

# Opći uvjeti korištenja Erste NetBanking, Erste mBanking, Erste FonBanking i Erste FonStart usluga za Poslovne subjekte

## 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 subjekta (MBS) 040001037, matični broj (MB) 3337367, sa sjedištem u Rijeci, Jadranski trg 3a, OIB: 23057039320, žiro račun: HR9524020061031262160, SWIFT: ESBCHR22, 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.
- 1.2. **Akti Banke** – svi dokumenti i odluke što ih po propisanoj proceduri donose ovlaštena tijela Banke i koji su Klijentu dostupni pojedinim Distributivnim kanalima, a uređuju prava, ovlasti i obveze Klijenta i svih ostalih osoba koje preuzimaju prava i obveze prema Banci kao i Banke same (primjerice: Posebni opći uvjeti, Odluke o naknadama i tome sl.). Banka će Klijentu na njegov zahtjev učiniti dostupnima sve Akte Banke koji se primjenjuju na njegov konkretan ugovorni odnos s Bankom.
- 1.3. **Poslovni subjekt** – pravna osoba, tijelo državne vlasti, tijelo državne uprave, jedinica lokalne samouprave, udruga i društvo (sportsko, kulturno, dobrotvorno i sl.) te fizička osoba koja djeluje u području svoje gospodarske djelatnosti.
- 1.4. **Zakonski zastupnik** – osoba ovlaštena za zastupanje Poslovnog subjekta kojoj je ovlast za zastupanje dana zakonom.
- 1.5. **Klijent** – Klijentom se za potrebe ovih Općih uvjeta smatra Poslovni subjekt koji je s Bankom zaključio Okvirni ugovor o platnim uslugama.
- 1.6. **Račun** – svaki transakcijski račun Klijenta otvoren u Banci, a koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija u domaćoj i stranoj valuti kao i u druge svrhe u vezi platno-prometnih usluga.
- 1.7. **Opći uvjeti računa** - Opći uvjeti vođenja transakcijskih računa i obavljanja usluga platnog prometa za Poslovne subjekte.
- 1.8. **Usluge elektroničkog bankarstva** – skup usluga Banke kojeg čine: usluga internetskog bankarstva Banke - Erste NetBanking za poslovne subjekte, usluga mobilnog bankarstva - Erste mBanking za poslovne subjekte i usluge telefonskog bankarstva - Erste FonBanking za poslovne subjekte i Erste FonStart za poslovne subjekte.
- 1.9. **Erste NetBanking usluga** – usluga internetskog bankarstva koja omogućuje korištenje gotovo svih usluga domaćeg platnog prometa i platnog prometa s inozemstvom.
- 1.10. **Erste mBanking usluga** – usluga mobilnog bankarstva koja omogućuje korištenje gotovo svih usluga domaćeg platnog prometa.
- 1.11. **Erste FonBanking usluga** – usluga telefonskog bankarstva koja omogućuje korištenje gotovo svih usluga domaćeg platnog prometa i platnog prometa s inozemstvom.
- 1.12. **Erste FonStart usluga** – usluga telefonskog bankarstva koja govornim automatom daje Korisniku informacije o stanju i prometu po Računima.
- 1.13. **Mobilna aplikacija** – programsko rješenje koje omogućuje ugovaranje i korištenje Erste mBanking usluge mobilnim uređajima koji podržavaju njezino instaliranje i rad.
- 1.14. **Opći uvjeti** – Opći uvjeti korištenja Erste NetBanking, Erste mBanking, Erste FonBanking i Erste FonStart usluga za Poslovne subjekte.
- 1.15. **Zahtjev** – Zahtjev za korištenje Erste NetBanking, Erste mBanking, Erste FonBanking i Erste FonStart usluga za Poslovne subjekte.
- 1.16. **Podnositelj zahtjeva** – Klijent koji predajom potpisanog Zahtjeva traži od Banke mogućnost korištenja jedne ili više Usluga elektroničkog bankarstva.
- 1.17. **Ugovor** – Ugovor o korištenju Usluga elektroničkog bankarstva kojim Korisnik s Bankom ugovara korištenje jedne ili više Usluga elektroničkog bankarstva.
- 1.18. **Korisnik** – Poslovni subjekt kojem je Banka odobrila korištenje jedne ili više Usluga elektroničkog bankarstva. Korisnik može postati Poslovni subjekt koji u Banci ima otvoren Račun.
- 1.19. **Ovlaštenik Korisnika** – fizička osoba koju je Korisnik ovlastio da u njegovo ime i za njegov račun koristi Usluge elektroničkog bankarstva sukladno Zahtjevu.
- 1.20. **Autentifikacija** – postupak koji Banci omogućuje provjeru identiteta Korisnika, uključujući provjeru Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica Korisnika.
- 1.21. **Personalizirana sigurnosna vjerodajnica ili Vjerodajnica** – personalizirana obilježja koje Banka daje

Korisniku u svrhu Autentifikacije i autorizacije Transakcija (korisničko ime, zaporka, identifikacijski kôd, SMS kôd, mPIN).

