OBCHODNÍ PODMÍNKY
PRO ČSOB IDENTITU

Účinné od 1. 7. 2026.

Československá obchodní banka, a. s., se sídlem Radlická 333/150, 150 57 Praha 5, IČO: 00001350, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B: XXXVI, vložka 46 (dále jen **„ČSOB“**), vydává Obchodní podmínky pro ČSOB Identitu (dále jen **„Podmínky Identity“**) dle občanského zákoníku, zákona o platebním styku a dalších právních předpisů. Součástí Podmínek Identity jsou také Předsmluvní informace uvedené níže. Právní vztahy mezi ČSOB a Klienty při poskytování služeb ČSOB Identity dle Podmínek Identity se řídí právem České republiky. Vzájemná komunikace se uskutečňuje v českém jazyce, není-li dohodnuto jinak.

Předsmluvní informace

ČSOB má povinnost sdělit Klientovi před uzavřením Dohody o ČSOB Identitě jako smlouvy o finanční službě, k jejímuž uzavření je použit prostředek komunikace na dálku, v souladu s občanským zákoníkem následující informace (dále jen „Předsmluvní informace“). Pojmy uvedené v Předsmluvních informacích jsou definované v kapitole I. (Vysvětlení některých pojmů) Podmínek Identity.

a) Údaje o totožnosti ČSOB včetně adresy sídla, údaji o zápisu do obchodního rejstříku a IČO jsou uvedené výše v úvodní části Podmínek Identity.
Klient se může obrátit s dotazem na infolinku ČSOB +420 495 300 300.
Adresa pro doručování elektronické pošty ČSOB je: info@csob.cz.
Klient může zaslat ČSOB případnou stížnost prostřednictvím formuláře uvedeného na www.csob.cz/kontakty/napiste-nam.

b) Předmětem podnikání ČSOB je poskytování služeb v souladu se zákonem o bankách a bankovní licencí.

c) Dohled nad činností ČSOB vykonává Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, www.cnb.cz (dále jen „ČNB“).

d) ČSOB poskytuje ČSOB Identitu Klientům na základě Dohody o ČSOB Identitě, jejíž součástí jsou Podmínky Identity. S ČSOB Identitou se Klient může přihlásit do vybraných služeb ČSOB a dalších členů Skupiny ČSOB. Klient se může s ČSOB Identitou také přihlásit do portálů třetích stran, pokud splní podmínky uvedené níže v Podmínkách Identity. Tuto službu v rámci ČSOB Identity nazýváme ČSOB eID. ČSOB ověří totožnost klienta, který se hlásí do služeb Skupiny ČSOB nebo ke třetím stranám prostřednictvím ČSOB Identity. Klient se hlásí do ČSOB Identity prostřednictvím Prvků ČSOB Identity (př. Smart klíč, SMS klíč).

e) ČSOB Identitu poskytuje ČSOB Klientům zdarma. Veškeré poplatky za služby ČSOB jsou uvedené v Sazebníku pro fyzické osoby – občany uvedeného na www.csob.cz/lide/poplatky-a-sazby/poplatky.

f) V případě, že Klient dostatečně nechrání své Prvky ČSOB Identity, sdělí je třetí osobě nebo umožní jejich použití třetí osobou, může dojít k jejich případnému zneužití třetí osobou.

g) Od Dohody o ČSOB Identitě uzavřené výhradně prostředky komunikace na dálku, má Klient právo odstoupit ve lhůtě 14 dnů ode dne jejího uzavření.

   Odstoupení od Dohody o ČSOB Identitě musí obsahovat alespoň identifikaci Klienta (jméno, příjmení, datum narození a adresu trvalého pobytu), musí být učiněno v listinné podobě, podepsáno Klientem a zasláno na adresu Radlická 333/150, 150 57 Praha 5. Klient také svůj požadavek na odstoupení od Dohody o ČSOB Identitě může oznámit ČSOB na telefonním čísle +420 495 300 300 nebo zaslat ČSOB na adresu pro doručování elektronické pošty info@csob.cz. Klient také může odstoupit od Dohody o ČSOB Identitě prostřednictvím tlačítka nazvaného Odstoupení umístěného v Portálu ČSOB Identity, až to ČSOB umožní.

   Odstoupení od Dohody o ČSOB Identitě je účinné, pokud je ČSOB odesláno nejpozději v poslední den lhůty. V případě, že Klient nevyužije možnost odstoupit od Dohody o ČSOB Identitě, Dohoda o ČSOB Identitě zůstává v platnosti.

h) Každá ze smluvních stran je oprávněna Dohodu o ČSOB Identitě vypovědět bez uvedení důvodů. Vypovídá-li Dohodu o ČSOB Identitě Klient osobně na Obchodním místě, výpověď má účinky okamžité. Pokud Klient doručí výpověď ČSOB jiným způsobem, výpovědní doba je pět pracovních dní od doručení výpovědi ČSOB. V případě výpovědi ze strany ČSOB, zaniká Dohoda o ČSOB Identitě uplynutím výpovědní doby, která je dva měsíce a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi Klientovi.

i) Dohoda o ČSOB Identitě se řídí českým právem. Příslušným soudem v případě sporu je soud v České republice.

j) Není-li dohodnuto jinak, komunikuje ČSOB s Klientem v průběhu trvání Dohody o ČSOB Identitě v českém jazyce.

k) ČSOB přijímá a vyřizuje reklamace a stížnosti Klientů v souladu s Reklamačním řádem ČSOB, který je přístupný na www.csob.cz a na všech Obchodních místech. Není-li Klient spokojen s vyřízením své

Československá obchodní banka, a. s.
Radlická 333/150, 150 57 Praha 5; IČO: 00001350
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B: XXXVI, vložka 46
www.csob.cz I 495 300 300

reklamace, může se odvolat k Ombudsmanovi ČSOB jedním z následujících způsobů: a) písemně na adresu Československá obchodní banka, a. s., Ombudsman ČSOB, Radlická 333/150, 150 57 Praha 5, b) e-mailem na adresu ombudsman@csob.cz, c) prostřednictvím formuláře na www.csob.cz, d) do datové schránky ČSOB 8qvdk3s (ve věci zprávy Klient uvede „Odvolání k vyřízení reklamace“).

Případné stížnosti lze rovněž adresovat ČNB; v případě sporu se může Klient obrátit na finančního arbitra, Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, www.finarbitr.cz.

l) Garanční systém finančního trhu se sídlem Týn 639/1, 11000 Praha 1, IČO 49710362 je zákonem zřízená instituce pro zajištění, správu a použití finančních prostředků určených pro zabezpečení a udržení stability finančního trhu v České republice. Bližší informace jsou uvedené na jejich internetových stránkách.

m) Výše uvedené Předsmluvní informace jsou platné do okamžiku, kdy je ČSOB změní. O této skutečnosti ČSOB informuje Klienta dva měsíce předem. Klient v takovém případě má právo Dohodu o ČSOB Identitě vypovědět bezúplatně a s okamžitou účinností. Bližší informace jsou uvedené v článku IX. Závěrečná ujednání Podmínek Identity.

n) Klient, který uzavře Dohodu o ČSOB Identitě, se může prostřednictvím ČSOB Identity hlásit do služeb Skupiny ČSOB a ke třetím stranám.

I. Vysvětlení některých pojmů

1. **Aktivačním kódem (pro Aplikaci Smart klíč)** se rozumí alfanumerický údaj, který slouží k aktivaci Aplikace Smart klíč.
2. **Aplikací Smart klíč** se rozumí aplikace ČSOB Smart klíč – aplikace pro mobilní zařízení (chytrý telefon, tablet) nainstalovaná z oficiálních obchodů s aplikacemi Google Play, Apple App Store, Huawei AppGallery, která v aktivované Aplikaci Smart klíč generuje kódy sloužící k Autentizaci a Autorizaci dispozic zadávaných prostřednictvím Služby Oprávněnou osobou, přičemž do neaktivované Aplikace Smart klíč se Oprávněná osoba Autentizuje pomocí Prvků ČSOB Identity (čl. IV. Podmínek Identity) a tím ji aktivuje.
3. **Aplikací Smart** se rozumí aplikace ČSOB Smart – aplikace pro mobilní zařízení od ČSOB nainstalovaná do chytrého telefonu nebo tabletu z oficiálních obchodů s aplikacemi Google Play nebo App Store, ve které se Oprávněná osoba Autentizuje a Autorizuje své právní jednání.
4. **Autentizací/Autentizovat** se rozumí prokázání totožnosti Oprávněné osoby ve Službě.
5. **Autentizací biometrickým certifikátem** se rozumí Autentizace za použití biometrického snímače podporovaného operačním systémem zařízení Oprávněné osoby v mobilních aplikacích ČSOB, kterou Oprávněná osoba aktivuje (způsobem uvedeným v článku IV Podmínek Identity pro Aplikaci Smart, pro jiné aplikace v obchodních podmínkách upravující danou aplikaci), přičemž aktivace je platná po dobu maximálně 365 dní (pokud není deaktivována dříve) a po jejím uplynutí se vyžaduje nová aktivace.
6. **Autorizací/Autorizovat** se rozumí potvrzení určitého právního jednání Oprávněné osoby (včetně podepsání dokumentu) ve Službě.
7. **Blokací** se rozumí dočasné zamezení (pozastavení) nebo trvalé zamezení (zneplatnění/zrušení) použití Prvku ČSOB Identity.
8. **Certifikátem** se rozumí osobní certifikáty: Kvalifikovaný certifikát I.CA, Komerční certifikát I.CA (vydaný První certifikační autoritou, a.s.), Kvalifikovaný certifikát Ardaco (vydaný Ardaco, a.s.), jednorázový Komerční certifikát ČSOB (vydaný ČSOB v okamžiku podepisování dokumentu Oprávněnou osobou) a biometrický certifikát (vydaný ČSOB při Autentizaci Oprávněné osoby do mobilních aplikací ČSOB), které slouží k Autentizaci a/nebo Autorizaci. Bližší informace jsou uvedeny na www.csob.cz/identita.
9. **ČSOB Identitou** se rozumí datové zachycení identity Oprávněné osoby v systémech ČSOB ověřené při přihlášení prostřednictvím Prvků ČSOB Identity na Přihlašovací stránce.
10. **ČSOB eID** se rozumí služba elektronické identifikace poskytovaná v rámci ČSOB Identity, která umožní Autentizaci Oprávněné osoby pomocí Prostředku pro elektronickou identifikaci:
    - prostřednictvím kvalifikovaného systému elektronické identifikace umožňující poskytnutí služby Národního bodu (dle z. č. 250/2017 Sb., ve znění pozdějších předpisů),
    - mimo rámec kvalifikovaného systému elektronické identifikace umožňující poskytnutí služby Národního bodu (dle z. č. 21/1992 Sb., ve znění pozdějších předpisů)

    a související služby jako poskytování, potvrzování osobních identifikačních údajů, informací souvisejících s osobními identifikačními údaji, informací o bankovních obchodech Oprávněné osoby, blíže upravené v článku III. Podmínek Identity.
11. **Dohodou o Identitě** se rozumí Dohoda o ČSOB Identitě uzavřená mezi Oprávněnou osobou a ČSOB, kterou je zřízena ČSOB Identita, a uvádí zejm. identifikační číslo a některé Prvky ČSOB Identity. Dohoda o Identitě může být sjednána také ve formě Žádosti o zřízení ČSOB Identity a Oznámení o zřízení ČSOB Identity. Nedílnou součástí Dohody o Identitě jsou Podmínky Identity.
12. **Důvěrnými informacemi** se rozumí informace týkající se Klienta, které ČSOB získala v souvislosti s poskytováním služeb, na něž se vztahuje povinnost mlčenlivosti.

