

# OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNICTVÍ



**Účinné od 1. 4. 2021**

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**“ nebo „**Banka**“), vydává Obchodní podmínky pro poskytování služeb ČSOB Elektronického bankovníctví (dále jen „**Podmínky**“) v souladu s občanským zákoníkem a zákonem o platebním styku. Právní vztahy mezi ČSOB a Klienty při poskytování služeb elektronického bankovníctví dle těchto Podmínek se řídí právem České republiky a vzájemná komunikace se uskutečňuje v českém jazyce, není-li dohodnuto jinak.

ČSOB poskytuje produkty a služby v rozsahu těchto Podmínek prostřednictvím poboček ČSOB a poboček České pošty (společně též „Obchodní místa“), popř. prostřednictvím dalších smluvních subjektů, Klientského centra, Webových stránek či jednotlivých služeb Elektronického bankovníctví.

Rozsah služeb poskytovaných na jednotlivých Obchodních místech se může lišit, bližší informace jsou zveřejněny na Webových stránkách.

**V době od účinnosti Podmínek bude probíhat převod Klientů ze služeb:**

- Elektronického bankovníctví Poštovní spořitelny (dále též „Elektronické bankovníctví“),
- ČSOB Elektronického bankovníctví (dále též „služby Elektronického bankovníctví“)

**na nové služby ČSOB Elektronického bankovníctví (dále jen „Služba“ nebo „Služby ELB“).**

S ohledem na tyto změny jsou Podmínky členěné následovně:

- **část A Podmínek upravuje Obchodní podmínky pro Elektronické bankovníctví Poštovní spořitelny:**
  - Tato část Podmínek se vztahuje na Klienty, kterým ke dni účinnosti ČSOB poskytuje služby Elektronického bankovníctví Poštovní spořitelny.
- **část B Podmínek upravuje Obchodní podmínky pro poskytování služeb ČSOB Elektronického bankovníctví:**
  - Tato část Podmínek se vztahuje na Klienty, kterým ke dni účinnosti ČSOB poskytuje služby ČSOB Elektronického bankovníctví.
- **část C Podmínek upravuje postup pro převod Klientů ze služeb Elektronického bankovníctví Poštovní spořitelny a služeb ČSOB Elektronického bankovníctví do Služeb ELB:**
  - Tato část Podmínek se vztahuje na Klienty, kterým banka oznámí převod ze služeb Elektronického bankovníctví Poštovní spořitelny, ČSOB Elektronického bankovníctví do Služeb ELB.
- **část D Podmínek upravuje obchodní podmínky Služeb ELB:**
  - Tato část Podmínek se vztahuje na Klienty, kteří jsou převedeni dle postupu uvedeném v části C Podmínek do Služeb ELB.
- **část E upravuje Závěrečné ustanovení:**
  - Tato část se vztahuje na všechny Klienty, kterým ČSOB poskytuje služby elektronického bankovníctví dle těchto Podmínek.

## **ČÁST A – OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO ELEKTRONICKÉ BANKOVNICTVÍ POŠTOVNÍ SPŮRITELNY**

### **I. Vysvětlení některých pojmů**

1. **Aktivací** se rozumí zpřístupnění služeb Elektronického bankovníctví a účtů Majitele účtů a/nebo Souvisejících produktů službami Elektronického bankovníctví Oprávněné osobě.
2. **Bankovními informacemi** se rozumí informace obsahující identifikační údaje Klienta, dobu trvání smluvního vztahu s bankou, základní údaje o účtech (je-li účet aktivní, a zda je jeho zůstatek kladný), vyjádření banky k peněžítým závazkům Klienta vůči bance (zda jsou závazky spláceny řádně a včas), hodnocení důvěryhodnosti Klienta a případně doporučení obchodního spojení.
3. **Bezpečnostní prvky** (ke službám Elektronického bankovníctví):
  - a) **Heslem pro klientského poradce** se rozumí šesti – až desetimístný alfanumerický údaj, pomocí kterého je Oprávněná osoba autentizována u služby Telefonní bankovníctví při využití Klientského centra

(klientského poradce). O nové Heslo pro klientského poradce lze požádat prostřednictvím formuláře žádost – změny.

b) **PINem** se rozumí systémem automaticky vygenerované pětimístné číslo, pomocí kterého je Oprávněná osoba autentizována při přihlášení/registraci do služeb Elektronického bankovníctví a pomocí kterého autorizuje Dispozice v aplikaci Smartbanking.

c) **SMS klíčem** se rozumí jednorázový kód, pomocí kterého Oprávněná osoba, jeho přepsáním do určených polí, autorizuje požadovanou Dispozici/přihlášení:

- pro službu Internetové bankovníctví – devítimístný alfanumerický údaj k autorizaci Dispozic nebo k přihlášení do služby.
- pro Elektronickou komunikaci – dvanáctimístný alfanumerický údaj, k elektronickému podepisování smluv.
- pro Aktivaci bankou poskytovaných aplikací – alfanumerický údaj, který může mít různou délku.

Je generován zvlášť pro každou operaci a je zasílán Oprávněné osobě na číslo mobilního telefonu uvedené v žádosti, přičemž pro jedno Identifikační číslo lze nastavit pouze jedno číslo mobilního telefonu pro zasílání SMS klíče.

d) **Vstupním heslem** se rozumí – devíti až třicetimístný údaj, který musí obsahovat znaky alespoň ze tří skupin znaků (malá písmena, velká písmena a číslice nebo speciální znaky) a pomocí kterého je Oprávněná osoba autentizována pro přístup do Internetového bankovníctví, nesmí se shodovat s Uživatelským jménem, e-mailovou adresou zadanou při prvním přihlášení do Internetového bankovníctví ani s částí před zavináčem této e-mailové adresy. Jeho změna je možná prostřednictvím Internetového bankovníctví, kdy se musí lišit od předchozího Vstupního hesla.

4. **Disponentem** se rozumí – fyzická osoba, kterou Majitel účtu zmocnil k nakládání s peněžními prostředky na svých účtech.
5. **Dispozicí** se rozumí pokyn Oprávněné osoby předaný bance prostřednictvím služeb Elektronického bankovníctví k provedení Platební transakce nebo k využití produktů a služeb poskytovaných bankou a/nebo členy Skupiny ČSOB dle aktuální nabídky, případně právní jednání směřující k uzavření smlouvy elektronickými prostředky. Produkty a služby poskytované bankou a/nebo členy Skupiny ČSOB se řídí příslušnými obchodními podmínkami a smluvními ujednáními mezi Klientem a bankou a/nebo členy Skupiny ČSOB, nestanoví-li tyto podmínky jinak.
6. **Důvěrnými informacemi** se rozumí informace týkající se Klienta, které banka získala v souvislosti s poskytováním služeb, na něž se vztahuje povinnost mlčenlivosti.
7. **Elektronickou komunikací** se rozumí komunikace mezi bankou a/nebo členy Skupiny ČSOB a Klientem elektronickými prostředky, prostřednictvím kterých lze uzavírat smlouvy o vybraných produktech a službách.
8. **Elektronickou pečetí** se rozumí elektronická značka dle zrušeného zákona č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů, ve znění účinném přede dnem nabytí účinnosti zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, nebo elektronická pečeť ve smyslu Nařízení (článek 3. bod 25.).
9. **Elektronickým podpisem** se rozumí pro účely Podmínek – část A SMS klíč používaný pro Elektronickou komunikaci vygenerovaný bankou z obsahu podepisovaného dokumentu takovým způsobem, který umožňuje zjistit jakoukoli následnou změnu dat a jednoznačně určuje osobu, která dokument podepsala.
10. **Finančním centrem Pobočkou** se rozumí pobočka banky, označená logem ČSOB nebo logem Poštovní spořitelny.
11. **Identifikačním číslem** se rozumí osmimístné číslo jednoznačně identifikující danou Oprávněnou osobu.
12. **Internetovým bankovníctvím** se rozumí webová aplikace banky přístupná z Webových stránek, umožňující Oprávněné osobě prostřednictvím podporovaných webových prohlížečů po její autentizaci na <https://ib.postovnisporitelna.cz/prihlaseni> zabezpečenou komunikaci s bankou a obsluhu sjednaných produktů podle příslušných produktových podmínek.
13. **Jinou osobou** se rozumí – plně svéprávná fyzická osoba, která uzavřela Smlouvu o Elektronickém bankovníctví Poštovní spořitelny, přičemž tato osoba zároveň může, ale nemusí být Majitelem účtu nebo může, ale nemusí využívat Související produkt (do 29. 4. 2012 fyzická nebo právnická osoba, která nebyla Majitelem účtu a která využívala Související produkt zřízený na základě samostatné smlouvy a požádala o zpřístupnění Souvisejícího produktu prostřednictvím služeb Elektronického bankovníctví).
14. **Klientem** se ve smyslu Podmínek – část A rozumí Majitel účtu, Disponent nebo Jiná osoba.
15. **Kvalifikovaným časovým razítkem** se rozumí kvalifikované elektronické časové razítko ve smyslu Nařízení (článek 3. bod 34.).
16. **Majitelem účtu** se rozumí – fyzická nebo právnická osoba, která má u banky vedený účet.
17. **Nařízením** se rozumí Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014 o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu a o zrušení směrnice 1999/93/ES.
18. **Obchodním místem** se rozumí kterákoli pobočka České pošty, s. p., nebo kterákoli Finanční centrum nebo pobočka ČSOB.
19. **Oprávněnou osobou** se ve smyslu Podmínek – část A rozumí:

- a) Majitel účtu – fyzická osoba, které byly zřízeny a aktivovány služby Elektronického bankovníctví, tedy byly zpřístupněny účty a Související produkty prostřednictvím služeb Elektronického bankovníctví.
  - b) Disponent.
  - c) Jiná osoba.
20. **Oznámením se rozumí:**
- a) Oznámení o zřízení a aktivaci služeb Elektronického bankovníctví Poštovní spořitelny (přijetí návrhu na uzavření smlouvy), které banka zasílá/ předává Jiné osobě.
  - b) Oznámení o zřízení služeb Elektronického bankovníctví Poštovní spořitelny (přijetí návrhu na uzavření smlouvy), které banka zasílá/ předává Majiteli účtu.
  - c) Oznámení o aktivaci služeb Elektronického bankovníctví Poštovní spořitelny, které banka zasílá/ předává Oprávněné osobě.
  - d) Oznámení o změně služeb Elektronického bankovníctví Poštovní spořitelny, které banka zasílá/ předává Klientovi po provedení požadované změny služeb Elektronického bankovníctví.
21. **Platební transakcí se rozumí ve smyslu Podmínek – část A bezhotovostní převod peněžních prostředků prováděný v rámci platební služby – odchozí úhrada nebo inkaso.**
22. **Podmínkami pro účty a platby se rozumí:**
- a) Předsmluvní informace a Obchodní podmínky Poštovní spořitelny pro účty a platby – lidé.
  - b) Předsmluvní informace a Obchodní podmínky Poštovní spořitelny pro účty a platby pro právnické osoby a fyzické osoby – podnikatele.
23. **Podpisovým vzorem se rozumí podpis Klienta uvedený na formuláři Podpisový vzor nebo na formuláři Osobní údaje. Vzor podpisu používá Klient v rámci celé banky, tj. na Obchodních místech a rovněž v pobočkách ČSOB.**
24. **Prostředkem pro komunikaci ke službám Elektronického bankovníctví se ve smyslu Podmínek – část A rozumí:**
- a) telefon s tónovou volbou,
  - b) mobilní/ přenosné zařízení – mobilní telefon nebo jiné přenosné zařízení s přístupem k internetu, např. chytrý telefon, tablet, přenosný počítač, jehož doporučená konfigurace je uvedena v Uživatelské příručce.
  - c) PC – osobní počítač, jehož doporučená konfigurace je uvedena v Uživatelské příručce.
25. **Sazebníkem se rozumí ~~Sazebník poplatků Poštovní spořitelny~~ Sazebník ČSOB pro fyzické osoby – občany a Sazebník pro právnické osoby a pro fyzické osoby – podnikatele – Poštovní spořitelna, jehož aktuální znění je dostupné na všech Obchodních místech a na Webových stránkách.**
26. **Skupinou ČSOB se rozumí ČSOB a osoby, které tvoří s ČSOB podnikatelské seskupení, přičemž aktuální seznam je na [www.csob.cz/skupina](http://www.csob.cz/skupina).**
27. **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.**
28. **Smartbankingem se rozumí originální software od banky nainstalovaný do chytrého telefonu nebo tabletu z oficiálních obchodů s aplikacemi (Google Play, App Store), přičemž Aktivací je aplikace spárována s Identifikačním číslem Oprávněné osoby. Oprávněná osoba se do aplikace přihlašuje a provádí Dispozice pomocí Bezpečnostních prvků vydaných bankou.**
29. **Smlouvou se rozumí:**
- a) Smlouva o Elektronickém bankovníctví Poštovní spořitelny, kterou tvoří Žádost o služby – Elektronické bankovníctví Poštovní spořitelny (návrh na uzavření smlouvy), Oznámení o zřízení a aktivaci služeb Elektronického bankovníctví Poštovní spořitelny a Obchodní podmínky pro Elektronické bankovníctví Poštovní spořitelny.
  - b) Smlouva o Elektronickém bankovníctví Poštovní spořitelny, kterou tvoří Žádost o služby – zřízení dispozičního oprávnění a služeb Elektronického bankovníctví Poštovní spořitelny pro Oprávněnou osobu (návrh na uzavření smlouvy), Oznámení o zřízení služeb Elektronického bankovníctví Poštovní spořitelny a Obchodní podmínky pro Elektronické bankovníctví Poštovní spořitelny.
30. **Souvisejícími produkty se ve smyslu Podmínek – část A rozumí úvěrové účty a ostatní produkty a služby banky, které jsou zřízeny na základě dodatečného smluvního ujednání (formou dodatku ke smlouvě o účtu nebo samostatnou smlouvou) a vybrané produkty a služby členů Skupiny ČSOB.**
31. **Účty se v těchto Podmínkách – část A rozumí účty ve smyslu příslušných právních předpisů.**
32. **Uživatelskou příručkou se rozumí soubor návodů, příruček, uživatelských informací a technických specifikací služeb Elektronického bankovníctví a dokumentů podobného charakteru, který je zveřejněn na Webových stránkách.**
33. **Uživatelským jménem se rozumí – pěti – až třicetimístný údaj obsahující malá písmena, velká písmena a číslice nebo speciální znaky, pomocí kterého je Oprávněná osoba autentizována pro přístup do Internetového bankovníctví a které se nesmí shodovat s e-mailovou adresou zadanou při prvním přihlášení do Internetového bankovníctví ani s částí před zavináčem této e-mailové adresy. Jako Uživatelské jméno je možné použít stávající**

Identifikační číslo, jiné Uživatelské jméno složené pouze z číslic není povoleno. Změna Uživatelského jména je možná prostřednictvím Internetového bankovníctví.

34. **Vybranými produkty a službami banky** se ve smyslu Podmínek – část A rozumí produkty a služby, u kterých banka umožní jejich zřízení a poskytnutí na základě smlouvy uzavřené elektronickými prostředky. Jejich seznam je uveden na Webových stránkách.
35. **Webovými stránkami** se rozumí prezentační a informační internetové stránky banky přístupné z adresy [www.postovnisporitelna.cz](http://www.postovnisporitelna.cz).
36. **Žádostí o služby** se rozumí: Formulář Žádost o služby – Elektronické bankovníctví Poštovní spořitelny (návrh na uzavření smlouvy), kterým Klient žádá o uzavření Smlouvy o Elektronickém bankovníctví Poštovní spořitelny, dle které mu budou zřízeny služby Elektronického bankovníctví. Žádost o služby Elektronického bankovníctví mohla být do 31. 12. 2013 i součástí Žádosti o účet.
37. **Žádostí o dispoziční oprávnění** se rozumí: Formulář Žádost o služby – zřízení dispozičního oprávnění a služeb Elektronického bankovníctví Poštovní spořitelny pro Oprávněnou osobu (návrh na uzavření smlouvy), kterým Majitel účtu žádá o uzavření Smlouvy o Elektronickém bankovníctví Poštovní spořitelny, dle které bude zřízeno elektronické dispoziční oprávnění a služby Elektronického bankovníctví Majitelem účtu zmocněné Oprávněné osobě. Žádost o zřízení dispozičního oprávnění a služby Elektronického bankovníctví mohla být do 31. 12. 2013 i součástí Žádosti o účet pro nezletilou osobu.
38. **Žádostí – změny** se rozumí: Formulář Žádost – změny, blokace, zrušení – Elektronické bankovníctví Poštovní spořitelny, kterým Majitel účtu, Disponent nebo Jiná osoba podáním na Obchodním místě nebo prostřednictvím Telefonního bankovníctví žádají o změny nastavení služeb Elektronického bankovníctví, kontaktních údajů a o změny související se zřízením a provozem služeb Elektronického bankovníctví.

## II. Uzavření smluvního vztahu

1. Dle Smlouvy o Elektronickém bankovníctví Poštovní spořitelny zřizuje banka fyzickým osobám služby Elektronického bankovníctví. Na základě této Smlouvy získává Klient možnost využívat služby Elektronického bankovníctví pro přístup k účtům, Souvisejícím produktům a plně svéprávným fyzickým osobám možnost uzavírat smlouvy o vybraných produktech a službách banky elektronickými prostředky dle aktuální nabídky banky. Dle uzavřené Smlouvy banka Klientovi zřídí a aktivuje služby Elektronického bankovníctví. Účty a Související produkty, které Klient v době uzavření Smlouvy využívá i které si v budoucnosti pořídí a u kterých to banka bude umožňovat, banka automaticky napojí do služeb Elektronického bankovníctví.
2. Smlouvu o Elektronickém bankovníctví Poštovní spořitelny může mít Klient – plně svéprávná fyzická osoba uzavřenu pro sebe pouze jednu a pouze k jednomu Identifikačnímu číslu.
3. Klient – plně svéprávná fyzická osoba žádá o uzavření této Smlouvy podáním formuláře Žádost o služby – Elektronické bankovníctví Poštovní spořitelny (návrh na uzavření smlouvy) na Obchodním místě, elektronicky na [www.postovnisporitelna.cz](http://www.postovnisporitelna.cz), telefonicky přes Klientské centrum nebo prostřednictvím spolupracujících osob (zprostředkovatelů).
4. Majitel účtu – právnická/ fyzická osoba, který žádá o uzavření Smlouvy a zřízení elektronického dispozičního oprávnění a Aktivaci služeb Elektronického bankovníctví pro Oprávněnou osobu, podává formulář Žádost o služby – zřízení dispozičního oprávnění a služeb Elektronického bankovníctví pro Oprávněnou osobu (návrh na uzavření smlouvy) na Obchodním místě nebo prostřednictvím spolupracujících osob (zprostředkovatelů). Podpisem tohoto formuláře zmocní Majitel účtu Oprávněnou osobu (jejíž údaje jsou zde uvedeny) k nakládání s peněžními prostředky na účtech uvedených na formuláři prostřednictvím služeb Elektronického bankovníctví. Ke zřízení služeb Elektronického bankovníctví je nutná přítomnost Oprávněné osoby. V případě, že je Majitelem účtu plně svéprávná fyzická osoba, je podmínkou pro zřízení dispozičního oprávnění a služeb Elektronického bankovníctví Oprávněné osobě, aby měl Majitel účtu uzavřenou Smlouvu o Elektronickém bankovníctví Poštovní spořitelny.
5. Oprávněná osoba – Disponent vyplňuje údaje na formuláři Žádost o dispoziční oprávnění v části týkající se služeb Elektronického bankovníctví. Svým podpisem na formuláři vyjadřuje svůj souhlas s uzavřením Smlouvy o Elektronickém bankovníctví, Podmínkami – část A a přijímá zmocnění.
6. O uzavření Smlouvy o Elektronickém bankovníctví může požádat i nezletilý Majitel účtu, který je ve smluvních záležitostech do dosažení svéprávnosti zastupován zákonným zástupcem, nebo Majitel účtu s omezenou svéprávností, který je ve smluvních záležitostech zastupován soudem stanoveným opatrovníkem. O uzavření a změnu Smlouvy pro Majitele účtu s omezenou svéprávností lze požádat pouze v Pobočce ve Finančním centru.
7. Majitel účtu – právnická/ fyzická osoba může mít současně uzavřeno více Smluv o Elektronickém bankovníctví Poštovní spořitelny, pokud v nich zmocňuje/ pověřuje k nakládání s peněžními prostředky na svém účtu Oprávněnou osobu, a to pro každou Oprávněnou osobu (každé dispoziční oprávnění) jednu smlouvu.
8. Pokud není ověřena totožnost Oprávněné osoby na Obchodním místě, je autorizace písemných Dispozic ověřována dle aktuálního Podpisového vzoru.
9. Ve vybraných Finančních centrech Pobočkách může Klient podepsat smluvní či jinou dokumentaci v elektronické podobě na tabletu nebo signpadu svým biometrickým podpisem. Banka tuto dokumentaci podepisuje

naskenovaným podpisem oprávněného zástupce banky, biometrickým či jiným podpisem. Smluvní dokumentace nabývá účinnosti okamžikem jejího podpisu všemi smluvními stranami, dokumentace, kterou podepisuje jen některá ze smluvních stran, nabývá účinnosti okamžikem podpisu příslušnou smluvní stranou. Banka následně opatří dokumentaci Elektronickou pečetí a Kvalifikovaným časovým razítkem a zašle ji Oprávněné osobě do Internetového bankovníctví. V případě zániku závazku a ukončení smluvního vztahu vyplývajícího ze Smlouvy je Oprávněné osobě ke dni ukončení smluvního vztahu z Internetového bankovníctví smluvní či jiná dokumentace odstraněna. Oprávněná osoba je povinna si přede dnem ukončení smluvního vztahu tuto dokumentaci uložit do jiného úložiště. Výše uvedené platí analogicky v případě doručování smluvní či jiné dokumentace uzavírané v elektronické písemné formě mezi Klientem a bankou, jednající jako obchodní zástupce, zprostředkovatel nebo jiný smluvní zástupce členů Skupiny ČSOB, a adresované Klientovi.

10. Na uzavření Smlouvy není právní nárok. O uzavření Smlouvy banka rozhodne do 10 pracovních dnů od přijetí Žádosti o služby. V případě uzavření Smlouvy obdrží Klient do 15 pracovních dnů v listinné podobě nebo elektronicky Oznámení a Bezpečnostní prvky. Heslo pro klientského poradce zasílá banka vždy v listinné podobě. Smlouva je uzavřena doručením/ předáním Oznámení. V případě zamítavého stanoviska banka informuje Klienta o zamítnutí, a to některým ze způsobů komunikace uvedených v čl. XIV., odst. 1..
11. V případě, že je Smlouva uzavřena za přítomnosti všech smluvních stran, nabývá účinnosti okamžikem jejího podpisu všemi smluvními stranami.

### **III. Charakteristika služeb Elektronického bankovníctví**

1. Službami Elektronického bankovníctví se ve smyslu Podmínek – část A rozumí služby:

- c) Internetové bankovníctví,
- d) Telefonní bankovníctví.

Podmínkou pro zřízení služeb Elektronického bankovníctví je existence telefonního čísla (uvedení na Žádosti) pro služby Elektronického bankovníctví, na které banka může oprávněné osobě odesílat SMS zprávy.

