

Opći uvjeti korištenja Erste NetBanking, Erste mBanking i Erste FonBanking usluga za građane

1. Uvodne odredbe

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

- 1.1. **Banka** – izdavatelj Općih uvjeta je Erste&Steiermärkische Bank d.d. Rijeka, registrirana pri Trgovačkom sudu u Rijeci, pod matičnim brojem 3337367, sa sjedištem u Rijeci, Jadranski 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
- 1.2. **Akti Banke** – su svi dokumenti i odluke što ih po propisanoj proceduri donose ovlaštena tijela Banke i koji su Klijentu dostupni u poslovnicama banke i na internetskoj stranici te pojedinim distributivnim kanalima, a uređuju prava, ovlasti i obveze Klijenta i svih ostalih osoba koje preuzimaju prava i obveze prema Banci kao i Banke same. Iz Akata Banke se za Klijente radi preglednosti sastavljaju izvatici te su isti dostupni Klijentima u poslovnicama Banke i na internetskoj stranici.
- 1.3. **Klijent** – u smislu ovih Općih uvjeta je fizička osoba –potrošač koja je s Bankom zaključila Okvirni ugovor o platnim uslugama.
- 1.4. **Račun** – je transakcijski račun koji Banka, temeljem Ugovora i ovih Općih uvjeta, otvara korisniku platnih usluga, a koji se koristi za izvršenje platnih transakcija. Transakcijski računi, u smislu ovih Općih uvjeta su: tekući račun (kunski i devizni), žiro račun (kunski i devizni) i kunski račun po viđenju. Štedni računi građana/fizičkih osoba, koji nisu predmet ovih Općih uvjeta, kao npr. štedne knjižice, štedni depozit po viđenju, opisani su u Općim uvjetima poslovanja Erste&Steiermärkische Bank d.d. s građanima.
- 1.5. **Opći uvjeti računa** – Opći uvjeti vođenja transakcijskih računa i obavljanja usluga platnog prometa za građane.
- 1.6. **Usluge elektroničkog bankarstva** – skup usluga Banke koji čine usluga internetskog bankarstva Banke – Erste NetBanking usluga, usluga mobilnog bankarstva – Erste mBanking usluga i usluga telefonskog bankarstva – Erste FonBanking usluga.
- 1.7. **Erste NetBanking usluga** – usluga internetskog bankarstva koja omogućuje korištenje gotovo svih usluga domaćeg platnog prometa i platnog prometa s inozemstvom.
- 1.8. **Erste mBanking usluga** – usluga mobilnog bankarstva koja omogućuje korištenje gotovo svih usluga domaćeg platnog prometa.
- 1.9. **Erste FonBanking usluga** – usluga telefonskog bankarstva koja omogućuje korištenje gotovo svih usluga domaćeg platnog prometa i platnog prometa s inozemstvom.
- 1.10. **Mobilna aplikacija** – programsko rješenje koje omogućuje ugovaranje i korištenje Erste mBanking usluge putem mobilnih uređaja koji podržavaju njezino instaliranje i rad.
- 1.11. **Opći uvjeti** – Opći uvjeti korištenja Erste NetBanking, Erste mBanking i Erste FonBanking usluga za građane.
- 1.12. **Zahtjev** – Zahtjev za korištenje Erste NetBanking, Erste mBanking i Erste FonBanking usluga za građane.
- 1.13. **Podnositelj zahtjeva** – Klijent koji predajom potpisanog Zahtjeva od Banke traži mogućnost korištenja jedne ili više Usluga elektroničkog bankarstva.
- 1.14. **Ugovor** – ugovor o korištenju jedne ili više usluga elektroničkog bankarstva kojeg Korisnik sklapa s Bankom.
- 1.15. **Korisnik** – Klijent kojem je Banka odobrila korištenje jedne ili više Usluga elektroničkog bankarstva.