Československá obchodní banka, a. s.
Radlická 333/150, 150 57 Praha 5; IČO: 00001350
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B: XXXVI, vložka 46
www.csob.cz I 495 300 300

13. **Kate** se rozumí virtuální asistentka, která poskytuje Oprávněné osobě personalizovanou asistenci zejména v souvislosti s poskytováním informací, zvyšováním pohodlí a zákaznické zkušenosti, vytipováním rizik s návrhy na jejich snížení, návrhy na optimalizaci hospodaření s finančními prostředky a produkty a službami Skupiny ČSOB a jejích smluvních partnerů (včetně produktů a služeb nefinančního charakteru), a to dle individuálních potřeb Oprávněné osoby.
14. **Kate Coiny (v Aplikaci Smart též KTC)** se rozumí digitální „mince“ vydávané ČSOB a přidělované Oprávněným osobám za stanovených podmínek prostřednictvím Aplikace Smart, které Oprávněná osoba může uplatnit pro získání odměny při nákupu produktů a služeb Skupiny ČSOB a jejich smluvních partnerů, příp. odměny za jiné chování stanovené ČSOB. Kate Coiny nejsou elektronickými penězi podle zákona o platebním styku ani elektronickými peněžními tokeny podle NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY o trzích s kryptoaktivy a o změně směrnice (EU) 2019/1937.
15. **Klientem** se rozumí Příjemce Služby a Oprávněná osoba.
16. **Klientským centrem** se rozumí specializované pracoviště ČSOB, které poskytuje vybrané služby a vzdálenou podporu. Způsob Autentizace Oprávněné osoby v Klientském centru upravují Podmínky Identity a obchodní podmínky příslušné Služby. Kontakt na Klientské centrum je uvedený na www.csob.cz/kontakty.
17. **Kvalifikovaným elektronickým podpisem** se rozumí kvalifikovaný elektronický podpis (dle nař. EU č. 910/2014 – článku 3, bod 12) založený na Kvalifikovaném certifikátu I.CA nebo Ardaco a vytvořený kvalifikovaným prostředkem pro vytváření elektronických podpisů.
18. **Národním bodem** se rozumí Národní bod pro identifikaci a autentizaci (dle z. č. 250/2017 Sb., ve znění pozdějších předpisů).
19. **Obchodním místem** se rozumí Pobočka nebo pobočka České pošty, s. p.
20. **Oprávněnou osobou** se rozumí fyzická osoba, která si zřídila ČSOB Identitu na základě Dohody o Identitě a je oprávněna k právnímu jednání při využívání Služby. Oprávněná osoba může být současně u některých typů Služby Příjemce Služby a/nebo se může jednat o osobu zmocněnou/určenou/pověřenou Příjemcem Služby k právnímu jednání prostřednictvím Služby, která zřizuje a využívá ČSOB Identitu. U služby ČSOB eID je Oprávněná osoba vždy současně Příjemcem Služby.
21. **PINem (pro Aplikaci Smart klíč)** se rozumí numerický kód pro přístup do Aplikace Smart klíč, který je možné zadat prostřednictvím klávesnice či zabudovaného biometrického snímače (pokud tuto technologii v daném typu mobilního zařízení ČSOB podporuje).
22. **Pobočkou** se rozumí pobočka Československé obchodní banky, a. s., označená logem ČSOB.
23. **Portálem ČSOB Identity** se rozumí internetová stránka mojeidentita.csob.cz , na které si Oprávněná osoba spravuje ČSOB Identitu a na kterou je přesměrována po Autentizaci na Přihlašovací stránce.
24. **Portálem Skupiny ČSOB** se rozumí internetová stránka skupina.csob.cz, na které je zobrazen přehled produktů/služeb Skupiny ČSOB, ze které Oprávněná osoba může přejít do portálů dceřiných společností a na kterou je přesměrována po Autentizaci na Přihlašovací stránce po zadání stránky online.csob.cz nebo z rozcestníku umístěného na www.csob.cz.
25. **Prvky ČSOB Identity** se rozumí prvky ČSOB Identity uvedené v článku V. Podmínek Identity, které slouží k Autentizaci Oprávněné osoby prostřednictvím ČSOB Identity a Autorizaci a jsou upravené v Podmínkách Identity a případně v obchodních podmínkách Služby.
26. **Prostředkem pro elektronickou identifikaci nebo PEI** se rozumí kombinace Prvků ČSOB Identity určená pro Autentizaci ve službě ČSOB eID uvedená na www.csob.cz/identita a v článku IV., bodu 5, Podmínek Identity.
27. **Přihlašovací stránkou** se rozumí internetová stránka identita.csob.cz, na které se Oprávněná osoba Autentizuje ČSOB Identitou prostřednictvím Prvků ČSOB Identity.
28. **Příjemcem Služby** se rozumí fyzická osoba, fyzická osoba podnikatel nebo právnická osoba, se kterou má ČSOB nebo dceřiná společnost Skupiny ČSOB, která ČSOB Identitu využívá, uzavřenou smlouvu o poskytnutí a využití Služby, pokud to daná Služba vyžaduje.
29. **Registrací** se rozumí Oprávněnou osobou provedené nastavení uživatelského jména a vstupního hesla do ČSOB Identity. Součástí Registrace je zadání a ověření bezpečnostní e-mailové adresy Oprávněné osoby.
30. **Skupinou ČSOB** se rozumí ČSOB a osoby, které tvoří s ČSOB podnikatelské seskupení, přičemž aktuální seznam je uvedený na www.csob.cz/skupina.
31. **Skupinou KBC** se rozumí společnost KBC Group NV, se sídlem Havenlaan 2, B-1080 Brusel, Belgie, reg. číslo 0403.227.515, a osoby, které s ní tvoří podnikatelská seskupení.
32. **Službou** se rozumí služby Skupiny ČSOB uvedené na www.csob.cz/identita, do kterých se Oprávněná osoba přihlásí ČSOB Identitou (prostřednictvím Prvků ČSOB Identity), které jsou popsány v článku III. Podmínek Identity (např. Kate, služba digitálního ověřování příjmů a výdajů), a dále zejména:
    - služba ČSOB CEB, kterou ČSOB poskytuje na základě smlouvy a blíže ji upravuje v Obchodních podmínkách pro poskytování služby ČSOB CEB,
    - služby ČSOB Elektronického bankovnictví, které ČSOB poskytuje na základě smlouvy a blíže je upravuje v Obchodních podmínkách pro poskytování služeb ČSOB Elektronického bankovnictví.

Československá obchodní banka, a. s.
Radlická 333/150, 150 57 Praha 5; IČO: 00001350
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B: XXXVI, vložka 46
www.csob.cz I 495 300 300

33. **SMS klíčem** se rozumí prvek ČSOB Identity pro Autentizaci, Autorizaci nebo aktivaci aplikace zaslaný Oprávněné osobě na bezpečnostní telefonní číslo uvedené v Dohodě o Identitě.
34. **Smart klíčem** se rozumí prvek ČSOB Identity pro Autentizaci a Autorizaci prostřednictvím Aplikace Smart klíč.
35. **Zaručeným elektronickým podpisem** se rozumí zaručený elektronický podpis (dle nař. EU č. 910/2014 – článku 3, bodu 11) založený na Kvalifikovaném certifikátu I.CA nebo na Komerčním certifikátu ČSOB.

II. Sjednání (založení) ČSOB Identity

1. ČSOB Identitu může Oprávněná osoba sjednat pouze s ČSOB, a to na základě Dohody o Identitě sjednané na Obchodním místě, případně prostřednictvím Klientského centra nebo elektronicky na www.csob.cz nebo v Aplikaci Smart. Omezeně svéprávná osoba může sjednat ČSOB Identitu a žádat o změny na ČSOB Identitě pouze prostřednictvím Pobočky. Dohodu o Identitě nemůže Oprávněná osoba uzavřít/měnit na základě plné moci udělené třetí osobě.
2. ČSOB Identitu může Oprávněná osoba sjednat s ČSOB i prostřednictvím některých osob ze Skupiny ČSOB nebo jejích obchodních zástupců.
3. ČSOB Identita může být sjednána i pro nezletilou osobu, která je ve smluvních záležitostech do dosažení svéprávnosti zastupována zákonným zástupcem, nebo pro osobu s omezenou svéprávností, která je ve smluvních záležitostech zastupována soudem stanoveným opatrovníkem. Při uzavírání Dohody o Identitě zastupuje nezletilého Klienta pouze jeden zákonný zástupce a pouze ten může nadále smluvní vztah měnit nebo vypovědět.
4. Oprávněná osoba může sjednat pouze jednu Dohodu o Identitě s ČSOB.
5. Dohodu o Identitě uzavřenou elektronicky ČSOB zasílá Oprávněné osobě do Portálu ČSOB Identity. V případě zániku závazku a ukončení smluvního vztahu vyplývajícího z Dohody o Identitě je Oprávněná osoba povinna si před dnem ukončení smluvního vztahu tuto dokumentaci uložit do jiného úložiště.
6. Při sjednání ČSOB Identity:
   - na Obchodním místě, případně prostřednictvím Klientského centra, nebo prostřednictvím osoby ze Skupiny ČSOB nebo jejích obchodních zástupců je Oprávněné osobě přiděleno unikátní identifikační číslo ČSOB Identity a jsou vydány jednorázové Prvky ČSOB Identity, případně Aktivační kód (pro Aplikaci Smart klíč). Tyto prvky nelze vydat jiné osobě, a to ani na základě plné moci. Při prvním přihlášení do Portálu ČSOB Identity si přidělené jednorázové Prvky ČSOB Identity v rámci Registrace Oprávněná osoba změní na trvalé Prvky ČSOB Identity. Trvalé Prvky ČSOB Identity si z jednorázových Prvků ČSOB Identity může Oprávněná osoba nastavit též v rámci Registrace v aktivované Aplikaci Smart klíč.
   - elektronicky si Oprávněná osoba na www.csob.cz požádá o uzavření Dohody o Identitě, ČSOB po akceptaci této žádosti zašle Oprávněné osobě jednorázové Prvky ČSOB Identity, které si v rámci Registrace do Portálu ČSOB Identity změní na trvalé Prvky ČSOB Identity. Trvalé Prvky ČSOB Identity si z jednorázových Prvků ČSOB Identity může Oprávněná osoba nastavit též v rámci Registrace v aktivované Aplikaci Smart klíč. Tento způsob sjednání je umožněn jen ve vybraných procesech elektronického sjednání ČSOB Identity.
   - elektronicky v Aplikaci Smart si Oprávněná osoba po sjednání ČSOB Identity nastaví své trvalé přístupové Prvky ČSOB Identity (uživatelské jméno a vstupní heslo), které pak používá pro Autentizaci prostřednictvím ČSOB Identity.

