

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

1. Uvodne odredbe

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

- 1.1. **Banka** – izdavatelj Općih uvjeta je Erste&Steiermärkische Bank d.d. Rijeka, registrirana pri Trgovačkom sudu u Rijeci, pod matičnim brojem subjekta (MBS) 040001037, matični broj (MB) 3337367, sa sjedištem u Rijeci, Jadranski trg 3a, OIB: 23057039320, IBAN: HR9524020061031262160, SWIFT/BIC: ESBCHR22, REUTERS ESZH, internetska stranica: www.erstebank.hr, info telefon: 0800 7890, e-mail: erstebank@erstebank.hr. Banka je pružatelj platnih usluga koji Klijentu otvara i vodi račun za plaćanje.
- 1.2. **Akti Banke** – su 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 se za Klijente radi preglednosti sastavljaju izvanci te su isti dostupni Klijentima 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 čine usluga internetskog bankarstva Banke – Erste NetBanking usluga za građane, usluga mobilnog bankarstva – Erste mBanking usluga za građane i usluga telefonskog bankarstva – Erste FonBanking usluga za građane.
- 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 i platnog prometa s inozemstvom.
- 1.10. **Mobilna aplikacija** – programsko rješenje koje omogućuje ugovaranje i korištenje Erste mBanking usluge, korištenje mTokena kao i korištenje drugih funkcionalnosti mobilnim uređajima koji podržavaju njezino instaliranje i rad.
- 1.11. **Opći uvjeti** – Opći uvjeti korištenja usluga *on-line* bankarstva – Erste NetBanking, Erste mBanking i Erste FonBanking usluga za građane.
- 1.12. **Zahtjev** – Zahtjev za korištenje usluga *on-line* bankarstva – Erste NetBanking, Erste mBanking i Erste FonBanking usluga za građane.
- 1.13. **Podnositelj zahtjeva** – Klijent koji predajom potpisanog Zahtjeva od Banke traži mogućnost korištenja jedne ili više Usluga *on-line* bankarstva.
- 1.14. **Ugovor** – Ugovor o korištenju Usluga *on-line* bankarstva kojim Korisnik s Bankom ugovara korištenje jedne ili više Usluga *on-line* bankarstva.
- 1.15. **Korisnik** – Klijent kojem je Banka odobrila korištenje jedne ili više Usluga *on-line* bankarstva. Korisnikom može postati Klijent koji u Banci ima otvoren Račun.
- 1.16. **Autentifikacija** – postupak koji Banci omogućuje provjeru identiteta Korisnika, uključujući provjeru Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica Korisnika).
- 1.17. **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).
- 1.18. **Sredstvo za autentifikaciju i autorizaciju ili Sredstvo** – uređaj ili softver koji omogućava Autentifikaciju Korisnika prilikom pristupa Uslugama *on-line* bankarstva te autorizaciju Transakcija (Maestro Display kartica, Erste Display kartica, mToken i/ili drugi uređaj za identifikaciju).
- 1.19. **Maestro Display kartica** – platna kartica koja je izdana uz tekući račun, a koja se koristi i za prijavu na Usluge *on-line* bankarstva te autorizaciju Transakcija.
- 1.20. **Erste Display kartica** – kartica koja se izdaje Korisnicima, a koja se koristi za prijavu na Usluge *on-line* bankarstva i autorizaciju Transakcija.
- 1.21. **Identifikacijski i SMS kôd** – niz brojeva koje Banka dodjeljuje Korisniku, a služe za aktivaciju mTokena na Korisnikovom mobilnom uređaju.
- 1.22. **mToken** – funkcionalnost Mobilne aplikacije 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.
- 1.23. **Otisak prsta** – biometrijsko svojstvo Korisnika kojim Korisnik pokreće mToken umjesto unosa mPIN-a , a pohranjuje se u aplikaciji za očitavanje otisaka prstiju u Korisnikovom mobilnom uređaju.
- 1.24. **Prijava otiskom prsta** – način Autentifikacije Korisnika za prijavu na Usluge *on-line* bankarstva i autorizaciju Transakcija pomoću mTokena kojeg Korisnik pokreće očitanjem Otiska prsta.
- 1.25. **Sken lica** – biometrijsko svojstvo Korisnika kojim Korisnik pokreće mToken umjesto unosa mPIN-a , a pohranjuje se u aplikaciji za očitavanje skena lica u Korisnikovom mobilnom uređaju.

