Opći uvjeti korištenja usluge *on-line* bankarstva za građane – Erste NetBanking, Erste mBanking, Erste FonBanking i George

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** – su 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 izvatci te su isti 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, temeljem 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), žiro račun (kunski i devizni) i kunski račun po viđenju. Štedni računi građana/fizičkih osoba, koji nisu predmet Općih uvjeta računa, kao npr. 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. **Usluge *on-line* bankarstva** – skup usluga Banke koji čini George, Erste NetBanking, Erste mBanking i Erste FonBanking

1.7. **Erste NetBanking usluga** – usluga internetskog bankarstva koja omogućuje korištenje gotovo svih usluga domaćeg platnog prometa i platnog prometa s inozemstvom.

1.8. **Erste mBanking usluga** – usluga mobilnog bankarstva koja omogućuje korištenje gotovo svih usluga domaćeg platnog prometa.

1.9. **Erste FonBanking usluga** – usluga telefonskog bankarstva koja omogućuje korištenje gotovo svih usluga domaćeg platnog prometa.

1.10. **George** – usluga mobilnog i internetskog bankarstva koja omogućuje ugovaranje proizvoda Banke, a Korisniku koji ima Račun omogućuje i korištenje gotovo svih usluga domaćeg platnog prometa i platnog prometa s inozemstvom.

1.11. **Mobilna aplikacija** – programsko rješenje koje omogućuje korištenje Erste mBanking usluge, korištenje mTokena kao i korištenje drugih funkcionalnosti mobilnim uređajima koji podržavaju njezino instaliranje i rad.

1.12. **George mobilna aplikacija** – programsko rješenje koje omogućuje korištenje George, korištenje mTokena kao i korištenje drugih funkcionalnosti mobilnim uređajima koji podržavaju njezino instaliranje i rad.

1.13. **Opći uvjeti** – Opći uvjeti korištenja usluga *on-line* bankarstva za građane – Erste NetBanking, Erste mBanking, Erste FonBanking i George.

1.14. **Zahtjev** – Zahtjev za korištenje *on-line* bankarstva George.

1.15. **Podnositelj zahtjeva** – fizička osoba – potrošač koja od Banke traži mogućnost korištenja George-a predajom potpisanog Zahtjeva u poslovnici ili izravno putem George mobilne aplikacije.

1.16. **Ugovor** – Ugovor o korištenju Usluga *on-line* bankarstva kojim Korisnik s Bankom ugovara korištenje jedne ili više Usluga *on-line* bankarstva.

1.17. **Korisnik** – fizička osoba – potrošač kojem je Banka odobrila korištenje jedne ili više Usluga *on-line* bankarstva.

1.18. **Autentifikacija** – postupak koji Banci omogućuje provjeru identiteta Korisnika, uključujući provjeru Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica Korisnika).

1.19. **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).

1.20. **Sredstvo za autentifikaciju i autorizaciju ili Sredstvo** – uređaj ili softver koji omogućava Autentifikaciju Korisnika prilikom pristupa Uslugama *on-line* bankarstva te autorizaciju Transakcija (Erste Display kartica, mToken i/ili drugi uređaj za identifikaciju).

1.21. **Erste Display kartica** – kartica koja se izdaje Korisnicima, a koja se koristi za prijavu na Usluge *on-line* bankarstva i autorizaciju Transakcija.

1.22. **Identifikacijski i SMS kôd** – niz brojeva koje Banka dodjeljuje Korisniku, a služe za aktivaciju mTokena na Korisnikovom mobilnom uređaju.

1.23. **mToken** – funkcionalnost mobilnog bankarstva koja se zajedno s mPIN-om ili mPINom koji se aktivira Otiskom prsta/Skenom lica koristi za prijavu na Usluge on-line bankarstva i autorizaciju Transakcija te za autentifikaciju prilikom autorizacije transakcija korištenjem platne kartice na internetskim prodajnim mjestima u skladu s Općim uvjetima izdavanja i korištenja platnih kartica za građane.

1.24. **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.

1.25. **Otisak prsta** – biometrijsko svojstvo Korisnika kojim Korisnik pokreće mToken umjesto unosa mPIN-a, a pohranjuje se u aplikaciji za očitanje otisaka prstiju u Korisnikovom mobilnom uređaju.

1.26. **Prijava otiskom prsta** – način Autentifikacije Korisnika za prijavu na Usluge *on-line* bankarstva i autorizaciju Transakcija pomoću mTokena kojeg Korisnik pokreće očitanjem Otiska prsta.

