

Opći uvjeti izdavanja i korištenja platnih kartica 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, 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 se za Klijente, 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 prepaid 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. Štedni računi građana / fizičkih osoba, koji nisu predmet Općih uvjeta, poput štedne knjižice i štednog depozita po viđenju, opisani su u Općim uvjetima poslovanja Erste&Steiermärkische Bank d.d. s građanima. Prepaid račun odnosi se na KEKS račun.
- 1.5. **Opći uvjeti računa** – Opći uvjeti vođenja transakcijskih računa i obavljanja usluga platnog prometa za građane.
- 1.6. **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 shema kartičnih kuća. 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 i/ili prepaid kartice izdane uz Račune.
- 1.7. **Korisnik** – fizička osoba koja koristi Karticu za raspolaganje sredstvima po Računu, a može biti Osnovni korisnik ili Dodatni korisnik, ako nije drukčije ugovoreno.
- 1.8. **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.
- 1.9. **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.
- 1.10. **Opći uvjeti** – Opći uvjeti izdavanja i korištenja platnih kartica za građane.

- 1.11. **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).
- 1.12. **Broj Kartice** – broj od 16 znamenki naveden na Kartici, na temelju kojeg se identificiraju transakcije nastale korištenjem Kartice.
- 1.13. **PIN** – osobni identifikacijski broj koji se dodjeljuje uz Karticu i služi za identifikaciju Korisnika, a poznat je isključivo Korisniku.
- 1.14. **Personalizirana sigurnosna vjerodajnica** – personalizirana obilježja koje Banka daje Korisniku u svrhu autentifikacije (ime i prezime Korisnika Kartice, broj Kartice, datum isteka Kartice, troznamenasti kontrolni broj otisnut na Kartici (CVV), PIN, mToken, mPIN, Jednokratna mToken zaporka, serijski broj mTokena).
- 1.15. **Jednokratna mToken zaporka** – jednokratna zaporka koju generira mToken.
- 1.16. **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 on-line bankarstva George za građane kao i pripadajućom uputom Erste mToken, dostupnom na internet stranici Banke, ako nije drugačije definirano ovim Općim uvjetima.
- 1.17. **mPIN** – osobni identifikacijski broj koji Korisnik definira pri prvom korištenju mTokena i poznat je samo Korisniku, koji ga unosi pri pristupu mTokenu.
- 1.18. **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.
- 1.19. **Autentifikacija** – postupak koji Banci omogućuje provjeru identiteta Korisnika ili valjanosti korištenja Kartice, uključujući provjeru Korisnikovih Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica (primjerice, transakcija se autentificira korištenjem kartice na bankomatu i unosom PIN-a).
- 1.20. **Usluge sigurnog plaćanja** – usluga kartične kuće Visa Europe, namijenjene sigurnom plaćanju proizvoda i/ili usluga na internetskim prodajnim mjestima koja podržavaju plaćanje 3D standardom. Navedena usluga je sastavni dio funkcionalnosti Kartice. Preduvjeti za korištenje ovih usluga su važeća Kartica i dostavljen broj mobilnog telefona Banci ili Mobilna aplikacija.
- 1.21. **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.
- 1.22. **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).
- 1.23. **Internetsko prodajno mjesto** – prodajno mjesto koje omogućuje prodaju proizvoda i/ili usluga na internetu bez fizičke prisutnosti Kartice i Korisnika i koje prihvaća Karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja.
- 1.24. **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 kartice (bez identifikacije ili identifikacija PIN-om).