2. V rámci služeb Elektronického bankovníctví je možné využívat také službu automatického zasílání informačních SMS a/nebo e-mailových zpráv s informacemi o zůstatku či pohybu na účtu, o platebním styku a dalších produktech skupiny ČSOB. Zaslání si může Oprávněná osoba sama nastavit v aplikaci Internetové bankovníctví nebo ve službě Telefonní bankovníctví.
3. Při prvním zřízení služeb Elektronického bankovníctví banka zasílá/předává Oprávněným osobám:
  - a) Identifikační číslo,
  - b) PIN,
  - c) případně Heslo pro klientského poradce v závislosti na zvoleném způsobu zaslání přístupových prvků.
4. V případě požadavku Oprávněné osoby na zaslání Oznámení a přístupových prvků poštou jsou PIN a Heslo pro klientského poradce zasílány jako zásilka do vlastních rukou, Oznámení obyčejnou listovní zásilkou. Před převzetím zásilky s PIN/ Heslem pro klientského poradce je Oprávněná osoba povinna zkontrolovat neporušenost obálky. V případě jakéhokoliv jejího poškození zásilku nepřevzeme a požádá Českou poštu, s. p., aby tuto skutečnost vyznačila na obálku, kterou odešle bance zpět. Oprávněná osoba musí v tom případě požádat o vydání nového PIN/ Hesla pro klientského poradce vyplněním formuláře Žádost – změny. Banka nezasílá automaticky nový PIN/ Heslo pro klientského poradce bez obdržení správně vyplněného a podepsaného formuláře Žádost – změny.
5. V případě požadavku Oprávněné osoby na zaslání Oznámení a přístupových prvků elektronicky je Identifikační číslo zasláno e-mailem, Oznámení je uloženo do Internetového bankovníctví a PIN je zaslán SMS zprávou na mobilní telefon. Heslo pro klientského poradce není automaticky přiděleno, ale Oprávněná osoba si jej může zvolit v Pobočce ve Finančním centru.
6. Identifikační číslo je uvedeno v Oznámení. Zůstává nezměněno po celou dobu trvání smluvního vztahu a je jediné pro všechny další zřízené služby Elektronického bankovníctví. Pokud bylo již dříve bankou Oprávněné osobě přiděleno Identifikační číslo, banka již další číslo této osobě nepřiděluje.
7. Pokud byly již dříve bankou Oprávněné osobě Identifikační číslo a PIN přiděleny, banka nový PIN nezasílá.
8. Banka předává/ zasílá Bezpečnostní prvky pro komunikaci ke službám Elektronického bankovníctví pouze Oprávněné osobě. Tyto Bezpečnostní prvky není možné předat/zaslat jiné osobě, a to ani na základě plné moci. Banka poskytuje Klientům potřebné informace, aby mohli kdykoli oznámit ztrátu, odcizení, zneužití nebo neautorizované použití platebního prostředku (Prostředku pro komunikaci ke službám Elektronického bankovníctví a Bezpečnostních prvků). Banka poskytne Klientovi na jeho žádost doklad, kterým může prokázat po dobu 18 měsíců od oznámení, že učinil oznámení dle částí IX. bodu 9. Podmínek – část A.
9. Oprávněná osoba má při autentizaci nebo autorizaci možnost několika pokusů v závislosti na vybrané službě. K zablokování/ odblokování přístupu Oprávněné osoby ke službám Elektronického bankovníctví dojde v případech a postupem uvedeným v Uživatelské příručce.
10. Oprávněná osoba má možnost zřízení všech služeb Elektronického bankovníctví, které následně může používat pro obsluhu všech účtů a Souvisejících produktů, které má zpřístupněny službami Elektronického bankovníctví.

11. Pokud Oprávněná osoba nemá sjednáno používání SMS klíče pro služby Elektronického bankovníctví, pak lze služby Elektronického bankovníctví využívat pouze pasivně, tzn. nelze zadávat Dispozice.
12. Pokud má Oprávněná osoba sjednáno používání SMS klíče pro služby Elektronického bankovníctví a k danému účtu/ účtům limit pro transakci ve výši nula, Oprávněná osoba může využívat služby Elektronického bankovníctví také pouze pasivně, tzn., nemůže provádět Platební transakce na daném účtu/ daných účtech, může ale zadávat ostatní Dispozice.
13. Aktivní využití služeb Elektronického bankovníctví znamená možnost zadávání Dispozic.
14. Prostřednictvím služby Internetového bankovníctví je Oprávněná osoba – plně svéprávná fyzická osoba, uzavírat smlouvy o vybraných bankovních produktech s banky, což blíže upravují Podmínky – část A. Prostřednictvím služeb Elektronického bankovníctví je Oprávněná osoba dále oprávněna mimo jiné:
  - a) zřídit/ aktivovat vybrané platební prostředky.
  - b) měnit nastavení vybraných platebních prostředků, např. nastavení limitu platební karty, povolení/ zakázání plateb prostřednictvím internetu platební kartou atp.
15. U vybraných typů účtů pro nezletilé Majitele účtu je funkčnost služeb Elektronického bankovníctví omezena pro nezletilé Majitele účtu a pro jejich zákonné zástupce pouze na pasivní přístup, tzn. nelze provádět Platební transakce. V ostatních případech má nezletilý Majitel účtu do 15 let pasivní přístup do služeb Elektronického bankovníctví. Po dovršení 15. roku do nabytí zletilosti je zákonný zástupce nezletilého Majitele účtu oprávněn nechat nastavit nezletilému aktivní přístup k účtu s omezeným limitem na příslušnou službu Elektronického bankovníctví nebo limitem na transakci. Limit stanoví zákonný zástupce nezletilého. Zákonný zástupce nezletilého má prostřednictvím služeb Elektronického bankovníctví vždy aktivní přístup k účtu nezletilého.
16. Podrobnější popis služeb Elektronického bankovníctví je předmětem Uživatelských příruček, které mohou být i součástí aplikace.

#### **IV. Internetové bankovníctví**

1. Služba Internetové bankovníctví poskytuje pasivní i aktivní funkce dle aktuálního menu služby a skládá se z aplikace:
  - a) Internetové bankovníctví.
  - b) Smartbanking.
2. Při prvním přihlášení do aplikace Internetové bankovníctví je Oprávněná osoba autentizována Identifikačním číslem a prostřednictvím PIN a SMS klíče.  
Následně bude Oprávněná osoba vyzvána, aby si zvolila Uživatelské jméno, Vstupní heslo a zadala e-mailovou adresu, která slouží k potvrzení správnosti nastavených Bezpečnostních údajů.  
Pro další přihlášení do Internetového bankovníctví je Oprávněná osoba autentizována Uživatelským jménem, Vstupním heslem a prostřednictvím SMS klíče.  
V případě aplikace Smartbanking je Oprávněná osoba autentizována při prvním přihlášení do aplikace zadáním Identifikačního čísla, PIN a SMS klíče, při každém dalším přihlášení zadáním PIN.
3. Autorizace aktivních operací probíhá pomocí SMS klíče, v případě aplikace Smartbanking zadáním PIN, který je možné zadat prostřednictvím klávesnice či zabudovaného biometrického snímače (pokud tuto technologii v daném typu mobilního zařízení banka podporuje). První Platební transakce (nevztahuje se na převody mezi účty Klienta a inkasa) po Aktivaci aplikace Smartbanking je autorizována prostřednictvím PIN a SMS klíče. Banka je oprávněna vyžadovat autorizaci všech Platebních transakcí kombinací PIN a SMS klíče.
4. Internetové bankovníctví umožňuje obsluhu účtů a Souvisejících produktů vedených bankou a vybraných produktů a služeb členů Skupiny ČSOB 24 hodin denně a 7 dní v týdnu.
5. Internetové bankovníctví poskytuje přehled vybraných produktů Klienta sjednaných v rámci Skupiny ČSOB. Klient se může prostřednictvím služby Internetového bankovníctví přihlásit do internetových portálů dceřiných společností ČSOB a smluvních partnerů ČSOB a získat tak přístup k informacím a službám těchto dceřiných společností (např. Penzijní společnost, Hypoteční banka) a smluvních partnerů (např. OZP). Pro tyto účely jsou předávány identifikační údaje Klienta.
6. V internetovém bankovníctví může Oprávněná osoba – majitel účtu, který je plnoletá svéprávná fyzická osoba, s bankou uzavřít Smlouvu o poskytování služby Multibanking. Banka poskytuje službu Multibanking na základě uvedené smlouvy, a to nepřímé dání platebního příkazu a službu informování o platebním účtu, kdy Banka je v pozici poskytovatele této služby (odlišného od poskytovatele vedoucího platební účet), za podmínek uvedených ve Smlouvě o poskytování služby Multibanking.

#### **V. Telefonní bankovníctví**

- Služba Telefonní bankovníctví umožňuje prostřednictvím klientského centra (klientského poradce – komunikace se speciálně vyškolenými pracovníky po telefonu) aktivní obsluhu účtu dle aktuálního menu aplikace dostupné v [provozní době](#) uvedené na [Webových stránkách](#).
- Při využívání služby Telefonní bankovníctví je Oprávněná osoba identifikována:
  - Identifikačním číslem, vybranými znaky z PIN a vybranými znaky z Hesla pro službu Telefonní bankovníctví.
  - Identifikačním číslem, vybranými znaky z PIN a zpětným voláním ČSOB Oprávněné osobě.
  - Otázkami položenými ČSOB Oprávněné osobě při zpětném volání ČSOB, které umožní prokázat její totožnost (až to banka umožní).

~~V klientském centru je Oprávněná osoba identifikována Identifikačním číslem nebo Uživatelským jménem a autentizována prostřednictvím vybraných znaků z PIN a Hesla pro klientského poradce. V případě, že Oprávněná osoba nemá nebo není schopna uvést heslo pro komunikaci s klientským poradcem, může banka umožnit Oprávněné osobě využít alternativní způsob autentizace.~~
- Správnost jednotlivých údajů Dispozice předané bance prostřednictvím klientského centra stvrzuje Oprávněná osoba svým souhlasem v závěru telefonického hovoru. Souhlas Oprávněné osoby je považován za jednoznačné a nezpochybnitelné stvrzení správnosti údajů zadanych Oprávněnou osobou. Pro úspěšné zadání Dispozice bance je Oprávněná osoba povinna vyčkat na potvrzení (kontrolu) této Dispozice klientským poradcem. V případě, že tak neučiní, nebude Dispozice provedena.

## **VI. Elektronická komunikace**

- Elektronická komunikace umožňuje Klientům, plně svéprávným fyzickým osobám, kteří mají uzavřenou Smlouvu o Elektronickém bankovníctví Poštovní spořitelny, uzavírání/ změnu smluv o vybraných produktech a službách banky, dle aktuální nabídky banky, elektronickými prostředky. Aktuální nabídka je na [Webových stránkách](#).
- Na základě Dispozice Klienta je vygenerován elektronický soubor ve formátu PDF, který sumarizuje Dispozici Klienta a který je zaslán Klientovi do jeho Internetového bankovníctví. Tento soubor je opatřen Elektronickou pečetí banky.
- Elektronický podpis smluvní dokumentace je v rámci Elektronické komunikace prováděn Klientem pomocí SMS klíče.
- Účty zřízené Klientovi bankou na základě smlouvy uzavřené prostřednictvím služby Elektronického bankovníctví jsou automaticky napojeny do služeb Elektronického bankovníctví a lze je obsluhovat pouze elektronicky – umožňují zadávat dispozice prostřednictvím služeb Elektronického bankovníctví. Pro zadávání písemných dispozic k účtům, a výplaty hotovosti je nutná existence Podpisového vzoru.
- Pokud tomu odpovídá charakter Dispozice, je v Internetovém bankovníctví Klientovi zpřístupněna smluvní dokumentace v elektronické podobě (soubory ve formátu PDF). Ta obsahuje oznámení o provedení Dispozice/ smlouvy, opatřené Elektronickou pečetí banky a Kvalifikovaným časovým razítkem. Jako příloha k elektronickému souboru s oznámením/smlouvou je Dispozice Klienta/ návrh na uzavření smlouvy, kterou podepsal SMS klíčem, a záznam o Elektronickém podpisu Klienta, taktéž opatřené Elektronickou pečetí banky a Kvalifikovaným časovým razítkem.
- V případě zániku závazku a ukončení smluvního vztahu vyplývajícího ze Smlouvy o Elektronickém bankovníctví Poštovní spořitelny je Klientovi ke dni ukončení smluvního vztahu elektronická smluvní dokumentace z Internetového bankovníctví odstraněna. Klient je povinen si přede dnem ukončení smluvního vztahu tuto dokumentaci uložit do jiného úložiště.

## **VII. Lhůty**

- Dispozice požadované prostřednictvím formuláře Žádost – změny jsou provedeny do 5 pracovních dnů po dni podání na Obchodním místě, pokud jsou bankou akceptovány.
- V případě telefonické Žádosti o blokaci zablokuje banka služby Elektronického bankovníctví bezodkladně.
- Dispozice budou provedeny standardně podle podmínek k příslušnému typu účtu, ve lhůtách stanovených bankou, resp. dle příslušných smluvních ujednání mezi Klientem a bankou a/nebo členy Skupiny ČSOB.
- Převody (mezi účty jednoho Klienta – Majitele účtu) s konverzí provádí banka pouze v den jejich zadání Oprávněnou osobou, pokud je na účtu dostatek disponibilních peněžních prostředků. V případě převodu (mezi účty jednoho Klienta – Majitele účtu) ve stejné měně je možné zadat datum splatnosti dopředu. Není-li na účtu dostatek disponibilních peněžních prostředků, převod se neprovede.
- Klient není oprávněn odvolat:
  - převod (mezi účty jednoho Klienta – Majitele účtu),
  - Platební transakci v den splatnosti.

6. Platební transakci s budoucím datem splatnosti zaslou prostřednictvím služeb Elektronického bankovníctví lze:
  - a) odvolat formou žádosti o zrušení Platební transakce předané na Obchodním místě nejméně 3 pracovní dny před požadovaným datem splatnosti,
  - b) odvolat nebo změnit prostřednictvím vybraných služeb Elektronického bankovníctví, a to nejpozději ve lhůtě uvedené v podmínkách k příslušnému typu účtu.

## **VIII. Limity**

1. Oprávněná osoba může sjednat pro provedení Platebních transakcí limity s ohledem na typ služby Elektronického bankovníctví a způsob autorizace Platební transakce v daném typu Služby.
2. Služby Elektronického bankovníctví jsou zřizovány s těmito limity stanovenými bankou:
  - a) denní limity (limity pro Internetové bankovníctví a Telefonní bankovníctví) – součet všech transakcí předaných bance Oprávněnou osobou prostřednictvím služby Internetové bankovníctví nebo klientského poradce služby Telefonní bankovníctví v průběhu jednoho dne. Transakce předané bance prostřednictvím obou těchto služeb se vzájemně nesčítají.
  - b) týdenní limity (limity pro Internetové bankovníctví a Telefonní bankovníctví) – součet všech transakcí předaných bance Oprávněnou osobou prostřednictvím služby Internetové bankovníctví anebo klientského poradce služby Telefonní bankovníctví v průběhu jednoho týdne. Transakce předané bance prostřednictvím obou těchto služeb se vzájemně nesčítají.
3. Nastavené limity při zřízení služby jsou uvedené v Oznámení a v Internetovém bankovníctví. Změna limitů je možná prostřednictvím formuláře Žádost – změny nebo prostřednictvím služeb Elektronického bankovníctví, pokud změnu umožňují. Maximální navýšení limitů služeb Elektronického bankovníctví stanovuje banka. V takovém případě dojde v tomto rozsahu ke změně Smlouvy o Elektronickém bankovníctví Poštovní spořitelny.
4. Platební transakce prováděné prostřednictvím služby nepřímého dání platebního příkazu, kdy banka je v pozici poskytovatele vedoucího účtu, se započítávají do limitů služeb Elektronického bankovníctví stanovených Oprávněnou osobou.
5. Limity uvedené v bodě 2. tohoto článku se nevztahují na příkaz k inkasu, svolení k SEPA inkasu a převod mezi účty jednoho Majitele účtu platební příkazy z účtu vedeného u jiné banky zadané v rámci služby Multibanking.
6. Majitel účtu může jednotlivým Oprávněným osobám omezit možnost nakládat s peněžními prostředky na účtu. Výše limitu na transakci vztahující se k příslušnému účtu uvedená v žádosti bude pro Oprávněnou osobu maximální možnou výší objemu peněžních prostředků jedné Platební transakce předané bance Oprávněnou osobou prostřednictvím služeb Elektronického bankovníctví, kterou může těmito službami na vrub účtu uskutečnit, a to bez ohledu na nastavenou výši ostatních limitů. Tento limit se vztahuje i na Platební transakce prováděné prostřednictvím služby nepřímého dání platebního příkazu, kdy banka je v pozici poskytovatele vedoucího účtu. Banka nenese odpovědnost v případě, že Majitel účtu tohoto svého práva nevyužije.

## **IX. Práva, povinnosti a odpovědnost Klienta**

1. Klient je povinen se podrobně seznámit s těmito Podmínkami – část A, dodržovat je a řídit se zásadami bezpečného užívání elektronického bankovníctví uveřejněnými v Průvodci bezpečnosti na [Webových stránkách \(bezpečnost\)](#) a Uživatelskou příručkou.
2. Klient je povinen se seznámit s informačními zprávami, které se týkají změn Podmínek – část A, Sazebníku, změn internetových adres a sledovat informační bezpečnostní zprávy zobrazované v Internetovém bankovníctví a na [Webových stránkách \(bezpečnost\)](#).
3. Klient je povinen zajistit, aby zařízení používané při využívání služeb Elektronického bankovníctví bylo vybaveno:
  - a) aktualizovaným operačním systémem (pravidelné aktualizace zajišťující odstranění odhalených bezpečnostních slabín systému),
  - b) aktualizovaným internetovým prohlížečem z doporučeného SW vybavení vystaveného na [Webových stránkách \(příručky\)](#),
  - c) funkčním (trvale zapnutým) a aktualizovaným antivirovým programem s nastavenou pravidelnou antivirovou kontrolou zařízení.
4. Klient je povinen:
  - a) nestahovat a neinstalovat programy, které lze volně získat na internetu, u nichž si nemůže být s dostatečnou mírou jist, že neobsahují viry nebo spyware, případně že nepocházejí ze zdroje, který je nedůvěryhodný,
  - b) instalovat (na tablety a chytré telefony) pouze programy z důvěryhodných zdrojů nebo zdrojů doporučených výrobcem zařízení (App Store, Google Play, Windows Store) a věnovat zároveň



- pozornost oprávněným požadovaným instalovanou aplikací (např. nepovolovat přístup aplikace k SMS zprávám apod.),
- c) nepoužívat k obsluze bankovního účtu 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) mít zařízení pod trvalou kontrolou a využívat takové zabezpečení, které zabrání třetí osobě v přístupu do tohoto zařízení (např. zabezpečením přístroje pomocí vstupního hesla),
  - e) používat výlučně zařízení důvěryhodné a řádně zabezpečené (např. nepoužívat veřejně přístupný počítač s internetovým připojením, který přiměřenou úroveň bezpečnosti nezaručuje),
  - f) před přihlášením do Internetového bankovníctví ověřit, zda adresa serveru banky odpovídá adrese <https://ib.postovnisporitelna.cz/prihlaseni> a zda je platný certifikát stránky (certifikát ověřující vlastnictví adresy bankou). Aktuální vydavatel certifikátu je uveden na <https://www.csob.cz/certifikaty>. V případě pochybnosti ohledně adresy nebo platnosti certifikátu neprovádět žádné úkony, nežadávat Bezpečnostní prvky a kontaktovat Helpdesk Elektronického bankovníctví,
  - g) při placení zboží/ služeb nebo poskytnutí peněžitého daru na internetových stránkách obchodníka nebo neziskové organizace pomocí Platebního tlačítka Poštovní spořitelny ověřit, zda adresa serveru banky, na který je Klient přeměrován, odpovídá adrese <https://platebnitlacitko.postovnisporitelna.cz/prihlaseni> a zda je platný certifikát internetové stránky (certifikát ověřující vlastnictví adresy bankou). Aktuální vydavatel certifikátu je uveden na <https://www.csob.cz/certifikaty>. V případě pochybnosti ohledně adresy nebo platnosti certifikátu neprovádět žádné úkony, nežadávat Bezpečnostní prvky a kontaktovat Helpdesk. Klient je povinen před autorizací Platební transakce zkontrolovat předvyplněné údaje.
5. Klient je povinen seznámit se se zabezpečením služeb Elektronického bankovníctví, zejména:
- a) s možnostmi nastavení Bezpečnostních prvků, a to zejména s doporučením nepoužívat jednoduchá hesla ani hesla, která lze odvodit z informací o jeho osobě,
  - b) s možnostmi nastavení bezpečnostních limitů pro omezení výše transakce a objemu transakcí na službu, viz článek IX. těchto Podmínek – část A,
  - c) s bezpečným chováním na internetu (např. nespouštět přílohy podezřelých e-mailových zpráv ani neklikat na odkazy, které obsahují, nereagovat na e-mailové zprávy, v nichž je požadováno sdělení osobních údajů, hesel, kódů PIN, čísel platebních karet atd.),
  - d) s postupem v případě ztráty odcizení nebo prozrazení Bezpečnostních prvků, digitálního zařízení nebo ztráty či odcizení mobilního zařízení, tj. ihned informovat banku o vzniklé situaci a požádat ji o zablokování přístupu do Služeb podle bodu 9. písm. b) tohoto článku a v případě mobilního zařízení požádat operátora o zablokování SIM karty.
6. Oprávněná osoba je oprávněna prostřednictvím služeb Elektronického bankovníctví využívat produkty a služby poskytované bankou a vybrané produkty a služby členů Skupiny ČSOB v souladu s podmínkami vybraných produktů a služeb banky a/nebo členů Skupiny ČSOB.
7. Oprávněná osoba je povinna užívat služby Elektronického bankovníctví plně v souladu se Smlouvou, Podmínkami – část A, Uživatelskou příručkou a Zásadami bezpečného používání elektronického bankovníctví a dodržovat postupy v nich uvedené, zejména dbát na to, aby se žádná jiná osoba neseznámila s využívanými Bezpečnostními prvky, nesdělovat tyto Bezpečnostní prvky jiné osobě, příp. je jakkoli zaznamenávat ve snadno rozeznatelné podobě ani uchovávat či nosit společně s Prostředkem pro komunikaci (např. PIN), tedy je povinen přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu svých Bezpečnostních prvků a Prostředků pro komunikaci. Oprávněná osoba je povinna užívat služby Elektronického bankovníctví, příp. Prostředky pro komunikaci v souladu s Podmínkami – část A, zejména dodržovat všechny sjednané zásady k zajištění bezpečnosti Prostředků pro komunikaci ke službám Elektronického bankovníctví včetně Bezpečnostních prvků.
8. Neplnění výše uvedených povinností Klienta uvedených výše v tomto článku Práva, povinnosti a odpovědnost Klienta znamená porušení Smlouvy podstatným způsobem ve smyslu ustanovení § 1977 občanského zákoníku.
9. V případě, že Oprávněná osoba:
- a) zapomene své Bezpečnostní prvky, může si nastavit nové Bezpečnostní prvky (pokud to služby Elektronického bankovníctví umožňují, viz Uživatelská příručka) nebo o ně požádat prostřednictvím Obchodního místa. Oprávněná osoba má právo Smlouvu s okamžitou účinností vypovědět, pokud je třeba z bezpečnostních důvodů okamžitého vydání nových Bezpečnostních prvků,
  - b) zjistí ztrátu, odcizení nebo zneužití Bezpečnostních prvků či Prostředků pro komunikaci, příp. zjistí, že její Bezpečnostní prvky zná neoprávněná osoba, je povinna si neprodleně nastavit nové prvky (je-li to možné) anebo stejně jako v ostatních případech (ztráty, odcizení, zneužití nebo nemožnosti provedení změny Bezpečnostních prvků prostřednictvím služeb Elektronického bankovníctví) ohlásit neprodleně tuto skutečnost bance osobně v Pobočce ve Finančním centru, příp. telefonicky (prostřednictvím klientského poradce služby Telefonní bankovníctví nebo Helpdesku Elektronického bankovníctví) nebo

na e-mailové adrese [helpdeskEB@postovnisporitelna.cz](mailto:helpdeskEB@postovnisporitelna.cz). Nesplnění této povinnosti znamená závažné porušení Smlouvy. Banka podnikne veškerá přiměřená opatření k zastavení dalšího užívání služeb Elektronického bankovníctví, a to i v případě, že se Oprávněná osoba dopustila nedbalosti či podvodného jednání. Oprávněná osoba musí bance poskytnout maximální součinnost při opatřeních k nápravě, která banka navrhne. Nebude-li Oprávněná osoba akceptovat navržená opatření, nese banka odpovědnost za případnou škodu, která tímto Klientovi vznikne. Klient není povinen telefonická hlášení bance písemně potvrzovat.

