

Opći uvjeti korištenja *On-line* bankarstva George za građane

1. Uvodne odredbe

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

- 1.1. **Akti Banke** – svi dokumenti i odluke što ih po propisanoj proceduri donose ovlaštena tijela Banke i koji su Klijentu/Korisniku dostupni u poslovnicama Banke i na internetskoj stranici te pojedinim distributivnim kanalima, a uređuju prava, ovlasti i obveze Klijenta/Korisnika i svih ostalih osoba koje preuzimaju prava i obveze prema Banci kao i Banke same. Iz Akata Banke se za Klijente/Korisnike radi preglednosti sastavljaju izvanci, koji su dostupni Klijentima/Korisnicima u poslovnicama Banke i na internetskoj stranici.
- 1.2. **Aplikacija Keks PAY** – programsko rješenje za mobilne uređaje na Android i iOS platformi, namijenjeno da ga koriste Klijenti i druge fizičke osobe, čije korištenje je uređeno posebnim Općim uvjetima korištenja Aplikacije KEKS Pay.
- 1.3. **Autentifikacija** – postupak koji Banci omogućuje provjeru identiteta Korisnika, uključujući provjeru Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica Korisnika.
- 1.4. **Banka** – izdavatelj Općih uvjeta je Erste&Steiermärkische Bank d.d. Rijeka, registrirana pri Trgovačkom sudu u Rijeci, pod matičnim brojem subjekta (MBS) 040001037, sa sjedištem u Rijeci,adranski trg 3a, OIB: 23057039320, IBAN: HR9524020061031262160, SWIFT/BIC: ESBCHR22, REUTERS ESZH, internetska stranica: www.erstebank.hr, info telefon: 0800 7890, e-mail: erstebank@erstebank.hr. Banka je pružatelj platnih usluga koji Klijentu otvara i vodi račun za plaćanje.
- 1.5. **Dnevni limit** – maksimalni iznos svih Platnih transakcija u eurima i stranoj valuti kojim Korisnik može raspolagati u jednom danu preko *On-line* bankarstva George i Drugih pružatelja platnih usluga, a u skladu s pravilima definiranim u točkama 5.6 i 5.7.
- 1.6. **Drugi pružatelj platnih usluga** – pružatelj platnih usluga koji nije Banka, a koji Korisniku pruža Uslugu iniciranja plaćanja na temelju upisa u odgovarajući registar nadležnog tijela Republike Hrvatske ili matične države članice ili Uslugu informiranja o računu na temelju upisa u odgovarajući registar nadležnog tijela Republike Hrvatske ili matične države članice ili izdaje platni instrument na temelju kartice.
- 1.7. **Erste Display kartica** – kartica koja se koristi za prijavu na Internetsko bankarstvo George i autorizaciju Transakcija.
- 1.8. **George mobilna aplikacija** – programsko rješenje koje omogućuje korištenje Mobilnog bankarstva George, korištenje mTokena kao i korištenje drugih funkcionalnosti mobilnim uređajima koji podržavaju njezino instaliranje i rad..
- 1.9. **George internetska aplikacija** – sučelje koje omogućuje ugovaranje i korištenje Internetskog bankarstva George internetskim preglednikom.
- 1.10. **George Store** – dio *On-line* bankarstva George koji omogućuje digitalno ugovaranje dodatnih usluga i proizvoda Banke i ostalih članica Erste grupe u Hrvatskoj
- 1.11. **Identifikacijski i SMS kôd** – niz brojeva koje Banka dodjeljuje Korisniku, a služe za aktivaciju mTokena na Korisnikovom mobilnom uređaju.
- 1.12. **Internetsko bankarstvo George** – omogućuje pristup i upravljanje bankovnim proizvodima putem internetskog preglednika, uključujući iniciranje i upravljanje platnim transakcijama, pregled stanja i druge funkcionalnosti u skladu s Općim uvjetima.
- 1.13. **Klijent** – u smislu ovih Općih uvjeta je fizička osoba – potrošač, koja je s Bankom zaključila Okvirni ugovor o platnim uslugama.
- 1.14. **Kontakt adresa** – adresa koju je Klijent dostavio Banci kao primarnu adresu za dostavu svih dopisa / obavijesti / izvještaja / reklamnih materijala (uključujući i one koji utječu na prava i

obveze iz ugovornog odnosa klijenta s Bankom). Ako Klijent nije Banci dostavio kontakt adresu, Banka će navedenu dokumentaciju dostavljati na adresu prebivališta koju je Klijent dostavio Banci ili na adresu boravišta ako je Klijent to izričito zatražio.

