

# PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA



## Definície a pojmy

1. Podmienky pre poskytovanie služieb ČSOB Elektronického bankovníctva (ďalej len "**Podmienky ELB**") upravujú právne vzťahy medzi Československou obchodnou bankou, a.s., Žižkova 11, 811 02 Bratislava, zapísanou v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 4314/B, IČO:36 854 140 (ďalej len "**Banka**") a jej klientami pri poskytovaní vybraných bankových služieb prostredníctvom prostriedku pre elektronickú komunikáciu v súlade a na základe aktuálnych Všeobecných obchodných podmienok (ďalej len „**VOP**“). Banka je poskytovateľom platobných služieb v zmysle Zákona č. 492/2009 Z.z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zákon o platobných službách**“).
2. **Služba ČSOB Elektronického bankovníctva** (ďalej len "**Služba ELB**" alebo „**Služby ELB**") znamená službu Banky, na základe ktorej Klient získava prístup prostredníctvom prostriedkov elektronickej komunikácie k vybraným produktom a službám ČSOB a môže uzatvárať Produktové zmluvy. Banka poskytuje Služby ELB na zmluvnom základe v súlade s právnym poriadkom platným na území Slovenskej republiky. Službami ELB nie sú dotknuté podmienky a obsah Produktovej zmluvy a príslušných obchodných podmienok ako aj práva a povinnosti z nich vyplývajúce. Použitie Služieb ELB je rovnocenné s písomným stykom. Služby ELB sú poskytované v slovenskom jazyku. Vybrané Služby ELB alebo ich jednotlivé funkcionality je Banka oprávnená poskytovať aj v anglickom jazyku.  
Službami ELB sa v zmysle týchto Podmienok rozumejú:  
Základná Služba ELB:
  - a) Moja ČSOBDoplňkové Služby ELB:
  - b) ČSOB SmartBanking,
  - c) ČSOB API (PSD2),
  - d) ČSOB SmartSlužby +
  - e) Proaktívne personalizované služby s doplnkovou pridanou hodnotou – „Kate“.
3. **Klientska zmluva** je zmluva na základe ktorej sa Klient stáva klientom ČSOB a získava prístup k Službe ELB.
4. **Zmluva o poskytovaní služby ELB** je zmluva uzatvorená medzi Bankou a Klientom o poskytovaní Služby ELB. Zmluvou o poskytovaní služby ELB sa v zmysle týchto Podmienok ELB rozumie Zmluva o poskytovaní služby ČSOB Elektronického bankovníctva spolu s Dohodou o aktivácii služieb ČSOB Elektronického bankovníctva vrátane Plnomocenstva na nakladanie s finančnými prostriedkami na účte.
5. **Zmluva** znamená Klientska zmluva alebo Zmluva o poskytovaní služby ELB.
6. **Zmluva na diaľku** znamená zmluva uzatvorená medzi Bankou/ČSOB a Klientom výlučne prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie (najmä prostredníctvom prostriedkov elektronickej komunikácie Služieb ELB), ktorej súčasťou sú aj Osobitné dojednania pre uzatváranie zmlúv na diaľku medzi členmi ČSOB finančnej skupiny a Klientom prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie (ďalej len „**Podmienky OD**“), ktoré sú zverejnené na webovom sídle [www.csob.sk](http://www.csob.sk).
7. **Produktová zmluva** znamená zmluva o finančnej službe uzatvorená na diaľku medzi Členom ČSOB a Klientom na vybrané produkty a služby ČSOB prostredníctvom prostriedkov elektronickej komunikácie.

## PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA



8. **Prostriedok pre elektronickú komunikáciu** znamená prostriedok diaľkovej komunikácie v zmysle § 2 písm. e) zákona č. 266/2005 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri finančných službách na diaľku a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení a Podmienok OD. Ide o prostriedok, ktorý bez súčasného fyzického kontaktu ČSOB a Klienta možno použiť pri poskytovaní finančnej služby ČSOB k vybraným produktom a službám ČSOB, najmä prostredníctvom Služieb ELB.
9. **ČSOB** znamená člen finančnej skupiny ČSOB, ktorý poskytuje Produktovú zmluvu. Členom finančnej skupiny ČSOB sa na účely týchto Podmienok ELB rozumie Banka, ČSOB stavebná sporiteľňa, a.s., so sídlom : Žižkova 11, 8110 2 Bratislava, IČO : 35 799 200, zapísaná v OR OS BA I, oddiel : Sa, vložka č.2590/B, ČSOB Poistovňa, a.s., so sídlom : Žižkova 11, 811 02 Bratislava, IČO: 31 325 416, zapísaná v OR OS BA I, oddiel Sa, vložka č. 444/B a ČSOB Leasing, a.s., so sídlom Žižkova 11, 815 10 Bratislava, IČO : 35 704 713, zapísaná v OR OS BA I, oddiel: Sa, vložka č. 1220/B.
10. **Účet** znamená účet zriadený a vedený v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi na základe Produktovej zmluvy najmä bežný účet, vkladový účet, sporiaci účet.
11. **Platobný účet** znamená bežný účet alebo iný účet v zmysle zákona o platobných službách.
12. **Detský účet a Študentský účet** sú špeciálne účty, pre ktoré platia nasledujúce podmienky:
  - a) na účtoch Majiteľa účtu do 18. roku veku je možné zvoliť ako Oprávnenú osobu len nepnoletého Majiteľa účtu a jeho zákonných zástupcov (resp. súdom ustanoveného opatrovníka nepnoletého Majiteľa účtu),
  - b) na účtoch Majiteľa účtu do 15. roku veku môže mať Majiteľ účtu iba pasívny prístup a jeho zákonný zástupca (resp. súdom ustanovený opatrovník nepnoletého Majiteľa účtu) môže mať aktívny prístup (hlavný transakčný limit účtu určí zákonný zástupca resp. súdom určený opatrovník),
  - c) na účtoch Majiteľa účtu vo veku 15 -18. roku veku môže mať Majiteľ účtu aktívny prístup (hlavný transakčný limit účtu určí zákonný zástupca resp. súdom určený opatrovník),
  - d) Oprávnená osoba do 18 roku veku môže elektronicky disponovať iba so svojim vlastným účtom, a zároveň takáto Oprávnená osoba môže tiež využívať Službu Moja ČSOB. Môže tiež využívať doplnkovú Službu ČSOB SmartBanking a ČSOB API (PSD2) .
13. **Klientom** sa v zmysle týchto Podmienok ELB rozumie:
  - a) Fyzická osoba, ktorá sa stala klientom Banky na základe Klientskej zmluvy,
  - b) Majiteľ účtu - fyzická osoba, fyzická osoba - podnikateľ alebo právnická osoba, ktorá má v Banke vedený Účet,
  - c) Oprávnená osoba - fyzická osoba, ktorú Majiteľ účtu splnomocnil využívať Služby ELB a nakladať s finančnými prostriedkami na určených účtoch Majiteľa účtu prostredníctvom Služieb ELB alebo držiteľ platobnej karty vydanéj k účtu Majiteľa účtu. Oprávnená osoba má zároveň prístup ku všetkým informáciám o účtoch Majiteľa účtu, ktoré príslušná Služba ELB poskytuje a ktoré sú predmetom bankového tajomstva. Pojem Oprávnená osoba zahŕňa na účely týchto Podmienok ELB aj Majiteľa účtu – fyzickú osobu.
14. **Služby Partnerov** znamenajú služby dodávateľov tovaru alebo služieb, s ktorými ČSOB spolupracuje, pričom tento tovar alebo služby bude Klient oprávnený získavať prostredníctvom Doplnkovej služby ČSOB SmartSlužby +.
15. **Autentifikácia** je postup, ktorý umožňuje Banke overiť totožnosť Klienta alebo oprávnenosť použitia platobného prostriedku vrátane použitia personalizovaných Bezpečnostných prvkov. Banka si vyhradzuje právo rozhodnúť, či bude pri autentifikácii Klienta požadovať prvky silnej

## PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA



autentifikácie Klienta (tzv. dvojfaktorovú autentifikáciu), teda IPPID, PIN a Autentifikačný kód vytvorený príslušným autorizačno - autentifikačným zariadením, ktorý v danom čase Klient má pre Služby ELB priradené a aktivované.

16. **Autorizáciou** sa rozumie potvrdenie vôle Klienta vykonať transakciu alebo dispozíciu, a to prostredníctvom Bezpečnostných prvkov.
17. **Identifikačné číslo (IPPID)** znamená 8-miestne neprenosné číslo pridelené pri uzatvorení Zmluvy, ktorým Banka jednoznačne identifikuje Klienta.
18. **ČSOB SmartToken** je aplikácia, ktorá slúži na generovanie jednorazových kódov pre prihlásenie Klienta, elektronický podpis odosielaných príkazov v internetbankingu Moja ČSOB a zároveň pre aktiváciu aplikácie ČSOB SmartBanking a potvrdenie internetovej 3-D Secure platby.
19. **Bezpečný kontakt** je mobilný telefónny kontakt a e-mail, ktorý si klient vopred definuje v Zmluve alebo Dohode o aktivácii služieb Elektronického bankovníctva. Tento kontakt slúži Banke na zasielanie správ týkajúcich sa oblasti bezpečnosti elektronického bankovníctva.
20. **Zmluvy a dokumenty** – osobitná časť (elektronická schránka, resp. priečinok) v rámci Služby ELB, určená na doručovanie a uchovávanie zmluvnej dokumentácie a iných dokumentov, súvisiacich so zmluvným vzťahom medzi Bankou a Klientom vo forme trvanlivého média.
21. **Bezpečnostný prvok** znamená prostriedok na zvýšenie ochrany bezpečnosti a dôveryhodnosti elektronickej (diaľkovej) komunikácie prostredníctvom Služby ELB medzi Klientom a Bankou, ktorým sa zabezpečuje predovšetkým Autentifikácia Klienta a Autorizácia Klienta:
  - a) **PIN (k Identifikačnému číslu)** znamená 5-miestne číslo, pomocou ktorého sa uskutoční Autentifikácia Klienta. Na podporovaných mobilných zariadeniach môže byť nahradený iným Bezpečnostným prvkom (biometrickým údajom po udelení súhlasu Klienta). PIN môže byť zmenený výhradne vlastnou aktivitou Klienta, v samoobslužnej zóne, dostupnej pred prihlásením do internetbankingu Moja ČSOB alebo BusinessBanking. Podmienkou pre úspešnú zmenu PIN je, že Klient poskytol Banke Bezpečné kontakty a) mobilné telefónne číslo a b) E-mail.
  - b) **Autentifikačný/Autorizačný kód** znamená jednorazový číselný kód s obmedzenou časovou platnosťou, ktorý slúži na Autentifikáciu alebo Autorizáciu Klienta voči Banke, ktorým je buď:
    - o Bankou zasielaný 9-miestny numerický údaj (SMS kľúč) na vopred definované číslo mobilného telefónu (Bezpečné telefónne číslo). SMS kľúč sa generuje osobitne pre každú Autentifikáciu/Autorizáciu,
    - o Kód generovaný pomocou mobilného tokenu ČSOB SmartToken (softvérové zariadenie), alebo
    - o Bankou zasielaný 6 miestny numerický OTP kód na vopred definované číslo mobilného telefónu a na E-mail (Bezpečné kontakty). OTP kód sa generuje osobitne pre každú Autentifikáciu.
  - c) **Heslo pre ČSOB SmartToken** znamená 5 miestne číslo, ktoré si Klient zvolí pri aktivácii SmartTokenu a Klient ho zadá pri každom použití SmartTokenu.
  - d) **Aktivačný kód** znamená jednorazový kód, ktorý slúži na potvrdenie aktivačného procesu pre aktivovanie Služby ČSOB SmartBanking a ČSOB SmartTokenu.