- c) zjistí neautorizovanou Platební transakci, tj. Platební transakci, k níž nedala příkaz, chyby nebo jiné nesrovnalosti ve vedení účtu, k němuž jsou služby Elektronického bankovníctví poskytovány, je povinna informovat banku, a to způsobem uvedeným v podmínkách k příslušnému typu účtu, příp. telefonicky (prostřednictvím klientského poradce služby Telefonní bankovníctví nebo Helpdesku Elektronického bankovníctví) nebo na e-mailové adrese [helpdeskEB@postovnisporitelna.cz](mailto:helpdeskEB@postovnisporitelna.cz).
10. Klient nese plnou odpovědnost za škody vzniklé v přímé souvislosti s porušením jeho povinností uvedených v bodech 1. – 9. tohoto článku Podmínek – část A. Klient bere na vědomí, že porušení povinností sjednaných za účelem zajištění bezpečnosti služeb Elektronického bankovníctví a Bezpečnostních prvků z jeho strany (např. vyzrazení Bezpečnostních prvků třetí osobě) může vést nejen k provedení neautorizovaných platebních transakcí přímo prostřednictvím služeb Elektronického bankovníctví, ale i další škodě vzniklé v důsledku kroků uvedených v článku III. Charakteristika služeb Elektronického bankovníctví (zejména bodu 13., 14.) a za takto vzniklou škodu odpovídá.
11. Za jednání Oprávněných osob – Disponentů, související se zřízením a obsluhou služeb Elektronického bankovníctví, je odpovědný Majitel účtu. Oprávněná osoba odpovídá za škodu utrpěnou v důsledku ztráty, odcizení nebo zneužití Bezpečnostních prvků, příp. Prostředků pro komunikaci ke službám Elektronického bankovníctví až do okamžiku oznámení bance Oprávněnou osobou s výjimkou případů, kdy Oprávněná osoba jednala podvodně.
12. V případě, že Majitel účtu je nezletilý, odpovídá za ochranu Bezpečnostních prvků, bezpečné užívání, nastavení a změny služeb Elektronického bankovníctví jeho zákonný zástupce, který za něj uzavřel Smlouvu. Zákonný zástupce odpovídá v plném rozsahu za soulad výkonu práv a povinností ve věcech péče o jmění nezletilého s právními předpisy a rozhodnutím soudů. Dnem zletilosti (příp. dnem nabytí plné svéprávnosti, pokud nastane dříve) je Majitel účtu oprávněn činit veškerá právní jednání samostatně. V případě, že v průběhu insolvenčního řízení je na majetek zákonného zástupce vyhlášen úpadek, banka je oprávněná zablokovat peněžní prostředky na účtu nezletilého Majitele účtu a zablokovat přístup nezletilého Majitele účtu a zákonného zástupce k účtu prostřednictvím služeb Elektronického bankovníctví.
13. V případě, že je Majitel účtu zastoupen soudem jmenovaným opatrovníkem, odpovídá za ochranu Bezpečnostních prvků a bezpečné užívání, nastavení a změny služeb Elektronického bankovníctví opatrovník, který uzavřel Smlouvu.
14. Klient neodpovídá za škodu podle předchozích ustanovení, jestliže Prostředku pro komunikaci ke službám Elektronického bankovníctví bylo užito bez použití Bezpečnostních prvků pro identifikaci a autentizaci k tomuto prostředku. V takovém případě užití Prostředku pro komunikaci samo o sobě nepostačuje ke vzniku odpovědnosti Klienta.
15. O zrušení přístupu Oprávněné osoby na účet nebo o zrušení účtu je Majitel účtu povinen neprodleně informovat Oprávněnou osobu.
16. Oprávněná osoba (její zákonný zástupce) je oprávněna:
- požádat o změnu či zadání údajů souvisejících se zřízením a provozem služeb Elektronického bankovníctví (změna kontaktní adresy, e-mailu, telefonního čísla, telefonního čísla pro zasílání SMS klíče, způsobu přihlášení do služby),
  - požádat o blokaci/ zrušení blokace služeb Elektronického bankovníctví ke změně hodnot limitů a Bezpečnostních prvků,
  - požádat o odpojení účtu ze služeb Elektronického bankovníctví.
- Změny jsou realizovány na základě podání formuláře Žádost – změny. Parametry, u kterých to banka umožňuje, lze měnit elektronicky. Oprávněná osoba je o provedení změny, kterou se mění smlouva mezi Klientem a Bankou, informována prostřednictvím Oznámení, v případě změny elektronicky banka Oznámení nezasílá.
17. V případě Klienta – fyzické zletilé osoby je možné požádat o hromadnou změnu zasílací adresy podáním příslušného formuláře. Změna zasílací adresy je provedena v rámci banky do 5. pracovního dne po akceptaci žádosti ze strany banky. V případě změny zasílací adresy u vybraných společností ve Skupině ČSOB, se kterými Klient uzavřel smluvní vztah, se změna provede dle podmínek příslušné společnosti.
18. Oprávněná osoba, která využívá aplikaci Smartbanking, může tuto aplikaci ze svého mobilního zařízení sama deaktivovat. Deaktivace aplikace Smartbanking z mobilního zařízení je také možná prostřednictvím Helpdesku Elektronického bankovníctví (v případě ztráty nebo odcizení mobilního zařízení). V případě deaktivace aplikace Smartbanking prostřednictvím Helpdesku Elektronického bankovníctví bude provedena deaktivace všech mobilních zařízení Oprávněné osoby spojených se službou Internetové bankovníctví.

## **X. Práva, povinnosti a odpovědnost banky**

1. Banka je oprávněna vyžadovat úřední ověření podpisu na všech písemných právních jednáních Klienta, které Klient nepodepisuje před pracovníkem Obchodního místa.
2. Banka odpovídá za:
  - a) neprovedení Platební transakce nebo chybné provedení Platební transakce, na jejíž provedení má Klient právo dle příslušných právních předpisů,
  - b) provedení neautorizované Platební transakce, tj. Platební transakce, k jejichž provedení nedala Oprávněná osoba příkaz; to neplatí v případě, že Klient jedná v rozporu s ustanoveními části IX. Podmínek – část A,
  - c) chyby nebo jiné nesrovnalosti ve vedení účtu, ke kterému jsou služby Elektronického bankovníctví zřízeny, za jejichž původce lze považovat banku.
3. V případech uvedených v bodu 2. této části poskytne banka Klientovi:
  - a) částku neprovedené nebo chybně provedené Platební transakce včetně případného úroku z ní a
  - b) zbývající částku potřebnou k navrácení do původního stavu.
4. Opravné účtování je upraveno v podmínkách k příslušnému typu účtu.
5. Ustanovení bodu 3. této části se nepoužije, prokáže-li banka, že Oprávněná osoba porušila povinnosti Oprávněné osoby stanovené v Podmínkách.
6. Banka akceptuje pouze takové Dispozice Klienta, které obsahují data úplná, odpovídající předepsaným formátům a autorizovaná v závislosti na vybrané službě Elektronického bankovníctví. Banka neodpovídá za škody vzniklé neprovedením neúplných nebo neautorizovaných Dispozic. Banka je oprávněna neprovést nebo odmítnout provedení Dispozic i v dalších případech, které znemožňují Dispozici ve smyslu Podmínek – část A nebo dalších smluvních podmínek vztahujících se k poskytování služeb nebo produktů banky a členů Skupiny ČSOB. Banka neprovede Platební transakci v případě nedostatku peněžních prostředků na účtech Klienta, k jejichž tíži má být provedena, v případě zablokování účtů apod. O neprovedení Platební transakce banka informuje Klienta v souladu s příslušnými podmínkami pro vedení účtu.
7. Platební transakce na účtech a Souvisejících produktech prostřednictvím služeb Elektronického bankovníctví provádí banka podle Dispozice Oprávněné osoby. Platební transakce na účtech a využívání Souvisejících produktů musí být v souladu s Podmínkami – část A, podmínkami k příslušnému typu účtu, resp. v souladu s podmínkami vybraných produktů a služeb banky a/nebo členů Skupiny ČSOB a právními předpisy.
8. Banka neodpovídá za:
  - a) škody vzniklé v důsledku chybně nebo duplicitně zadaných dat (transakcí) předaných do banky prostřednictvím služeb Elektronického bankovníctví,
  - b) škodu vzniklou Klientovi v souvislosti s nemožností využití nebo nedostupností služeb Elektronického bankovníctví a neprovedení Platební transakce, které byly způsobeny přímo či nepřímo příčinami mimo kontrolu banky nebo jejích partnerů v důsledku působení vyšší moci, přírodních katastrof, mezinárodních sankcí ve smyslu právních předpisů o provádění mezinárodních sankcí, hardwarových závad, počítačových virů nebo v důsledku jiných událostí,
  - c) škodu způsobenou v důsledku nefunkční aplikace instalované v pracovní stanici Klienta, programem jiného výrobce, zavirováním pracovní stanice, hardwarovou závadou pracovní stanice Klienta, provozem služby pod operačním systémem nebo na internetovém prohlížeči, který není podporován výrobcem příslušného softwaru, třetí osobou nebo vyšší mocí.
9. V případě porušení smluvní povinnosti banka odpovídá pouze vůči Klientovi, který je smluvní stranou Smlouvy (nikoli vůči osobě, jejímž zájmu mělo splnění ujednané povinnosti sloužit).
10. Banka je oprávněna:
  - a) 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,
  - b) okamžitě zablokovat platební prostředek/ službu z důvodu bezpečnosti platebního prostředku/ služby, zejména při podezření na neoprávněné nebo podvodné použití platebního prostředku/služby. Před zablokováním platebního prostředku/ služby, nebo není-li to možné, okamžitě poté, informuje Oprávněnou osobu způsobem dohodnutým v článku Vzájemná komunikace o zablokování platebního prostředku/ služby a jeho důvodech, ledaže by informování Oprávněné osoby mohlo zmařit účel zablokování platebního prostředku/ služby nebo bylo v rozporu s jinými právními předpisy. Jakmile pominou důvody zablokování těchto služeb/ platebního prostředku, provede banka jejich odblokování,
  - c) v případě chybného, nesprávného nebo neúplného vyplnění formuláře nebo v případě nesouladu podpisů Klienta se vzory podpisů uvedených na Podpisovém vzoru Dispozici neprovést. O neprovedení Dispozice banka Klienta informuje.

11. Banka informuje Klienty s dostatečným předstihem o změně adres internetových stránek banky prostřednictvím služby Internetové bankovníctví a/nebo ve výpisu z účtu.
12. Banka je oprávněna odstoupit od smluvního vztahu v případě, kdy trvání závazků ze smlouvy nebo využívání produktu a služby se stane pro banku nepřijatelným nebo nezákonným v důsledku existence příslušných právních předpisů nebo interní politiky banky nebo skupiny KBC.

## **XI. Bezpečnost**

1. Banka podniká veškerá přiměřená opatření k zastavení dalšího užívání služeb Elektronického bankovníctví po ohlášení skutečností podle části X. bodu 9. písm. b), a to i v případě, že se Oprávněná osoba dopustila hrubé nedbalosti či podvodného jednání.
2. Služby Elektronického bankovníctví jsou poskytovány prostřednictvím veřejných komunikačních a datových linek. Za jejich zabezpečení banka neodpovídá, a neodpovídá proto za škodu případně vzniklou Klientovi v důsledku zneužití přenášených zpráv.
3. Informační SMS zprávy a zprávy zasílané elektronickou poštou nejsou elektronicky podepisovány a šifrovány.
4. Smluvní dokumentace zasílaná do Internetového bankovníctví je za banku opatřena Elektronickou pečeti banky a Kvalifikovaným časovým razítkem.
5. Z veškerých telefonických hovorů uskutečňovaných v rámci služby Telefonní bankovníctví je pořizován zvukový záznam. Z veškerých Dispozic podávaných prostřednictvím Internetového bankovníctví je pořizována kopie zpráv SMS a Dispozic.
6. Aplikace Smartbanking je zabezpečena prostřednictvím spojení příslušného mobilního zařízení s přístupovými údaji dané Oprávněné osoby ke službě Internetové bankovníctví. Z toho důvodu může být jedno mobilní zařízení s aplikací Smartbanking využíváno pouze jednou Oprávněnou osobou, jedna Oprávněná osoba však může využívat více mobilních zařízení s touto aplikací.
7. Banka informuje Klienty o aktuálních výskytech napadení elektronických systémů a jejich projevů na svých [Webových stránkách \(bezpečnost\)](#), pokud má tyto informace k dispozici.
8. Vzhledem ke zvláštnostem služeb Elektronického bankovníctví je možné dokumentovat jednotlivé požadavky a Platební transakce na účtech uskutečňované prostřednictvím klientského poradce nebo prostřednictvím požadavků podávaných přes internet, a to formou zvukového záznamu, kopií odeslaných zpráv SMS nebo kopií požadavků předávaných přes internet. Zvukové záznamy, SMS zprávy i záznamy o požadavcích podávaných přes internet jsou bezpečným způsobem archivovány v elektronické podobě v bance ve smyslu zákona č. 21/1992 Sb., o bankách, v platném znění, po dostatečnou dobu tak, aby umožnily zpětné vyhledání Dispozic a opravu chyb. Za bezpečný způsob archivace odpovídá banka.

## **XII. Poplatky**

1. Za využívání služeb Elektronického bankovníctví je banka oprávněna účtovat Majiteli účtu poplatky podle platného [Sazebníku](#). Účet pro poplatky typu platebního účtu, popř. Souvisejícího produktu nastaví banka.
2. Na vrub poplatkového účtu budou bankou účtovány poplatky za veškeré operace související s obsluhou všech účtů a Souvisejících produktů Majitele účtu službami Elektronického bankovníctví všech Oprávněných osob (včetně Majitele účtu), s výjimkou poplatků za zaslání informací o platebních kartách podávaných v rámci služby Info s tím, že tyto poplatky budou účtovány k tíži konkrétního účtu, ke kterému byla příslušná platební karta vydána. Provedené operace na všech účtech realizované všemi Oprávněnými osobami se pro potřeby zpoplatnění načítají.
3. Změna poplatkového účtu je možná prostřednictvím formuláře Žádost – změny.
4. V případě, že jako poplatkový účet je nastaven jiný účet než účet typu platebního účtu, je banka oprávněna Klientovi po zřízení platebního účtu nastavit tento účet jako poplatkový.
5. V případě zániku závazku a ukončení smluvního vztahu vyplývajícího ze smlouvy o účtu, který je nastaven jako poplatkový účet pro obsluhu službami Elektronického bankovníctví, a neurčí-li Majitel účtu nový poplatkový účet, je banka oprávněna stanovit jako poplatkový účet jiný účet Majitele účtu.
6. Majitel účtu a banka sjednávají, že banka je oprávněna účtovat poplatky uvedené v příslušném sazebníku poplatků banky (dále jen „Sazebník“), a Majitel účtu se zavazuje je hradit. Poplatky je banka oprávněna inkasovat z jakéhokoli účtu Majitele účtu vedeného u banky. Banka přednostně inkasuje poplatky z běžného platebního účtu. Pokud Majitel účtu takový účet nemá nebo je zrušený nebo zablokovaný nebo na něj nebude dostatek peněžních prostředků k úhradě poplatků, banka inkasuje poplatek z jiného účtu Majitele účtu vedeného u banky.

## **XIII. Výpisy a reklamace**

1. O provedení Platebních transakcí na účtu je Majitel účtu informován prostřednictvím výpisu z účtu v elektronické podobě či po dohodě mezi bankou a Majitelem účtu v listinné podobě.
2. Oprávněná osoba je informována prostřednictvím historie účtu, příp. prostřednictvím výpisu z účtu v elektronické podobě (pokud má Majitel účtu výpis v této podobě sjednán).
3. Formát elektronického výpisu může Oprávněná osoba změnit v Internetovém bankovníctví.
4. Elektronické výpisy z účtu jsou v Internetovém bankovníctví zpřístupněny po omezenou dobu: měsíční výpis po dobu 18 měsíců, týdenní výpis po dobu 7 měsíců a denní výpis po dobu 6 měsíců.
5. Řešení problémů vzniklých z platebního styku prostřednictvím služeb Elektronického bankovníctví nebo v souvislosti s používáním služeb Elektronického bankovníctví může Klient uplatnit písemně, příp. telefonicky (prostřednictvím klientského poradce služby Telefonní bankovníctví nebo Helpdesku Elektronického bankovníctví) nebo na e-mailové adrese [helpdeskEB@postovnisporitelna.cz](mailto:helpdeskEB@postovnisporitelna.cz) ve lhůtě uvedené v podmínkách k příslušnému typu účtu.
6. Banka přijímá a vyřizuje reklamace a stížnosti Klientů v souladu s [Reklamačním řádem](#) banky, který je zpřístupněn na Obchodních místech a Webových stránkách.
7. V případě reklamace hlášené telefonicky je pořizován zvukový záznam, který slouží jako podklad pro případné řešení reklamací.

#### **XIV. Vzájemná komunikace**

1. Komunikace mezi bankou a Klienty se uskutečňuje v českém jazyce, není-li dohodnuto jinak, a to následujícími způsoby:
  - a) osobně návštěvou Obchodního místa,
  - b) telefonicky/ zasláním informační SMS na mobilní zařízení Klienta,
  - c) korespondenčně (v listinné podobě) na adresu Klientské služby, Československá obchodní banka, a. s., P. O. BOX 22, 502 22 Depo Hradec Králové 70,
  - d) elektronicky, zejména zasláním do Internetového bankovníctví nebo e-mailem, nebo e-mailem zasláním na adresu [info@postovnisporitelna.cz](mailto:info@postovnisporitelna.cz), příp. prostřednictvím webového formuláře dostupného na Webových stránkách,
  - e) prostřednictvím klientského centra.
2. Fyzickým osobám banka zasílá písemnosti doručované poskytovatelem poštovních služeb:
  - a) na kontaktní adresu, kterou Klient uvedl v žádosti,
  - b) na adresu trvalého pobytu, neuvedl-li Klient kontaktní adresu; na adresu trvalého pobytu je banka oprávněna zasílat písemnosti vždy, pokud to vzhledem k okolnostem považuje za nutné,
  - c) popř. na jinou dohodnutou adresu; dohodnutou adresou nemůže být adresa mimo území České republiky, adresa Obchodního místa a P. O. BOX,
  - d) jestliže Klient uvede bance adresu bydliště, je banka oprávněna zasílat písemnosti i na adresu bydliště.
3. Právníkům osobám a fyzickým osobám – podnikatelům banka zasílá písemnosti doručované poskytovatelem poštovních služeb:
  - a) na kontaktní adresu, kterou Klient uvedl v žádosti,
  - b) na adresu sídla uvedenou v příslušné žádosti,
  - c) na jinou dohodnutou adresu; dohodnutou adresou nemůže být adresa mimo území České republiky a adresa Obchodního místa.
4. 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 banka zákonnému zástupci nebo opatrovníkovi.
5. Sdělení Majitele účtu o tom, které trvalé příkazy a inkasa zadané prostřednictvím služeb Elektronického bankovníctví nemá banka provádět po jeho úmrtí, přijímá banka pouze na platném formuláři k tomu určenému prostřednictvím Obchodních míst.
6. Písemnost se považuje za doručenu 3. pracovní den po odeslání v rámci České republiky.
7. Pokud bude písemnost poskytovatelem poštovních služeb vrácena jako nedoručitelná, účinky doručení nastávají v den, kdy bude zásilka vrácena bance. Účinky doručení nastávají i v případě, jestliže převzetí písemnosti Klient odmítne.
8. U dokumentů předkládaných v jiném než v českém a slovenském jazyce je banka oprávněna požadovat po Klientovi úřední překlad předložených dokumentů, provedený na jeho náklady. Banka neodpovídá za opožděné provedení služby nebo příkazu v důsledku nutnosti dokument přeložit.

9. U dokumentů vyhotovených na území jiného státu než České republiky vyžaduje banka od Klienta jejich vyšší ověření příslušnými orgány.

## **XV. Zánik závazku ze smlouvy**

1. Obě smluvní strany jsou oprávněny Smlouvu o Elektronickém bankovníctví Poštovní spořitelny písemně vypovědět bez uvedení důvodu. Vypoví-li tuto Smlouvu Klient – plně svéprávná fyzická osoba, závazek ze Smlouvy a smluvní vztah vyplývající ze Smlouvy zanikají uplynutím jednoho měsíce od doručení výpovědi na Obchodní místo. Vypoví-li tuto Smlouvu banka, závazek ze Smlouvy zaniká a smluvní vztah vyplývající ze Smlouvy končí uplynutím výpovědní doby, která činí dva měsíce a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi. Po zániku závazku ze Smlouvy není Klient nadále oprávněn využívat služby Elektronického bankovníctví. Následující pracovní den po zániku závazku ze Smlouvy banka zruší Klientovi služby Elektronického bankovníctví. Po podání výpovědi kteroukoli ze smluvních stran je banka oprávněna neumožnit uzavírání smluv elektronickými prostředky.
2. Obě smluvní strany jsou oprávněny Smlouvu o Elektronickém bankovníctví Poštovní spořitelny písemně vypovědět bez uvedení důvodu. Vypoví-li tuto Smlouvu Majitel účtu – právnická osoba/ nezletilý/ omezeně svéprávný, závazek ze Smlouvy zaniká a smluvní vztah vyplývající ze Smlouvy končí 5. pracovním dnem následujícím po doručení výpovědi na Obchodní místo. Vypoví-li tuto Smlouvu banka, závazek ze Smlouvy zaniká a smluvní vztah vyplývající ze Smlouvy končí uplynutím výpovědní doby, která činí dva měsíce a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi. Po zániku závazku ze Smlouvy není Klient nadále oprávněn služby Elektronického bankovníctví využívat. Následující pracovní den po zániku závazku ze Smlouvy banka zruší přístup ke všem účtům a Souvisejícím produktům službami Elektronického bankovníctví.
3. V případě, že Klient porušil Podmínky – část A nebo Smlouvu podstatným způsobem ve smyslu ustanovení § 1977 občanského zákoníku, je banka oprávněna odstoupit od Smlouvy a okamžitě ukončit obsluhu účtů službami Elektronického bankovníctví a neumožnit uzavírání smluv elektronickými prostředky. Závazek ze Smlouvy zaniká doručením odstoupení Klientovi.
4. Závazek ze Smlouvy o Elektronickém bankovníctví Poštovní spořitelny zaniká rovněž uplynutím výpovědní doby smlouvy o Souvisejícím produktu v případě, že dojde k vypovězení závazku ze smlouvy o Souvisejícím produktu a Majitel účtu – právnická osoba/ nezletilý/ omezeně svéprávný nemá žádný jiný účet vedený bankou. Výše uvedené neplatí pro závazek ze Smlouvy o Elektronickém bankovníctví Poštovní spořitelny Klientů – plně svéprávných fyzických osob.