III. Využití ČSOB Identity

1. ČSOB Identitou se může Oprávněná osoba přihlásit do Portálu ČSOB Identity, Portálu Skupiny ČSOB, Aplikace Smart a Služby.
2. Využívání ČSOB Identity ve Službě je podmíněno uzavřením Dohody o Identitě.
3. K některým Službám jsou uvedeny podrobnosti dále v tomto článku Podmínek Identity:

A. ČSOB eID

a) Službu ČSOB eID může Oprávněná osoba využít, jakmile má zřízenou ČSOB Identitu a splňuje podmínky pro její využívání. Pokud Oprávněná osoba nemá zájem tuto službu využít, lze ji v Portálu ČSOB Identity libovolně vypnout a opětovně zapnout.

b) ČSOB eID umožní Oprávněné osobě se Autentizovat pomocí Prostředku pro elektronickou identifikaci pro účely ověření její totožnosti u třetí osoby prostřednictvím kvalifikovaného systému elektronické identifikace umožňující poskytnutí služby Národního bodu nebo mimo rámec kvalifikovaného systému elektronické identifikace buď přímo, nebo prostřednictvím Bankovní identity, a.s., se sídlem Smrčkova 2485/4, Libeň, 180 00 Praha 8.

c) Při využití ČSOB eID je Oprávněná osoba v této službě Autentizována Prostředkem pro elektronickou identifikaci. V souvislosti se službou ČSOB eID může být Oprávněná osoba vyzvána k Autorizaci svého požadavku Kvalifikovaným certifikátem I.CA, Smart klíčem, SMS nebo tzv. odklikem.

Československá obchodní banka, a. s.
Radlická 333/150, 150 57 Praha 5; IČO: 00001350
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B: XXXVI, vložka 46
www.csob.cz I 495 300 300

d) ČSOB eID může Oprávněná osoba využívat, pokud je identifikována v souladu s právními předpisy pro tyto účely osobou oprávněnou provést takovou identifikaci (z. č. 21/1992, o bankách, ve znění pozdějších předpisů), je zletilá, svéprávná, uvedená v registru obyvatel, předložila identifikační doklad ověřitelný v registru obyvatel a její aktuální osobní údaje v ČSOB jsou shodné s údaji uvedenými v registru obyvatel.

e) Poté, co si Oprávněná osoba zřídí ČSOB Identitu (před prvním využitím ČSOB eID), je ověřena její totožnost prostřednictvím Národního bodu. Za tímto účelem jsou zaslány Národnímu bodu údaje Oprávněné osoby, zejména číslo a typ dokladu totožnosti (občanský průkaz / pas), jméno a příjmení, datum narození, případně místo narození, kód adresního místa z Registru územní identifikace, adres a nemovitostí, občanství.

   V případě, že je totožnost Oprávněné osoby úspěšně ověřena u Národního bodu, Národní bod přidělí a zašle ČSOB bezvýznamový směrový identifikátor (BSI). Následně ČSOB zapíše Prostředek pro elektronickou identifikaci Oprávněné osoby s informací o úrovni záruky do Národního bodu. Tento Prostředek pro elektronickou identifikaci se skládá z Prvků ČSOB Identity, které má Oprávněná osoba sjednané s ČSOB pro Služby. Je možné mít zapsaných více Prostředků pro elektronickou identifikaci u Národního bodu.

   Při používání Prostředku pro elektronickou identifikaci Oprávněnou osobou v Národním bodu bude ČSOB předávat Národnímu bodu již jen bezvýznamový směrový identifikátor (BSI) s informací, zda byla Oprávněná osoba úspěšně Autentizována.

f) V případě, že si Oprávněná osoba v Portálu ČSOB Identity vypne službu ČSOB eID, dojde k blokaci všech jejích Prostředků pro elektronickou identifikaci registrovaných u Národního bodu a ten je zneplatní na základě oznámení ČSOB, Oprávněná osoba tak nemůže službu ČSOB eID využívat. K opětovnému využívání ČSOB eID je třeba, aby Oprávněná osoba v Portálu ČSOB Identity službu ČSOB eID opětovně zapnula.

g) V Portálu ČSOB Identity si může Oprávněná osoba vypnout (blokovat) nebo zapnout jednotlivé Prostředky pro elektronickou identifikace registrované u Národního bodu. Vypnutím Prostředku pro elektronickou identifikaci v Portálu ČSOB Identity dojde k pozastavení možnosti je využívat ve službě ČSOB eID. Zapnutím dojde k obnovení možnosti je využívat ve službě ČSOB eID.

   Vypnutí, zapnutí ČSOB eID nebo jednotlivých Prostředků pro elektronickou identifikaci, nemá vliv na využívání Prvků ČSOB Identity v jiných Službách.

   Vypnutí určitého Prostředku pro elektronickou identifikaci nemá vliv na využívání jiného Prostředku pro elektronickou identifikaci ve službě ČSOB eID.

h) V případě, že ČSOB blokuje Prvek ČSOB Identity, který je součástí Prostředku pro elektronickou identifikaci Oprávněné osoby, oznámí tuto skutečnost Národnímu bodu, který takový Prostředek pro elektronickou identifikaci zneplatní.

i) Oprávněná osoba může využít ve službě ČSOB eID Prostředek elektronické identifikace nízké úrovně (uživatelské jméno a vstupní heslo), i když má v Dohodě o Identitě uvedeno nastavení dvoufaktorové Autentizace.

B. Přihlášení do portálů dceřiných společností

Prostřednictvím Portálu Skupiny ČSOB, Aplikace Smart nebo Přihlašovací stránky (umožní-li to portál dceřiné společnosti) může Oprávněná osoba vstoupit do internetových portálů dceřiných společností ČSOB a získat tak přístup k informacím a službám těchto dceřiných společností. Pro tyto účely jsou předávány identifikační údaje Oprávněné osoby v nezbytném rozsahu.

C. Elektronické uzavírání smlouvy s ČSOB

Prostřednictvím Portálu Skupiny ČSOB nebo Aplikace Smart může Oprávněná osoba, je-li plně svéprávná, uzavírat smlouvy o vybraných bankovních produktech s ČSOB. Smlouvu podepíše elektronickým podpisem na bázi SMS klíče, Kvalifikovaného certifikátu I.CA nebo Komerčního certifikátu ČSOB, příp. potvrdí souhlas s jejím obsahem tzv. odklikem. ČSOB smlouvu podepíše naskenovaným podpisem oprávněného zástupce ČSOB a opatří ji elektronickou pečetí a kvalifikovaným časovým razítkem. Autorizaci elektronického podpisu na bázi Komerčního certifikátu ČSOB provede Oprávněná osoba pomocí Prvků ČSOB Identity.

D. Kate

a) Kate může Oprávněná osoba využívat v Aplikaci Smart. Platební transakce za pomocí Kate lze provádět v Aplikaci Smart pouze, pokud má Oprávněná osoba sjednané služby ČSOB Elektronického bankovnictví.

b) Prostřednictvím Kate nikdy nedochází k poskytování rady ve smyslu zákonů upravujících poradenství v oblasti úvěrů, investic a pojištění.

c) Přehled aktuálních služeb poskytovaných Kate a detaily nastavení této služby jsou uvedeny na www.csob.cz/kate. Osoby mladší 18 let a omezeně svéprávné mohou využívat Kate pouze v omezeném rozsahu.

d) Za účelem personalizované asistence a poskytování služeb směřujících ke zvýšení pohodlí a komfortní zákaznické zkušenosti Oprávněné osoby ze strany Kate je ČSOB oprávněna zpracovávat a analyzovat v odpovídajícím rozsahu data a osobní údaje Oprávněné osoby, které jsou Kate dostupné.

Československá obchodní banka, a. s.
Radlická 333/150, 150 57 Praha 5; IČO: 00001350
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B: XXXVI, vložka 46
www.csob.cz I 495 300 300

e) Oprávněná osoba nesmí sdělovat Kate citlivé osobní údaje (př. zdravotní stav) ani v komunikaci s Kate používat výrazy vulgární či dehonestující. Oprávněná osoba dále nesmí sdělovat Kate obsah, ke kterému jí nenáleží potřebná práva, zejména práva duševního vlastnictví; odpovědnost za případné porušení práv třetích osob nese Oprávněná osoba.

f) Poskytování asistence ze strany Kate je obvykle plně automatizováno a může vést k rozhodnutím bez účasti lidského faktoru. Více informací na www.csob.cz/osobniudaje.

g) Kate při poskytování asistence může využívat umělou inteligenci, zejména v podobě tzv. velkých jazykových modelů. Generování odpovědí je v takovém případě založeno na algoritmech strojového učení a pravděpodobnostních výpočtech, a tyto odpovědi proto nemusí být vzhledem k povaze fungování uvedených modelů vždy zcela přesné a přiléhavé. K získání přesných informací nebo ověření informací poskytnutých ze strany Kate slouží oficiální dokumenty zpřístupněné na www.csob.cz, příp. je možné situaci řešit s pracovníky ČSOB telefonicky nebo návštěvou Pobočky.

h) Pokud Oprávněná osoba využívá Kate ve službě ČSOB CEB, ustanovení o Kate uvedená v Podmínkách Identity se nepoužijí, smluvní vztah blíže upravují Obchodní podmínky pro poskytování služby ČSOB CEB.

i) Kate Oprávněnou osobu oslovuje prostřednictvím oznámení, a to kdykoli, kdy je to s ohledem na danou situaci relevantní. Oprávněná osoba si může funkce zasílání oznámení od Kate nastavit dle svých preferencí, případně zcela vypnout. Oznámení může být zasláno i v době, kdy nemá Oprávněná osoba otevřenou Kate v Aplikaci Smart či v jiném digitálním prostředí, ve kterém ČSOB Kate poskytuje. Ke správnému fungování Kate je nezbytné, aby Oprávněná osoba na svém zařízení povolila zasílání oznámení.

j) ČSOB je oprávněna v Kate jednat jako zástupce nebo zprostředkovatel členů Skupiny ČSOB nebo smluvních partnerů Skupiny ČSOB, a to také ohledně služeb nefinančního charakteru. ČSOB není odpovědná za jednání jiného člena Skupiny ČSOB v Kate. ČSOB nikdy nejedná jako zprostředkovatel společnosti Ušetřeno.cz s.r.o., se sídlem Lomnického 1742/2a, Nusle, 140 00 Praha 4, IČO 24684295 (dále jen „Ušetřeno“) nebo obchodních partnerů Ušetřeno. Ušetřeno v rámci Kate neplní ani s Oprávněnými osobami neuzavírá smlouvu o zprostředkování v energetických odvětvích a aktivně oslovuje pouze Oprávněné osoby, které poskytly Souhlas s použitím údajů pro skupinu ČSOB.

k) Hlasová komunikace s Kate je zajišťována prostřednictvím společností uvedených na www.csob.cz/kate-zpracovani-hlasu, přičemž zahájením hlasové komunikace s Kate vyjadřuje Oprávněná osoba souhlas s podmínkami používání uvedenými na www.csob.cz/kate-zpracovani-hlasu.

l) Oprávněná osoba nesmí využívat Kate způsobem, který by porušoval Podmínky Identity, právní předpisy či dobré mravy. Mimo jiné je nepřípustné obcházet ochranná opatření Kate či jinak zasahovat do jejích funkcí nebo se o to pokoušet.

m) ČSOB neodpovídá za škodu vzniklou v souvislosti s využíváním Kate, která byla způsobena nesprávným užitím Kate ze strany Oprávněné osoby, nesprávným fungováním zařízení Oprávněné osoby, na kterém Kate využívá, nebo v důsledku prolomení bezpečnostních opatření chránících Aplikaci Smart či Portál ČSOB Identity.

