

Opći uvjeti korištenja Osnovnog računa

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 3337367, sa sjedištem u Rijeci, Jadranski trg 3a, OIB: 23057039320, IBAN: HR9524020061031262160, račun: 2402006-1031262160, SWIFT: ESBCHR22, REUTERS ESZH; internetska stranica Banke erstebank.hr, info telefon: 0800 7890, e-mail: erstebank@erstebank.hr.
- 1.2. **Akti Banke** – svi dokumenti i odluke što ih donose ovlaštena tijela Banke i koji su Klijentu dostupni 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 (primjerice, Posebni opći uvjeti, Odluke o naknadama i tome slično). Banka će Klijentu na njegov zahtjev učiniti dostupnima sve Akte Banke koji se primjenjuju na njegov konkretan ugovorni odnos s Bankom. Iz Akata Banke se za Klijente radi preglednosti sastavljaju izvadci te su oni dostupni Klijentima u poslovnicama Banke i na internetskoj stranici.
- 1.3. **Distributivni kanali** – u smislu ovih Općih uvjeta predstavljaju sve načine i sredstva preko kojih je moguć pristup, ugovaranje i korištenje proizvoda i usluga Banke. U samom tekstu Općih uvjeta pojam Distributivni kanali mogu značiti poslovnicu Banke, internetsku stranicu Banke erstebank.hr (dalje: internetska stranica), uslugu *on-line* bankarstva George, bankomate i sl.
- 1.4. **Klijent** – u smislu ovih Općih uvjeta fizička osoba (potrošač) koja je s Bankom sklopila Okvirni ugovor o platnim uslugama i Ugovor o Osnovnom računu.
- 1.5. **Osnovni račun** – tekući račun, koji u skladu sa Zakonom o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu omogućava pogodnosti u korištenju određenih osnovnih bankarskih proizvoda i usluga na način kako je to definirano u članku 3. ovih Općih uvjeta.
- 1.6. **Ugovor o osnovnom računu** – ugovor o otvaranju i vođenju tekućeg računa, koji u skladu sa Zakonom o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu omogućava pogodnosti u korištenju određenih osnovnih bankarskih proizvoda i usluga na način kako je to definirano u članku 3. ovih Općih uvjeta, a te pogodnosti Klijent prihvaća prilikom potpisivanja Pristupnice za Osnovni račun (dalje: Pristupnica) ili Zahtjeva za Osnovni račun (dalje: Zahtjev).
- 1.7. **Podnositelj zahtjeva** – fizička osoba (potrošač) koja predajom potpisane Pristupnice ili Zahtjeva od Banke traži mogućnost korištenja Osnovnog računa.
- 1.8. **Opunomoćenik** – osoba koju je na temelju i u okviru ovlasti iz punomoći ovlastio Klijent, a koja poduzima radnje u ime i za račun Klijenta u skladu s punomoći i pravima i ograničenjima Opunomoćenika koji proizlaze iz ovih Općih uvjeta.
- 1.9. **Opći uvjeti računa** – Opći uvjeti vođenja transakcijskih računa i obavljanja usluga platnog prometa za građane, koji su dostupni u poslovnici Banke i na Internetskoj stranici Banke.
- 1.10. **Kartica** – platni instrument koji Korisniku omogućuje plaćanje 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.
- 1.11. **Usluga on-line bankarstva George** – skup usluga Banke koji čine usluga mobilnog i internetskog bankarstva.

- 11.12. **Zahtjev za zatvaranje Osnovnog računa uz zadržavanje tekućeg računa** – Zahtjev za zatvaranje Osnovnog računa (dalje: Zahtjev za zatvaranje) koji je dostupan u poslovnicama Banke. Klijent je obavezan predmetni zahtjev ispuniti, vlastoručno potpisati i predati Banci u slučaju kad želi otkazati Osnovni račun, uz zadržavanje tekućeg računa kod Banke.
- 1.13. **Posebni opći uvjeti** – uvjeti propisani za određeni proizvod/uslugu (primjerice, Opći uvjeti korištenja usluge *on-line* bankarstva George).
- 1.14. **Zakon o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu** – zakon kojim se uređuje otvaranje i korištenje Osnovnog računa (u daljem tekstu: Zakon).
- 1.15. **Trajni medij** – svako sredstvo koje Klijentu omogućuje pohranjivanje informacija upućenih osobno njemu tako da su mu one dostupne za buduću uporabu u razdoblju koje odgovara svrsi informacija i koje omogućuje reproduciranje pohranjenih informacija u nepromijenjenom obliku.

