati u Banci u slučaju promjene osobnih podataka, zahtjeva za izdavanje nove Vjerodajnice i/ili gubitka Sredstva.
- 1.37. **Zahtjev za zatvaranje** – Zahtjev za zatvaranje *on-line* bankarstva George, koji se nalazi u poslovnicama Banke. Korisnik je dužan zahtjev potpisati i predati Banci u slučaju kad želi otkazati *on-line* bankarstvo

Objavljeno 1.12.2021.

George.

- 1.38. **Kontakt adresa** – adresa koju je Klijent dostavio Banci kao primarnu adresu za dostavu svih dopisa / obavijesti / izvještaja / reklamnih materijala (uključujući i one koji utječu na prava i obveze iz ugovornog odnosa klijenta s Bankom). Ako Klijent nije Banci dostavio kontakt adresu, Banka će navedenu dokumentaciju dostavljati na adresu prebivališta koju je Klijent dostavio Banci ili na adresu boravišta ako je Klijent to izričito zatražio.

2. Opće odredbe

- 2.1. U odnosu na Opće uvjete računa, ovi Opći uvjeti smatraju se Posebnim općim uvjetima, a reguliraju prava i obveze Korisnika u korištenju *on-line* bankarstva George te prava i obveze Banke u pružanju *on-line* bankarstva George. Potpisom Zahtjeva Podnositelj zahtjeva izjavljuje da je pročitao Opće uvjete, da pristaje na njihovu primjenu te da prihvaća sva prava i obveze koje iz istih proizlaze.
- 2.2. Ovi Opći uvjeti zajedno s potpisanim Zahtjevom, koji je Banka odobrila, čine Ugovor, a Ugovor, Opći uvjeti računa, ugovor o otvaranju i vođenju pojedinog transakcijskog računa, pripadajući Posebni opći uvjeti za uslugu koju ugovaraju Banka i Klijent, Opći uvjeti izdavanja i korištenja platnih kartica za građane, Odluka o naknadama za usluge u poslovanju s građanstvom, Katalog proizvoda Sektora građanstva za fizičke osobe (u dijelu koji se odnosi na kamatne stope po Računima) i Terminski plan sastavni su dijelovi svakog pojedinog Okvirnog ugovora o platnim uslugama (dalje u tekstu: Okvirni ugovor o platnim uslugama), a sve u skladu s Općim uvjetima računa.
- 2.3. U slučaju kolizije Ugovora i drugih Akata Banke, primarno se primjenjuju odredbe Ugovora, zatim Ugovora o otvaranju i vođenju pojedinog transakcijskog računa pa Opći uvjeti vođenja transakcijskih računa i obavljanja usluga platnog prometa te naposljetku ostali Akti Banke, osim ako izričito nije ugovoreno drukčije.

3. Postupak ugovaranja *on-line* bankarstva George

- 3.1. Podnositelj zahtjeva ugovara korištenje *on-line* bankarstva George u poslovnici Banke ili izravno kroz George mobilnu aplikaciju. *On-line* bankarstvo George nije moguće ugovoriti preko punomoći. Banka, u skladu s uvjetima svoje poslovne politike, zadržava pravo odbiti Zahtjev odnosno odlučuje o odobrenju ili odbijanju pružanja *on-line* bankarstva George, bez obveze da Podnositelju zahtjeva obrazloži svoju odluku.
- 3.2. Prilikom ugovaranja *on-line* bankarstva George u poslovnici Banke Podnositelj zahtjeva podnosi potpisani Zahtjev i svojim potpisom potvrđuje točnost podataka navedenih u Zahtjevu. Podnositelj zahtjeva dozvoljava Banci da provjeri sve podatke navedene u Zahtjevu, kao i da prikupi dodatne informacije. Trenutkom sklapanja Ugovora smatra se trenutak kad Banka odobri Zahtjev. Ovi Opći uvjeti, kao i Zahtjev uz uvjet da ga je potpisao Podnositelj zahtjeva te odobrila Banka, čine sadržaj Ugovora.
- 3.3. Prilikom ugovaranja *on-line* bankarstva George mobilnom aplikacijom, *on-line* bankarstvo George se ugovara na način da Podnositelj zahtjeva uslika i učita sliku osobne iskaznice, unese ostale potrebne podatke i prihvati Opće uvjete. Trenutkom sklapanja Ugovora smatra se trenutak kad ugovaranje *on-line* bankarstva George odobri Banka, a nakon što je Podnositelj zahtjeva unio sve potrebne podatke i prihvatio Opće uvjete. Dokaz o sklapanju Ugovora predstavlja elektronički zapis pohranjen u sustavu Banke. Ugovor u ovom slučaju čine podaci koje je Korisnik unio u George mobilnu aplikaciju i ovi Opći uvjeti. U trenutku ugovaranja *on-line* bankarstva George Korisniku se automatski u George mobilnoj aplikaciji aktivira mToken.
- 3.4. Iznimno, Korisnici koji već imaju ugovorenu uslugu Erste NetBanking i/ili Erste mBanking mogu bez sklapanja novog ugovora koristiti George, na koji se prijavljuju na isti način kao i na usluge Erste NetBanking i Erste mBanking. Podnositelj zahtjeva može u Zahtjevu zatražiti dodjelu nove Vjerodajnice i Sredstva ili zadržati Vjerodajnicu i Sredstvo već ranije dodijeljene za pristup *on-line* bankarstvu George u ime drugog klijenta koji je Poslovni subjekt. Ako zatraži dodjelu:
- nove Erste Display kartice – Banka će po sklapanju Ugovora Korisniku uručiti korisničko ime i zaporku zajedno s Erste Display karticom i/ili
 - novog mTokena – Banka će po sklapanju Ugovora Korisniku uručiti Identifikacijski kôd za aktivaciju mTokena, a SMS kôd će poslati na Korisnikov broj mobitela. Pomoću navedenih kôdova Korisnik će u George mobilnoj aplikaciji aktivirati mToken na svom mobilnom uređaju i pritom definirati svoj mPIN.
- 3.5. Erste Display kartica izdana Korisniku u vlasništvu je Banke i Korisnik je dužan vratiti je na zahtjev Banke.