- 1.22. **Sredstvo za Autentifikaciju i autorizaciju ili Sredstvo** – uređaj ili softver koji omogućava Autentifikaciju Korisnika prilikom pristupa Uslugama elektroničkog bankarstva te autorizaciju Transakcija (Erste Display kartica, mToken i/ili drugi uređaj za identifikaciju).
- 1.23. **Erste Display kartica** – kartica koja se izdaje Ovlaštenicima Korisnika i koristi se za prijavu na Usluge elektroničkog bankarstva i autorizaciju transakcija.
- 1.24. **mToken** – funkcionalnost Mobilne aplikacije koja se zajedno s mPIN-om ili mPINom koji se aktivira Otiskom prsta/Skenom lica koristi za prijavu na Usluge elektroničkog bankarstva i autorizaciju Transakcija.
- 1.25. **Otisak prsta** – biometrijsko svojstvo Ovlaštenika Korisnika koje se može koristiti u kombinaciji s mTokenom za pristup Erste mBanking usluzi, a pohranjuje se u aplikaciji za očitavanje otisaka prstiju u mobilnom uređaju Ovlaštenika Korisnika.
- 1.26. **Prijava otiskom prsta** – način Autentifikacije Ovlaštenika Korisnika za prijavu na Erste mBanking uslugu mTokenom kojeg Ovlaštenik Korisnika pokreće očitanjem Otiska prsta.
- 1.27. **Sken lica** – biometrijsko svojstvo Ovlaštenika Korisnika koje se može koristiti u kombinaciji s mTokenom za pristup Erste mBanking usluzi, a pohranjuje se u aplikaciji za očitavanje skena lica u mobilnom uređaju Ovlaštenika Korisnika.
- 1.28. **Prijava skenom lica** – način Autentifikacije Ovlaštenika Korisnika za prijavu na Erste mBanking uslugu mTokenom kojeg Ovlaštenik Korisnik pokreće očitanjem Skena lica.
- 1.29. **Posebni opći uvjeti** – uvjeti propisani za određeni proizvod/uslugu (npr. Opći uvjeti korištenja Erste SMS usluge za Poslovne subjekte).
- 1.30. **Transakcije** – platne transakcije koje se zadaju i druge usluge koje se ugovaraju Uslugama elektroničkog bankarstva. Sve Transakcije zadane ili ugovorene Uslugama elektroničkog bankarstva izjednačene su s onima vlastoručno potpisanim.
- 1.31. **Platna transakcija** – prijenos novčanih sredstava koje je Korisnik inicirao Uslugom elektroničkog bankarstva.
- 1.32. **Terminski plan** – Terminski plan izvršenja Platnih transakcija je posebni Akt Banke kojim se definiraju rokovi, načini i uvjeti izvršavanja Platnih transakcija.
- 1.33. **Pružatelj usluge iniciranja plaćanja** – pružatelj platnih usluga koji nije Banka, a koji Korisniku pruža Uslugu iniciranja plaćanja na temelju odobrenja nadležnog tijela Republike Hrvatske ili matične države članice.
- 1.34. **Pružatelj usluge informiranja o računu** – pružatelj platnih usluga koji nije Banka, a koji Korisniku pruža Uslugu informiranja o računu na temelju upisa u odgovarajući registar nadležnog tijela Republike Hrvatske ili matične države članice.
- 1.35. **Drugi pružatelj platnih usluga** – pružatelj platnih usluga koji nije Banka, a koji Korisniku pruža Uslugu iniciranja plaćanja na temelju odobrenja nadležnog tijela Republike Hrvatske ili matične države članice, Uslugu informiranja o računu na temelju upisa u odgovarajući registar nadležnog tijela Republike Hrvatske ili matične države članice ili izdaje platni instrument na temelju kartice.
- 1.36. **Usluga iniciranja plaćanja** – usluga zadavanja naloga za plaćanje na zahtjev Korisnika s njegova Računa, a preko Drugog pružatelja platnih usluga kojem je Korisnik za to dao izričitu suglasnost.
- 1.37. **Usluga informiranja o računu** – online elektronička usluga kojom se pružaju konsolidirane informacije o jednom ili više Korisnikovih Računa, a preko Drugog pružatelja platnih usluga kojem je Korisnik dao izričitu suglasnost.
- 1.38. **Potvrda raspoloživosti sredstava** – upit o raspoloživosti sredstava na Računu Korisnika potrebnih za izvršenje Platne transakcije na temelju kartice koju je izdao Drugi pružatelj platnih usluga, a za koji je Korisnik dao izričitu suglasnost.
- 1.39. **Zahtjev za promjenu podataka** – Zahtjev za promjenu Erste NetBanking, Erste mBanking, Erste FonBanking i Erste FonStart usluge za Poslovne subjekte koji se nalazi na internetskoj stranici i u poslovnica Banke. Korisnik je dužan predmetni zahtjev ispuniti i predati Banci u slučaju promjene podataka i/ili gubitka Sredstva za identifikaciju i autorizaciju.
- 1.40. **Zahtjev za zatvaranje** – Zahtjev za zatvaranje Erste NetBanking, Erste mBanking, Erste FonBanking i Erste FonStart usluga za Poslovne subjekte koji se nalazi u poslovnica Banke. Korisnik je dužan zahtjev ispuniti i predati Banci u slučaju kad želi otkazati jednu ili više Usluga elektroničkog bankarstva.
- 1.41. **Članice Erste Grupe** – društva koja su s Bankom povezane osobe u smislu Zakona o trgovačkim društvima, Zakona o kreditnim institucijama i drugim propisima koji reguliraju poslovanje kreditnih i financijskih institucija, kao i društva koja ERSTE GROUP BANK AG, Austrija, konsolidira u svojim financijskim izvješćima i/ili koja su u svojem poslovanju poslovno i funkcionalno povezana s Bankom.