- 1.25. **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.
- 1.26. **Referentni tečaj** – tečaj koji definira kartična kuća Visa Europe, a koji se koristi u preračunu originalnog iznosa kartične transakcije u iznos u valuti terećenja Računa. Visa Europe kartična kuća pruža informaciju o Referentnom tečaju na svojim internetskim stranicama www.visaeurope.com.
- 1.27. **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.
- 1.28. **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.
- 1.29. **Mobilni uređaj** – mobilnim uređajem se za potrebe Općih uvjeta smatra prijenosni elektronički uređaj za komunikaciju (mobilni pametni telefon, tablet, pametni sat) na koji je moguće instalirati mobilne aplikacije.
- 1.30. **Digitalni novčanik** – programsko rješenje mobilnog plaćanja drugih Pružatelja usluge, koje omogućava dodavanje Kartice unutar mobilne aplikacije Pružatelja usluge u svrhu korištenja Kartice Mobilnim uređajem na bankomatima i prodajnim mjestima koja prihvataju Digitaliziranu karticu kao platni instrument ili podržavaju beskontaktno plaćanje. Pružatelj usluge ujedno određuje vrstu i karakteristike Mobilnog uređaja na kojem je moguće ugovoriti i instalirati aplikaciju.
- 1.31. **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. Izdavalatelj Digitalizirane kartice kreirane unutar Digitalnog novčanika je Banka.
- 1.32. **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.
- 1.33. **KEKS račun** – prepaid račun elektroničkog novca, sa ili bez izdane debitne kartice.
- 1.34. **KEKSICA** – prepaid Kartica izdana Osnovnom korisniku kao korisniku KEKS računa. KEKSICOM Osnovni korisnik raspolaže sredstvima, odnosno novčanim iznosom koji su pohranjeni na KEKS računu. Banka je izdavalatelj i vlasnik svih KEKSICA.
- 1.35. **Dan/datum transakcije** – datum kad je Korisnik dao suglasnost za izvršenje transakcije.
- 1.36. **On-line bankarstvo George** – mobilno i internetsko bankarstvo George koje omogućuje ugovaranje proizvoda Banke, a Korisniku u skladu s Općim uvjetima korištenja on-line 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.

- 1.37. **Elektronička arhiva** – opcija u *on-line* bankarstvu Georgeu koja Korisniku omogućuje pregled i preuzimanje dokumenata vezanih za poslovanje s Bankom
- 1.38. **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.
- 1.39. **KEKS Pay d.o.o.** - vlasnik KEKS Pay aplikacije i partner Erste banke, točnije pružatelj tehničkih usluga odnosno digitalnih rješenja koje podržavaju platne usluge, registriran pri Trgovačkom sudu u Zagrebu, sa sjedištem u Zagrebu, Frana Folnegovića 6, e-mail: kekspay@kekspay.hr
- 1.40. **Passkey** – rješenje kartične sheme kojim se omogućava Autentifikacija Korisnika korištenjem uređaja (npr. Mobilni uređaj) koje se temelji na FIDO standardima i tehnologiji kriptiranja putem javnog i tajnog ključa, pri čemu se za svaku Passkey uslugu stvara par ključeva - jedan javni koji se čuva kod kartična shema i drugi privatni koji nikada ne napušta uređaj Korisnika. Prilikom Autentifikacije, Korisnik potvrđujete svoj identitet otključavanjem uređaja unosom sigurnosnog koda (zaporka ili PIN), uzorka, ili korištenjem biometrijskih podataka Korisnika (otisak prsta, prepoznavanje lica i dr.). Aktiviranjem i korištenjem navedene Passkey usluge, Korisnik prihvaća uvjete korištenja, pravila privatnosti i ostale primjenjive odredbe koje je utvrdio proizvođač uređaja i/ili operativnog sustava uređaja te kartične sheme.

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 *on-line* 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 preko 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, izuzev Dodatnom korisniku uz Poseban račun.
- 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 je obavezan 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 poslovnicu Banke, a PIN poštom na adresu koju je Korisnik posljednju ugovorio s Bankom,
- b) Karticu i PIN dostaviti u poslovnicu Banke,
- c) Karticu dostaviti poštom na adresu koju je Korisnik posljednju ugovorio s Bankom, a PIN preko 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 preko mobilnog bankarstva George,
- e) Karticu dostaviti poštom na adresu koju je Korisnik posljednju ugovorio s Bankom, a PIN preko 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 je 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 je aktivna neposredno nakon ugovaranja.