- Korisnikom može postati Klijent koji u Banci ima otvoren Račun.
- 1.16. **Sredstvo za identifikaciju i autorizaciju** – podaci i postupci za identifikaciju Korisnika neophodni za pristup Uslugama elektroničkog bankarstva i za autorizaciju Transakcija (korisničko ime, zaporka, mPIN, Otisak prsta, Maestro Display kartica, Erste Display kartica, mToken i/ili drugi uređaj za identifikaciju).
 - 1.17. **Maestro Display kartica** – platna kartica koja je izdana uz tekući račun, a koja se koristi i za prijavu na Usluge elektroničkog bankarstva te autorizaciju Transakcija.
 - 1.18. **Erste Display kartica** – kartica koja se izdaje Korisnicima, a koja se koristi za prijavu na Usluge elektroničkog bankarstva i autorizaciju Transakcija.
 - 1.19. **mToken** – funkcionalnost Mobilne aplikacije koja se zajedno s mPIN-om ili Otiskom prsta koristi za prijavu na Usluge elektroničkog bankarstva i autorizaciju Transakcija.
 - 1.20. **Otisak prsta** – biometrijsko svojstvo Korisnika koje se može koristiti u kombinaciji s mTokenom za pristup Erste mBanking usluzi, a pohranjuje se u aplikaciji za očitavanje otisaka prstiju u Korisnikovom uređaju
 - 1.21. **Prijava otiskom prsta** – način identifikacije Korisnika za prijavu na Erste mBanking uslugu pomoću mTokena kojeg Korisnik pokreće očitanjem Otiska prsta
 - 1.22. **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.
 - 1.23. **Posebni opći uvjeti** – su uvjeti propisani za određeni proizvod/uslugu (npr. Opći uvjeti korištenja Erste SMS usluge za građane).
 - 1.24. **Transakcije** – platni nalozi, zahtjevi i ugovori zadani Uslugama elektroničkog bankarstva. Sve transakcije zadane Uslugama elektroničkog bankarstva izjednačene su onima potpisanim vlastoručnim potpisom.
 - 1.25. **Terminski plan** – posebni Akt Banke kojim se definiraju rokovi, načini i uvjeti izvršavanja platnih transakcija.
 - 1.26. **Zahtjev za promjenu podataka** – Zahtjev za promjenu podataka korisnika usluga elektroničkog bankarstva za građane koji se nalazi na internetskim stranicama Banke i u poslovnicama Banke. Korisnik je dužan predmetni zahtjev ispuniti i predati Banci u slučaju promjene osobnih podataka i/ili gubitka Sredstva za identifikaciju i autorizaciju.
 - 1.27. **Zahtjev za zatvaranje** – Zahtjev za zatvaranje usluga elektroničkog bankarstva za građane koji se nalazi u poslovnicama Banke. Korisnik je dužan predmetni zahtjev ispuniti i predati Banci u slučaju kad želi otkazati jednu ili više Usluga elektroničkog bankarstva.

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 elektroničkog bankarstva te prava i obveze Banke u pružanju Usluga elektroničkog bankarstva. Potpisom Zahtjeva Podnositelj zahtjeva izjavljuje da je pročitao Opće uvjete, da pristaje na njihovu primjenu i da prihvaća sva prava i obveze koje iz istih proizlaze.
- 2.2. Ovi Opći uvjeti zajedno sa potpisanim i od strane 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, Opći uvjeti izdavanja i korištenja platnih kartica za građane, Opći uvjeti korištenja Erste FonStart usluge za građane, Odluka o naknadama za usluge u poslovanju s građanstvom, Katalog proizvoda Sektora građanstva za fizičke osobe (u dijelu koji se odnosi na kamatne stope po Računima) 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 pa Opći uvjeti vođenja transakcijskih računa i obavljanja usluga platnog prometa te naposljetku ostali Akti Banke, osim ako izrijekom nije ugovoreno drugačije.