## 2. Opće odredbe

- 2.1. U odnosu na Opće uvjete računa ovi Opći uvjeti smatraju se Posebnim općim uvjetima, a reguliraju prava i obveze Korisnika u korištenju Usluga elektroničkog bankarstva te prava i obveze Banke u pružanju Usluga elektroničkog bankarstva. Sve osobe navedene na Zahtjevu svojim potpisom na Zahtjevu izjavljuju da su

pročitale Opće uvjete, da pristaju na njihovu primjenu i da prihvaćaju sva prava i obveze koje iz njih proizlaze.

- 2.2. Ovi Opći uvjeti zajedno s potpisanim i od Banke odobrenim Zahtjevom čine Ugovor, a Ugovor, Opći uvjeti računa, ugovor o otvaranju i vođenju pojedinog transakcijskog računa, pripadajući Posebni opći uvjeti za uslugu koju ugovaraju Banka i Klijent, Naknade za usluge platnog prometa u poslovanju s poslovnim subjektima i Terminski plan sastavni su dijelovi svakog pojedinog Okvirnog ugovora o platnim uslugama (dalje u tekstu Okvirni ugovor o platnim uslugama), a sve u skladu s Općim uvjetima računa.
- 2.3. U slučaju kolizije Ugovora i drugih Akata Banke, primarno se primjenjuju odredbe Ugovora, zatim ugovora o otvaranju i vođenju pojedinog transakcijskog računa, Opći uvjeti računa te naposljetku ostali Akti Banke, osim ako izrijekom nije ugovoreno drugačije.

### **3. Postupak ugovaranja Usluga elektroničkog bankarstva**

- 3.1. Podnositelj zahtjeva ugovara korištenje jedne ili više Usluga elektroničkog bankarstva podnošenjem potpisanog Zahtjeva u poslovnici Banke.
- 3.2. Sve osobe navedene na Zahtjevu svojim potpisom potvrđuju točnost podataka. Zakonski zastupnik svojim potpisom jamči davanje ovlaštenja Ovlaštenicima Korisnika na vlastitu odgovornost i ujedno Ovlaštenicima Korisnika s pravom verifikacije daje ovlast za mijenjanje formata i načina dostave izvoda, te ugovaranje Erste SMS usluge Erste NetBankingom ili Erste FonBankingom. Podnositelj zahtjeva dozvoljava Banci da provjeri sve podatke navedene u Zahtjevu, kao i da prikupi dodatne informacije.
- 3.3. Zakonski zastupnik za svakog pojedinog Ovlaštenika Korisnika određuje hoće li za pristup Uslugama elektroničkog bankarstva koristiti novu Vjerodajnicu i Sredstvo ili postojeću Vjerodajnicu i Sredstvo koje Ovlaštenik Korisnika već upotrebljava za pristup Uslugama elektroničkog bankarstva u ime drugog Klijenta, te shodno tome i snosi odgovornost za istu. U slučaju da se Ovlašteniku Korisnika pridružuje nova Vjerodajnica i Sredstvo, Zakonski zastupnik u Zahtjevu određuje može li Ovlaštenik Korisnika naknadno te istu Vjerodajnicu i Sredstvo koristiti za pristup Uslugama elektroničkog bankarstva drugih Klijenata.
- 3.4. Zakonski zastupnik za svakog pojedinog Ovlaštenika Korisnika određuje smije li za pristup Uslugama elektroničkog bankarstva koristiti mToken kao Sredstvo.
- 3.5. Ako se u Zahtjevu zatraži dodjela nove Vjerodajnice i Sredstva i to:
  - nove Erste Display kartice – Banka će po sklapanju Ugovora Ovlašteniku Korisnika uručiti korisničko ime i zaporku zajedno s Erste Display karticom i/ili
  - novog mTokena – Banka će po sklapanju Ugovora Ovlašteniku Korisnika uručiti Identifikacijski kôd za aktivaciju mTokena, a SMS kôd će poslati na broj mobitela Ovlaštenika Korisnika. Pomoću navedenih kôdova Ovlaštenik Korisnika će u Mobilnoj aplikaciji aktivirati mToken na svojem mobilnom uređaju i pri tome definirati svoj mPIN.
- 3.6. 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.
- 3.7. 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.
- 3.8. Ako Korisnik želi omogućiti korištenje jedne ili više Usluga elektroničkog bankarstva dodatnom Ovlašteniku Korisnika dužan je Banci podnijeti potpisan dodatan Zahtjev, a koji se u trenutku odobrenja Banke smatra dodatkom postojećeg Ugovora.
- 3.9. Erste Display kartica u vlasništvu je Banke i Korisnik ju je dužan vratiti na zahtjev Banke.