## **ČÁST B – OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNICTVÍ**

### **I. Vysvětlení některých pojmů**

**Aplikaci Smartbanking** se rozumí aplikace ČSOB Smartbanking – software od ČSOB nainstalovaný do chytrého telefonu nebo tabletu z oficiálních obchodů s aplikacemi Google Play, App Store. Aktivací je aplikace spárována s Oprávněnou osobou. Oprávněná osoba se do aplikace přihlašuje a provádí Dispozice pomocí Bezpečnostních prvků vydaných ČSOB.

**Aplikaci Smart klíč** se rozumí aplikace ČSOB Smart klíč – aplikace pro mobilní zařízení (chytrý telefon, tablet) nainstalovaná z oficiálních obchodů s aplikacemi Google Play, App Store, která generuje kódy sloužící k autentizaci Oprávněné osoby a autorizaci Dispozic zadávaných prostřednictvím aplikace internetového bankovníctví služby ČSOB Internetové bankovníctví/ ČSOB InternetBanking 24.

**Aplikaci internetového bankovníctví** se rozumí webová aplikace služby ČSOB Internetové bankovníctví/ ČSOB InternetBanking 24 dostupná prostřednictvím podporovaných webových prohlížečů po autentizaci na <https://ib.csob.cz> a <https://ib24.csob.cz>.

**Bezpečnostními prvky** se rozumí následující prvky (používané samostatně/ v kombinaci/ v kombinaci s Identifikačním číslem) sloužící k jednoznačné autentizaci Klienta/ autorizaci Dispozic:

- a) **PIN** – systémem automaticky vygenerované pětimístné číslo, pomocí kterého je Oprávněná osoba autentizována, příp. jím autorizuje Dispozice. PIN může kdykoli změnit. Oprávněná osoba má možnost zadat PIN pro autentizaci a autorizaci prostřednictvím klávesnice a v aplikaci Smartbanking také prostřednictvím zabudovaného biometrického snímače (pokud tuto technologii v daném typu mobilního zařízení ČSOB podporuje).
- b) **SMS klíč (autorizační kód)** – devítimístný alfanumerický údaj, pomocí kterého Oprávněná osoba autorizuje Dispozice, příp. se jím přihlašuje do internetové aplikace služby ČSOB Internetové bankovníctví/ ČSOB InternetBanking 24. SMS klíč slouží rovněž k aktivaci Smart klíče, k aktivaci

aplikace Smartbanking (pro aktivaci aplikace Smartbanking může mít aktivací SMS klíč různou délkou) a případně pro aktivaci dalších aplikací poskytovaných ČSOB. SMS klíč sloužící k podpisu (autorizaci) smlouvy na vybrané bankovní produkty ČSOB v internetové aplikaci služby ČSOB Internetové bankovníctví je dvanáctimístný alfanumerický údaj. Autorizační kód je generován zvlášť pro každou Dispozici/ přihlášení a je zasílán Oprávněné osobě zvoleným způsobem na mobilní číslo zvolené Oprávněnou osobou při podpisu Dohody.

- c) **PIN (pro aplikaci Smart klíč)** - numerický nebo obrázkový kód pro přístup do aplikace Smart klíč. PIN je možné zadat prostřednictvím klávesnice či zabudovaného biometrického snímače (pokud tuto technologii v daném typu mobilního zařízení ČSOB podporuje).
- d) **Smart klíč (autorizační kód)** – šestimístný numerický údaj, pomocí kterého Oprávněná osoba autorizuje Dispozice, případně se jím autentizuje v aplikaci internetového bankovníctví služby ČSOB Internetové bankovníctví/ ČSOB InternetBanking 24. Autorizační kód je generován zvlášť pro každou Dispozici/ přihlášení a je zobrazován Oprávněné osobě v jeho aplikaci Smart klíč.
- e) **PIN (pro čipovou kartu)** – čtyř – až osmimístné číslo umožňující Oprávněné osobě použít čipovou kartu, které je generováno zvlášť pro každou čipovou kartu a Oprávněná osoba si jej může kdykoliv měnit.
- f) **PUK (pro čipovou kartu)** – číselná kombinace přidělená Oprávněné osobě pro odblokování PIN (pro čipovou kartu).
- g) **Heslo pro službu ČSOB Telefonní bankovníctví/ ČSOB Linka 24** – šesti – až desetimístný alfanumerický údaj, pomocí kterého je Oprávněná osoba autentizována a který si zvolí a může ho kdykoli změnit.

**Certifikátem** se rozumí:

- a) komerční certifikát vydaný společností První certifikační autorita, a. s., se sídlem Podvinný mlýn 2178/6, 190 00 Praha 9, IČO 26439395 (dále jen „I.CA“) (dále „Komerční certifikát“) a
- b) kvalifikovaný certifikát pro elektronický podpis dle Nařízení (čl. 3/15) vydaný I.CA (dále „Kvalifikovaný certifikát“), které jsou uloženy na čipové kartě, na kterou Oprávněná osoba získá přístup vložením PIN (k čipové kartě).

**Dispozicí** se rozumí pokyn Oprávněné osoby předaný ČSOB prostřednictvím služeb Elektronického bankovníctví k provedení Platební transakce nebo k využití produktů a služeb poskytovaných ČSOB a/nebo členy Skupiny ČSOB.

**Dohodou** se rozumí Dohoda o aktivaci služeb ČSOB Elektronického bankovníctví, kterou uzavírá ČSOB s Oprávněnou osobou, jejíž součástí jsou tyto Podmínky – část B a Podmínky pro účty a platby. Dohodou s rozumí též smlouva obsahující ujednání o poskytování služeb ČSOB Elektronického bankovníctví a současně ujednání (dohodu) o aktivaci služeb ČSOB Elektronického bankovníctví, kterou uzavírá ČSOB s Majitelem účtu – Oprávněnou osobou, jejíž součástí jsou tyto Podmínky – část B a Podmínky pro účty a platby.

**Kvalifikovaným elektronickým podpisem** se rozumí kvalifikovaný elektronický podpis dle Nařízení (čl. 3/12) založený na Kvalifikovaném certifikátu.

**Helpdeskem** se rozumí zákaznické kontaktní centrum Helpdesk Elektronického bankovníctví, jehož kontaktní údaje jsou uvedené na [www.csob.cz](http://www.csob.cz).

**Identifikačním číslem** se rozumí osmimístné číslo sloužící spolu s dalšími Bezpečnostními prvky k autentizaci Oprávněné osoby.

**Klientem** se rozumí Majitel účtu a Oprávněná osoba.

**Majitelem účtu** se rozumí fyzická osoba, fyzická osoba – podnikatel nebo právnická osoba, která má účet vedený v ČSOB.

**Nařízením** se rozumí Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014 o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu a o zrušení směrnice č. 1999/93/ES.

**Oprávněnou osobou** se rozumí fyzická osoba – Majitel účtu nebo fyzická osoba, kterou Majitel účtu zmocnil prostřednictvím služeb Elektronického bankovníctví ve Smlouvě nebo ve Zmocnění k nakládání s peněžními prostředky na svých účtech prostřednictvím služeb Elektronického bankovníctví a která má přístup ke všem informacím o účtu/ účtech poskytovaných příslušnou službou Elektronického bankovníctví.

**Platební transakcí** se rozumí ve smyslu Podmínek – část B bezhotovostní převod peněžních prostředků prováděný v rámci platební služby – odchozí úhrada nebo inkaso.

**Podmínkami pro účty a platby** se rozumí:

- a) Předšmluvní informace a Obchodní podmínky pro účty a platby – lidé,
- b) Předšmluvní informace a Obchodní podmínky pro účty a platby pro právnické osoby a fyzické osoby – podnikatele,

- c) Obchodní podmínky pro účty a platby pro korporace a instituce.

**Prostředkem pro komunikaci** se rozumí:

- a) čipová karta – plastová karta s elektronickým čipem, který slouží k bezpečnému uchování a vygenerování privátního klíče a Certifikátu, kterou Oprávněná osoba obdrží spolu s PIN a PUK,
- b) čtečka čipových karet – zařízení, které slouží ke komunikaci PC s čipovou kartou,
- c) telefon s tónovou volbou,
- d) mobilní/ přenosné zařízení – mobilní telefon nebo jiné přenosné zařízení s přístupem k internetu, např. chytrý telefon, tablet, přenosný počítač, jehož doporučená konfigurace je uvedena v Uživatelské příručce,
- e) PC – osobní počítač, jehož doporučená konfigurace je uvedena v Uživatelské příručce.

**Skupinou ČSOB** se rozumí ČSOB a osoby, které tvoří s ČSOB podnikatelské seskupení, přičemž aktuální seznam je na [www.csob.cz/skupina](http://www.csob.cz/skupina).

**Skupinou KBC** se rozumí KBC Group NV, se sídlem Havenlaan 2, B-1080 Brusel, Belgie, reg. číslo 0403.227.515, a osoby, které s ní tvoří podnikatelská seskupení.

**Službami Elektronického bankovníctví** se rozumí:

- a) **Telefonní bankovníctví**, kterým se rozumí služba ČSOB Telefonní bankovníctví/ ČSOB Linka 24 – zákaznická telefonní linka dostupná v provozní době uvedené na [www.csob.cz](http://www.csob.cz). V rámci služby Telefonní bankovníctví lze sjednat doplňkovou službu pro automatické zasílání informační SMS a/nebo e-mailových zpráv s informacemi o zůstatku či pohybu na účtu Klienta, o platebním styku a jiných produktech ČSOB. U změn provedených prostřednictvím služby Telefonní bankovníctví platí, že ČSOB a Oprávněná osoba souhlasí s tím, že dojde v tomto rozsahu ke změně Dohody.
- b) **Internetové bankovníctví/ InternetBanking 24**, kterým se rozumí služba ČSOB Internetové bankovníctví/ ČSOB InternetBanking 24, která se skládá z aplikace internetového bankovníctví a aplikace Smartbanking, umožňující Klientovi zabezpečenou komunikaci s ČSOB pomocí sítě internet a obsluhu sjednaných produktů podle příslušných produktových podmínek. Internetové bankovníctví umožňuje Majiteli účtu – fyzické osobě plně svéprávné též sjednání vybraných bankovních produktů. V rámci služby Internetové bankovníctví/ InternetBanking 24 lze sjednat doplňkovou službu pro automatické zasílání informační SMS a/nebo e-mailových zpráv s informacemi o zůstatku či pohybu na účtu Klienta, o platebním styku a jiných produktech ČSOB.

**Smlouvou** se rozumí Smlouva o poskytování služeb ČSOB Elektronického bankovníctví, kterou uzavírá ČSOB s Majitelem účtu, jejíž součástí jsou tyto Podmínky – část B a Podmínky pro účty a platby. Smlouvou se rozumí též smlouva obsahující ujednání o poskytování služeb ČSOB Elektronického bankovníctví a současně ujednání (dohodu) o aktivaci služeb ČSOB Elektronického bankovníctví, kterou uzavírá ČSOB s Majitelem účtu – Oprávněnou osobou, jejíž součástí jsou tyto Podmínky – část B a Podmínky pro účty a platby. Podmínky pro účty a platby jsou k dispozici na [www.csob.cz](http://www.csob.cz).

**Uživatelskou příručkou** se rozumí soubor návodů, příruček, uživatelských informací a technických specifikací služeb Elektronického bankovníctví a dokumentů podobného charakteru, který je zveřejněn na [www.csob.cz/prirucky](http://www.csob.cz/prirucky).

**Zaručeným elektronickým podpisem** se rozumí zaručený elektronický podpis dle Nařízení (čl. 3/ 11) založený na Kvalifikovaném certifikátu.

**Zřízením ČSOB Identity** se rozumí uzavření Dohody o ČSOB Identitě mezi Oprávněnou osobou a ČSOB, jejíž součástí jsou Obchodní podmínky pro ČSOB Identitu.

**Zmocněním** se rozumí dokument Zmocnění k nakládání s peněžními prostředky na účtech prostřednictvím služeb Elektronického bankovníctví.

## II. Charakteristika služeb Elektronického bankovníctví

1. Podmínkou poskytování služeb Elektronického bankovníctví je uzavření Smlouvy a Dohody. Smlouva a Dohoda mohou být uzavřeny i formou žádosti Klienta a její akceptace ze strany ČSOB.
2. Poskytnutí služeb Elektronického bankovníctví je podmíněno vedením účtu Majiteli účtu.
3. Internetové bankovníctví je přístupné všem Klientům na adrese <https://ib.csob.cz> s výjimkou Oprávněných osob používajících pro autentizaci a autorizaci právního jednání ve službě Elektronického bankovníctví Certifikát. InternetBanking 24 je dostupný na adrese <https://ib24.csob.cz> pouze Oprávněným osobám využívajícím pro autentizaci a autorizaci právního jednání ve službě Elektronického bankovníctví Certifikát, případně Oprávněným osobám jednajícím na základě plné moci/ pověření za Klienta – právnickou osobu a Oprávněným osobám na základě výslovné dohody s ČSOB.



4. Prostřednictvím služeb Elektronického bankovníctví je Klient oprávněn činit Dispozice. Dispozice Oprávněných osob prostřednictvím služeb Elektronického bankovníctví přijímá ČSOB denně 24 hodin a 7 dnů v týdnu.
5. Prostřednictvím služby Internetové bankovníctví je oprávněna Oprávněná osoba – Majitel účtu – fyzická osoba, plně svéprávná uzavírat smlouvy o vybraných bankovních produktech s ČSOB. Oprávněná osoba podepíše (autorizuje) smlouvu SMS klíčem (autorizačním kódem). ČSOB smlouvu podepíše naskenovaným podpisem oprávněného zástupce ČSOB, a opatří ji elektronickou pečeti a kvalifikovaným razítkem.
6. Prostřednictvím služeb Elektronického bankovníctví je Oprávněná osoba dále oprávněna mimo jiné:
  - a) zřídit/ aktivovat vybrané platební prostředky,
  - b) měnit nastavení vybraných platebních prostředků, např. nastavení limitu platební karty, povolení/ zakázání plateb prostřednictvím internetu platební kartou atp.
7. Vybrané služby a aplikace lze aktivovat a deaktivovat prostřednictvím příslušné služby Elektronického bankovníctví nebo prostřednictvím Helpdesku. V případě požadavku Oprávněné osoby na deaktivaci aplikace Smartbanking předaného ČSOB prostřednictvím Helpdesku bude aplikace deaktivována ve všech mobilních zařízeních/ PC, v nichž Oprávněná osoba aplikaci Smartbanking aktivovala.
8. ČSOB přiděluje Oprávněné osobě Identifikační číslo. Pokud ČSOB přidělila Oprávněné osobě Identifikační číslo před uzavřením Dohody, další Identifikační číslo již této osobě ČSOB nepřiděluje.
9. Pokud nemá Oprávněná osoba sjednáno v Dohodě používání SMS klíče/ Smart klíče/ Certifikátu s ČSOB pro služby Elektronického bankovníctví, pak lze služby Elektronického bankovníctví využívat pouze pasivně, tzn. nelze provádět Platební transakce a zadávat ostatní Dispozice.
10. Pokud má Oprávněná osoba sjednáno v Dohodě používání SMS klíče/ Smart klíče/ Certifikátu s ČSOB pro služby Elektronického bankovníctví a Majitel účtu uvedl ve Zmocnění pro příslušnou Oprávněnou osobu limit pro Platební transakci k danému účtu/ účtům ve výši nula, Oprávněná osoba může využívat služby Elektronického bankovníctví také pouze pasivně, tzn., nemůže provádět Platební transakce na daném účtu/ účtech, může ale zadávat ostatní Dispozice.
11. Aktivní využití služeb Elektronického bankovníctví znamená možnost provádění Platebních transakcí a zadávání ostatních Dispozic.
12. Funkčnost služeb Elektronického bankovníctví je pro nezletilé Majitele účtu omezena pouze na pasivní přístup k účtům do věku 15 let, tzn. nelze provádět Platební transakce. Po dovršení 15. roku nezletilého Majitele účtu do dovršení jeho 18. roku je zákonný zástupce, který ho při uzavření smluvního vztahu zastoupil, oprávněn Majiteli účtu zřídit aktivní přístup k jeho účtu s uvedením limitu na příslušnou službu Elektronického bankovníctví. Dověšením 18. roku věku Majitele účtu nezaniká dosavadní přístup Majitele účtu do služeb Elektronického bankovníctví, pokud ČSOB s Majitelem účtu nesjednali jinak. Zákonný zástupce nezletilého Majitele účtu, který při uzavření smluvního vztahu nezletilého Majitele účtu zastoupil, má přístup k účtu nezletilého Majitele účtu prostřednictvím služeb Elektronického bankovníctví do dovršení 18. roku Majitele účtu.
13. Internetové bankovníctví poskytuje přehled vybraných produktů Klienta sjednaných v rámci Skupiny ČSOB. Klient se může prostřednictvím služby Internetové bankovníctví/ InternetBanking 24 přihlásit do internetových portálů dceřiných společností ČSOB a prostřednictvím služby Internetové bankovníctví do internetových portálů smluvních partnerů ČSOB a získat tak přístup k informacím a službám těchto dceřiných společností (např. Penzijní společnost, Hypoteční banka) a smluvních partnerů (např. OZP). Pro tyto účely jsou předávány identifikační údaje Klienta.
14. V Internetovém bankovníctví může Oprávněná osoba – Majitel účtu, plnoletá svéprávná fyzická osoba, s ČSOB uzavřít Smlouvu o poskytování služby Multibanking. ČSOB poskytuje službu Multibanking na základě uvedené smlouvy, a to nepřímé dání platebního příkazu a službu informování o platebním účtu, kdy ČSOB je v pozici poskytovatele této služby (odlišného od poskytovatele vedoucího platební účet), za podmínek uvedených ve Smlouvě o poskytování služby Multibanking.

### III. Limity

1. Oprávněná osoba může sjednat při zřízení služeb Elektronického bankovníctví v Dohodě pro provedení Platebních transakcí limity s ohledem na typ služby Elektronického bankovníctví a způsob autorizace Platební transakce v daném typu služby Elektronického bankovníctví.
2. Limity pro Platební transakce uskutečňované prostřednictvím služby:
  - a) Telefonní bankovníctví činí maximálně 300 000 Kč pro denní limit/ 500 000 Kč pro týdenní limit,
  - b) Internetové bankovníctví/ InternetBanking 24:
    - provedené s autorizací SMS klíčem/ Smart klíčem a prostřednictvím aplikace Smartbanking činí maximálně 1 500 000 Kč pro denní limit/ 3 000 000 Kč pro týdenní limit.
 Z bezpečnostních důvodů nastavuje ČSOB automaticky výchozí limit na hodnotu 50 000 Kč pro denní limit/ 80 000 Kč pro týdenní limit, nestanoví-li Oprávněná osoba jinak. Denní/ týdenní limit je

součtem všech Platebních transakcí předaných ČSOB prostřednictvím Telefonního bankovníctví a Internetového bankovníctví/ InternetBanking 24 v průběhu jednoho dne/ týdne. Platební transakce předané ČSOB prostřednictvím Telefonního bankovníctví se vzájemně nesčítají s Platebními transakcemi předanými ČSOB prostřednictvím Internetového bankovníctví/ InternetBanking 24 provedenými s autorizací SMS klíčem/ Smart klíčem a provedenými prostřednictvím aplikace Smartbanking.

Platební transakce předané ČSOB prostřednictvím InternetBanking 24 a provedené s autorizací Kvalifikovaným elektronickým podpisem nebo Zaručeným elektronickým podpisem nejsou do denního/ týdenního limitu započítávány.

- provedené s autorizací Kvalifikovaným elektronickým podpisem nebo Zaručeným elektronickým podpisem prostřednictvím InternetBanking 24 má neomezený limit na jednotlivou Platební transakci. Z bezpečnostních důvodů nastavuje ČSOB automaticky tento limit na hodnotu 1 000 000 Kč, nestanoví-li Oprávněná osoba jinak.
3. Majitel účtu může sjednat ve Smlouvě nebo určit ve Zmocnění limit pro jednotlivou Platební transakci realizovanou Oprávněnou osobou na příslušném účtu, a to bez ohledu na výši limitů stanovených Oprávněnou osobou. Tento limit se vztahuje i na Platební transakce prováděné prostřednictvím služby nepřímého dání platebního příkazu, kdy ČSOB je v pozici poskytovatele vedoucího účtu.
  4. Změna limitů nastavených Klientem je možná prostřednictvím pobočky ČSOB nebo prostřednictvím služeb Elektronického bankovníctví, pokud změnu umožňují. Maximální navýšení limitů provedené prostřednictvím služeb Elektronického bankovníctví stanovuje ČSOB. ČSOB a Oprávněná osoba souhlasí s tím, že v tomto rozsahu dojde ke změně Dohody.
  5. Platební transakce prováděné prostřednictvím služby nepřímého dání platebního příkazu, kdy ČSOB je v pozici poskytovatele vedoucího účtu, se započítávají do limitů služeb Elektronického bankovníctví stanovených Oprávněnou osobou.
  6. Limity uvedené v bodě 2 tohoto článku se nevztahují na příkaz k inkasu, svolení k SEPA inkasu, převod mezi účty jednoho Majitele účtu a platební příkaz (z účtu vedeného u jiné banky) zadáný v rámci služby Multibanking.

#### **IV. Autentizace Oprávněné osoby a autorizace Dispozic Oprávněnou osobou**

1. Oprávněná osoba je autentizována:
  - a) při využívání služby Telefonní bankovníctví
    - Identifikačním číslem, vybranými znaky z PIN a vybranými znaky z Hesla pro službu Telefonní bankovníctví,
    - Identifikačním číslem, vybranými znaky z PIN a zpětným voláním ČSOB Oprávněné osobě,
    - otázkami položenými ČSOB Oprávněné osobě při zpětném volání ČSOB, které umožní prokázat její totožnost (až to banka umožní),
  - b) při využívání internetové aplikace služby Internetové bankovníctví – Identifikačním číslem a prostřednictvím PIN a SMS klíče/ Smart klíče,
  - c) při využívání internetové aplikace služby InternetBanking 24 – Identifikačním číslem a prostřednictvím PIN a SMS klíče/ Smart klíče anebo prostřednictvím Komerčního certifikátu,
  - d) při využívání aplikace Smartbanking – Identifikačním číslem a prostřednictvím PIN a SMS klíče při aktivaci této aplikace. Při dalším přihlašování je autentizována Identifikačním číslem a prostřednictvím PIN.
  - e) v případě, že si Oprávněná osoba sjedná s ČSOB pro autentizaci a autorizaci prostřednictvím ČSOB Identity Smart klíče, změní se Oprávněné osobě, která se do té doby autentizovala ve službách Elektronického bankovníctví prostřednictvím PIN a SMS klíče, způsob autentizace ve službách Elektronického bankovníctví na PIN a Smart klíč. ČSOB a Oprávněná osoba souhlasí s tím, že dojde v tomto rozsahu ke změně Dohody.
2. Oprávněná osoba autorizuje při využívání služby Internetové bankovníctví/ InternetBanking 24 Dispozice předávané ČSOB prostřednictvím:
  - a) internetové aplikace služby Internetové bankovníctví – SMS klíčem (autorizačním kódem) nebo Smart klíčem,
  - b) internetové aplikace služby InternetBanking 24 – SMS klíčem (autorizačním kódem) nebo Smart klíčem nebo Kvalifikovaným elektronickým podpisem nebo Zaručeným elektronickým podpisem,
  - c) aplikace Smartbanking – prostřednictvím PIN. ČSOB je oprávněna vyžadovat autorizaci všech Platebních transakcí kombinací PIN a SMS klíče.