3. Postupak ugovaranja Usluga elektroničkog bankarstva

- 3.1. Podnositelj zahtjeva ugovara korištenje jedne ili više Usluga elektroničkog bankarstva predajom potpisanog Zahtjeva u poslovnici Banke.
- 3.2. Podnositelj zahtjeva 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.
- 3.3. Banka, sukladno uvjetima svoje poslovne politike, zadržava pravo odbiti Zahtjev odnosno odlučuje o odobrenju ili odbijanju pružanja Usluga elektroničkog bankarstva, bez obaveze da Podnositelju zahtjeva obrazloži svoju odluku.
- 3.4. Trenutkom sklapanja Ugovora smatra se trenutak odobrenja Zahtjeva od strane Banke. Ovi Opći uvjeti, kao i Zahtjev uz uvjet da je potpisan od strane Podnositelja zahtjeva te odobren od strane Banke čine sadržaj Ugovora. Pri tome Korisnik može jednim Ugovorom ugovoriti korištenje više Usluga elektroničkog bankarstva ili može za svaku pojedinu Uslugu elektroničkog bankarstva s Bankom sklopiti poseban Ugovor.
- 3.5. Podnositelj zahtjeva može u Zahtjevu zatražiti dodjelu novog Sredstva za identifikaciju i autorizaciju ili zadržati Sredstvo za identifikaciju i autorizaciju već ranije dodijeljeno za pristup uslugama elektroničkog bankarstva u ime drugog klijenta koji je Poslovni subjekt. Ukoliko zatraži dodjelu novog Sredstva za identifikaciju i autorizaciju, Banka će po sklapanju Ugovora Korisniku uručiti
 - korisničko ime i zaporku zajedno s Erste Display karticom i/ili
 - aktivacijski kôd za aktivaciju mTokena.
- 3.6. Sredstvo za identifikaciju i autorizaciju je u vlasništvu Banke i Korisnik ga je dužan vratiti na zahtjev Banke. Za pristup svim Uslugama elektroničkog bankarstva koristi se isto Sredstvo za identifikaciju i autorizaciju.
- 3.7. Izuzetno od prethodno navedenog postupka ugovaranja, Banka Korisniku omogućuje ugovaranje dodatnih Usluga elektroničkog bankarstva na sljedeće načine:
 - ugovaranje Erste NetBanking usluge Erste FonBanking uslugom
 - ugovaranje Erste FonBanking usluge Erste NetBanking uslugom
 - ugovaranje Erste mBanking usluge Erste NetBanking uslugom, Erste FonBanking uslugom i Mobilnom aplikacijom

Prethodno navedeni načini ugovaranja izjednačeni su ugovaranju u poslovnici Banke. U navedenim slučajevima trenutkom sklapanja Ugovora smatra se trenutak odobrenja Usluge elektroničkog bankarstva od strane Banke, a nakon što je Korisnik unio sve potrebne podatke i potvrdio prihvaćanje ovih Općih uvjeta, dokaz o sklapanju Ugovora predstavlja elektronički zapis pohranjen u sustavu Banke.

4. Opseg i korištenje Usluga elektroničkog bankarstva

- 4.1. Usluge elektroničkog bankarstva Korisniku omogućuju:
 - uvid u stanje i promet svih Korisnikovih depozitnih i kreditnih računa i računa na koje ima punomoću Banci
 - uvid u plaćanja provedena Uslugama elektroničkog bankarstva
 - provođenje platnih transakcija:
 - prijenos sredstava između računa Korisnika
 - izvršenje domaćih naloga za plaćanje
 - kupoprodaju deviza
 - kupovinu GSM bonova
 - oročavanje štednje
 - otvaranje i pregled trajnih naloga i izravnih terećenja
 - druge usluge u skladu s uputama za korištenje pojedine Usluge elektroničkog bankarstva
- 4.2. Osim navedenog u članku 4.1. Erste NetBanking i Erste FonBanking usluge još omogućuju i:
 - narudžbu izvoda prometa po računu
 - izvršenje inozemnih naloga za plaćanje, u domaćoj i stranoj valuti
 - primanje E-uplatnice i/ili E-računa i/ili E-dokumenta
 - ugovaranje drugih usluga