1.27. **Sken lica** – biometrijsko svojstvo Korisnika kojim Korisnik pokreće mToken umjesto unosa mPIN-a, a pohranjuje se u aplikaciji za očitanje skena lica u Korisnikovom mobilnom uređaju.

1.28. **Prijava skenom lica** – način Autentifikacije Korisnika za prijavu na Usluge *on-line* bankarstva i autorizaciju Transakcija pomoću mTokena kojeg Korisnik pokreće očitanjem Skena lica.

1.29. **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.

1.30. **Posebni opći uvjeti** – su uvjeti propisani za određeni proizvod/uslugu

1.31. **Transakcije** – platne transakcije koje se zadaju i druge usluge koje se ugovaraju Uslugama *on-line* bankarstva. Sve Transakcije zadane ili ugovorene Uslugama *on-line* bankarstva izjednačene su onima potpisanim vlastoručnim potpisom.

1.32. **Platna transakcija** – prijenos novčanih sredstava koji je Korisnik inicirao Uslugama *on-line* bankarstva.

1.33. **Dnevni limit** – maksimalni iznos svih platnih transakcija u kunama i stranoj valuti kojim Korisnik može raspolagati u jednom danu putem Usluga *on-line* bankarstva i Drugih pružatelja platnih usluga, a sukladno pravilima definiranim u točkama 5.6 i 5.7.

1.34. **Terminski plan** – posebni Akt Banke kojim se definiraju rokovi, načini i uvjeti izvršavanja Platnih transakcija.

1.35. **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.

1.36. **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.

1.37. **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.

1.38. **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.

1.39. **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.

1.40. **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.

1.41. **Zahtjev za promjenu podataka** – Zahtjev za promjenu podataka korisnika usluga *on-line* bankarstva za građane koji se nalazi na internetskim stranicama Banke i u poslovnicama Banke. Korisnik je dužan predmetni zahtjev ispuniti i predati Banci u slučaju promjene osobnih podataka, zahtjeva za izdavanje nove Vjerodajnice i/ili gubitka Sredstva.

1.42. **Zahtjev za zatvaranje** – Zahtjev za zatvaranje usluga *on-line* bankarstva za građane koji se nalazi u poslovnicama Banke. Korisnik je dužan predmetni zahtjev ispuniti i predati Banci u slučaju kad želi otkazati jednu ili više Usluga *on-line* bankarstva.

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 Usluga *on-line* bankarstva te prava i obveze Banke u pružanju Usluga *on-line* bankarstva. Potpisom Zahtjeva Podnositelj zahtjeva izjavljuje da je pročitao Opće uvjete, da pristaje na njihovu primjenu i da prihvaća sva prava i obveze koje iz istih proizlaze.

2.2. Ovi Opći uvjeti zajedno sa potpisanim i od strane Banke odobrenim Zahtjevom 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 izrijekom nije ugovoreno drugačije.

3. Postupak ugovaranja *on-line* bankarstva George

3.1. Podnositelj zahtjeva ugovara korištenje George-a u poslovnici Banke ili izravno putem George mobilne aplikacije. Usluge on-line bankarstva nije moguće ugovoriti putem punomoći. Banka, sukladno uvjetima svoje poslovne politike, zadržava pravo odbiti Zahtjev odnosno odlučuje o odobrenju ili odbijanju pružanja Usluga *on-line* bankarstva, bez obaveze da Podnositelju zahtjeva obrazloži svoju odluku

3.2. Prilikom ugovaranja George-a 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 odobrenja Zahtjeva od strane Banke. Ovi Opći uvjeti, kao i Zahtjev uz uvjet da je potpisan od strane Podnositelja zahtjeva te odobren od strane Banke čine sadržaj Ugovora.

3.3. Prilikom ugovaranja George mobilnom aplikacijom, 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 odobrenja ugovaranja George-a od strane Banke, 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 George-a Korisniku se automatski u George mobilnoj aplikaciji aktivira mToken.

3.4. Iznimno, Korisnici koji već imaju ugovorenu Erste NetBanking i/ili Erste mBanking uslugu mogu bez sklapanja novog ugovora koristiti George na koji se prijavljuju na isti način kao i na Erste NetBanking i Erste mBanking uslugu.