V případě že si Oprávněná osoba sjedná s ČSOB pro autentizaci a autorizaci prostřednictvím ČSOB Identity Smart klíč, změní se Oprávněné osobě, která do té doby autorizovala Dispozice ve službách Elektronického bankovníctví prostřednictvím SMS klíče (autORIZAČNÍM KÓDEM), způsob autorizace Dispozic ve službách Elektronického bankovníctví na Smart klíč. ČSOB a Oprávněná osoba souhlasí s tím, že dojde v tomto rozsahu ke změně Dohody.

Způsob podepisování (autorizace) smlouvy na vybrané bankovní produkty prostřednictvím Internetového bankovníctví Oprávněnou osobou – Majitelem účtu zůstane zachován prostřednictvím SMS klíče (autORIZAČNÍ KÓD).

3. ČSOB je oprávněna způsob autentizace Oprávněné osoby u jednotlivých služeb Elektronického bankovníctví změnit především z důvodu vyšší bezpečnosti služeb Elektronického bankovníctví. ČSOB informuje Oprávněnou osobu o novém způsobu autentizace prostřednictvím té služby Elektronického bankovníctví, které se změna způsobu autentizace týká, nebo písemně, nejpozději 2 měsíce přede dnem, kdy má změna nabýt účinnosti.
4. Oprávněná osoba má při autentizaci nebo autorizaci možnost několika pokusů v závislosti na vybrané službě. K zablokování/ odblokování přístupu Oprávněné osoby ke službám Elektronického bankovníctví dojde v případech a postupem uvedeným v Uživatelské příručce.
5. Správnost jednotlivých údajů Dispozice předané ČSOB prostřednictvím služby Telefonní bankovníctví stvrzuje Oprávněná osoba svým souhlasem v závěru telefonického hovoru. Souhlas Oprávněné osoby je považován za jednoznačné a nepochybnitelné stvrzení správnosti zadaných údajů Oprávněnou osobou. Pro úspěšné zadání Dispozice předávané ČSOB prostřednictvím služby Telefonní bankovníctví je Oprávněná osoba povinna vyčkat na potvrzení (kontrolu) této Dispozice. V případě, že tak neučiní, nebude Dispozice provedena.

## V. Práva, povinnosti a odpovědnost Klienta

1. Klient je povinen se podrobně seznámit s těmito Podmínkami – část B a Podmínkami pro účty a platby a dodržovat je a řídit se zásadami bezpečného užívání elektronického bankovníctví uveřejněnými v Průvodci bezpečností na [www.csob.cz/bezpecnost](http://www.csob.cz/bezpecnost) a Uživatelskou příručkou na [www.csob.cz/prirucky](http://www.csob.cz/prirucky).
2. Klient je povinen se seznámit s informačními zprávami, které se týkají změn Podmínek – část B, Sazebníku a změn internetových adres ČSOB, a sledovat informační bezpečnostní zprávy zobrazované ve službě Internetové bankovníctví/ InternetBanking 24 a na stránce [www.csob.cz/bezpecnost](http://www.csob.cz/bezpecnost).
3. Klient je povinen zajistit, aby zařízení používané při využívání služeb Elektronického bankovníctví bylo vybaveno:
  - a) aktualizovaným operačním systémem (pravidelné aktualizace zajišťující odstranění odhalených bezpečnostních slabín systému),
  - b) aktualizovaným internetovým prohlížečem z doporučeného SW vybavení vystaveného na [www.csob.cz](http://www.csob.cz),
  - c) funkčním (trvale zapnutým) a aktualizovaným antivirovým programem s nastavenou pravidelnou antivirovou kontrolou zařízení.
4. 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, Windows Store) a věnovat zároveň pozornost oprávněním požadovaným instalovanou aplikací (např. nepovolovat přístup aplikace k SMS zprávám apod.),
  - c) nepoužívat k obsluze bankovního účtu 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) mít zařízení pod trvalou kontrolou a využívat takové zabezpečení, které zabrání třetí osobě v přístupu do tohoto zařízení (např. zabezpečení přístroje pomocí vstupního hesla),
  - e) používat výlučně zařízení důvěryhodné a řádně zabezpečené (např. nepoužívat veřejně přístupný počítač s internetovým připojením, který přiměřenou úroveň bezpečnosti nezaručuje),
  - f) před přihlášením do služby Internetové bankovníctví/ InternetBanking 24 ověřit, zda adresa serveru ČSOB odpovídá adrese <https://ib.csob.cz> nebo <https://ib24.csob.cz> a zda je platný certifikát stránky (certifikát ověřující vlastnictví adresy pro ČSOB). Aktuální vydavatel certifikátu je uveden na <https://www.csob.cz/certifikaty>. V případě pochybnosti ohledně adresy nebo platnosti certifikátu neprovádět žádné úkony, nezadávat Bezpečnostní prvky a kontaktovat Helpdesk.
  - g) při placení zboží/ služeb nebo poskytnutí peněžitého daru na internetových stránkách obchodníka nebo neziskové organizace pomocí Platebního tlačítka ČSOB ověřit, zda adresa serveru ČSOB, na který je Klient přesměrován, odpovídá adrese <https://platebnitlacitko.csob.cz> a zda je platný certifikát

internetové stránky (certifikát ověřující vlastnictví adresy pro ČSOB). Aktuální vydavatel certifikátu je uveden na <https://www.csob.cz/certifikaty>. V případě pochybnosti ohledně adresy nebo platnosti certifikátu neprovádět žádné úkony, nezadávat Bezpečnostní prvky a kontaktovat Helpdesk. Klient je povinen si před autorizací Platební transakce zkontrolovat předvyplněné údaje.

5. Klient je povinen seznámit se se zabezpečením služeb Elektronického bankovníctví, zejména:
  - a) s možnostmi nastavení Bezpečnostních prvků, a to zejména s doporučením nepoužívat jednoduchá hesla ani hesla, která lze odvodit z informací o jeho osobě,
  - b) s možnostmi nastavení bezpečnostních limitů pro omezení výše Platební transakce a objemu Platebních transakcí na službu, viz článek III. těchto Podmínek – část B,
  - c) 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),
  - d) s postupem v případě ztráty, odcizení nebo prozrazení Bezpečnostních prvků, digitálního zařízení nebo ztráty, odcizení mobilního zařízení, tj. ihned informovat ČSOB o vzniklé situaci a požádat ji o zablokování přístupu do služeb Elektronického bankovníctví podle bodu 8. písm. b) tohoto článku a v případě mobilního zařízení požádat operátora o zablokování SIM karty.
6. Klient je povinen užívat služby Elektronického bankovníctví plně v souladu se Smlouvou a/nebo Dohodou, Podmínkami – část B, Uživatelskou příručkou a Zásadami bezpečného používání elektronického bankovníctví a dodržovat postupy v nich uvedené, zejména dbát na to, aby se žádná jiná osoba neseznámila s využívanými Bezpečnostními prvky, nesdělovat tyto Bezpečnostní prvky jiné osobě, příp. je nijak nezaznamenávat ve snadno rozeznatelné podobě ani neuchovávat či nenosit společně s Prostředkem pro komunikaci (např. zapsání PIN na čipovou kartu), tedy je povinen přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu svých Bezpečnostních prvků a Prostředků pro komunikaci. Klient je povinen užívat služby Elektronického bankovníctví, příp. Prostředky pro komunikaci, v souladu s Podmínkami – část B, zejména dodržovat všechny sjednané zásady k zajištění bezpečnosti Prostředků pro komunikaci ke službám Elektronického bankovníctví včetně Bezpečnostních prvků.
7. Neplnění výše uvedených povinností znamená porušení Smlouvy a/nebo Dohody podstatným způsobem ve smyslu ustanovení § 1977 občanského zákoníku.
8. V případě, že Klient:
  - a) zapomene své Bezpečnostní prvky, je oprávněn si nastavit nové Bezpečnostní prvky (je-li to možné) nebo požádat o jejich nastavení v pobočce ČSOB,
  - b) zjistí ztrátu, odcizení nebo zneužití Bezpečnostních prvků či Prostředků pro komunikaci, příp. zjistí, že jeho Bezpečnostní prvky zná neoprávněná osoba, je povinen si nastavit nové prvky (je-li to možné) anebo stejně jako v ostatních případech (ztráty, odcizení, zneužití nebo nemožnosti provedení změny Bezpečnostních prvků prostřednictvím služeb Elektronického bankovníctví) ohlásit neprodleně tuto skutečnost osobně v pobočce ČSOB anebo telefonicky prostřednictvím služby Telefonní bankovníctví na číslo uvedené v Uživatelské příručce, příp. na Helpdesk telefonicky nebo e-mailem.

Nesplnění této povinnosti znamená závažné porušení Smlouvy a/nebo Dohody. V případě zneužití Certifikátu může jeho zneplatnění provést přímo Klient sám prostřednictvím internetových stránek [www.ica.cz](http://www.ica.cz), resp. po zadání čísla Certifikátu a hesla pro zneplatnění, které uvedl v žádosti o Certifikát. ČSOB podnikne veškerá přiměřená opatření k zastavení dalšího užívání služeb Elektronického bankovníctví, a to i v případě, že se Klient dopustil nedbalosti či podvodného jednání. Klient musí ČSOB poskytnout maximální součinnost při opatřeních k nápravě, která ČSOB navrhne. Nebude-li Klient akceptovat navržená opatření, nenese ČSOB odpovědnost za případnou škodu, která tímto Klientovi vznikne,
  - c) zjistí neautorizovanou Platební transakci, chyby nebo jiné nesrovnalosti ve vedení účtu, k němuž se služby Elektronického bankovníctví poskytují, je povinen informovat ČSOB osobně v pobočce ČSOB anebo telefonicky prostřednictvím služby Telefonní bankovníctví, příp. telefonicky nebo na e-mailové adrese Helpdesku.
9. Klient nese plnou odpovědnost za škody vzniklé v přímé souvislosti s porušením jeho povinností uvedených v bodech 1. – 8. tohoto článku Podmínek – část B. Klient bere na vědomí, že porušení povinností sjednaných za účelem zajištění bezpečnosti služeb Elektronického bankovníctví a Bezpečnostních prvků z jeho strany (např. vyzrazení Bezpečnostních prvků třetí osobě) může vést nejen k provedení neautorizovaných platebních transakcí přímo prostřednictvím služeb Elektronického bankovníctví, ale i další škodě vzniklé v důsledku kroků uvedených v článku II. Charakteristika služeb Elektronického bankovníctví (zejména bodu 4. – 6.) a za takto vzniklou škodu odpovídá.
10. Okamžikem oznámení Klientem (nebo jím určenou osobou) v souladu s povinností uvedenou v bodu 8b) nenese Klient odpovědnost za škodu vzniklou v důsledku ztráty, odcizení nebo zneužití jeho Bezpečnostních prvků, příp.

Prostředků pro komunikaci ke službám Elektronického bankovníctví, s výjimkou případů, kdy Klient jednal podvodně.

11. Klient není oprávněn odvolat prostřednictvím služeb Elektronického bankovníctví převod (mezi účty jednoho Majitele účtu) a Platební transakci v den splatnosti. Platební transakci s budoucím datem splatnosti zaslanou prostřednictvím služeb Elektronického bankovníctví lze odvolat formou žádosti o zrušení Platební transakce předané v pobočce ČSOB nebo odvolat nebo změnit prostřednictvím vybraných služeb Elektronického bankovníctví, a to nejpozději den před datem splatnosti ve lhůtě uvedené v Podmínkách pro účty a platby.
12. Majitel účtu je povinen oznámit v písemné formě v pobočce ČSOB, které trvalé příkazy a svolení k inkasu zadané prostřednictvím služeb Elektronického bankovníctví nemá ČSOB provádět po jeho úmrtí.

## VI. Práva, povinnosti a odpovědnost ČSOB

1. ČSOB je oprávněna vyžadovat úřední ověření podpisu na všech písemných právních jednáních Klienta, které Klient nepodepisuje před zaměstnancem ČSOB.
2. ČSOB předává vybrané Prostředky pro komunikaci a Bezpečnostní prvky pouze osobně Oprávněné osobě, nikoli třetí osobě na základě plné moci. Bezpečnostní prvky lze zaslat/ předat Oprávněné osobě i elektronicky nebo v listinné podobě.
3. ČSOB neodpovídá za uskutečnění Dispozice (včetně neautorizované Platební transakce) v případě, že Klient jedná v rozporu se Smlouvou a/nebo Dohodou a/nebo s ustanovením Podmínek.
4. Majitel účtu a ČSOB sjednávají, že ČSOB je oprávněna účtovat poplatky uvedené v příslušném sazebníku poplatků ČSOB (dále jen „Sazebník“), a Majitel účtu se zavazuje je hradit. Poplatky je ČSOB oprávněna inkasovat z jakéhokoli účtu Majitele účtu vedeného u ČSOB. ČSOB přednostně inkasuje poplatky z běžného platebního účtu. Pokud Majitel účtu takový účet nemá nebo je zrušený nebo zablokovaný nebo na něm nebude dostatek peněžních prostředků k úhradě poplatků, ČSOB inkasuje poplatek z jiného účtu Majitele účtu vedeného u ČSOB.
5. ČSOB neodpovídá za neprovedení Platební transakce a případnou škodu vzniklou v souvislosti s nedostupností/ nefunkčností služeb Elektronického bankovníctví, které byly způsobeny 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 způsobených např. třetí stranou (programem jiného výrobce apod.).
6. V případě porušení smluvní povinnosti odpovídá ČSOB pouze vůči Klientovi (nikoli vůči osobě, jejímuž zájmu mělo splnění ujednané povinnosti sloužit).
7. ČSOB informuje Klienty o aktuálních výskytech napadení elektronických systémů a jejich projevů, a to na své bezpečnostní stránce [www.csob.cz/bezpecnost](http://www.csob.cz/bezpecnost), pokud má tyto informace k dispozici.
8. ČSOB informuje Klienty s dostatečným předstihem o změně internetových stránek ČSOB prostřednictvím zprávy ve službě Internetové bankovníctví/ InternetBanking 24 a/nebo ve výpisu z účtu.
9. ČSOB je oprávněna zablokovat služby Elektronického bankovníctví/ platební prostředek z důvodu bezpečnosti služeb Elektronického bankovníctví/ platebního prostředku, zejména při podezření na neoprávněné nebo podvodné použití služeb Elektronického bankovníctví/ platebního prostředku. ČSOB před zablokováním služeb Elektronického bankovníctví/ platebního prostředku, nebo není-li to možné, okamžitě poté, informuje dohodnutým způsobem v článku Vzájemná komunikace v Podmínkách pro účty a platby Oprávněnou osobu o zablokování služeb Elektronického bankovníctví/ platebního prostředku a jeho důvodech, ledaže by informování Oprávněné osoby mohlo zmařit účel zablokování služeb Elektronického bankovníctví/ platebního prostředku používaného ve službě Elektronického bankovníctví nebo bylo v rozporu s jinými právními předpisy.
10. ČSOB podniká veškerá přiměřená opatření k zastavení dalšího užívání služeb Elektronického bankovníctví po ohlášení skutečností podle článku V., bodu 8. písm. b) i v případě, že se Klient dopustil nedbalosti či podvodného jednání.
11. ČSOB neodpovídá za zabezpečení veřejných komunikačních a datových linek, prostřednictvím kterých jsou poskytovány služby Elektronického bankovníctví, a nemůže ovlivnit skutečnost, pokud Klientovi vznikne škoda v důsledku zneužití přenášených zpráv.
12. ČSOB je oprávněna odstoupit od smluvního vztahu v případě, kdy trvání závazků ze smlouvy nebo využívání produktu a služby se stane pro ČSOB nepřijatelným nebo nezákonným v důsledku existence příslušných právních předpisů nebo interní politiky ČSOB nebo skupiny KBC.

## VII. Výpisy a reklamace

1. O provedení Dispozic je Majitel účtu informován prostřednictvím výpisu z účtu v elektronické podobě, příp. v listinné podobě. O zpřístupňování výpisů z účtu v elektronické podobě může požádat pouze Majitel účtu, a to

- písemně nebo elektronicky prostřednictvím služeb Elektronického bankovníctví (pokud to služby Elektronického bankovníctví a účet/ produkt, k němuž je výpis z účtu vyhotovován, umožňují).
2. ČSOB zpřístupňuje výpisy z účtu Majitele účtu elektronicky prostřednictvím internetové aplikace Internetového bankovníctví/ InternetBanking 24. ČSOB zpřístupňuje výpisy z účtu měsíčně, ve formátu PDF v českém jazyce, není-li dohodnuto jinak. Pouze Majitel účtu může požádat o změnu frekvence výpisu z účtu nebo o změnu elektronické podoby výpisu z účtu na listinnou, a naopak.
  3. Je-li mezi Majitelem účtu a ČSOB sjednáno zpřístupňování výpisů z účtu elektronicky, je zároveň elektronický výpis z účtu automaticky zpřístupněn zaslán všem Oprávněným osobám zmocněným Majitelem účtu k nakládání s peněžními prostředky na účtu Majitele účtu. Oprávněná osoba je rovněž informována prostřednictvím historie účtu.
  4. Je-li Majitelem účtu právnická osoba, zpřístupňuje ČSOB výpisy z účtu Majiteli účtu prostřednictvím jím zmocněných Oprávněných osob.
  5. Výpisy z účtu v elektronické podobě jsou v Internetovém bankovníctví/ InternetBanking 24 zpřístupňovány po omezenou dobu: měsíční výpis po dobu 18 měsíců, týdenní výpis po dobu 7 měsíců a denní výpis po dobu 6 měsíců.
  6. Klient je povinen na výpisu z účtu neprodleně zkontrolovat návaznost zúčtování, správnost stavu peněžních prostředků na účtu a správnost provedení Platebních transakcí a Dispozic. Pokud Klient zjistí nesrovnalosti v zúčtování, popř. nezúčtování proveditelných platebních příkazů či Dispozic, je povinen oznámit závady a uplatnit požadavky na jejich odstranění bez zbytečného odkladu poté, co se dozvěděl o vzniku závady, nejpozději ve lhůtě vyplývající z příslušných právních předpisů.
  7. Řešení problémů vzniklých v souvislosti se službami Elektronického bankovníctví může Klient uplatnit písemně v pobočce ČSOB, telefonicky prostřednictvím služby Telefonní bankovníctví nebo e-mailem či telefonicky na Helpdesku Elektronického bankovníctví (kontakty na [www.csob.cz](http://www.csob.cz)) ve lhůtě stanovené Reklamačním řádem ČSOB, který je zpřístupněn v pobočkách ČSOB a na [www.csob.cz](http://www.csob.cz).

### VIII. Ostatní ujednání a specifika služeb Elektronického bankovníctví

1. Oprávněná osoba může ve vybraných pobočkách ČSOB podepsat smluvní či jinou dokumentaci v elektronické podobě na elektronickém tabletu nebo signpadu svým biometrickým vlastnoručním podpisem. ČSOB tuto dokumentaci podepisuje naskenovaným podpisem oprávněného zástupce ČSOB, biometrickým či jiným podpisem. Smluvní dokumentace nabývá účinnosti okamžikem jejího podpisu všemi smluvními stranami, dokumentace, kterou podepisuje jen některá ze smluvních stran, nabývá účinnosti okamžikem podpisu příslušnou smluvní stranou. ČSOB následně opatří dokumentaci elektronickou pečeti a kvalifikovaným časovým razítkem a zašle ji Oprávněné osobě do aplikace internetového bankovníctví služby Internetové bankovníctví/ InternetBanking 24. Smluvní dokumentace k ČSOB Identitě je zaslána přímo do služby ČSOB Identita. V případě zániku závazku a ukončení smluvního vztahu vyplývajícího ze Smlouvy/ Dohody je Oprávněná osoba povinna si přede dnem ukončení smluvního vztahu tuto dokumentaci uložit do jiného úložiště. V případě doručování smluvní či jiné dokumentace uzavírané v elektronické formě mezi Oprávněnou osobou a ČSOB, jednající jako obchodní zástupce, zprostředkovatel nebo jiný smluvní zástupce Skupiny ČSOB, a adresované Oprávněné osobě platí výše uvedené analogicky.
2. Při využívání služeb Elektronického bankovníctví akceptuje ČSOB pouze takové Dispozice, které obsahují data úplná, odpovídající předepsaným formátům a autorizovaná v závislosti na vybrané službě Elektronického bankovníctví. ČSOB neodpovídá za škody vzniklé neprovedením neúplných nebo neautorizovaných Dispozic. ČSOB je oprávněna neprovést nebo odmítnout provedení Dispozic i v dalších případech, které znemožňují Dispozici ve smyslu Podmínek – část B a Podmínek pro účty a platby nebo dalších smluvních podmínek vztahujících se k poskytování služeb nebo produktů ČSOB a Skupiny ČSOB. ČSOB neprovede Platební transakci v případě nedostatku peněžních prostředků na účtech Majitele účtu, k jejichž tíži má být proveden, v případě zablokování účtů apod. O neprovedení Platební transakce ČSOB informuje Klienta v souladu s Podmínkami pro účty a platby. ČSOB neodpovídá za případné škody vzniklé v důsledku chybně nebo duplicitně zadaných Dispozic předaných ČSOB prostřednictvím služeb Elektronického bankovníctví.
3. Aktivace Smart klíče je vždy možná v pobočce ČSOB. Pokud má Oprávněná osoba více Identifikačních čísel, může provést aktivaci Smart klíče v pobočce ČSOB nebo prostřednictvím bankomatu ČSOB/ Poštovní spořitelna. Za předpokladů uvedených dále v tomto bodu může Oprávněná osoba aktivovat Smart klíč rovněž prostřednictvím služby Internetové bankovníctví/ InternetBanking 24 nebo bankomatu ČSOB/ Poštovní spořitelna, přičemž ČSOB a Oprávněná osoba souhlasí s tím, že v tomto rozsahu dojde ke změně Dohody. Oprávněná osoba aktivací Smart klíče vyjadřuje svůj souhlas s tím, že bude platit Dohoda ve znění uzavřeném před aktivací Smart klíče s následujícími změnami:
  - za předpokladu, že má Oprávněná osoba sjednán SMS klíč, dojde ke změně způsobu autentizace a autorizace ze SMS klíče na Smart klíč dle nastavení, které měla Oprávněná osoba pro SMS klíč,

- v případě, že se Oprávněná osoba přihlašovala do služby Internetové bankovníctví/ InternetBanking 24 prostřednictvím Identifikačního čísla a PIN, okamžikem aktivace Smart klíče se Oprávněné osobě změní způsob jeho přihlašování na Identifikační číslo, PIN a Smart klíč,
- v případě, že Oprávněná osoba SMS klíč sjednat nemá, ale pro autentizaci využívá čipovou kartu a pro autorizaci Dispozic na ní vygenerovaný Kvalifikovaný elektronický podpis nebo Zaručeným elektronickým podpisem a do služby InternetBanking 24 se přihlašuje prostřednictvím čipové karty a PIN k čipové kartě, okamžikem aktivace Smart klíče se rozšíří Oprávněné osobě možnost autorizace Dispozic dle nastavení platného pro Smart klíč s nastavením limitů ve výši 1 500 000 Kč pro denní limit/ 3 000 000 Kč pro týdenní limit.