3.9. Ako prethodno ne posjeduje mToken Banke, Korisniku Kartice Banka može u poslovnici izdati mToken koji će koristiti za 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 kuća 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 isplatom na mjestima banaka s oznakom pripadajućeg branda kartičnih kuća 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 11. ovih Općih uvjeta.

4.2. Korisnik može koristiti Karticu do visine raspoloživih sredstava na Računu, a u granicama Dnevni limita. Dnevni limiti su promjenjivi i uz suglasnost Banke mogu se mijenjati na zahtjev Korisnika. Korisnik može samostalno smanjiti Dnevni limit u *On-line* bankarstvu George. Izuzev Dnevni limita ne postoji mogućnost ugovaranja dodatnih ograničenja potrošnje pri korištenju Kartice.

4.3. Korisnik autorizira, odnosno daje suglasnost za platnu transakciju, na jedan od sljedećih načina i ovisno o kategoriji mjesta prihvata Kartice:

- na Bankomatu – umetanjem i/ili prislanjanjem Kartice uz unos PIN-a;
- na EFT POS terminalu i/ili samouslužnom uređaju prodajnog, odnosno isplatom na mjestu – umetanjem, prislanjanjem i/ili provlačenjem Kartice uz ili bez unosa PIN-a i/ili potpisom;
- kod kataloške ili telefonske prodaje ili na internetskom prodajnom mjestu koje ne podržava Usluge sigurnog plaćanja – unosom i/ili davanjem Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica kako zahtijeva prodajno mjesto;
- na Internetskim prodajnim mjestima korištenjem Kartice izdane u fizičkom ili virtualnom obliku ukoliko prodajno mjesto ili Banka za izvršenje platne transakcije uvjetuju provođenjem Autentifikacije, izvršava se unosom ili odabirom pohranjenih Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica te Autentifikacijom korištenjem Usluge sigurnog plaćanja ili korištenjem pristupnog ključa (Passkey) ukoliko je Korisnik odabrao takav način Autentifikacije. Ukoliko prodajno mjesto ili Banka za izvršenje ovog tipa platne transakcije ne uvjetuju provođenjem dodatne informacije Autentifikacije, transakcija se autorizira unosom traženih ili odabirom pohranjenih Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica.

Beskontaktno plaćanje

4.4. Banka izdaje Kartice s beskontaktnom funkcionalnošću te sve takve Kartice imaju otisnuto pripadajuću oznaku beskontaktnog plaćanja.

Beskontaktna platna transakcija inicira se priloženjem Kartice i/ili Digitalizirane kartice EFT-POS terminalu ovisno o funkcionalnosti EFT POS terminala.

Na prodajnom mjestu Korisnik odabire želi li ostvariti plaćanje Karticom kontaktno (umetanjem ili provlačenjem Kartice na EFT-POS terminalu) ili beskontaktno (prislanjanjem Kartice na EFT-POS terminal).

Maksimalan iznos transakcije koja nastane beskontaktnim plaćanjem Karticom Banke, a za koju nije potrebna potvrda PIN-om, ovisi o državi terminala prodajnog mjesta prema okvirima koje definiraju kartične kuće. Banka o limitima za beskontaktnu transakciju obavještava korisnike Kartica i/ili Digitaliziranih kartica na internetskoj stranici Banke erstebank.hr te u poslovnim prostorijama Banke u kojima se posluje s klijentima. Banka zadržava pravo, u svrhu kontrole rizika, kao i u drugim slučajevima kad smatra da je to potrebno, od Korisnika Kartice zatražiti potvrdu unosom PIN-a za određene beskontaktnu platnu transakciju bez obzira na njihov iznos. Za beskontaktnu transakciju učinjene Digitaliziranom karticom na EFT-POS terminalima, Samouslužnim uređajima i/ili internetskim prodajnim mjestima, Banka bez obzira na iznos transakcije ne zahtijeva dodatnu potvrdu unosom PIN-a, s obzirom da se takve transakcije autoriziraju unosom sigurnosnih postavki (zaporka, tajni broj, zadani uzorak i dr.) za pristup (otključavanje) Mobilnom uređaju i korištenjem Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica pohranjenih od strane Korisnika u Digitalnom novčaniku Pružatelja usluge, a sve skladu s člankom 11. ovih Općih uvjeta. 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 beskontaktnu platnu transakciju 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.

