

# Opći uvjeti korištenja usluga *on-line* bankarstva za poslovne subjekte – Erste NetBanking, Erste mBanking i Erste FonStart

## 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: ESBCHR22, internetska stranica: [www.erstebank.hr](http://www.erstebank.hr), info telefon: 0800 7890, e-mail: [erstebank@erstebank.hr](mailto: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 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.
- 1.3. **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.
- 1.4. **Zakonski zastupnik** – osoba ovlaštena za zastupanje Poslovnog subjekta, kojoj je ovlast za zastupanje dana zakonom.
- 1.5. **Klijent** – Klijentom se za potrebe ovih Općih uvjeta smatra Poslovni subjekt koji je s Bankom zaključio Okvirni ugovor o platnim uslugama.
- 1.6. **Račun** – svaki transakcijski račun Klijenta otvoren u Banci, a koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija u domaćoj i stranoj valuti, kao i u druge svrhe u vezi platno-prometnih usluga.
- 1.7. **Opći uvjeti računa** – Opći uvjeti vođenja transakcijskih računa i obavljanja usluga platnog prometa za Poslovne subjekte.
- 1.8. **Usluge *on-line* bankarstva** – skup usluga Banke koji čine: usluga internetskog bankarstva Banke – Erste NetBanking za poslovne subjekte, usluga mobilnog bankarstva – Erste mBanking za poslovne subjekte i usluga Erste FonStart za poslovne subjekte.
- 1.9. **Erste NetBanking usluga** – usluga internetskog bankarstva koja omogućuje korištenje gotovo svih usluga domaćeg platnog prometa i platnog prometa s inozemstvom.
- 1.10. **Erste mBanking usluga** – usluga mobilnog bankarstva koja omogućuje korištenje gotovo svih usluga domaćeg platnog prometa.
- 1.11. **Erste FonStart usluga** – usluga telefonskog bankarstva koja govornim automatom daje Korisniku informacije o stanju i prometu po Računima.
- 1.12. **Mobilna aplikacija** – programsko rješenje koje omogućuje korištenje Erste mBanking usluge, mTokena kao i drugih funkcionalnosti mobilnim uređajima koji podržavaju njezino instaliranje i rad.
- 1.13. **Opći uvjeti** – Opći uvjeti korištenja Erste NetBanking, Erste mBanking i Erste FonStart usluga za Poslovne subjekte.
- 1.14. **Zahtjev** – Zahtjev za korištenje Erste NetBanking, Erste mBanking i Erste FonStart usluga za Poslovne subjekte.
- 1.15. **Podnositelj zahtjeva** – Klijent koji predajom potpisanog Zahtjeva traži od Banke mogućnost korištenja jedne ili više Usluga *on-line* bankarstva.
- 1.16. **Ugovor** – Ugovor o korištenju Usluga *on-line* bankarstva, kojim Korisnik s Bankom ugovara korištenje jedne ili više Usluga *on-line* bankarstva.
- 1.17. **Korisnik** – Poslovni subjekt kojem je Banka odobrila korištenje jedne ili više Usluga *on-line* bankarstva. Korisnik može postati Poslovni subjekt koji u Banci ima otvoren Račun.
- 1.18. **Ovlaštenik Korisnika** – fizička osoba koju je Korisnik ovlastio da u njegovo ime i za njegov račun koristi