- 1.15. **Korisnik** – fizička osoba – potrošač, kojem je Banka odobrila korištenje *On-line* bankarstva George.
- 1.16. **Kreditna kartica** – personalizirani platni instrument koji izdaje Banka u skladu s Bančnim Općim uvjetima okvirnog ugovora o izdavanju i korištenju Diners Club, Visa i Mastercard kartica za građane, koji nije vezan uz Račun.
- 1.17. **Kvalificirani elektronički potpis** – Napredan elektronički potpis koji je izrađen pomoću kvalificiranih sredstava za izradu elektroničkog potpisa i temelji se na kvalificiranom certifikatu za elektroničke potpise.
- 1.18. **Mobilno bankarstvo George** – omogućuje pristup i upravljanje bankovnim proizvodima putem George mobilne aplikacije, uključujući iniciranje i upravljanje platnim transakcijama, pregled stanja i dodatne funkcionalnosti u skladu s Općim uvjetima.
- 1.19. **mToken** – funkcionalnost mobilnog bankarstva koja se zajedno s mPIN-om ili mPIN-om koji se aktivira Otiskom prsta/Skenom lica koristi za prijavu na *On-line* bankarstvo George i/ili autorizaciju Transakcija te za autentifikaciju prilikom autorizacije Transakcija korištenjem platne kartice na internetskim prodajnim mjestima u skladu s Općim uvjetima izdavanja i korištenja platnih kartica za građane i Općim uvjetima kreditnih kartica.
- 1.20. **Napredan elektronički potpis** – elektronički potpis koji omogućava identificiranje potpisnika te je na nedvojben način povezan s potpisnikom. Napredni elektronički potpis izrađen je korištenjem podataka za izradu elektroničkog potpisa koje potpisnik može, uz visoku razinu pouzdanja, koristiti pod svojom isključivom kontrolom i povezan je s njime potpisanim podacima na način da se može otkriti bilo koja naknadna izmjena podataka.
- 1.21. **Okvirni ugovor za kreditne kartice** – Okvirni ugovor o izdavanju i korištenju Diners Club, Visa i Mastercard kartica za građane.
- 1.22. **On-line bankarstvo George** – Mobilno i/ili Internetsko bankarstvo George koje omogućuje ugovaranje proizvoda Banke, a Korisniku u skladu s ovim Općim uvjetima omogućuje iniciranje i upravljanje platnim transakcijama i pregled ugovorenih proizvoda, korištenje drugih funkcionalnosti te gotovo svih usluga domaćeg platnog prometa i platnog prometa s inozemstvom.
- 1.23. **Opći uvjeti** – Opći uvjeti korištenja *On-line* bankarstva George za građane.
- 1.24. **Opći uvjeti kreditnih kartica** – Opći uvjeti Okvirnog ugovora o izdavanju i korištenju Diners Club, Visa i Mastercard kartica za građane.
- 1.25. **Opći uvjeti računa** – Opći uvjeti vođenja transakcijskih računa i obavljanja usluga platnog prometa za građane.
- 1.26. **Otisak prsta** – biometrijsko svojstvo Korisnika kojim Korisnik pokreće mToken umjesto unosa mPIN-a, a pohranjuje se u aplikaciji za očitavanje otisaka prstiju u Korisnikovom mobilnom uređaju.
- 1.27. **Personalizirana sigurnosna vjerodajnica ili Vjerodajnica** – personalizirana obilježja koja Banka daje Korisniku u svrhu Autentifikacije i autorizacije Transakcija (korisničko ime, zaporka, identifikacijski kôd, SMS kôd, mPIN, PIN).
- 1.28. **Platna transakcija** – prijenos novčanih sredstava koji je Korisnik inicirao *On-line* bankarstvom George.
- 1.29. **Podnositelj zahtjeva** – fizička osoba – potrošač, koja od Banke traži mogućnost korištenja *On-line* bankarstva George predajom potpisanog Zahtjeva u poslovnici, izravno preko George mobilne aplikacije, George internetske aplikacije ili preko KEKS Pay aplikacije.
- 1.30. **Posebni opći uvjeti** – uvjeti propisani za određeni proizvod/uslugu.
- 1.31. **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.
- 1.32. **Potvrda raspoloživosti sredstava** – upit o raspoloživosti sredstava na Računu Korisnika ili transakcijskim računima po kojima je Korisnik opunomoćen za raspolaganje sredstvima, potrebnih za izvršenje Platne transakcije na temelju kartice koju je izdao Drugi pružatelj platnih usluga, a za koji je Korisnik dao izričitu suglasnost.
- 1.33. **Prijava otiskom prsta** – način Autentifikacije Korisnika za prijavu na *On-line* bankarstvo George i autorizaciju Transakcija pomoću mTokena, koji Korisnik pokreće očitanjem Otiska prsta.

- 1.34. **Prijava skenom lica** – način Autentifikacije Korisnika za prijavu na *On-line* bankarstvo George i autorizaciju Transakcija pomoću mTokena, koji Korisnik pokreće očitanjem Skena lica.
- 1.35. **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.
- 1.36. **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.
- 1.37. **Račun** – transakcijski račun koji Banka, na temelju Ugovora i Općih uvjeta računa, otvara korisniku platnih usluga, a koji se koristi za izvršenje Transakcija. Transakcijski računi, u smislu Općih uvjeta računa su: tekući račun, žiroračun i račun po viđenju. Štedni računi građana / fizičkih osoba, koji nisu predmet Općih uvjeta računa, kao primjerice štedne knjižice, štedni depozit po viđenju, opisani su u Općim uvjetima poslovanja Erste&Steiermärkische Bank d.d. s građanima.
- 1.38. **Sken lica** – biometrijsko svojstvo Korisnika kojim Korisnik pokreće mToken umjesto unosa mPIN-a, a pohranjuje se u aplikaciji za očitavanje skena lica u Korisnikovom mobilnom uređaju.
- 1.39. **Sredstvo za autentifikaciju i autorizaciju ili Sredstvo** – uređaj ili softver koji omogućava Autentifikaciju Korisnika prilikom pristupa *On-line* bankarstvu George te autorizaciju Transakcija (Erste Display kartica, mToken, Token i/ili drugi uređaj za identifikaciju).
- 1.40. **Terminski plan** – posebni Akt Banke kojim se definiraju rokovi, načini i uvjeti izvršavanja Platnih transakcija.
- 1.41. **Token** – uređaj koji se izdaje Korisnicima, a koji se koristi za prijavu na Internetsko bankarstvo George i autorizaciju Transakcija.
- 1.42. **Transakcije** – platne transakcije koje se zadaju i druge usluge koje se ugovaraju *On-line* bankarstvom George.
- 1.43. **Ugovor** – ugovor kojim Korisnik s Bankom ugovara korištenje Mobilnog i/ili Internetskog bankarstva George.
- 1.44. **Usluga informiranja o računu** – *On-line* elektronička usluga kojom se pružaju konsolidirane informacije o jednom ili više Korisnikovih Računa i transakcijskih računa po kojima je Korisnik opunomoćen za raspolaganje sredstvima, a preko Pružatelja usluge informiranja o računu, kojem je Korisnik dao izričitu suglasnost.
- 1.45. **Usluga iniciranja plaćanja** – usluga zadavanja naloga za plaćanje na zahtjev Korisnika s njegova Računa ili transakcijskog računa po kojem je Korisnik opunomoćen za raspolaganje sredstvima, a preko Pružatelja usluge iniciranja plaćanja kojem je Korisnik za to dao izričitu suglasnost.
- 1.46. **Zahtjev** – Zahtjev za korištenje *On-line* bankarstva George.
- 1.47. **Zahtjev za promjenu podataka** – Zahtjev za promjenu podataka korisnika *On-line* bankarstva George, koji se nalazi na internetskim stranicama Banke i u poslovnicama Banke. Korisnik je dužan zahtjev potpisati i predati u Banci u slučaju promjene osobnih podataka, zahtjeva za izdavanje nove Vjerodajnice i/ili gubitka Sredstva.
- 1.48. **Zahtjev za zatvaranje** – Zahtjev za zatvaranje *On-line* bankarstva George, koji se nalazi u poslovnicama Banke. Korisnik je dužan zahtjev potpisati i predati Banci u slučaju kad želi otkazati uslugu Mobilnog i/ili Internetskog bankarstva George.