### **4. Opseg Usluga elektroničkog bankarstva**

- 4.1. Erste NetBanking, Erste mBanking i Erste FonBanking usluge elektroničkog bankarstva Korisniku omogućuju:
  - uvid u stanje i promet svih Korisnikovih depozitnih, transakcijskih i kreditnih računa u Banci
  - uvid u plaćanja provedena Uslugama elektroničkog bankarstva
  - provođenje Platnih transakcija:
    - izvršenje domaćih naloga za plaćanje
    - kupoprodaju deviza
  - narudžbu izvoda prometa po računu
  - druge usluge u skladu s uputama za korištenje pojedine Usluge elektroničkog bankarstva
- 4.2. Erste NetBanking i Erste FonBanking usluge elektroničkog bankarstva Korisniku omogućuju i:
  - provođenje Platnih transakcija:
    - izvršenje inozemnih naloga za plaćanje, u domaćoj i stranoj valuti
    - HSVP nalozi

- pregled izvoda prometa po računu
  - dostavu naloga SEPA izravnog terećenja
  - pojedinačan unos naloga za isplatu plaća i dostavu naloga u obliku datoteke zbrojnog naloga za isplatu plaća pri čemu se prihvaćaju datoteke u formatu 4-1 i 4-2, ali se obrađuju kao da su u formatu 4-1, a sve u korist transakcijskih računa građana otvorenih u Banci
  - podnošenje zahtjeva za kupnju, prodaju i zamjenu udjela u Erste investicijskim fondovima kojima upravlja Erste Asset Management d.o.o.
  - ugovaranje drugih usluga
  - podnošenje zahtjeva za izdavanje BON-2
  - razmjenu poruka s Bankom
- 4.3. Erste FonStart usluga govornog automata omogućuje:
- preslušavanje stanja svih računa u domaćoj i stranoj valuti otvorenih u Banci
  - narudžbu stanja i prometa te izvoda prometa po Računu na definirani broj faksa
- Za dodatne informacije moguće je odabrati i rad s agentom Kontakt centra Banke.
- 4.4. Osim navedenog u člancima 4.1., 4.2. i 4.3. ovih Općih uvjeta Banka Korisniku Uslugom elektroničkog bankarstva može pružiti i dodatne opcije uz proizvode koje Korisnik ugovara s ostalim Članicama Erste Grupe (primjerice Erste Card Club d.o.o., Erste Asset Management d.o.o.). U svrhu prikaza takvih proizvoda na Uslugama elektroničkog bankarstva, Korisnik:
- je suglasan da Banka dostavi Članicama Erste Grupe podatke, činjenice i okolnosti za koje sazna na osnovi toga što mu pruža Usluge elektroničkog bankarstva
  - je ovlastio Banku da od Članica Erste Grupe traži, pribavlja te obrađuje sve podatke o Korisniku kojima ona raspolaže na temelju ugovora o korištenju njihovih proizvoda i/ili drugih ugovora.
- Radi izbjegavanja bilo kakvih dvojbi, Korisnik je suglasan da Banka i Članice Erste Grupe međusobno razmjenjuju sve podatke o Korisniku s kojima raspolaže, kada je i u mjeri u kojoj je to potrebno, za svrhu iz ovog članka 4.4. Općih uvjeta, što uključuje i njihovo korištenje te obradu.
- 4.5. Za usluge na koje se primjenjuju Posebni opći uvjeti Banke, na ugovorni odnos između Korisnika i Banke primjenjuju se i ti Posebni opći uvjeti (primjerice, na ugovaranje Erste SMS usluge primjenjuju se i Opći uvjeti korištenja Erste SMS usluge za Poslovne subjekte).
- 4.6. Upute o korištenju svake pojedine Usluge elektroničkog bankarstva obuhvaćaju opis i način korištenja usluge, isključivo su edukativnog karaktera i nalaze se na internetskoj stranici Banke i u poslovnicama Banke.