- Usluge *on-line* bankarstva u skladu sa Zahtjevom.
- 1.19. **Autentifikacija** – postupak koji Banci omogućuje provjeru identiteta Korisnika, uključujući provjeru Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica Korisnika.
  - 1.20. **Personalizirana sigurnosna vjerodajnica ili Vjerodajnica** – personalizirana obilježja koje Banka daje Korisniku u svrhu Autentifikacije i autorizacije Transakcija (korisničko ime, zaporka, identifikacijski kôd, SMS kôd, mPIN).
  - 1.21. **Sredstvo za Autentifikaciju i autorizaciju ili Sredstvo** – uređaj ili softver koji omogućava Autentifikaciju Korisnika prilikom pristupa Uslugama *on-line* bankarstva te autorizaciju Transakcija (Erste Display kartica, mToken i/ili drugi uređaj za identifikaciju).
  - 1.22. **Erste Display kartica** – kartica koja se izdaje Ovlaštenicima Korisnika i koristi se za prijavu na Usluge *on-line* bankarstva i autorizaciju transakcija.
  - 1.23. **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 platnih kartica na internetskim prodajnim mjestima u skladu s Općim uvjetima izdavanja i korištenja debitnih kartica za Poslovne subjekte.
  - 1.24. **Otisak prsta** – biometrijsko svojstvo Ovlaštenika Korisnika kojim Ovlaštenik Korisnika pokreće mToken umjesto unosa mPIN-a, a pohranjuje se u aplikaciji za očitavanje otisaka prstiju u mobilnom uređaju Ovlaštenika Korisnika.
  - 1.25. **Prijava otiskom prsta** – način Autentifikacije Ovlaštenika Korisnika za prijavu na Usluge *on-line* bankarstva i autorizaciju Transakcija mTokenom kojeg Ovlaštenik Korisnika pokreće očitanjem Otiska prsta.
  - 1.26. **Sken lica** – biometrijsko svojstvo Ovlaštenika Korisnika kojim Ovlaštenik Korisnika pokreće mToken umjesto unosa mPIN-a, a pohranjuje se u aplikaciji za očitavanje skena lica u mobilnom uređaju Ovlaštenika Korisnika.
  - 1.27. **Prijava skenom lica** – način Autentifikacije Ovlaštenika Korisnika za prijavu na Usluge *on-line* bankarstva i autorizaciju Transakcija mTokenom kojeg Ovlaštenik Korisnika pokreće očitanjem Skena lica.
  - 1.28. **Posebni opći uvjeti** – uvjeti propisani za određeni proizvod/uslugu (primjerice, Opći uvjeti korištenja Erste SMS usluge za Poslovne subjekte).
  - 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 s onima vlastoručno potpisanim.
  - 1.30. **Platna transakcija** – prijenos novčanih sredstava koji je Korisnik inicirao Uslugom *on-line* bankarstva.
  - 1.31. **Dnevni limit** – maksimalni iznos svih platnih transakcija u kunama i stranoj valuti kojim Korisnik može raspolagati u jednom danu koristeći Usluge *on-line* bankarstva i Drugih pružatelja platnih usluga, a u skladu s pravilima definiranim u točkama 5.6 i 5.7.
  - 1.32. **Terminski plan** – Terminski plan izvršenja Platnih transakcija je 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 odobrenja nadležnog tijela Republike Hrvatske ili matične države članice, 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 Ovlaštenika Korisnika s Korisnikova Računa, a preko Drugog pružatelja platnih usluga, kojemu je Ovlaštenik Korisnika za to dao izričitu suglasnost.
  - 1.37. **Usluga informiranja o računu** – online elektronička usluga kojom se pružaju konsolidirane informacije o jednom ili više Korisnikovih Računa, a preko Drugog pružatelja platnih usluga, kojemu je Ovlaštenik Korisnika dao izričitu suglasnost.
  - 1.38. **Potvrda raspoloživosti sredstava** – upit o raspoloživosti sredstava na Računima Korisnika potrebnih za izvršenje Platne transakcije na temelju kartice koju je izdao Drugi pružatelj platnih usluga, a za koji je

Ovlaštenik Korisnika Banci dao izričitu suglasnost.

- 1.39. **Zahtjev za promjenu podataka** – Zahtjev za promjenu Erste NetBanking, Erste mBanking i Erste FonStart usluge za Poslovne subjekte, koji se nalazi na internetskoj stranici i u poslovnica Banke. Korisnik je dužan predmetni zahtjev ispuniti i predati Banci u slučaju promjene podataka i/ili gubitka Sredstva za identifikaciju i autorizaciju.
- 1.40. **Zahtjev za zatvaranje** – Zahtjev za zatvaranje Erste NetBanking, Erste mBanking i Erste FonStart usluga za Poslovne subjekte, koji se nalazi u poslovnica Banke. Korisnik je dužan zahtjev ispuniti i predati Banci u slučaju kad želi otkazati jednu ili više Usluga *on-line* bankarstva.
- 1.41. **Članice Erste Grupe** – društva koja su s Bankom povezane osobe u smislu Zakona o trgovačkim društvima, Zakona o kreditnim institucijama i drugim propisima koji reguliraju poslovanje kreditnih i financijskih institucija, kao i društva koja ERSTE GROUP BANK AG, Austrija, konsolidira u svojim financijskim izvješćima i/ili koja su u svojem poslovanju poslovno i funkcionalno povezana s Bankom.

## 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. Sve osobe navedene na Zahtjevu svojim potpisom na Zahtjevu izjavljuju da su pročitale Opće uvjete, da pristaju na njihovu primjenu i da prihvaćaju sva prava i obveze koje iz njih proizlaze.
- 2.2. Ovi Opći uvjeti zajedno s potpisanim i od 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, Naknade za usluge platnog prometa u poslovanju s poslovnim subjektima i Terminski plan sastavni su dijelovi svakog pojedinog Okvirnog ugovora o platnim uslugama (dalje u tekstu: Okvirni ugovor o platnim uslugama), a sve u skladu s Općim uvjetima računa.
- 2.3. U slučaju kolizije Ugovora i drugih Akata Banke, primarno se primjenjuju odredbe Ugovora, zatim ugovora o otvaranju i vođenju pojedinog transakcijskog računa, Opći uvjeti računa te naposljetku ostali Akti Banke, osim ako izričito nije ugovoreno drukčije.