2. Opće odredbe

- 2.1. U odnosu na Opće uvjete računa i Opće uvjete kreditnih kartica ovi Opći uvjeti smatraju se Posebnim općim uvjetima, a reguliraju prava i obveze Korisnika u korištenju *On-line* bankarstva George te prava i obveze Banke u pružanju *On-line* bankarstva George. Potpisom Zahtjeva Podnositelj zahtjeva izjavljuje da je pročitao Opće uvjete, da pristaje na njihovu primjenu te da prihvaća sva prava i obveze koje iz istih proizlaze.
- 2.2. Ovi Opći uvjeti zajedno s potpisanim Zahtjevom, koji je Banka odobrila, čine Ugovor, a Ugovor, Opći uvjeti računa, ugovor o otvaranju i vođenju pojedinog transakcijskog računa, pripadajući Posebni opći uvjeti za uslugu koju ugovaraju Banka i Klijent, Opći uvjeti izdavanja i korištenja platnih kartica za građane, Odluka o naknadama za usluge u poslovanju s građanstvom, Izvadak iz Kataloga proizvoda za fizičke osobe – transakcijsko poslovanje 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. Ovi Opći uvjeti zajedno s potpisanim Zahtjevom (odnosno podacima iz čl.3.3., 3.4. i 3.5. ovih Općih uvjeta), koji je Banka odobrila, čine Ugovor, a Ugovor, Zahtjev za izdavanje privatne Diners Club, Visa ili Mastercard Kartice, Obavijest o prihvatu zahtjeva za izdavanje privatne Diners Club, Visa ili Mastercard Kartice, Opći uvjeti kreditnih kartica, Posebni uvjeti o izdavanju i korištenju te naknadama za Diners Club, Visa ili Mastercard te Odluka o limitima ako se Limit definira takvom Odlukom i Ugovor vezan za odobravanje potrošačkih kredita ako je sklopljen kako je taj pojam definiran Zakonom o potrošačkom kreditiranju sastavni su dijelovi svakog pojedinog Okvirnog ugovora o izdavanju i korištenju Diners Club, Visa, Mastercard kartice za građane, a sve u skladu s Općim uvjetima kreditnih kartica.
- 2.4. U slučaju kolizije Ugovora i drugih Akata Banke, primarno se primjenjuju odredbe Ugovora, zatim Ugovora o otvaranju i vođenju pojedinog transakcijskog računa pa Opći uvjeti vođenja transakcijskih računa i obavljanja usluga platnog prometa odnosno Općih uvjeta kreditnih kartica te naposljetku ostali Akti Banke, osim ako izrijekom nije ugovoreno drukčije.
- 2.5. Na ovlaštenika Poslovnog subjekta koji koristi mToken izdan u skladu s ovim Općim uvjetima pri korištenju usluga definiranih općim uvjetima Banke za Poslovne subjekte (primjerice Opći uvjeti korištenja proizvoda i usluga *On-line* bankarstva za poslovne subjekte – Erste NetBanking, Erste mBanking i Erste FonStart, Opći uvjeti Okvirnog ugovora o izdavanju i korištenju Diners Club, Visa i MasterCard kartica za poslovne subjekte), primjenjuju se ti opći uvjeti.

3. Postupak ugovaranja *On-line* bankarstva George

- 3.1. Podnositelj zahtjeva ugovara korištenje *On-line* bankarstva George u poslovnici Banke, putem aplikacija *On-line* bankarstva George ili putem Aplikacije KEKS Pay. *On-line* bankarstvo George nije moguće ugovoriti preko punomoći. Banka, u skladu s uvjetima svoje poslovne politike, zadržava pravo odbiti Zahtjev odnosno odlučuje o odobrenju ili odbijanju pružanja *On-line* bankarstva George, bez obveze da Podnositelju zahtjeva obrazloži svoju odluku.
- 3.2. Ugovaranje *On-line* bankarstva George u poslovnici Banke
 - 3.2.1. Prilikom ugovaranja *On-line* bankarstva George u poslovnici Banke Podnositelj zahtjeva podnosi vlastoručno potpisani Zahtjev na kojem odabire koju uslugu ugovara (Mobilno i/ili Internetsko bankarstvo George) i svojim potpisom potvrđuje točnost podataka navedenih u Zahtjevu. Podnositelj zahtjeva dozvoljava Banci da provjeri sve podatke navedene u Zahtjevu, kao i da prikupi dodatne informacije. Trenutkom sklapanja Ugovora smatra se trenutak kad Banka odobri Zahtjev. Ovi Opći uvjeti, kao i Zahtjev uz uvjet da ga je potpisao Podnositelj zahtjeva te odobrila Banka, čine sadržaj Ugovora.
 - 3.2.2. Podnositelj zahtjeva može u Zahtjevu zatražiti dodjelu nove Vjerodajnice i Sredstva ili zadržati Token ili Display karticu već ranije dodijeljene za pristup digitalnim uslugama u ime drugog klijenta koji je Poslovni subjekt. Ako zatraži dodjelu:
 - novog Tokena – Banka će po sklapanju Ugovora Korisniku uručiti Token zajedno s PINom za njegovo korištenje, a koji će Korisnik promijeniti prilikom prvog korištenja i/ili
 - novog mTokena – Banka će po sklapanju Ugovora Korisniku uručiti Identifikacijski kôd za aktivaciju mTokena, a SMS kôd će poslati na Korisnikov broj mobitela. Pomoću navedenih kôdova Korisnik će u George mobilnoj aplikaciji aktivirati mToken na svom mobilnom uređaju i pritom definirati svoj mPIN.
 - 3.2.3. Erste Display kartica i Token izdani Korisniku u vlasništvu su Banke i Korisnik je dužan vratiti ih na zahtjev Banke.
- 3.3. Ugovaranje druge usluge *On-line* bankarstva George
 - 3.3.1. Korisnik koji već ima ugovorenu jednu uslugu *On-line* bankarstva George može naknadno ugovoriti drugu uslugu: Mobilno bankarstvo George putem George mobilne aplikacije, a Internetsko bankarstvo George putem George internetske aplikacije. Trenutkom sklapanja Ugovora smatra se trenutak kad ugovaranje pojedine usluge *On-line* bankarstva George odobri Banka, a nakon što Korisnik unese sve potrebne podatke i prihvati Opće uvjete. Dokaz o sklapanju Ugovora predstavlja elektronički zapis pohranjen u sustavu Banke. Ugovor u ovom slučaju čine podaci koje je Korisnik unio i ovi Opći uvjeti.
- 3.4. Ugovaranje *On-line* bankarstva George u ograničenom opsegu
 - 3.4.1. Podnositelj zahtjeva koji još nema ugovorenu niti jednu uslugu *On-line* bankarstva George može George Mobilnom aplikacijom ugovoriti *On-line* bankarstvo George u ograničenom

opsegu na način da uslika i učitava sliku osobne iskaznice, snimi fotografiju lica, nakon čega se provodi biometrijska usporedba slike lica Podnositelja zahtjeva sa slikom osobne iskaznice. Nakon opisane usporedbe, Podnositelj zahtjeva potvrđuje i/ili ispravlja ostale potrebne podatke i prihvaća Opće uvjete.