## 5. Korištenje Usluga elektroničkog bankarstva

- 5.1. Za korištenje Usluga elektroničkog bankarstva Korisnik treba osigurati odgovarajuću računalnu (strojnu i programsku) i komunikacijsku opremu, i to kako slijedi:
- za korištenje usluge Erste NetBanking - računalo s operativnim sustavom Windows, odgovarajući internetski preglednik te pristup internetu;
  - za korištenje usluge Erste mBanking - mobilni uređaj s operativnim sustavom iOS ili Android te pristup internetu;
  - za korištenje usluge Erste FonStart i Erste FonBanking - telefonski uređaj s tonskim biranjem.
- Detaljna lista tehničkih zahtjeva navedena je u dokumentu Tehnički zahtjevi za korištenje usluga elektroničkog bankarstva dostupnom na [www.erstebank.hr](http://www.erstebank.hr). Banka ima pravo jednostrane izmjene Tehničkih zahtjeva za korištenje usluga elektroničkog bankarstva, o čemu obavještava Korisnika Usluga elektroničkog bankarstva. Korisnik je suglasan s navedenim načinom promjene Tehničkih zahtjeva i informiranjem.
- 5.2. Uslugama elektroničkog bankarstva pristupa se na sljedeće načine:
- Erste NetBanking – aplikacijom internetskog bankarstva dostupnom na adresi <https://netbanking.erstebank.hr>;
  - Erste mBanking – aplikacijom instaliranom na mobilnom uređaju Ovlaštenika Korisnika, a koju Ovlaštenik Korisnika preuzima u App Storeu ili Google Playu, ovisno o vrsti uređaja koji koristi;
  - Erste FonBanking i Erste FonStart usluzi – pozivom na broj telefona 072 555 555 (iz inozemstva +385 51 365 591).
- 5.3. Prilikom pristupa Erste NetBanking, Erste mBanking i Erste FonBanking uslugama Ovlaštenik Korisnika autentificira se Vjerodajnicom i Sredstvom na sljedeći način:
- Autentifikacija Erste Display karticom: Erste NetBanking, Erste mBanking i Erste FonBanking uslugama pristupa se isključivo unosom korisničkog imena i jedne jednokratne zaporke koju generira Erste Display kartica na temelju zaporke Ovlaštenika Korisnika
  - Autentifikacija mTokenom: Erste NetBanking i Erste FonBanking uslugama pristupa se isključivo unosom serijskog broja mTokena i jedne jednokratne zaporke koju generira mToken na temelju mPIN-a Ovlaštenika Korisnika, a Erste mBanking usluzi pristupa se unosom mPIN-a Ovlaštenika Korisnika.

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

- 5.4. Iznimno od načina Autentifikacije opisanih u članku 5.3. Ovlaštenik Korisnika za pristup Erste NetBanking, Erste mBanking i Erste FonBanking uslugama može koristiti Prijavu otiskom prsta ili Prijavu skenom lica, odnosno može se identificirati mTokenom kojeg ne pokreće unosom mPIN-a, već očitanjem Otiska prsta ili očitanjem Skena lica pod sljedećim uvjetima:
- na uređaju kojim Ovlaštenik Korisnika pristupa Erste mBanking usluzi treba postojati aplikacija za očitavanje otisaka prstiju ili aplikacija za očitavanje Skena lica, u kojoj je pohranjen jedan ili više Otisaka prstiju isključivo Ovlaštenika Korisnika te isključivo jedan sken lica Ovlaštenika Korisnika
  - Ovlaštenik korisnika mora imati ugovorenu Erste mBanking uslugu i na uređaju kojim pristupa Mobilnoj aplikaciji Ovlaštenik Korisnika treba imati aktivan mToken kojeg koristi kao Sredstvo
  - Erste mBankingom Ovlaštenik Korisnika treba samostalno aktivirati Prijavu otiskom prsta ili Prijavu skenom lica unosom mPINa čime daje suglasnost da se za prijavu na Erste NetBanking, Erste mBanking i Erste FonBanking usluge identificira mTokenom kojeg pokreće Otiskom prsta ili Skenom lica.

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

- 5.5. Platna transakcija smatra se autoriziranom ako ju je zadao Ovlaštenik Korisnika identificiran na način opisan u članku 5.3. ili 5.4. ovih Općih uvjeta na sljedeći način:
- autorizacija Erste Display karticom: Platna transakcija zadana na Erste NetBanking, Erste mBanking i Erste FonBanking uslugama autorizira se unosom i potvrdom odgovora kojeg generira Erste Display kartica na temelju zaporke Ovlaštenika Korisnika i upita dobivenog prilikom zadavanja Platne transakcije.
  - autorizacija mTokenom: Platna transakcija zadana Erste NetBanking i Erste FonBanking uslugama autorizira se unosom i potvrdom odgovora kojeg generira mToken na temelju mPIN-a Ovlaštenika Korisnika i upita dobivenog prilikom zadavanja Platne transakcije, a Platna transakcija zadana Erste mBanking uslugom autorizira se unosom i potvrdom mPIN-a Ovlaštenika Korisnika.

Autorizaciji Erste Display karticom mora prethoditi Autentifikacija Erste Display karticom, dok autorizaciji mTokenom mora prethoditi Autentifikacija mTokenom.