- 1.26. **Prijava skenom lica** – način Autentifikacije Korisnika za prijavu na Usluge *on-line* bankarstva i autorizaciju Transakcija pomoću mTokena kojeg Korisnik pokreće očitanjem Skena lica.
- 1.27. **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.
- 1.28. **Posebni opći uvjeti** – su uvjeti propisani za određeni proizvod/uslugu (npr. Opći uvjeti korištenja Erste SMS usluge za građane).
- 1.29. **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.
- 1.30. **Platna transakcija** – prijenos novčanih sredstava koji je Korisnik inicirao Uslugama *on-line* bankarstva.
- 1.31. **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
- 1.32. **Terminski plan** – posebni Akt Banke kojim se definiraju rokovi, načini i uvjeti izvršavanja Platnih transakcija.
- 1.33. **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.
- 1.34. **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.
- 1.35. **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.
- 1.36. **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.
- 1.37. **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.
- 1.38. **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.
- 1.39. **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.
- 1.40. **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, Opći uvjeti korištenja Erste FonStart usluge 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 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 Usluga *on-line* bankarstva

- 3.1. Podnositelj zahtjeva ugovara korištenje jedne ili više Usluga *on-line* bankarstva predajom potpisanog Zahtjeva u poslovnici Banke. Usluge *on-line* bankarstva nije moguće ugovoriti putem punomoći.
- 3.2. Podnositelj zahtjeva 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.
- 3.3. 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.
- 3.4. 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. Pri tome Korisnik može jednim Ugovorom ugovoriti korištenje više Usluga *on-line* bankarstva ili može za svaku pojedinu Uslugu *on-line* bankarstva s Bankom sklopiti poseban Ugovor.
- 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. Iznimno od načina dodjele Vjerodajnice i Sredstva opisanih u članku 3.5. Podnositelj Zahtjeva koji od ranije posjeduje mToken za autentifikaciju prilikom autorizacije transakcija korištenjem platne kartice na internetskim prodajnim mjestima, isti mToken će koristiti za pristup Uslugama *on-line* bankarstva.
- 3.7. Za pristup svakoj pojedinoj Usluzi *on-line* bankarstva koju Korisnik ima ugovorenu s Bankom koristi se ista Vjerodajnica i Sredstvo.
- 3.8. Maestro Display kartica ili Erste Display kartica izdana Korisniku u vlasništvu je Banke i Korisnik je dužan vratiti je na zahtjev Banke.
- 3.9. Izuzetno od prethodno navedenog postupka ugovaranja, Banka Korisniku omogućuje ugovaranje dodatnih Usluga *on-line* bankarstva na sljedeće načine:
- ugovaranje Erste NetBanking usluge Erste FonBanking uslugom
 - ugovaranje Erste FonBanking usluge Erste NetBanking uslugom
 - ugovaranje Erste mBanking usluge Erste NetBanking uslugom, Erste FonBanking uslugom i Mobilnom aplikacijom
- Prethodno navedeni načini ugovaranja izjednačeni su ugovaranju u poslovnicama Banke. U navedenim slučajevima trenutkom sklapanja Ugovora smatra se trenutak odobrenja Usluge *on-line* bankarstva od strane Banke, a nakon što je Korisnik unio sve potrebne podatke i potvrdio prihvaćanje ovih Općih uvjeta, dokaz o sklapanju Ugovora predstavlja elektronički zapis pohranjen u sustavu Banke.