V ostatních případech je aktivace Smart klíče možná pouze v pobočce ČSOB. Deaktivaci Smart klíče nebo změnu způsobu autentizace či autorizace Dispozic na SMS klíč v případě, že Oprávněná osoba využívá Smart klíč, je možné provést prostřednictvím pobočky ČSOB nebo prostřednictvím služby Telefonní bankovníctví. U změn provedených prostřednictvím služby Telefonní bankovníctví platí, že ČSOB a Oprávněná osoba souhlasí s tím, že dojde v tomto rozsahu ke změně Dohody.

- Oprávněná osoba může kromě pobočky ČSOB požádat také prostřednictvím služby Telefonního bankovníctví o změnu v nastavení způsobu autentizace Oprávněné osoby ve službě Internetové bankovníctví/ InternetBanking 24, a to z Identifikačního čísla a PIN na Identifikační číslo, PIN a SMS klíč/ Smart klíč. ČSOB a Oprávněná osoba souhlasí s tím, že při této změně dojde v příslušném rozsahu ke změně Dohody.
- Informační SMS zprávy a zprávy zasílané elektronickou poštou nejsou elektronicky podepisovány a šifrovány.
- Z veškerých telefonických hovorů uskutečňovaných v rámci služby Telefonní bankovníctví je pořizován zvukový záznam. Z veškerých Dispozic podávaných prostřednictvím služby Internetové bankovníctví/ InternetBanking 24 je pořizována kopie SMS zpráv a Dispozic.
- Nebude-li na účtu Majitele účtu v případě využívání služeb mobilních operátorů T-Mobile (Dobíjení TWIST)/ O2 (O2 Dobíjení)/ Vodafone (Dobití Vodafone karty, platba faktury) v době mezi zadáním požadavku a skutečným odečtením částky z účtu dostatečné množství peněžních prostředků, může být ze strany ČSOB částka za využití těchto služeb zaúčtována s tím, že se jedná o smluvně nesjednané přečerpání peněžních prostředků na účtu s důsledky z toho vyplývajícími.
- ČSOB automaticky zpřístupní službami Elektronického bankovníctví Majiteli účtu (plně svéprávné osobě) jeho účty (popř. vybrané produkty a služby ČSOB a Skupiny ČSOB), u kterých to bude umožňovat, a to po uzavření Smlouvy a Dohody. U Smluv uzavřených před datem 30. 4. 2012 zpřístupní ČSOB účty Majitele účtu podle předchozí věty při nejbližší aktualizaci Smlouvy, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Limit na jednotlivou Platební transakci realizovanou Oprávněnou osobou – Majitelem účtu určený Majitelem účtu v tomto případě nelze stanovit.
- Je-li Klient:
  - nezletilý, odpovídá za ochranu Bezpečnostních prvků a bezpečné užívání, nastavení a změny služeb Elektronického bankovníctví zákonný zástupce, který uzavřel Smlouvu i Dohodu. Zmocnění udělené zákonným zástupcem/ zákonnými zástupci Oprávněné osobě zaniká ke dni dosažení zletilosti Majitele účtu. V případě, že v průběhu insolvenčního řízení je na majetek zákonného zástupce vyhlášen úpadek, ČSOB je oprávněná zablokovat peněžní prostředky na účtu nezletilého Majitele účtu a zablokovat všechny přístupy k účtu nezletilého Majitele účtu prostřednictvím služeb Elektronického bankovníctví. Jestliže při uzavírání Smlouvy zastupují nezletilého Klienta oba zákonní zástupci společně, mohou Smlouvu měnit nebo vypovědět pouze oba zákonní zástupci společně. Jestliže při uzavírání Smlouvy zastupuje nezletilého Klienta pouze jeden zákonný zástupce, může Smlouvu měnit nebo vypovědět pouze ten zákonný zástupce, který podepsal Smlouvu,
  - zastoupen soudem jmenovaným opatrovníkem, odpovídá za ochranu Bezpečnostních prvků a bezpečné užívání, nastavení a změny služeb Elektronického bankovníctví opatrovník, který uzavřel Smlouvu i Dohodu.

### **ČÁST C – PŘECHODNÁ USTANOVENÍ PRO PŘEVOD KLIENTŮ ZE SLUŽEB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNICTVÍ POŠTOVNÍ SPORITELNY A SLUŽEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNICTVÍ DO SLUŽEB ELB**

- Klienti, kterým jsou poskytovány služby Elektronického bankovníctví Poštovní spořitelny a služby ČSOB Elektronického bankovníctví budou od účinnosti Podmínek postupně převedeni do Služeb ELB postupem uvedeným v části C Podmínek.

2. Oprávněná osoba bude informována předem ze strany ČSOB o dni, ke kterému bude převedená ze služeb Elektronického bankovníctví Poštovní spořitelny a služeb ČSOB Elektronického bankovníctví, (podle toho, kterou službu využívá), do Služeb ELB.
3. V den převodu Oprávněné osoby do Služeb ELB Oprávněná osoba postupuje následovně:
  - a) Oprávněná osoba se autentizuje ve službě Elektronického bankovníctví Poštovní spořitelny nebo službách ČSOB Elektronického bankovníctví, (podle toho, kterou aktuálně využívá), stávajícími autentizačními prvky služeb, které využívá. Pokud Oprávněná osoba užívá obě uvedené služby, autentizuje se prvky té služby, do které se právě přihlašuje.
  - b) Po přihlášení do služby Elektronického bankovníctví Poštovní spořitelny nebo služeb ČSOB Elektronického bankovníctví bude Oprávněná osoba přeměřovaná na stránky <https://identita.csob.cz>.
  - c) Na stránkách <https://identita.csob.cz>. Oprávněná osoba vyjádří souhlas s následujícím smluvní dokumenty, což je podmínkou využívání Služeb ELB:
    - Dohoda o ČSOB Identitě, jejíž součástí jsou Obchodní podmínky pro ČSOB Identitu, pokud nemá tuto Dohodu již s ČSOB uzavřenou. Tímto dokumentem je zřízena Oprávněná osoba ČSOB Identita a Oprávněná osoba může využívat služby ČSOB Identity v souladu s obchodními podmínkami této služby;
    - Dokument Změna nastavení služeb Elektronického bankovníctví, ve kterém Oprávněná osoba potvrdí zejména nové nastavení limitů ve Službách ELB;
    - Podmínky.
  - d) Oprávněná osoba po odsouhlasení dokumentů dle článku 3. písm. c) Podmínek – části C si vytvoří nové prvky ČSOB Identity, kterými se bude autentizovat ve Službách ELB, pokud je nemá již vytvořené, a to dle ČSOB stanovených pravidel.
4. Po odsouhlasení dokumentů Oprávněnou osobou dle článku 3. písm. c) Podmínek – části C a vytvoření prvků ČSOB Identity dle 3. písm. d) Podmínek – části C se na Oprávněnou osobu vztahuje část D Podmínek, nikoli část A, B, C Podmínek.
5. Pokud účty Majitele účtu spravuje více Oprávněných osob, každá z těchto osob je převedena ze služeb Elektronického bankovníctví Poštovní spořitelny nebo služeb ČSOB Elektronického bankovníctví, (podle toho, kterou užívá), jednotlivě a v návaznosti na to se taková Oprávněná osoba řídí příslušnou částí Podmínek.

Na Majitele účtu, který není současně Oprávněnou osobou, se vztahuje příslušná část Podmínek dle toho, která část Podmínek se vztahuje k příslušné Oprávněné osobě. Okamžikem, kdy vyjádří taková Oprávněná osoba souhlas s dokumenty dle článku 3. písm. c) Podmínek – části C dochází, mimo jiné:

- ke změně limitu pro jednotlivou Platební transakci provedenou Oprávněnou osobou na příslušném účtu, jehož výši stanovil Majitel účtu ve Smlouvě či Zmocnění, a to tak, že výše limitu zůstává ve stejné výši a nově se tento limit vztahuje na veškeré Platební transakce provedené Oprávněnou osobou na příslušném účtu v průběhu jednoho dne;
- na Majitele účtu a Oprávněnou osobu se vztahují nově Obchodní podmínky pro ČSOB Identitu, pokud neměli uzavřenou Dohodu o ČSOB Identitě již před převedením do Služeb ELB;
- na Majitele účtu a Oprávněnou osobu se vztahuje nově Část D Podmínek – Obchodní podmínky pro poskytování služeb ČSOB Elektronického bankovníctví.

ČSOB neoznamuje Majiteli účtu okamžik, kdy Oprávněná osoba vyjádřila souhlas s dokumenty dle článku 3. písm. c) Podmínek – části C.

## **ČÁST D – OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNICTVÍ**

### **I. Vysvětlení některých pojmů**

**Aplikaci Smart** se rozumí aplikace ČSOB Smart – software od ČSOB nainstalovaný do chytrého telefonu nebo tabletu z oficiálních obchodů s aplikacemi Google Play nebo App Store. Oprávněná osoba se do aplikace přihlašuje



a provádí Dispozice pomocí vybraných prvků ČSOB Identity (uvedených v kapitole nazvané „Autentizace Oprávněné osoby a autorizace Dispozic Oprávněnou osobou“ Podmínek – části D).

**Aplikaci Smart klíč** se rozumí aplikace ČSOB Smart klíč – aplikace pro mobilní zařízení (chytrý telefon, tablet), nainstalovaná z oficiálních obchodů s aplikacemi Google Play, App Store, která generuje kódy sloužící k autentizaci Oprávněné osoby a autorizaci Dispozic zadávaných prostřednictvím aplikace internetového bankovníctví služby ČSOB Internetové bankovníctví.

**Aplikaci internetového bankovníctví** se rozumí webová aplikace služby ČSOB Internetové bankovníctví dostupná prostřednictvím podporovaných webových prohlížečů po autentizaci na <https://online.csob.cz>.

**Aplikaci DoKapsy** se rozumí aplikace, pomocí které může Oprávněná osoba platit svou kartou virtualizovanou v mobilním zařízení u bezkontaktních terminálů nebo na internetu pomocí metody Masterpass, přičemž Oprávněná osoba si v ČSOB Internetovém bankovníctví může požádat o kód sloužící pro aktivaci nebo odblokování PIN aplikace způsobem, jakým autorizuje Dispozice v ČSOB Internetovém bankovníctví, a pomocí kódu může aktivaci či odblokování PIN dokončit. Veškeré uživatelské informace o aplikaci jsou k dispozici na <https://www.csob.cz/portal/lide/ucty/dokapsy>, včetně Podmínek používání aplikace DoKapsy.

**Bezpečnostními prvky** se rozumí prvky ČSOB Identity uvedené v Podmínkách ČSOB Identity, které slouží k autentizaci Oprávněné osoby ve Službách ELB, autorizaci právního jednání Oprávněné osoby ve Službách ELB a aktivaci příslušné aplikace dle Podmínek ČSOB Identity:

- **Certifikátem** se rozumí Kvalifikovaný certifikát, Komerční certifikát a Certifikát Isabel NV, které slouží k autentizaci a autorizace ve Službě. Bližší informace jsou uvedené na [www.csob.cz/software](http://www.csob.cz/software).
  - **Kvalifikovaným certifikátem** se rozumí kvalifikovaný certifikát pro elektronický podpis dle Nařízení vystavený První certifikační autoritou, a. s., se sídlem Podvinný mlýn 2178/6, Praha 9 – Libeň, PSČ 190 00, IČO 26 43 93 95, (dále jen „I.CA“) uložený na pevném nosiči a zabezpečený PINem. Bližší informace jsou uvedené na [www.ica.cz](http://www.ica.cz)
  - **Komerčním certifikátem** se rozumí komerční certifikát vystavený I.CA uložený na pevném nebo virtuálním nosiči a zabezpečený PINem nebo heslem. Bližší informace jsou uvedené na [www.ica.cz](http://www.ica.cz)
  - **Certifikátem Isabel NV** se rozumí komerční certifikát vystavený firmou Isabel NV se sídlem Boulevard de l'Impératrice, 13-15, 1000 Brusel, Belgie uložený na pevném nosiči a zabezpečený heslem. Bližší informace jsou uvedené na [www.isabel.eu](http://www.isabel.eu).
- **PINem (pro aplikaci Smart klíč)** se rozumí numerický nebo obrázkový kód pro přístup do aplikace Smart klíč. PIN je možné zadat prostřednictvím klávesnice či zabudovaného biometrického snímače (pokud tuto technologii v daném typu mobilního zařízení ČSOB podporuje).
- **Smart klíčem** se rozumí jednorázový kód pro autentizaci Oprávněné osoby ve Službě a autorizaci právního jednání Oprávněné osoby ve Službě, který je zobrazovaný Oprávněné osobě v Aplikaci ČSOB Smart klíč.
- **SMS klíčem** se rozumí jednorázový kód pro autentizaci Oprávněné osoby ve Službě, autorizaci právního jednání Oprávněné osoby ve Službě nebo aktivaci aplikace Smart klíče a Smart (a případně pro aktivaci dalších aplikací poskytovaných ČSOB), který ČSOB zasílá Oprávněné osobě na bezpečnostní telefonní číslo uvedené v Dohodě o Identitě (definované v Podmínkách Identity).

**Českou poštou** se rozumí pobočka České pošty, jejímž prostřednictvím přijímá ČSOB požadavky na zřízení/ změnu/ zrušení Služeb ELB.

**Dispozicí** se rozumí pokyn Oprávněné osoby předaný ČSOB prostřednictvím Služeb ELB k provedení Platební transakce nebo k využití produktů a služeb poskytovaných ČSOB a/nebo členy Skupiny ČSOB.

**Dohodou** se rozumí smluvní ujednání mezi ČSOB a Oprávněnou osobou o Službách ELB – Oprávněná osoba při prvním přihlášení do Služeb ELB vyjádří elektronicky souhlas s Podmínkami – část D. Pokud Oprávněná osoba uzavře s ČSOB Změnu nastavení služeb ELB, stává se Změna nastavení služeb ELB součástí Dohody.

**Dohoda o Identitě** se rozumí Dohoda o ČSOB Identitě uzavřená mezi Oprávněnou osobou a ČSOB, na základě, které získá Oprávněná osoba ČSOB Identitu a je oprávněna využívat všechny služby ČSOB Identity specifikované v Podmínkách Identity, které jsou součástí Dohody o Identitě.

**Helpdeskem** se rozumí zákaznické kontaktní centrum Helpdesk Služeb ELB, jehož kontaktní údaje jsou uvedené na [www.csob.cz](http://www.csob.cz).

**Identifikačním číslem** se rozumí Identifikační číslo ČSOB Identity, což je číselný kód přidělený Oprávněné osobě a uvedený v Dohodě o Identitě, který může být využit k autentizaci Oprávněné osoby při komunikaci s Klientským centrem.

**Klientem** se rozumí Majitel účtu a Oprávněná osoba.

**Klientské centrum** se rozumí služba telefonické podpory poskytovaná Klientům prostřednictvím bezplatné klientské infolinky.

**Kvalifikovaným elektronickým podpisem** se rozumí kvalifikovaný elektronický podpis (dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014 o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu a o zrušení směrnice č. 1999/93/ES (čl. 3/12)) založený na Kvalifikovaném certifikátu a vytvořený kvalifikovaným prostředkem pro vytváření elektronických podpisů.

**Majitelem účtu** se rozumí fyzická osoba, fyzická osoba – podnikatel nebo právnická osoba, která má účet vedený v ČSOB.

**Oprávněnou osobou** se rozumí fyzická osoba – Majitel účtu nebo fyzická osoba, kterou Majitel účtu zmocnil prostřednictvím Služeb ELB, ve Smlouvě nebo ve Zmocnění k nakládání s peněžními prostředky na svých účtech prostřednictvím Služeb ELB a která má přístup ke všem informacím o účtu/ účtech poskytovaných Službami ELB.

**Platební transakcí** se rozumí ve smyslu Podmínek – část D bezhotovostní převod peněžních prostředků prováděný v rámci platební služby – odchozí úhrada nebo inkaso.

**Podmínkami pro účty a platby** se rozumí:

- a) Předmluvní informace a Obchodní podmínky pro účty a platby – lidé.
- b) Předmluvní informace a Obchodní podmínky pro účty a platby pro právnické osoby a fyzické osoby – podnikatele.
- c) Obchodní podmínky pro účty a platby pro korporace a instituce.

**Podmínkami Identity** se rozumí Obchodní podmínky pro ČSOB Identitu.

**Prvky ČSOB Identity** se rozumí prvky ČSOB Identity popsané v Podmínkách Identity.

**Prostředkem pro komunikaci** se rozumí:

- a) čipová karta – plastová karta s elektronickým čipem, který slouží k bezpečnému uchování a vygenerování privátního klíče a Certifikátu, kterou Oprávněná osoba obdrží spolu s PIN a PUK,
- b) čtečka čipových karet – zařízení, které slouží ke komunikaci PC s čipovou kartou,
- c) telefon s tónovou volbou,
- d) mobilní/ přenosné zařízení – mobilní telefon nebo jiné přenosné zařízení s přístupem k internetu, např. chytrý telefon, tablet, přenosný počítač, jehož doporučená konfigurace je uvedena v Uživatelské příručce,
- e) PC – osobní počítač, jehož doporučená konfigurace je uvedena v Uživatelské příručce.

**Skupinou ČSOB** se rozumí ČSOB a osoby, které tvoří s ČSOB podnikatelské seskupení, přičemž aktuální seznam je na [www.csob.cz/skupina](http://www.csob.cz/skupina).

**Skupinou KBC** se rozumí KBC Group NV, se sídlem Havenlaan 2, B-1080 Brusel, Belgie, reg. číslo 0403.227.515, a osoby, které s ní tvoří podnikatelská seskupení.

**Službami ELB** se rozumí:

- a) **Telefonní bankovníctví**, kterým se rozumí služba ČSOB Telefonní bankovníctví – zákaznická telefonní linka dostupná v provozní době uvedené na [www.csob.cz](http://www.csob.cz). U změn provedených prostřednictvím služby Telefonní bankovníctví platí, že ČSOB a Oprávněná osoba souhlasí s tím, že dojde v tomto rozsahu ke změnám v dokumentu Změny nastavení služeb ELB, pokud byl uzavřen mezi Oprávněnou osobou a ČSOB.
- b) **Internetové bankovníctví**, kterým se rozumí služba ČSOB Internetové bankovníctví, která se skládá z aplikace internetového bankovníctví a aplikace Smart, umožňující Klientovi zabezpečenou komunikaci s ČSOB pomocí sítě internet a obsluhu sjednaných produktů podle příslušných produktových podmínek. Internetové bankovníctví umožňuje Majiteli účtu – fyzické osobě plně svéprávně též sjednání vybraných bankovních produktů. Internetové bankovníctví je přístupné všem Klientům na adrese <https://online.csob.cz/>.

V rámci Služeb ELB lze sjednat doplňkovou službu pro automatické zaslání informační SMS a/nebo e-mailových zpráv s informacemi o zůstatku či pohybu na účtu Klienta, o platebním styku a jiných produktech ČSOB.

**Smlouvou** se rozumí smlouva uzavřená mezi ČSOB a Majitelem účtu, jejíž součástí jsou Podmínky, Podmínky Identity a Podmínky pro účty a platby, a to:

- Smlouva o poskytování služeb ČSOB Elektronického bankovníctví. Tato smlouva může být uzavřena i formou žádosti Majitele účtu – Oprávněnou osobou a její akceptací ze strany ČSOB.

- Smlouvou se rozumí též smlouva obsahující ujednání o poskytování služeb ČSOB Elektronického bankovníctví a současně ujednání Změna nastavení služeb ELB, kterou uzavírá ČSOB s Majitelem účtu – Oprávněnou osobou.
- Žádost – Smlouva o poskytování služeb ČSOB Elektronického bankovníctví, Zmocnění a Oznámení o přijetí návrhu na uzavření Smlouvy o poskytování služeb ČSOB Elektronického bankovníctví.
- Smlouva o Elektronickém bankovníctví Poštovní spořitelny, kterou tvoří Žádost o služby – Elektronické bankovníctví Poštovní spořitelny (návrh na uzavření smlouvy), Oznámení o zřízení a aktivaci služeb Elektronického bankovníctví Poštovní spořitelny
- Smlouva o Elektronickém bankovníctví Poštovní spořitelny, kterou tvoří Žádost o služby – zřízení dispozičního oprávnění a služeb Elektronického bankovníctví Poštovní spořitelny pro Oprávněnou osobu (návrh na uzavření smlouvy), Oznámení o zřízení služeb Elektronického bankovníctví Poštovní spořitelny.

**Uživatelským jménem** se rozumí volitelný kód, který Oprávněná osoba nastavuje při prvním přihlášení do portálu ČSOB Identita na <https://identita.csob.cz> v souladu s Podmínkami Identity.

**Uživatelskou příručku** se rozumí soubor návodů, příruček, uživatelských informací a technických specifikací Služby a dokumentů podobného charakteru, který je zveřejněn na [www.csob.cz/prirucky](http://www.csob.cz/prirucky).

**Vstupním heslem** se rozumí volitelný kód, který Klient zadává při registraci do portálu ČSOB Identita na <https://identita.csob.cz> v souladu s Podmínkami Identity.

**Zaručeným elektronickým podpisem** se rozumí zaručený elektronický podpis dle Nařízení (čl. 3/ 11) založený na Kvalifikovaném certifikátu.

**Změnou nastavení Služeb ELB** se rozumí dokument Změna nastavení služeb ČSOB Elektronického bankovníctví, který upravuje nastavení služeb, zejména limitů.

**Zmocněním** se rozumí dokument Zmocnění k nakládání s peněžními prostředky na účtech prostřednictvím služeb ČSOB Elektronického bankovníctví, zmocnění uvedené v Žádosti – návrh na uzavření Smlouvy o poskytování služeb ČSOB Elektronického bankovníctví, zmocnění uvedené v Žádosti o služby – zřízení dispozičního oprávnění a služeb Elektronického bankovníctví Poštovní spořitelny.

## **II. Charakteristika Služeb ELB**

1. Podmínkou poskytování Služeb ELB Majiteli účtu je uzavření Smlouvy a vedení účtu Majitele účtu u ČSOB.
2. Podmínkou přístupu Oprávněné osoby do Služeb ELB:
  - je uzavření Dohody o ČSOB Identitě
  - vyjádření souhlasu (elektronicky) Oprávněnou osobou s Podmínkami při prvním vstupu do Služeb ELB (uzavření Dohody).
3. Prostřednictvím Služeb ELB je Oprávněná osoba oprávněna činit Dispozice. Dispozice Oprávněných osob přijímá ČSOB prostřednictvím služby Internetové bankovníctví denně 24 hodin a 7 dní v týdnu. Dispozice Oprávněných osob předaných ČSOB prostřednictvím služby Telefonní bankovníctví přijímá ČSOB v provozní době uvedené na webových stránkách.
4. Prostřednictvím služby Internetové bankovníctví je oprávněna Oprávněná osoba – fyzická osoba, plně svéprávná uzavírat smlouvy o vybraných bankovních produktech s ČSOB.
5. Prostřednictvím Služeb ELB je Oprávněná osoba dále oprávněna mimo jiné:
  - a) zřídit/ aktivovat vybrané platební prostředky
  - b) měnit nastavení vybraných platebních prostředků, např. nastavení limitu platební karty, povolení/ zakázání plateb prostřednictvím internetu platební kartou atp.
6. V Internetovém bankovníctví může Oprávněná osoba – Majitel účtu, plnoletá svéprávná fyzická osoba, s ČSOB uzavřít Smlouvu o poskytování služby Multibanking. ČSOB poskytuje službu Multibanking na základě uvedené smlouvy, a to nepřímé dání platebního příkazu a službu informování o platebním účtu, kdy ČSOB je v pozici poskytovatele této služby (odlišného od poskytovatele vedoucího platební účet), za podmínek uvedených ve Smlouvě o poskytování služby Multibanking.
7. Internetové bankovníctví poskytuje přehled vybraných produktů Klienta sjednaných v rámci Skupiny ČSOB. Klient se může prostřednictvím služby Internetové bankovníctví přihlásit do internetových portálů dceřiných společností ČSOB a prostřednictvím služby Internetové bankovníctví do internetových portálů smluvních partnerů ČSOB a získat tak přístup k informacím a službám těchto dceřiných společností (např. Patria Finance, Penzijní společnost, Hypoteční banka) a smluvních partnerů (např. OZP). Pro tyto účely jsou předávány identifikační údaje Klienta.