- upravljanje osobnim financijama
 - komunikaciju s Bankom (samo Erste NetBanking uslugom)
 - plaćanje na internetu kod trgovaca koji s Bankom imaju sklopljeni takav ugovor – Erste NetPay usluga (samo Erste NetBanking uslugom)
- 4.3. Erste NetBanking usluga i Erste mBanking usluga omogućuju ugovaranje gotovinskog zajma. Gotovinski zajam ugovoren putem Erste NetBanking usluge ili Erste mBanking usluge 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 osim članaka Depozitno poslovanje i Kreditno poslovanje. U odnosu na ove Opće uvjete na gotovinski zajam primjenjuju se isključivo članci 4.8. i 4.11.1. alineja 2. i 4.11.2 alineja 2. ovih Općih uvjeta te se ugovor o gotovinskom zajmu ne smatra dijelom Okvirnog ugovora o platnim uslugama.
- 4.4. Pored navedenog u člancima 4.1., 4.2. i 4.3. ovih Općih uvjeta Usluge elektroničkog bankarstva omogućuju prikaz i dodatne opcije vezane uz proizvode koje Korisnik ugovara s ostalim članicama Erste grupe u Hrvatskoj (primjerice Erste Card Club d.o.o., Erste Asset Management d.o.o. za upravljanje investicijskim fondovima, Erste d.o.o. za upravljanje obveznim i dobrovoljnim mirovinskim fondovima).
- 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 primanje E-uplatnice i/ili E-računa i/ili E-dokumenta primjenjuju se i Opći uvjeti prikaza E-računa za građane).
- 4.6. Upute o korištenju svake pojedine Usluge elektroničkog bankarstva obuhvaćaju opis i način korištenja usluge, isključivo su edukativnog karaktera i nalaze se na internetskim stranicama Banke i u poslovnicama Banke.
- 4.7. Za korištenje Usluga elektroničkog bankarstva Korisnik treba osigurati odgovarajuću računalnu (strojnu i programsku) i komunikacijsku opremu koja je navedena u Tehničkim zahtjevima za korištenje usluga elektroničkog bankarstva dostupnim na stranici www.erstebank.hr. Banka ima pravo jednostrane izmjene Tehničkih zahtjeva za korištenje usluga elektroničkog bankarstva o čemu obavještava Korisnika Uslugama elektroničkog bankarstva. Korisnik je suglasan s navedenim načinom promjene Tehničkih zahtjeva i informiranjem.
- 4.8. Prilikom pristupa Uslugama elektroničkog bankarstva Korisnik se identificira Sredstvom za identifikaciju i autorizaciju na sljedeći način:
- identifikacija Maestro Display karticom ili Erste Display karticom: Uslugama elektroničkog bankarstva pristupa se isključivo unosom korisničkog imena i jedne jednokratne zaporke koju generira Maestro Display kartica ili Erste Display kartica na temelju Korisnikove zaporke
 - identifikacija mTokenom: Erste NetBanking i Erste FonBanking uslugama pristupa se isključivo unosom serijskog broja mTokena i jedne jednokratne zaporke koju generira mToken na temelju Korisnikovog mPIN-a, a Erste mBanking usluzi pristupa se unosom mPIN-a
- 4.9. Iznimno od načina identifikacije opisanih u članku 4.8. Korisnik za pristup Erste mBanking usluzi može koristiti Prijavu otiskom prsta, odnosno može se identificirati mTokenom kojeg ne pokreće unosom mPIN-a, već očitanjem Otiska prsta pod sljedećim uvjetima:
- na uređaju putem kojeg Korisnik pristupa Erste mBanking usluzi treba postojati aplikacija za očitavanje otisaka prstiju, u kojoj je pohranjen jedan ili više isključivo Korisnikovih Otisaka prstiju
 - na uređaju putem kojeg pristupa Erste mBanking usluzi Korisnik treba imati aktivan mToken kojeg koristi kao Sredstvo za identifikaciju i autorizaciju
 - putem Erste mBanking usluge Korisnik treba samostalno aktivirati Prijavu otiskom prsta na način da unese svoj mPIN čime daje suglasnost da se za prijavu na Erste mBanking uslugu identificira mTokenom kojeg pokreće Otiskom prsta.

Nakon aktivacije Prijave otiskom prsta, kod sljedećeg pristupa Erste mBanking usluzi Korisnik se prijavljuje očitanjem bilo kojeg od Otisaka prstiju koji su prethodno bili pohranjeni u aplikaciji za očitavanje otisaka 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 nakon sljedeće prijave. Korisnika koji je aktivirao Prijavu otiskom prsta, Mobilna aplikacija može povremeno tražiti prijavu mPIN-om. Mogućnost Prijave otiskom prsta Korisnik može u bilo kojem trenutku deaktivirati u postavkama Erste mBanking usluge.