4. Opseg Usluga *on-line* bankarstva

- 4.1. Usluge *on-line* bankarstva Korisniku omogućuju:
- provođenje Platnih transakcija:
 - prijenos sredstava između računa Korisnika
 - izvršenje domaćih naloga za plaćanje
 - kupoprodaju deviza
 - kupovinu GSM bonova
 - 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
 - druge usluge u skladu s uputama za korištenje pojedine Usluge *on-line* bankarstva.
- 4.2. Osim navedenog u članku 4.1. Erste NetBanking i Erste FonBanking usluge još omogućuju i:
- narudžbu izvoda prometa po računu
 - izvršenje inozemnih naloga za plaćanje, u domaćoj i stranoj valuti
 - primanje E-uplatnice i/ili E-računa i/ili E-dokumenta
 - ugovaranje drugih usluga
 - podnošenje zahtjeva za kupnju, prodaju i zamjenu udjela u Erste investicijskim fondovima kojima upravlja Erste Asset Management d.o.o.
 - komunikaciju s Bankom (samo Erste NetBanking uslugom)
 - plaćanje na internetu kod trgovaca koji s Bankom imaju sklopljeni takav ugovor – Erste NetPay usluga (samo Erste NetBanking uslugom)
- 4.3. Osim navedenog u članku 4.1. Erste mBanking usluga omogućuju još i podnošenje zahtjeva za izdavanje kreditnih kartica Erste card cluba d.o.o.
- 4.4. Erste NetBanking usluga i Erste mBanking usluga omogućuju ugovaranje gotovinskog zajma. Gotovinski zajam ugovoren Erste NetBanking ili Erste mBanking uslugom 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 5.7.1 alineja 2. i 5.7.2. alineja 2. ovih Općih uvjeta te se ugovor o gotovinskom zajmu ne smatra dijelom Okvirnog ugovora o platnim uslugama.
- 4.5. Pored navedenog u člancima 4.1., 4.2. i 4.3. ovih Općih uvjeta Usluge *on-line* bankarstva omogućuju prikaz i dodatne opcije vezane uz 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).
- 4.6. Za usluge na koje se primjenjuju Posebni opći uvjeti Banke, na ugovorni odnos između Korisnika i Banke primjenjuju se i ti Posebni opći uvjeti (primjerice na primanje E-uplatnice i/ili E-računa i/ili E-dokumenta primjenjuju se i Opći uvjeti prikaza E-računa za građane).
- 4.7. Upute o korištenju svake pojedine Usluge *on-line* bankarstva obuhvaćaju opis i način korištenja usluge, isključivo su edukativnog karaktera i nalaze se na internetskim stranicama Banke i u poslovnica Banke.

