

## Opći uvjeti izdavanja i korištenja platnih kartica za građane

### 1. Uvodne odredbe

Pojedini pojmovi, koji se koriste u ovim Općim uvjetima izdavanja i korištenja platnih kartica za građane (dalje: Opći uvjeti), 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, žiroračun: 2402006-1031262160, SWIFT: ESBCHR22, internetska stranica: 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 dostupni u poslovnicama Banke i na internetskoj stranici te pojedinim distributivnim kanalima, a uređuju prava, ovlasti i obveze Klijenta i svih ostalih osoba koje preuzimaju prava i obveze prema Banci, kao i Banke same. Iz Akata Banke za Klijente se, radi preglednosti, sastavljaju izvadci koji su Klijentima dostupni u poslovnicama Banke i na internetskoj stranici.
- 1.3. **Klijent** – Klijentom se za potrebe Općih uvjeta smatra fizička osoba - potrošač, koja je s Bankom zaključila Okvirni ugovor o platnim uslugama.
- 1.4. **Račun** – transakcijski, ili KEKS račun koji Banka, na temelju Ugovora i pripadajućih općih uvjeta, otvara korisniku platnih usluga, a koji se koristi za izvršenje platnih transakcija. Transakcijski računi, u smislu ovih Općih uvjeta su: tekući račun, žiroračun i račun po viđenju i Računi posebne namjene kako su isti definirani u Općim uvjetima vođenja transakcijskih računa i obavljanja usluga platnog prometa za građane.
- 1.5. **Poseban račun** – račun koji Banka, na temelju naloga Financijske agencije, otvara Klijentu u svrhu primanja uplata i obavljanja isplata sredstava koja su izuzeta iz ovrhe.
- 1.6. **KEKS račun** – prepaid račun elektroničkog novca koji se nalazi u aplikaciji KEKS Pay gdje je elektronički pohranjena novčana vrijednost, s ili bez izdane debitne kartice.
- 1.7. **KEKS Pay d.o.o.** – vlasnik KEKS Pay aplikacije i partner Erste banke, točnije pružatelj tehničkih usluga odnosno digitalnih rješenja koja podržavaju platne usluge, registriran pri Trgovačkom sudu u Zagrebu, sa sjedištem u Zagrebu, Frana Folnegovića 6, e-mail: kekspay@kekspay.hr
- 1.8. **Ugovor** – ugovor o otvaranju i vođenju pojedinog transakcijskog računa (primjerice, Ugovor o tekućem računu, Ugovor o računu po viđenju) ili ugovor o otvaranju i vođenju prepaid računa elektroničkog novca (primjerice, Okvirni ugovor o KEKS računu).
- 1.9. **Opći uvjeti računa** – Opći uvjeti vođenja transakcijskih računa i obavljanja usluga platnog prometa za građane i Opći uvjeti korištenja KEKS računa.
- 1.10. **Kartica** – platni instrument koji Korisniku omogućuje izvršenje plaćanja proizvoda i usluga bilo na prihvatnom uređaju ili na daljinu te koji omogućuje podizanje gotovog novca i/ili korištenje drugih usluga na bankomatu ili drugom samouslužnom uređaju te prijenos novčanih sredstava, a koji omogućuje iniciranje platne transakcije i njezino izvršavanje u okviru kartičnih platnih shema. Banka je izdavatelj i vlasnik Kartica. Kartica može biti izdana u fizičkom (dalje: Fizička kartica) i u virtualnom obliku (dalje: Virtualna kartica), a pojam „Kartica“ odnosi se na Fizičku i/ili na Virtualnu karticu. U smislu ovih Općih uvjeta poslovanja, Karticom se smatraju debitne kartice izdane uz Račun.
- 1.11. **KEKSICA** – debitna Kartica izdana uz KEKS račun. Banka je izdavatelj i vlasnik svih KEKSICA.
- 1.12. **Korisnik** – fizička osoba koja koristi Karticu za raspolaganje sredstvima po Računu, a može biti Osnovni korisnik ili Dodatni korisnik, ako nije drukčije ugovoreno.

- 1.13. **Osnovni korisnik** – fizička osoba, Klijent Banke, kojoj je Banka izdala Karticu na temelju Okvirnog ugovora o platnim uslugama i čije je ime otisnuto na Kartici.
- 1.14. **Dodatni korisnik** – fizička osoba koju je ovlastio Osnovni korisnik ili je ovlaštena na temelju zakona, raspolagati sredstvima na Računu, a kojoj je Banka izdala Karticu i čije je ime otisnuto na Kartici. Dodatni korisnik može biti, primjerice, opunomoćenik, zakonski zastupnik, skrbnik. Dodatni korisnik ne može biti Korisnik KEKS računa na temelju ovlaštenja Osnovnog korisnika.
- 1.15. **Broj Kartice** – broj od 16 znamenki naveden na Kartici, na temelju kojeg se identificiraju transakcije nastale korištenjem Kartice.
- 1.16. **PIN** – osobni identifikacijski broj koji se dodjeljuje uz Karticu i služi za identifikaciju Korisnika, a poznat je isključivo Korisniku.
- 1.17. **Personalizirana sigurnosna vjerodajnica** – personalizirana obilježja koja Banka daje Korisniku u svrhu autentifikacije (ime i prezime Korisnika Kartice, broj Kartice, datum isteka Kartice, troznamenkasti kontrolni broj otisnut na Kartici (CVV), PIN, mToken, mPIN, Jednokratna mToken zaporka, serijski broj mTokena).
- 1.18. **Jednokratna mToken zaporka** – jednokratna zaporka koju generira mToken.
- 1.19. **mToken** – funkcionalnost Mobilne aplikacije koja se mPIN-om ili PIN-om koji se aktivira otiskom prsta/skenom lica i zajedno s pripadajućom Jednokratnom mToken zaporkom i serijskim brojem mTokena koristi za autentifikaciju Korisnika prilikom autorizacije transakcije kupnje na internetskim prodajnim mjestima. Ugovaranje, korištenje i upravljanje mTokena definirani su Općim uvjetima korištenja online bankarstva George za građane kao i pripadajućom uputom Erste mToken, dostupnom na internet stranici Banke, ako nije drugačije definirano ovim Općim uvjetima.
- 1.20. **mPIN** – osobni identifikacijski broj koji Korisnik definira pri prvom korištenju mTokena i poznat je samo Korisniku, koji ga unosi pri pristupu mTokenu.
- 1.21. **Mobilna aplikacija** – programsko rješenje koje omogućuje korištenje usluga mobilnog bankarstva Banke, korištenje mTokena i korištenje drugih funkcionalnosti mobilnim uređajima koji podržavaju njezino instaliranje i rad.
- 1.22. **Mobilni uređaj** – mobilnim se uređajem za potrebe Općih uvjeta smatra prijenosni elektronički uređaj za komunikaciju (npr. mobilni pametni telefon, tablet, pametni sat) na koji je moguće instalirati mobilne aplikacije.
- 1.23. **Online bankarstvo George** – mobilno i internetsko bankarstvo George koje omogućuje ugovaranje proizvoda Banke, a Korisniku u skladu s Općim uvjetima korištenja online bankarstva George za građane, koji u odnosu na ove Opće uvjete predstavljaju Posebne opće uvjete, omogućuje i pregled ugovorenih proizvoda, uključujući i Kartica, korištenje drugih funkcionalnosti te gotovo svih usluga domaćeg platnog prometa i platnog prometa s inozemstvom.
- 1.24. **Elektronička arhiva** – opcija u online bankarstvu George koja Korisniku omogućuje pregled i preuzimanje dokumenata vezanih za poslovanje s Bankom.
- 1.25. **Aplikacija KEKS Pay** – mobilna aplikacija u vlasništvu KEKS Pay d.o.o. namijenjena mobilnim uređajima na iOS i Android platformi koja, između ostalog, omogućuje ugovaranje proizvoda Banke te izdavanje, aktivaciju i blokadu KEKSICE.
- 1.26. **Bankomat** – elektronički uređaj koji primarno omogućuje automatsko podizanje i/ili uplatu gotovog novca s računa, provjeru stanja pripadajućeg računa Korisnika Kartice, kao i druge usluge koje Banka omogućuje korištenjem ovog uređaja uz autorizaciju PIN-om.
- 1.27. **EFT-POS terminal** – elektronički uređaj na prodajnom ili isplatnom mjestu, namijenjen provođenju platnih transakcija plaćanja proizvoda i/ili usluga ili podizanja gotovog novca, koji ovisno o sustavu od Korisnika može zahtijevati autorizaciju transakcije, na način koji uvjetuje EFT-POS terminal, i kartice (bez identifikacije, identifikacija PIN-om ili potpis evidencije utroška).
- 1.28. **Samouslužni uređaj** – elektronički uređaj namijenjen provođenju platnih transakcija plaćanja proizvoda i/ili usluga, koji ovisno o sustavu može zahtijevati od Korisnika autorizaciju transakcije, na način uvjetovan samim samouslužnim uređajem i pravilima kartičnih shema.
- 1.29. **Prodajno mjesto** – prodajno mjesto prihvaća Karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja i koje omogućuje prodaju proizvoda i/ili usluga uz fizičku prisutnost i Kartice i Korisnika.