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

## 6. Obveze i odgovornosti Korisnika

- 6.1. Korisnik odnosno Zakonski zastupnik i Ovlaštenik Korisnika se obvezuju:
- Vjerodajnicu koristiti na način da očuvaju njezinu tajnost, odnosno korisničko ime, zaporku, Identifikacijski i SMS kôd, mPIN i podatke koje generira Erste Display kartica ili mToken, te da iste neće zapisivati, otkrivati ili činiti dostupnim drugim osobama, a zaprimljene obavijesti s navedenim podacima o Vjerodajnici uništiti u najkraćem mogućem roku
  - Sredstvo koristiti na način da onemoguće njegov gubitak, krađu i zlouporabu
  - odmah i bez izuzetka obavijestiti Banku o gubitku ili neovlaštenoj upotrebi Vjerodajnice i Sredstva te o drugim oblicima zlouporabe Vjerodajnice i Sredstva ili Usluga elektroničkog bankarstva, kao i o svakom korištenju istih koje nije definirano ili u skladu s ovim Općim uvjetima i/ili uputama za korištenje pojedine Usluge elektroničkog bankarstva te prihvaćaju potpunu odgovornost za sve obveze nastale korištenjem Vjerodajnice i Sredstva
  - prilikom svakog korištenja Vjerodajnice i Sredstva preko Drugog pružatelja platnih usluga provjeriti ima li Drugi pružatelj platnih usluga odgovarajuće odobrenje i je li upisan u javni registar koji vodi nadležno tijelo Republike Hrvatske ili matične države članice te prihvaćaju potpunu odgovornost za sve obveze nastale korištenjem Vjerodajnice i Sredstva preko Drugog pružatelja platnih usluga;
  - u slučaju aktivacije Prijave otiskom prsta, osigurati da su u svakom trenutku u aplikaciji za očitavanje otisaka prstiju u uređaju Ovlaštenika Korisnika pohranjeni isključivo Otisci prstiju Ovlaštenika Korisnika jer će se svaka prijava putem bilo kojeg otiska prsta pohranjenog u navedenoj aplikaciji smatrati provedenom od strane Ovlaštenika 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 snositi rizik unosa netočnih i/ili nepotrebnih podataka i zlouporabe Usluga elektroničkog bankarstva u vlastitom okruženju.

- prijaviti promjenu svih podataka neophodnih za korištenje Usluga elektroničkog bankarstva podnošenjem potpisanog Zahtjeva za promjenu podataka
  - sve Transakcije zadati u skladu s Okvirnim ugovorom o platnim uslugama te zakonskim i podzakonskim propisima
  - osigurati kontrolu pristupa uređajima s kojih koristi Usluge elektroničkog bankarstva
  - na internetu se ponašati odgovorno i razumno u smislu da neće otvarati e-mailove s nepoznatim linkovima ili zlonamjernih programima i dopustiti da se uređaj s kojim pristupa Uslugama elektroničkog bankarstva zarazi zlonamjernih 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
  - samostalno brinuti o zatvaranju ili promjeni ovlasti u korištenju Usluga elektroničkog bankarstva za sve Ovlaštenike Korisnika
  - redovito pratiti internetsku stranicu Banke, a osobito prije zadavanja Platnih transakcija pratiti obavijesti i upozorenja na Uslugama elektroničkog bankarstva, 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.
- 6.3. Korisnik je odgovoran za svaku Transakciju koja se provodi u vezi Ugovora, bez obzira na to gdje je zadana te Banka nije dužna provjeravati lokaciju Ovlaštenika Korisnika na kojoj se isti nalazi prilikom zadavanja Transakcije. Sukladno navedenom Korisnik je odgovoran za svaku povredu lokalnog prava bez obzira na okolnost gdje je Transakcija provedena.
- 6.4. Štetu nastalu nepridržavanjem odredbi Općih uvjeta od strane Korisnika i svih Ovlaštenika Korisnika snosi Korisnik.
- 6.5. Korisnik odgovara za izvršene neautorizirane Platne transakcije u cjelokupnom iznosu ako je njihovo izvršenje posljedica korištenja izgubljenog ili ukradenog Sredstva ili posljedica druge zlouporabe ako Korisnik nije čuvao Sredstvo i/ili Vjerodajnicu, sukladno odredbama Općih uvjeta računa.
- 6.6. Korisnik u cijelosti odgovara za izvršene neautorizirane Platne transakcije ako je postupao prijevarno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio jednu ili više obveza u vezi sa Sredstvom ili Vjerodajnicama. Krajnjom nepažnjom u smislu prethodno navedenog, između ostalog smatra se kršenje odredbi ovih Općih uvjeta i odredbi Okvirnog ugovora o platnim uslugama.

## 7. Odgovornosti Banke

- 7.1. Banka Korisniku Uslugama elektroničkog bankarstva 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 (primjerice Erste Card Club d.o.o., Erste Asset Management d.o.o. za upravljanje investicijskim 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 Ovlaštenik Korisnika u svom uređaju kojim pristupa Erste mBanking usluzi ima pohranjen otisak prsta koji nije njegov kao i u ostalim slučajevima predviđenim Općim uvjetima računa u poglavlju „Odgovornosti Banke i povrat iznosa platne transakcije“
- 7.3. 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.
- 7.4. Banka je ovlaštena Pružatelju usluge iniciranja plaćanja i Pružatelju usluge informiranja o računu uskratiti pristup Računu na temelju dokazanih i objektivno opravdanih razloga koji se odnose na neovlašteni pristup tog pružatelja usluga Računu ili njegov pristup u cilju prijave, uključujući neovlašteno iniciranje Platne transakcije ili iniciranje Platne transakcije u cilju prijave. Banka će obavijestiti Korisnika platitelja o namjeri i razlozima za uskraćivanje pristupa Računu, u skladu s prethodno navedenim, kanalima Usluga elektroničkog bankarstva ili na kontakt podatke koje joj je dostavio Korisnik i koji su evidentirani u sustavu Banke.