## 3. Postupak ugovaranja Usluga *on-line* bankarstva

- 3.1. Podnositelj zahtjeva ugovara korištenje jedne ili više Usluga *on-line* bankarstva podnošenjem potpisanog Zahtjeva u poslovnici Banke.
- 3.2. Sve osobe navedene na Zahtjevu svojim potpisom potvrđuju točnost podataka. Zakonski zastupnik svojim potpisom jamči davanje ovlaštenja Ovlaštenicima Korisnika na vlastitu odgovornost i ujedno Ovlaštenicima Korisnika s pravom verifikacije daje ovlast za mijenjanje formata i načina dostave izvoda, te ugovaranje Erste SMS usluge Erste NetBankingom. Podnositelj zahtjeva dozvoljava Banci da provjeri sve podatke navedene u Zahtjevu, kao i da prikupi dodatne informacije.
- 3.3. SMS uslugu može ugovoriti i koristiti samo Poslovni subjekt koji se prema hrvatskim propisima smatra rezidentom.
- 3.4. Zakonski zastupnik za svakog pojedinog Ovlaštenika Korisnika određuje hoće li za pristup Uslugama *on-line* bankarstva koristiti novu Vjerodajnicu i Sredstvo ili postojeću Vjerodajnicu i Sredstvo koje Ovlaštenik Korisnika već upotrebljava za pristup Uslugama *on-line* bankarstva u ime drugog Klijenta, te shodno tome i snosi odgovornost za tu Vjerodajnicu. U slučaju da se Ovlašteniku Korisnika pridružuju nova Vjerodajnica i Sredstvo, Zakonski zastupnik u Zahtjevu određuje može li Ovlaštenik Korisnika naknadno te istu Vjerodajnicu i Sredstvo koristiti za pristup Uslugama *on-line* bankarstva drugih Klijenata.
- 3.5. Zakonski zastupnik za svakog pojedinog Ovlaštenika Korisnika određuje smije li za pristup Uslugama *on-line* bankarstva koristiti mToken kao Sredstvo.
- 3.6. Ako se u Zahtjevu zatraži dodjela nove Vjerodajnice i Sredstva i to:
  - nove Erste Display kartice – Banka će po sklapanju Ugovora Ovlašteniku Korisnika uručiti korisničko ime i zaporku zajedno s Erste Display karticom i/ili
  - novog mTokena – Banka će po sklapanju Ugovora Ovlašteniku Korisnika uručiti identifikacijski kôd za aktivaciju mTokena, a SMS kôd će poslati na broj mobitela Ovlaštenika Korisnika. Pomoću navedenih kôdova Ovlaštenik Korisnika će u Mobilnoj aplikaciji aktivirati mToken na svojem mobilnom uređaju i pri tome definirati svoj mPIN.
- 3.7. Banka, u skladu s uvjetima svoje poslovne politike, zadržava pravo odbiti Zahtjev i odlučuje o odobrenju ili odbijanju pružanja Usluga *on-line* bankarstva, bez obveze da Podnositelju zahtjeva obrazloži svoju odluku.
- 3.8. Trenutkom sklapanja Ugovora smatra se trenutak kad Banka odobri Zahtjev. Ovi Opći uvjeti, kao i Zahtjev

uz uvjet da ga je Podnositelj zahtjeva potpisao te Banka odobrila, 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.

- 3.9. Ako Korisnik želi omogućiti korištenje jedne ili više Usluga *on-line* bankarstva dodatnom Ovlašteniku Korisnika, dužan je Banci dostaviti potpisan dodatan Zahtjev, a koji se u trenutku odobrenja Banke smatra dodatkom postojećeg Ugovora.
- 3.10. Erste Display kartica u vlasništvu je Banke i Korisnik ju je dužan vratiti na zahtjev Banke.