Objavljeno 1.12.2021.

4. Opseg *on-line* bankarstva George

- 4.1. Korisniku koji ima Račun i koji je *on-line* bankarstvo George ugovorio u poslovnici na način opisan u članku 3.2. omogućeno je:
- provođenje Platnih transakcija:
 - prijenos sredstava između računa Korisnika,
 - izvršenje naloga za plaćanje,
 - kupoprodaju deviza,
 - oročavanje štednje,
 - otvaranje i pregled trajnih naloga,
 - uvid u stanje i promet svih Korisnikovih depozitnih, transakcijskih i kreditnih računa te računa na koje ima punomoć u Banci,
 - uvid u plaćanja provedena korištenjem *on-line* bankarstva George te
 - ugovaranje usluga, prikaz i ostale opcije vezane uz usluge koje Banka ima u ponudi i pruža u svoje ime i za svoj račun ili u ime i za račun trećih osoba na temelju posebnih ugovora i propisa, uključujući i proizvode koje Korisnik ugovara s ostalim članicama Erste grupe u Hrvatskoj (primjerice, Erste Card Club d.o.o., Erste Asset Management d.o.o., Erste d.o.o. – društvo za upravljanje obveznim i dobrovoljnim mirovinskim fondovima).
- 4.2. Korisniku koji nema Račun ili je *on-line* bankarstvo George ugovorio George mobilnom aplikacijom na način opisan u članku 3.3., *on-line* bankarstvo George omogućuje takvim korisnicima isključivo ugovaranje proizvoda Banke koji su ponuđeni unutar *on-line* bankarstva George.
- 4.3. Dodatno na navedeno u članku 4.2., Korisniku koji ima Račun, a koji je *on-line* bankarstvo George ugovorio George mobilnom aplikacijom omogućene su i sve usluge navedene u članku 4.1. ako se Korisnik naknadno identificira u poslovnici Banke ili preko videoidentifikacije unutar Georgea.
- 4.4. *On-line* bankarstvo George omogućuje ugovaranje proizvoda i usluga Banke, odnosno potpisivanje ugovorne dokumentacije naprednim elektroničkim potpisom.
- 4.5. Za usluge na koje se primjenjuju Posebni opći uvjeti Banke, na ugovorni odnos između Korisnika i Banke primjenjuju se i ti Posebni opći uvjeti.

Upute o korištenju *on-line* bankarstva George obuhvaćaju opis i način korištenja usluge, isključivo su edukativnog karaktera i dostupne su na internetskoj stranici Banke te zaslonu mobilnog ili internetskog bankarstva.

5. Korištenje *on-line* bankarstva George

- 5.1. Za korištenje *on-line* bankarstva George Korisnik treba osigurati odgovarajuću računalnu (strojnu i programsku) i komunikacijsku opremu, i to kako slijedi:
- za korištenje usluga internetskog bankarstva – računalo s pristupom internetu i odgovarajući internetski preglednik;
 - za korištenje usluga mobilnog bankarstva – mobilni uređaj s operativnim sustavom iOS ili Android te pristup internetu.