## 8. Naknade

- 8.1. Naknade za korištenje Usluga elektroničkog bankarstva i za provođenja Transakcija naplaćuju se s Računa Korisnika ili drugim oblikom naplate sukladno Naknadama za usluge platnog prometa u poslovanju s poslovnim subjektima. Kod naknada koje se fakturiraju, Banka će Korisniku dostaviti fakturu svakih 30 (trideset) dana za proteklo razdoblje. Korisnik je suglasan da Banka tereti njegove Račune za sve naknade nastale korištenjem Usluga elektroničkog bankarstva bez posebne suglasnosti Korisnika kao i bez obveze da ga Banka prethodno o tome obavijesti.
- 8.2. Naknade su objavljene na internetskoj stranici Banke i u poslovnicama Banke.
- 8.3. Svi iznosi naknada, kamate ili bilo koji drugi iznosi neovisno o nazivu koje Banka po bilo kojoj osnovi naplaćuje od Korisnika ugovoreni su u neto iznosu. Korisnik je dužan platiti po obračunu Banke sve poreze, prireze, pristojbe i eventualna druga davanja i obveze koje je Banka dužna obračunati, ustegnuti, predujmiti, ili na bilo koji drugi način preuzeti prema pozitivnim propisima na temelju takvog korištenja proizvoda i usluga Banke.

## 9. Blokada/deblokada korištenja i otkaz Usluga 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, Erste FonBanking i Erste mBanking usluge

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

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

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

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

- 9.3. Banka će pojedinom Ovlašteniku Korisnika automatski blokirati korištenje pojedinog Sredstva ako:

- prilikom prijave na pojedinu uslugu tri puta unese netočne podatke iz Erste Display kartice ili mTokena
  - prilikom autorizacije transakcije pet puta unese netočan odgovor iz Erste Display kartice ili mTokena.
- prilikom autorizacije transakcije mTokenom pet puta unese netočan mPIN U prethodno navedenim slučajevima blokirano Sredstvo Korisnik može deblokirati podnošenjem potpisanog Zahtjeva za promjenu podataka. Potpisani Zahtjev za promjenu podataka Korisnik mora dostaviti osobno u poslovnici Banke. Ovlaštenik Korisnika može samostalno deblokirati mToken na način da u polje Mobilne aplikacije predviđeno za deblokadu mTokena unese postojeći mPIN, iznimno u slučaju blokade mTokena zbog:
- pogrešno unesenog mPIN-a prilikom prijave u Usluge elektroničkog bankarstva,
  - 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 sukladno članku 9.5. ovih Općih uvjeta.

- 9.4. Ovlaštenik Korisnika može svojom Display karticom inicijalizirati novi mToken ili Korisnik može osobno u poslovnici Banke zatražiti izdavanje novog mTokena.

- 9.5. Banka će Usluge elektroničkog bankarstva blokirati i zbog objektivno opravdanih razloga:

- koji se odnose na sigurnost Usluga elektroničkog bankarstva,
- koji se odnose na sumnju na neovlašteno korištenje ili korištenje Usluga elektroničkog bankarstva s namjerom prijevare,
- koji se odnose na značajno povećanje rizika da Korisnik neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja po kreditu koji može koristiti u okviru Usluga elektroničkog bankarstva,
- Korisničko korištenje usluga predstavlja sigurnosnu prijetnju ili ugrožava poslovanje Banke.

U ovim slučajevima pristup Uslugama elektroničkog bankarstva Korisnik može deblokirati podnošenjem potpisanog Zahtjeva za promjenu podataka, ako po isključivoj procjeni Banke više ne postoji sigurnosna prijetnja kao i ako ne postoji opasnost od ponavljanja sigurnosne prijetnje ili ugrožavanja. Potpisani Zahtjev za promjenu podataka može dostaviti Korisnik osobno ili Ovlaštenik Korisnika u poslovnici Banke.

- 9.6. Promjena Zakonskog zastupnika kao i promjena osoba na Potpisnom kartonu ne znače i promjenu ovlaštenja u vezi Usluga elektroničkog bankarstva te je Korisnik dužan samostalno brinuti o zatvaranju ili promjeni ovlasti za sve Ovlaštenike Korisnika kojima je dozvolio korištenje Usluga elektroničkog bankarstva.

- 9.7. Ako Korisnik želi otkazati korištenje jedne ili više Usluga elektroničkog bankarstva pojedinom ili svim Ovlaštenicima Korisnika dužan je Banci podnijeti potpisani Zahtjev za zatvaranje za svakog pojedinog Ovlaštenika Korisnika. Pri predaji potpisanog Zahtjeva za zatvaranje, Korisnik je obavezan vratiti

dodijeljenu Erste Display karticu svih Ovlaštenika Korisnika kojima se otkazuje korištenje usluge. Dan i vrijeme odobrenja takvog Zahtjeva za zatvaranje od strane Banke ujedno se smatra i trenutkom otkaza Usluge elektroničkog bankarstva.