3.5. Podnositelj Zahtjeva može u Zahtjevu zatražiti dodjelu nove Vjerodajnice i Sredstva ili zadržati Vjerodajnicu

i Sredstvo već ranije dodijeljene za pristup Uslugama on-line bankarstva 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 Mobilnoj aplikaciji aktivirati mToken na svom mobilnom uređaju i pritom definirati svoj mPIN.

3.6. Za pristup svakoj pojedinoj Usluzi *on-line* bankarstva koju Korisnik ima ugovorenu s Bankom koristi se ista Vjerodajnica i Sredstvo.

3.7. Erste Display kartica izdana Korisniku u vlasništvu je Banke i Korisnik je dužan vratiti je na zahtjev Banke.

4. Opseg Usluga *on-line* bankarstva

4.1. Usluge *on-line* bankarstva Korisniku koji ima Račun i koji je Usluge *on-line* bankarstva ugovorio u poslovnici na način opisan u članku 3.2. omogućuju:

- provođenje Platnih transakcija:
  - prijenos sredstava između računa Korisnika
  - izvršenje domaćih naloga za plaćanje
  - kupoprodaju deviza
- oročavanje štednje
- otvaranje i pregled trajnih naloga
- uvid u stanje i promet svih Korisnikovih depozitnih, transakcijskih i kreditnih računa i računa na koje ima punomoć u Banci
- uvid u plaćanja provedena Uslugama *on-line* bankarstva
- 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 temeljem 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 George ugovorio George mobilnom aplikacijom na način opisan u članku 3.3., George omogućuje isključivo ugovaranje proizvoda Banke koji su ponuđeni unutar George-a takvim korisnicima.

4.3. Dodatno na navedeno u članku 4.2. Korisniku koji ima Račun, a koji je George ugovorio George mobilnom aplikacijom omogućene su i sve usluge navedene u članku 4.1. ako se Korisnik naknadno identificira u poslovnici Banke ili putem video identifikacije unutar George-a.

4.4. George omogućuje ugovaranje proizvoda i usluga Banke odnosno potpisivanje ugovorne dokumentacije naprednim elektroničkim potpisom.

4.5. Erste NetBanking, Erste mBanking i George omogućuju ugovaranje gotovinskog zajma. Gotovinski zajam ugovoren putem Usluga on-line bankarstva 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 osim članaka Depozitno poslovanje i Kreditno poslovanje. U odnosu na ove Opće uvjete na gotovinski zajam primjenjuju se isključivo članci 5.3. i 5.8. ovih Općih uvjeta te se ugovor o gotovinskom zajmu ne smatra dijelom Okvirnog ugovora o platnim uslugama.

4.6. 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 svake pojedine Usluge *on-line* bankarstva obuhvaćaju opis i način korištenja usluge, isključivo su edukativnog karaktera i dostupne su na zaslonu mobilnog ili internetskog bankarstva.

5. Korištenje Usluga *on-line* bankarstva

5.1. Za korištenje Usluga *on-line* bankarstva 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;
- za korištenje usluga telefonskog bankarstva – telefonski uređaj s tonskim biranjem

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

5.2. Uslugama *on-line* bankarstva pristupa se na sljedeće načine:

- Erste NetBanking i George – aplikacijom internetskog bankarstva dostupnom na adresi https://netbanking.erstebank.hr
- Erste mBanking i George – aplikacijom instaliranom na Korisnikovom mobilnom uređaju, a koju Korisnik preuzima sa virtualnih trgovina koja ne pripadaju Banci , primjerice App Store, Google Play ili Huawei AppGallery, ovisno o vrsti uređaja koju koristi. Banka ne odgovara za mogućnost i uvjete korištenja predmetnih virtualnih trgovina kao ni za uvjete pod kojima se aplikacija može instalirati na uređaj.
- Erste FonBanking – pozivom na broj telefona 072 555 555 (iz inozemstva +385 51 365 591).