#### 4. Opseg Usluga *on-line* bankarstva

- 4.1. Erste NetBanking i Erste mBanking usluge *on-line* bankarstva Korisniku omogućuju:
  - uvid u stanje i promet svih Korisnikovih depozitnih, transakcijskih i kreditnih računa u Banci;
  - uvid u plaćanja provedena Uslugama *on-line* bankarstva;
  - provođenje Platnih transakcija:
    - izvršenje domaćih naloga za plaćanje i
    - kupoprodaju deviza;
  - narudžbu izvoda prometa po računu;
  - druge usluge u skladu s uputama za korištenje pojedine Usluge *on-line* bankarstva.
- 4.2. Erste NetBanking usluga *on-line* bankarstva Korisniku omogućuju i:
  - provođenje Platnih transakcija:
    - izvršenje inozemnih naloga za plaćanje, u domaćoj i stranoj valuti i
    - HSVP naloga;
  - pregled izvoda prometa po računu;
  - dostavu naloga SEPA izravnog terećenja;
  - pojedinačan unos naloga za isplatu plaća i dostavu naloga u obliku datoteke zbrojnog naloga za isplatu plaća, pri čemu se prihvaćaju datoteke u formatu 4-1 i 4-2, ali se obrađuju kao da su u formatu 4-1, a sve u korist transakcijskih računa građana otvorenih u Banci;
  - podnošenje zahtjeva za kupnju, prodaju i zamjenu udjela u Erste investicijskim fondovima kojima upravlja Erste Asset Management d.o.o.;
  - ugovaranje drugih usluga;
  - podnošenje zahtjeva za izdavanje BON-2 te
  - razmjenu poruka s Bankom.
- 4.3. Erste FonStart usluga govornog automata omogućuje:
  - preslušavanje stanja svih računa u domaćoj i stranoj valuti otvorenih u Banci i
  - narudžbu stanja i prometa te izvoda prometa po Računu na definirani broj faksa.Za dodatne informacije moguće je odabrati i rad s agentom Kontakt centra Banke.
- 4.4. Osim navedenog u člancima 4.1., 4.2. i 4.3. ovih Općih uvjeta, Banka Korisniku Uslugom *on-line* bankarstva može pružiti i dodatne opcije uz proizvode koje Korisnik ugovara s ostalim Članicama Erste Grupe (primjerice, Erste Card Club d.o.o. ili Erste Asset Management d.o.o.). U svrhu prikaza takvih proizvoda na Uslugama *on-line* bankarstva, Korisnik je:
  - suglasan da Banka dostavi Članicama Erste Grupe podatke, činjenice i okolnosti za koje sazna na osnovi toga što mu pruža Usluge *on-line* bankarstva i
  - ovlastio Banku da od Članica Erste Grupe traži, pribavlja te obrađuje sve podatke o Korisniku, kojima ona raspolažu na temelju ugovora o korištenju njihovih proizvoda i/ili drugih ugovora.Radi izbjegavanja bilo kakvih dvojbi, Korisnik je suglasan da Banka i Članice Erste Grupe međusobno razmjenjuju sve podatke o Korisniku s kojima raspolažu, kad je i u mjeri u kojoj je to potrebno, za svrhu iz ovog članka 4.4. Općih uvjeta, što uključuje i njihovo korištenje te obradu.
- 4.5. 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 ugovaranje Erste SMS usluge primjenjuju se i Opći uvjeti korištenja Erste SMS usluge za Poslovne subjekte).
- 4.6. Upute o korištenju svake pojedine Usluge *on-line* bankarstva obuhvaćaju opis i način korištenja usluge, isključivo su edukativnog karaktera i nalaze se na internetskoj stranici 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 operativnim sustavom Windows, odgovarajući internetski preglednik te pristup internetu;
- za korištenje usluge Erste mBanking – mobilni uređaj s operativnim sustavom iOS ili Android te pristup internetu;
- za korištenje usluge Erste FonStart - telefonski uređaj s tonskim biranjem.

Detaljna lista tehničkih zahtjeva navedena je u dokumentu Tehnički zahtjevi za korištenje usluga *on-line* bankarstva dostupnom na [www.erstebank.hr](http://www.erstebank.hr). Banka ima pravo jednostrane izmjene Tehničkih zahtjeva za korištenje usluga *on-line* bankarstva, o čemu obavještava Korisnika Usluga *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 instaliranom na mobilnom uređaju Ovlaštenika Korisnika, a koju Ovlaštenik Korisnika preuzima u App Storeu ili Google Playu, ovisno o vrsti uređaja koji koristi;
- Erste FonStart – pozivom na telefonski broj 072 555 555 (iz inozemstva +385 51 365 591).

5.3. Prilikom pristupa Erste NetBanking i Erste mBanking uslugama Ovlaštenik Korisnika autentificira se Vjerodajnicom i Sredstvom na sljedeći način:

- autentifikacija Erste Display karticom: Erste NetBanking i Erste mBanking uslugama pristupa se isključivo unosom korisničkog imena i jedne jednokratne zaporke koju generira Erste Display kartica na temelju zaporke Ovlaštenika Korisnika
- autentifikacija mTokenom: Erste NetBanking uslugom pristupa se isključivo unosom serijskog broja mTokena i jedne jednokratne zaporke koju generira mToken na temelju mPIN-a Ovlaštenika Korisnika, a Erste mBanking usluzi pristupa se unosom mPIN-a Ovlaštenika Korisnika.