E. Kate Coiny

a) ČSOB na základě Podmínek Identity automaticky zpřístupní všem plně svéprávným zletilým Oprávněným osobám nepodnikatelům (dále jen „Uživatel") v Aplikaci Smart nástroj sloužící k využívání a správě Kate Coinů (dále jen „Kate Coin Store“). Využívání Kate Coinů je funkčně podmíněno možností zobrazovat Uživatelům nabídky služeb a produktů osob ze Skupiny ČSOB a jejich smluvních partnerů. Uživatelé, u kterých ČSOB eviduje platný Souhlas s použitím údajů pro Skupinu ČSOB (dále jen „Skupinový souhlas“), mohou ihned po otevření Kate Coin Store začít Kate Coiny získávat a uplatňovat. Ostatní Uživatelé mají v případě zájmu o využívání Kate Coinů možnost ČSOB prostřednictvím Aplikace Smart svobodný a informovaný Skupinový souhlas udělit. Skupinový souhlas lze prostřednictvím Aplikace Smart kdykoli odvolat.

b) V Kate Coin Store jsou zobrazeny přehledné informace o přidělených i uplatněných Kate Coinech. Kate Coin Store lze spravovat prostřednictvím Aplikace Smart.

c) Popis situací, ve kterých lze Kate Coiny získat a uplatnit pro získání odměny, je uveden v Aplikaci Smart a může se měnit. Rozhodující jsou vždy údaje uvedené v Aplikaci Smart k okamžiku, kdy dochází k příslušné aktivitě směřující k získání Kate Coinů, resp. k okamžiku, kdy jsou Uživateli Kate Coiny přiděleny (není-li jejich získání podmíněno žádnou aktivitou). Kate Coiny nemohou být přiděleny za aktivity časově předcházející aktivaci Kate Coin Store. Pokud je získání Kate Coinů podmíněno provedením transakce v rámci stanoveného období (např. nákupem zboží/služby v rámci časově omezené kampaně), je pro splnění podmínky rozhodující datum, kdy dal Uživatel příkaz k provedení transakce, nikoli datum jejího zúčtování (ke kterému může dojít zejména u karetních transakcí později).

d) Pokud v Aplikaci Smart není uvedeno jinak, je stanovený počet Kate Coinů přidělen pouze za první danou aktivitu Uživatele (tedy jednorázově a při další aktivitě stejného typu již Kate Coiny přidělovány nejsou).

Československá obchodní banka, a. s.
Radlická 333/150, 150 57 Praha 5; IČO: 00001350
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B: XXXVI, vložka 46
www.csob.cz I 495 300 300

e) Kate Coiny lze uplatnit buď k získání (i) odměny při nákupu specifikovaného zboží nebo služby nebo (ii) voucherů uplatnitelných při nákupu zboží nebo služby u partnerů ČSOB.

   (i) V prvním případě musí Uživatel nejprve zaplatit bezhotovostně z účtu vedeného u ČSOB plnou cenu vybraného zboží/služby a po uplatnění Kate Coinů je mu odpovídající částka odměny v Kč připsána na běžný účet. Odměnu lze připsat pouze na standardní nepodnikatelský platební účet vedený v Kč s tím, že tzv. chráněný účet a transakční účet pro vypořádávání investic nejsou pro připsání odměny přípustné (dále jen „Způsobilý účet"). Má-li Uživatel více Způsobilých účtů, je odměna připsána na účet dle volby ČSOB. Není-li ve vztahu ke konkrétní aktivitě v Aplikaci Smart uvedeno jinak, je odměna vyplacena v poměru 1:1 (1 KTC = 1 Kč). V Aplikaci Smart je vždy uvedeno, zda k uplatnění Kate Coinů v souvislosti s vymezenou aktivitou Uživatele dochází automaticky nebo zda o ně musí Uživatel prostřednictvím Aplikace Smart aktivně požádat. Pokud Uživatel v době, kdy mu má být připsána odměna, nemá otevřen žádný Způsobilý účet, ztrácí na odměnu nárok. Podrobné podmínky pro získání odměny ve vztahu ke konkrétním způsobům využití Kate Coinů jsou vždy uvedeny v Kate Coin Store (např. lhůta pro výplatu odměny na Způsobilý účet, zda je získání nároku na odměnu podmíněno tím, že Uživatel v rámci uplatnění Kate Coinů neodstoupí v zákonné 14denní lhůtě od kupní smlouvy nebo smlouvy o poskytnutí služby, apod.).

   (ii) Pokud Uživatel uplatní Kate Coiny prostřednictvím Aplikace Smart k získání voucheru, zobrazí mu ČSOB voucher, resp. kód nezbytný k jeho uplatnění, v Kate Coin Store. Tato volba je nevratná, tzn. voucher není možné směnit zpět na Kate Coiny, ani za voucher jiné hodnoty nebo voucher jiného partnera. Vydavatel voucheru může poskytnout výhodnější poměr při uplatnění Kate Coinů k jeho získání (např. voucher v hodnotě 100,-Kč může být získán za méně než 100 Kate Coinů) – taková informace je vždy uvedena v Aplikaci Smart, stejně jako doba platnosti voucheru. Pokud Uživatel nestihne získaný voucher uplatnit v době jeho platnosti, nemá vůči ČSOB právo na žádnou kompenzaci. Počet nabídnutých voucherů může být omezen a ČSOB si vyhrazuje právo nezprostředkovat jejich získání v případě, že bude nabídka vyčerpána. Případnou reklamaci v souvislosti s uplatněním a využitím voucheru musí Uživatel podat přímo u partnera, který voucher vydal.

f) Od okamžiku, který oznámí prostřednictvím Aplikace Smart, může ČSOB vyplácet hodnotu Kate Coinů neuplatněných v rámci kalendářního roku v poměru 1:1 (1 KTC = 1 Kč) na účet Uživatele, příp. umožnit Uživateli jejich převod do následujícího kalendářního roku (a to i opakovaně). Bližší podmínky tohoto mechanismu (např. zda bude převod, příp. vyplacení odpovídající hodnoty, podmíněn aktivním krokem klienta) je ČSOB oprávněna stanovit v oznámení uvedeném v první větě.

g) Kate Coiny nelze převádět mezi Uživateli.

h) Pokud je u Kate Coinů stanovena doba jejich platnosti, je ČSOB oprávněna tuto dobu přiměřeně zkrátit z důvodu rozvoje programu Kate Coinu (např. nasazení jejich nového typu), a to na základě oznámení doručeného Uživatelům prostřednictvím Aplikace Smart s tím, že doba nově stanovené platnosti Kate Coinů nesmí být kratší než 2 měsíce ode dne doručení oznámení. Pokud Kate Coin není ve stanovené době platnosti použit, zaniká bez náhrady.

i) Nad rámec popsaný pod písm. f) nemá Uživatel právo na směnu Kate Coinů za peníze.

j) Uplatněním Kate Coin zaniká a nelze nárokovat jeho vrácení.

k) Pokud Uživatel odvolá Skupinový souhlas, ztrácí s ohledem na jeho nezbytnost pro potřebné zpracovávání osobních údajů možnost uplatnit do té doby přidělené Kate Coiny a možnost sbírat nové Kate Coiny. Již přidělené Kate Coiny však ČSOB může na základě oprávněného zájmu po určitou dobu evidovat v Kate Coin Store. Pokud tedy Uživatel v této době Skupinový souhlas ČSOB opětovně udělí, může dříve přidělené a dosud platné Kate Coiny uplatnit.

l) Uživatel je oprávněn smlouvu, jejíž obsah je vymezen Podmínkami Identity v rozsahu upravujícím Kate Coiny (dále jen „Smlouva"), kdykoli ukončit s okamžitými účinky prostřednictvím Aplikace Smart. Pokud tak učiní, přestane se na něj tato část Podmínek Identity vztahovat. Uživatel nicméně může prostřednictvím Aplikace Smart kdykoli požádat ČSOB o opětovné uzavření Smlouvy a otevření Kate Coin Store.

m) ČSOB je oprávněna Smlouvu vypovědět bez uvedení důvodu s 1měsíční výpovědní dobou. ČSOB je dále oprávněna od Smlouvy s okamžitými účinky odstoupit, pokud by Uživatel podstatným způsobem porušil své závazky vůči ČSOB, jednal v rozporu s Podmínkami Identity nebo účinnými právními předpisy, příp. podmínky pro používání Kate Coinů obcházel. Oznámení o výpovědi nebo odstoupení zašle ČSOB Uživateli prostřednictvím Aplikace Smart, příp. do internetového bankovnictví nebo e-mailem.

n) Smlouva dále automaticky zaniká ukončením smlouvy, na základě které ČSOB Uživateli poskytuje Aplikaci Smart nebo ČSOB Identitu, příp. okamžikem, kdy Oprávněná osoba přestane splňovat další podmínky Uživatele podle bodu a). Smlouva zaniká rovněž úmrtím Uživatele.

o) Ukončení Smlouvy má za následek smazání Kate Coin Store a ztrátu možnosti uplatnit již získané Kate Coiny (v případě úmrtí Uživatele nebo omezení jeho způsobilosti k právnímu jednání přistoupí ČSOB ke smazání Kate Coin Store poté, co se o těchto skutečnostech hodnověrně dozví). ČSOB je nicméně oprávněna v případě opětovného uzavření Smlouvy a znovuotevření Kate Coin Store připsat Uživateli Kate