- 1.30. **Internetsko prodajno mjesto** – prodajno mjesto koje prihvaća Karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja i koje omogućuje prodaju proizvoda i/ili usluga na internetu bez fizičke prisutnosti Kartice i Korisnika.
- 1.31. **Isplatno prodajno mjesto** – prodajno mjesto primatelja plaćanja koje prislanjanjem i/ili provlačenjem evidentira prihvaćanje transakcija isplate gotovog novca iniciranih Karticama. Bankomat i Samouslužni uređaj ne smatraju se Isplatnim prodajnim mjestom.
- 1.32. **Samouslužni uređaj** – elektronički uređaj namijenjen provođenju platnih transakcija plaćanja proizvoda i/ili usluga, koji ovisno o sustavu može zahtijevati od Korisnika autorizaciju transakcije, na način uvjetovan samim samouslužnim uređajem i pravilima kartičnih shema.
- 1.33. **Autentifikacija** – postupak koji Banci omogućuje provjeru identiteta Korisnika ili valjanosti korištenja Kartice, uključujući provjeru Korisnikovih Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica.
- 1.34. **Pouzdana Autentifikacija** – autentifikacija na osnovi uporabe dvaju ili više elemenata, od kojih je jedan uvijek Kartica i koji pripadaju u kategoriju znanja (nešto što samo korisnik zna, primjerice, PIN, mPIN), posjedovanja (nešto što samo korisnik posjeduje, primjerice, mobilni uređaj) i svojstvenosti (nešto što korisnik jest, primjerice, Otisak prsta, autentifikacija prepoznavanja lica; Sken lica), a koji su međusobno neovisni, što znači da povreda jednog ne umanjuje pouzdanost drugih i koja je osmišljena na takav način da štiti povjerljivost autentifikacijskih podataka, pri čemu najmanje dva od navedenih elemenata moraju pripadati različitoj kategoriji.
- 1.35. **Usluga sigurnog plaćanja** – usluga kartične sheme Visa Europe namijenjena sigurnom plaćanju proizvoda i/ili usluga na Internetskim prodajnim mjestima koja podržavaju 3D Secure standard koji omogućuje Pouzdanu autentifikaciju korisnika Kartice prilikom plaćanja na Internetskom prodajnom mjestu. Prilikom plaćanja na Internetskom prodajnom mjestu Korisnik unosi Personalizirane sigurnosne vjerodajnice (npr. podatke s Kartice) te transakciju potvrđuje nakon uspješnog pristupanja mTokenu (unosom mPIN-a zaporke, uzorka ili korištenjem biometrije (otisak prsta, prepoznavanje lica i sl.)) na način da potvrdi prikazane podatke na Mobilnoj aplikaciji o Internetskom prodajnom mjestu i iznosu transakcije.
- 1.36. **Passkey** – rješenje kartične platne sheme koje Korisnicima koji su aktivirali korištenje Passkey usluge omogućuje Pouzdanu autentifikaciju Korisnika prilikom internetskih kartičnih plaćanja putem korisničkog uređaja (npr. Mobilni uređaj), korištenjem sigurnosnih mehanizama uređaja u skladu s FIDO (Fast Identity Online) standardom, koji predstavlja međunarodno sigurnosno rješenje za Pouzdanu autentifikaciju. Korisnik autorizira transakciju na način da potvrdi prikazane podatke o Internetskom prodajnom mjestu i iznosu transakcije unosom PIN-a, zaporke, uzorka ili korištenjem biometrije (otisak prsta, prepoznavanje lica i sl.). Aktiviranjem i korištenjem Passkey usluge, Korisnik prihvaća uvjete korištenja, pravila privatnosti i ostale odredbe koje je odredio proizvođač uređaja, operativnog sustava i kartična platna shema.
- 1.37. **Digitalni novčanik** – programsko rješenje plaćanja drugih Pružatelja usluge koje omogućava dodavanje, pohranu i korištenje Digitalizirane kartice u svrhu izvršenja kartičnih transakcija na Bankomatima, Fizičkim prodajnim mjestima i Internetskim prodajnim mjestima koja prihvaćaju Digitaliziranu karticu kao platni instrument.
- 1.38. **Digitalizirana kartica** – personalizirane sigurnosne vjerodajnice pohranjene u Digitalnom novčaniku, temeljene na Kartici koju je Banka izdala Korisniku, a koje se kao platni instrument mogu koristiti za iniciranje i izvršavanje platnih transakcija na prihvatnom uređaju ili na daljinu, gdje je omogućeno korištenje ovakvog oblika platnog instrumenta. Svi ugovoreni uvjeti izdavanja i korištenja određene Kartice između Banke i Korisnika primjenjuju se i na Digitaliziranu karticu, osim ako je ovim odredbama nešto drugo određeno. Izdavatelj Digitalizirane kartice kreirane unutar Digitalnog novčanika je Banka.
- 1.39. **Pružatelj usluge Digitalnog novčanika ili Pružatelj usluge** – pravna osoba koja pruža uslugu Digitalnog novčanika, u koji je Banka omogućila dodavanje i korištenje Kartice koju je izdala Korisniku u obliku Digitalizirane kartice.
- 1.40. **Dnevni limiti** – ukupni dnevno dozvoljeni broj i iznos transakcija podizanja gotovog novca po Kartici i ukupno dnevno dozvoljeni broj i iznos transakcija plaćanja na prodajnim mjestima po Kartici.

- 1.41. **Referentni tečaj** – tečaj koji definira kartična shema Visa Europe, a koji se koristi u preračunu originalnog iznosa kartične transakcije u iznos u valuti terećenja Računa. Visa Europe kartična shema pruža informaciju o Referentnom tečaju na svojim internetskim stranicama [www.visaeurope.com](http://www.visaeurope.com).
- 1.42. **Dynamic Currency Conversion (DCC)** – usluga preračunavanja valuta, usluga je konverzije transakcije iz strane valute u eure, koju inozemni pružatelji usluga (pružatelj/i usluge DCC) pružaju Korisnicima Kartica na prodajnim mjestima ili bankomatima izvan teritorija Republike Hrvatske prema tečaju tih pružatelja usluga DCC.
- 1.43. **Dan/datum transakcije** – datum kad je Korisnik dao suglasnost za izvršenje transakcije.

## 2. Opće odredbe

- 2.1. U odnosu na Opće uvjete računa, ovi Opći uvjeti smatraju se posebnima, a reguliraju prava i obveze Korisnika pri korištenju Kartice te prava i obveze Banke u pružanju usluga vezanih uz Karticu.
- 2.2. Opći uvjeti izdavanja i korištenja platnih kartica za građane zajedno s Općim uvjetima računa, pripadajućim posebnim općim uvjetima za uslugu koju ugovaraju Banka i Klijent, Općim uvjetima korištenja online bankarstva George za građane, Odlukom o naknadama za usluge u poslovanju s građanstvom, Katalogom proizvoda Sektora građanstva za fizičke osobe (u dijelu koji se odnosi na kamatne stope po Računima), Terminskim planom te svakim pojedinim ugovorom, sastavni su dio Okvirnog ugovora o platnim uslugama koji je Osnovni korisnik sklopio s Bankom, a sve u skladu s Općim uvjetima računa (dalje u tekstu: Okvirni ugovor o platnim uslugama).
- 2.3. U slučaju kolizije ovih Općih uvjeta i drugih Akata Banke, primarno se primjenjuju odredbe Ugovora, zatim Općih uvjeta, Općih uvjeta vođenja transakcijskih računa i obavljanja usluga platnog prometa te naposljetku ostali Akti Banke, osim ako Posebnim općim uvjetima nije ugovoreno drukčije.