- 4.10. Transakcija se smatra autoriziranom ako ju je zadao Korisnik identificiran na jedan od načina opisan u člancima 4.8. ili 4.9. ovih Općih uvjeta. Banka može u svakom trenutku od Korisnika zatražiti i dodatnu autorizaciju pojedine Transakcije putem Sredstva za identifikaciju i autorizaciju na sljedeći način:
- dodatna autorizacija Maestro Display karticom ili Erste Display karticom: Transakcija se autorizira unosom i potvrdom odgovora kojeg generira Maestro Display kartica ili Erste Display kartica na temelju Korisnikove zaporke i upita dobivenog prilikom zadavanja Transakcije.
 - dodatna autorizacija mTokenom: Transakcija zadana Erste NetBanking i Erste FonBanking uslugama autorizira se unosom i potvrdom odgovora kojeg generira mToken na temelju Korisnikovog mPIN-a i upita dobivenog prilikom zadavanja Transakcije, a Transakcija zadana Erste mBanking uslugom autorizira se unosom i potvrdom mPIN-a.
- Dodatnoj autorizaciji izvršenoj putem Maestro Display kartice ili Erste Display kartice mora prethoditi identifikacija izvršena putem Maestro Display kartice ili Erste Display kartice, dok dodatnoj autorizaciji izvršenoj putem mTokena mora prethoditi identifikacija izvršena putem mTokena.
- 4.11. Uslugama elektroničkog bankarstva moguće je ugovoriti i dodatne usluge.
- 4.11.1. Erste NetBanking uslugom moguće je ugovoriti:
- trajne naloge, izravna terećenja, oročenu štednju, SMS uslugu, Erste FonBanking uslugu, Erste mBanking uslugu i e-račune na način da Korisnik nakon identifikacije opisane u članku 4.8. ovih Općih uvjeta odabere opciju „Potvrdi“ kod ugovaranja navedenih usluga.
 - gotovinski zajam na način da Korisnik u postupku ugovaranja gotovinskog zajma, nakon identifikacije Maestro Display karticom ili Erste Display karticom ili mTokenom unese i potvrdi podatke u polje odgovor i odabere opciju ugovori.
Podatke za unos u polje odgovor generira Maestro Display kartica ili Erste Display kartica ili mToken na temelju podataka iz polja upita koje u postupku ugovaranja gotovinskog zajma Korisnik unosi u Maestro Display karticu ili Erste Display karticu ili mToken.
-
- 4.11.2. Erste mBanking uslugom moguće je ugovoriti:
- trajne naloge, izravna terećenja i oročenu štednju na način da Korisnik nakon identifikacije opisane u članku 4.8. ovih Općih uvjeta odabere opciju „Potvrdi“ kod ugovaranja navedenih usluga.
 - gotovinski zajam na način da Korisnik u postupku ugovaranja gotovinskog zajma, nakon identifikacije Maestro Display karticom ili Erste Display karticom, unese i potvrdi podatke u polje odgovor i odabere opciju ugovori.
Podatke za unos u polje odgovor generira Maestro Display kartica ili Erste Display kartica na temelju podataka iz polja upita koje u postupku ugovaranja gotovinskog zajma Korisnik unosi u Maestro Display karticu ili Erste Display karticu.
Iznimno, ukoliko se gotovinski zajam sklapa korištenjem mTokena, gotovinski zajam sklopljen je trenutkom unosa mPIN-a i odabira opcije ugovori.
- 4.11.3. Erste FonBanking uslugom moguće je ugovoriti:
- trajne naloge, izravna terećenja, oročenu štednju, SMS uslugu, Erste NetBanking uslugu, Erste mBanking uslugu i e-račune na način da Korisnik nakon identifikacije opisane u članku 4.8. ovih Općih uvjeta odabere opciju „Potvrdi“ kod ugovaranja navedenih usluga.
- 4.11.4. Erste mBanking Mobilnom aplikacijom moguće je ugovoriti:
- Erste mBanking uslugu na način da Korisnik nakon identifikacije Maestro Display karticom ili Erste Display karticom opisane u članku 4.8. , alineja 1. ovih Općih uvjeta unese i potvrdi jednu jednokratnu zaporku koju generira Maestro Display kartica ili Erste Display kartica na temelju Korisnikove zaporke.
- Ovaj način ugovaranja Erste mBanking usluge moguće je samo za Korisnike koji većimaju ranije ugovorenu Erste NetBanking i/ili Erste FonBanking uslugu te posjeduju isključivo Maestro Display karticu ili Erste Display karticu, Korisničko ime i zaporku.
- 4.12. Sredstvo za identifikaciju i autorizaciju Korisnik je obavezan koristiti isključivo na načine navedene u člancima 4.8., 4.9., 4.10. i 4.11. ovih Općih uvjeta i niti na jedan drugi način. Iznimno Maestro Display kartica koristi se i prilikom plaćanja kod Internet trgovaca na način opisan u Općim uvjetima za korištenje 3D usluge, a Sredstvo za identifikaciju i autorizaciju koristi se i za elektroničku autentikaciju i identifikaciju Korisnika prilikom pristupa elektroničkim uslugama u okviru sustava e-Građani.