- 3.4.2. Trenutkom sklapanja Ugovora smatra se trenutak kad ugovaranje *On-line* bankarstva George odobri Banka, a nakon što je Podnositelj zahtjeva unio sve potrebne podatke i prihvatio Opće uvjete. Dokaz o sklapanju Ugovora predstavlja elektronički zapis pohranjen u sustavu Banke. Ugovor u ovom slučaju čine podaci koje je Korisnik unio u George mobilnu aplikaciju i ovi Opći uvjeti.
- 3.4.3. U trenutku ugovaranja *On-line* bankarstva George Korisniku se automatski u George mobilnoj aplikaciji aktivira mToken.
- 3.4.4. Na ovaj način moguće je ugovoriti samo obje usluge *On-line* bankarstva George zajedno u opsegu definiranom u članku 4.2.
- 3.5. Ugovaranje *On-line* bankarstva George Aplikacijom KEKS Pay u ograničenom opsegu
- 3.5.1. Klijenti koji ugovore tekući račun u Aplikaciji KEKS Pay mogu ugovoriti i *On-line* bankarstvo George u ograničenom opsegu. Prilikom ugovaranja *On-line* bankarstva George u Aplikaciji KEKS Pay, Klijent prihvaća Opće uvjete te dobiva podatke potrebne za aktivaciju mTokena.
- 3.5.2. Trenutkom sklapanja Ugovora smatra se trenutak kad ugovaranje *On-line* bankarstva George odobri Banka, a nakon što je Podnositelj zahtjeva unio sve potrebne podatke i prihvatio Opće uvjete. Dokaz o sklapanju Ugovora predstavlja elektronički zapis pohranjen u sustavu Banke. Ugovor u ovom slučaju čine podaci koje je Korisnik unio u Aplikaciju KEKS Pay i ovi Opći uvjeti.
- 3.5.3. Na ovaj način moguće je ugovoriti samo obje usluge *On-line* bankarstva George zajedno u opsegu definiranom u članku 4.2.

4. Opseg *On-line* bankarstva George

- 4.1. Sukladno usluzi koju je ugovorio Korisniku je na Mobilnom i/ili Internetskom bankarstvu George omogućeno sljedeće:
 - provođenje Platnih transakcija na teret Računa,
 - kupoprodaju deviza na teret Računa,
 - oročavanje štednje na teret Računa,
 - pregled i otvaranje trajnih naloga na teret Računa
 - uvid u stanje i promet svih Korisnikovih depozitnih, transakcijskih i kreditnih računa te računa na koje ima punomoć u Banci,
 - uvid u stanja i promet Korisnikovih kreditnih kartica koje koristi kao ovlašteni korisnik nekog Poslovnog subjekta
 - uvid u plaćanja provedena korištenjem *On-line* bankarstva George,
 - ugovaranje usluga, prikaz i ostale opcije vezane uz usluge koje Banka ima u ponudi i pruža u svoje ime i za svoj račun ili u ime i za račun trećih osoba na temelju posebnih ugovora i propisa, uključujući i proizvode koje Korisnik ugovara s ostalim članicama Erste grupe u Hrvatskoj (primjerice, Erste Asset Management d.o.o., ERSTE d.o.o. – društvo za upravljanje obveznim i dobrovoljnim mirovinskim fondovima),
 - chat komunikacija s korisničkom podrškom Banke putem koje Korisnik može dobiti pomoć u korištenju *On-line* bankarstva George i dodatne informacije vezane uz proizvode i usluge koje ima ugovorene s Bankom kao i razmjenjivati sve druge poruke vezane uz poslovanje s Bankom;
 - prikaz, analiza i raspoređivanje Platnih transakcija po kategorijama u svrhu preglednijeg prikaza potrošnje i primitaka kako bi Korisnici mogli donositi informirane odluke o zaduživanju, potrošnji, vlastitim rezervama te bolje upravljati vlastitim financijama;
 - korištenje drugih funkcionalnosti Georgea.
- 4.2. Iznimno od navedenog pod 4.1. Korisniku koji je *On-line* bankarstvo George ugovorio putem George mobilne aplikacije na način opisan u članku 3.4. ili putem Aplikacije KEKS Pay na način opisan pod 3.5. *On-line* bankarstvo George omogućuje isključivo:
 - ugovaranje proizvoda Banke koji su ponuđeni u George Storeu
 - pregled Kreditnih kartica i kreditnih kartica koje koristi kao ovlaštenik nekog Poslovnog subjekta i dodatne funkcionalnosti vezane za Kreditne kartice.

Nakon što se takav Korisnik identificira u poslovnici Banke ili preko videoidentifikacije unutar *On-line* bankarstva George omogućene su mu i sve ostale usluge navedene u članku 4.1.

- 4.3. Korisnik koji ima ugovoreno samo Internetsko bankarstvo George, u sklopu George mobilne aplikacije ima mogućnost korištenja mTokena i ugovaranja Mobilnog bankarstva George.
- 4.4. *On-line* bankarstvo George omogućuje ugovaranje proizvoda i usluga Banke i potpisivanje ugovorne dokumentacije Kvalificiranim elektroničkim potpisom.
- 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.
- 4.6. Upute o korištenju *On-line* bankarstva George obuhvaćaju opis i način korištenja usluge, isključivo su edukativnog karaktera i dostupne su na internetskoj stranici Banke te zaslonu Mobilnog ili Internetskog bankarstva George.

5. Korištenje *On-line* bankarstva George

- 5.1. Za korištenje *On-line* bankarstva George Korisnik treba osigurati odgovarajuću računalnu (strojnu i programsku) i komunikacijsku opremu, i to kako slijedi:
 - za korištenje usluga Internetskog bankarstva George – računalo s pristupom internetu i odgovarajući internetski preglednik;
 - za korištenje usluga Mobilnog bankarstva George – mobilni uređaj s operativnim sustavom iOS ili Android te pristup internetu.

Detaljna lista tehničkih zahtjeva navedena je u dokumentu Tehnički zahtjevi za korištenje *On-line* bankarstva George dostupnom na stranici www.erstebank.hr. Banka ima pravo jednostrane izmjene Tehničkih zahtjeva za korištenje *On-line* bankarstva George, o čemu Korisnika obavještava u *On-line* bankarstvu George. Korisnik je suglasan s navedenim načinom promjene Tehničkih zahtjeva i informiranjem.