## 3. Postupak izdavanja Kartice i PIN-a

- 3.1. Osnovni korisnik ugovara korištenje Kartice sklapanjem Ugovora. Sklapanjem Ugovora Osnovni korisnik izjavljuje da je pročitao Opće uvjete, da pristaje na njihovu primjenu i da prihvaća sva prava i obveze koji iz njih proizlaze. Virtualnu karticu, Osnovni i Dodatni korisnik mogu ugovoriti isključivo putem mobilnog bankarstva George. Korisnik može istodobno imati dvije Virtualne kartice. Fizička kartica i Virtualna kartica dva su zasebna proizvoda, od kojih svaka Kartica ima svoj broj, PIN, CVV, datum isteka te postupanje u odnosu na jednu (primjerice, zahtjev za blokadu Kartice ili izdavanje nove Kartice) ne podrazumijeva automatski postupanje i u odnosu na drugu Karticu.
- 3.2. Banka će, na zahtjev Korisnika, izdati Karticu i PIN:
  - Osnovnom korisniku starijem od 18 godina prilikom ili nakon sklapanja Ugovora o Računu,
  - Osnovnom korisniku starijem od 15 godina u radnom odnosu, odnosno 16 godina s poslovnom sposobnošću prilikom ili nakon sklapanja Ugovora o Računu,
  - Osnovnom korisniku bez poslovne sposobnosti (do 18 godina) uz pripadajući Račun,
  - Dodatnom korisniku odmah prilikom otvaranja Računa ili naknadno. Uz Poseban račun nije moguće ugovoriti Karticu Dodatnom korisniku.
  - Iznimno od prethodno navedenog Banka će, uz suglasnost Korisnika, naručiti izradu Kartice i PIN-a isključivo Osnovnom korisniku starijem od 18 godina prilikom otvaranja KEKS računa.
- 3.3. Virtualna kartica ne može se ugovoriti za osobu mlađu od 18 godina.
- 3.4. Osnovni korisnik obavezan je svakog Dodatnog korisnika upoznati sa sadržajem ovih Općih uvjeta, Općih uvjeta računa i odredbama Ugovora na temelju kojeg je Dodatnom korisniku izdana Kartica.
- 3.5. Banka će, ovisno o statusu Klijenta, vrsti Kartice i kanalu ugovaranja, novoizdanu Karticu i PIN, što se radi izbjegavanja svake dvojbe ne odnosi na obnovu Kartice (po isteku roka važenja), dostaviti Korisniku na jedan od sljedećih načina, ako je riječ o Fizičkoj kartici:
  - a) Karticu dostaviti u poslovnici Banke, a PIN poštom na adresu koju je Korisnik posljednju ugovorio s Bankom,
  - b) Karticu i PIN dostaviti u poslovnici Banke,
  - c) Karticu dostaviti poštom na adresu koju je Korisnik posljednju ugovorio s Bankom, a PIN putem

SMS-a na broj mobilnog telefona koji je Korisnik potvrdio i dostavio Banci prilikom narudžbe Kartice. Slanje poruke moguće je isključivo unutar mobilne mreže RH na hrvatske brojeve mobilnih telefona.

d) Karticu dostaviti u poslovnicu Banke, a PIN putem mobilnog bankarstva George,

e) Karticu dostaviti poštom na adresu koju je Korisnik posljednju ugovorio s Bankom, a PIN putem mobilnog bankarstva George.

Bez obzira na odabrani način dostave PIN-a, Korisniku je, koji ima ugovoreno mobilno bankarstvo George, PIN uvijek dostupan u toj aplikaciji.

- 3.6. Virtualna kartica i PIN, koji se na nju odnosi, dostupni su isključivo u mobilnom bankarstvu George.
- 3.7. Kartica glasi na Korisnikovo ime, neprenosiva je i smije ju koristiti isključivo Korisnik. Banka zadržava pravo da, u iznimnim situacijama, ime i prezime Korisnika otisnuto na Kartici bude skraćeno, odnosno različito od podataka otisnutih u osobnim dokumentima Korisnika i to isključivo zbog standardizacije i postavki dizajna Kartice, koje definiraju kartične kuće i Banka, a na što Korisnik pristaje.
- 3.8. Korisnik Kartice obavezan je nakon primitka Fizičke kartice aktivirati je u skladu s uputama dobivenima pri preuzimanju ili dostavi Kartice. Fizičku karticu mora aktivirati isključivo Korisnik Kartice. Virtualna kartica aktivna je neposredno nakon ugovaranja.
- 3.9. Ako prethodno ne posjeduje mToken Banke, Korisniku Kartice Banka može na Zahtjev Korisnika u poslovnici izdati mToken koji će koristiti za Pouzdanu autentifikaciju prilikom autorizacija transakcija kupnje na Internetskim prodajnim mjestima.

#### 4. Korištenje Kartice

4.1. Kartica predstavlja platni instrument u vlasništvu Banke i koristi se:

- za plaćanje proizvoda i/ili usluga na ovlaštenim prodajnim mjestima, što uključuje i internetska prodajna mjesta, s oznakom pripadajućeg branda kartičnih shema u zemlji i inozemstvu, bez naknade za podizanje gotovog novca na Bankomatima Banke i Bankomatima Erste Group u zemljama koje su definirane Odlukom o naknadama, te isplatnim mjestima banaka s oznakom pripadajućeg branda kartičnih shema u zemlji i inozemstvu, u skladu s Odlukom o naknadama za usluge u poslovanju s građanstvom;
- za uplatu, odnosno polog gotovog novca na Bankomatima s depozitnom funkcijom u vlasništvu Banke (nije moguće Virtualnom karticom);
- za obročnu kupnju (na prodajnim mjestima koja omogućavaju tu uslugu) i podizanje gotovog novca na Bankomatima Banke uz otplatu na rate, ako je Osnovnom korisniku Banka odobrila korištenje usluge Erste Rate. Virtualnom karticom moguća je obročna kupnja samo na internetskim prodajnim mjestima koja omogućavaju tu uslugu;
- za ostale usluge.

Za korištenje Virtualne kartice na fizičkom prodajnom mjestu, kao i za podizanje gotovog novca na bankomatu, Karticu je potrebno dodati u Digitalni novčanik. Dodavanje Kartice u Digitalni novčanik i njezino korištenje opisani su u članku 15. ovih Općih uvjeta.

4.2. Banka izdaje Kartice s beskontaktnom funkcionalnošću te sve takve Kartice imaju otisnutu pripadajuću oznaku beskontaktnog plaćanja.

Nakon realizacije beskontaktnih platnih transakcija autoriziranih na terminalima prodajnih mjesta, a zbog brzine provedbe platnih transakcija ili tehnoloških preduvjeta, kartične kuće propisale su da ne postoji obveza prodajnog mjesta da Korisniku izda i uruči potvrdu (slip) o izvršenoj beskontaktnoj platnoj transakciji. No ako Korisnik inzistira na potvrdi (slipu) o izvršenoj beskontaktnoj platnoj transakciji, može od prodajnog mjesta zatražiti izdavanje predmetne potvrde (slipa). Korisnik Kartice s beskontaktnom funkcionalnošću, kao i Korisnik Digitalizirane kartice prima na znanje da, kod obrade beskontaktnih platnih transakcija, datum terećenja Računa može biti različit od datuma nastanka beskontaktnih platnih transakcija te je dužan redovno pratiti transakcije nastale Karticom te stanje po

pripadajućem Računu. Korisnik Kartice s beskontaktnom funkcionalnošću dužan je postupati s tom Karticom s pažnjom dobrog gospodara, onemogućiti njezino ustupanje drugim osobama, brinuti da se svi postupci Karticom i/ili Digitaliziranom karticom na prodajnom mjestu provode u njegovoj prisutnosti i pod njegovim nadzorom.

Korisnik je svjestan da provođenje transakcija Karticama s beskontaktnom funkcionalnosti činom prislanjanja ili umetanja Kartice bez dodatne Autentifikacije, nosi povišen rizik u slučaju gubitka ili krađe Kartice te se obvezuje na savjesno čuvanje Kartice radi sprječavanja zlouporabe.

- 4.3 Dnevni limit korištenja Kartice utvrđuje Banka u skladu sa svojim internim pravilima i važećim propisima. Banka je ovlaštena u svakom trenutku izmijeniti Dnevni limit, osobito radi upravljanja rizicima, sigurnosti platnih transakcija ili usklađenja s regulatornim zahtjevima. Korisnik može koristiti Karticu do visine raspoloživih sredstava na Računu, a u granicama Dневnih limita. Dnevni limiti su promjenjivi i uz suglasnost Banke mogu se mijenjati na zahtjev Korisnika. Korisnik može samostalno smanjiti Dnevni limit u Online bankarstvu George. Izuzev Dневnih limita ne postoji mogućnost ugovaranja dodatnih ograničenja potrošnje pri korištenju Kartice.
- 4.4 U svrhu sprječavanja prijevara prilikom korištenja Kartica na Internetskom prodajnom mjestu i dodatne zaštite Korisnika, Banka na zahtjev Primatelja plaćanja osigurava dodatnu provjeru identiteta Korisnika kartice kao platitelja usporedbom podataka Korisnika u evidenciji Banke s podacima unesenim prilikom iniciranja elektroničke platne transakcije na Internetskom prodajnom mjestu (prezime i poštanski broj). Pritom Banka ne prosljeđuje Primatelju plaćanja niti kartičnoj shemi prezime i poštanski broj Korisnika, već samo rezultat podudarnosti podataka („podaci se podudaraju“, „podaci se djelomično podudaraju“ ili „podaci se ne podudaraju“). Primatelj plaćanja može odbiti iniciranje platne transakcije iz različitih razloga na koje Banka nema utjecaja, uključujući ali ne ograničavajući se na situaciju kada podaci uneseni na internetskom prodajnom mjestu ne odgovaraju podacima Korisnika u evidenciji Banke.