Detaljna lista tehničkih zahtjeva navedena je u dokumentu Tehnički zahtjevi za korištenje *on-line* bankarstva George dostupnom na stranici www.erstebank.hr. Banka ima pravo jednostrane izmjene Tehničkih zahtjeva za korištenje *on-line* bankarstva George, o čemu Korisnika obavještava u *on-line* bankarstvu George. Korisnik je suglasan s navedenim načinom promjene Tehničkih zahtjeva i informiranjem.

- 5.2. *On-line* bankarstvu George pristupa se na sljedeće načine:
- aplikacijom internetskog bankarstva dostupnom na adresi <https://george.erstebank.hr/login/>
 - aplikacijom instaliranom na Korisnikovom mobilnom uređaju, a koju Korisnik preuzima s virtualnih trgovina koje ne pripadaju Banci, primjerice App Store, Google Play ili Huawei AppGallery, ovisno o vrsti uređaja koju Korisnik koristi. Banka ne odgovara za mogućnost i uvjete korištenja predmetnih virtualnih trgovina, kao ni za uvjete pod kojima se aplikacija može instalirati na uređaj.
- 5.3. Prilikom pristupa *on-line* bankarstvu George Korisnik se autentificira Vjerodajnicom i Sredstvom na sljedeće načine:

Objavljeno 1.12.2021.

- Autentifikacija Erste Display karticom: internetskom bankarstvu pristupa se isključivo unosom korisničkog imena i jedne jednokratne zaporke koju generira Erste Display kartica na temelju Korisnikove zaporke;
 - Autentifikacija mTokenom: internetskom bankarstvu pristupa se isključivo unosom serijskog broja mTokena i jedne jednokratne zaporke koju generira mToken na temelju Korisnikovog mPIN-a, a mobilnom bankarstvu pristupa se unosom mPIN-a.
- 5.4. Dodatno na način Autentifikacije mTokenom opisan u članku 5.3., Korisnik za pristup *on-line* bankarstvu George može koristiti Prijavu otiskom prsta ili Prijavu skenom lica, odnosno može se autentificirati mTokenom kojeg ne pokreće unosom mPIN-a, već očitanjem Otiska prsta ili očitanjem Skena lica pod sljedećim uvjetima:
- na uređaju kojim Korisnik koristi George mobilnu aplikaciju treba postojati aplikacija za očitavanje otisaka prstiju ili aplikacija za očitavanje Skena lica, u kojoj je pohranjen jedan ili više isključivo Korisnikovih Otisaka prstiju te isključivo jedan Korisnikov Sken lica;
 - na uređaju kojim Korisnik koristi George mobilnu aplikaciju treba imati aktivan mToken, koji koristi kao Sredstvo;
 - Korisnik treba samostalno aktivirati Prijavu otiskom prsta ili Prijavu skenom lica unosom svog mPIN-a, čime daje suglasnost za pokretanje mTokena Otiskom prsta ili Skenom lica.

Nakon aktivacije Prijave otiskom prsta ili Prijave skenom lica, kod sljedećeg korištenja Korisnik pokreće mToken očitanjem ili bilo kojeg od Otisaka prstiju ili Skenom lica koji su prethodno bili pohranjeni u aplikaciji za očitavanje otisaka, odnosno aplikaciji za očitavanje Skena lica u Korisnikovom uređaju. U slučaju dodavanja novog Otiska prsta u aplikaciju za očitavanje otisaka prstiju, Prijava otiskom prsta će se deaktivirati i Korisnik će je trebati ponovno aktivirati prilikom sljedećeg korištenja mTokena. U slučaju promjene Skena lica u aplikaciji za očitavanje skena lica, Prijava skenom lica će se deaktivirati i Korisnik će je trebati ponovno aktivirati prilikom sljedećeg korištenja mTokena. Korisnika, koji je aktivirao Prijavu otiskom prsta ili Prijavu skenom lica, George mobilna aplikacija može povremeno tražiti prijavu mPIN-om. Mogućnost Prijave otiskom prsta ili Prijave skenom lica Korisnik može u bilo kojem trenutku deaktivirati Mobilnom aplikacijom.