- 5.2. *On-line* bankarstvu George pristupa se na sljedeće načine:
 - aplikacijom Internetskog bankarstva George dostupnom na adresi <https://george.erstebank.hr/login/>
 - George mobilnom aplikacijom instaliranom na Korisnikovom mobilnom uređaju, a koju Korisnik preuzima s virtualnih trgovina koje ne pripadaju Banci, primjerice App Store, Google Play ili Huawei AppGallery, ovisno o vrsti uređaja koju Korisnik koristi. Banka ne odgovara za mogućnost i uvjete korištenja predmetnih virtualnih trgovina, kao ni za uvjete pod kojima se aplikacija može instalirati na uređaj.
- 5.3. Prilikom pristupa *On-line* bankarstvu George Korisnik se autentificira Vjerodajnicom i Sredstvom na sljedeće načine:
 - Autentifikacija Erste Display karticom: Internetskom bankarstvu George pristupa se unosom korisničkog imena i isključivo jedne jednokratne zaporke koju generira Erste Display kartica na temelju Korisnikove zaporke;
 - Autentifikacija Tokenom: Internetskom bankarstvu George pristupa se unosom serijskog broja Tokena i isključivo jedne jednokratne zaporke koju generira Token na temelju Korisnikovog PINa;
 - Autentifikacija mTokenom: Internetskom bankarstvu George pristupa se unosom serijskog broja mTokena i isključivo jedne jednokratne zaporke koju generira mToken na temelju Korisnikovog mPIN-a, a Mobilnom bankarstvu George pristupa se unosom mPIN-a.
- 5.4. Dodatno na način Autentifikacije mTokenom opisan u članku 5.3., Korisnik za pristup *On-line* bankarstvu George može koristiti Prijavu otiskom prsta ili Prijavu skenom lica, odnosno može se autentificirati mTokenom kojeg ne pokreće unosom mPIN-a, već očitanjem Otiska prsta ili očitanjem Skena lica pod sljedećim uvjetima:
 - na uređaju kojim Korisnik koristi George mobilnu aplikaciju treba postojati aplikacija za očitavanje otisaka prstiju ili aplikacija za očitavanje Skena lica, u kojoj je pohranjen jedan ili više isključivo Korisnikovih Otisaka prstiju te isključivo jedan Korisnikov Sken lica;
 - na uređaju kojim Korisnik koristi George mobilnu aplikaciju treba imati aktivan mToken, koji koristi kao Sredstvo;
 - Korisnik treba samostalno aktivirati Prijavu otiskom prsta ili Prijavu skenom lica unosom svog 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 Korisnik pokreće mToken očitanjem ili bilo kojeg od Otisaka prstiju ili Skenom lica koji su prethodno bili pohranjeni u aplikaciji za očitavanje otisaka, odnosno aplikaciji za očitavanje Skena lica u Korisnikovom uređaju. U slučaju dodavanja novog Otiska prsta u aplikaciju za očitavanje otisaka prstiju, Prijava otiskom prsta će se deaktivirati i Korisnik će je trebati ponovno aktivirati prilikom sljedećeg korištenja mTokena. U slučaju promjene Skena lica u aplikaciji za očitavanje skena lica, Prijava skenom lica će se deaktivirati i Korisnik će je trebati ponovno aktivirati prilikom sljedećeg korištenja mTokena. Korisnika, koji je aktivirao Prijavu otiskom prsta ili Prijavu skenom lica, George mobilna aplikacija može povremeno tražiti prijavu mPIN-om. Mogućnost Prijave otiskom prsta ili Prijave skenom lica Korisnik može u bilo kojem trenutku deaktivirati Mobilnom aplikacijom.

- 5.5. Platna transakcija smatra se autoriziranom ako ju je zadao Korisnik autentificiran na jedan od načina opisanih u člancima 5.3. ili 5.4. ovih Općih uvjeta. Banka može u svakom trenutku od Korisnika zatražiti i dodatnu autorizaciju pojedine Platne transakcije Vjerodajnicom i Sredstvom na sljedeći način:

- dodatna autorizacija Erste Display karticom – Platna transakcija se autorizira unosom i potvrdom odgovora koji generira Erste Display kartica na temelju Korisnikove zaporke i upita dobivenog prilikom zadavanja Platne transakcije ili
- dodatna autorizacija Tokenom – Platna transakcija se autorizira unosom i potvrdom odgovora koji generira Token na temelju Korisnikovog PINa i upita dobivenog prilikom zadavanja Platne transakcije ili
- dodatna autorizacija mTokenom – Platna transakcija zadana Mobilnim bankarstvom George autorizira se unosom i potvrdom mPIN-a, a Platna transakcija zadana Internetskim bankarstvom George autorizira se na način da se, nakon što zaprimi notifikaciju s detaljima Platne transakcije, Korisnik prijavi u George mobilnu aplikaciju unosom mPIN-a ili Prijavom otiskom prsta / Prijavom skena lica, ako ih ima aktivirane, te potvrdi Platnu transakciju.

Dodatna autorizacija provodi se onim Sredstvom kojim se Korisnik autentificirao prilikom prijave na *On-line* bankarstvo George.

- 5.6. Na *On-line* bankarstvu George Korisnik zadaje Platne transakcije do visine raspoloživih sredstava na Računu, a maksimalno do visine definiranog Dnevnog limita, neovisno o iznosu limita za Instant SEPA kreditni transfer ako ga je Korisnik definirano za tu vrstu plaćanja. U slučaju da na zadani datum izvršenja naloga za plaćanje koje nije Instant SEPA kreditni transfer, na Računu nema dovoljno sredstava za pokriće naloga i naknade, nalog za plaćanje će se pokušavati izvršiti 14 dana, a što uključuje i zadani datum izvršenja. Instant SEPA kreditni transfer zadan s budućim datumom izvršenja izvršava se samo na zadani dan te je Klijent dužan osigurati sredstava za pokriće naloga i naknade do vremena definiranog Terminskim planom. Ukoliko sredstva nisu osigurana, takvo plaćanje neće se izvršiti.

- 5.7. Banka definira Dnevni limit za zadavanje Platnih transakcija na *On-line* bankarstvu George prilikom ugovaranja *On-line* bankarstva George putem George mobilne aplikacije. Korisnici koji George ugovore u poslovnici limit definiraju sami prilikom ugovaranja Georgea. Korisniku je iznos definiranog Dnevnog limita vidljiv na *On-line* bankarstvu George.

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 skladu s uputama dostupnim na *On-line* bankarstvu George i u poslovnicama Banke.

Platne transakcije, kojima se sredstva prenose između računa Korisnika, te Platne transakcije u korist primatelja plaćanja, koje definira Banka, ne ulaze u iznos Dnevnog limita i ne utječu na njegovo smanjenje.

Banka zadržava pravo smanjiti visinu Dnevnog limita i bez zahtjeva Korisnika, ako za to postoje objektivno opravdani razlozi, osobito oni koji se odnose na sigurnost *On-line* bankarstva George, sumnju na neovlašteno korištenje, pokušaje prijevare ili druge sigurnosne prijetnje koje bi mogle ugroziti sredstva Korisnika ili poslovanje Banke. Takvi razlozi mogu uključivati, ali nisu ograničeni na, pojavu obrazaca ponašanja, transakcijskih aktivnosti ili tehničkih indikatora koji upućuju na povećan rizik od prijevarnog djelovanja ili zlouporabe pristupa *On-line* bankarstvu George.

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. Na ugovore o gotovinskom zajmu, sklopljene do 31.01.2022. preko ranijih verzija *On-line* bankarstva Banke – Erste NetBankinga i Erste mBankinga – primjenjuje se sljedeće:
 - gotovinski zajam u okviru NetBankinga ugovoren je na način da Korisnik nakon Autentifikacije Erste Display karticom ili mTokenom unosi i potvrdi podatke u polje Odgovor i odabere opciju Ugovori. Podatke za unos u polje Odgovor generirali su Erste Display kartica ili mToken na temelju podataka iz polja Upit, koje u postupku ugovaranja gotovinskog zajma Korisnik unosi u Erste Display karticu ili mToken,
 - gotovinski zajam u okviru Erste mBankinga ugovoren je trenutkom unosa mPIN-a i odabira opcije Ugovori.