5. Zaštita osobnih podataka i povjerljivih informacija

- 5.1. Podaci vezani uz korištenje Usluga elektroničkog bankarstva (primjerice osobni podaci Korisnika, financijski podaci i sl.) su bankovna tajna. Banka će tako prikupljene podatke koristiti u skladu s važećim zakonodavstvom.
- 5.2. Banka koristi Korisnikove osobne podatke prikupljene sukladno Ugovoru isključivo u svrhu pružanja Usluga elektroničkog bankarstva.
- 5.3. Banka i Korisnik se obvezuju da će poduzimati visoki stupanj sigurnosnih mjera koje će osigurati što manji rizik pristupa podacima, mijenjanje podataka i gubitka podataka.

6. Obveze i odgovornosti Korisnika

- 6.1. Korisnik se obvezuje:
 - Sredstvo za identifikaciju i autorizaciju koristiti na način da očuva njegovu tajnost, odnosno korisničko ime, zaporku, mPIN i podatke koje generira Maestro Display kartica/Erste Display kartica ili mToken, ne smije zapisivati, otkrivati ili činiti dostupnim trećim osobama te prihvaća potpunu odgovornost za sve obveze nastale korištenjem Sredstva za identifikaciju i autorizaciju
 - odmah i bez izuzetka obavijestiti Banku o gubitku ili neovlaštenoj upotrebi Sredstva za identifikaciju i autorizaciju te o drugim oblicima zlorporabe Sredstva za identifikaciju i autorizaciju ili Usluga elektroničkog bankarstva, kao i o svakom korištenju istih koje nije definirano ili u skladu s Općim uvjetima i/ili uputama za korištenje pojedine Usluge elektroničkog bankarstva
 - u slučaju da je aktivirao Prijavu otiskom prsta, osigurati da su u svakom trenutku u aplikaciji za očitavanje otisaka prstiju u Korisnikovom uređaju pohranjeni isključivo Korisnikovi Otisci prstiju jer će se svaka prijava putem bilo kojeg otiska prsta pohranjenog u navedenoj aplikaciji smatrati provedenom od strane 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 elektroničkog bankarstva te snosi rizik unosa netočnih i/ili nepotrebnih podataka i zlorporabe Usluga elektroničkog bankarstva u vlastitom okruženju
 - prijaviti promjenu svih osobnih podataka neophodnih za korištenje Usluga elektroničkog bankarstva podnošenjem 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 elektroničkog bankarstva
 - na Internetu se ponašati odgovorno i razumno u smislu da neće otvarati mailove sa nepoznatim linkovima ili zlonamjernim programima i dopustiti da se uređaj s kojim pristupa Uslugama elektroničkog bankarstva zarazi zlonamjernim programom koji može uzrokovati financijsku štetu Korisniku
 - provoditi sigurnosne mjere zaštite na uređajima kojima pristupa Uslugama elektroničkog bankarstva te aktivirati programe za zaštitu od zlonamjernih programa i pristupati Uslugama elektroničkog bankarstva isključivo s uređaja koji ne sadrže zlonamjerne programe
 - redovito pratiti službene Internet stranice Banke, a osobito prije zadavanja platnih transakcija pratiti NetBanking obavijesti i upozorenja te promptno reagirati u skladu s istima.
- 6.2. U slučaju nepridržavanja obveza i odgovornosti Korisnika iz prethodnog članka 6.1. ovih Općih uvjeta kao i u slučaju nepridržavanja ostalih odredbi ovih Općih uvjeta od strane Korisnika, smatrat će se da je Korisnik postupao s krajnjom nepažnjom te će snositi svaku štetu nastalu zbog takvog postupanja u punom iznosu.