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 usluge Erste NetBanking – računalo s pristupom internetu i odgovarajući internetski preglednik;
 - za korištenje usluge Erste mBanking – mobilni uređaj s operativnim sustavom iOS ili Android te pristup internetu;
 - za korištenje usluge Erste FonBanking – 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 – aplikacijom internetskog bankarstva dostupnom na adresi <https://netbanking.erstebank.hr>
- Erste mBanking – aplikacijom instalirane na Korisnikovom mobilnom uređaju, a koju Korisnik preuzima u App Storeu, Google Playu ili Huawei AppGalleryu, ovisno o vrsti uređaja koju koristi
- 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 Maestro Display karticom ili Erste Display karticom: Uslugama on-line bankarstva pristupa se isključivo unosom korisničkog imena i jedne jednokratne zaporkke koju generira Maestro Display kartica ili Erste Display kartica na temelju Korisnikove zaporkke
- Autentifikacija mTokenom: Erste NetBanking i Erste FonBanking uslugama pristupa se isključivo unosom serijskog broja mTokena i jedne jednokratne zaporkke koju generira mToken na temelju Korisnikovog mPIN-a, a Erste mBanking usluzi 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 očitavanje otisaka prstiju ili aplikacija za očitavanje Skena lica, u kojoj je pohranjen jedan ili više isključivo Korisnikovih Otisaka prstiju te isključivo jedan Korisnikov Sken lica
- na uređaju kojim Korisnik koristi 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 očitavanje otisaka, odnosno aplikaciji za očitavanje Skena lica u Korisnikovom uređaju. U slučaju dodavanja novog Otiska prsta u aplikaciju za očitavanje otisaka prstiju, Prijava otiskom prsta će se deaktivirati i Korisnik će je trebati ponovno aktivirati prilikom sljedećeg korištenja mTokena. U slučaju promjene Skena lica u aplikaciji za očitavanje skena lica, Prijava skenom lica će se deaktivirati i Korisnik će je trebati ponovno aktivirati prilikom sljedećeg korištenja mTokena. Korisnika koji je aktivirao Prijavu otiskom prsta ili Prijavu skenom lica, 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 Maestro Display karticom ili Erste Display karticom: Platna transakcija se autorizira unosom i potvrdom odgovora kojeg generira Maestro Display kartica ili Erste Display kartica na temelju Korisnikove zaporkke i upita dobivenog prilikom zadavanja Platne transakcije ili
- dodatna autorizacija mTokenom: Platna transakcija zadana Erste mBanking uslugom autorizira se unosom i potvrdom mPIN-a, a Platna transakcija zadana Erste NetBanking i Erste FonBanking uslugama 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 Maestro Display ili Erste Display karticom mora prethoditi Autentifikacija Maestro Display ili 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 poslovnica 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 on-line bankarstva moguće je ugovoriti i dodatne usluge.

5.8.1. Erste NetBanking uslugom moguće je ugovoriti:

- trajne naloge, oročenu štednju, SMS uslugu, Erste FonBanking uslugu, Erste mBanking uslugu i e-račune na način da Korisnik nakon Autentifikacije opisane u članku 5.3. ovih Općih uvjeta odabere opciju „Potvrdi” kod ugovaranja navedenih usluga.
- gotovinski zajam na način da Korisnik u postupku ugovaranja gotovinskog zajma, nakon Autentifikacije Maestro Display karticom ili Erste Display karticom ili mTokenom unese i potvrdi podatke u polje odgovor i odabere opciju ugovori.

Podatke za unos u polje odgovor generira Maestro Display kartica ili Erste Display kartica ili mToken na temelju podataka iz polja upita koje u postupku ugovaranja gotovinskog zajma Korisnik unosi u Maestro Display karticu ili Erste Display karticu ili mToken.

5.8.2. Erste mBanking uslugom moguće je ugovoriti:

- trajne naloge i oročenu štednju na način da Korisnik nakon Autentifikacije opisane u člancima 5.3. i 5.4. ovih Općih uvjeta odabere opciju „Potvrdi” kod ugovaranja navedenih usluga.

- gotovinski zajam na način da Korisnik u postupku ugovaranja gotovinskog zajma, nakon Autentifikacije Maestro Display karticom ili Erste Display karticom, unese i potvrdi podatke u polje odgovor i odabere opciju ugovori.
Podatke za unos u polje odgovor generira Maestro Display kartica ili Erste Display kartica na temelju podataka iz polja upita koje u postupku ugovaranja gotovinskog zajma Korisnik unosi u Maestro Display karticu ili Erste Display karticu.
Iznimno, ukoliko se gotovinski zajam sklapa korištenjem mTokena, gotovinski zajam sklopljen je trenutkom unosa mPIN-a i odabira opcije ugovori.

5.8.3. Erste FonBanking uslugom moguće je ugovoriti:

- trajne naloge, oročenu štednju, SMS uslugu, Erste NetBanking uslugu, Erste mBanking uslugu i e-račune na način da Korisnik nakon Autentifikacije opisane u članku 5.3. ovih Općih uvjeta odabere opciju „Potvrdi” kod ugovaranja navedenih usluga.