8. Vybrané služby a aplikace lze aktivovat a deaktivovat prostřednictvím příslušné služby poskytované v rámci Služeb ELB nebo prostřednictvím Helpdesku. V případě požadavku Oprávněné osoby na deaktivaci aplikace Smart předaného ČSOB prostřednictvím Helpdesku bude aplikace deaktivována ve všech mobilních zařízeních/PC, v nichž Oprávněná osoba aplikaci Smart aktivovala.
9. Pokud Majitel účtu uvedl ve Zmocnění pro příslušnou Oprávněnou osobu limit pro Platební transakce k danému účtu ve výši nula, Oprávněná osoba může využívat Služby ELB pouze pasivně ve vztahu k příslušnému účtu, tzn., nemůže provádět Platební transakce na daném účtu, může ale zadávat ostatní Dispozice. Aktivní využití Služeb ELB znamená možnost provádění Platebních transakcí a zadávání ostatních Dispozic Oprávněnou osobou.
10. Funkčnost Služby je pro nezletilé Majitele účtu omezena pouze na pasivní přístup k účtům do věku 15 let, tzn. nelze provádět Platební transakce. Po dovršení 15. roku nezletilého Majitele účtu do dovršení jeho 18. roku je zákonný zástupce, který ho při uzavření smluvního vztahu zastoupil, oprávněn Majiteli účtu zřídit aktivní přístup k jeho účtu s uvedením limitu na příslušný způsob autorizace Platební transakce, jakož i limit na veškeré Platební transakce provedené Oprávněnou osobou na příslušném účtu v průběhu jednoho dne. Dovršením 18. roku věku Majitele účtu nezaniká dosavadní přístup Majitele účtu do Služeb ELB, pokud ČSOB s Majitelem účtu nesjednali jinak. Zákonný zástupce nezletilého Majitele účtu, který při uzavření smluvního vztahu nezletilého Majitele účtu zastoupil, má přístup k účtu nezletilého Majitele účtu prostřednictvím Služeb ELB do dovršení 18. roku Majitele účtu.

### III. Limity

1. ČSOB při zřízení Služeb ELB nastavuje Oprávněné osobě denní limity na Platební transakce uvedené níže v tomto článku podle typu prostředku použitého pro autorizaci Platební transakce. Oprávněná osoba může sjednat s ČSOB jinou výši limitu, a to prostřednictvím Služeb ELB nebo na Obchodním místě v dokumentu Změny nastavení služeb ELB. V případě změny limitu prostřednictvím Služeb ELB dochází ke změně dokumentu Změny nastavení služeb ELB v této části. Nejvyšší možný limit, které lze sjednat mezi ČSOB a Oprávněnou osobou prostřednictvím Služeb ELB nebo v dokumentu Změny nastavení služeb ELB, je uvedený níže v tomto článku:
  - a) SMS klíče – denní limit je 50.000 CZK, maximální limit je 1.500.000 CZK,
  - b) Certifikátu – denní limit je 1.000.000 CZK, maximální limit je neomezeně (neomezen),
  - c) Smart klíče – denní limit je 50.000 CZK, maximální limit je 5.000.000 CZK,
  - d) Služby Telefonního bankovníctví – denní limit je 50.000 CZK, maximální limit je 300.000 CZK.Limity na Platební transakce autorizované prostřednictvím souhlasu Oprávněné osoby bez silného ověření (odklikem) stanoví ČSOB interně, tento limit nelze Oprávněnou osobou měnit. Částka Platební transakce autorizovaná prostřednictvím souhlasu Oprávněné osoby bez silného ověření (odklikem) se nezapočte do limitu na SMS klíč, Smart klíč nebo Certifikát.
2. Majitel účtu může určit ve Zmocnění limit na veškeré Platební transakce provedené Oprávněnou osobou na jeho příslušném účtu v průběhu jednoho dne, a to bez ohledu na výši limitů stanovených Oprávněnou osobou nebo ČSOB jí nastavených dle této kapitoly III. článku 1. Podmínek – části D. Tento limit se vztahuje i na Platební transakce prováděné prostřednictvím služby nepřímého dání platebního příkazu, kdy ČSOB je v pozici poskytovatele vedoucího účtu. Do tohoto limitu se započítávají i Platební transakce autorizované ze strany Oprávněné osoby projevem vůle bez silného ověření (odklikem).
3. V případě, že Oprávněná osoba má na Platební transakce autorizované prostřednictvím SMS klíče sjednaný s ČSOB limit v jiné výši než ČSOB nastavuje při zřízení Služeb ELB (uvedený výše v kapitole III., článku 1. Podmínek – části D) a Oprávněná osoba změni způsob autorizace Platebních transakcí z autorizace prostřednictvím SMS klíče na autorizaci prostřednictvím Smart klíče, v takovém případě se výše sjednaného limitu mezi Oprávněnou osobou a ČSOB pro transakce autorizované prostřednictvím SMS klíče použije nadále pro transakce autorizované prostřednictvím Smart klíče, pokud nesjednají ČSOB a Oprávněná osoba jinak.
4. V případě, že Oprávněná osoba má na Platební transakce autorizované prostřednictvím Smart klíče sjednaný s ČSOB limit v jiné výši než ČSOB nastavuje při zřízení Služeb ELB (uvedený výše v článku Podmínek – část D) a Oprávněná osoba změni způsob autorizace Platebních transakcí z autorizace prostřednictvím Smart klíče na autorizaci prostřednictvím SMS klíče, v takovém případě se výše sjednaného limitu mezi Oprávněnou osobou a ČSOB pro transakce autorizované prostřednictvím Smart klíče použije nadále pro transakce autorizované prostřednictvím SMS klíče. Avšak, pokud tento sjednaný limit přesahuje maximálně povolený limit pro transakce autorizované prostřednictvím SMS klíče (uvedený výše v kapitole III., článku 1. Podmínek – části D), nastaví ČSOB Oprávněné osobě maximální povolený limit pro transakce autorizované prostřednictvím SMS klíče (uvedený výše v kapitole III., článku 1. Podmínek – části D).
5. Platební transakce prováděné prostřednictvím služby nepřímého dání platebního příkazu, kdy ČSOB je v pozici poskytovatele vedoucího účtu, se započítávají do limitů uvedených výše (v kapitole III., článku 1. Podmínek – části D) stanovených Oprávněnou osobou nebo jí nastavených ČSOB.

6. Limity stanovené Oprávněnou osobou nebo nastavené ČSOB Oprávněné osobě (dle kapitoly III., článku 1. Podmínek – části D) se nevztahují na: zrušení trvalého příkazu, zrušení odchozí úhrady tuzemského platebního styku, zrušení zahraničního platebního příkazu, zrušení SEPA platby, zrušení dopředného a opakovaného dobití, zrušení svolení k inkasu (standard, SIPO, SEPA i O2), zrušení převodu ze spořicího účtu s bonusem, zrušení výpovědi ze spořicího účtu, zrušení/ založení/ změna vzoru platby a na platební příkaz (z účtu vedeného u jiné banky) zadaný v rámci služby Multibanking. Limity stanovené Oprávněnou osobou nebo nastavené ČSOB Oprávněné osobě (dle kapitoly III., článku 1. Podmínek – části D) se dále nevztahují na převod mezi účty jednoho Majitele účtu (včetně výpovědi vkladu na spořicí účet, výběr vkladu z termínovaného vkladu, převod ze spořicího účtu s prémie/ s bonusem, převod ze spořicího účtu prostřednictvím třetí strany, splátka kreditní karty) s výjimkou devizového příkazu (devizové platby v rámci ČR), SEPA platby a zahraničního platebního příkazu (SEPA platby a platby do zahraničí).

#### **IV. Autentizace Oprávněné osoby a autorizace Dispozic Oprávněnou osobou**

1. Oprávněnou osobu autentizuje ČSOB:
- a) při využívání služby Telefonní bankovníctví prostřednictvím:
    - zpětného volání ČSOB Oprávněné osobě;
    - Smart klíče;
    - otázkami položenými ČSOB Oprávněné osobě (až to banka umožní).
  - b) při využívání internetové aplikace služby Internetové bankovníctví prostřednictvím:
    - uživatelského jména, vstupního hesla a SMS klíče;
    - uživatelského jména, vstupního hesla a Smart klíče;
    - Komerčního certifikátu.
  - c) při využívání aplikace Smart prostřednictvím:
    - uživatelského jména, vstupního hesla a SMS klíče; nebo
    - Smart klíče; nebo
    - biometrického údaje, přičemž možnost autentizace biometrickým údajem Oprávněná osoba aktivuje uživatelským jménem, vstupním heslem a SMS klíčem, nebo Smart klíčem. Aktivace je platná maximálně 365 dní, kdy po uplynutí této doby je nutné opakovat aktivaci uživatelským jménem, vstupním heslem a SMS klíčem nebo Smart klíčem. V případě, že Oprávněná osoba deaktivuje možnost autentizace biometrickým údajem v průběhu 365ti dnů od jeho aktivace, Oprávněná osoba se opět autentizuje uživatelským jménem, vstupním heslem a SMS klíčem nebo Smart klíčem.
2. Oprávněná osoba autorizuje Dispozice předávané ČSOB prostřednictvím:
- a) Telefonního bankovníctví:
    - Oprávněná osoba autorizuje Dispozici (potvrdí správnost jednotlivých údajů Dispozice) svým souhlasem v závěru telefonického hovoru. Souhlas je považován za jednoznačné a nezpochybnitelné stvrzení správnosti zadaných údajů Oprávněnou osobou. Pro úspěšné zadání Dispozice je Oprávněná osoba povinna vyčkat na potvrzení (kontrolu) této Dispozice. V případě, že tak neučiní, nebude Dispozice provedena.
  - b) internetové aplikace služby Internetové bankovníctví:
    - SMS klíčem (autorizačním kódem), nebo
    - Smart klíčem, nebo
    - Kvalifikovaným elektronickým podpisem,
    - projevem vůle bez silného ověření (odklikem). Tento způsob autorizace nastavuje ČSOB Oprávněné osobě (včetně nezletilé osoby, osoby omezeně svéprávné) při zřízení Služeb ELB automaticky. Oprávněná osoba si může tento způsob autorizace vypnout a opětovně zapnout (ve službě ČSOB Identita <https://identita.csob.cz>).
  - c) aplikace Smart:
    - SMS klíčem (autorizačním kódem), nebo
    - Smart klíčem, nebo
    - projevem vůle bez silného ověření (odklikem). Tento způsob autorizace nastavuje ČSOB Oprávněné osobě (včetně nezletilé osoby, osoby omezeně svéprávné) při uzavření Služeb ELB automaticky. Oprávněná osoba si může tento způsob autorizace vypnout a opětovně zapnout (ve službě ČSOB Identita <https://identita.csob.cz>).

3. V případě uzavírání smluv o vybraných bankovních produktech, Oprávněná osoba podepíše (autorizuje) smlouvu SMS klíčem. ČSOB smlouvu podepíše naskenovaným podpisem oprávněného zástupce ČSOB, opatří ji elektronickou pečetí a kvalifikovaným časovým razítkem.
4. ČSOB je oprávněna změnit způsob autentizace Oprávněné osoby ve Službách ELB, autorizace Dispozic a právního jednání ve Službách ELB především z důvodu vyšší bezpečnosti Služeb ELB. ČSOB informuje Oprávněnou osobu o novém způsobu autentizace, autorizace prostřednictvím té služby v rámci Služeb ELB, které se změna způsobu autentizace či autorizace týká nebo písemně, nejpozději 2 měsíce před dnem, kdy má změna nabyt účinnosti.
5. Oprávněná osoba má při autentizaci nebo autorizaci možnost několika pokusů v závislosti na vybrané službě. K zablokování/ odblokování přístupu Oprávněné osoby ke Službám ELB dojde v případech a postupem uvedeným v Uživatelské příručce.

## **V. Práva, povinnosti a odpovědnost Klienta**

1. Klient je povinen se podrobně seznámit s těmito Podmínkami, a Podmínkami pro účty a platby a dodržovat je a řídit se zásadami bezpečného užívání elektronického bankovníctví uveřejněnými v Průvodci bezpečností na [www.csob.cz/bezpecnost](http://www.csob.cz/bezpecnost) a Uživatelskou příručkou na [www.csob.cz/prirucky](http://www.csob.cz/prirucky).
2. Klient je povinen se seznámit s informačními zprávami, které se týkají změn Podmínek, Sazebníku a změn internetových adres ČSOB, a sledovat informační bezpečnostní zprávy zobrazované ve službě Internetové bankovníctví a na stránce [www.csob.cz/bezpecnost](http://www.csob.cz/bezpecnost).
3. Klient je povinen zajistit, aby zařízení používané při využívání Služeb ELB bylo vybaveno:
  - a) aktualizovaným operačním systémem (pravidelné aktualizace zajišťující odstranění odhalených bezpečnostních slabín systému).
  - b) aktualizovaným internetovým prohlížečem z doporučeného SW vybavení vystaveného na [www.csob.cz/identita](http://www.csob.cz/identita).
  - c) funkčním (trvale zapnutým) a aktualizovaným antivirovým programem s nastavenou pravidelnou antivirovou kontrolou zařízení.
4. 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, Windows Store) a věnovat zároveň pozornost oprávněním požadovaným instalovanou aplikací (např. nepovolovat přístup aplikace k SMS zprávám apod.).
  - c) nepoužívat k obsluze bankovního účtu 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) mít zařízení pod trvalou kontrolou a využívat takové zabezpečení, které zabrání třetí osobě v přístupu do tohoto zařízení (např. zabezpečení přístroje pomocí vstupního hesla).
  - e) používat výlučně zařízení důvěryhodné a řádně zabezpečené (např. nepoužívat veřejně přístupný počítač s internetovým připojením, který přiměřenou úroveň bezpečnosti nezaručuje).
  - f) před přihlášením do služby Internetové bankovníctví ověřit, zda adresa serveru ČSOB odpovídá adrese <https://online.csob.cz> a zda je platný certifikát stránky (certifikát ověřující vlastnictví adresy pro ČSOB). Aktuální vydavatel certifikátu je uveden na <https://www.csob.cz/certifikaty>. V případě pochybnosti ohledně adresy nebo platnosti certifikátu neprovádět žádné úkony, nezadávat Bezpečnostní prvky a kontaktovat Helpdesk.
  - g) při placení zboží/ služeb nebo poskytnutí peněžitého daru na internetových stránkách obchodníka nebo neziskové organizace pomocí Platebního tlačítka ČSOB ověřit, zda adresa serveru ČSOB, na který je Klient přesměrován, odpovídá adrese <https://platebnitlacitko.csob.cz/prihlaseni> a zda je platný certifikát internetové stránky (certifikát ověřující vlastnictví adresy pro ČSOB). Aktuální vydavatel certifikátu je uveden na <https://www.csob.cz/certifikaty>. V případě pochybnosti ohledně adresy nebo platnosti certifikátu neprovádět žádné úkony, nezadávat Bezpečnostní prvky a kontaktovat Helpdesk. Klient je povinen si před autorizací Platební transakce zkontrolovat předvyplněné údaje.
5. Klient je povinen seznámit se se zabezpečením Služeb ELB, zejména:
  - a) s možnostmi nastavení Bezpečnostních prvků, a to zejména s doporučením nepoužívat jednoduchá vstupní hesla a uživatelská jména, která lze odvodit z informací o jeho osobě.

- b) s možnostmi nastavení bezpečnostních limitů pro omezení výše Platební transakce (kapitola II. Podmínek – části D),
- c) 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),
- d) s postupem v případě ztráty, odcizení nebo prozrazení Bezpečnostních prvků, digitálního zařízení nebo ztráty, odcizení mobilního zařízení, tj. ihned informovat ČSOB o vzniklé situaci a požádat ji o zablokování přístupu do Služby podle kapitoly IV., článku 8. písm. b) Podmínek – části D, případně služeb ČSOB Identity a v případě mobilního zařízení požádat operátora o zablokování SIM karty.
6. Klient je povinen užívat Služby ELB plně v souladu se Smlouvou, Podmínkami – část D. Dále je Klient povinen dodržovat postupy a pravidla dle Uživatelské příručky a Zásad bezpečného používání elektronického bankovníctví, zejména dbát na to, aby se žádná jiná osoba neseznámila s využívanými Bezpečnostními prvky, nesdělovat Bezpečnostní prvky jiné osobě, příp. je nijak nezaznamenávat ve snadno rozeznatelné podobě ani neuchovávat či nenosit společně s Prostředkem pro komunikaci (např. zapsání PIN na čipovou kartu), tedy je povinen přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu svých Bezpečnostních prvků a Prostředků pro komunikaci. Klient je povinen užívat Služby ELB, příp. Prostředky pro komunikaci, v souladu s Podmínkami – část D, zejména dodržovat všechny sjednané zásady k zajištění bezpečnosti Prostředků pro komunikaci ve Službách ELB včetně Bezpečnostních prvků.
7. Neplnění výše uvedených povinností znamená porušení Smlouvy a/nebo Dohody podstatným způsobem ve smyslu ustanovení § 1977 občanského zákoníku.
8. V případě, že Klient:
- a) zapomene své Bezpečnostní prvky, je oprávněn si nastavit nové Bezpečnostní prvky (je-li to možné) nebo požádat o jejich nastavení na Obchodním místě,
- b) zjistí ztrátu, odcizení nebo zneužití Bezpečnostních prvků či Prostředků pro komunikaci, příp. zjistí, že jeho Bezpečnostní prvky zná neoprávněná osoba, je povinen si nastavit nové prvky (je-li to možné) anebo stejně jako v ostatních případech (ztráty, odcizení, zneužití nebo nemožnosti provedení změny Bezpečnostních prvků prostřednictvím Služeb ELB) ohlásit neprodleně tuto skutečnost osobně na Obchodním místě anebo telefonicky na Helpdesk nebo e-mailem. Nesplnění této povinnosti znamená závažné porušení Smlouvy a/nebo Dohody. V případě zneužití Certifikátu může jeho zneplatnění provést přímo Klient sám prostřednictvím internetových stránek [www.ica.cz](http://www.ica.cz), resp. po zadání čísla Certifikátu a hesla pro zneplatnění, které uvedl v žádosti o Certifikát. ČSOB podnikne veškerá přiměřená opatření k zastavení dalšího užívání Služeb ELB, a to i v případě, že se Klient dopustil nedbalosti či podvodného jednání. Klient musí ČSOB poskytnout maximální součinnost při opatřeních k nápravě, která ČSOB navrhne. Nebude-li Klient akceptovat navržená opatření, nenese ČSOB odpovědnost za případnou škodu, která tímto Klientovi vznikne,
- c) zjistí neautorizovanou Platební transakci, chyby nebo jiné nesrovnalosti ve vedení účtu, k němuž se Služby ELB poskytují, je povinen informovat ČSOB osobně na Obchodním místě anebo telefonicky prostřednictvím služby Telefonní bankovníctví, příp. telefonicky nebo na e-mailové adrese Helpdesku.
9. Klient nese plnou odpovědnost za škody vzniklé v přímé souvislosti s porušením jeho povinností uvedených v kapitole V. článku 1. – 8. Podmínek – části D. Klient bere na vědomí, že porušení povinností sjednaných za účelem zajištění bezpečnosti Služeb ELB a Bezpečnostních prvků z jeho strany (např. vyzrazení Bezpečnostních prvků třetí osobě) může vést nejen k provedení neautorizovaných platebních transakcí přímo prostřednictvím Služeb ELB, ale i další škodě vzniklé v důsledku kroků uvedených v kapitole I. zejm. článku 3. – 5. Podmínek - části D (Charakteristika Služeb ELB) a za takto vzniklou škodu odpovídá.
10. Okamžikem oznámení Klientem (nebo jím určenou osobou) v souladu s povinností uvedenou v kapitole V. článku 8. písm. b) Podmínek – části D nenese Klient odpovědnost za škodu vzniklou v důsledku ztráty, odcizení nebo zneužití jeho Bezpečnostních prvků, příp. Prostředků pro komunikaci ke Službách ELB, s výjimkou případů, kdy Klient jednal podvodně.
11. Klient není oprávněn odvolat prostřednictvím Služeb ELB převod (mezi účty jednoho Majitele účtu) a Platební transakci v den splatnosti. Platební transakci s budoucím datem splatnosti zaslanou prostřednictvím Služeb ELB lze odvolat formou žádosti o zrušení Platební transakce předané na Obchodním místě nebo odvolat nebo změnit prostřednictvím vybraných Služeb ELB, a to nejpozději den před datem splatnosti ve lhůtě uvedené v Podmínkách pro účty a platby.
12. Majitel účtu je povinen oznámit v písemné formě na Obchodním místě, které trvalé příkazy a svolení k inkasu zadané prostřednictvím Služeb ELB nemá ČSOB provádět po jeho úmrtí.