2. Opće odredbe

- 2.1. Banka ovim Općim uvjetima utvrđuje uvjete otvaranja, vođenja i zatvaranja Osnovnog računa.
- 2.2. U odnosu na Opće uvjete računa, ovi Opći uvjeti smatraju se posebnima, a reguliraju prava i obveze Klijenta pri korištenju Osnovnog računa. Potpisom Ugovora o osnovnom računu, Pristupnice ili Zahtjeva, Podnositelj zahtjeva izjavljuje da je pročitao ove Opće uvjete, da pristaje na njihovu primjenu i da prihvaća sva prava i obveze koje iz njih proizlaze.
- 2.3. Ovi Opći uvjeti sa Zahtjevom ili Pristupnicom čine Ugovor o osnovnom računu, uz uvjet da je Podnositelj zahtjeva potpisao Zahtjev ili Pristupnicu i da ih je Banka odobrila. Ugovor o osnovnom računu zajedno s Općim uvjetima računa, pripadajućim Posebnim Općim uvjetima za uslugu koju ugovaraju Banka i Klijent, Općim uvjetima izdavanja i korištenja platnih kartica za građane, Općim uvjetima korištenja usluge Erste FonStart za građane, Odlukom o naknadama za usluge u poslovanju s građanstvom, Katalogom proizvoda za fizičke osobe – transakcijsko poslovanje, Terminskim planom te Ugovorom, čine sastavni dio Okvirnog ugovora o platnim uslugama koji je Klijent sklopio s Bankom u skladu s člankom 2.3. Općih uvjeta računa (dalje: Okvirni ugovor o platnim uslugama).
- 2.4. Ovi Opći uvjeti dostupni su u poslovnici Banke i na internetskoj stranici Banke.

3. Sadržaj Osnovnog računa

- 3.1. Osnovni račun omogućava Klijentu sljedeće pogodnosti pri korištenju navedenih bankarskih proizvoda i usluga:
 - izdavanje Kartice tekućeg računa i PIN-a za Klijenta i Opunomoćenika, a sve bez naplate naknade za prvo izdavanje Kartice i PIN-a, kao i ponovno izdavanje Kartice po isteku roka važenja,
 - vođenje tekućeg računa za Klijenta, bez naplate redovne mjesečne naknade za vođenje računa,
 - korištenje usluge *on-line* bankarstva George bez naplate mjesečne naknade za predmetne usluge,
 - ukupno 10 besplatnih nacionalnih i/ili prekograničnih kreditnih transfera u službenoj valuti Republike Hrvatske u poslovnici te korištenjem usluge *on-line* bankarstva George (uključuje SEPA izravna terećenja i trajne naloge).
- 3.2. Unutar Osnovnog računa obvezno je otvaranje tekućeg računa i izdavanje kartice, uz što se veže i otvaranje usluge *on-line* bankarstva George, dok se dodatni proizvodi i usluge naplaćuju u skladu s važećom Odlukom o naknadama za usluge u poslovanju s građanstvom (dalje: Odluka o naknadama).
- 3.3. Prijava na uslugu *on-line* bankarstva George te autorizaciju Transakcija uz korištenje Kartice moguća je uz Erste Display karticu, Token i/ili mToken u skladu s Općim uvjetima korištenja usluge *on-line* bankarstva George.
- 3.4. Pored uvjeta za odobravanje ugovaranja Osnovnog računa Podnositelj zahtjeva mora ispunjavati i uvjete za svaki pojedini proizvod ili uslugu unutar Osnovnog računa u skladu s Općim uvjetima Banke za svaki pojedini proizvod i/ili uslugu.
- 3.5. Uz Osnovni račun ne može se odobriti dopušteno prekoračenje po računu, kao ni usluga Erste Rate.