Československá obchodní banka, a. s.
Radlická 333/150, 150 57 Praha 5; IČO: 00001350
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B: XXXVI, vložka 46
www.csob.cz I 495 300 300

Coiny, které měl v Kate Coin Store k okamžiku jejího posledního smazání, pokud ve vztahu k nim dosud neuplynula doba jejich platnosti (byla-li omezena).

p) Uživatel je odpovědný za splnění svých případných daňových povinností v souvislosti s přidělením Kate Coinů a získáním odměny při jejich uplatnění.

q) Pokud je Uživateli příjemcem do 60 dnů ode dne jejího zúčtování vrácena platební transakce, na kterou bylo vázáno přidělení nebo uplatnění Kate Coinů, zejména proto, že Uživatel využije svého práva od kupní smlouvy / smlouvy o poskytnutí služby odstoupit, ztrácí nárok na přidělení Kate Coinů, resp. na odměnu za jejich uplatnění. Byly-li mu Kate Coiny za transakci dle předchozí věty již přiděleny, je ČSOB oprávněna k jejich zrušení, a pokud je již Uživatel uplatnil k získání odměny nebo voucheru dle písm. e), je povinen ČSOB jejich odpovídající peněžní hodnotu neprodleně vrátit; ČSOB je v takovém případě oprávněna inkasovat odpovídající částku z jakéhokoli účtu Uživatele. Uvedené se uplatní i při vrácení části takové platební transakce.

r) Pokud Uživatel v souvislosti se získáním nebo uplatněním Kate Coinů poruší pravidla vyplývající z části E. Podmínek Identity, příp. obecně závazné právní předpisy, je ČSOB oprávněna požadovat vrácení odpovídající částky vyplacené odměny nebo hodnoty voucheru, příp. tuto částku inkasovat z účtu Uživatele.

s) Reklamaci týkající se stavu Kate Coin Store je třeba uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co Uživatel případnou nesrovnalost zjistí, nejpozději však do konce druhého měsíce následujícího po měsíci, ve kterém došlo, příp. mělo dojít, k reklamované skutečnosti. Pokud se však reklamace týká získání Kate Coinů v rámci časově omezené kampaně, lze reklamaci uplatnit nejpozději do skončení lhůty pro jejich uplatnění. Reklamaci podanou po uplynutí výše uvedených lhůt je ČSOB oprávněna zamítnout.

F. Služba digitálního ověřování příjmů a výdajů

a) Službu digitálního ověřování příjmů a výdajů může Oprávněná osoba využít v Aplikaci Smart, jakmile má zřízenou ČSOB Identitu a s ČSOB uzavře příslušnou smlouvu.

b) Služba spočívá v získání informací o Oprávněnou osobou určených platebních účtech (transakční historii) vedených jiným poskytovatelem než ČSOB. Více informací na www.csob.cz.

IV. Autentizace Oprávněné osoby při využití ČSOB Identity

1. Do Portálu ČSOB Identity / Portálu Skupiny ČSOB se Oprávněná osoba Autentizuje na Přihlašovací stránce prostřednictvím těchto Prvků ČSOB Identity:
   - uživatelského jména, vstupního hesla a SMS klíče nebo
   - uživatelského jména, vstupního hesla a Smart klíče nebo
   - Komerčního certifikátu I.CA nebo
   - načtením QR kódu, což lze na mobilním zařízení učinit i stisknutím tlačítka s názvem Přihlásit Smart klíčem, z Přihlašovací stránky, s autorizací Smart klíčem, a to pouze v online režimu.
2. Do Aplikace Smart se Oprávněná osoba Autentizuje prostřednictvím těchto Prvků ČSOB Identity:
   - uživatelského jména, vstupního hesla a SMS klíče, případně biometrického certifikátu (aktivovaného uživatelským jménem, vstupním heslem a SMS klíčem) nebo
   - Smart klíče, případně biometrického certifikátu (aktivovaného Smart klíčem).
3. Do neaktivované Aplikace Smart klíč se Oprávněná osoba Autentizuje prostřednictvím těchto Prvků ČSOB Identity:
   - uživatelského jména, vstupního hesla a biometrie ze selfie, kterými současně i Autorizuje požadavek na aktivaci Smart klíče.
   - vstupního hesla a jednorázového kódu, kterými současně i Autorizuje požadavek na aktivaci Smart klíče – jen v procesu sjednání ČSOB Identity v Aplikaci Smart.
4. V Klientském centru je Oprávněná osoba Autentizována prostřednictvím:
   - zpětného volání ČSOB Oprávněné osobě na bezpečnostní telefonní číslo nebo
   - Smart klíče nebo
   - otázkami položenými ČSOB Oprávněné osobě.
5. Při využití služby ČSOB eID je Oprávněná osoba v ČSOB Identitě Autentizována Prostředkem pro elektronickou identifikaci:
   - uživatelským jménem, vstupním heslem a SMS klíčem (úroveň záruky značná)
   - Smart klíčem (úroveň záruky značná), v rámci kterého lze využít tyto způsoby Autentizace:
     - uživatelské jméno, vstupní heslo a Smart klíč
     - uživatelské jméno a Smart klíč
     - načtený QR kód, což lze na mobilním zařízení učinit i stisknutím tlačítka s názvem Přihlásit Smart klíčem, z Přihlašovací stránky a Smart klíč

Československá obchodní banka, a. s.
Radlická 333/150, 150 57 Praha 5; IČO: 00001350
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B: XXXVI, vložka 46
www.csob.cz I 495 300 300

- Smart klíč v případě, že se Oprávněná osoba nejdříve přihlásí jiným Prostředkem pro elektronickou identifikaci (s výjimkou PEI - uživatelské jméno, vstupní heslo a SMS klíč) do ČSOB Identity pro účely Autentizace pro třetí stranu a do 30 minut se znovu přihlásí do ČSOB Identity pro účely Autentizace u této třetí strany prostřednictvím Bankovní identity, a.s.
- Certifikátem na čipové kartě + PINem (úroveň záruky značná)
- uživatelským jménem, vstupním heslem (úroveň záruky nízká).

6. Způsob Autentizace prostřednictvím ČSOB Identity (Prvků ČSOB Identity) do Služeb upravují Podmínky Identity ohledně Služeb výslovně uvedených v článku III. Podmínek Identity nebo obchodní podmínky příslušné Služby ohledně ostatních Služeb (výslovně neuvedených v článku III. Podmínek Identity).

V. Prvky ČSOB Identity a jejich správa

1. Oprávněná osoba může využívat k Autentizaci/Autorizaci sjednané Prvky ČSOB Identity uvedené níže v tomto článku:
   - **Identifikační číslo ČSOB Identity**
     Identifikačním číslem je číselný údaj uvedený v Dohodě o Identitě, který slouží Oprávněné osobě k Autentizaci, komunikaci s Klientským centrem, Pobočkou, pro identifikaci Oprávněné osoby v případě jejího zmocnění majitelem účtu k nakládání s peněžními prostředky na jeho účtu prostřednictvím Aplikace Smart a také jako jednorázové uživatelské jméno. Identifikační číslo (znovu) sdělí Oprávněné osobě Obchodní místo / Klientské centrum.
   - **Jednorázové uživatelské jméno**
     Jednorázovým uživatelským jménem je číselný údaj přidělený Oprávněné osobě pro první přihlášení do Portálu ČSOB Identity, který ČSOB Oprávněné osobě předá osobně / zasílá na kontaktní e-mailovou adresu (nelze vydat jiné osobě ani na základě plné moci).
     O (znovu)sdělení / zneplatnění jednorázového uživatelského jména může Oprávněná osoba požádat na Obchodním místě / v Klientském centru.
   - **Uživatelské jméno**
     Uživatelské jméno si Oprávněná osoba nastaví při prvním přihlášení do Portálu ČSOB Identity po zadání jednorázového uživatelského jména nebo po načtení QR kódu z Přihlašovací stránky, což lze na mobilním zařízení učinit i stisknutím tlačítka s názvem Přihlásit Smart klíčem, s Autorizací Smart klíčem. Uživatelské jméno slouží pro přihlášení do Portálu ČSOB Identity a lze ho v Portálu ČSOB Identity změnit.
     O (znovu)sdělení / zneplatnění uživatelského jména může žádat Oprávněná osoba na Obchodním místě / v Klientském centru. O (znovu)sdělení uživatelského jména může požádat Oprávněná osoba také na přihlašovací stránce Portálu ČSOB Identity, ČSOB následně zašle uživatelské jméno Oprávněné osobě na bezpečnostní e-mailovou adresu.
   - **Jednorázové vstupní heslo**
     Jednorázové vstupní heslo je údaj zaslaný ČSOB Oprávněné osobě na bezpečnostní telefonní číslo, který zadá Oprávněná osoba při prvním přihlášení do Portálu ČSOB Identity a které zanikne okamžikem nastavení vstupního hesla do Portálu ČSOB Identity, nejpozději však 30 kalendářních dnů od jeho vydání.
     Po opakovaně chybném zadání dojde k jeho trvalé Blokaci. O vydání nového / zneplatnění jednorázového vstupního hesla může žádat Oprávněná osoba na Obchodním místě / v Klientském centru, nové heslo zasílá ČSOB na bezpečnostní telefonní číslo.
   - **Vstupní heslo**
     Vstupní heslo si Oprávněná osoba nastaví při prvním přihlášení do Portálu ČSOB Identity po zadání jednorázového vstupního hesla nebo po načtení QR kódu z Přihlašovací stránky, což lze na mobilním zařízení učinit i stisknutím tlačítka s názvem Přihlásit Smart klíčem, s Autorizací Smart klíčem. Vstupní heslo slouží pro přihlášení do Portálu ČSOB Identity a lze kdykoli v Portálu ČSOB Identity změnit/nastavit nové.
     Po opakovaně chybném zadání vstupního hesla dojde k jeho Blokaci, kterou lze zrušit také v Portálu ČSOB Identity. O dočasnou Blokaci a její zrušení / zneplatnění vstupního hesla může žádat Oprávněná osoba na Obchodním místě / v Klientském centru.
   - **Bezpečnostní telefonní číslo**
     Bezpečnostní telefonní číslo je telefonní číslo Oprávněné osoby uvedené jako povinný údaj v Dohodě o Identitě, na které ČSOB zasílá jednorázové vstupní heslo a SMS klíč pro Autentizaci a Autorizaci.
     Změnu / dočasnou Blokaci / zrušení dočasné Blokace bezpečnostního telefonního čísla může Oprávněná osoba provést na Obchodním místě / v Klientském centru (po Autentizaci prostřednictvím zpětného volání nebo Smart klíče).
   - **Bezpečnostní e-mailová adresa**
     Bezpečnostní e-mailová adresa je adresa Oprávněné osoby uvedená při Registraci, která nesmí být stejná s e-mailovou adresou jiné osoby uvedené při Registraci. Bezpečnostní e-mailovou adresou může být

Československá obchodní banka, a. s.
Radlická 333/150, 150 57 Praha 5; IČO: 00001350
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B: XXXVI, vložka 46
www.csob.cz I 495 300 300

i adresa uvedená v Dohodě o Identitě jako kontaktní e-mailová adresa, pokud ji Oprávněná osoba při Registraci potvrdí jako bezpečnostní e-mailovou adresu a nebude registrována jinou osobou. Oprávněná osoba si adresu může změnit v Portálu ČSOB Identity. Bezpečnostní e-mailová adresa slouží k obnově vstupního hesla v Portálu ČSOB Identity po jeho Blokaci.