Erste FonStart usluzi pristupa se isključivo unosom korisničkog imena i zaporke Ovlaštenika Korisnika.

5.4. Dodatno na način Autentifikacije mTokenom opisanog u članku 5.3. Ovlaštenik Korisnika za pristup Erste NetBanking i Erste mBanking uslugama može koristiti Prijavu otiskom prsta ili Prijavu skenom lica, odnosno može se identificirati mTokenom kojeg ne pokreće unosom mPIN-a, već očitanjem Otiska prsta ili očitanjem Skena lica pod sljedećim uvjetima:

- na uređaju kojim Ovlaštenik Korisnika koristi Mobilnu aplikaciju treba postojati aplikacija za očitanje otisaka prstiju ili aplikacija za očitanje Skena lica, u kojoj je pohranjen jedan ili više Otisaka prstiju isključivo Ovlaštenika Korisnika te isključivo jedan sken lica Ovlaštenika Korisnika;
- na uređaju kojim Ovlaštenik Korisnika pristupa Mobilnoj aplikaciji treba imati aktivan mToken, koji koristi kao Sredstvo;
- Ovlaštenik Korisnika treba samostalno aktivirati Prijavu otiskom prsta ili Prijavu skenom lica unosom mPIN-a, čime daje suglasnost za pokretanje mTokena Otiskom prsta ili Skenom lica.

Nakon aktivacije Prijave otiskom prsta ili Prijave skenom lica, kod sljedećeg korištenja mTokena Ovlaštenik Korisnika se autentificira očitanjem ili bilo kojeg od Otisaka prstiju ili Skenom lica koji su prethodno bili pohranjeni u aplikaciji za očitanje otisaka, odnosno aplikaciji za očitanje Skena lica u njegovom uređaju. U slučaju dodavanja novog Otiska prsta u aplikaciju za očitanje otisaka prstiju, Prijava otiskom prsta će se deaktivirati i Ovlaštenik Korisnika će je trebati ponovno aktivirati prilikom sljedećeg korištenja mTokena. Ovlaštenik Korisnika, koji je aktivirao Prijavu otiskom prsta ili Prijavu skenom lica, Mobilna aplikacija povremeno može tražiti prijavu mPIN-om. Mogućnost Prijave otiskom prsta ili Prijave skenom lica Ovlaštenik Korisnika može u bilo kojem trenutku deaktivirati Mobilnom aplikacijom.

5.5. Platna transakcija smatra se autoriziranom ako ju je zadao Ovlaštenik Korisnika identificiran na način opisan u članku 5.3. ili 5.4. ovih Općih uvjeta na sljedeći način:

- autorizacija Erste Display karticom – Platna transakcija zadana na Erste NetBanking ili Erste mBanking uslugom autorizira se unosom i potvrdom odgovora kojeg generira Erste Display kartica na temelju zaporke Ovlaštenika Korisnika i upita dobivenog prilikom zadavanja Platne transakcije;
- autorizacija mTokenom – Platna transakcija zadana Erste mBanking uslugom autorizira se unosom i potvrdom mPIN-a, a Platna transakcija zadana Erste NetBanking uslugom 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.

Autorizaciji Erste Display karticom mora prethoditi Autentifikacija Erste Display karticom, dok 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, koji definira Banka. Promjenu Dnevnog limita Korisnik može zatražiti u poslovnica Banke. Ako Korisnik nije zatražio promjenu limita, vrijedit će Dnevni limit koji je definirala Banka.

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, u skladu sa svojom odlukom i uvjetima svoje poslovne politike, mijenjati visinu Dnevnog limita, bez obveze da Korisniku obrazloži svoju odluku.

5.8. Banka može primijeniti iznimke od načina autorizacije opisanog u članku 5.5., a u tom slučaju Platna transakcija se smatra autoriziranom ako ju je zadao Ovlaštenik Korisnika autentificiran na jedan od načina opisanih u člancima 5.3. ili 5.4. ovih Općih uvjeta. Navedene iznimke primjenjivat će se kod Platnih transakcija:

- u korist primatelja plaćanja koji se nalazi na popisu provjerenih primatelja koji je prethodno izradio Ovlaštenik Korisnika, pri čemu je dodavanje primatelja plaćanja na takav popis autorizirano na način opisan u članku 5.5.;
- kojima se sredstva prenose na vlastiti Račun Korisnika te
- male vrijednosti, pri čemu trebaju biti zadovoljeni sljedeći uvjeti:
  - iznos Platne transakcije ne prelazi 200 HRK i
  - broj prethodnih Platnih transakcija koje je Ovlaštenik Korisnika inicirao od posljednje Platne transakcije autorizirane na način opisan u članku 5.5. nije veći od pet uzastopnih pojedinačnih Platnih transakcija.