5.3. Prilikom pristupa pojedinoj Usluzi *on-line* bankarstva Korisnik se autentificira Vjerodajnicom i Sredstvom na sljedeći način:

- Autentifikacija Erste Display karticom: internetskom i telefonskom bankarstvu pristupa se isključivo unosom korisničkog imena i jedne jednokratne zaporke koju generira Erste Display kartica na temelju Korisnikove zaporke
- Autentifikacija mTokenom: internetskom i telefonskom 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 pojedinoj Usluzi *on-line* bankarstva 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 Mobilnu aplikaciju treba postojati aplikacija za očitanje otisaka prstiju ili aplikacija za očitanje Skena lica, u kojoj je pohranjen jedan ili više isključivo Korisnikovih Otisaka prstiju te isključivo jedan Korisnikov Sken lica
- na uređaju kojim Korisnik koristi Mobilnu aplikaciju treba imati aktivan mToken kojeg koristi kao Sredstvo
- Korisnik treba samostalno aktivirati Prijavu otiskom prsta ili Prijavu skenom lica unosom svog mPIN 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 očitanje otisaka, odnosno aplikaciji za očitanje Skena lica u Korisnikovom uređaju. U slučaju dodavanja novog Otiska prsta u aplikaciju za očitanje 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 očitanje 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, 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 se smatra autoriziranom ako ju je zadao Korisnik autentificiran na jedan od načina opisan 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 kojeg 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 nakon što zaprimi notifikaciju s detaljima Platne transakcije, Korisnik se prijavi u 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. Uslugama on-line bankarstva Korisnik zadaje Platne transakcije do visine raspoloživih sredstava na Računu, a maksimalno do visine definiranog Dnevnog limita.

5.7. Banka definira Dnevni limit na Uslugama on-line bankarstva. Korisniku je iznos definiranog Dnevnog limita vidljiv na Uslugama on-line bankarstva.

Iznos Dnevnog limita je promjenjiv i može se naknadno povećavati i smanjivati na zahtjev Korisnika, ali samo u okviru najvišeg dozvoljenog limita od strane Banke. Promjenu Dnevnog limita Korisnik može zatražiti sukladno uputama dostupnim na Uslugama on-line bankarstva i u poslovnicama Banke. Ako Korisnik nije zatražio promjenu limita, vrijedit će Dnevni limit definiran od strane Banke.

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, sukladno svojoj odluci i uvjetima svoje poslovne politike, mijenjati visinu Dnevnog limita, bez obaveze da Korisniku obrazloži svoju odluku.

5.8. Uslugama Erste NetBanking, Erste mBanking i George moguće je ugovoriti i gotovinski zajam na slijedeće načine:

- u postupku ugovaranja gotovinskog zajma putem Erste NetBankinga, na način da Korisnik nakon Autentifikacije Erste Display karticom ili mTokenom unese i potvrdi podatke u polje odgovor i odabere opciju Ugovori. Podatke za unos u polje odgovor generira Erste Display kartica ili mToken na temelju podataka iz polja upita koje u postupku ugovaranja gotovinskog zajma Korisnik unosi u Erste Display karticu ili mToken,
- u postupku ugovaranja gotovinskog zajma putem Erste mBankinga korištenjem mTokena, gotovinski zajam sklopljen je trenutkom unosa mPIN-a i odabira opcije Ugovori,
- u postupku ugovaranja gotovinskog zajma putem Georgea, gotovinski zajam sklopljen je elektroničkim putem u trenutku kad je potpisan naprednim elektroničkim potpisom Korisnika.

5.9. Osim za pristup Uslugama *on-line* bankarstva, 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 na način 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 dostupnim drugim osobama, a zaprimljene obavijesti s navedenim podacima o Vjerodajnici uništiti u najkraćem mogućem roku,
- Sredstvo koristiti na način da onemogući njegov gubitak, krađu i zlouporabu odmah i bez izuzetka obavijestiti Banku o gubitku ili neovlaštenoj upotrebi Vjerodajnice i Sredstva te o drugim oblicima zlouporabe Vjerodajnice i Sredstva ili Usluga on-line bankarstva, kao i o svakom korištenju istih koje nije definirano ili u skladu s Općim uvjetima i/ili uputama za korištenje pojedine Usluge on-line bankarstva 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 očitanje otisaka prstiju u Korisnikovom uređaju pohranjeni isključivo Korisnikovi Otisci prstiju jer će se svaka prijava bilo kojim otiskom prsta pohranjenog u navedenoj aplikaciji smatrati provedenom od strane Korisnika kao i sve eventualno provedene Transakcije nakon takve prijave te Korisnik prihvaća potpunu odgovornost za sve tako nastale obveze
- unositi točne podatke prilikom zadavanja Transakcija Uslugama on-line bankarstva te snosi rizik unosa netočnih i/ili nepotrebnih podataka i zlouporabe Usluga on-line bankarstva u vlastitom okruženju
- prijaviti promjenu svih osobnih podataka neophodnih za korištenje Usluga on-line bankarstva podnošenjem Zahtjeva za promjenu podataka
- sve Transakcije zadati u skladu s Okvirnim ugovorom o platnim uslugama te zakonskim i podzakonskim propisima
- osigurati kontrolu pristupa uređajima s kojih koristi Usluge on-line bankarstva
- na Internetu se ponašati odgovorno i razumno u smislu da neće otvarati e-mailove sa nepoznatim linkovima ili zlonamjernim programima i dopustiti da se uređaj s kojim pristupa Uslugama on-line bankarstva zarazi zlonamjernim programom koji može uzrokovati financijsku štetu Korisniku
- provoditi sigurnosne mjere zaštite na uređajima kojima pristupa Uslugama on-line bankarstva te aktivirati programe za zaštitu od zlonamjernih programa i pristupati Uslugama on-line bankarstva isključivo s uređaja koji ne sadrže zlonamjerne programe
- redovito pratiti službene internetske stranice Banke, a osobito prije zadavanja Platnih transakcija pratiti obavijesti unutar Usluga *on-line* bankarstva i upozorenja te promptno reagirati u skladu s istima.