## **5. Informiranje o konverziji originalne valute transakcije u valutu računa platitelja (Korisnika)**

- 5.1 Ako se originalna valuta transakcije razlikuje od valute računa platitelja (Korisnika), Banka će bez nepotrebnog odgađanja u najkraćem mogućem roku nakon primitka informacije o autorizaciji transakcije, obavijestiti Osnovnog korisnika o detaljima terećenja, ako se valuta nalazi na tečajnoj listi Europske središnje banke. Banka će za dostavljanje navedene obavijesti koristiti jedan od sljedećih kanala:
- a) poruke u pretincu Mobilne aplikacije Osnovnog korisnika,
  - b) e-mail Osnovnog korisnika ili
  - c) SMS na broj mobilnog telefona Osnovnog korisnika.
- 5.2 Obavijest iz prethodne točke sadržavat će minimalno podatke definirane mjerodavnim propisima.
- 5.3 Ako transakciju napravi opunomoćenik po računu, poruka će biti dostavljena vlasniku računa.
- 5.4 Korisnik u svakome trenutku može otkazati primanje poruka obavijesti o konverziji valute u poslovnici ili putem Online bankarstva George.

## **6. Uplata gotovog novca na bankomatu**

- 6.1 Postupanje s novčanicama uplaćenim na bankomatu provodi se u skladu s Odlukom o kontroli provjere autentičnosti i prikladnosti gotovog novca eura (HNB) i odlukama Europske središnje banke te:
- iznos euronovčanica koje je uređaj prepoznao kao autentične uplaćuje se na Račun, a novčanice koje uređaj nije prepoznao kao euronovčanice vraćaju se Korisniku,
  - novčanice za koje se sumnja da su krivotvorene euronovčanice predaju se HNB-u na provjeru

- autentičnosti, a iznos se ne uplaćuje na Račun,
  - novčanice čiju autentičnost uređaj nije jasno utvrdio predaju se HNB-u na provjeru autentičnosti, a iznos se uplaćuje na Račun.
- 6.2 Banka će nakon zaprimanja HNB-ove informacije o autentičnosti novčanica odobriti ili teretiti Račun. Banka zadržava pravo naknadnog terećenja Računa bez prethodne obavijesti.
- 6.3 Uplata gotovog novca nije moguća na KEKS račun.

## 7. Autorizacija i suglasnost za provedbu transakcija

Korisnik daje neopozivu suglasnost za izvršenje platne transakcije postupajući na jedan od niže navedenih načina, pri čemu konkretan način autorizacije ovisi o tehničkim mogućnostima i vrsti prihvatnog uređaja, kanalu prodaje (Prodajno ili Internetsko prodajno mjesto, ili Isplatio prodajno mjesto), kategoriji trgovca te značajkama platnog instrumenta (fizička Kartica ili Digitalizirana kartica na Mobilnom uređaju):

### a) Transakcije na fizičkim prodajnim mjestima (EFT-POS terminal):

Neposrednom interakcijom Fizičke kartice i EFT-POS terminala na način koji uređaj podržava:

- i. Beskontaktnim prislanjanjem Kartice čitaču: Za transakcije do određenog iznosa (definiranog pravilima kartičnih shema i zakonskim propisima) suglasnost se daje samim činom prislanjanja, dok se za iznose iznad tog limita ili na zahtjev EFT-POS terminala suglasnost dodatno potvrđuje unosom PIN-a.
- ii. Umetanjem ili provlačenjem Kartice: Umetanjem Kartice u čip-čitač ili provlačenjem magnetske trake, uz obaveznu potvrdu identiteta Korisnika unosom PIN-a ili, iznimno, vlastoručnim potpisom na potvrdi o plaćanju ako uređaj ne podržava unos PIN-a.

### b) Isplata gotovine:

Korištenjem Kartice na bankomatima (ATM) ili Isplatio prodajnim mjestima, bilo umetanjem ili beskontaktnim očitavanjem, uz obavezan unos PIN-a.

### c) Internetska plaćanja (e-commerce):

Ako Internetsko prodajno mjesto ili Banka izvršenje platne transakcije uvjetuju provođenjem Pouzdane autentifikacije ona se izvršava unosom ili odabirom pohranjenih Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica te

- korištenjem Usluge sigurnog plaćanja ili
- korištenjem Passkey-a.

Ako Internetsko prodajno mjesto ili Banka izvršenje platne transakcije ne uvjetuju provođenjem Pouzdane autentifikacije, transakcija se autorizira unosom traženih ili odabirom pohranjenih Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica.

### d) Transakcije na Samouslužnim uređajima:

Korištenjem Kartice na automatiziranim uređajima koji, zbog prirode usluge (brzi protok) ili tehničkih specifikacija, ne zahtijevaju unos PIN-a niti potpis (npr. naplata cestarina, parkirni automati, i sl.).

### e) Kartično poslovanje na daljinu kod kataloške ili telefonska prodaje:

Kod telefonskih ili kataloških narudžbi, usmenim ili pisanim davanjem podataka o Kartici koje prodajno mjesto zahtijeva (npr. broj Kartice, datum isteka Kartice), ili postupanjem prema uputama automatiziranih govornih automata.

**f) Transakcije inicirane od strane trgovca:**

U slučajevima kada Korisnik daje prethodnu suglasnost trgovcu (primatelju plaćanja) za buduće terećenje Kartice (npr. ponavljajuće pretplate, naknadne naplate troškova korištenja usluge i sl.)

davanjem suglasnosti primatelju plaćanja za izvršenje niza transakcija prilikom ugovaranja usluge s primateljem plaćanja uz primjenu Pouzdane autentifikacije, nakon čega primatelj plaćanja inicira svaku sljedeću transakciju na temelju te suglasnosti Korisnika.

**g) Transakcije Digitaliziranom karticom na Prodajnim mjestima i bankomatima**

Korisnik daje suglasnost za izvršenje transakcije Digitaliziranom karticom:

- i. aktivnom provjerom identiteta otključavanjem Mobilnog uređaja na kojem je instalirana aplikacija Digitalnog novčanika unosom zaporke, uzorka ili korištenjem biometrije (otisak prsta, prepoznavanje lica i sl.).
- ii. prislanjanjem Mobilnog uređaja s Digitaliziranom karticom čitaču na EFT-POS terminalu, Bankomatu, Samouslužnom uređaju ili drugom uređaju koji prihvaća beskontaktno transakcije te ako se dodatno zahtijeva unos PIN-a, unosom PIN-a.

**h) Transakcije Digitalnim novčanikom na Internetskim prodajnim mjestima:**

Korisnik daje suglasnost za transakciju na Internetskom prodajnom mjestu odabirom Digitalnog novčanika i Digitalizirane kartice te potvrdom transakcije na način koji određuje Pružatelj usluge Digitalnog novčanika ili kartična platna shema, odnosno uređaj s kojeg se vrši plaćanje (npr. odabirom opcije plaćanja, unosom zaporke/uzorka, biometrijom i sl.). Neovisno o načinu rada Digitalnog novčanika, Banka zadržava pravo uvjetovati izvršenje transakcije provođenjem dodatne Pouzdane autentifikacije korištenjem Usluge sigurnog plaćanja.

**8. Naplata troškova**

- 8.1. Transakcije učinjene Karticom umanjuju raspoloživa sredstva na Računu po autorizaciji transakcije na način kako je propisano u članku 8.4., a Korisnik je suglasan i prima na znanje da datum terećenja Računa može biti različit od datuma nastanka autorizacije transakcije. Ako Banka ne zaprimi transakciju u roku od 7 dana od dana autorizacije transakcije, Banka će povećati raspoloživi iznos na Računu za iznos autorizirane transakcije. Banka nema utjecaja na vrijeme kada će pružatelj platne usluge prihvaćanja platnih transakcija Banci dostaviti podatke o izvršenju transakcije. U slučaju da Banka zaprimi podatke o transakciji nakon isteka sedam dana, Banka će teretiti Račun Korisnika u iznosu ranije autorizirane transakcije, bez obzira na datum autorizacije.
- 8.2. Osnovni korisnik preuzima obvezu plaćanja svih troškova za Kartice izdane uz Račun.
- 8.3. Naplata svih transakcija učinjenih Karticom, kao i pripadajućih naknada, obračunava se u valuti raspoloživoj na Računu. Prva valuta koja tereti račun je originalna valuta transakcije, no ako Korisnik na računu nema dostupnu originalnu valutu transakcije, naplata transakcija i pripadajućih naknada obračunava se prema redoslijedu određenom u članku 8.4.
- 8.4. Naplata svih transakcija učinjenih Karticom obračunava se na sljedeći način:
  - za transakcije provedene u eurima:
  - Banka će teretiti sredstva u eurima, zatim prekoračenje po Računu te, ako nema dovoljan raspoloživi iznos, obaviti konverziju eura u valutu koja je dostupna na Računu po kupovnom tečaju Banke važećem na datum terećenja. Ako je na Računu dostupno više valuta, redoslijed terećenja valuta je: USD, CHF, GBP te dalje po redoslijedu tečajne liste Banke. U slučaju da na računu nema dovoljno sredstava, zadužuje se valuta u eurima te se Račun dovodi u negativno stanje, odnosno nedopušteno prekoračenje. za transakcije provedene u stranoj valuti:
  - u slučaju da je originalna valuta transakcije jedna od valuta s tečajne liste Banke:

- ako su na Računu dostatna sredstva u originalnoj valuti – Račun se tereti za iznos u originalnoj valuti;
- ako na Računu nema ili nisu dostatna sredstva u originalnoj valuti – Račun se tereti u valutama po redoslijedu: EUR, USD, CHF, GBP te dalje po redoslijedu tečajne liste Banke, na način da Banka iznos transakcije preračunava po prodajnom tečaju Banke za devize. U slučaju da na računu nema dovoljno sredstava, zadužuje se valuta u eurima te se Račun dovodi u negativno stanje, odnosno nedopušteno prekoračenje.;
- u slučaju da originalna valuta transakcije nije na tečajnoj listi Banke:
- za transakcije Visa karticom Visa Europe će po Referentnom tečaju preračunati originalni iznos u eurima ili američkim dolarima te se Račun tereti u eurima ili američkim dolarima. Ako na računu nema ili nisu dostatna sredstva u eurima ili američkim dolarima, Banka po prodajnom tečaju Banke za devize važećem na datum terećenja izračunava protuvrijednost eura te iz tog iznosa po kupovnom tečaju Banke za devize izračunava protuvrijednost u valutama po redoslijedu: CHF, GBP te dalje po redoslijedu tečajne liste Banke. U slučaju da na računu nema dovoljno sredstava, zadužuje se valuta u eurima te se Račun dovodi u negativno stanje, odnosno nedopušteno prekoračenje.;
- u slučaju storna/povrata/uplate transakcije provedene u eurima:
- Banka će odobriti Račun u eurima;
- u slučaju storna/povrata/uplate transakcije provedene u stranoj valuti:
- ako je originalna valuta storna/povrata/uplate jedna od valuta s tečajne liste Banke, Račun će biti odobren u toj valuti po srednjem tečaju Banke za devize, a kod prepaid računa po prodajnom tečaju Banke, važećem na datum odobrenja;
- ako originalna valuta storna/povrata/uplate nije na tečajnoj listi Banke, Visa Europe će po Referentnom tečaju preračunati originalni iznos u eure ili američke dolare, a iz tog iznosa Banka će odobriti račun u eurima ili američkim dolarima po srednjem tečaju Banke za devize važećem na datum odobrenja, a kod prepaid računa po prodajnom tečaju Banke, važećem na datum odobrenja;
- u slučaju službenog reklamacijskog postupka po pojedinoj transakciji, koji Banka pokreće po Korisnikovoj inicijativi, povrat te transakcije na Računu prikazuje se kao storno originalne transakcije. Obračun se provodi isto kao u slučaju storna/povrata/uplate.

U smislu ovih Općih uvjeta raspoloživi saldo po Računu zbroj je svih dostupnih valuta na Računu Korisnika, preračunat po kupovnom tečaju za devize Banke u trenutku iniciranja transakcije Karticom.

- 8.5. Zbog višekratnog mijenjanja Referentnog tečaja Visa Europe, mogući su različiti tečajevi za transakcije provedene u istom danu, u istoj valuti.
- 8.6. Korisnik prima na znanje i suglasan je da snosi odgovornost za sve uvjete koje je prihvatio na bankomatu i/ili EFT POS terminalu prilikom korištenja Kartice, u ili izvan teritorija Republike Hrvatske, a koji nisu definirani Aktima Banke.
- 8.7. Za vrijeme provedbe transakcije DCC, prodajno mjesto ili bankomat prikazuje konvertirani iznos transakcije iz strane valute u EUR prema tečaju koji određuje pružatelj usluge DCC, a ne Banka. Prodajno mjesto ili bankomat može nuditi Korisniku provođenje transakcije kao: 1) transakcije DCC, 2) transakcije u stranoj valuti bez konverzije. Ako Korisnik odabere transakciju DCC, Korisnik će biti terećen za prikazani konvertirani iznos u EUR prema tečaju pružatelja usluge DCC, a u slučaju odabira druge opcije (bez konverzije) Banka će iznos transakcije iskazan u stranoj valuti preračunati (konvertirati) u skladu s člankom 8.3. i 8.4. ovih Općih uvjeta.

## 9. Rok važenja i obnavljanje Kartice

- 9.1. Rok važenja Kartice određuje Banka, a izdaje se s maksimalnim rokom od četiri godine i vrijedi do posljednjeg dana mjeseca upisanog na Kartici. Kartica u svakom slučaju prestaje važiti prekidom ugovora o Računu uz koji je ugovorena te je Korisnik od tog trenutka više ne smije koristiti.

- 9.2. Kartica se automatski obnavlja na rok važenja koji odredi Banka, prema kriterijima određenim Općim uvjetima i drugim Aktima Banke.
- 9.3. U slučaju automatske obnove po isteku roka važenja Kartice:
- Fizička će se kartica dostaviti Korisniku poštom na adresu koju je posljednju ugovorio s Bankom, odnosno u poslovnicu Banke ako je Korisnik nerezident. Karticu može preuzeti isključivo osobno Korisnik na čije ime Kartica glasi, izuzev Kartice na ime Osnovnog korisnika koji nije poslovno sposoban, a koju može preuzeti zakonski zastupnik/skrbnik u skladu sa svojim ovlaštenjima i odredbama ovog članka;
  - Virtualna kartica dostupna je Korisniku isključivo u mobilnom bankarstvu George.

Neovisno u kojem je obliku Kartica izdana, PIN ostaje isti kao i kod Kartice kojoj je istekao rok važenja, ali nova Kartica ima drukčiji broj Kartice.

- 9.4. Ako Korisnik ne želi koristiti Karticu s beskontaktnom funkcionalnosti, prije narudžbe novoobnovljene Kartice može od Banke zatražiti da mu se izda Kartica bez beskontaktno funkcionalnosti. Kartica izdana na temelju takvog zahtjeva Korisnika neće podržavati beskontaktnu funkcionalnost, iako će oznaka beskontaktnog plaćanja biti otisnuta na Kartici. Trošak izdavanja Kartice na zahtjev Korisnika, a koja ne podržava beskontaktnu funkcionalnost, snosi Korisnik.
- 9.5. Kartica kojoj je istekao rok važenja ne smije se koristiti, te je Korisnik obavezan Fizičku karticu propisano uništiti na način da je prereže preko čipa i magnetske trake.
- 9.6. Korisnik može i prije isteka roka važenja Kartice zatražiti novu Karticu (u slučaju oštećenja Kartice, promjene imena i prezimena Korisnika ili iz nekog drugog razloga), a Banka će mu uz novu Karticu izdati i novi PIN.
- 9.7. U slučaju promjene imena i/ili prezimena Korisnika Fizičke kartice, Korisnik može zatražiti ponovno izdavanje Fizičke kartice isključivo u poslovnici Banke. U slučaju oštećenja Fizičke kartice, Korisnik može, osim u poslovnicama Banke, zatražiti ponovno izdavanje Fizičke kartice Korisnika i putem mobilnog bankarstva George. U slučaju promjene imena i/ili prezimena Korisnika Virtualne kartice, Korisnik može zatražiti izmjenu imena i/ili prezimena isključivo u poslovnicama Banke, a zatim Korisnik – ako želi – može putem mobilnog bankarstva George zatražiti izdavanje nove Virtualne kartice.
- 9.8. Banka neće automatski naručiti/obnoviti Karticu prije isteka roka važenja u slučajevima:
- ako je Okvirni ugovor o platnim uslugama za Račun otkazan/raskinut,
  - ako Račun ima status treće opomene (pred utuženje),
  - ako je Kartica blokirana,
  - ako Kartica nije aktivirana,
  - ako nema kartičnih transakcija na Računu u posljednjih 12 mjeseci ili
  - ako je Račun blokirana te o tome Banka nije u obavezi obavijestiti Klijenta.
- 9.9. Banka može prije isteka roka važenja Kartice prijevremeno izdati novu Karticu u slučaju kad inicijalno izdana Kartica omaškom nije u skladu sa standardima kartičnih shema ili Banka izdaje nove kartice s naprednijim postavkama sigurnosti i korištenja. Neovisno o navedenom, Banka može prema svojoj poslovnoj odluci u bilo kojem trenutku umjesto postojeće Kartice Korisniku izdati Karticu iste kartične platne sheme, ali drukčijeg naziva ili druge kartične platne sheme, s istim funkcionalnostima, koja će Korisniku omogućiti obavljanje platnih transakcija i sve radnje u skladu s ovim Općim uvjetima. U navedenim slučajevima za izdavanje nove Kartice Banka neće Korisniku naplaćivati naknadu.

## 10. Izgubljena i ukradena Kartica

- 10.1. U slučaju gubitka ili krađe Kartice te po saznanju o izvršenim neautoriziranim transakcijama Korisnik je obavezan odmah o tome, bez odgode, u najkraćem roku obavijestiti Banku radi

sprečavanja zlouporabe i to na sljedeće telefonske brojeve: 0800 7890 ili 072 555 555 ili na telefonski broj autorizacijskog centra Erste Group Card Processora 01 3078 699 te je telefonsku prijavu obvezan, bez odgađanja, potvrditi Banci u pisanom obliku, osobno u poslovnicu Banke te, iznimno u dogovoru s Bankom, poštom ili e-mailom. Za pozive iz inozemstva za prijavu je dostupan telefonski broj 385 51 365 591.