- 9.8. Ako Ovlaštenik korisnika sebi želi otkazati korištenje jedne ili više Usluga elektroničkog bankarstva dužan je Banci podnijeti potpisani Zahtjev za zatvaranje usluge. Pri predaji potpisanog Zahtjeva za zatvaranje Korisnik je obavezan vratiti dodijeljenu Erste Display karticu. Dan i vrijeme odobrenja takvog Zahtjeva za zatvaranje od strane Banke ujedno se smatra i trenutkom otkaza Usluge elektroničkog bankarstva.
- 9.9. Banka će Korisniku otkazati Usluge elektroničkog bankarstva u slučaju da Korisnik zatvori sve Račune u Banci te u slučaju prestanka Korisnika.
- 9.10. Banka može privremeno onemogućiti ili bez otkaznog roka jednostrano otkazati korištenje Usluga elektroničkog bankarstva pojedinom ili svim Ovlaštenicima Korisnika bez navođenja razloga.
- 9.11. Sve unaprijed zadane Transakcije Uslugom elektroničkog bankarstva, koje do datuma otkaza Usluge elektroničkog bankarstva nisu stornirane, bit će izvršene.
- 9.12. U slučaju otkaza jedne ili više Usluga elektroničkog bankarstva bilo od strane Korisnika ili od strane Banke, Banka može za korištenje otkazane usluge Korisniku naplatiti naknadu koja ne mora biti razmjerna trajanju Ugovora.
- 9.13. Banka može raskinuti Ugovor bez otkaznog roka ako Korisnik krši odredbe pozitivnih propisa ili Okvirnog ugovora o platnim uslugama.

## 10. Upravljanje mTokenom

- 10.1. Seljenje mTokena na novi uređaj – Ovlaštenik Korisnika može samostalno kroz Mobilnu aplikaciju postojeći mToken preseliti na novi mobilni uređaj. Odabirom opcije za seljenje mTokena unutar Mobilne aplikacije pokreće se proces seljenja mTokena, a po završetku tog procesa na dotadašnjem mobilnom uređaju, mToken će prestati raditi.
- 10.2. Aktivacija dodatnog mTokena mTokenom – Ovlaštenik Korisnika može samostalno aktivirati dodatni mToken na postojećem ili novom mobilnom uređaju. Odabirom opcije „Aktivacija novog mTokena“ unutar Mobilne aplikacije pokreće se proces aktivacije dodatnog mTokena, a po završetku tog procesa postojeći mToken ostaje aktivan te se uz njega prikazuje dodatni mToken.
- 10.3. Kontrola mTokena – Ovlaštenik Korisnika kroz Mobilnu aplikaciju može samostalno upravljati svim svojim mTokenima koji se vežu uz Ovlaštenika Korisnika. Pod ovime se smatra pregled mTokena te njihova blokada i/ili deblokada, bez obzira na mobilni uređaj na kojem se mTokeni koriste.
- 10.4. Upravljanje mTokenom moguće je isključivo na mobilnim uređajima Ovlaštenika Korisnika, a sve sukladno uputama Banke.

## 11. Podnošenje prigovora

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

## 12. Završne odredbe

- 12.1. Opći uvjeti su objavljeni na internetskoj stranici Banke i dostupni u svim poslovnicama Banke.
- 12.2. Banka je dužna predložiti Korisniku izmjenu Općih uvjeta najmanje 8 (osam) dana prije predloženog datuma početka primjene te izmjene.
- 12.3. Banka je dužna obavijestiti Korisnika pri svakoj izmjeni Općih uvjeta i navesti da Korisnik ima pravo otkazati Ugovor ili Okvirni ugovor o platnim uslugama bez ikakve naknade do predloženog dana stupanja izmjena na snagu. Smatrat će se da je Korisnik prihvatio navedene izmjene, ako do predloženog datuma stupanja na snagu izmjena Općih uvjeta pisano ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća.
- 12.4. Sve predložene izmjene Općih uvjeta Banka objavljuje na svojoj internetskoj stranici te u poslovnicama Banke. Na zahtjev, Korisniku se mogu uručiti sve izmjene u papirnatom obliku, poštom ili u elektroničkom obliku.
- 12.5. U slučaju da Korisnik pisanim putem odbije predložene izmjene i pritom ne otkáže Ugovor, smatra se da je Banka otkazala Ugovor s dvomjesečnim otkaznim rokom koji počinje teći od dana objave izmjena Općih uvjeta.
- 12.6. Na odnose, međusobna prava i obveze Korisnika i Banke primjenjuje se pravo Republike Hrvatske.
- 12.7. Svi pojmovi označeni velikim početnim slovom, a koji nisu definirani ovim Općim uvjetima, uređeni su i definirani Općim uvjetima računa.
- 12.8. Za sve što nije uređeno ovim Općim uvjetima primjenjuju se Opći uvjeti računa.
- 12.9. Odredbe Općih uvjeta stupaju na snagu 28. srpnja 2018. te zamjenjuju Opće uvjete korištenja Erste NetBanking, Erste FonBanking i Erste FonStart usluga za Poslovne subjekte koji su u primjeni od 18. srpnja 2018.