- 5.5. Platna transakcija smatra se autoriziranom ako ju je zadao Korisnik autentificiran na jedan od načina opisanih u člancima 5.3. ili 5.4. ovih Općih uvjeta. Banka može u svakom trenutku od Korisnika zatražiti i dodatnu autorizaciju pojedine Platne transakcije Vjerodajnicom i Sredstvom na sljedeći način:
- dodatna autorizacija Erste Display karticom – platna transakcija se autorizira unosom i potvrdom odgovora koji generira Erste Display kartica na temelju Korisnikove zaporke i upita dobivenog prilikom zadavanja Platne transakcije ili
 - dodatna autorizacija mTokenom – platna transakcija zadana mobilnim bankarstvom autorizira se unosom i potvrdom mPIN-a, a Platna transakcija zadana internetskim bankarstvom autorizira se na način da se, nakon što zaprimi notifikaciju s detaljima Platne transakcije, Korisnik prijavi u George mobilnu aplikaciju unosom mPIN-a ili Prijavom otiskom prsta / Prijavom skena lica, ako ih ima aktivirane, te potvrdi Platnu transakciju.

Dodatnoj autorizaciji Erste Display karticom mora prethoditi Autentifikacija Erste Display karticom, dok dodatnoj autorizaciji mTokenom mora prethoditi Autentifikacija mTokenom.

- 5.6. Na *on-line* bankarstvu George Korisnik zadaje Platne transakcije do visine raspoloživih sredstava na Računu, a maksimalno do visine definiranog Dnevnog limita.
- 5.7. Banka definira Dnevni limit na *on-line* bankarstvu George. Korisniku je iznos definiranog Dnevnog limita vidljiv na *on-line* bankarstvu George.

Iznos Dnevnog limita je promjenjiv i može se naknadno povećavati i smanjivati na zahtjev Korisnika, ali samo u okviru najvišeg dozvoljenog limita koji definira Banka. Promjenu Dnevnog limita Korisnik može zatražiti u skladu s uputama dostupnim na *on-line* bankarstvu George i u poslovnicama Banke. Ako Korisnik nije zatražio promjenu limita, vrijedit će Dnevni limit koji je definirala Banka.

Platne transakcije, kojima se sredstva prenose između računa Korisnika, te Platne transakcije u korist primatelja plaćanja, koje definira Banka, ne ulaze u iznos Dnevnog limita i ne utječu na njegovo smanjenje. Banka zadržava pravo, u skladu sa svojom odlukom i uvjetima svoje poslovne politike, mijenjati visinu Dnevnog limita, bez obveze da Korisniku obrazloži svoju odluku.

- 5.8. Na ugovore o gotovinskom zajmu, sklopljene do 31.1.2022. preko ranijih verzija *on-line* bankarstva Banke – Erste NetBankinga i Erste mBankinga – primjenjuje se sljedeće:

- gotovinski zajam u okviru NetBankinga ugovoren je na način da Korisnik nakon Autentifikacije Erste Display karticom ili mTokenom unosi i potvrdi podatke u polje **Odgovor** i odabere opciju **Ugovori**. Podatke za unos u polje **Odgovor** generirali su Erste Display kartica ili mToken na temelju podataka iz polja **Upit**, koje u postupku ugovaranja gotovinskog zajma Korisnik unosi u Erste Display karticu ili mToken,
- gotovinski zajam u okviru Erste mBankinga ugovoren je trenutkom unosa mPIN-a i odabira opcije **Ugovori**.

Gotovinski zajam ugovoren u okviru Erste NetBankinga i Erste mBankinga reguliran je posebnim ugovorom o gotovinskom zajmu. Za sve što tim ugovorom nije uređeno primjenjuju se Opći uvjeti poslovanja Erste&Steiermärkische Bank d.d. s građanima. U odnosu na ove Opće uvjete, na gotovinski zajam primjenjuju se isključivo ova odredba Općih uvjeta (ranije članci 4.5, 5.3, 5.4 i 5.8 ovih Općih uvjeta, odnosno sada članci 5.3., 5.4 i 5.8 Općih uvjeta) te se ugovor o gotovinskom zajmu ne smatra dijelom Okvirnog ugovora o platnim uslugama.

- 5.9. Osim za pristup *on-line* bankarstvu George, autorizaciju i provođenje Transakcija na načine navedene u člancima 5.3., 5.4., 5.5. i 5.8. ovih Općih uvjeta, Korisnik smije Vjerodajnicu i Sredstvo koristiti isključivo i za sljedeće svrhe:
- elektroničku autentifikaciju i identifikaciju Korisnika prilikom pristupa elektroničkim uslugama u okviru sustava e-Građani,
 - prilikom korištenja Usluge informiranja o računu, Usluge iniciranja plaćanja i Potvrde raspoloživosti sredstava preko Drugog pružatelja platnih usluga.
- 5.10. Iznimno od točke 5.9. Korisnik smije koristiti mToken i za autentifikaciju prilikom autorizacije transakcija na internetskim prodajnim mjestima korištenjem bilo koje platne kartice izdane Korisniku kao fizičkoj osobi – potrošaču i /ili ovlašteniku Poslovnog subjekta.