6.2. U slučaju nepridržavanje obveza i odgovornosti Korisnika iz prethodnog članka 6.1. ovih Općih uvjeta kao i u slučaju nepridržavanja ostalih odredbi ovih Općih uvjeta od strane Korisnika, 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 375,00 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 Uslugama *on-line* bankarstva 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 nemogućnosti izvršenja Transakcija uslijed greške Korisnika
- za nedostupnost Usluga on-line bankarstva 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 Uslugama on-line bankarstva 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 Uslugama on-line bankarstva
- 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. Telefonski razgovori Erste FonBanking usluge se snimaju i služe kao dokaz za izvršenje transakcija. Tonskim zapisom Banka se može koristiti isključivo u svrhu rješavanja prigovora Korisnika na izvršenje posla, u svrhu sudskog spora, u svrhu upravljanja kvalitetom usluge te u ostale svrhe dozvoljene pozitivnim

propisima

7.4. 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 u cilju prijevare, uključujući neovlašteno iniciranje Platne transakcije ili iniciranje Platne transakcije u cilju prijevare. Banka će obavijestiti Korisnika platitelja o namjeri i razlozima za uskraćivanje pristupa Računu, u skladu s prethodno navedenim, kanalima Usluga *on-line* bankarstva ili korištenjem kontakt podataka koje joj je Korisnik dostavio i koji su evidentirani u sustavu Banke.

8. Naknade

8.1. Naknade za korištenje Usluga *on-line* bankarstva i za provođenja Transakcija naplaćuju se s Računa Korisnika ili drugim oblikom naplate sukladno Odluci o naknadama za usluge u poslovanju s građanstvom, bez dodatne suglasnosti od strane Korisnika.

8.2. Ukoliko 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 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, predujmiti, 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 Usluga *on-line* bankarstva

9.1. Korisnik može u bilo kojem trenutku blokirati korištenje Usluga *on-line* bankarstva:

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

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

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

- pozivom na broj telefona 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 dostaviti isključivo osobno u poslovnici Banke.

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

- prilikom prijave na pojedinu uslugu tri puta unese netočne podatke iz Erste Display kartice ili mTokena
- prilikom dodatne autorizacije Transakcije pet puta unese netočan odgovor iz 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 dostaviti osobno u poslovnicu Banke.

Iznimno, u slučaju blokade mTokena zbog:

- pogrešno unesenog mPIN-a prilikom prijave u Usluge on-line bankarstva,
- pogrešno unesenog mPIN-a kod autorizacije transakcije,
- pogrešno unesenog mPIN-a kod ugovaranja dodatnih usluga,
- pogrešno unesenog trenutnog mPIN-a prilikom promjene mPIN-a ili
- sigurnosne automatske blokade sukladno članku 9.4. ovih Općih uvjeta.

Korisnik može samostalno deblokirati mToken na način da u polje Mobilne aplikacije predviđeno za deblokadu mTokena unese postojeći mPIN.

9.4. Banka će Usluge on-line bankarstva blokirati i zbog objektivno opravdanih razloga:

- koji se odnose na sigurnost Usluge on-line bankarstva,
- koji se odnose na sumnju na neovlašteno korištenje ili korištenje Usluge on-line bankarstva 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 Usluga on-line bankarstva,
- Korisničko korištenje usluga predstavlja sigurnosnu prijetnju ili ugrožava poslovanje Banke.