5.9. Osim za pristup Uslugama *on-line* bankarstva i autorizaciju Platnih transakcija na načine navedene u člancima 5.3., 5.4. i 5.5, ovih Općih uvjeta, Korisnik smije Vjerodajnicu i Sredstvo koristiti isključivo i prilikom korištenja Usluge informiranja o računu, Usluge iniciranja plaćanja i Potvrde raspoloživosti sredstava preko Drugog pružatelja platnih usluga.

5.10. Iznimno od članka 5.7. Ovlaštenik Korisnika smije koristiti mToken i za autentifikaciju prilikom autorizacije transakcija na internetskim prodajnim mjestima korištenjem platne kartice izdane Ovlašteniku Korisnika uz Korisnikov poslovni račun.

Na korištenje mTokena u skladu s ovim člankom primjenjuju se odredbe Općih uvjeta izdavanja i korištenja debitnih kartica za Poslovne subjekte.

## 6. Obveze i odgovornosti Korisnika

6.1. Korisnik, odnosno Zakonski zastupnik i Ovlaštenik Korisnika se obvezuju:

- Vjerodajnicu koristiti na način da očuvaju njezinu tajnost, odnosno korisničko ime, zaporku, Identifikacijski i SMS kôd, mPIN i podatke koje generira Erste Display kartica ili mToken, te da ih neće zapisivati, otkrivati ili činiti dostupnima drugim osobama, a zaprimljene obavijesti s navedenim podacima o Vjerodajnici uništiti u najkraćem mogućem roku;
- Sredstvo koristiti na način da onemoguće 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 njihovom korištenju, koje nije definirano ili u skladu s ovim Općim uvjetima i/ili uputama za korištenje pojedine Usluge *on-line* bankarstva te prihvaćaju 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 prihvaćaju potpunu odgovornost za sve obveze nastale korištenjem Vjerodajnice i Sredstva preko Drugog pružatelja platnih usluga;
- u slučaju aktivacije Prijave otiskom prsta, osigurati da su u svakom trenutku u aplikaciji za očitavanje otisaka prstiju u uređaju Ovlaštenika Korisnika pohranjeni isključivo Otisci prstiju Ovlaštenika Korisnika jer će se za svaku prijavu bilo kojim otiskom prsta pohranjenim u navedenoj aplikaciji smatrati da ju je proveo Ovlaštenik 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 snositi rizik unosa netočnih i/ili nepotrebnih podataka i zlouporabe Usluga *on-line* bankarstva u vlastitom okruženju;
  - prijaviti promjenu svih podataka neophodnih za korištenje Usluga *on-line* bankarstva podnošenjem potpisanog 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 s nepoznatim linkovima ili zlonamjernim programima i dopustiti da se uređaj s kojim pristupa Uslugama *on-line* bankarstva zarazi zlonamjernim programom koji može uzrokovati financijsku štetu Korisniku;
  - provoditi sigurnosne mjere zaštite na uređajima kojima pristupa Uslugama *on-line* bankarstva te aktivirati programe za zaštitu od zlonamjernih programa i pristupati Uslugama *on-line* bankarstva isključivo s uređaja koji ne sadrže zlonamjerne programe;
  - samostalno brinuti o zatvaranju ili promjeni ovlasti u korištenju Usluga *on-line* bankarstva za sve Ovlaštenike Korisnika i
  - redovito pratiti internetsku stranicu Banke, a osobito prije zadavanja Platnih transakcija pratiti obavijesti i upozorenja na Uslugama *on-line* bankarstva te promptno reagirati u skladu s njima.
- 6.2. U slučaju da se Korisnik ne pridržava obveza i odgovornosti Korisnika iz prethodnog članka 6.1. ovih Općih uvjeta, kao i u slučaju da se ne pridržava ostalih odredbi ovih Općih uvjeta, 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 je odgovoran za svaku Transakciju koja se provodi u vezi Ugovora, bez obzira na to gdje je zadana te Banka nije dužna provjeravati lokaciju Ovlaštenika Korisnika na kojoj se on nalazi prilikom zadavanja Transakcije. U skladu s navedenim, Korisnik je odgovoran za svaku povredu lokalnog prava bez obzira na okolnost gdje je Transakcija provedena.
- 6.4. Štetu nastalu zato što se Korisnik i svi Ovlaštenici Korisnika nisu pridržavali odredbi Općih uvjeta, snosi Korisnik.
- 6.5. Korisnik odgovara za izvršene neautorizirane Platne transakcije u cjelokupnom iznosu 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.
- 6.6. 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 Korisniku Uslugama *on-line* bankarstva 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 da se Transakcija ne može izvršiti zbog pogreške 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 (primjerice Erste Card Club d.o.o. ili Erste Asset Management d.o.o. za upravljanje investicijskim 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 Ovlaštenik Korisnika u svom uređaju kojim pristupa Erste mBanking usluzi ima pohranjen otisak prsta koji nije njegov, kao i u ostalim slučajevima predviđenim Općim uvjetima računa u poglavlju „Odgovornosti Banke i povrat iznosa platne transakcije“.
- 7.3. 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 na kontakt podatke koje joj je dostavio Korisnik 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 u skladu s Naknadama za usluge platnog prometa u poslovanju s poslovnim subjektima. Kod naknada koje se fakturiraju, Banka će Korisniku dostaviti fakturu svakih 30 (trideset) dana za proteklo razdoblje. Korisnik je suglasan da Banka tereti njegove Račune za sve naknade nastale korištenjem Usluga *on-line* bankarstva bez posebne suglasnosti Korisnika, kao i bez obveze da ga Banka prethodno o tome obavijesti.
- 8.2. Naknade su objavljene na internetskoj stranici Banke i u poslovnicama Banke.
- 8.3. 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 prema pozitivnim propisima 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 telefonski broj 072 555 555 (iz inozemstva +385 51 365 591),
- u bilo kojoj poslovnici Banke ili
- unutar Erste NetBanking i Erste mBanking usluge.