Na korištenje mTokena u skladu s ovom točkom primjenjuju se odredbe Općih uvjeta izdavanja i korištenja platnih kartica za građane i Općih uvjeta izdavanja i korištenja debitnih kartica za Poslovne subjekte, ovisno o vrsti platne kartice koju Korisnik koristi.

6. Obveze i odgovornosti Korisnika

6.1. Korisnik se obvezuje:

- Vjerodajnicu koristiti tako da očuva njezinu tajnost, odnosno korisničko ime, zaporku, Identifikacijski i SMS kôd, mPIN i podatke koje generira Erste Display kartica ili mToken, ne smije zapisivati, otkrivati ili činiti dostupnima drugim osobama, a zaprimljene obavijesti s navedenim podacima o Vjerodajnici uništiti u najkraćem mogućem roku;
- Sredstvo koristiti tako da onemogući njegov gubitak, krađu i zlouporabu odmah i bez izuzetka obavijestiti Banku o gubitku ili neovlaštenoj uporabi Vjerodajnice i Sredstva te o drugim oblicima zlouporabe Vjerodajnice i Sredstva ili *on-line* bankarstva George, kao i o svakom njihovom korištenju koje nije definirano ili u skladu s Općim uvjetima i/ili uputama za korištenje *on-line* bankarstva George te prihvaća potpunu odgovornost za sve obveze nastale korištenjem Vjerodajnice i Sredstva;
- prilikom svakog korištenja Vjerodajnice i Sredstva preko Drugog pružatelja platnih usluga provjeriti ima li Drugi pružatelj platnih usluga odgovarajuće odobrenje i je li upisan u javni registar koji vodi nadležno tijelo Republike Hrvatske ili matične države članice te prihvaća potpunu odgovornost za sve obveze nastale korištenjem Vjerodajnice i Sredstva preko Drugog pružatelja platnih usluga;
- u slučaju da je aktivirao Prijavu otiskom prsta, osigurati da su u svakom trenutku u aplikaciji za očitavanje otisaka prstiju u Korisnikovom uređaju pohranjeni isključivo Korisnikovi Otisci prstiju jer će se za svaku prijavu bilo kojim otiskom prsta pohranjenog u navedenoj aplikaciji smatrati da ju je proveo Korisnik, kao i za sve eventualno provedene Transakcije nakon takve prijave te Korisnik prihvaća potpunu odgovornost za sve tako nastale obveze;
- unositi točne podatke prilikom zadavanja Transakcija *on-line* bankarstvom George te snosi rizik unosa netočnih i/ili nepotrebnih podataka i zlouporabe *on-line* bankarstva George u vlastitom okruženju;
- prijaviti promjenu svih osobnih podataka neophodnih za korištenje *on-line* bankarstva George podnošenjem Zahtjeva za promjenu podataka;
- sve Transakcije zadati u skladu s Okvirnim ugovorom o platnim uslugama te zakonskim i podzakonskim propisima;

Objavljeno 1.12.2021.

- osigurati kontrolu pristupa uređajima s kojih koristi *on-line* bankarstvo George, na internetu se ponašati odgovorno i razumno u smislu da neće otvarati e-mailove s nepoznatim linkovima ili zlonamjernim programima i dopustiti da se uređaj s kojim pristupa *on-line* bankarstvu George zarazi zlonamjernim programom koji može uzrokovati financijsku štetu Korisniku;
 - provoditi sigurnosne mjere zaštite na uređajima kojima pristupa *on-line* bankarstvu George te aktivirati programe za zaštitu od zlonamjernih programa i pristupati *on-line* bankarstvu George isključivo s uređaja koji ne sadrže zlonamjerne programe;
 - redovito pratiti službene internetske stranice Banke, a osobito prije zadavanja Platnih transakcija pratiti obavijesti unutar *on-line* bankarstva George i upozorenja te promptno reagirati u skladu s njima.
- 6.2. U slučaju nepridržavanje obveza i odgovornosti Korisnika iz prethodnog članka 6.1. ovih Općih uvjeta kao i u slučaju da se Korisnik ne pridržava ostalih odredbi ovih Općih uvjeta, smatrat će se da je Korisnik postupao s krajnjom nepažnjom te će snositi svaku štetu nastalu zbog takvog postupanja u punom iznosu.
- 6.3. Korisnik odgovara za izvršene neautorizirane Platne transakcije do ukupnog iznosa 375 kuna ako je njihovo izvršenje posljedica korištenja izgubljenog ili ukradenog Sredstva ili posljedica druge zlouporabe, ako Korisnik nije čuvao Sredstvo i/ili Vjerodajnicu, u skladu s odredbama Općih uvjeta računa.
- 6.4. Korisnik u cijelosti odgovara za izvršene neautorizirane Platne transakcije ako je postupao prijevarno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio jednu ili više obveza u vezi sa Sredstvom ili Vjerodajnicama. Krajnjom nepažnjom u smislu prethodno navedenog, između ostalog, smatra se kršenje odredbi ovih Općih uvjeta i odredbi Okvirnog ugovora o platnim uslugama.