Naplata troškova

- 4.5. Transakcije učinjene Karticom umanjuju raspoloživa sredstva na Računu po izvršenju transakcije, a Korisnik je suglasan i prima na znanje da datum terećenja Računa može biti različit od datuma nastanka transakcije odnosno datuma upita za provjeru raspoloživih sredstava po Računu. Upit za provjeru raspoloživih sredstava na Računu Banka provodi po svim valutama trenutno dostupnim na Računu.
- 4.6. Osnovni korisnik preuzima obvezu plaćanja svih troškova za Kartice izdane uz Račun.
- 4.7. 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 točki 4.8.
- 4.8. 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 u nelogično stanje;

- 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 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 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 je zbroj svih dostupnih valuta na Računu Korisnika, preračunat po kupovnom tečaju za devize Banke u trenutku iniciranja transakcije Karticom.

- 4.9. Zbog višekratnog mijenjanja Referentnog tečaja Visa Europe, mogući su različiti tečajevi za transakcije provedene u istom danu, u istoj valuti.
- 4.10. 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.
- 4.11. 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 4.7. i 4.8. ovih Općih uvjeta.

Informiranje o konverziji originalne valute transakcije u valutu računa platitelja (Korisnika)

- 4.12. Ako se originalna valuta transakcije razlikuje od valute računa platitelja (ovdje 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:
 1. poruke u pretincu Mobilne aplikacije Osnovnog korisnika,
 2. e-mail Osnovnog korisnika ili
 3. SMS na broj mobilnog telefona Osnovnog korisnika
- 4.13. Obavijest iz prethodne točke sadržavat će minimalno podatke definirane mjerodavnim propisima.
- 4.14. Ako transakciju napravi opunomoćenik po računu, poruka će biti dostavljena vlasniku računa.
- 4.15. Korisnik u svakome trenutku može otkazati primanje poruka obavijesti o konverziji valute u poslovnici ili preko *On-line* bankarstva George.

Uplata gotovog novca na bankomatu

- 4.16. Postupanje s novčanicama uplaćenim na bankomatu provodi se u skladu s odlukama Europske središnje banke te:
 - iznos euronovčanica koje je uređaj prepoznao kao autentične uplaćuje se na Račun. novčanice koje uređaj nije prepoznao kao euronovčanice vraćaju se Korisniku.
 - novčanice koje je uređaj prepoznao kao sumnjive ili 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.
- 4.17. Banka će nakon zaprimanja NSB-ove informacije o autentičnosti novčanica odobriti ili teretiti Račun. Banka zadržava pravo naknadnog terećenja Računa bez prethodne obavijesti.
- 4.18. Uplata gotovog novca nije moguća na KEKS račun.

5. Rok važenja i obnavljanje Kartice

- 5.1. 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.
- 5.2. Kartica se automatski obnavlja na rok važenja koji odredi Banka, prema kriterijima određenim Općim uvjetima i drugim Aktima Banke.
- 5.3. U slučaju automatske obnove po isteku roka važenja Kartice:
 - a) 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;

- b) Virtualna kartica dostupna je Korisniku isključivo u mobilnom bankarstvu George.