Gotovinski zajam ugovoren u okviru Erste NetBankinga i Erste mBankinga reguliran je posebnim ugovorom o gotovinskom zajmu. Za sve što tim ugovorom nije uređeno primjenjuju se Opći uvjeti poslovanja Erste&Steiermärkische Bank d.d. s građanima. U odnosu na ove Opće uvjete, na gotovinski zajam primjenjuju se isključivo ova odredba Općih uvjeta (ranije članci 4.5, 5.3, 5.4. i 5.8 ovih Općih uvjeta, odnosno sada članci 5.3., 5.4 i 5.8 Općih uvjeta) te se ugovor o gotovinskom zajmu ne smatra dijelom Okvirnog ugovora o platnim uslugama.
- 5.9. Osim za pristup *On-line* bankarstvu George, autorizaciju i provođenje Transakcija na načine navedene u člancima 5.3., 5.4., 5.5. i 5.8. ovih Općih uvjeta, Korisnik smije Vjerodajnicu i Sredstvo koristiti isključivo i za sljedeće svrhe:
 - elektroničku autentifikaciju i identifikaciju Korisnika prilikom pristupa elektroničkim uslugama u okviru sustava e-Građani,
 - prilikom korištenja Usluge informiranja o računu, Usluge iniciranja plaćanja i Potvrde raspoloživosti sredstava preko Drugog pružatelja platnih usluga.
- 5.10. Iznimno od točke 5.9. Korisnik smije koristiti mToken i za autentifikaciju prilikom autorizacije transakcija na internetskim prodajnim mjestima korištenjem bilo koje platne kartice – debitne ili Kreditne kartice izdane Korisniku kao fizičkoj osobi – potrošaču i /ili kreditne kartice izdane Korisniku kao ovlašteniku Poslovnog subjekta. Na korištenje mTokena u skladu s ovom točkom primjenjuju se odredbe Općih uvjeta izdavanja i korištenja platnih kartica za građane i Općih uvjeta izdavanja i korištenja debitnih kartica za Poslovne subjekte, Općih uvjeta kreditnih kartica kao i Općih uvjeta i okvirnog ugovora o izdavanju i korištenju Diners Club, Visa i Mastercard kartica za poslovne subjekte ovisno o vrsti platne kartice koju Korisnik koristi.
- 5.11. Uspješnim pristupom Korisnika na *On-line* bankarstvo George, na načine navedene u člancima 5.3. i 5.4. provedena je i autentifikacija Korisnika za svrhu chat komunikacije.

6. Obveze i odgovornosti Korisnika

6.1. Korisnik se obvezuje:

- Vjerodajnicu koristiti tako da očuva njezinu tajnost, odnosno korisničko ime, zaporku, Identifikacijski i SMS kôd, mPIN, PIN i podatke koje generira Erste Display kartica, Token ili mToken, ne smije zapisivati, otkrivati ili činiti dostupnima drugim osobama, a zaprimljene obavijesti s navedenim podacima o Vjerodajnici uništiti u najkraćem mogućem roku;
- Sredstvo koristiti tako da onemogući njegov gubitak, krađu i zlouporabu odmah i bez izuzetka obavijestiti Banku o gubitku ili neovlaštenoj uporabi Vjerodajnice i Sredstva te o drugim oblicima zlouporabe Vjerodajnice i Sredstva ili *On-line* bankarstva George, kao i o svakom njihovom korištenju koje nije definirano ili u skladu s Općim uvjetima i/ili uputama za korištenje *On-line* bankarstva George te prihvaća potpunu odgovornost za sve obveze nastale korištenjem Vjerodajnice i Sredstva;
- prilikom svakog korištenja Vjerodajnice i Sredstva preko Drugog pružatelja platnih usluga provjeriti ima li Drugi pružatelj platnih usluga odgovarajuće odobrenje i je li upisan u javni registar koji vodi nadležno tijelo Republike Hrvatske ili matične države članice te prihvaća potpunu odgovornost za sve obveze nastale korištenjem Vjerodajnice i Sredstva preko Drugog pružatelja platnih usluga;
- u slučaju da je aktivirao Prijavu otiskom prsta ili Prijavu skenom lica , osigurati da su u svakom trenutku u aplikaciji za očitavanje otisaka prstiju ili aplikaciji za očitavanje Skena lica u Korisnikovom uređaju pohranjeni isključivo Korisnikov Otisci prstiju ili Korisnikov Sken lica jer će se za svaku prijavu bilo kojim otiskom prsta ili Skenom lica pohranjenim u navedenim aplikacijama smatrati da ju je proveo Korisnik, kao i za sve eventualno provedene Transakcije nakon takve prijave te Korisnik prihvaća potpunu odgovornost za sve tako

nastale obveze;

- unositi točne podatke prilikom zadavanja Transakcija *On-line* bankarstvom George te snosi rizik unosa netočnih i/ili nepotrebnih podataka i zlouporabe *On-line* bankarstva George u vlastitom okruženju;
- prijaviti promjenu svih osobnih podataka neophodnih za korištenje *On-line* bankarstva George podnošenjem Zahtjeva za promjenu podataka;
- sve Platne transakcije zadati u skladu s Okvirnim ugovorom o platnim uslugama te zakonskim i podzakonskim propisima;
- osigurati kontrolu pristupa uređajima s kojih koristi *On-line* bankarstvo George, 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 *On-line* bankarstvu George zarazi zlonamjernim programom koji može uzrokovati financijsku štetu Korisniku;
- provoditi sigurnosne mjere zaštite na uređajima kojima pristupa *On-line* bankarstvu George te aktivirati programe za zaštitu od zlonamjernih programa i pristupati *On-line* bankarstvu George isključivo s uređaja koji ne sadrže zlonamjerne programe;
- ponašati odgovorno koristeći Vjerodajnice, Sredstva i uređaje kojima pristupa *On-line* bankarstvu George;
- da neće dozvoliti drugim osobama pristup Vjerodajnicama, Sredstvima odnosno uređajima kojima pristupa *On-line* bankarstvu George kako fizički tako i putem sustava za udaljeno upravljanje;
- osigurati da su svi uređaji koje koristi za pristup *On-line* bankarstvu George redovito ažurirani, s instaliranim najnovijim softverskim zakrpama i sigurnosnim mjerama zaštite,
- redovito pratiti službene internetske stranice Banke, a osobito prije zadavanja Platnih transakcija pratiti obavijesti unutar *On-line* bankarstva George i upozorenja te promptno reagirati u skladu s njima,
- komunicirati chat porukama u skladu s važećim propisima i neće ih koristiti za prijenos neprikladnih informacija, uključujući informacije koje se mogu smatrati opscenim, uznemirujućim, prijevaram ili klevetničkim.