7. Odgovornosti Banke

- 7.1. Banka putem Usluga elektroničkog bankarstva Korisniku omogućuje slobodno raspolaganje sredstvima na svim Računima do visine raspoloživih sredstava na Računu.
- 7.2. Banka ne snosi odgovornost:
 - u slučaju nemogućnosti izvršenja Transakcija uslijed greške Korisnika

- za nedostupnost Usluga elektroničkog 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 elektroničkog bankarstva i druge procese koji su u nadležnosti ostalih članica Erste grupe u Hrvatskoj (primjerice Erste Card Club d.o.o., 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 Uslugama elektroničkog bankarstva
 - za korištenje Erste mBanking usluge u slučaju Prijave otiskom prsta ako Korisnik u svom uređaju kojim pristupa Erste mBanking usluzi ima pohranjen otisak prsta koji nije njegov
 - u ostalim slučajevima predviđenim Općim uvjetima računa u poglavlju „Odgovornosti Banke i povrat iznosa platne transakcije“.
- 7.3. Telefonski razgovori Erste FonBanking usluge se snimaju i služe kao dokaz za izvršenje transakcija. Tonskim zapisom Banka se može koristiti isključivo u svrhu rješavanja prigovora Korisnika na izvršenje posla, u svrhu sudskog spora, u svrhu upravljanja kvalitetom usluge te u ostale svrhe dozvoljene pozitivnim propisima.

8. Naknade

- 8.1. Naknade za korištenje Usluga elektroničkog bankarstva i za provođenja Transakcija naplaćuju se s Računa Korisnika ili drugim oblikom naplate sukladno Odluci o naknadama za usluge u poslovanju s građanstvom, bez dodatne suglasnosti od strane Korisnika.
- 8.2. Ukoliko se naknada naplaćuje s deviznog računa na kojem je dostupno više valuta, valute se terete po uzlaznom redoslijedu tečajne liste Banke.
- 8.3. Naknade su objavljene na internetskoj stranici Banke i u poslovnicama 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 Usluga elektroničkog bankarstva

- 9.1. Korisnik može u bilo kojem trenutku blokirati korištenje Usluga elektroničkog bankarstva:
- pozivom na broj telefona 072 555 555 (iz inozemstva +385 51 365 591),
 - u bilo kojoj poslovnici Banke,
 - unutar Erste NetBanking ili Erste mBanking usluga.
- U ovim slučajevima pristup Uslugama elektroničkog bankarstva Korisnik može deblokirati osobno u poslovnici Banke.
- 9.2. Korisnik može u bilo kojem trenutku zatražiti blokadu pojedinog Sredstva za identifikaciju i autorizaciju:
- pozivom na broj telefona 072 555 555 (iz inozemstva +385 51 365 591),
 - u bilo kojoj poslovnici Banke.
- U ovim slučajevima blokirano Sredstvo za identifikaciju i autorizaciju Korisnik može deblokirati osobno u poslovnici Banke ili pozivom na broj 072 555 555 (iz inozemstva +385 51 365 591).
- 9.3. Banka će Korisniku automatski blokirati Sredstvo za identifikaciju i autorizaciju koje je koristio prilikom prijave na ugovorenu Uslugu elektroničkog bankarstva ako:
- prilikom prijave na pojedinu uslugu tri puta unese netočne podatke iz Maestro Display kartice/ Erste Display kartice ili mTokena
 - prilikom dodatne autorizacije transakcije pet puta unese netočan odgovor iz Maestro Display kartice/Erste Display kartice ili mTokena.
- U ovim slučajevima blokirano Sredstvo za identifikaciju i autorizaciju Korisnik može deblokirati osobno