## **VI. Práva, povinnosti a odpovědnost ČSOB**

1. ČSOB je oprávněna vyžadovat úřední ověření podpisu na všech písemných právních jednáních Klienta, které Klient nepodepisuje před zaměstnancem ČSOB.
2. ČSOB předává vybrané Prostředky pro komunikaci a Bezpečnostní prvky pouze osobně Oprávněné osobě, nikoli třetí osobě na základě plné moci.
3. ČSOB neodpovídá za uskutečnění Dispozice (včetně neautorizované Platební transakce) v případě, že Klient jedná v rozporu se Smlouvou a/nebo Dohodou a/nebo s ustanovením Podmínek – část D.
4. Majitel účtu a ČSOB sjednávají, že ČSOB je oprávněna účtovat poplatky uvedené v příslušném sazebníku poplatků ČSOB (dále jen „Sazebník“), a Majitel účtu se zavazuje je hradit. Poplatky je ČSOB oprávněna inkasovat z jakéhokoli účtu Majitele účtu vedeného u ČSOB. ČSOB přednostně inkasuje poplatky z běžného platebního účtu. Pokud Majitel účtu takový účet nemá nebo je zrušený nebo zablokovaný nebo na něm nebude dostatek peněžních prostředků k úhradě poplatků, ČSOB inkasuje poplatek z jiného účtu Majitele účtu vedeného u ČSOB.
5. ČSOB neodpovídá za neprovedení Platební transakce a případnou škodu vzniklou v souvislosti s nedostupností/ nefunkčností Služeb ELB, které byly způsobeny přímo či nepřímo příčinami mimo kontrolu ČSOB nebo jejich 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 způsobených např. třetí stranou (programem jiného výrobce apod.).
6. V případě porušení smluvní povinnosti odpovídá ČSOB pouze vůči Klientovi (nikoli vůči osobě, jejímž zájmu mělo splnění ujednané povinnosti sloužit).
7. ČSOB informuje Klienty o aktuálních výskytech napadení elektronických systémů a jejich projevů, a to na své bezpečnostní stránce [www.csob.cz/bezpecnost](http://www.csob.cz/bezpecnost), pokud má tyto informace k dispozici.
8. ČSOB informuje Klienty s dostatečným předstihem o změně internetových stránek ČSOB prostřednictvím zprávy ve službě Internetové bankovníctví a/nebo ve výpisu z účtu.
9. ČSOB je oprávněna zablokovat Služby ELB/ platební prostředek z důvodu bezpečnosti Služeb ELB/ platebního prostředku, zejména při podezření na neoprávněné nebo podvodné použití Služeb ELB/ platebního prostředku. ČSOB před zablokováním Služeb ELB/ platebního prostředku, nebo není-li to možné, okamžitě poté, informuje dohodnutým způsobem uvedeným v kapitole Vzájemná komunikace v Podmínkách pro účty a platby Oprávněnou osobu o zablokování Služeb ELB/ platebního prostředku a jeho důvodech, ledaže by informování Oprávněné osoby mohlo zmařit účel zablokování Služeb ELB/ platebního prostředku používaného ve Službách ELB nebo bylo v rozporu s jinými právními předpisy.
10. ČSOB podniká veškerá přiměřená opatření k zastavení dalšího užívání Služeb ELB po ohlášení skutečností podle kapitoly IV., článku 8. písm. b) Podmínek – části D i v případě, že se Klient dopustil nedbalosti či podvodného jednání.
11. ČSOB neodpovídá za zabezpečení veřejných komunikačních a datových linek, prostřednictvím kterých jsou poskytovány Služby ELB, a nemůže ovlivnit skutečnost, pokud Klientovi vznikne škoda v důsledku zneužití přenášených zpráv.
12. ČSOB je oprávněna odstoupit od smluvního vztahu v případě, kdy trvání závazků ze smlouvy nebo využívání produktu a služby se stane pro ČSOB nepřijatelným nebo nezákonným v důsledku existence příslušných právních předpisů nebo interní politiky ČSOB nebo skupiny KBC.

## **VII. Výpisy a reklamace**

1. O provedení Dispozic je Majitel účtu informován prostřednictvím výpisu z účtu v elektronické podobě, příp. v listinné podobě. O zpřístupňování výpisů z účtu v elektronické podobě může požádat pouze Majitel účtu, a to písemně nebo elektronicky prostřednictvím Služeb ELB (pokud to Služby ELB a účet/ produkt, k němuž je výpis z účtu vyhotovován, umožňují).
2. ČSOB zasílá zpřístupňuje výpisy z účtu Majitele účtu elektronicky prostřednictvím internetové aplikace Internetového bankovníctví. ČSOB zpřístupňuje výpisy z účtu měsíčně, ve formátu PDF v českém jazyce, není-li dohodnuto jinak. Pouze Majitel účtu může požádat o změnu frekvence výpisu z účtu nebo o změnu elektronické podoby výpisu z účtu na listinnou, a naopak.
3. Je-li mezi Majitelem účtu a ČSOB sjednáno zpřístupňování výpisů z účtu elektronicky, je zároveň elektronický výpis z účtu automaticky zpřístupněn všem Oprávněným osobám zmocněným Majitelem účtu k nakládání s peněžními prostředky na účtu Majitele účtu. Oprávněná osoba je rovněž informována prostřednictvím historie účtu.
4. Je-li Majitelem účtu právnická osoba, zpřístupňuje ČSOB výpisy z účtu Majiteli účtu prostřednictvím jím zmocněných Oprávněných osob.
5. Zpřístupnění elektronického výpisu z účtu Oprávněné osobě je považováno za plnění povinnosti vyplývající pro ČSOB ze zákona o platebním styku zpřístupnit Majiteli účtu výpis z účtu dohodnutým způsobem.



6. Výpisy z účtu v elektronické podobě jsou v Internetovém bankovníctví přístupné po omezenou dobu: měsíční výpis po dobu 18 měsíců, týdenní výpis po dobu 7 měsíců a denní výpis po dobu 6 měsíců.
7. Klient je povinen na výpisu z účtu neprodleně zkontrolovat návaznost zúčtování, správnost stavu peněžních prostředků na účtu a správnost provedení Platebních transakcí a Dispozic. Pokud Klient zjistí nesrovnalosti v zúčtování, popř. nezúčtování proveditelných platebních příkazů či Dispozic, je povinen oznámit závady a uplatnit požadavky na jejich odstranění bez zbytečného odkladu poté, co se dozvěděl o vzniku závady, nejpozději ve lhůtě vyplývající z příslušných právních předpisů.
8. V případě, že Majitel účtu sjednal s ČSOB zpřístupnění výpisů z účtu elektronicky prostřednictvím Služeb ELB a dojde k ukončení smluvního vztahu o Službách ELB, je poslední výpis z účtu zaslán Majiteli účtu v listinné podobě na zasílací adresu, kterou Majitel účtu ČSOB sdělil.
9. Řešení problémů vzniklých v souvislosti se Službami ELB může Klient uplatnit písemně na Obchodním místě, telefonicky prostřednictvím služby Telefonní bankovníctví nebo e-mailem či telefonicky na Helpdesku Elektronického bankovníctví (kontakty na [www.csob.cz](http://www.csob.cz)) ve lhůtě stanovené Reklamačním řádem ČSOB, který je zpřístupněn na Obchodních místech a na [www.csob.cz](http://www.csob.cz).

### **VIII. Ostatní ujednání a specifika Služeb ELB**

1. Oprávněná osoba může ve vybraných Obchodních místech podepsat smluvní či jinou dokumentaci v elektronické podobě na elektronickém tabletu nebo signpadu svým biometrickým vlastnoručním podpisem. ČSOB tuto dokumentaci podepisuje naskenovaným podpisem oprávněného zástupce ČSOB, biometrickým či jiným podpisem. Smluvní dokumentace nabývá účinnosti okamžikem jejího podpisu všemi smluvními stranami. Dokumentace, kterou podepisuje jen některá ze smluvních stran, nabývá účinnosti okamžikem podpisu příslušnou smluvní stranou. ČSOB následně opatří dokumentaci elektronickou pečeti a kvalifikovaným časovým razítkem a zašle ji Oprávněné osobě do aplikace internetového bankovníctví služby Internetové bankovníctví. Smluvní dokumentace k ČSOB Identitě je zaslána přímo do služby ČSOB Identita. V případě zániku závazku a ukončení smluvního vztahu vyplývajícího ze Smlouvy/ Dohody/ Dohody o Identitě je Oprávněná osoba povinna si přede dnem ukončení smluvního vztahu tuto dokumentaci uložit do jiného úložiště.  
V případě doručování smluvní či jiné dokumentace uzavírané v elektronické formě mezi Oprávněnou osobou a ČSOB, jednající jako obchodní zástupce, zprostředkovatel nebo jiný smluvní zástupce Skupiny ČSOB, a adresované Oprávněné osobě, platí výše uvedené analogicky.
2. Při využívání Služeb ELB akceptuje ČSOB pouze takové Dispozice, které obsahují data úplná, odpovídající předepsaným formátům a autorizovaná v závislosti na vybrané Službě ELB. ČSOB neodpovídá za škody vzniklé neprovedením neúplných nebo neautorizovaných Dispozic. ČSOB je oprávněna neprovést nebo odmítnout provedení Dispozic i v dalších případech, které znemožňují Dispozici ve smyslu Podmínek – část D, a Podmínek pro účty a platby nebo dalších smluvních podmínek vztahujících se k poskytování služeb nebo produktů ČSOB a Skupiny ČSOB. ČSOB neprovede Platební transakci v případě nedostatku peněžních prostředků na účtech Majitele účtu, k jejichž tíži má být proveden, v případě zablokování účtů apod. O neprovedení Platební transakce ČSOB informuje Klienta v souladu s Podmínkami pro účty a platby. ČSOB neodpovídá za případné škody vzniklé v důsledku chybně nebo duplicitně zadaných Dispozic předaných ČSOB prostřednictvím Služeb ELB.
3. Česká pošta zpracuje tiskopisové požadavky na zřízení/ změnu/ zrušení Služeb ELB v těchto lhůtách:
  - zřízení Služeb ELB: 15 dnů,
  - změna požadavků týkající se Služeb ELB: 5 dnů,
  - požadavky na zrušení Služeb ELB: 5dnů.
4. Oprávněná osoba může aktivovat Smart klíč na Obchodních místech, prostřednictvím služby Internetové bankovníctví nebo bankomatu ČSOB/ Poštovní spořitelna. V případě, že Oprávněná osoba doposud používala SMS klíč pro autentizaci ve Službách ELB nebo autorizaci Dispozic, dojde okamžikem aktivace Smart klíče ke zrušení možnosti používat SMS klíč pro autentizaci do Služeb ELB a autorizaci Dispozic. Oprávněná osoba může využívat při autentizaci ve Službách ELB nebo autorizaci Dispozic Smart klíč.  
Deaktivaci Smart klíče je možné provést prostřednictvím Obchodního místa nebo prostřednictvím služby Telefonní bankovníctví. Okamžikem deaktivace Smart klíče dojde k aktivaci SMS klíče, který může Oprávněná osoba použít při autentizaci do Služeb ELB a autorizaci Dispozic.  
Aktivací Smart klíče a jeho deaktivací není dotčena možnost Oprávněné osoby uzavírat smlouvy s ČSOB elektronicky, kdy Oprávněná osoba podepíše smlouvu prostřednictvím SMS klíče.
5. Informační SMS zprávy a zprávy zasílané elektronickou poštou nejsou elektronicky podepisovány a šifrovány.
6. Z veškerých telefonických hovorů uskutečňovaných v rámci služby Telefonní bankovníctví je pořizován zvukový záznam. Z veškerých Dispozic podávaných prostřednictvím služby Internetové bankovníctví je pořizována kopie SMS zpráv a Dispozic.
7. Nebude-li na účtu Majitele účtu v případě využívání služeb mobilních operátorů T-Mobile (Dobíjení TWIST)/ O2 (O2 Dobíjení)/ Vodafone (Dobití Vodafone karty, platba faktury) v době mezi zadáním požadavku a skutečným

odečtením částky z účtu dostatečné množství peněžních prostředků, může být ze strany ČSOB částka za využití těchto služeb zaúčtována s tím, že se jedná o smluvně nesjednané přečerpání peněžních prostředků na účtu s důsledky z toho vyplývajícími.

8. ČSOB automaticky zpřístupní Službami ELB Majiteli účtu (fyzické osobě, fyzické osobě – podnikateli) jeho účtu (popř. vybrané produkty a služby ČSOB a Skupiny ČSOB), u kterých to bude umožňovat, a to po uzavření Smlouvy.
9. Je-li Klient:
  - a) nezletilý, odpovídá za ochranu Bezpečnostních prvků a bezpečné užívání, nastavení a změny Služby zákonný zástupce, který uzavřel Smlouvu. Zmocnění udělené zákonným zástupcem/zákonnými zástupci Oprávněné osobě zaniká ke dni dosažení zletilosti Majitele účtu. V případě, že v průběhu insolvenčního řízení je na majetek zákonného zástupce vyhlášen úpadek, ČSOB je oprávněna zablokovat peněžní prostředky na účtu nezletilého Majitele účtu a zablokovat všechny přístupy k účtu nezletilého Majitele účtu prostřednictvím Služeb ELB. Jestliže při uzavírání Smlouvy zastupuje nezletilého Klienta pouze jeden zákonný zástupce, může Smlouvu měnit nebo vypovědět pouze ten zákonný zástupce, který podepsal Smlouvu.
  - b) zastoupen soudem jmenovaným opatrovníkem, odpovídá za ochranu Bezpečnostních prvků a bezpečné užívání, nastavení a změny Služeb ELB opatrovník, který uzavřel Smlouvu.
10. ČSOB a Klient jsou oprávněni Smlouvu, Dohodu vypovědět bez uvedení důvodů. Vypovídá-li Smlouvu nebo Dohodu Klient, závazek a smluvní vztah vyplývající ze Smlouvy nebo Dohody zanikají okamžikem doručení výpovědi ČSOB. V případě předložení výpovědi prostřednictvím pobočky České pošty, zaniká závazek a smluvní vztah do 5ti dnů. Vypovídá-li Smlouvu nebo Dohodu ČSOB, je výpovědní lhůta dva měsíce a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi. Právo ČSOB postupovat dle kapitoly V. článku 9. Podmínek – části D tím není dotčeno. V případě, že dojde k zániku závazku a ukončení smluvního vztahu vyplývajícího z poslední smlouvy o účtu, ke kterému jsou Majiteli účtu poskytovány Služby ELB, a Majitel účtu již nemá žádný účet vedený v ČSOB, ke kterému jsou poskytovány Služby ELB, pak dnem zániku závazku a ukončení smluvního vztahu vyplývajícího ze smlouvy o účtu zaniká závazek a smluvní vztah vyplývající ze Smlouvy.
11. V případě zániku veškerých právních vztahů vyplývajících ze všech smluv obsahující ujednání o poskytování Služeb ELB uzavřených mezi ČSOB a jednotlivými Majiteli účtu, kteří zmocnili příslušnou Oprávněnou osobu k nakládání s peněžními prostředky na účtech prostřednictvím Služeb ELB, zaniká právní vztah vyplývající z Dohody mezi ČSOB a takovou Oprávněnou osobou.

## **ČÁST E – ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

1. 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 Oprávněným osobám a institucím v souladu s právními předpisy a v rámci smluvních ujednání s Klientem, dále 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.
2. ČSOB je oprávněna poskytnout Důvěrné informace 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 – právnické osobě i osobám ze Skupiny KBC.
3. ČSOB je oprávněna poskytovat o svých Klientech s jejich souhlasem třetím osobám na jejich vyžádání Bankovní informace. Bankovní informace slouží jako informační zdroj při navazování nových obchodních kontaktů, ke zprůhlednění obchodních vztahů a posílení důvěry mezi obchodními partnery.
4. Klient odpovídá za aktuálnost, správnost a úplnost všech svých údajů sdělených bance a je povinen bez zbytečného odkladu oznámit bance všechny změny těchto údajů a změnu údajů doložit platným průkazem totožnosti, popř. jiným dokumentem, ze kterého je změna zřejmá, s výjimkou změn kontaktní adresy, případně adresy bydliště, kterou Klient pouze oznamuje.
5. ČSOB před uzavřením smlouvy/ poskytnutím služby identifikuje Klienta nebo osobu jej zastupující přinejmenším v rozsahu stanovém právními předpisy. V případě Klienta právnické osoby ČSOB identifikuje ovládající osobu a skutečného majitele této právnické osoby, příp. právnické osoby, je-li členem statutárního orgánu Klienta. V případě, že Klient (nebo osoby zastupující Klienta) odmítne vyhovět požadovanému rozsahu identifikace, nebude požadovaná bankovní služba poskytnuta/ smlouva uzavřena. Poskytnutí bankovních služeb při zachování anonymity Klienta je ČSOB povinna odmítnout. Podle právních předpisů o opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu je ČSOB kdykoliv v průběhu trvání smluvního vztahu s Klientem oprávněna vyžadovat doplnění identifikačních údajů Klienta, osob zastupujících Klienta a v případě právnické

osoby i ovládající osoby a skutečného majitele této právnické osoby předložením jí požadovaných dokladů nebo informací ze strany Klienta, zejména důkazu původu peněžních prostředků poukázaných na účet Klienta, dokladů o bonitě a závazcích Klienta či jeho důvěryhodnosti, a Klient je povinen toto zabezpečit. ČSOB je oprávněna pořídit si pro vlastní potřebu fotokopie všech dokladů předložených Klientem. ČSOB je oprávněna neprovést obchod Klienta, se kterým je spojeno riziko legalizace výnosů z trestné činnosti nebo financování terorismu, nebo pokud existuje podezření, že obchod Klienta je předmětem mezinárodních sankcí ve smyslu právních předpisů o provádění mezinárodních sankcí, resp. neprovést obchod Klienta, o kterém se odůvodněně domnívá, že není v souladu s právními.

6. ČSOB zpracovává osobní údaje Klienta v souvislosti s jednáním o uzavření Smlouvy, Dohody a s plněním Smlouvy, Dohody. Detailní informace související se zpracováním osobních údajů jsou uvedeny na Webových stránkách v dokumentu Informace o zpracování osobních údajů a v provozních prostorách Obchodních míst.
7. Je-li jakékoli ustanovení těchto Podmínek, Smlouvy či Dohody odporovatelným nebo nevytížitelným nebo se takovým stane, nebude to mít vliv na platnost a vyvíditelnost dalších ustanovení těchto Podmínek, Smlouvy či Dohody, lze-li toto ustanovení oddělit od těchto Podmínek, Smlouvy či Dohody jako celku a lze-li předpokládat, že by k právnímu jednání došlo i bez neplatné části, rozpoznala-li by ČSOB neplatnost včas. ČSOB a Klient vyvinou veškeré úsilí nahradit takové ustanovení novým, které bude svým obsahem a účinkem co nejpodobnější neplatnému, odporovatelnému nebo nevytížitelnému ustanovení.
8. Klient, je-li podnikatelem, a ČSOB se odchylují od příslušných ustanovení § 1799 a 1800 občanského zákoníku o smlouvách uzavíraných adhezním způsobem. Tímto je vyloučena případná neplatnost ustanovení těchto Podmínek, Smlouvy či Dohody pro rozpor s uvedenými ustanoveními o smlouvách uzavíraných adhezním způsobem, zejména neplatnost:
  - a) doložek, které odkazují na podmínky mimo vlastní text příslušné Smlouvy či Dohody, s jejichž významem nebyl Klient seznámen, a ani nebude prokázáno, že Klient znal jejich význam,
  - b) doložek, které lze přečíst jen se zvláštními obtížemi, nebo doložek, které jsou pro osobu průměrného rozumu nesrozumitelné, a to i když působí Klientovi újmu a Klientovi nebyl jejich význam dostatečně vysvětlen, a
  - c) doložek, které jsou pro Klienta zvláště nevýhodné, aniž je pro to rozumný důvod, zejména odchyluje-li se příslušná Smlouva či Dohoda závažně a bez zvláštního důvodu od obvyklých podmínek ujednávaných v obdobných případech.
9. ČSOB je oprávněna navrhnout změnu Podmínek/ Sazebníku. V případě Klienta fyzické osoby (spotřebitele) informace o navrhovaných změnách ČSOB poskytne zpravidla prostřednictvím služby Internetové bankovníctví nebo výpisem z účtu, případně e-mailem, dopisem nebo datovou zprávou, nejméně dva měsíce před navrženým dnem účinnosti; tento návrh zveřejní na [www.csob.cz](http://www.csob.cz) a [www.postovnisporitelna.cz](http://www.postovnisporitelna.cz). ČSOB oznamuje Klientovi fyzické osobě (spotřebiteli) uložení návrhu změny do Internetového bankovníctví informačním e-mailem, příp. prostřednictvím SMS.

V případě Klienta fyzické osoby – podnikatele nebo právnické osoby informace o navrhovaných změnách ČSOB zpřístupní na [www.csob.cz](http://www.csob.cz) nejméně jeden měsíc před navrženým dnem účinnosti, o čemž Klienta informuje prostřednictvím zprávy zaslané do jeho Internetového bankovníctví, výpisu z účtu, dopisem, případně e-mailem či datovou zprávou. Pokud Klient písemně neodmítne návrh nejpozději v poslední pracovní den před navrhovaným dnem účinnosti, platí, že navrhovanou změnu jako celek přijal. Pokud Klient písemně odmítne návrh na změnu, má právo s okamžitou účinností a bezúplatně vypovědět Smlouvu/ Dohodu. Vypověď musí Klient doručit ČSOB nejpozději jeden pracovní den přede dnem, kdy má navrhovaná změna nabýt účinnosti. O důsledcích spojených s návrhem změny a o právu návrh odmítnout a vypovědět Smlouvu/ Dohodu bude ČSOB vždy v návrhu na změnu informovat.

Stejný postup platí i pro případ změny rámcové smlouvy nebo jednotlivých smluv tvořících rámcovou smlouvu dle čl. I. odst. 1. Podmínek pro účty a platby.

10. ČSOB a Klient sjednávají, že ČSOB je oprávněna v případě změny, která nemá pro Klienta negativní vliv na parametry a cenové podmínky produktu, služby nebo platebního prostředku, provést s okamžitou účinností jednostrannou změnu rámcové smlouvy, resp. jednotlivých smluv, obchodních podmínek nebo Sazebníku. Takovou změnou může být zejména:
  - a) úprava provedená výhradně ve prospěch Klienta,
  - b) úprava způsobená doplněním nové služby, která nemá vliv na stávající poplatky,
  - c) změna názvu bankovního produktu, služby nebo platebního prostředku, která nemá vliv na práva a povinnosti smluvních stran,
  - d) úprava vyvolaná zvýšením bezpečnosti bankovních služeb nebo technologickým rozvojem,
  - e) úprava údajů informační povahy (sídlo ČSOB, osoby ve Skupině ČSOB).

O uvedených změnách informuje ČSOB Klienta zpravidla s přiměřeným předstihem prostřednictvím služby Internetové bankovníctví, zveřejněním na [www.csob.cz](http://www.csob.cz) a [www.postovnisporitelna.cz](http://www.postovnisporitelna.cz), nebo oznámením ve výpisu

z účtu, příp. e-mailem na adresu stanovenou Klientem. Klient se s takovouto změnou může seznámit rovněž v provozních prostorách Obchodních míst.

11. ČSOB je oprávněna v souvislosti s inovací a modernizací jednotlivých Služeb ELB ukončit poskytování a podporu Bezpečnostních prvků nebo aplikací užívaných v rámci Služeb ELB a případně tyto nahradit novější verzí, a to po předchozím upozornění Klienta prostřednictvím služby poskytované v rámci Služeb ELB, které se ukončení poskytování nebo podpory týká, nebo písemně, nejpozději 2 měsíce přede dnem, kdy má k tomuto ukončení dojít.
12. ČSOB je oprávněna s ohledem na zajištění co nejvyšší úrovně bezpečnosti poskytovaných Služeb ELB upravit jejich nastavení uvedené ve Smlouvě/ Dohodě nebo v Podmínkách v případě, že v důsledku příčin existujících mimo kontrolu ČSOB hrozí snížení úrovně zabezpečení jejich ochrany, a to po předchozím upozornění Klienta prostřednictvím té služby v rámci Služeb ELB, které se úprava týká, nebo písemně, nejpozději 2 měsíce přede dnem, kdy má ke změně/ úpravě v nastavení Služeb ELB dojít.
13. Otázky neupravené těmito Podmínkami, jako např. pravidla a lhůty platebního styku a způsob komunikace ČSOB s Klientem, jsou upraveny v Podmínkách pro účty a platby, resp. dle příslušných smluvních ujednání mezi Klientem a ČSOB a/nebo členy Skupiny ČSOB.
14. Podmínky nabývají účinnosti dnem 1. 4. 2021 a nahrazují Obchodní podmínky pro poskytování služeb ČSOB Elektronického bankovníctví ze dne 1. 11. 2020 a Obchodní podmínky pro Elektronického bankovníctví Poštovní spořitelny ze dne 1. 11. 2020.