- **Kontaktní adresa**
  Kontaktní adresa je adresa Oprávněné osoby uvedená v Dohodě o Identitě, kterou může Oprávněná osoba změnit na Obchodním místě / v Klientském centru / ve službách ČSOB Elektronického bankovnictví.
- **Certifikát**
  Podmínkou vydání Kvalifikovaného certifikátu Ardaco a Komerčního certifikátu ČSOB Oprávněné osobě je, že Oprávněná osoba má sjednanou ČSOB Identitu se Smart klíčem.
  Kvalifikovaný certifikát I.CA / Komerční certifikát I.CA (uložený na pevném nosiči) lze vydat i na základě úředně ověřené plné moci, avšak takový certifikát nelze použít pro službu ČSOB eID.
  Pokud má Oprávněná osoba před okamžikem uzavření Dohody o Identitě vydaný Kvalifikovaný certifikát I.CA / Komerční certifikát I.CA, může ho využívat ve Službě, která to umožňuje.
  Oprávněná osoba může žádat prostřednictvím Klientského centra o dočasnou Blokaci / zrušení Blokace Kvalifikovaného certifikátu I.CA / Komerčního certifikátu I.CA. Pokud je certifikát dočasně Blokován, nelze ho použít v ČSOB k Autentizaci/Autorizaci.
  Oprávněná osoba může žádat vybranou Pobočku o zneplatnění Komerčního certifikátu I.CA / Kvalifikovaného certifikátu I.CA a Kvalifikovaného certifikátu Ardaco. O zneplatnění Kvalifikovaného certifikátu Ardaco může žádat Oprávněná osoba též na Klientském centru. Zneplatnění Komerčního certifikátu I.CA / Kvalifikovaného certifikátu I.CA může provést Oprávněná osoba též prostřednictvím internetových stránek příslušné certifikační autority. Pokud je takový certifikát zneplatněn, dojde k jeho trvalé Blokaci a certifikát již nelze použít.
  Platnost Komerčního certifikátu ČSOB (vytvořeného Oprávněné osobě) je omezena po dobu trvání podepisování dokumentu, následně dojde k jeho zneplatnění.
  Biometrický certifikát je platný po dobu 365 dní od jeho vydání a Oprávněná osoba ho může zneplatnit deaktivací mobilní aplikace ČSOB, do které se přihlašuje Prvky ČSOB Identity.
  Kvalifikovaný a Komerční certifikát I.CA vydává ČSOB v omezeném rozsahu zejména v souvislosti se službou ČSOB CEB.
- **SMS klíč / Smart klíč**
  Po opakovaně chybném zadání SMS klíče / Smart klíče dojde k jeho Blokaci a v případě SMS klíče také k Blokaci bezpečnostního telefonního čísla.
  O odblokování SMS klíče / Smart klíče a zneplatnění Smart klíče může Oprávněná osoba žádat na Obchodním místě / v Klientském centru. Odblokování Smart klíče může Oprávněná osoba provést také v Portálu ČSOB Identity.
  O deaktivaci Aplikace Smart klíč může Oprávněná osoba žádat na Obchodním místě / v Klientském centru nebo sama provést v Portálu ČSOB Identity / v Aplikaci Smart klíč.
  Oprávněná osoba obdrží Aktivační kód (pro Aplikaci Smart klíč) na Obchodním místě, v bankomatu ČSOB, přímo v Aplikaci Smart klíč nebo prostřednictvím jiné své již aktivované Aplikace Smart klíč.
  Nezletilá Oprávněná osoba do dosažení věku 15 let a Oprávněná osoba využívající k Autentizaci/Autorizaci Certifikát obdrží Aktivační kód (pro Aplikaci Smart klíč) také v Portálu ČSOB Identity.
  Okamžikem deaktivace poslední Aplikace Smart klíč, kterou má Oprávněná osoba aktivovanou, nedochází k aktivaci SMS klíče.
  Aktivací Smart klíče dojde k pozastavení využití SMS klíče pro Autentizaci a Autorizaci s výjimkou Autorizace – použití SMS klíče k elektronickému podpisu smluvní dokumentace. Zneplatněním Smart klíče dojde k aktivaci využití SMS klíče pro Autentizaci a Autorizaci.
  Uživatelským jménem, vstupním heslem a SMS klíčem / Smart klíčem aktivuje Oprávněná osoba možnost Autentizace biometrickým certifikátem.
- **Biometrie ze selfie**
  Biometrie ze selfie je biometrický údaj založený na rozpoznání obličeje na základě selfie Oprávněné osoby, který zaslala Oprávněná osoba ČSOB.
- **Jednorázový kód (pro Aplikaci Smart klíč)**
  Jednorázový kód (pro Aplikaci Smart klíč) je alfanumerický údaj vytvořený v Aplikaci Smart pro Autentizaci Oprávněné osoby v Aplikaci Smart klíč za účelem následné aktivace Aplikace Smart klíče v procesu sjednání ČSOB Identity v Aplikaci Smart.

2. Bližší informace k jednotlivým Prvkům ČSOB Identity a jejich správě jsou dostupné na www.csob.cz/identita.

Československá obchodní banka, a. s.
Radlická 333/150, 150 57 Praha 5; IČO: 00001350
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B: XXXVI, vložka 46
www.csob.cz I 495 300 300

VI. Práva a povinnosti související s ČSOB Identitou

1. Klient je povinen se seznámit s informačními zprávami, které se týkají změn Podmínek Identity, sazebníku poplatků ČSOB (dále jen „Sazebník“) a změn internetových adres ČSOB.
2. Oprávněná osoba je povinna při převzetí Prostředku pro elektronickou identifikaci ověřit správnost údajů zapsaných v Prostředku pro elektronickou identifikaci.
3. Klient je povinen řídit se zásadami bezpečného užívání Prvků ČSOB Identity včetně Prostředku pro elektronickou identifikaci uveřejněnými v Průvodci bezpečností na www.csob.cz/branteserozumem. Klient je povinen sledovat informační bezpečnostní zprávy zobrazované ve službě ČSOB Identita a na stránce www.csob.cz/branteserozumem.
4. Klient je povinen zajistit, aby zařízení používané při využívání ČSOB Identity bylo vybaveno:
   a) aktualizovaným operačním systémem (pravidelné aktualizace zajišťující odstranění odhalených bezpečnostních slabin systému),
   b) aktualizovaným internetovým prohlížečem z doporučeného softwarového vybavení vystaveného na www.csob.cz/identita,
   c) funkčním (trvale zapnutým) a aktualizovaným antivirovým programem s nastavenou pravidelnou antivirovou kontrolou zařízení.
5. Klient je povinen:
   a) nestahovat a neinstalovat programy, které lze volně získat na internetu, u nichž si nemůže být v dostatečné míře jist, že neobsahují viry nebo spyware, případně že nepocházejí ze zdroje, který je nedůvěryhodný,
   b) instalovat (do tabletů a chytrých telefonů) pouze programy z důvěryhodných zdrojů nebo zdrojů doporučených výrobcem zařízení (App Store, Google Play, pro Smart klíč i Huawei AppGallery) a věnovat zároveň pozornost oprávněním požadovaným instalovanou aplikací (např. nepovolovat přístup aplikace k SMS zprávám apod.),
   c) nepoužívat mobilní zařízení, u nichž byly provedeny změny nastavení, tzv. jailbreak a root (tyto změny mohou vést k narušení bezpečnosti daného zařízení např. snížením jeho odolnosti proti škodlivému softwaru),
   d) nepoužívat software nebo jiné úpravy, které narušují nebo blokují identifikaci jailbreak/root na koncovém zařízení,
   e) mít zařízení pod trvalou kontrolou a využívat takové zabezpečení, které zabrání třetí osobě v přístupu do tohoto zařízení (např. zabezpečení přístroje pomocí biometrických údajů či vstupního hesla), a to včetně povinnosti zamezit třetí osobě přístup k zařízení pomocí vzdálené správy,
   f) používat výlučně zařízení důvěryhodné a řádně zabezpečené (např. nepoužívat veřejně přístupný počítač s internetovým připojením, který přiměřenou úroveň bezpečnosti nezaručuje),
   g) před přihlášením do Portálu ČSOB Identity, Portálu Skupiny ČSOB, do Služby a Aplikace Smart si ověřit, zda adresa serveru ČSOB odpovídá přihlašovací adrese identita.csob.cz, po přihlášení doméně csob.cz, a zda je platný certifikát stránky (certifikát ověřující vlastnictví adresy pro ČSOB). Aktuální vydavatel certifikátu je uveden na www.csob.cz/certifikaty. V případě pochybnosti ohledně adresy nebo platnosti certifikátu neprovádět žádné úkony, nezadávat přístupové prvky a kontaktovat Klientské centrum,
   h) uchovávat osobní certifikát na přenosném médiu (např. USB), přenosné médium mít pod kontrolou.
6. Klient je povinen seznámit se se zabezpečením Služby, ČSOB Identity, Prvků ČSOB Identity uvedeným v Průvodci bezpečnosti na www.csob.cz/branteserozumem, jakož i níže uvedenými pravidly zabezpečení ČSOB Identity, Prvků ČSOB Identity a je povinen tato pravidla dodržovat:
   a) s možnostmi nastavení přístupových prvků, a to zejména s doporučením nepoužívat jednoduchá vstupní hesla a uživatelská jména, která lze odvodit z informací o jeho osobě,
   b) s bezpečným chováním na internetu (např. nereagovat na e-mailové zprávy s podezřelým názvem a obsahem, zejména v případě, kdy je požadováno sdělení osobních údajů, hesel, kódů PIN, čísel platebních karet atd., dále nespouštět přílohy těchto podezřelých e-mailových zpráv ani neklikat na odkazy v takových zprávách),
   c) nepovolovat zapamatování hesla v internetovém prohlížeči,
   d) neumožnit třetím osobám registrovat biometrické prvky do zařízení/aplikace Klienta.
7. Klient je povinen zacházet s Prvky ČSOB Identity (včetně Prostředku pro elektronickou identifikaci) s náležitou péčí tak, aby minimalizoval možnost jejich zneužití. Klient je povinen přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu Prvků ČSOB Identity a prostředků pro komunikaci, zejména dbát na to, aby se jiná osoba neseznámila s Oprávněnou osobou využívanými Prvky ČSOB Identity a nepoužila je (zejm. nesdělovat je, nezpřístupnit je jiné osobě). Klient nesmí zaznamenávat Prvky ČSOB Identity ve snadno rozeznatelné podobě ani je uchovávat, nosit společně s prostředkem pro komunikaci (např. zapsání PIN na čipovou kartu). V případě nezletilé /

Československá obchodní banka, a. s.
Radlická 333/150, 150 57 Praha 5; IČO: 00001350
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B: XXXVI, vložka 46
www.csob.cz I 495 300 300

omezeně svéprávné osoby odpovídá za ochranu a bezpečné užívání Prvků ČSOB Identity její zákonný zástupce / opatrovník, který za tuto osobu uzavřel Dohodu o Identitě.

