

Obavijest o izmjeni uvjeta u poslovanju s građanstvom

Izmijenili smo i dopunili pojedine dokumente koji se odnose na korištenje naših proizvoda i usluga.

Izmijenjeni dokumenti primjenjivat će se:

- od **1. studenoga 2026.**
 - Izvadak iz Kataloga proizvoda za fizičke osobe – štednja.
- od **1. siječnja 2027.**
 - Opći uvjeti korištenja Osnovnih računa i Osnovnih računa za osjetljivu skupinu klijenata,
 - Izvadak iz Kataloga proizvoda za fizičke osobe – transakcijsko poslovanje,
 - Opći uvjeti vođenja transakcijskih računa i obavljanja usluga platnog prometa za građane,
 - Izvadak iz Odluke o naknadama za usluge u poslovanju s građanstvom,
 - Opći uvjeti izdavanja i korištenja platnih kartica za građane.

U nastavku donosimo pregled najvažnijih izmjena.

Najvažnije izmjene od 1.11.2026.

Od **1.11.2026. do 15.1.2027.** nudimo mogućnost ugovaranja „Standardne štednje Plus“ u eurima. Navedenu štednju možete ugovoriti preko usluga *on-line* bankarstva George.

Uvjeti ugovaranja:

- minimalni iznos oročenja je 100 EUR
- fiksna kamatna stopa **1,30% godišnje**
- rok oročenja od **12 mjeseci i jednog dana do 24 mjeseca**
- jednokratni istek oročenja, bez mogućnosti automatske obnove.

Detaljniji pregled ostalih izmjena

Dopunili smo Izvadak iz Kataloga proizvoda za fizičke osobe – štednja u točkama 2.2.2. **Štednja za mlade** i 2.2.3. **Medo Štedo dječja štednja**.

Korisnicima navedenih proizvoda, kod kojih nije ugovoren račun za prijenos sredstava, nakon navršene maksimalne dobi za njihovo korištenje, na štednju će se primjenjivati redovni uvjeti odgovarajućeg štednog proizvoda navedenog u točki B4.5. Izvatka iz Kataloga proizvoda za fizičke osobe – štednja.

O navedenoj promjeni i pripadajućim uvjetima pravodobno ćemo obavijestiti korisnike na način kako je opisano u tim točkama.

Ovim izmjenama ne uvodimo novi postupak, već dodatno pojašnjavamo način obavještanja korisnika koji već primjenjujemo u navedenim slučajevima.

Ostale izmjene Izvatka usmjerene su na veću preglednost i razumljivost dokumenta te ne donose značajne promjene u pravima i obvezama korisnika.

Najvažnije izmjene od 1.1.2027.

Proširujemo pogodnosti Osnovnog računa za osjetljivu skupinu klijenata i Paketa besplatnih usluga te omogućujemo prva dva besplatna podizanja gotovog novca mjesečno na bankomatima drugih banaka u Republici Hrvatskoj.

Radi jednostavnijeg pregleda i lakšeg pronalaženja informacija, objedinjavamo postojeće Opće uvjete korištenja Osnovnog računa i Opće uvjete korištenja Osnovnog računa za osjetljivu skupinu klijenata u jedan dokument.

Detaljniji pregled ostalih izmjena

1. Opći uvjeti korištenja Osnovnog računa i Osnovnog računa za osjetljivu skupinu klijenata

Radi jednostavnijeg pregleda i lakšeg pronalaženja informacija, od 1. siječnja 2027. objedinit ćemo opće uvjete koji uređuju korištenje Osnovnog računa i Osnovnog računa za osjetljivu skupinu klijenata u jedan dokument. Postojeći Opći uvjeti korištenja Osnovnog računa i Opći uvjeti korištenja Osnovnog računa za osjetljivu skupinu klijenata prestaju važiti danom stupanja na snagu objedinjenih uvjeta.