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

- 5.4. Ako Korisnik ne želi koristiti Karticu s beskontaktnom funkcionalnošću, 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.
- 5.5. Kartica kojoj je istekao rok važenja ne smije se koristiti, te je Korisnik obavezan Fizičku karticu propisano uništiti na način da ju prereže preko čipa i magnetske trake.
- 5.6. 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.
- 5.7. 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 poslovnici Banke, zatražiti ponovno izdavanje Fizičke kartice Korisnika i preko mobilnog bankarstva George.
- U slučaju promjene imena i/ili prezimena Korisnika Virtualne kartice, Korisnik može zatražiti izmjenu imena i/ili prezimena isključivo u poslovnici Banke, a zatim Korisnik – ako želi – može preko mobilnog bankarstva George zatražiti izdavanje nove Virtualne kartice.
- 5.8. Banka neće automatski naručiti/obnoviti Karticu prije isteka roka važenja u slučajevima:

- a) ako je Okvirni ugovor o platnim uslugama za Račun otkazan/raskinut,
- b) ako Račun ima status treće opomene (pred utuženje),
- c) ako je Kartica blokirana,
- d) ako Kartica nije aktivirana,
- e) ako nema kartičnih transakcija na Računu u posljednjih 12 mjeseci ili
- f) ako je Račun blokiran

te o tome Banka nije u obvezi obavijestiti Klijenta.

- 5.9 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.

6. Izgubljena i ukradena Kartica

- 6.1. 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 obavezan, bez odgađanja, potvrditi Banci u pisanom obliku, osobno u poslovnici 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.
- 6.2. Korisnik može prijaviti gubitak ili krađu Kartice i preko mobilnog bankarstva George, nakon čega će mu se bez njegova posebnog zahtjeva izdati nova Kartica. U ovom slučaju novi PIN dostavlja se preko mobilnog bankarstva George.
- 6.3. 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.
- 6.4. Neovisno o prethodnom stavku, Osnovni korisnik odgovara za sve izvršene neautorizirane platne transakcije do ukupnog iznosa 50 EUR, ako je njihovo izvršenje posljedica korištenja izgubljenoga ili ukradenoga platnog instrumenta ili posljedica druge zlouporabe ako Korisnik nije čuvao PIN, karticu i/ili njezina Personalizirana sigurnosna obilježja, odnosno Osnovni korisnik odgovara u punom iznosu neautorizirane platne transakcije ako je Korisnik postupao prijevarno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio jednu ili više točaka iz ovih Općih uvjeta. Nakon primitka pisane obavijesti o gubitku ili krađi Kartice Banka će na zahtjev Korisniku izdati zamjensku Karticu i PIN.
- 6.5. Ako Korisnik nakon prijave nestanka pronađe Karticu, ne smije je koristiti, već je o tome obavezan obavijestiti Banku.
- 6.6. Za blokadu/deblokadu korištenja mTokena kao jednog od sredstva Autentifikacije kartičnih transakcija, kod plaćanja na internetskim prodajnim mjestima primjenjuju se Opći uvjeti korištenja on-line bankarstva George za građane kao i pripadajuća uputa Erste mToken dostupna na internetskoj stranici Banke.
- 6.7. 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).

7. Obavješćavanje i reklamacije

- 7.1. Banka obavještava Osnovnog korisnika o transakcijama izvršenim svim Karticama 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.
- 7.2. Prava i obveze Korisnika kod neautoriziranih, neuredno izvršenih, neizvršenih platnih transakcija te u slučaju kašnjenja u izvršenju platne transakcije definirana su Općim uvjetima računa.
- 7.3. 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.