### Charakteristika Služieb ELB

#### 22. Špecifikácia základnej Služby Moja ČSOB:

## PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA



- **Moja ČSOB** predstavuje zabezpečenú elektronickú komunikáciu s Bankou prostredníctvom internetu a aplikácie Moja ČSOB. Služba predstavuje poskytovanie bankových služieb v elektronickom prostredí. Do internetbankingu Moja ČSOB sa Klient prihlasuje Identifikačným číslom (IPPID) a PIN (k Identifikačnému číslu). Banka môže požadovať prihlasovanie Identifikačným číslom (IPPID) a PIN (k Identifikačnému číslu) a Autentifikačným/Autorizačným kódom.

### 23. Špecifikácia vybraných doplnkových Služieb ELB:

- **ČSOB SmartBanking** predstavuje zabezpečenú elektronickú komunikáciu s Bankou prostredníctvom mobilného zariadenia a aplikácie ČSOB SmartBanking. Služba sa automaticky zriaďuje pri zriadení služby Moja ČSOB. Služba poskytuje Oprávnenej osobe prístup k účtom Majiteľa účtu a k vybraným produktom ČSOB a súvisiacim informáciám. V rámci služby ČSOB SmartBanking je možné tiež využívať proaktívne personalizované služby s doplnkovou pridanou hodnotou, ktoré v súčasnosti predstavuje služba virtuálnej asistentky Kate; popis služby Kate, ako aj podmienky a rozsah jej využívania sú popísané v bode 27. a nasledujúce týchto Podmienok ELB.

Pre aktiváciu Služby ČSOB SmartBanking je potrebné zadať Identifikačné číslo, PIN (k Identifikačnému číslu) a Aktivačný kód,

- aplikáciu pre Službu ČSOB SmartBanking Banka oficiálne poskytuje výhradne z týchto zdrojov: AppStore, Google Play a Huawei AppGallery,

- deaktivácia Služby ČSOB SmartBanking je možná prostredníctvom aplikácie vo funkcii „Nastavenia“ alebo na základe telefonického žiadosti (telefónne číslo 0850 111 777 z územia SR alebo +421 2 5966 8844 z územia mimo SR) alebo odinštalovaním aplikácie ČSOB SmartBanking z mobilného zariadenia.

Každý ďalší úkon Klienta obsahuje Identifikačné číslo (IPPID) a je autorizovaný zadaním PIN (k Identifikačnému číslu). Identifikačné číslo je uložené v šifrovanej podobe v aplikácii a nie je nutné ho opätovne zadávať.

Klient je povinný dodržiavať bezpečnostné pokyny Banky pre využívanie Služby ČSOB SmartBanking uvedené na [www.csobsmartbanking.sk](http://www.csobsmartbanking.sk), najmä nevykonávať neautorizované úpravy operačného systému mobilného zariadenia s cieľom získať priamy prístup do súborového systému mobilného zariadenia.

- **ČSOB API (PSD2)** – predstavuje službu Banky, ktorá zabezpečuje sprístupnenie platobných iniciačných služieb (PIS - Payment Initiation Service), služieb informovania o účte (AIS - Account Information Service) a služieb potvrdenia o dostupnosti zostatku na vykonanie platobnej operácie, viazanej na platobnú kartu na platobnom účte (CPIIS - Card-based Payment Instrument Issuer Service) podľa zákona o platobných službách. Služba zabezpečuje realizáciu platobných príkazov Oprávnenej osoby - používateľa z Platobného účtu Majiteľa účtu, ktoré neboli zadané v informačnom systéme Banky a poskytuje Oprávnenej osobe prístup k účtom Majiteľa účtu a k vybraným informáciám. Automaticky sa zriaďuje pri zriadení Služby Moja ČSOB. Opis spôsobu využívania Služby ČSOB API (PSD2) je uvedený v dokumente „Obchodné podmienky ČSOB API (PSD2)“ zverejnenom na [www.csob.sk](http://www.csob.sk).

Predpokladom na využívanie ČSOB API (PSD2) je:

- pridelenie 8-miestneho Identifikačného čísla Oprávnenej osobe, ktorej je poskytovaná Služba Moja ČSOB a

## PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA



- udelenie súhlasu Oprávnenej osoby Autorizovanej tretej strane a zároveň vykonanie silnej autentifikácie Oprávnenej osoby v prostredí Služieb ELB, pričom Autorizovanou treťou stranou sa rozumie tretia osoba, ktorá Banku požiadala o možnosť sprostredkovať Služby ČSOB API (PSD2), je uvedená v registri príslušnej národnej autority a zároveň disponuje kvalifikovaným certifikátom v zmysle Obchodných podmienok ČSOB API (PSD2) a Banka umožnila tejto osobe sprostredkovať tieto Služby API (PSD2).

- **ČSOB SmartSlužby +** – predstavuje službu Banky, ktorá zabezpečuje Klientovi úhradu kúpnej ceny za tovar alebo služby alebo iných súčastí procesu Služby Partnerov prostredníctvom Služby ČSOB SmartBanking z účtu Klienta (Majiteľa účtu) v elektronickom prostredí Partnerov. Podrobný opis fungovania Služby ČSOB SmartSlužby + je uvedený v dokumente s názvom „Podmienky ČSOB SmartSlužby +“, zverejnenom na webovom sídle [www.csob.sk](http://www.csob.sk).

24. V záujme zabezpečenia plynulého využívania Služieb ELB požaduje Banka mobilné zariadenie s operačným systémom Apple iOS alebo Google Android s prístupom na Internet.