4. Ugovaranje i korištenje Osnovnog računa

- 4.1. Osnovni račun u skladu sa Zakonom mogu ugovoriti fizičke osobe koje imaju zakonito boravište u Europskoj uniji te potrošači koji nisu dobili dozvolu za boravak, a čije protjerivanje nije moguće iz pravnih ili stvarnih razloga.
- 4.2. Podnositelj zahtjeva predajom potpisanog Zahtjeva ili Pristupnice u poslovnici Banke od Banke zahtjeva ugovaranje Osnovnog računa. Podnositelj zahtjeva svojim potpisom na Pristupnici/Zahtjevu potvrđuje točnost podataka navedenih u Zahtjevu/Pristupnici te dozvoljava Banci da provjeri sve podatke navedene u Zahtjevu/Pristupnici, kao i da prikupi dodatne informacije.
- 4.3. Banka, u skladu sa Zakonom i uvjetima svoje poslovne politike, odlučuje o odobrenju ili odbijanju Zahtjeva/Pristupnice te u skladu s navedenim ima pravo odbiti korištenje Osnovnog računa.
- 4.4. Banka može odbiti Zahtjev potrošača (ovdje Podnositelja zahtjeva) ako na području Republike Hrvatske ima već otvoren račun za plaćanje koji mu omogućuje korištenje usluga iz članka 23. Zakona o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu ili ako bi otvaranje Osnovnog računa dovelo do povrede propisa kojima se uređuje sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma. U slučaju da Banka odbije Zahtjev za otvaranje Osnovnog računa, pisano će obavijestiti Podnositelja zahtjeva o toj odluci i razlogu odbijanja, osim ako bi otkrivanje razloga bilo protivno ciljevima nacionalne sigurnosti, javnom interesu ili propisima kojima je uređeno sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma.
- 4.5. Postojeći Klijent Banke, koji želi ugovoriti Osnovni račun, predaje ispravno popunjen Zahtjev u poslovnici Banke. Banka odobrava ili odbija Zahtjev najkasnije u roku 10 radnih dana od primitka Zahtjeva u poslovnici Banke i potpune tražene dokumentacije.
- 4.6. Fizička osoba (potrošač), koja želi ugovoriti Osnovni račun, predaje ispravno popunjenu Pristupnicu u poslovnici Banke. Banka odobrava ili odbija Pristupnicu najkasnije u roku 10 radnih dana od primitka Pristupnice u poslovnici Banke i potpune zahtijevane dokumentacije.
- 4.7. Klijent može početi poslovati po Osnovnom računu nakon sklapanja Ugovora o osnovnom računu.

5. Naknade

- 5.1. Naknada za korištenje Osnovnog računa naplaćuje se s Računa Klijenta ili drugim oblikom naplate u skladu s Odlukom o naknadama bez dodatne suglasnosti Klijenta.
- 5.2. Odluka o naknadama je objavljena na Internetskoj stranici i u poslovnicama Banke.
- 5.3. Za korištenje Osnovnog računa Klijent plaća jedinstvenu mjesečnu naknadu u skladu s Odlukom o naknadama. Klijentu se neće naplaćivati pojedinačne naknade za pojedine proizvode i usluge koji su dio Osnovnog računa, već će mu se ugovaranjem Osnovnog računa naplaćivati jedinstvena naknada u skladu s ovim člankom Općih uvjeta. Neovisno o činjenici koristi li Klijent sve ili samo pojedine proizvode, usluge i pogodnosti, uvijek će se naplatiti jedna jedinstvena mjesečna naknada za korištenje Osnovnog računa. Naplata naknade izvršava se kada je po računu ostvaren promet. Promet po računu predstavlja platnu transakciju, odnosno svaku uplatu, podizanje ili prijenos novčanih sredstava.
- 5.4. Za iznos jedinstvene mjesečne naknade tereti se Osnovni račun Klijenta zadnji dan u tekućem mjesecu.
- 5.5. Klijent može pored Osnovnog računa koristiti i druge proizvode i usluge Banke koji nisu uključeni u Osnovni račun, ali uz obračun naknade u skladu s Odlukom o naknadama.
- 5.6. Svi iznosi naknada, kamate ili bilo koji drugi iznosi, neovisno o nazivu, koje Banka po bilo kojoj osnovi naplaćuje Klijentu, ugovoreni su u netoiznosu. Klijent je obvezan platiti po obračunu Banke sve poreze, prireze, pristojbe i eventualna druga davanja i obveze koje je Banka obvezna obračunati, ustegnuti, predumjeti ili na bilo koji drugi način preuzeti na temelju pozitivnih propisa na temelju takvog korištenja proizvoda i usluga Banke.
- 5.7. Kamata se obračunava primjenom konformne metode na temelju stvarnog broja dana u godini, osim ako izrijekom nije drukčije ugovoreno. Pri obračunu se kamata zaokružuje na dvije decimalne znamenke.
- 5.8. Kamatu na Osnovnom računu Banka obračunava mjesečno, a pripisuje godišnje, odnosno pri zatvaranju navedenog računa.