5.8.4. Erste mBanking Mobilnom aplikacijom moguće je ugovoriti:

- Erste mBanking uslugu na način da Korisnik nakon Autentifikacije Maestro Display karticom ili Erste Display karticom opisane u članku 5.3., alineja 1. ovih Općih uvjeta unese i potvrdi jednu jednokratnu zaporku koju generira Maestro Display kartica ili Erste Display kartica na temelju Korisnikove zaporkke.

Ovaj način ugovaranja Erste mBanking usluge moguće samo za Korisnike koji već imaju ranije ugovorenu Erste NetBanking i/ili Erste FonBanking uslugu te posjeduju isključivo Maestro Display karticu ili Erste Display karticu, Korisničko ime i zaporku.

- 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 5.7. 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 5.8 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 Maestro Display kartica/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 onemogućiti 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 očitavanje otisaka prstiju u Korisnikovom uređaju pohranjeni isključivo Korisnikov 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 zlonamjernih 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 NetBanking obavijesti 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 Erste mBanking usluge u slučaju Prijave otiskom prsta ako Korisnik u svom uređaju kojim pristupa Erste mBanking usluzi 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 prijave, uključujući neovlašteno iniciranje Platne transakcije ili iniciranje Platne transakcije u cilju prijave. Banka će obavijestiti Korisnika platitelja o namjeri i razlozima za uskraćivanje pristupa Računu, u skladu s prethodno navedenim, 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,
 - unutar Erste NetBanking ili Erste mBanking usluga.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 Maestro Display kartice/ Erste Display kartice ili mTokena
 - prilikom dodatne autorizacije Transakcije pet puta unese netočan odgovor iz Maestro Display kartice/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 poslovnici 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 9.5. 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 *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 načini otkaza izjednačeni su 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 (ErsteNetBanking, Erste mBanking ili Erste FonBanking uslugu).

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. Seljenje mTokena na novi uređaj – Korisnik može samostalno kroz Mobilnu aplikaciju postojeći mToken preseliti na novi mobilni uređaj. Odabirom opcije za seljenje mTokena unutar Mobilne aplikacije pokreće se proces seljenja mTokena, a po završetku tog procesa na dotadašnjem mobilnom uređaju, mToken će prestati raditi.

10.2. Aktivacija dodatnog mTokena mTokenom – Korisnik može samostalno aktivirati dodatni mToken na postojećem ili novom mobilnom uređaju. Odabirom opcije „Aktivacija novog mTokena“ unutar Mobilne aplikacije pokreće se proces aktivacije dodatnog mTokena, a po završetku tog procesa postojeći mToken ostaje aktivan te se uz njega prikazuje dodatni mToken.

10.3. Kontrola mTokena – Korisnik kroz Mobilnu aplikaciju može samostalno upravljati svim svojim mTokenima koji se vežu uz Korisnika. Pod ovime se smatra pregled mTokena te njihova blokada i/ili deblokada, bez obzira na mobilni uređaj na kojem se mTokeni koriste.

10.4. Upravljanje mTokenom moguće je isključivo na mobilnim uređajima Korisnika, a sve sukladno uputama Banke.

10.5. 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 Klijentu izmjenu Općih uvjeta dva mjeseca prije predloženog datuma početka primjene te izmjene.

12.3. Banka je dužna obavijestiti Klijenta pri svakoj izmjeni Općih uvjeta i navesti da Klijent 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 Klijent 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 Klijentu na način koji je ugovoren za slanje izvoda prometa po Računu.

12.5. Sve predložene izmjene Općih uvjeta Banka objavljuje na internetskoj stranici Banke te u poslovnicama Banke. Na zahtjev, Klijentu se mogu uručiti sve izmjene u papirnatom obliku, poštom ili u elektroničkom obliku.

12.6. U slučaju da Klijent 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 12. veljače 2020. te zamjenjuju Opće uvjete korištenja Erste NetBanking, Erste mBanking i Erste FonBanking usluga za građane u primjeni od 26. siječnja 2020.