25. Majiteľ účtu má automaticky nastavený neobmedzený transakčný limit na vlastných účtoch. Majiteľ účtu je oprávnený na nastavenie hlavného transakčného limitu na účet (tzv. limit pre jednotlivú transakciu) pre každú Oprávnenú osobu, ktorú splnomocnil na nakladanie s finančnými prostriedkami na svojich účtoch prostredníctvom Služieb ELB. V prípade, že Oprávnená osoba, ktorá nie je Majiteľom účtu, požiadava o nastavenie denného/týždenného limitu na autorizačné zariadenie alebo limitu na jednotlivú transakciu odovzdanú Banke vo vyššej sume ako je suma hlavného transakčného limitu na účte stanovená Majiteľom účtu, je pre Banku záväzný hlavný transakčný limit účtu stanovený Majiteľom účtu.

26. Limity pre Klienta:

- a) Hlavný transakčný limit je pre Majiteľa účtu stanovený Bankou neobmedzene a pre Oprávnenú osobu stanoví tento limit Majiteľ účtu v Plnomocenstve na nakladanie s finančnými prostriedkami na účte,
- b) Limity na Autentifikačný/Autorizačný kód:
  - Pre SMS kľúč je Bankou stanovený limit na 10.000,- € denne a 17.000,- € týždenne. O zmenu tohto limitu môže požiadať Klient osobne na pobočke Banky, maximálne však na 50.000,- € denne a 100.000,- € týždenne. Pre token je Bankou stanovený limit na transakciu na 34.000,-€. O zmenu môže požiadať Klient na pobočke Banky, pričom maximálny limit nie je určený.
- c) Limit pre Službu ČSOB SmartBanking je Bankou stanovený na 10.000,- € denne a 17.000,- € týždenne. Tento limit nie je možné zmeniť.

Denný a týždenný limit je súčtom hodnôt všetkých transakcií odovzdaných Banke prostredníctvom Služieb ELB, pričom sa nastavený limit vzťahuje na všetky účty, ktoré má Klient prístupné. Hodnoty transakcií odovzdaných Banke prostredníctvom Služby Moja ČSOB a ČSOB SmartBanking sa vzájomne nesčítavajú. Denný/týždenný limit na Autentifikačný/Autorizačný kód sa nevzťahuje na transakcie odovzdané Banke prostredníctvom Služby Moja ČSOB s mobilným SmartTokenom.

### Špecifikácia služby virtuálnej asistentky Kate a rozsah poskytovaných služieb

27. Služba virtuálnej asistentky Kate je proaktívnou personalizovanou službou s doplnkovou pridanou hodnotou. V rámci takýchto služieb ČSOB po udelení osobitného súhlasu Klienta (v závislosti od jeho rozsahu) vykonáva automatizovanú analýzu osobných údajov Klienta, na

## PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA



základe nej odhadne osobnú situáciu a potreby Klienta a následne poskytne Klientovi osobnú asistenciu a doplnkovú podporu súvisiacu so službami poskytovanými ČSOB alebo Službami Partnerov.

28. Klient môže využívať Kate po Autentifikácii v rámci doplnkovej služby ELB ČSOB SmartBanking (t.j. len v rámci aplikácie ČSOB SmartBanking prostredníctvom podporovaného mobilného zariadenia) a doplnkových služieb prístupných v rámci doplnkovej služby ELB ČSOB SmartBanking.
29. Kate v závislosti na digitálnom prostredí, na konkrétnej verzii služby Kate (ktorej aktiváciu si Klient môže zvoliť) a v nadväznosti na osobnú situáciu Klienta, poskytuje Klientovi asistenciu v súvislosti s produktami a službami spoločností v rámci finančnej skupiny ČSOB, ako aj Službami Partnerov.
30. Virtuálna asistentka Kate poskytuje služby v nasledovných oblastiach:
  - a) Poskytovanie informácií;  
Kate môže Klientovi poskytovať informácie napr. o produktoch a službách, alebo o konci platnosti platobnej karty. Kate tiež môže upozorniť Klienta na skutočnosť, že Klient na Platobnom účte nemá dostatok finančných prostriedkov na naplánované platby.
  - b) Zvyšovanie pohodlia a zákazníckeho komfortu Klienta;  
Klient môže využívať hlasovú službu napr. v súvislosti so zadávaním požiadaviek pre Kate. Kate môže tiež Klienta upozorniť na dôležité skutočnosti ako napr. končiacu platnosť občianskeho preukazu Klienta.
  - c) Identifikácia možných rizík a ich eliminácia;  
Kate môže ponúknuť Klientovi možnosť uzatvorenia cestovného poistenia napr. v súvislosti so zrealizovanou platbou letenky.
  - d) Návrhy na optimalizáciu hospodárenia Klienta s finančnými prostriedkami;  
Kate môže Klientovi napr. navrhnúť zakúpenie predplateného cestovného lístka na verejnú prepravu, ak je to pre Klienta výhodnejšie ako nákup jednorazových cestovných lístkov.

### **Komunikácia s Kate**

31. Klient môže začať komunikovať s Kate po spustení služby prostredníctvom kliknutia na príslušnú ikonu Kate v rámci aplikácie ČSOB SmartBanking.
32. Klient môže komunikovať s Kate prostredníctvom chatu, alebo prostredníctvom hlasovej konverzácie. V prípade výberu hlasovej konverzácie je možné komunikovať prostredníctvom hlasu alebo kombináciou hlasu a chatu. Pre účely kontroly obsahu komunikácie Kate umožňuje zobrazovanie prebiehajúcej komunikácie.
33. Za účelom hlasovej komunikácie s Kate je potrebné zapnúť na mobilnom zariadení mikrofón. Hlasová komunikácia s Kate je zo strany ČSOB nahrávaná, pričom nahrávanie reči Klienta sa ukončuje automaticky po skončení hlasovej komunikácie alebo vypnutím mikrofónu v priebehu komunikácie s Kate. Klient môže kedykoľvek ukončiť hlasovú formu komunikácie zo strany Kate, a to prostredníctvom kliknutia na príslušnú ikonu alebo vypnutím mikrofónu.
34. Pre komunikáciu s Kate v hlasovej forme je potrebné vyhľadať prostredie bez výraznejšieho hluku, rozprávať zreteľne a sledovať priebeh konverzácie na obrazovke.
35. Na poskytnutie hlasovej formy konverzácie s Kate nie je právny nárok. Funkcia hlasovej komunikácie s Kate môže byť z technických príčin nedostupná alebo nemusí byť v určitých situáciách podporovaná (napríklad z bezpečnostných dôvodov). ČSOB nezodpovedá za dostupnosť funkcie hlasovej komunikácie s Kate a ani za jej prerušenie, ukončenie alebo celkovú nedostupnosť z technických dôvodov.

## PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA



36. Klient je oprávnený komunikáciu s Kate kedykoľvek ukončiť; komunikácia môže byť súčasne ukončená zo strany Kate (najmä v prípade, ak Klient počas určitého časového úseku v komunikácii nepokračuje, alebo z prípadných technických dôvodov). Ukončenie komunikácie s Kate sa zobrazí na obrazovke mobilného zariadenia.
37. Hlasová komunikácia s Kate je zabezpečovaná prostredníctvom Google Services spoločnosti Google LLC. Klient spustením hlasovej komunikácie s Kate poskytuje súhlas s podmienkami používania Google Services, ktorých úplné znenie je prístupné prostredníctvom <https://cloud.google.com/terms/aup>.

### Funkcie Kate

38. Prehľad základných funkcií Kate (t.j. kategórií v ktorých Kate poskytuje služby) je prístupný na webovom sídle [www.csob.sk](http://www.csob.sk) v sekcii týkajúcej sa Kate. ČSOB je oprávnená rozsah funkcií Kate meniť (najmä v závislosti od vývoja služby Kate) úpravou rozsahu služieb na webovom sídle.
39. V prípade, ak by pridanie alebo zmena niektorej z funkcií Kate predstavovala zmenu existujúcej zmluvy uzatvorenej medzi Klientom a ČSOB (napr. zmluvy týkajúcej sa platobného účtu alebo platobnej karty Klienta), Klient môže začať využívať túto funkciu až po zmene príslušnej zmluvy zrealizovanej v súlade s príslušnými právnymi predpismi, prípadne na základe výslovného súhlasu Klienta zrealizovaného prostredníctvom Kate. Ak Kate ponúkne Klientovi vybraný produkt alebo službu (vrátane produktov alebo služieb ČSOB), prijatie tejto ponuky je vo vybraných prípadoch (najmä podľa úrovne vývoja služby Kate) možné zrealizovať priamo prostredníctvom Kate. Kate tiež môže Klientovi poskytnúť asistenciu resp. pomoc potrebnú k prijatiu tejto ponuky (napr. vo forme presmerovania na webové sídlo poskytovateľa produktu alebo služby alebo presmerovaním na príslušného zamestnanca ČSOB).

### Všeobecné pravidlá týkajúce sa používania Kate

40. Kate poskytuje asistenčné služby plne automatizovaným spôsobom, čo môže viesť k prijímaniu rozhodnutí bez účasti ľudského faktora. Informácie ohľadne automatizovaného prijímania rozhodnutí, ako aj informácie týkajúce sa spracúvania osobných údajov súvisiacich s poskytovaním služieb Kate, sú uvedené v dokumente Memorandum ochrany osobných údajov, ktorý je prístupný na webovom sídle <https://www.csob.sk/pravne-informacie>.

### Zodpovednosť za škodu

41. ČSOB Klienta upozorňuje, že v prípade nesprávneho používania služby Kate zo strany Klienta, nesprávneho fungovania mobilného zariadenia, prostredníctvom ktorého Klient používa Kate, v prípade porušenia bezpečnostných opatrení zabezpečujúcich ochranu mobilného zariadenia, aplikácie ČSOB SmartBanking a jej digitálneho prostredia, a tiež ani v prípade využívania služby Kate treťou osobou (inou ako Klientom), ČSOB nezodpovedá Klientovi za škodu, ktorá mu tým vznikne.
42. ČSOB negarantuje kontinuálnu dostupnosť služby Kate, najmä z technických dôvodov, potreby plánovaných odstavok alebo údržby systémov.

### Možnosti využívania služieb Kate zo strany Klienta

43. Služba Kate je dostupná v dvoch verziách, a to ako základná verzia Kate a ako proaktívna verzia Kate. Základná verzia Kate predstavuje takú možnosť komunikácie Klienta s Kate, kde vzájomnú komunikáciu iniciuje vždy Klient; Klient môže Kate požiadať o pomoc a podporu v rámci používania aplikácie ČSOB SmartBanking. Proaktívna Kate predstavuje takú možnosť komunikácie Klienta s Kate, kde vzájomnú komunikáciu iniciuje Klient alebo Kate. V rámci ČSOB SmartBanking je Klientovi automaticky aktivovaná proaktívna Kate, pričom Klient je oprávnený kedykoľvek zrealizovať v rámci nastavení aplikácie SmartBanking zmenu proaktívnej Kate na

## PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA



základnú verziu a naopak. Súčasťou proaktívnej Kate sú tiež všetky funkcie základnej verzie Kate.