- u poslovnici Banke ili pozivom na broj 072 555 555 (iz inozemstva +385 51 365 591).
- 9.4. Blokirani mToken nije moguće deblokirati, već Korisnik može svojom Maestro Display karticom/ Erste Display karticom inicijalizirati novi mToken ili osobno u poslovnici Banke zatražiti izdavanje novog mTokena. U slučaju da je mToken blokirani, onemogućena je i Prijava otiskom prsta.
- 9.5. Banka će Usluge elektroničkog bankarstva blokirati i ukoliko:
- procijeni da je iz bilo kojeg razloga ugrožena sigurnost Korisnikovih podataka i sredstava
 - korištenje usluga od strane Korisnika, a po isključivoj procjeni Banke predstavlja sigurnosnu prijetnju ili ugrožava poslovanje Banke
 - Korisnik neuredno podmiruje svoje obveze prema Banci s bilo koje osnove.
- U ovim slučajevima pristup Uslugama elektroničkog bankarstva Korisnik može deblokirati osobno u poslovnici Banke ukoliko po isključivoj procjeni Banke više ne postoji sigurnosna prijetnja kao i ukoliko ne postoji opasnost od ponavljanja sigurnosne prijetnje ili ugrožavanja.
- 9.6. Korisnik ima pravo otkazati korištenje jedne ili svih Usluga elektroničkog bankarstva predajom potpisanog Zahtjeva za zatvaranje u bilo kojoj poslovnici Banke, pri čemu se dan i vrijeme odobrenja takvog Zahtjeva za zatvaranje od strane Banke ujedno smatra i trenutkom otkaza Usluge elektroničkog bankarstva. Banka Korisniku omogućuje otkaz pojedinih Usluga elektroničkog bankarstva i na sljedeće načine: Erste NetBanking uslugom moguće je otkazati Erste FonBanking i Erste mBanking usluge, a Erste FonBanking uslugom mogu se otkazati Erste NetBanking i Erste mBanking usluge. Prethodno navedeni načini otkaza izjednačeni su otkazu Usluge elektroničkog bankarstva predajom Zahtjeva za zatvaranje u poslovnici Banke, a trenutkom otkaza Usluge elektroničkog bankarstva smatrat će se dan i vrijeme slanja poruke o zatvaranju takve usluge od strane Banke.
- 9.7. Ukoliko Korisnik koristi Erste Display karticu, dužan ju je vratiti prilikom predaje Zahtjeva za zatvaranje svih Usluga elektroničkog bankarstva ili ukoliko više nema ugovorenu niti jednu Uslugu elektroničkog bankarstva (ErsteNetBanking, Erste mBanking ili Erste FonBanking uslugu).
- 9.8. Sve Transakcije zadane unaprijed Uslugama elektroničkog bankarstva, koje do trenutka otkaza Usluge elektroničkog bankarstva nisu stornirane, bit će izvršene.
- 9.9. Banka će Korisniku otkazati Usluge elektroničkog bankarstva u slučaju da Korisnik zatvori sve Račune u banci te u slučaju smrti Korisnika.
- 9.10. Banka može jednostrano otkazati Ugovor s dvomjesečnim otkaznim rokom, bez navođenja razloga.
- 9.11. Banka može raskinuti Ugovor bez otkaznog roka ukoliko Korisnik krši odredbe pozitivnih propisa ili Okvirnog ugovora o platnim uslugama.

10. Podnošenje prigovora

- 10.1. Korisnik ima pravo podnijeti prigovor odnosno reklamirati funkcionalnost Usluga elektroničkog bankarstva na način definiran u Općim uvjetima računa u poglavlju „Postupak podnošenja prigovora“.

11. Završne odredbe

- 11.1. Opći uvjeti su objavljeni na internetskoj stranici Banke i dostupni u svim poslovnicama Banke.
- 11.2. Banka je dužna predložiti Klijentu izmjenu Općih uvjeta dva mjeseca prije predloženog datuma početka primjene te izmjene.
- 11.3. Banka je dužna obavijestiti Klijenta pri svakoj izmjeni Općih uvjeta i navesti da Klijent 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 Klijent prihvatio navedene izmjene, ako do predloženog datuma stupanja na snagu izmjena Općih uvjeta pisanim putem ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća.
- 11.4. Obavijest o izmjenama Općih uvjeta Banka dostavlja Klijentu na način koji je ugovoren za slanje izvoda prometa po Računu.
- 11.5. Sve predložene izmjene Općih uvjeta Banka objavljuje na internetskoj stranici Banke te u poslovnicama Banke. Na zahtjev, Klijentu se mogu uručiti sve izmjene u papirnatom obliku, poštom ili u elektroničkom obliku.

- 11.6. U slučaju da Klijent pisano odbije predložene izmjene i pritom ne otkaže Ugovor, smatra se da je Banka otkazala Ugovor s dvomjesečnim otkaznim rokom koji počne teći od dana slanja obavijesti o izmjeni.
- 11.7. Na odnose, međusobna prava i obveze Korisnika i Banke primjenjuje se pravo Republike Hrvatske.
- 11.8. Za sve što nije uređeno ovim Općim uvjetima primjenjuju se Opći uvjeti računa.
- 11.9. Odredbe Općih uvjeta stupaju na snagu 18. srpnja 2017. te zamjenjuju Opće uvjete korištenja Erste NetBanking, Erste mBanking i Erste FonBanking usluga za građane u primjeni od 23. svibnja 2016.