6. Prestanak važenja Osnovnog računa

- 6.1. Zatvaranjem Osnovnog računa ili prestankom Ugovora o osnovnom računu, Banka će Klijentu onemogućiti dalje korištenje proizvoda, usluga i pogodnosti Osnovnog računa te će trajno onemogućiti korištenje izdane Kartice.
- 6.2. Klijent može bez navođenja razloga u svakom trenutku otkazati Ugovor o osnovnom računu predajom vlastoručno potpisanog Zahtjeva za zatvaranje u bilo kojoj poslovnicu Banke.
- 6.3. Banka će otkazati Ugovor o osnovnom računu u slučaju da Klijent zatvori tekući račun te u slučaju smrti Klijenta.
- 6.4. Banka može u skladu sa Zakonom jednostrano raskinuti Ugovor o osnovnom računu uz navođenje razloga s dvomjesečnim otkaznim rokom u sljedećim slučajevima:
 - ako se Klijent koristi Osnovnim računom u nezakonite svrhe ili
 - ako je Klijent prilikom otvaranja računa dao netočne informacije, a na temelju točnih informacija kreditna institucija bila bi obvezna odbiti zahtjev za otvaranje računa.
 Ako Banka raskida Ugovor o osnovnom računu u skladu s ovim člankom Općih uvjeta, raskid Ugovora nastupa dostavom Klijentu pisane obavijesti o raskidu, poslane preporučeno poštom ili danom vraćanja obavijesti Banci kao pošiljatelju obavijesti.
- 6.5. Ako po Osnovnom računu nije izvršena niti jedna transakcija u razdoblju duljem od 24 mjeseca neprekidno ili ako potrošač više nema zakonito boravište u Europskoj uniji ili ako je potrošač u Republici Hrvatskoj nakon otvaranja Osnovnog računa otvorio drugi račun za plaćanje, koji mu omogućuje korištenje usluga iz članka 23. stavka 1. Zakona, Banka može Klijentu poslati obavijest o postojanju razloga za raskid Ugovora o osnovnom računu i pozvati ga da taj razlog otkloni u roku dva mjeseca od dana slanja obavijesti. Ako Klijent ne otkloni takav razlog za raskid Ugovora o osnovnom računu u navedenom roku, raskid Ugovora nastupa protekom zadnjeg dana tog roka.
- 6.6. Klijent može u bilo kojem trenutku prestati koristiti pojedine proizvode Osnovnog računa, usluge ili pogodnosti, osim zatvaranja Osnovnog računa.
- 6.7. U slučaju otkazivanja Osnovnog računa u tijeku tekućeg kalendarskog mjeseca, Klijentu se neće naplatiti jedinstvena mjesečna naknada za korištenje Osnovnog računa za taj mjesec, ako je Osnovni račun zatvorio najkasnije dan prije zadnjeg radnog dana tekućeg kalendarskog mjeseca.
- 6.8. U slučaju da Klijent otkazuje Ugovor o osnovnom računu i sklapa Ugovor o tekućem računu na temelju kojeg Klijent nastavlja koristiti tekući račun, Banka će na zahtjev Klijenta izdati mu novu Karticu, izdavanje koje se naplaćuje u skladu s Odlukom o naknadama.