44. Proaktívna Kate predstavuje plnohodnotnú digitálnu asistentku, ktorá Klienta sama oslovuje s návrhmi riešení a poskytuje mu plnohodnotnú personalizovanú asistenciu a podporu vzhľadom na jeho osobnú situáciu a osobné potreby. Proaktívna Kate je na základe hlbšej analýzy osobných údajov a správania Klienta schopná riešiť zložitejšie situácie a poskytovať komplikovanejšiu asistenciu, ako aj vytvárať a navrhovať Klientovi v oblasti produktov a služieb ČSOB a Služieb Partnerov ponuky určené a spracované osobne pre Klienta.
45. Proaktívna Kate je určená len pre Klientov starších ako 18 rokov, s plnou spôsobilosťou na právne úkony. Osoby mladšie ako 18 rokov sú oprávnené využívať služby Kate len v obmedzenom rozsahu; o rozsahu týchto služieb rozhoduje ČSOB a ich rozsah môže meniť.
46. V rámci používania služby Kate môže Klient zadať Kate otázku alebo požiadavku týkajúcu sa najmä produktov a služieb ČSOB alebo Služieb partnerov, dostupných prostredníctvom ČSOB SmartBanking. Proaktívna Kate je zároveň schopná proaktívne komunikovať s Klientom a samostatne oslovovať Klienta za účelom riešenia Klientových požiadaviek na základe osobnej situácie Klienta a odhadu jeho potrieb. Ak je za účelom vyriešenia požiadavky Klienta nevyhnutná aktivácia proaktívnej Kate, splnenie osobitných podmienok, poskytnutie osobitného súhlasu, vykonanie osobitného úkonu alebo uzatvorenie osobitnej zmluvy, Klient bude na túto skutočnosť v rámci komunikácie s Kate upozornený.
47. Pokiaľ v rámci komunikácie s Kate dochádza k aktívnemu oslovovaniu Klienta zo strany Kate, Kate vždy zistí záujem Klienta o poskytnutie pomoci alebo asistencie v súvislosti s predmetom oslovenia. Pokiaľ Klient ponuku Kate na pomoc alebo asistenciu odmietne, Kate ponúkanú asistenciu alebo pomoc nezrealizuje – rozsah služieb poskytovaných Klientovi zo strany Kate je takto vždy podmienený rozhodnutím Klienta. Aktívne oslovovanie Klienta zo strany Kate je realizované prostredníctvom oznámenia – push notifikácie, a to kedykoľvek, kedy je to relevantné vzhľadom na osobnú situáciu Klienta a vykonanú analýzu jeho potrieb. Pre účely riadneho fungovania proaktívnej Kate je preto nevyhnutné povoliť v mobilnom zariadení zasielanie notifikácií/oznámení. Pri takomto nastavení Kate môže osloviť Klienta aj v prípade, ak Klient práve aplikáciu SmartBanking nepoužíva.

### **Spracúvanie osobných údajov Klienta pri využívaní služby Kate**

48. Pri používaní služby Kate dochádza v súvislosti s prípravou odpovede Kate na Klientovu požiadavku k zodpovedajúcemu a zároveň primeranému spracúvaniu osobných údajov Klienta. Pre účely používania služby Kate v jej proaktívnej verzii je realizovaná hlbšia analýza osobných údajov a správania Klienta.
49. V prípade, ak Klient prostredníctvom Kate nezadá žiadnu požiadavku, k spracúvaniu osobných údajov Klienta zo strany ČSOB nedochádza. Kate tiež nespracúva osobné údaje Klienta, ktoré patria do osobitnej kategórie osobných údajov v zmysle platných právnych predpisov z oblasti ochrany osobných údajov.

### **Poskytovanie marketingových služieb prostredníctvom Kate**

50. V prípade, ak Klient udelil ČSOB súhlas s marketingovým oslovovaním zo strany ČSOB, ČSOB môže Klientovi ponúkať v rámci priameho marketingu produkty a služby ČSOB, alebo Služby Partnerov, aj prostredníctvom Kate ako osobitného komunikačného kanála Klienta a ČSOB. Klient je oprávnený udelený súhlas na marketingové oslovovanie kedykoľvek odvolať.

## **Autentifikácia Klienta**



## PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA



51. Klient pri Službe ELB:

- a) Moja ČSOB je autentifikovaný Identifikačným číslom (IPPID) a PINom k IPPIDu. Dispozície autorizuje jednorazovým kódom vytvoreným príslušným Autorizačným zariadením. Pri Autentifikácii a Autorizácii nemusí Banka pri každej operácii požadovať jednorazový kód vytvorený príslušným Autorizačným zariadením,
- b) ČSOB SmartBanking je identifikovaný prostredníctvom mobilného zariadenia s nainštalovanou a aktivovanou aplikáciou ČSOB SmartBanking zadaním PINu k IPPIDu. Každá dispozícia Klienta obsahuje Identifikačné číslo (IPPID) a je autentifikovaná zadaním PINu k IPPIDu. Identifikačné číslo (IPPID) je uložené v šifrovanej podobe v aplikácii a nie je nutné ho opätovne zadávať.

52. Banka zablokuje Klientovi Identifikačné číslo (IPPID) a tým mu zamedzí prístup do Služieb ELB, ak

- 5 krát po sebe zadá nesprávny PIN kód pri Autentifikácii, alebo
- 5 krát po sebe zadá nesprávny Aktivačný kód pri aktivácii služby ČSOB SmartBanking, alebo
- pri opätovnom generovaní PIN zadá 5 krát po sebe nesprávne jeden z Bezpečných kontaktov

Banka zablokuje Klientovi jeho autorizačný prvok, ak zadá 5 krát po sebe nesprávny kód vygenerovaný príslušným zariadením pri Autentifikácii alebo Autorizácii Klienta alebo zadá 5 krát po sebe nesprávny PIN kód k Tokenu pri jeho používaní. Klient môže požiadať o odblokovanie prístupu alebo Autentifikačného/Autorizačného kódu osobne na pobočke alebo telefonicky, pričom sa musí autentifikovať. Banka zamietne telefonickú požiadavku klienta pokiaľ realizovala poslednú požiadavku Klienta o odblokovanie Identifikačného čísla (IPPID) alebo Autentifikačného/Autorizačného kódu v deň (D) alebo v predchádzajúci pracovný deň (D-1) po aktuálnej telefonickej žiadosti Klienta o odblokovanie.