- 7.4. Osnovni korisnik odgovara u punom iznosu neautorizirane platne transakcije ako je Korisnik postupao prijevarno 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.
- 7.5. 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.
- 7.6. Sve troškove neopravdanog reklamacijskog postupka snosi Osnovni korisnik. Ako je Klijent djelovao prijevarno 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.
- 7.7. Reklamacija troška plaćenog Karticom ne oslobađa Osnovnog korisnika od obveze plaćanja tog troška. Ako Banka, kao izdavalac Kartice osnovano sumnja da je Korisnik postupao prijevarno ili da namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio obveze iz članka 8.2, ima pravo uskratiti povrat sredstava po transakcijama koje su predmet reklamacijskog postupka, uključujući i neautorizirane platne transakcije.
- 7.8. Radi izbjegavanja svake dvojbe, Ugovor koji sklapaju Osnovni korisnik i Banka, a uz koji je Ugovor 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 ne utječe na njegov izbor ni na koji način, koji će proizvesti 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.
- 7.9. 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.

- 7.10. 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 prijevarno 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.

8. Odgovornosti Korisnika

- 8.1. Korisnik se obvezuje pisano izvijestiti Banku o svim svojim statusnim promjenama, kao i o 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. Ako Korisnik ne dostavi Banci broj mobilnog telefona, odnosno ne obavijesti Banku o svakoj promjeni broja mobilnog telefona, Banka nije odgovorna za neprovođenje transakcije koja uključuje Usluge sigurnog plaćanja na Internetskim prodajnim mjestima.
- 8.2. U svrhu sigurnosti, Korisnik je obavezan postupati s Karticom i PIN-om s dužnom pažnjom te je obavezan:
- onemogućiti trećim osobama korištenje Kartice;
 - čuvati tajnost svog PIN-a. PIN se ne smije priopćiti trećim osobama, zapisivati ili čuvati u bilo kojem obliku zajedno s Karticom;
 - 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;
 - 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;

- redovno pratiti transakcije nastale Karticom te stanje po Računu, kao i voditi brigu o troškovima plaćenim Karticom;
 - poduzeti sve razumne mjere za zaštitu Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica;
 - 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, obavezan je ograničiti i onemogućiti trećim osobama pristup svom mobilnom telefonu.
- 8.3. 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.
- 8.4. 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
- 8.5. Svaku štetu nastalu nepridržavanjem odredbi Općih uvjeta od strane svih Korisnika snosi Osnovni korisnik.

9. Naknade

- 9.1. Naknade vezane uz izdavanje i korištenje Kartice naplaćuju se s Računa Osnovnog korisnika ili drugim oblikom naplate u skladu s Izvadkom iz Odluke o naknadama za usluge u poslovanju s građanstvom, bez dodatne Korisnikove suglasnosti. U slučaju da je Kartica vezana uz devizni račun, naplata naknada vezanih uz izdavanje i korištenje Kartice izvršava se po kupovnom tečaju Banke u protuvrijednosti valute prema odabiru Banke.
- 9.2. Naknade su objavljene na internetskoj stranici i u poslovnicama Banke.
- 9.3. 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 je obavezan platiti po obračunu Banke sve poreze, prireze, pristojbe i eventualna druga davanja i obveze koje je Banka obavezna obračunati, ustegnuti, predujmiti, ili na bilo koji drugi način preuzeti prema pozitivnim propisima na temelju takvog korištenja proizvoda i usluga Banke.

10. Blokada korištenja Kartice

- 10.1. Banka ima pravo u svako doba blokirati korištenje Kartice ako se za to steknu uvjeti, a posebno:
- u slučaju zaprimanja informacije o smrti Korisnika,
 - u slučaju gubitka i/ili krađe Kartice,
 - ako je tri puta uzastopno pogrešno utipkan PIN,
 - ako je Račun vezan uz Karticu u nedozvoljenom prekoračenju ili je blokiran,
 - ako kod Kartice s kreditnom linijom postoje opravdani razlozi koji značajno povećavaju rizik da Korisnik neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja te
 - u ostalim situacijama, a koje se odnose na sigurnost Kartice, odnosno u situacijama značajnim za sigurnost Banke ili za isključenje rizika ugovornih strana.