7. Odgovornosti Banke

- 7.1. Banka na *on-line* bankarstvu George Korisniku omogućuje slobodno raspolaganje sredstvima na svim Računima do visine raspoloživih sredstava na Računu i do visine definiranog Dnevnog limita.
- 7.2. Banka ne snosi odgovornost:
- u slučaju da se ne mogu izvršiti Transakcije zbog pogreške Korisnika;
 - za nedostupnost *on-line* bankarstva George nastalih kao posljedica tehničkih problema na računalnoj opremi Banke i/ili Korisnika, ispada ili smetnji u telekomunikacijskim kanalima, ispadanja elektroenergetskog sustava ili kao posljedica više sile;
 - za točnost podataka koji se prikazuju u *on-line* bankarstvu George i druge procese koji su u nadležnosti ostalih članica Erste grupe u Hrvatskoj (primjerice, Erste Card Club d.o.o., Erste Asset Management d.o.o. za upravljanje investicijskim fondovima, Erste d.o.o. za upravljanje obveznim i dobrovoljnim mirovinskim fondovima);
 - za računalnu (strojnu i programsku) i komunikacijsku opremu koju Korisnik koristi za pristup *on-line* bankarstvu George;
 - za korištenje usluge mobilnog bankarstva u slučaju Prijave otiskom prsta ako Korisnik u svom uređaju kojim pristupa usluzi mobilnog bankarstva ima pohranjen otisak prsta koji nije njegov;
 - u ostalim slučajevima predviđenim Općim uvjetima računa u poglavlju „Odgovornosti Banke i povrat iznosa platne transakcije“.
- 7.3. Banka je ovlaštena Pružatelju usluge iniciranja plaćanja i Pružatelju usluge informiranja o računu uskratiti pristup Računu na temelju dokazanih i objektivno opravdanih razloga koji se odnose na neovlašteni pristup tog pružatelja usluga Računu ili njegov pristup radi prijave, uključujući neovlašteni iniciranje Platne transakcije ili iniciranje Platne transakcije u cilju prijave. Banka će obavijestiti Korisnika platitelja o namjeri i razlozima za uskraćivanje pristupa Računu, u skladu s prethodno navedenim, na *on-line* bankarstvu George ili korištenjem kontakt podataka koje joj je Korisnik dostavio i koji su evidentirani u sustavu Banke.

8. Naknade

- 8.1. Naknada i za provođenja Transakcija i za izdavanje Erste Display kartice naplaćuju se s Računa Korisnika ili drugim oblikom naplate u skladu s Odlukom o naknadama za usluge u poslovanju s građanstvom, bez dodatne suglasnosti Korisnika.
- 8.2. Ako se naknada naplaćuje s deviznog računa na kojem je dostupno više valuta, valute se terete po uzlaznom redoslijedu tečajne liste Banke.
- 8.3. Naknade su objavljene na internetskoj stranici Banke i u poslovnicama Banke.
- 8.4. Svi iznosi naknada, kamate ili bilo koji drugi iznosi neovisno o nazivu, koje Banka po bilo kojoj osnovi

Objavljeno 1.12.2021.

naplaćuje od Korisnika, ugovoreni su u neto iznosu. Korisnik je dužan platiti po obračunu Banke sve poreze, prireze, pristojbe i eventualna druga davanja i obveze koje je Banka dužna obračunati, ustegnuti, predumjeti, ili na bilo koji drugi način preuzeti na temelju pozitivnih propisa na temelju takvog korištenja proizvoda i usluga Banke.

9. Blokada/deblokada korištenja i otkaz *on-line* bankarstva George

9.1. Korisnik može u bilo kojem trenutku blokirati korištenje *on-line* bankarstvo George:

- pozivom na telefonski broj 072 555 555 (iz inozemstva +385 51 365 591),
- u bilo kojoj poslovnici Banke,
- korištenjem internetskog bankarstva.