Istodobno usklađujemo dokumentaciju s važećim propisima te jasnije uređujemo prava, obveze i pogodnosti korisnika Osnovnih i Osnovnih računa za osjetljivu skupinu klijenata. To uključuje:

- uvođenje jedinstvenog pojma „Račun“ koji obuhvaća Osnovni račun i Osnovni račun za osjetljivu skupinu klijenata, čime je dokument pregledniji,
- usklađenje definicije Osjetljive skupine klijenata sa zakonskim izmjenama,
- dodatno je pojašnjen sadržaj osnovnog računa u skladu sa zakonskim odredbama te je uvedena mogućnost prva dva besplatna podizanja gotovog novca mjesečno na bankomatima drugih banaka u Republici Hrvatskoj,
- ugovaranje Računa korištenjem jedinstvene Pristupnice za nove i postojeće korisnike,
- podnošenje zahtjeva za otkaz ugovora i preko usluga *on-line* bankarstva George te drugim načinima koji omogućuju identifikaciju korisnika,
- detaljnije su pojašnjeni slučajevi u kojima možemo raskinuti ugovor ili ograničiti ovlasti opunomoćenika,
- usklađenje odredbe o postupku podnošenja prigovora s postupkom iz Općih uvjeta vođenja transakcijskih računa i obavljanja usluga platnog prometa za građane,
- preciznije definiranje slučajeva u kojima možemo otkazati ili raskinuti ugovor i način na koji nas korisnik može obavijestiti da se ne slaže s izmjenama Općih uvjeta.

Također, iz dokumentacije uklanjamo odredbe koje su već uređene drugim ugovornim dokumentima ili važećim propisima da bismo sadržaj učinili preglednijim i razumljivijim.

2. Izvadak iz Kataloga proizvoda za fizičke osobe – transakcijsko poslovanje

Korisnicima Paketa besplatnih usluga ili Osnovnog računa za osjetljivu skupinu klijenata bit će omogućeno da prva dva puta u mjesecu besplatno podižu gotov novac na bankomatima drugih banaka u Republici Hrvatskoj od 1. siječnja 2027.

Korisnici računa s posebnim pogodnostima, koje se odnose na dob, poput Tekućeg računa za mlade, nakon navršene maksimalne dobi za njihovo korištenje i dalje će nastaviti koristiti taj račun prema redovnim uvjetima koji vrijede za odgovarajući proizvod.

O toj promjeni pravodobno ćemo obavijestiti korisnike na ugovoreni način komunikacije – poštom ili elektroničkom poštom na kontakt podatke koji su nam dostavljeni.

Ovim izmjenama ne uvodimo novi postupak, već jasnije opisujemo postojeću praksu.

Ostale izmjene Izvatka odnose se na veću preglednost i razumljivost dokumenta te ne donose značajne promjene u pravima i obvezama klijenata.

3. Opći uvjeti vođenja transakcijskih računa i obavljanja usluga platnog prometa za građane

Iz odredbe koja se odnosi na zadavanje naloga preko usluga *on-line* bankarstva George uklonjeni su pojedini pojmovi i tehnički detalji u vezi s autentifikacijom i autorizacijom. Navedena izmjena ne utječe na sigurnost korištenja usluge niti mijenja način identifikacije i potvrđivanja transakcija, jer su ti postupci već uređeni Općim uvjetima korištenja *on-line* bankarstva George za građane.

Dodatno smo pojednostavili odredbu koja uređuje načine otkaza Okvirnog ugovora. Riječ je o izmjeni kojom se precizira tekst bez promjene prava i obveza korisnika te bez promjene načina identifikacije korisnika prilikom podnošenja zahtjeva.

Dodali smo članak 17.7., kojim pojašnjavamo način povrata Instant plaćanja. U slučaju povrata Instant plaćanja, uz prethodnu suglasnost korisnika, povrat ćemo provesti kroz poseban postupak predviđen pravilima platnog sustava. Na taj način jasnije uređujemo način obrade i evidentiranja povratnih transakcija.

U dodatku članka 27.5. preciziramo obvezu dostave tražene dokumentacije i posljedice u slučaju da ne bude dostavljena. Ako na naš zahtjev korisnik u predviđenom roku ne dostavi podatke i dokumentaciju, potrebne za zakonom propisanu provjeru i ažuriranje podataka, možemo poduzeti mjere predviđene ugovorom i važećim propisima, uključujući prestanak ugovornog odnosa. Ovom izmjenom jasnije uređujemo prava i obveze korisnika i nas te povećavamo transparentnost postupanja u takvim situacijama.

4. Izvadak iz Odluke o naknadama za usluge u poslovanju s građanstvom

Kroz pojašnjenja usluga *on-line* bankarstva George dodatno pojašnjavamo postojeće uvjete prema kojima je korištenje mobilnog bankarstva George bez naknade dostupno maloljetnicima, mladima od 18 do 25 godina, korisnicima računa posebne namjene te korisnicima koji imaju ugovoren George, a nemaju kod nas ugovoren transakcijski račun.

Riječ je o pojašnjenju postojećeg načina obračuna naknade, bez izmjene postojećih pogodnosti i uvjeta korištenja usluge.