U ovim slučajevima pristup Uslugama *on-line* bankarstva Korisnik može deblokirati osobno u poslovnici Banke ukoliko po isključivoj procjeni Banke više ne postoji sigurnosna prijetnja kao i ukoliko ne postoji opasnost od ponavljanja sigurnosne prijetnje ili ugrožavanja.

9.5. Korisnik ima pravo otkazati korištenje jedne ili svih Usluga *on-line* bankarstva predajom potpisanog Zahtjeva za zatvaranje u bilo kojoj poslovnici Banke, pri čemu se dan i vrijeme odobrenja takvog Zahtjeva za zatvaranje od strane Banke ujedno smatra i trenutkom otkaza Usluge *on-line* bankarstva. Banka Korisniku omogućuje otkaz pojedinih usluga Usluga *on-line* bankarstva i na sljedeće načine: Erste NetBanking uslugom moguće je otkazati Erste FonBanking i Erste mBanking usluge, a Erste FonBanking uslugom mogu se otkazati Erste NetBanking i Erste mBanking usluge. Prethodno navedeni način otkaza izjednačen je otkazu Usluge *on-line* bankarstva predajom Zahtjeva za zatvaranje u poslovnici Banke, a trenutkom otkaza Usluge *on-line* bankarstva smatrat će se dan i vrijeme slanja poruke o zatvaranju takve usluge od strane Banke.

9.6. Ukoliko Korisnik koristi Erste Display karticu, dužan ju je vratiti prilikom predaje Zahtjeva za zatvaranje svih Usluga *on-line* bankarstva ili ukoliko više nema ugovorenu niti jednu Uslugu *on-line* bankarstva.

9.7. Sve Transakcije zadane unaprijed Uslugama *on-line* bankarstva, koje do trenutka otkaza Usluge *on-line* bankarstva nisu stornirane, bit će izvršene.

9.8. Banka će Korisniku otkazati Usluge *on-line* bankarstva u slučaju da Korisnik zatvori sve Račune u banci te u slučaju smrti Korisnika.

9.9. Banka može jednostrano otkazati Ugovor s dvomjesečnim otkaznim rokom, bez navođenja razloga.

9.10. Banka može raskinuti Ugovor bez otkaznog roka ukoliko Korisnik krši odredbe pozitivnih propisa ili Okvirnog ugovora o platnim uslugama.

10. Upravljanje mTokenom

10.1. Aktivacija dodatnog mTokena mTokenom – Korisnik može samostalno aktivirati dodatni mToken na postojećem ili novom mobilnom uređaju unutar 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 odnosno reklamirati funkcionalnost Usluga *on-line* bankarstva 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 pisanim putem ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća.

12.4. Obavijest o izmjenama Općih uvjeta Banka dostavlja Korisniku na njegovu e-mail adresu ili putem obavijesti u pretinac poruka unutar Usluga on-line bankarstva.

12.5. 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.

12.6. 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 počne teći od dana slanja obavijesti o izmjeni.

12.7. Na odnose, međusobna prava i obveze Korisnika i Banke primjenjuje se pravo Republike Hrvatske.

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

12.9. Odredbe Općih uvjeta stupaju na snagu 16. studenog 2020. te zamjenjuju Opće uvjete korištenja usluge on-line bankarstva za građane-Erste NetBanking, Erste mBanking ,Erste FonBanking i George u primjeni od 27. rujna 2020. Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta više ne postoji mogućnost ugovaranja ErsteNetBanking, ErstemBanking i ErsteFonBanking usluga te započinje prijelazno razdoblje u kojem će njihovo korištenje i dalje biti moguće. Nakon isteka prijelaznog razdoblja ErsteNetBanking, ErsteBanking i ErsteFonBanking usluge će se ugasiti, te će Korisnici Usluge *on-line* bankarstva moći koristiti redizajniranom uslugom internetskog i mobilnog bankarstva naziva George. O isteku prijelaznog razdoblja Banka će pravovremeno obavijestiti Korisnike na način definiran u ovoj točki Općih uvjeta. Banka zadržava pravo određenim kategorijama klijenata usluge ErsteNetBanking, ErstemBanking i ErsteFonBanking ugasiti i prije završetka prijelaznog razdoblja o čemu ih je dužna obavijestiti prije gašenja tih usluga.