U ovim slučajevima pristup *on-line* bankarstvu George Korisnik može deblokirati osobno u poslovnici Banke.

9.2. Korisnik može u bilo kojem trenutku zatražiti blokadu pojedinog Sredstva:

- pozivom na telefonski broj 072 555 555 (iz inozemstva +385 51 365 591),
- u bilo kojoj poslovnici Banke.

U prethodno navedenom slučaju blokirano Sredstvo za identifikaciju i autorizaciju Korisnik može deblokirati podnošenjem potpisanog Zahtjeva za promjenu podataka. Potpisani Zahtjev za promjenu podataka Korisnik može predati isključivo osobno u poslovnici Banke.

9.3. Banka će Korisniku automatski blokirati Sredstvo koje je koristio prilikom prijave na *on-line* bankarstvo George ako:

- prilikom prijave na pojedinu uslugu tri puta unese netočne podatke s Erste Display kartice ili mTokena,
- prilikom dodatne autorizacije Transakcije pet puta unese netočan odgovor s Erste Display kartice ili mTokena.

U prethodno navedenim slučajevima blokirano Sredstvo za identifikaciju i autorizaciju Korisnik može deblokirati podnošenjem potpisanog Zahtjeva za promjenu podataka. Potpisani Zahtjev za promjenu podataka Korisnik mora predati osobno u poslovnici Banke.

Iznimno, u slučaju blokade mTokena zbog:

- pogrešno unesenog mPIN-a prilikom prijave na *on-line* bankarstvo George,
- pogrešno unesenog mPIN-a kod autorizacije Transakcije,
- pogrešno unesenog mPIN-a kod ugovaranja dodatnih usluga,
- pogrešno unesenog trenutačnog mPIN-a prilikom promjene mPIN-a ili
- sigurnosne automatske blokade u skladu s člankom 9.4. ovih Općih uvjeta.

Korisnik može samostalno deblokirati mToken tako da u polje George mobilne aplikacije predviđeno za deblokadu mTokena unese postojeći mPIN.

9.4. Banka će *on-line* bankarstvo George blokirati i zbog objektivno opravdanih razloga:

- koji se odnose na sigurnost *on-line* bankarstva George,
- koji se odnose na sumnju na neovlašteno korištenje ili korištenje *on-line* bankarstva George s namjerom prijevare,
- koji se odnose na značajno povećanje rizika da Korisnik neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja po kreditu koji može koristiti u okviru *on-line* bankarstva George,
- Korisničko korištenje usluga predstavlja sigurnosnu prijetnju ili ugrožava poslovanje Banke.

U ovim slučajevima pristup *on-line* bankarstvu George Korisnik može deblokirati osobno u poslovnici Banke ako po isključivoj procjeni Banke više ne postoji sigurnosna prijetnja te ako ne postoji opasnost od ponavljanja sigurnosne prijetnje ili ugrožavanja.

9.5. Korisnik ima pravo otkazati korištenje *on-line* bankarstvo George predajom potpisanog Zahtjeva za zatvaranje u bilo kojoj poslovnici Banke, pri čemu se dan i vrijeme kad Banka odobri takav Zahtjev za zatvaranje ujedno smatra i trenutkom otkaza *on-line* bankarstva George.

9.6. Ako Korisnik koristi Erste Display karticu, dužan ju je vratiti prilikom predaje Zahtjeva za zatvaranje *on-line* bankarstva George.

9.7. Sve Transakcije zadane unaprijed na *on-line* bankarstvu George, koje do trenutka otkaza *on-line* bankarstvo George nisu stornirane, bit će izvršene.

Objavljeno 1.12.2021.