- 10.2. Korisnik može prijaviti gubitak ili krađu Kartice i putem mobilnog bankarstva George, nakon čega će mu se bez njegova posebnog zahtjeva izdati nova Kartica. U ovom slučaju novi PIN dostavlja se putem mobilnog bankarstva George.
- 10.3. Korisnik snosi financijsku odgovornost za troškove nastale neovlaštenim korištenjem Kartice uz autentifikaciju transakcija PIN-om ili mTokenom do trenutka prijave Banci o njezinu gubitku ili krađi, a nakon toga financijsku odgovornost snosi Banka.
- 10.4. Ako Korisnik nakon prijave nestanka pronađe Karticu, ne smije je koristiti, već je o tome obvezan obavijestiti Banku.
- 10.5. Za blokadu/deblokadu korištenja mTokena kao jednog od sredstva Autentifikacije kartičnih transakcija, kod plaćanja na internetskim prodajnim mjestima primjenjuju se Opći uvjeti korištenja online bankarstva George za građane kao i pripadajuća uputa Erste mToken dostupna na internetskoj stranici Banke.
- 10.6. Korisnik može samostalno blokirati KEKSICU putem Aplikacije KEKS Pay (primjerice u slučajevima gubitka ili krađe ili u bilo kojoj situaciji u kojoj smatra da postoji rizik zlouporabe KEKSICE).

## 11. Obavješćavanje i reklamacije

- 11.1. Banka obavještava Osnovnog korisnika o transakcijama izvršenim svim Karticama i kanalima koje mu Banka stavlja na raspolaganje, na način koji je ugovoren između Osnovnog korisnika i Banke. Banka će sve informacije o platnoj transakciji dostaviti Osnovnom korisniku u prvom redovnom sljedećem izvodu nakon terećenja Računa.
- 11.2. Prava i obveze Korisnika kod neautoriziranih, neuredno izvršenih, neizvršenih platnih transakcija te u slučaju kašnjenja u izvršenju platne transakcije definirana su Općim uvjetima računa.
- 11.3. U slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije Karticom, Banka će izvršiti povrat te transakcije odmah ili najkasnije do kraja sljedećeg prvog radnog dana od zaprimanja pisane obavijesti Klijenta zajedno s kamatama na koje Klijent ima pravo u skladu s Aktima Banke kao i svim uračunatim naknadama, osim ako postoje zakonske i/ili ugovorne osnove za drukčije postupanje. Klijent ima pravo tražiti povrat neautorizirane platne transakcije Karticom u roku 13 mjeseci od dana terećenja Računa. U ovom slučaju Klijent ima pravo i na zateznu kamatu i na razliku do pune naknade štete ako je Banka odgovorna za neautoriziranu platnu transakciju Karticom prema općim pravilima o odgovornosti za štetu.
- 11.4. Osnovni korisnik odgovara u punom iznosu neautorizirane platne transakcije ako je Korisnik postupao prijevorno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio jednu ili više obveza čuvanja Kartice i/ili Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica. Krajnjom nepažnjom u smislu prethodno navedenog smatra se osobito kršenje odredbi ovih Općih uvjeta.
- 11.5. Osnovni korisnik odgovara za sve izvršene neautorizirane platne transakcije do ukupnog iznosa 50 eura, ako je njihovo izvršenje posljedica korištenja izgubljene ili ukradene Kartice ili posljedica druge zlouporabe, u skladu s Općim uvjetima računa.
- 11.6. Sve troškove neopravdanog reklamacijskog postupka snosi Osnovni korisnik. Ako je Klijent djelovao prijevorno ili Banka utvrdi da nije bilo osnove za povrat transakcije, odnosno da je transakcija bila autorizirana ili uredno izvršena, a Banka je Klijentu izvršila povrat takve transakcije zajedno s pripadajućim kamatama i naknadama, Banka je za isti iznos ovlaštena izravno teretiti Račun Klijenta kao i sva druga sredstva Klijenta deponirana u Banci.
- 11.7. Reklamacija troška plaćenog Karticom ne oslobađa Osnovnog korisnika od obveze plaćanja tog troška. Ako Banka, kao izdavatelj Kartice osnovano sumnja da je Korisnik postupao prijevorno

ili da namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio obveze iz članka 12.2., ima pravo uskratiti povrat sredstava po transakcijama koje su predmet reklamacijskog postupka, uključujući i neautorizirane platne transakcije.

- 11.8. Radi izbjegavanja svake dvojbe, Ugovor koji sklapaju Osnovni korisnik i Banka, a uz koji je izdana Kartica, ne predstavlja Povezani ugovor o kreditu u smislu Zakona o potrošačkom kreditiranju i drugih propisa koji uređuju zaštitu potrošača. Korisnik i Banka suglasno utvrđuju da Korisnik svojom voljom sam odabire te da Banka ni na koji način ne utječe na njegov izbor koji će proizvodi i/ili usluge biti plaćeni Karticom te kod kojeg prodajnog mjesta će ih Korisnik kupiti. U skladu s navedenim, reklamacije i sve eventualne nesuglasice i sporove oko kvalitete i isporuke proizvoda i/ili usluga, odnosno oko materijalnih ili pravnih nedostataka proizvoda i/ili usluga plaćenih Karticom, Korisnik će riješiti isključivo s trgovcem/prodajnim mjestom. Banka ne odgovara ni za kakvu štetu nastalu Korisniku, kao posljedicu neispunjenja ili djelomičnog ispunjenja ugovornih obveza prodajnog mjesta.
- 11.9. Banka ne snosi odgovornost za neprihvatanje Kartice na prodajnom mjestu ili ako trgovac ne želi prihvatiti Karticu s pripadajućom oznakom branda kartične kuće, ili ako zbog neispravnog korištenja EFT-POS terminala, odnosno tehničkih problema, transakciju nije moguće obaviti na zahtjev Korisnika, kao ni za bilo kakvu štetu koja bi se dogodila prilikom plaćanja Karticom. Banka ne snosi odgovornost za nedostupnost Usluga sigurnog plaćanja na Internet prodajnim mjestima, nastalu zbog tehničkih problema na računalnoj opremi, ispada ili smetnji u telekomunikacijskim kanalima, ispadanja elektroenergetskog sustava, problema na strani Internet prodajnog mjesta ili kao posljedicu više sile. Osnovni korisnik snosi svu štetu nastalu neovlaštenim i nepravilnim korištenjem svih Kartica vezanih za Račun.
- 11.10. Reklamacijski postupak je postupak koji Banka provodi na zahtjev ili povodom reklamacije Korisnika kojom Korisnik osporava da je autorizirao ili zadao kartičnu transakciju. Nakon podnesenog zahtjeva ili reklamacije kojom Korisnik osporava transakciju, Banka provjerava je li osporena transakcija autentificirana, pravilno evidentirana i proknjižena te da na izvršenje Platne transakcije nije utjecao tehnički kvar ili neki drugi nedostatak usluge koju je Banka pružila. Podnesenim zahtjevom ili reklamacijom Korisnik daje nalog Banci da za potrebe rješavanja reklamacije, podatke iz podnesene reklamacije, kao i svaki drugi podatak potreban za rješavanje predmetne reklamacije, obrađuje i razmjenjuje s trećim osobama uključenima u predmetnu transakciju te Ministarstvom unutarnjih poslova Republike Hrvatske (MUP RH). Treće osobe uključene u predmetnu transakciju mogu, primjerice, biti kartični procesori banaka, kartične kuće, pružatelji platnih usluga prodajnih mjesta/bankomata, trgovci relevantnih prodajnih mjesta. Ako to zahtijeva provođenje reklamacijskog postupka, Banka će od Korisnika zatražiti dodatne podatke te je Korisnik obavezan te podatke dostaviti Banci. Dodatno, Banka će, ako u vezi osporene transakcije utvrdi da postoji sumnja u počinjenje kaznenog djela, obavijestiti o tome MUP ili druga nadležna tijela, odnosno poduzeti druge mjere u skladu sa svojim zakonskim obvezama. Ako se nakon provedenog reklamacijskog postupka utvrdi da je Korisnik postupao prijavno prema Banci ili se utvrdi da nije bilo osnove za povrat osporene transakcije, Banka će izravno teretiti račun i/ili druga sredstva Korisnika deponirana kod Banke, za iznos koji je Korisniku neosnovano vraćen na temelju podnesenog zahtjeva/reklamacije zajedno s pripadajućim kamatama i naknadama.