- 6.2. U slučaju nepridržavanje obveza i odgovornosti Korisnika iz prethodnog članka 6.1. ovih Općih uvjeta kao i u slučaju da se Korisnik 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 odgovara za izvršene neautorizirane Platne transakcije do ukupnog iznosa 50 eura ako je njihovo izvršenje posljedica korištenja izgubljenog ili ukradenog Sredstva ili posljedica druge zlouporabe, osim ako Korisnik nije čuvao Sredstvo i/ili Vjerodajnicu u skladu s odredbama Općih uvjeta računa.
- 6.4. Korisnik u cijelosti odgovara za izvršene neautorizirane Platne transakcije ako je postupao prijevarno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio jednu ili više obveza u vezi sa Sredstvom ili Vjerodajnicama. Krajnjom nepažnjom u smislu prethodno navedenog, između ostalog, smatra se kršenje odredbi ovih Općih uvjeta i odredbi Okvirnog ugovora o platnim uslugama.

7. Odgovornosti Banke

- 7.1. Banka na *On-line* bankarstvu George Korisniku omogućuje slobodno raspolaganje sredstvima na svim Računima do visine raspoloživih sredstava na Računu i do visine definiranog Dnevnog limita.
- 7.2. Banka ne snosi odgovornost:
 - u slučaju da se ne mogu izvršiti Transakcije zbog pogreške Korisnika;
 - za nedostupnost *On-line* bankarstva George 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 u *On-line* bankarstvu George i druge procese koji su u nadležnosti ostalih članica Erste grupe u Hrvatskoj (primjerice Erste Asset Management d.o.o. za upravljanje investicijskim fondovima, Erste d.o.o. za upravljanje obveznim i dobrovoljnim mirovinskim fondovima);
 - za računalnu (strojnu i programsku) i komunikacijsku opremu koju Korisnik koristi za pristup

On-line bankarstvu George;

- za korištenje usluge Mobilnog bankarstva George u slučaju Prijave otiskom prsta ako Korisnik u svom uređaju kojim pristupa usluzi Mobilnog bankarstva George ima pohranjen otisak prsta koji nije njegov;
- u ostalim slučajevima predviđenim Općim uvjetima računa u poglavlju „Odgovornosti Banke i povrat iznosa platne transakcije“ i u Općim uvjetima kreditnih kartica u poglavlju „Postupanje s Karticom, *On-line* bankarstvom George i Personaliziranim sigurnosnim vjerodajnicama“.

- 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 radi 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, na *On-line* bankarstvu George ili korištenjem kontakt podataka koje joj je Korisnik dostavio i koji su evidentirani u sustavu Banke.
- 7.4. Banka može spremati tekstualni zapis chat komunikacije s Korisnikom, a taj zapis će se koristiti u svrhe izvršenja ugovora, upravljanja kvalitetom pružene usluge te rješavanja Korisnikovih prigovora u vezi s uslugama Banke koje koristi. U slučaju da Banka tijekom chat komunikacije posumnja u identitet Korisnika, Banka ima pravo prekinuti komunikaciju i o tome obavijestiti Korisnika.

8. Naknade

- 8.1. Naknade za usluge koje su predmet ovih Općih uvjeta naplaćuju se s Računa Korisnika ili drugim oblikom naplate u skladu s Odlukom o naknadama za usluge u poslovanju s građanstvom, bez dodatne suglasnosti Korisnika.
- 8.2. Ako se naknada naplaćuje s Računa na kojem je dostupno više valuta, prvo se tereti domaća valuta pa ostale valute po uzlaznom redoslijedu tečajne liste Banke.
- 8.3. Naknade su objavljene na internetskoj stranici Banke i u poslovnici Banke.
- 8.4. Svi iznosi naknada, kamate ili bilo koji drugi iznosi neovisno o nazivu, koje Banka po bilo kojoj osnovi naplaćuje od Korisnika, ugovoreni su u neto iznosu. Korisnik je dužan platiti po obračunu Banke sve poreze, prireze, pristojbe i eventualna druga davanja i obveze koje je Banka dužna obračunati, ustegnuti, predujmiti, ili na bilo koji drugi način preuzeti na temelju pozitivnih propisa na temelju takvog korištenja proizvoda i usluga Banke.

9. Blokada/deblokada korištenja i otkaz *On-line* bankarstva George

- 9.1. Korisnik može u bilo kojem trenutku blokirati korištenje Mobilnog i Internetskog bankarstva George:

- pozivom na telefonski broj 072 555 555 (iz inozemstva +385 51 365 591),
- u bilo kojoj poslovnici Banke,
- korištenjem Internetskog bankarstva George.

U ovim slučajevima pristup Mobilnom i Internetskom bankarstvu George Korisnik može deblokirati 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),
- u bilo kojoj poslovnici Banke.

U prethodno navedenom slučaju blokirano Sredstvo za identifikaciju i autorizaciju Korisnik može deblokirati podnošenjem potpisanog Zahtjeva za promjenu podataka. Potpisani Zahtjev za promjenu podataka Korisnik može predati isključivo osobno u poslovnici Banke.

- 9.3. Banka će Korisniku automatski blokirati Sredstvo koje je koristio prilikom prijave na *On-line* bankarstvo George ako:

- prilikom prijave na pojedinu uslugu tripud puta unese netočne podatke s Erste Display kartice, Tokena ili mTokena,
- prilikom korištenja Tokena tripud puta unese krivi PIN u Token,
- prilikom dodatne autorizacije Transakcije pet puta unese netočan odgovor s Erste Display kartice, Tokena ili mTokena.

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

Iznimno, u slučaju blokade mTokena zbog:

- pogrešno unesenog mPIN-a prilikom prijave na *On-line* bankarstvo George,
- pogrešno unesenog mPIN-a kod autorizacije Transakcije,
- pogrešno unesenog mPIN-a kod ugovaranja dodatnih usluga,
- pogrešno unesenog trenutnog mPIN-a prilikom promjene mPIN-a ili
- sigurnosne automatske blokade u skladu s člankom 9.4. ovih Općih uvjeta.

Korisnik može samostalno deblokirati mToken tako da u polje George mobilne aplikacije predviđeno za deblokadu mTokena unese postojeći mPIN.

U slučaju da mToken nije korišten 365 dana ili duže Banka će onemogućiti daljnje korištenje takvog m-tokena i o tome obavijestiti Korisnika e-mailom.

9.4. Banka može blokirati *On-line* bankarstvo George i zbog objektivno opravdanih razloga:

- koji se odnose na sigurnost *On-line* bankarstva George,
- koji se odnose na sumnju na neovlašteno korištenje ili korištenje *On-line* bankarstva George s namjerom prijevare (primjerice kada postoje transakcijski obrasci ili drugi indikatori koji mogu upućivati na pokušaj prijevare ili zlouporabe pristupa *On-line* bankarstvu George),
- koji se odnose na značajno povećanje rizika da Korisnik neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja po kreditu koji može koristiti u okviru *On-line* bankarstva George,
- Korisničko korištenje usluga predstavlja sigurnosnu prijetnju ili ugrožava poslovanje Banke.