U ovim slučajevima pristup Uslugama *on-line* bankarstva Korisnik može deblokirati podnošenjem potpisanog Zahtjeva za promjenu podataka. Potpisani Zahtjev za promjenu podataka Korisnik može dostaviti isključivo osobno u poslovnici Banke.

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

- pozivom na telefonski broj 072 555 555 (iz inozemstva +385 51 365 591) i
- u bilo kojoj poslovnici Banke.

U ovim slučajevima blokirano Sredstvo 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 pojedinom Ovlašteniku Korisnika automatski blokirati korištenje pojedinog Sredstva ako:

- prilikom prijave na pojedinu uslugu tri puta unese netočne podatke iz Erste Display kartice ili mTokena;
- prilikom autorizacije transakcije pet puta unese netočan odgovor iz Erste Display kartice ili mTokena
- prilikom autorizacije transakcije mTokenom pet puta unese netočan mPIN.

U prethodno navedenim slučajevima blokirano Sredstvo Korisnik može deblokirati podnošenjem potpisanog Zahtjeva za promjenu podataka. Potpisani Zahtjev za promjenu podataka Korisnik mora dostaviti osobno u poslovnici Banke.

Ovlaštenik Korisnika može samostalno deblokirati mToken na način da u polje Mobilne aplikacije predviđeno za deblokadu mTokena unese postojeći mPIN, iznimno u slučaju blokade mTokena zbog:

- pogrešno unesenog mPIN-a prilikom prijave u Uslugu *on-line* bankarstva,
- pogrešno unesenog mPIN-a kod autorizacije transakcije,
- pogrešno unesenog mPIN-a kod ugovaranja dodatnih usluga,
- pogrešno unesenog trenutačnog mPIN-a prilikom promjene mPIN-a ili



- sigurnosne automatske blokade u skladu s člankom 9.5. ovih Općih uvjeta.
- 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,
  - Korisnikovo korištenje usluga predstavlja sigurnosnu prijetnju ili ugrožava poslovanje Banke.
- U ovim slučajevima pristup Uslugama *on-line* bankarstva Korisnik može deblokirati podnošenjem potpisanog Zahtjeva za promjenu podataka, ako po isključivoj procjeni Banke više ne postoji sigurnosna prijetnja, kao i ako ne postoji opasnost od ponavljanja sigurnosne prijetnje ili ugrožavanja. Potpisani Zahtjev za promjenu podataka može dostaviti Korisnik osobno ili Ovlaštenik Korisnika u poslovnicu Banke.
- 9.5. Promjena Zakonskog zastupnika, kao i promjena osoba na Potpisnom kartonu, ne znače i promjenu ovlaštenja u vezi Usluga *on-line* bankarstva te je Korisnik dužan samostalno brinuti o zatvaranju ili promjeni ovlasti za sve Ovlaštenike Korisnika kojima je dozvolio korištenje Usluga *on-line* bankarstva.
- 9.6. Ako Korisnik želi otkazati korištenje jedne ili više Usluga *on-line* bankarstva pojedinom ili svim Ovlaštenicima Korisnika, dužan je Banci podnijeti potpisani Zahtjev za zatvaranje za svakog pojedinog Ovlaštenika Korisnika. Pri predaji potpisanog Zahtjeva za zatvaranje, Korisnik je obavezan vratiti dodijeljenu Erste Display karticu svih Ovlaštenika Korisnika kojima se otkazuje korištenje usluge. Dan i vrijeme odobrenja takvog Zahtjeva za zatvaranje od strane Banke ujedno se smatra i trenutkom otkaza Usluga *on-line* bankarstva.
- 9.7. Ako Ovlaštenik korisnika sebi želi otkazati korištenje jedne ili više Usluga *on-line* bankarstva dužan je Banci podnijeti potpisani Zahtjev za zatvaranje usluge. Pri predaji potpisanog Zahtjeva za zatvaranje Korisnik je obavezan vratiti dodijeljenu Erste Display karticu. Dan i vrijeme kad je Banka odobrila takav Zahtjev za zatvaranje ujedno se smatra i trenutkom otkaza Usluga *on-line* bankarstva.
- 9.8. Banka će Korisniku otkazati Usluge *on-line* bankarstva u slučaju da Korisnik zatvori sve Račune u Banci te u slučaju prestanka Korisnika.
- 9.9. Banka može privremeno onemogućiti ili bez otkaznog roka jednostrano otkazati korištenje Usluga *on-line* bankarstva pojedinom ili svim Ovlaštenicima Korisnika bez navođenja razloga.
- 9.10. Sve unaprijed zadane Transakcije Uslugom *on-line* bankarstva, koje do datuma otkaza Usluga *on-line* bankarstva nisu stornirane, bit će izvršene.
- 9.11. U slučaju otkaza jedne ili više Usluga *on-line* bankarstva, bilo da to radi Korisnik ili Banka, Banka može za korištenje otkazane usluge Korisniku naplatiti naknadu koja ne mora biti razmjerna trajanju Ugovora.
- 9.12. Banka može raskinuti Ugovor bez otkaznog roka ako Korisnik krši odredbe pozitivnih propisa ili Okvirnog ugovora o platnim uslugama.