## 12. Odgovornosti Korisnika

- 12.1. Korisnik se obvezuje pisano izvijestiti Banku o svim promjenama, promjeni adrese i kontakt podataka (uključujući, a ne ograničavajući se na adresu koju je posljednju dostavio Banci, telefonski broj, broj mobilnog telefona, e-mail i sl.) te jamčiti za potpunost i točnost svih dostavljenih kontakt podataka. U protivnom snosi odgovornost za svaku štetu koja bi Banci ili Korisniku mogla nastati propuštanjem izvještavanja Banke.
- 12.2. U svrhu sigurnosti, Korisnik je obavezan postupati s Karticom i PIN-om s dužnom pažnjom te je

obvezan:

- a) onemogućiti trećim osobama korištenje Kartice;
  - b) čuvati tajnost svog PIN-a. PIN se ne smije priopćiti trećim osobama, zapisivati ili čuvati u bilo kojem obliku zajedno s Karticom;
  - c) prilikom unosa PIN-a paziti da nitko ne vidi utipkani tajni broj. U slučaju da Korisnik posumnja da je netko upoznat s PIN-om, potrebno je izmijeniti PIN na bankomatu koristeći raspoloživu uslugu promjene PIN-a. U slučaju sumnje na korištenje Kartice s tako kompromitiranim PIN-om Korisnik mora odmah obavijestiti Banku da bi se Kartica pravodobno blokirala;
  - d) brinuti da se svi postupci s Karticom na prodajnom mjestu provode u njegovoj prisutnosti i pod njegovim nadzorom, a prije korištenja Kartice na internetskom prodajnom mjestu provjeriti autentičnost i sigurnosna obilježja internetske stranice te proučiti opće uvjete poslovanja trgovca;
  - e) redovno pratiti transakcije nastale Karticom te stanje po Računu, kao i voditi brigu o troškovima plaćenim Karticom;
  - f) poduzeti sve razumne mjere za zaštitu Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica;
  - g) u slučaju da se Korisnik odluči za dostavu Kartice i PIN-a u skladu s člankom 3.5 c), d) i e) i 3.6 ovih Općih uvjeta ili je aktivni Korisnik Usluge sigurnog plaćanja na internetskim prodajnim mjestima, obvezan je ograničiti i onemogućiti trećim osobama pristup svom mobilnom telefonu.
- 12.3. Odgovornost za štete nastale nepažljivim korištenjem Kartice, kao i svi troškovi koji iz toga proizlaze, terete Osnovnog korisnika. Sav rizik zloupotrebe Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica snosi isključivo Osnovni korisnik.
- 12.4. Korisnik se obvezuje da Karticu neće koristiti u protuzakonite svrhe, uključujući kupnju proizvoda i usluga koji su zakonom zabranjeni na teritoriju zemlje u kojoj se nalazi u trenutku transakcije. Korisnik prihvaćanjem ovih Općih uvjeta preuzima svu odgovornost za slučaj nezakonite kupnje Karticama koje su predmetom ovih Općih uvjeta.
- 12.5. Svaku štetu nastalu nepridržavanjem odredbi Općih uvjeta od strane svih Korisnika snosi Osnovni korisnik.

### 13. Naknade

- 13.1. Naknade vezane uz izdavanje i korištenje Kartice naplaćuju se s Računa Osnovnog korisnika ili drugim oblikom naplate u skladu s Izvatkom iz Odluke o naknadama za usluge u poslovanju s građanstvom, bez dodatne Korisnikove suglasnosti.
- 13.2. Naknade su objavljene na internetskoj stranici i u poslovnicama Banke.
- 13.3. Svi iznosi naknada, kamate ili bilo koji drugi iznosi neovisno o nazivu koje Banka po bilo kojoj osnovi naplaćuje od Osnovnog korisnika ugovoreni su u neto iznosu. Osnovni korisnik obvezan je platiti po obračunu Banke sve poreze, prireze, pristojbe i eventualna druga davanja i obveze koje je Banka obvezna obračunati, ustegnuti, predujmiti, ili na bilo koji drugi način preuzeti prema pozitivnim propisima na temelju takvog korištenja proizvoda i usluga Banke.

### 14. Blokada korištenja Kartice i deblokada

- 14.1. Banka ima pravo u svako doba blokirati korištenje Kartice ako se za to steknu uvjeti, a posebno:
- a) u slučaju zaprimanja informacije o smrti Korisnika,
  - b) u slučaju gubitka i/ili krađe Kartice,
  - c) ako je tri puta uzastopno pogrešno utipkan PIN,
  - d) ako je Račun vezan uz Karticu u nedozvoljenom prekoračenju ili je blokiran,
  - e) ako kod Kartice s kreditnom linijom postoje opravdani razlozi koji značajno povećavaju rizik da Korisnik neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja te

- f) u ostalim situacijama, a koje se odnose na sigurnost Kartice, odnosno u situacijama značajnim za sigurnost Banke ili za isključenje rizika ugovornih strana.

U slučaju blokade Kartice na inicijativu Banke, Banka će o tome obavijestiti Korisnika telefonom, e-mailom, dopisom ili na drugi način na kontakt podatke koje je posljednje potvrdio Banci, osim ako je to protivno propisima ili Banka nije u mogućnosti obavijestiti Korisnika prije blokade Kartice. Ako Banka nije u mogućnosti obavijestiti Korisnika prije blokade Kartice, obavijestit će ga naknadno na prethodno opisani način. Ako se steknu uvjeti, Banka će Korisniku u slučajevima blokade Kartice zbog neautorizirane platne transakcije osigurati novu Karticu u što kraćem roku, odnosno osigurati deblokadu Kartice nakon što prestanu postojati razlozi koji su bili osnova za blokadu.

- 14.2. Korisniku je omogućeno zadavanje privremene ili trajne blokade Kartice. Privremena blokada Kartice može se ukinuti (deblokirati), dok se Kartica blokirana trajnom blokadom ne može deblokirati niti ponovno staviti u uporabu. Banka će blokirati Karticu na zahtjev:
- Osnovnog korisnika, koji može zatražiti blokadu svoje Kartice i Kartice bilo kojeg Dodatnog korisnika, te
  - Dodatnog korisnika, koji može zatražiti blokadu isključivo svoje Kartice.

Zahtjev za blokadu Kartice može se podnijeti:

- a) u poslovnicama Banke,
- b) putem Online bankarstva George ili KEKS Pay Mobilne aplikacije ako je Kartica dostupna u aplikaciji,
- c) na drugi način koji omogućava identifikaciju Korisnika.

- 14.3. Korisnik ima opciju samostalno u Online bankarstvu George odabirom opcije „Zaključajte“ ili odabirom opcije „Blokiraj karticu“ u Aplikaciji KEKS Pay privremeno blokirati Karticu te je samostalno deblokirati.
- 14.4. Korisnik u mobilnom bankarstvu George može odabirom opcije „Zatvorite“ ili „Blokirajte postojeću i naručite zamjensku karticu“ ili odabirom opcije u Aplikaciji KEKS Pay „Prijavi nestanak kartice i zatraži novu“ trajno blokirati korištenje Kartice, pri čemu više nije moguća deblokada te Kartice.
- 14.5. U slučajevima u kojima je moguće deblokirati Karticu na zahtjev Korisnika, Korisnik može zahtjev za deblokadu Kartice podnijeti i u poslovnici Banke.
- 14.6. Blokadom Kartica ne prestaje odgovornost Korisnika za transakcije nastale za vrijeme korištenja Kartice.

## **15. Dodavanje Kartice u Digitalni novčanik i njezino korištenje**

### **15.1. Dodavanje Kartice u Digitalni novčanik**

Korisnik samostalno odlučuje i s Pružateljem usluge Digitalnog novčanika ugovara uslugu Digitalnog novčanika. Ugovaranjem usluge Digitalnog novčanika Korisnik može na način koji određuje Pružatelj usluge Digitalnog novčanika dodati svoju važeću Karticu u Digitalni novčanik u vidu Digitalizirane kartice te je kao platni instrument može koristiti za iniciranje i izvršavanje platnih transakcija na prihvatnom uređaju ili na daljinu gdje je omogućeno korištenje ovakvog oblika plaćanja. Banka nije stranka tog ugovornog odnosa niti preuzima ili može preuzeti prava ili obveze iz toga ugovora te ne odgovara za dostupnost niti za način funkcioniranja te usluge.

### **15.2. Korištenje Digitalizirane kartice**

Digitaliziranu karticu Korisnik može koristiti kao platni instrument za iniciranje i izvršavanje platnih transakcija na prihvatnom uređaju ili na daljinu gdje je omogućeno korištenje ovakvog oblika platnog instrumenta. Uvjeti i način korištenja usluge Digitalnog novčanika uređuju se između Korisnika i Pružatelja usluge. Za platne transakcije izvršene Digitaliziranom karticom

naplata troškova izvršava se na isti način kao da je transakcija inicirana Karticom na temelju koje je generirana Digitalizirana kartica. Ako Korisnik ima više Digitaliziranih kartica u istom Digitalnom novčaniku, Korisnik određuje redoslijed Digitaliziranih kartica za iniciranje platnih transakcija prema pravilima koja određuje Pružatelj usluge Digitalnog novčanika ugovorom koji sklapa s Korisnikom.