7. Postupak podnošenja prigovora

- 7.1. Ako Klijent smatra da mu je u poslovnom odnosu s Bankom povrijeđeno neko njegovo pravo ili je nezadovoljan uslugom ili proizvodom Banke koje je ugovorio ili koje namjerava ugovoriti, može dostaviti Banci obrazloženi pisani prigovor na njezinu poslovnu adresu ili poštom na Erste&Steiermärkische Bank d.d., Zagreb, Ivana Lučića 2 ili elektroničkom poštom na adresu vasemisljenje@erstebank.hr ili sredstvima mrežne komunikacije – online/web formom za prigovore dostupnom na internetskoj stranici Banke ili pisani prigovor predati u poslovnicu Banke s naznakom da je riječ o prigovoru. Prigovor će zaposlenici Banke proslijediti nadležnoj organizacijskoj jedinici za rješavanje prigovora.
- 7.2. Prigovor treba sadržavati ime i prezime Klijenta, OIB Klijenta, detaljan opis događaja/situacije (sve činjenice i okolnosti uz navođenje relevantnih datuma) te, ako je to moguće, dokaz iz kojeg proizlazi da je prigovor osnovan. Ako je dostavljeni opis događaja/situacije i/ili dokaz nepotpun, Banka može zatražiti da Klijent upotpuni prigovor te Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice nepotpunog prigovora.
- 7.3. Banka će o osnovanosti prigovora te o mjerama i radnjama koje poduzima obavijestiti Klijenta pisano ili na drugom Trajnom mediju.
- 7.4. Klijent prigovor može uputiti i Hrvatskoj narodnoj banci. Ako Klijent nije zadovoljan konačnim rješenjem prigovora iz područja platnog prometa, može se obratiti Centru za mirenje pri Hrvatskoj

gospodarskoj komori, Zagreb, Rooseveltov trg 2, internetska adresa www.hgk.hr, kao tijelu nadležnom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova te je Banka dužna sudjelovati u postupku alternativnog rješavanja spora koji je u vezi tih pitanja potrošač pokrenuo pred navedenim tijelom, kao i pred bilo kojim drugim tijelom pred kojim potrošač pokrene takav postupak.

8. Završne odredbe

- 8.1. U slučaju promjene ovih Općih uvjeta Banka će dva mjeseca prije stupanja na snagu izmjena o tome obavijestiti Klijenta.
- 8.2. Obavijest o izmjenama Okvirnog ugovora Banka dostavlja Klijentu na način koji je ugovoren za slanje izvoda prometa po računu.
- 8.3. Sve izmjene Okvirnog ugovora Banka objavljuje na Internetskoj stranici Banke te u poslovnicama Banke. Na zahtjev se Klijentu mogu uručiti sve izmjene u papirnatom obliku, poštom ili u elektroničkom obliku.
- 8.4. Ako Klijent nije suglasan s izmjenama, može bez otkaznog roka i bez naknade otkazati Ugovor o osnovnom računu ili Okvirni ugovor o platnim uslugama. Otkaz mora biti u pisanom obliku i potpisan vlastoručnim potpisom Klijenta te zaprimljen u Banci, najkasnije do predloženog dana stupanja izmjena na snagu. Smatrat će se da je Klijent prihvatio navedene izmjene ako do predloženog datuma stupanja na snagu izmjena ovih Općih uvjeta ne otkáže Ugovor o osnovnom računu ili Okvirni ugovor o platnim uslugama na način naveden u ovom članku.
- 8.5. Na odnose, međusobna prava i obveze Klijenta i Banke primjenjuje se pravo Republike Hrvatske.
- 8.6. Za rješavanje mogućih sporova proizašlih iz poslovnog odnosa Klijenta 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.
- 8.7. U slučaju kolizije Ugovora o osnovnom računu i općih uvjeta i drugih Akata Banke, primarno se primjenjuju odredbe Ugovora o osnovnom računu pa Opći uvjeti računa, zatim ostali sastavni dijelovi Okvirnog ugovora o platnim uslugama te podredno Opći uvjeti poslovanja Erste&Steiermärkische Bank d.d. s građanima i drugi Akti Banke osim ako izrijekom nije ugovoreno drukčije.
- 8.8. Odredbe ovih Općih uvjeta stupaju na snagu i primjenjuju se od 1. siječnja 2026.