8. Při ztrátě, odcizení, zneužití, hrozícím nebezpečí zneužití či podezření na zneužití Prvků ČSOB Identity (včetně Prostředku pro elektronickou identifikaci) a/nebo prostředků ke komunikaci (např. mobilní telefon, SIM karta) je Klient povinen tuto skutečnost ČSOB neprodleně oznámit. Na základě toho je ČSOB oprávněna provést jejich okamžitou Blokaci. O Blokaci z uvedených důvodů rovněž může požádat Klient. Oznámení může učinit osobně na Pobočce nebo v Klientském centru (kontakt je uvedený na www.csob.cz/kontakty - „Nonstop linka pro hlášení internetových podvodů, podezřelých telefonátů nebo neznámých plateb z vašeho účtu“). V odůvodněných případech může toto oznámení za něj učinit i třetí osoba (např. osoba blízká, tlumočník znakové řeči). Oprávněná osoba se sluchovým postižením může oznámení učinit také prostřednictvím chatu na www.csob.cz/informace-pro-neslysici.

   Pokud takové oznámení Klient neučiní, není ČSOB odpovědna za vzniklou újmu.

9. Klient nese plnou odpovědnost za újmu vzniklou v souvislosti s porušením jakékoli povinnosti uvedené v předchozích odstavcích tohoto článku VI. Podmínek Identity. Klient bere na vědomí, že porušení povinnosti sjednané za účelem zajištění bezpečnosti využívání Služby, ČSOB Identity a Prvků ČSOB Identity může vést k provedení neautorizované platební transakce, jakož i další újmě (vzniklé Klientovi i třetím osobám) a za takto vzniklou újmu Klient odpovídá.

10. ČSOB je oprávněna zablokovat Prvky ČSOB Identity / platební prostředek z důvodu bezpečnosti Prvků ČSOB Identity / platebního prostředku, zejména při podezření na neoprávněné nebo podvodné použití Prvků ČSOB Identity / platebního prostředku. Před zablokováním ČSOB Identity / platebního prostředku, nebo není-li to možné, okamžitě poté, ČSOB informuje Oprávněnou osobu způsobem uvedeným v článku VII. odst. 1 Komunikace Podmínek Identity o zablokování Prvků ČSOB Identity / platebního prostředku a jeho důvodech, ledaže by takové informování mohlo zmařit účel zablokování Prvků ČSOB Identity / platebního prostředku nebo bylo v rozporu s jinými právními předpisy. V případě blokace Prvků ČSOB Identity Oprávněná osoba nemůže využít Služby.

11. V souvislosti s inovací a modernizací ČSOB Identity je ČSOB oprávněna změnou Podmínek Identity nahradit Prvky ČSOB Identity novější verzí, zavést nové prvky, případně ukončit jejich používání.

12. Oprávněná osoba je povinna se s Podmínkami Identity a jejich případnými změnami podrobně seznámit a dodržovat jejich ustanovení. Příjemce Služby je odpovědný za jednání Oprávněné osoby, kterou zmocnil/pověřil/určil k právnímu jednání ve Službě, a tedy i zřízení a využívání ČSOB Identity. Příjemce Služby je povinen zajistit dodržení povinností uvedených v Podmínkách Identity Oprávněnou osobou, kterou zmocnil/pověřil/určil k právnímu jednání ve Službě, a tedy i zřízení a využívání ČSOB Identity.

13. ČSOB je oprávněna odstoupit od Dohody o Identitě v případě, kdy trvání závazků z Dohody o Identitě nebo využívání Služby se stane pro ČSOB nepřijatelným nebo nezákonným v důsledku existence příslušných právních předpisů nebo interní politiky ČSOB nebo Skupiny KBC.

14. ČSOB neodpovídá za případnou škodu vzniklou v souvislosti s nedostupností/nefunkčností příslušné Služby, která byla způsobena přímo či nepřímo příčinami mimo kontrolu ČSOB nebo jejích partnerů v důsledku působení vyšší moci, přírodních katastrof, mezinárodních sankcí ve smyslu právních předpisů o provádění mezinárodních sankcí, HW závad, počítačových virů nebo v důsledku jiných událostí, včetně těch způsobených třetí stranou (zejm. programem jiného výrobce, např. Google Services (hlasová komunikace s Kate)).

VII. Komunikace

1. V případech výslovně neupravených v těchto Podmínkách Identity bude ČSOB s Klientem vzájemně komunikovat v českém jazyce, a to následujícími způsoby:
   - osobně – návštěvou Obchodního místa,
   - telefonicky / zasláním SMS na mobilní zařízení Klienta,
   - korespondenčně (v listinné podobě),
   - elektronicky (zejména prostřednictvím služeb elektronického bankovnictví, e-mailu nebo datové schránky; Oprávněná osoba může s ČSOB komunikovat prostřednictvím datové schránky za předpokladu, že ČSOB bude schopna ověřit totožnost Oprávněné osoby a budou splněny veškeré požadavky na příslušné právní jednání),
   - prostřednictvím Klientského centra.

   ČSOB může pro komunikaci s Klientem využívat veškeré kontaktní údaje (adresy, e-mailové adresy, telefonní čísla), které jí Klient sdělil jak při uzavření smluvního vztahu, tak v jeho průběhu.

2. Písemnosti doručované poskytovatelem poštovních služeb zasílá ČSOB na kontaktní adresu uvedenou v Dohodě o Identitě, ve smlouvě o Službě uzavřené mezi ČSOB a Příjemcem Služby, na adresu trvalého pobytu, popř. na jinou dohodnutou adresu Klienta. Dohodnutou adresou nemůže být adresa Obchodního místa a P. O. BOX.

3. Písemnosti týkající se uzavření, změny a ukončení smluvního vztahu, popř. porušení smluvní povinnosti určené nezletilému Klientovi, pokud nenabyl svéprávnosti, nebo Klientovi s omezenou svéprávností zasílá/předává

Československá obchodní banka, a. s.
Radlická 333/150, 150 57 Praha 5; IČO: 00001350
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B: XXXVI, vložka 46
www.csob.cz I 495 300 300

ČSOB zákonnému zástupci (který příslušnou Dohodu o Identitě za nezletilého uzavřel) nebo opatrovníkovi, případně nezletilému nebo omezeně svéprávnému Klientovi.

4. Klient je povinen zajistit přebírání zásilek na výše sjednaných adresách a porušení této povinnosti je považováno za vědomé zmaření jejich doručení. U zásilky odeslané na sjednanou adresu do vlastních rukou nebo na dodejku, která je ČSOB vrácena jako nedoručitelná (bez ohledu na důvod, včetně odmítnutí zásilky), nastávají účinky doručení v den jejího vrácení ČSOB. U ostatních zásilek odeslaných na sjednanou adresu se má za to, že byly doručeny Klientovi 3. pracovní den po odeslání v rámci České republiky a 15. pracovní den po odeslání do ciziny. V případě, že je dokument zaslaný Klientovi vrácen jako nedoručitelný, je ČSOB oprávněna zastavit zasílání veškeré korespondence k účtu.
5. Písemnosti určené pro Klienta, které nejsou doručovány poskytovatelem poštovních služeb, může Klient vyzvedávat u ČSOB osobně nebo je mohou vyzvednout jiné osoby, které uvede Klient ve zmocnění podepsaném před pracovníkem ČSOB, nebo osoby, které se prokážou plnou mocí s úředně ověřeným podpisem, není-li v těchto Podmínkách Identity uvedeno jinak.
6. ČSOB je oprávněna vyžadovat úřední ověření podpisu na všech písemných právních jednáních, která nejsou činěna před zaměstnancem Obchodního místa.
7. V případě dotazů/požadavků k ČSOB Identitě se Klient může obrátit na Klientské centrum na kontakt uvedený na www.csob.cz/kontakty.

VIII. Ochrana osobních údajů

1. Osobní údaje Klienta zpracovává ČSOB v souladu s právními předpisy upravujícími ochranu a zpracování osobních údajů. Detailní informace související se zpracováním osobních údajů jsou uvedeny v dokumentu Informace o zpracování osobních údajů přístupném na www.csob.cz/osobniudaje a na Obchodním místě na vyžádání.
2. Aby Oprávněná osoba mohla použít funkcionality některých Služeb (například Kate) v aplikacích, které využívají ČSOB Identitu (př. Aplikace Smart, ČSOB CEB Mobile), jako třeba vyhledávání ATM dle polohy mobilního zařízení, může ČSOB zpracovávat údaje o poloze mobilního zařízení (geolokaci) Oprávněné osoby, avšak pouze v případě, že má povoleno jejich sdílení v nastavení mobilního zařízení. Povolení sdílení polohy si může Oprávněná osoba kdykoli opět vypnout a zase zapnout v nastavení svého mobilního zařízení.

IX. Závěrečná ujednání

1. Reklamace a stížnosti Klientů přijímá a vyřizuje ČSOB v souladu s Reklamačním řádem ČSOB, který je zpřístupněn na Obchodním místě a na www.csob.cz.
2. ČSOB zachovává mlčenlivost o všech skutečnostech, na které se vztahuje bankovní tajemství v souladu s právními předpisy, a zachovává důvěrnost těchto informací i po ukončení smluvního vztahu s Klientem. ČSOB poskytuje informace, které jsou předmětem bankovního tajemství, pouze Klientovi, poskytovateli identifikačních služeb a institucím v souladu s právními předpisy a v rámci smluvních ujednání.