Produljujemo promotivnu ponudu za virtualne kartice te će izdavanje svih virtualnih kartica bez naknade biti omogućeno tijekom cijele 2027. godine.

5. Opći uvjeti izdavanja i korištenja platnih kartica za građane

Definicije pojmova u člancima 1.15., 1.19., 1.21. i 1.24. detaljnije smo objasnili. Također smo dodali novi članak 1.22., koji sadrži definiciju Mobilnog bankarstva George.

Da bi korisnicima bilo jasnije, u članku 1.36. dodali smo detaljnije objašnjenje načina na koji korištenjem funkcionalnosti Passkey daju suglasnost za izvršenje transakcije.

Također smo u članku 6.2. u slučaju otkrivanja lažnih novčanica kod uplate na račun na uplatnom bankomatu dodali navod da nije potrebna dodatna suglasnost niti posebno obavještanje korisnika za odobrenje.

Pored roka od sedam dana za povećanje raspoloživog iznosa na Računu za iznos autorizirane transakcije za slučaj da u tom roku ne zaprimimo transakciju preko pružatelja usluga primatelja plaćanja, uveli smo iznimni dulji rok od 30 dana za određene kategorije transakcija.

U skladu s time, u članku 8.1. dodali smo dio teksta koji objašnjava da ćemo povećati raspoloživi iznos na Računu u roku do 30 dana od dana autorizacije transakcije ako ne zaprimimo transakcije za autorizacije provedene na Prodajnom mjestu, Internetskom prodajnom mjestu kojima je izvršeno plaćanje najma vozila ili plovila te koja su prema pravilima kartične platne sheme registrirana pod kategorijom Prodajnih mjesta / Internetskih prodajnih mjesta za iznajmljivanje smještaja, vozila ili plovila. Izmijenjena je i odredba o naknadnom terećenju – „U slučaju da Banka zaprimi podatke o transakciji nakon isteka 7 (sedam), odnosno 30 (trideset) dana, Banka će teretiti Račun Korisnika u iznosu ranije autorizirane transakcije, bez obzira na datum autorizacije“.

U članku 9.1. uklonili smo dio teksta koji navodi da se kartica izdaje na rok od četiri godine radi fleksibilnosti u promjeni roka trajanja na više ili manje godina.

Uklonili smo dio rečenice „i drugim Aktima Banke“ u članku 9.2. jer smo sve definirali Općim uvjetima.

Člankom 9.5. objašnjavamo način na koji korisnik mora uništiti karticu po blokadi te je uklonjena riječ „propisano“ jer sama rečenica ukazuje da se kartica mora uništiti.

U članku 10.5. uklonili smo dio rečenice „kao jednog od sredstva Autentifikacije kartičnih transakcija, kod plaćanja na internetskim prodajnim mjestima“ jer je mToken definiran kao poseban pojam.

U članku 11.8. izmijenili smo naziv zakona iz Zakon o potrošačkom kreditiranju u Zakon o potrošačkim kreditima te smo, uz već navedeno redovno Prodajno mjesto, u Općim uvjetima dodali i Internetsko prodajno mjesto kao kanal na kojem korisnik koristi karticu i s kojim rješava spor u slučaju reklamacije.

U članku 14.1. dodali smo da ćemo korisnika moći obavijestiti i kroz Mobilno bankarstvo George u slučaju da mu blokiramo karticu, a uz postojeće kanale obavještanja o blokadi.

Uklonili smo članak 16.3. budući da obavijesti promidžbenog karaktera šaljemo isključivo ako imamo privolu korisnika.

Navedene izmjene Izvatka iz Kataloga proizvoda za fizičke osobe – štednja stupaju na snagu 1.11.2026. Smatramo da ste suglasni s izmjenama ako nam pisani prigovor ne dostavite do 31.10.2026.

Izmjene Okvirnog ugovora o platnim uslugama stupaju na snagu 1.1.2027. Ako niste suglasni s tim izmjenama, Okvirni ugovor o platnim uslugama možete otkazati najkasnije 31.12.2026. bez ikakve naknade.

Ako nam u navedenom razdoblju ne javite da ne prihvaćate promjene ili ne otkazete Okvirni ugovor, smatrat ćemo da ste s njima suglasni.

U slučaju da pisano odbijete predložene izmjene i pritom ne otkazete Okvirni ugovor, smatra se da je Banka otkazala Okvirni ugovor, u skladu s člankom 26. Općih uvjeta vođenja transakcijskih računa i obavljanja usluga platnog prometa za građane.

Vaša Erste banka