Banka će blokirati Karticu i na zahtjev Osnovnog Korisnika, koji može zatražiti blokadu svoje Kartice i Kartice bilo kojeg Dodatnog korisnika te na zahtjev Dodatnog korisnika, koji može zatražiti blokadu samo svoje Kartice.

U slučaju blokade Kartice na inicijativu Banke, Banka će o tome obavijestiti Klijenta 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.

- 10.2. Kartica se može deblokirati podnošenjem zahtjeva u poslovnici Banke ako su po isključivoj procjeni Banke otklonjeni uzroci blokade Kartice.
- 10.3. Banka može trajno uskratiti pravo korištenja Kartice ako Korisnik po procjeni Banke krši odredbe Okvirnog ugovora o platnim uslugama ili pozitivnih propisa.
- 10.4. Blokadom Kartica ne prestaje odgovornost Korisnika za transakcije nastale za vrijeme korištenja Kartice.
- 10.5. Banka zadržava pravo iz sigurnosnih razloga privremeno onemogućiti korištenje Usluge sigurnog plaćanja na internetskim prodajnim mjestima ako Korisnik neispravno potvrđuje pripadajuće Personalizirane sigurnosne vjerodajnice.
- 10.6. Korisnik može privremeno onemogućiti korištenje svoje Kartice odabirom opcije „Zaključaj karticu“ u mobilnom bankarstvu George te opcijom „Otključaj karticu“ ponovno omogućiti njezino korištenje.

11. Dodavanje Kartice u Digitalni novčanik i njezino korištenje

- 11.1. 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.
- 11.2. 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. Korisnik autorizira, odnosno daje suglasnost za platnu transakciju iniciranu korištenjem Digitalizirane kartice Personaliziranim sigurnosnim vjerodajnicama koje je Korisnik pohranio u Digitalnom novčaniku Pružatelja usluge, odnosno otključavanjem uređaja unosom sigurnosnog koda (zaporka ili PIN), uzorka, ili korištenjem biometrijskih podataka Korisnika (otisak prsta, prepoznavanje lica i dr.). Za beskontaktna transakcije čiji iznos ne prelazi propisani limit za beskontaktno plaćanje bez Autentifikacije, transakcija se autorizira samim prislanjanjem Mobilnog uređaja, dok se za transakcije čiji iznos prelazi propisani limit, kao i u slučaju dosezanja kumulativnog limita za uzastopne beskontaktna transakcije ili uslijed nasumičnog sigurnosnog zahtjeva, autorizacija se, uz prislanjanje kartice, mora potvrditi Autentifikacijom.. 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 transakcije prema pravilima koja određuje Pružatelj usluge Digitalnog novčanika ugovorom koji sklapa s Korisnikom.

11.3. 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.

11.4. 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 onemogući 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.

11.5. 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 kartica 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 6. Općih uvjeta. Na odgovornost Banke i Korisnika za platne transakcije inicirane Digitaliziranom karticom primjenjuju se na odgovarajući način odredbe članka 6. Općih uvjeta.

11.6. 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 koji pružaju usluge izravno ili neizravno povezane s tom uslugom.

11.7. 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 preko 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.

12. Završne odredbe

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

- 12.2. 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.
- 12.3. Korisnik je suglasan s primanjem obavijesti informativnog ili promidžbenog karaktera članica grupe Erste&Steiermärkische Bank d.d. Rijeka, različitim distributivnim kanalima Banke.
- 12.4. Na odnose, međusobna prava i obveze Korisnika i Banke primjenjuje se pravo Republike Hrvatske.
- 12.5. 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.
- 12.6. Za sve odrednice koje nisu uređene ovim Općim uvjetima primjenjuju se Opći uvjeti računa.
- 12.7. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu 01. siječnja 2026. Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta stavljaju se van snage Opći uvjeti izdavanja i korištenja platnih kartica za građane od 01. rujna 2025.