- 9.8. Nakon otkaza Okvirnog ugovora, Klijent može i dalje koristiti *on-line* bankarstvo George izuzev usluga domaćeg platnog prometa i platnog prometa s inozemstvom.
- 9.9. Korisnik može otkazati Ugovor u poslovnici Banke ili na drugi način koji omogućuje nedvojbenu identifikaciju Korisnika.
- 9.10. Banka može jednostrano otkazati Ugovor s dvomjesečnim otkaznim rokom, bez navođenja razloga. Banka otkazuje Ugovor pisanom izjavom upućenom Korisniku na kontakt adresu Korisnika, a ako Korisnik nema ugovorenu kontakt adresu, tada na adresu prebivališta ili boravišta, a otkazni rok počinje teći danom predaje preporučene pošiljke na poštu, odnosno drugoj osobi ovlaštenoj za obavljanje poštanskih usluga.
- 9.11. Banka može raskinuti Ugovor bez otkaznog roka ako Korisnik krši odredbe pozitivnih propisa ili Okvirnog ugovora o platnim uslugama. Banka može raskinuti Ugovor bez otkaznog roka u sljedećim slučajevima:
- ako Korisnik krši odredbe Ugovora, propisa ili postupka na drugi nedopušten način, tako da ti postupci mogu dovesti do toga da Banka krši propise i/ili da povećava rizik od prijevara i/ili da narušavanja sigurnosti platnog/ih instrumenta/ata;
 - ako je Korisnik pri sklapanju Ugovora o otvaranju i vođenju pojedinog transakcijskog ili prepaid računa ili pri ugovaranju bilo koje posebne usluge dostavio Banci pogrešne ili neistinite osobne podatke ili druge podatke odlučne za pravilno i zakonito pružanje usluge;
 - ako Banka utvrdi ili posumnja na mogućnost povrede odredaba Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma i njegovih provedbenih propisa ili Banka u odnosu na Korisnika ne može izvršiti obveze iz navedenih propisa (primjerice, ako Banka ne može provesti propisane mjere dubinske analize Korisnika);
 - ako Korisnik na zahtjev Banke ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za nastavak zasnovanog ugovornog odnosa u skladu s propisima Republike Hrvatske i aktima Banke;
 - ako Korisnik pri izvršavanju Ugovora s Bankom postupka protivno prisilnim propisima, uobičajenim normama ponašanja ili ako narušava ugled Banke;
 - ako Klijent grubo ili učestalo krši odredbe Ugovora te u drugim slučajevima određenim Ugovorom ili općim uvjetima poslovanja Banke.
- U navedenim slučajevima Ugovor prestaje s danom slanja obavijesti o raskidu na kontakt adresu Korisnika, ili ako Korisnik nema ugovorenu kontakt adresu, tada na adresu prebivališta ili boravišta.

10. Upravljanje mTokenom

- 10.1. Aktivacija dodatnog mTokena mTokenom – Korisnik može samostalno aktivirati dodatni mToken na drugom mobilnom uređaju izdavanjem novog mTokena unutar George mobilne aplikacije na kojoj već posjeduje aktivan mToken.
- 10.2. Korisnik može osobno u poslovnici Banke zatražiti izdavanje novog mTokena.

11. Podnošenje prigovora

- 11.1. Korisnik ima pravo podnijeti prigovor ili reklamirati funkcionalnost *on-line* bankarstvo George na način definiran u Općim uvjetima računa u poglavlju „Postupak podnošenja prigovora“.

12. Završne odredbe

- 12.1. Opći uvjeti su objavljeni na internetskoj stranici Banke i dostupni u svim poslovnicama Banke.
- 12.2. Banka je dužna predložiti Korisniku izmjenu Općih uvjeta dva mjeseca prije predloženog datuma početka primjene te izmjene.
- 12.3. Banka je dužna obavijestiti Korisnika pri svakoj izmjeni Općih uvjeta i navesti da Korisnik ima pravo otkazati Ugovor ili Okvirni ugovor o platnim uslugama bez ikakve naknade do predloženog dana stupanja izmjena na snagu. Smatrat će se da je Korisnik prihvatio navedene izmjene ako do predloženog datuma stupanja na snagu izmjena Općih uvjeta pisano ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća.
- 12.4. Sve predložene izmjene Općih uvjeta Banka objavljuje na internetskoj stranici Banke te u poslovnicama Banke. Na zahtjev, Korisniku se mogu uručiti sve izmjene u papirnatom obliku, poštom ili u elektroničkom obliku.
- 12.5. U slučaju da Korisnik pisano odbije predložene izmjene i pritom ne otkaže Ugovor, smatra se da je Banka otkazala Ugovor s dvomjesečnim otkaznim rokom koji počinje teći od dana slanja obavijesti o izmjeni.
- 12.6. Na odnose, međusobna prava i obveze Korisnika i Banke primjenjuje se pravo Republike Hrvatske.

Objavljeno 1.12.2021.

12.7. Za sve što nije uređeno ovim Općim uvjetima primjenjuju se Opći uvjeti računa.

Odredbe Općih uvjeta stupaju na snagu 1.2.2022. te zamjenjuju Opće uvjete korištenja usluge *on-line* bankarstva za građane – Erste NetBanking, Erste mBanking ,Erste FonBanking i George – u primjeni od 16. studenog 2020. Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta prestaje mogućnost korištenja Erste NetBankinga, Erste mBankinga i Erste FonBankinga te korisnici tih usluga *on-line* bankarstvo mogu nastaviti koristiti uslugom George.

Objavljeno 1.12.2021.