## 10. Upravljanje mTokenom

- 10.1. Aktivacija dodatnog mTokena mTokenom – Ovlaštenik Korisnika 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.
- 10.2. Kontrola mTokena – Ovlaštenik Korisnika kroz Mobilnu aplikaciju može samostalno upravljati svim svojim mTokenima koji se vežu uz Ovlaštenika Korisnika. Pod ovime se smatra pregled mTokena te njihova blokada i/ili deblokada, bez obzira na mobilni uređaj na kojem se mTokeni koriste.
- 10.3. Upravljanje mTokenom moguće je isključivo na mobilnim uređajima Ovlaštenika Korisnika, a sve u skladu s uputama Banke.

## 11. Podnošenje prigovora

- 11.1. Korisnik ima pravo podnijeti prigovor, odnosno reklamirati funkcionalnost Usluga *on-line* bankarstva na način definiran u Općim uvjetima računa u poglavlju „Postupak podnošenja prigovora”.

## 12. Završne odredbe

- 12.1. Opći uvjeti su objavljeni na internetskoj stranici Banke i dostupni u svim poslovnicama Banke.
- 12.2. Banka je dužna predložiti Korisniku izmjenu Općih uvjeta najmanje osam dana prije predloženog datuma

- početka primjene te izmjene.
- 12.3. Banka je dužna obavijestiti Korisnika pri svakoj izmjeni Općih uvjeta i navesti da Korisnik ima pravo otkazati Ugovor ili Okvirni ugovor o platnim uslugama bez ikakve naknade do predloženog dana stupanja izmjena na snagu. Smatrat će se da je Korisnik prihvatio navedene izmjene ako do predloženog datuma stupanja na snagu izmjena Općih uvjeta pisano ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća.
  - 12.4. Sve predložene izmjene Općih uvjeta Banka objavljuje na svojoj internetskoj stranici te u poslovnicama Banke. Na zahtjev, Korisniku se mogu uručiti sve izmjene u papirnatom obliku, poštom ili u elektroničkom obliku.
  - 12.5. U slučaju da Korisnik pisano odbije predložene izmjene i pritom ne otkáže Ugovor, smatra se da je Banka otkazala Ugovor s dvomjesečnim otkaznim rokom, koji počinje teći od dana objave izmjena Općih uvjeta.
  - 12.6. Na odnose, međusobna prava i obveze Korisnika i Banke primjenjuje se pravo Republike Hrvatske.
  - 12.7. Svi pojmovi označeni velikim početnim slovom, a koji nisu definirani ovim Općim uvjetima, uređeni su i definirani Općim uvjetima računa.
  - 12.8. Za sve što nije uređeno ovim Općim uvjetima primjenjuju se Opći uvjeti računa.
  - 12.9. Odredbe Općih uvjeta stupaju na snagu 1. veljače 2022. te zamjenjuju Opće uvjete korištenja Erste NetBanking, Erste mBanking, Erste FonBanking i Erste FonStart usluga za Poslovne subjekte, koji su u primjeni od 15. listopada 2020.