   ČSOB je oprávněna poskytnout informace, které jsou předmětem bankovního tajemství, společnostem ze Skupiny ČSOB. Důvěrné informace mohou být společnostmi ze Skupiny ČSOB využívány zejména za účelem obsluhy a péče o Klienta, včetně marketingu a nabídek obchodu a služeb společností ze Skupiny ČSOB i jejich obchodních partnerů, např. formou obchodního sdělení prostřednictvím e-mailu. Pro shora vymezené účely je ČSOB oprávněna poskytnout Důvěrné informace o Klientovi i osobám ze Skupiny KBC. ČSOB je dále oprávněna poskytnout Důvěrné informace obchodním partnerům, které pověřila výkonem určité činnosti nebo kteří nabízejí, prodávají, případně obsluhují produkty Skupiny ČSOB, a to za účelem plnění obchodní smlouvy, včetně vypořádání nároků. Tímto ustanovením nejsou dotčena pravidla nakládání s osobními údaji, včetně zasílání obchodních sdělení, dle zvláštních právních předpisů, které vyžadují právní důvod pro zpracování (například plnění smlouvy, oprávněný zájem nebo zvláštní souhlas, který je udělován samostatně a není podmínkou pro poskytnutí služby); více v bodu 1. článku VIII.
3. Klient odpovídá za aktuálnost, správnost a úplnost všech údajů sdělených ČSOB a je povinen bez zbytečného odkladu oznámit všechny změny těchto údajů a změnu údajů doložit platným průkazem totožnosti, popř. jiným dokumentem, ze kterého je změna zřejmá.
4. ČSOB před uzavřením Dohody o Identitě / poskytnutím Služby identifikuje a provádí kontrolu Klienta nebo osobu jej zastupující přinejmenším v rozsahu stanoveném právními předpisy. ČSOB je povinna dle zákona č. 253/2008 Sb., v platném znění, pořídit si kopii průkazu totožnosti využitého při prvotní fyzické identifikaci Klienta. Pokud by Klient neposkytl k tomuto součinnost, je ČSOB oprávněna neuzavřít smluvní vztah s Klientem (neprovést příkaz, jakýkoli obchod s Klientem). V případě Klienta – právnické osoby se výše uvedené vztahuje též na ovládající osobu a skutečného majitele Klienta a je-li členem statutárního orgánu Klienta právnická osoba, též na ovládající osobu a skutečného majitele této právnické osoby. Pokud tyto osoby identifikaci a kontrolu v rozsahu požadovaném ČSOB odmítnou, nebude Dohoda o Identitě uzavřena / Služba poskytnuta. ČSOB je oprávněna kdykoli v průběhu smluvního vztahu v rámci kontroly vyžadovat doplnění identifikačních údajů shora uvedených osob, předložení dokladů nebo informací ze strany Klienta, zejména k prokázání původu peněžních

Československá obchodní banka, a. s.
Radlická 333/150, 150 57 Praha 5; IČO: 00001350
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B: XXXVI, vložka 46
www.csob.cz I 495 300 300

prostředků na jeho účtu nebo směřujících na jeho účet, dokladů o bonitě a závazcích Klienta či jeho důvěryhodnosti, a Klient je povinen v rámci součinnosti tyto informace na výzvu ČSOB neprodleně poskytnout. Stejně tak je ČSOB oprávněna požadovat bezodkladné doložení dokladů / informací nezbytných k posouzení, zda je určitá transakce nebo obchod v souladu s Embargo politikou Skupiny KBC dostupnou na Webových stránkách (sekce ČSOB, Politiky ČSOB). ČSOB je oprávněna neprovést příkaz Klienta či jakýkoli obchod, o kterém se důvodně domnívá, že není v souladu s právními předpisy a postupy ČSOB na jejich základě, Dohodou o Identitě nebo Embargo politikou Skupiny KBC. Pokud ČSOB takového práva využije, nenese žádnou odpovědnost za případně vzniklé škody (např. v důsledku neprovedení nebo pozdějšího provedení platební transakce). ČSOB je oprávněna pořídit si kopie všech Klientem předložených dokladů, souvisejících s plněním povinností identifikace a kontroly Klienta, pro účely zákona č. 253/2008 Sb., v platném znění, a zpracovávat získané informace k naplnění účelu tohoto zákona.

5. Za využití ČSOB Identity je ČSOB oprávněna účtovat Klientovi poplatky podle platného Sazebníku. Aktuální verze Sazebníku je k dispozici na Obchodním místě a/nebo na internetových stránkách www.csob.cz. Poplatky je ČSOB oprávněna inkasovat z jakéhokoli účtu Klienta vedeného u ČSOB. Přednostně ČSOB inkasuje poplatky z běžného platebního účtu. Pokud takový účet Klient nemá nebo je zrušen nebo zablokován nebo na něm nebude dostatek peněžních prostředků k úhradě poplatků, inkasuje ČSOB poplatky z jiného účtu Klienta vedeného u ČSOB.
6. ČSOB a Oprávněná osoba jsou oprávněny Dohodu o Identitě vypovědět bez uvedení důvodů. Vypovídá-li Dohodu o Identitě Oprávněná osoba osobně na Obchodním místě, výpověď má účinky okamžité. Pokud Oprávněná osoba doručí výpověď ČSOB jiným způsobem, výpovědní doba je pět pracovních dní od doručení ČSOB. Na výpovědi v listinné podobě podané jiným způsobem než osobně na Obchodním místě vyžaduje ČSOB úředně ověřený podpis. Výpověď Dohody o Identitě podanou Oprávněnou osobou prostřednictvím datové schránky je ČSOB oprávněna odmítnout. Vypovídá-li Dohodu o Identitě ČSOB, zaniká smluvní vztah uplynutím výpovědní doby, která je dva měsíce a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi Oprávněné osobě. ČSOB je oprávněna podat výpověď Dohody o Identitě také na bezpečnostní e-mailovou adresu Oprávněné osoby nebo kontaktní e-mailovou adresu uvedenou v Dohodě o Identitě v případě, že Oprávněná osoba nemá bezpečnostní e-mailovou adresu nastavenu v ČSOB Identitě. Pokud ČSOB podává výpověď způsobem uvedeným v předchozí větě, zasílá Oprávněné osobě také informační SMS o odeslání výpovědi uvedeným způsobem.
7. V případě, že zletilá Oprávněná osoba nevyužije ČSOB Identitu (nedojde k Autentizaci/Autorizaci prostřednictvím ČSOB Identity) po dobu 18 měsíců, smluvní vztah vyplývající z Dohody o Identitě zanikne uplynutím této doby, za předpokladu, že Oprávněná osoba nemá s žádným členem Skupiny ČSOB uzavřenou smlouvu na jiný produkt/službu Skupiny ČSOB.
8. ČSOB je oprávněna navrhnout změnu Podmínek Identity v přiměřeném rozsahu z důvodu:

   (i) změny právních předpisů, jejich výkladu nebo změny standardů platných pro bankovních trh, (ii) změny situace na finančních trzích nebo na trhu bankovních služeb, (iii) vývoje tržních a rizikových ukazatelů včetně požadavků na kapitálovou přiměřenost, (iv) vývoje v oblasti technologií a bezpečnosti bankovních služeb, (v) optimalizace bankovních produktů a služeb nebo (vi) změny obchodní politiky.

   V případě Klienta fyzické osoby (spotřebitele) informace o navrhovaných změnách poskytne ČSOB zpravidla prostřednictvím služby elektronického bankovnictví, případně Služby, nebo výpisem z účtu, případně e-mailem, dopisem nebo datovou zprávou, nejméně dva měsíce před navrženým dnem účinnosti; tento návrh zveřejní ČSOB na www.csob.cz. Klientovi fyzické osobě (spotřebiteli) oznamuje ČSOB uložení návrhu změny do služby elektronického bankovnictví, případně Služby, informačním e-mailem, případně prostřednictvím SMS.

   V případě Klienta fyzické osoby – podnikatele nebo právnické osoby informace o navrhovaných změnách ČSOB zpřístupní na www.csob.cz nejméně jeden měsíc před navrženým dnem účinnosti, o čemž Klienta informuje prostřednictvím zprávy zaslané do služby elektronického bankovnictví, případně Služby nebo výpisu z účtu, dopisem, případně e-mailem či datovou zprávou.

   Pokud návrh na změnu Klient neodmítne do dne její navrhované účinnosti, platí, že návrh na změnu přijal. Jestliže návrh na změnu odmítne přede dnem, kdy má změna nabýt účinnosti, má právo vypovědět bezúplatně a s okamžitou účinností Dohodu o Identitě i smlouvu o Službě, která je návrhem na změnu dotčena. Výpověď musí doručit nejpozději pracovní den přede dnem, kdy má navrhovaná změna nabýt účinnosti. O důsledcích spojených s návrhem změny Podmínek Identity a o právu návrh odmítnout a vypovědět Dohodu o Identitě či smlouvu o Službě, která je návrhem vázána, bude ČSOB vždy v návrhu na změnu informovat.

   S okamžitou účinností však může ČSOB provést takovou změnu Podmínek Identity z výše uvedených důvodů, která na Klienta nemá negativní vliv z hlediska parametrů a cenových podmínek produktu, Služby nebo platebního prostředku.

   O uvedených změnách informuje ČSOB s přiměřeným předstihem zpravidla prostřednictvím služby elektronického bankovnictví, případně Služby, zveřejněním na www.csob.cz nebo oznámením ve výpisu z účtu, případně e-mailem na adresu stanovenou Klientem. Klient se s takovou změnou může seznámit rovněž v provozních prostorách Obchodních míst.
9. ČSOB je oprávněna v souvislosti s inovací a modernizací Služby či jednotlivých služeb elektronického bankovnictví ukončit poskytování a podporu Prvků ČSOB Identity nebo aplikací užívaných v rámci Služby či služby elektronického bankovnictví a případně tyto nahradit novější verzí, a to po předchozím upozornění

Československá obchodní banka, a. s.
Radlická 333/150, 150 57 Praha 5; IČO: 00001350
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B: XXXVI, vložka 46
www.csob.cz I 495 300 300

Klienta prostřednictvím Služby nebo služby elektronického bankovnictví, které se ukončení poskytování nebo podpory týká, nebo dopisem, e-mailem či datovou zprávou nejpozději dva měsíce přede dnem, kdy má k tomuto ukončení dojít.

10. ČSOB je oprávněna s ohledem na zajištění co nejvyšší úrovně bezpečnosti poskytovaných Služeb či služeb elektronického bankovnictví upravit jejich nastavení uvedené v Dohodě o Identitě či smlouvě o Službě, na které se Podmínky Identity vztahují, v případě, že v důsledku příčin existujících mimo kontrolu ČSOB hrozí snížení úrovně zabezpečení jejich ochrany, a to po předchozím upozornění Klienta prostřednictvím Služby nebo té služby elektronického bankovnictví, které se úprava týká, nebo dopisem, e-mailem či datovou zprávou nejpozději dva měsíce přede dnem, kdy má ke změně/úpravě v nastavení Služeb či služeb elektronického bankovnictví dojít.
11. Tyto Podmínky Identity nabývají účinnosti dnem 1. 7. 2026 a nahrazují Obchodní podmínky pro ČSOB Identitu ze dne 1. 11. 2025.

Československá obchodní banka, a. s.

Československá obchodní banka, a. s.
Radlická 333/150, 150 57 Praha 5; IČO: 00001350
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B: XXXVI, vložka 46
www.csob.cz I 495 300 300

Tento dokument je opatřen elektronickou pečetí Československé obchodní banky, a. s. a kvalifikovaným časovým razítkem