#### 15.3. Zamjena Kartica i nove Kartice

Ako Banka iz bilo kojeg razloga Korisniku zamijeni Karticu na temelju koje je Korisnik kreirao Digitaliziranu karticu u Digitalnom novčaniku (primjerice, ako je prethodna istekla), Banka će novu Karticu povezati s Digitaliziranom karticom koju je Korisnik dodao u Digitalni novčanik u trenutku aktivacije nove Kartice. Ako iz bilo kojeg razloga Banka nije u mogućnosti povezati novu Karticu s Digitaliziranom karticom dodanom na temelju stare Kartice, Korisnik mora obaviti postupak dodavanja nove Kartice u Digitalni novčanik. Ako iz bilo kojeg razloga dođe do prestanka ugovora na temelju kojega je Banka Korisniku izdala Karticu, a na temelju koje je generirana Digitalizirana kartica, ili Banka iz bilo kojeg razloga uskrati pravo na korištenje Kartice (blokira karticu), istodobno prestaje i pravo korištenja Digitalizirane kartice. Brisanje Digitalizirane kartice iz Digitalnog novčanika ne utječe na mogućnost korištenja Kartice na temelju koje je generirana brisana Digitalizirana kartica i ako nakon toga Korisnik želi ponovno koristiti svoju Karticu kao Digitaliziranu karticu, može je ponovno registrirati u Digitalnom novčaniku. Brisanje Digitalizirane kartice iz Digitalnog novčanika ne oslobađa obveze Korisnika da podmiri sve obveze nastale tom Digitaliziranom karticom prije brisanja.

#### 15.4. Prestanak ili ograničavanje prava korištenja Digitalizirane kartice

Banka ima pravo u svako doba onemogućiti pravo dodavanja ili trajnog ili privremenog korištenja Digitalizirane kartice ako se za to steknu uvjeti, a posebno:

- ako posumnja da neovlaštena osoba pokušava dodati Karticu u Digitalni novčanik,
- ako u postupku dodavanja Kartice u Digitalni novčanik Banka ima informaciju da je Mobilni uređaj na kojem se pokušava dodati Kartica bio izgubljen ili ukraden,
- ako Banka ne dozvoljava dodavanje te vrste Kartice u Digitalni novčanik ili Banka više ne dozvoljava dodavanje Kartice u Digitalni novčanik Pružatelja usluge,
- ako se sumnja na neovlašteno korištenje Kartice i/ili Digitalizirane kartice, odnosno korištenje Kartica s namjerom prijevare,
- u slučaju blokade ili isteka Kartice na temelju koje je kreirana Digitalizirana kartica,
- u slučaju blokade ili isteka automatski obnovljene Kartice na temelju koje je kreirana Digitalna kartica te
- na zahtjev Korisnika.

Blokada Kartice, odnosno situacija u kojoj Banka onemogućava korištenje, vrijedi i za Digitaliziranu karticu koja je kreirana na temelju Kartice. Blokada Digitalizirane kartice ne mora imati za posljedicu blokadu Kartice na temelju koje je kreirana Digitalizirana kartica. Ako Pružatelj usluge digitalnog novčanika iz bilo kojeg razloga Korisniku onemogućiti dodavanje i korištenje Digitalizirane kartice Banke, Korisnik se može obratiti Pružatelju usluge. Banka nema mogućnost niti obvezu utjecati na Pružatelja usluge u pogledu dostupnosti usluge Digitalnog novčanika Korisniku.

#### 15.5. Sigurnost

U svrhu sigurnosti, dodavanjem Kartice u Digitalni novčanik na Mobilnom uređaju, Korisnik je obavezan postupati s Mobilnim uređajem s dužnom pažnjom te je obavezan poduzeti razumne mjere zaštite i očuvanja povjerljivosti Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica pohranjenih u Digitalnom novčaniku. Obveze u vezi s načinom postupanja s Karticom, koje je Korisnik preuzeo okvirnim ugovorom s Bankom, odnose se i na Personalizirane sigurnosne vjerodajnice pohranjene u formi Digitalizirane kartice u Digitalnom novčaniku. U svrhu sigurnosti Korisnik se obvezuje da:

- neće dodavati svoje Kartice u Digitalni novčanik koji se nalazi na Mobilnom uređaju drugog korisnika,

- na Mobilnom uređaju na kojem ima dodanu ili planira dodati Digitaliziranu karticu Banke, neće odabrati sigurnosne postavke (zaporka, tajni broj, zadani uzorak i dr.) za pristup (otključavanje) Mobilnog uređaja tako da ih druge osobe mogu pogoditi ili povezati s Korisnikom,
- drugim osobama neće ustupiti odabrane sigurnosne postavke (zaporka, tajni broj, zadani uzorak) za pristup (otključavanje) Mobilnog uređaja na kojem ima dodane ili planira dodati Digitalizirane kartice Banke,
- drugim osobama neće omogućiti pristup (otključavanje) Mobilnog uređaja pohranjivanjem njihovih biometrijskih podataka (otisak prsta, sken lica i dr.),
- u slučaju sumnje da su sigurnosne postavke (zaporka, tajni broj, zadani uzorak i dr.) za pristup (otključavanje) Mobilnom uređaju na kojem ima dodanu ili planira dodati Digitaliziranu karticu Banke, poznate drugim osobama, te će postavke bez odgađanja zamijeniti.

Smatrat će se da je Korisnik učinio Platne transakcije inicirane Digitaliziranom karticom, osim ako je Korisnik prethodno prijavio Banci krađu, gubitak ili zlouporabu Mobilnog uređaja ili svojih Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica za Mobilni uređaj, u skladu s člankom 10. Općih uvjeta. Na odgovornost Banke i Korisnika za platne transakcije inicirane Digitaliziranom karticom primjenjuju se na odgovarajući način odredbe članka 10. Općih uvjeta.

#### 15.6. Naknade

Banka ne naplaćuje Korisniku naknade za registriranje Kartice u Digitalnom novčaniku niti za korištenje Digitalizirane kartice. Banka nema utjecaja na to naplaćuje li naknade Pružatelj usluge Digitalnog novčanika za svoju uslugu ili na to naplaćuju li naknade treće osobe koje pružaju usluge izravno ili neizravno povezane s tom uslugom.

#### 15.7. Obrada osobnih podataka i podataka Korisnika koje provodi Pružatelj usluge

Pružatelj usluge ujedno je i voditelj obrade osobnih podataka u odnosu na osobne podatke Korisnika s kojim je ugovorio uslugu Digitalnog novčanika te je kao takav odgovoran Korisniku za zakonitost obrade njegovih osobnih podataka potrebnih za sklapanje i izvršenje ugovora o korištenju usluge Digitalnog novčanika, za vrijeme trajanja i po prestanku toga ugovora. Banka nema utjecaja niti je odgovorna za način na koji Pružatelj usluge zaprima i obrađuje podatke.

Banka ne odgovara za dostupnost Digitalnog novčanika putem elektroničkih komunikacijskih mreža koje omogućavaju korištenje Digitalnog novčanika, čiju dostupnost osiguravaju pružatelji elektroničkih komunikacijskih usluga na koje Banka ne može utjecati, uključivo i pružatelja elektroničkih komunikacijskih usluga samog Korisnika. Banka stoga ne odgovara za dostupnost i način funkcioniranja ovih usluga, kao niti za prijenos podataka ovim uslugama od Pružatelja usluge do Korisnikova Mobilnog uređaja i obrnuto, niti za pohranu podataka na Mobilnom uređaju.

### 16. Završne odredbe

16.1. Opći uvjeti objavljeni su na internetskoj stranici Banke i dostupni su u svim poslovnicama Banke.

16.2. U slučaju promjene Općih uvjeta, Banka će dva mjeseca prije stupanja na snagu izmjena o tome obavijestiti Osnovnog korisnika na internetskoj stranici Banke, u poslovnicama Banke, poštom ili elektronički. Ako Osnovni korisnik nije suglasan s izmjenama, može otkazati svoj Ugovor na temelju kojeg je izdana Kartica ili Okvirni ugovor o platnim uslugama bez otkaznog roka i plaćanja ikakvih naknada. Otkaz mora biti zaprimljen u Banci u pisanom obliku, najkasnije do predloženog dana stupanja izmjena na snagu. Smatrat će se da je Osnovni korisnik prihvatio navedene izmjene ako do predloženog datuma stupanja na snagu izmjena Općih uvjeta ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća.

16.3. Korisnik je suglasan s primanjem obavijesti informativnog ili promidžbenog karaktera članica grupe Erste&Steiermärkische Bank d.d. Rijeka, različitim distributivnim kanalima Banke.

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

16.5. Za rješavanje mogućih sporova proizašlih iz poslovnog odnosa Korisnika i Banke mjesno će biti nadležni stvarno nadležni sudovi u sjedištu Banke, osim ako izrijekom nije ugovoreno drukčije, odnosno ako ne postoji isključiva nadležnost drugog suda ili nadležnog tijela.

16.6. Za sve odrednice koje nisu uređene ovim Općim uvjetima primjenjuju se Opći uvjeti računa.

16.7. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu 1. svibnja 2026. godine. Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta stavljaju se izvan snage Opći uvjeti izdavanja i korištenja platnih kartica za građane od 1. siječnja 2026. godine.