U ovim slučajevima pristup *On-line* bankarstvu George Korisnik može deblokirati osobno u poslovnici Banke ako po isključivoj procjeni Banke više ne postoji sigurnosna prijetnja te ako ne postoji opasnost od ponavljanja sigurnosne prijetnje ili ugrožavanja.

9.5. Korisnik ima pravo otkazati korištenje *On-line* bankarstvo George predajom potpisanog Zahtjeva za zatvaranje u bilo kojoj poslovnici Banke, pri čemu se dan i vrijeme kad Banka odobri takav Zahtjev za zatvaranje ujedno smatra i trenutkom otkaza *On-line* bankarstva George.

9.6. Ako Korisnik koristi Erste Display karticu ili Token, dužan ih je vratiti prilikom predaje Zahtjeva za zatvaranje *On-line* bankarstva George.

9.7. Sve Platne transakcije zadane unaprijed na *On-line* bankarstvu George, koje do trenutka otkaza *On-line* bankarstvo George nisu stornirane, bit će izvršene.

9.8. Nakon otkaza Okvirnog ugovora o platnim uslugama, Korisnik može i dalje koristiti *On-line* bankarstvo George izuzev usluga domaćeg platnog prometa i platnog prometa s inozemstvom.

9.9. Korisnik može otkazati Ugovor u poslovnici Banke ili na drugi način koji omogućuje nedvojbenu identifikaciju Korisnika.

9.10. Banka može jednostrano otkazati Ugovor s dvomjesečnim otkaznim rokom, bez navođenja razloga. Banka otkazuje Ugovor pisanom izjavom upućenom Korisniku na kontakt adresu Korisnika, a ako Korisnik nema ugovorenu kontakt adresu, tada na adresu prebivališta ili boravišta, a otkazni rok počinje teći danom predaje preporučene pošiljke na poštu, odnosno drugoj osobi ovlaštenoj za obavljanje poštanskih usluga. Banka može jednostrano otkazati Ugovor Korisnicima koji se nisu u zadnjih 24 mjeseca prijavili na usluge *On-line* bankarstva uz otkazni rok od 2 mjeseca izjavom upućenoj Korisniku na e-mail adresu Korisnika navedenu u zahtjevu kod ugovaranja usluga *On-line* bankarstva George ili ranije NetBanking, mBanking i FonBanking usluge. U slučaju da je Korisnik sam promijenio e-mail adresu putem *On-line* bankarstva, izjava će Korisniku biti upućena na tu e-mail adresu.

9.11. Banka može raskinuti Ugovor bez otkaznog roka ako Korisnik krši odredbe pozitivnih propisa ili Okvirnog ugovora o platnim uslugama odnosno Okvirnog ugovora za kreditne kartice. Banka može raskinuti Ugovor bez otkaznog roka u sljedećim slučajevima:

- ako Korisnik krši odredbe Ugovora, propisa ili postupka na drugi nedopušten način, tako da ti postupci mogu dovesti do toga da Banka krši propise i/ili da povećava rizik od prijevare i/ili da narušavanja sigurnosti platnog/ih instrumenta/ata;
- ako je Korisnik pri sklapanju Ugovora o otvaranju i vođenju pojedinog transakcijskog ili prepaid računa ili pri ugovaranju Kreditne kartice ili bilo koje posebne usluge dostavio Banci pogrešne ili neistinite osobne podatke ili druge podatke odlučne za pravilno i zakonito

pružanje usluge;

- ako Banka utvrdi ili posumnja na mogućnost povrede odredaba Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma i njegovih provedbenih propisa ili Banka u odnosu na Korisnika ne može izvršiti obveze iz navedenih propisa (primjerice, ako Banka ne može provesti propisane mjere dubinske analize Korisnika);
- ako Korisnik na zahtjev Banke ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za nastavak zasnovanog ugovornog odnosa u skladu s propisima Republike Hrvatske i Aktima Banke;
- ako Korisnik pri izvršavanju Ugovora s Bankom postupa protivno prisilnim propisima, uobičajenim normama ponašanja ili ako narušava ugled Banke;
- ako Korisnik grubo ili učestalo krši odredbe Ugovora te u drugim slučajevima određenim Ugovorom ili Općim uvjetima poslovanja Banke.

U navedenim slučajevima Ugovor prestaje s danom slanja obavijesti o raskidu na kontakt adresu Korisnika, ili ako Korisnik nema ugovorenu kontakt adresu, tada na adresu prebivališta ili boravišta.

10. Upravljanje mTokenom

- 10.1. Aktivacija dodatnog mTokena mTokenom – Korisnik može samostalno aktivirati dodatni mToken na drugom mobilnom uređaju izdavanjem novog mTokena unutar George mobilne aplikacije na kojoj već posjeduje aktivan mToken.
- 10.2. Korisnik može osobno u poslovnici Banke ili putem Aplikacije KEKS Pay nakon otvaranja tekućeg računa zatražiti izdavanje novog mTokena.

11. Podnošenje prigovora

- 11.1. Korisnik ima pravo podnijeti prigovor ili reklamirati funkcionalnost *On-line* bankarstvo George na način definiran u Općim uvjetima računa odnosno Općim uvjetima kreditnih kartica 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 ovih Općih uvjeta dva mjeseca 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 i/ili Okvirni ugovor o platnim uslugama i/ili Opće uvjete kreditnih kartica 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. Obavijest o izmjenama Općih uvjeta Banka dostavlja Korisniku na njegovu e-mail adresu i/ili putem obavijesti u pretinac poruka unutar usluga *On-line* bankarstva George.
- 12.5. Sve predložene izmjene Općih uvjeta Banka objavljuje na internetskoj stranici Banke te u poslovnicama Banke. Na zahtjev, Korisniku se mogu uručiti sve izmjene u papirnatom obliku, poštom ili u elektroničkom obliku.
- 12.6. 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 slanja obavijesti o izmjeni.
- 12.7. Na odnose, međusobna prava i obveze Korisnika i Banke primjenjuje se pravo Republike Hrvatske.
- 12.8. Za sve što nije uređeno ovim Općim uvjetima (uključujući ali ne ograničavajući se na definicije pojmova koji su pisani velikim početnim slovom, a nisu drugačije definirane u ovim Općim uvjetima) primjenjuju se Opći uvjeti računa odnosno Opći uvjeti kreditnih kartica.
- 12.9. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu 1. svibnja 2026. godine. Odredbe Općih uvjeta zamjenjuju Opće uvjete korištenja usluge *On-line* bankarstva George za građane u primjeni od 1. siječnja 2026. Za Korisnike koji izričito prihvate ove Opće uvjete pri ugovaranju proizvoda putem *On-line* bankarstva George, isti stupaju na snagu s danom prihvaćanja Općih uvjeta.