### Práva, povinnosti a zodpovednosť Klienta

53. Klient je povinný využívať Služby ELB, resp. prostriedky pre elektronickú komunikáciu k Službám ELB v súlade s Podmienkami a návodmi k Službám ELB, dodržiavať postupy v nich uvedené a vykonať všetky opatrenia na ich ochranu, najmä dbať na to, aby sa žiadna iná osoba neoboznámila s využívanými Bezpečnostnými prvkami, nesmie tieto Bezpečnostné prvky sprístupniť ani prezradiť inej osobe, resp. ich akokoľvek zaznamenávať v ľahko rozoznateľnej podobe ani uchovávať či nosiť spoločne s prostriedkom pre elektronickú komunikáciu k Službám ELB.

54. V prípade, že Klient:

- a) Zabudne svoje Bezpečnostné prvky, je povinný nastaviť si nové Bezpečnostné prvky alebo sa dostať na pobočku Banky, kde je možné nastaviť nové Bezpečnostné prvky.
- b) Zistí stratu alebo odcudzenie Bezpečnostných prvkov/prostriedkov pre elektronickú komunikáciu k Službám ELB (napr. mobilného telefónu/mobilného zariadenia, atď.), resp. zistí, že jeho Bezpečnostné prvky pozná neoprávnená osoba, je povinný ohlásiť túto skutočnosť bezodkladne Banke osobne na pobočke Banky alebo telefonicky na telefónnom čísle 0850 111 777 z územia SR alebo +421 2 5966 8844 z územia mimo SR a požiadať o zablokovanie. Banka na základe tohto oznámenia a žiadosti Klienta okamžite zablokuje

## PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA



jeho prístup k Službám ELB a dohodne s ním ďalší postup. V prípade telefonického ohlásenia Banka neposkytuje z technických dôvodov Klientovi dôkaz o zablokovaní prístupu k Službám ELB, avšak tento telefonický rozhovor je zaznamenávaný na účel preukázania okamihu nahlásenia udalosti a jeho obsahu. Banka podnikne všetky primerané opatrenia pre zastavenie ďalšieho užívania Služieb ELB, a to i v prípade, že sa Klient dopustil hrubej nedbanlivosti či podvodného konania. Klient je povinný poskytnúť Banke maximálnu súčinnosť pri opatreniach na nápravu, ktoré Banka navrhne. V prípade, že Klient nebude akceptovať navrhnuté opatrenia, nenesie Banka zodpovednosť za prípadnú škodu, ktorá týmto Klientovi vznikne.

- c) Zistí transakciu, ktorá nebola vykonaná na základe jeho dispozície/príkazu, chyby alebo inej nezrovnalosti vo vedení účtu, ku ktorému sa Služby ELB poskytujú, je povinný informovať Banku osobne na pobočke Banky alebo telefonicky.
55. Klient je v plnom rozsahu zodpovedný za finančnú stratu či ďalšie škody vzniknuté v dôsledku straty alebo odcudzenia bezpečnostných prvkov, resp. prostriedkov pre komunikáciu k Službám ELB (napr. mobilného telefónu atď.), až do okamihu ohlásenia straty alebo odcudzenia v zmysle týchto Podmienok.
56. Od okamihu, keď Klient oznámil Banke stratu, odcudzenie, chybu alebo inú nezrovnalosť v súlade s povinnosťou uvedenou v bode 54, nie je Klient ďalej zodpovedný za prípadnú škodu vzniknutú v dôsledku straty alebo odcudzenia jeho bezpečnostných prvkov, resp. prostriedkov pre elektronickú komunikáciu k Službám ELB, s výnimkou prípadov, kedy sám Klient konal podvodným spôsobom.
57. V prípade platobného príkazu Majiteľa účtu na dobitie kreditu pre mobilných operátorov, a to aj v prípade ak na účte Majiteľa účtu v dobe medzi zadaním príkazu a skutočným odpísaním sumy z účtu Majiteľa účtu nie je dostatočné množstvo finančných prostriedkov, pričom ide o nepovolené prečerpanie finančných prostriedkov na účte Majiteľa účtu, s ktorým sú spojené oprávnenia Banky v zmysle VOP a príslušného Sadzobníka poplatkov Banky (ďalej ako "Sadzobník Banky"), je Banka oprávnená zaúčtovať sumu za dobitie kreditu na ľarchu účtu Majiteľa účtu.
58. Výstupné informácie (potvrdenie o prijatí platobného príkazu Bankou, notifikácie) o dispozícii budú poskytované podľa požiadaviek Klienta na Klientom určenú adresu s kontaktnými údajmi určenými v Zmluve, ktoré si môže Klient prostredníctvom vybraných Služieb ELB jednostranne meniť.

### Práva, povinnosti a zodpovednosť Banky

59. Banka odovzdáva vybrané prostriedky pre komunikáciu k Službám ELB a bezpečnostné prvky k Službám ELB len príslušnému Klientovi. Banka je povinná vykonať identifikáciu a overenie identity klienta pred vstupom do Služieb ELB v súlade s aktuálne platnými VOP.
60. Banka podnikne po ohlásení skutočností podľa bodu 54 všetky potrebné opatrenia na zastavenie ďalšieho využívania Služieb ELB, a to aj v prípade, že sa Klient dopustil hrubej nedbanlivosti či podvodného konania.
61. Banka znáša zodpovednosť za:
- a) neuskutočnenie transakcie alebo chybné uskutočnenie transakcie, na vykonanie ktorej má Klient právo,

## PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA



- b) transakcie, ktoré boli vykonané bez dispozície Klienta. Zodpovednosť Banky neplatí v prípade, že Klient koná v rozpore s ustanovením týchto Podmienok ELB, najmä v rozpore s povinnosťami Klienta v zmysle bodu 54.
62. V prípadoch uvedených v bode 61 postupuje Banka v súlade s aktuálne platnými VOP.
63. Ustanovenie bodu 61 sa nepoužije, ak Banka preukáže, že Klient porušil svoje povinnosti stanovené v týchto Podmienkach.
64. V rámci elektronickej komunikácie prostredníctvom Služieb Banka akceptuje len údaje úplné, zodpovedajúce predpísaným formátom a autentifikované v závislosti od vybranej Služby ELB. Banka nezodpovedá za škodu vzniknutú neuskutočnením neúplných alebo neautentifikovaných dispozícií. Banka je oprávnená neuskutočniť alebo odmietnuť uskutočnenie dispozícií aj v ďalších prípadoch, ktoré znemožňujú vykonanie dispozície v zmysle týchto Podmienok ELB, VOP alebo ďalších zmluvne dohodnutých podmienok vzťahujúcich sa na poskytovanie iných služieb alebo produktov Banky, v prípade nedostatku finančných prostriedkov na účtoch Majiteľa účtu, na ťarchu ktorých sa majú dispozície uskutočniť, ako aj v prípade zablokovania účtov Majiteľa účtu.
65. Banka nezodpovedá za prípadnú škodu, ktorá vznikne v dôsledku chyby alebo duplicitne zadaných platobných príkazov (transakcií) odovzdaných Banke prostredníctvom Služieb ELB, iba ak k škode došlo porušením povinností zo strany Banky.
66. Banka nezodpovedá za neuskutočnenie transakcie, resp. za nemožnosť využitia, alebo za nedostupnosť Služieb ELB, ktoré boli spôsobené priamo či nepriamo príčinami mimo kontrolu Banky alebo jej partnerov (napr. prerušenie dodávky elektrickej energie, prerušenie spojenia s Bankou prostredníctvom verejnej elektronickej komunikačnej siete Internet, štrajk a pod.). Za takto vzniknutú škodu, ktorá Klientovi vznikla v súvislosti s nemožnosťou využitia Služieb ELB, Banka nezodpovedá, ak nemožnosť využiť Služby ELB bola spôsobená okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť.
67. Banka je oprávnená za využívanie Služieb ELB účtovať poplatky vo výške podľa platného Sadzobníka Banky na ťarchu účtu, určeného Klientom.
- Poplatky za zasielanie informácií „Transakcie platobnou kartou“ sú účtované na ťarchu účtu Majiteľa účtu, ku ktorému je platobná karta vydaná.
- Všetky poplatky a ich výška, ktoré môžu byť účtované v súvislosti s využívaním Služieb ELB sú uvedené v Sadzobníku Banky, pričom sa použije tá časť Sadzobníka, ktorá sa vzťahuje na určený typ účtu. Platný Sadzobník Banky je k dispozícii v prevádzkových priestoroch Banky prístupných verejnosti na [www.csob.sk](http://www.csob.sk).
68. Druhy úrokových sadzieb, ktoré môžu byť uplatnené pri jednotlivých službách, sú uvedené v príslušnom dokumente Úrokové sadzby. Platné dokumenty Úrokové sadzby sú k dispozícii vo všetkých pobočkách Banky a na [www.csob.sk](http://www.csob.sk).
69. Banka je oprávnená zablokovať prístup Klienta k poskytovaným Službám ELB:
- a) z dôvodov týkajúcich sa bezpečnosti Služby ELB alebo platobného prostriedku,
  - b) z dôvodov podozrenia z neautentifikovaného alebo podvodného použitia Služby ELB alebo platobného prostriedku alebo
  - c) ak takáto povinnosť vyplýva Banke zo všeobecne záväzného právneho predpisu. O zablokovaní Služby ELB z daného dôvodu a o ďalšom postupe Banka Klienta informuje, pokiaľ je to možné, bezodkladne. Ak v prípade zablokovania použitia Identifikačného čísla (IPPID) má príslušný Klient záujem naďalej využívať Služby ELB, je povinný osobne sa dostaviť na ktorúkoľvek pobočku Banky a písomne vyjadriť súhlas so zmenou

## PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA



Identifikačného čísla (IPPID). Ak Banka zväži, že blokácia použitia Identifikačného čísla (IPPID) je neopodstatnená a nie je potrebná pre ochranu práv Klienta pri využívaní Služieb ELB, má právo už vykonanú blokáciu prístupu Klienta k poskytovaným Službám ELB jednostranne zrušiť aj bez súhlasu Klienta.

- d) ak nedôjde k plnému overeniu identifikácie Klienta z dôvodu odvolania súhlasu dotknutej osoby so spracúvaním biometrických údajov.
70. Banka je oprávnená jednostranne meniť rozsah poskytovaných Služieb ELB z dôvodu zmeny obchodnej politiky Banky a tiež z dôvodu zmien súvisiacich s modernizáciou Služieb ELB. O zmenách informuje Banka Klienta zverejnením informácie o zmene rozsahu poskytovaných Služieb ELB na [www.csob.sk](http://www.csob.sk) najneskôr 2 mesiace pred účinnosťou príslušnej zmeny, ak všeobecne záväzný právny predpis platný v Slovenskej republike neurčuje inú lehotu. Ak Klient vyjadrí svoj nesúhlas s takouto zmenou a nedôjde k dohode, je Klient oprávnený svoj zmluvný vzťah s Bankou ukončiť výpoveďou s okamžitou účinnosťou, a to bez akéhokoľvek s tým súvisiaceho poplatku.

### Bezpečnosť

71. Služby ELB sú poskytované prostredníctvom verejných komunikačných sietí. Banka nezodpovedá za ich zabezpečenie, a preto nemôže ovplyvniť skutočnosť, pokiaľ Klientovi vznikne škoda v dôsledku zneužitia prenášaných správ neoprávneným konaním tretích osôb.
72. SMS správy a avíza zasielané elektronickou poštou nie sú elektronicky podpísované a šifrované.
73. Vzhľadom na osobitný charakter Služieb ELB má Banka právo archivovať jednotlivé príkazy Klienta uskutočňované telefonicky alebo prostredníctvom požiadaviek podávaných cez internet, a to formou zvukového záznamu, kópií odoslaných SMS správ alebo kópií požiadaviek odovzdávaných cez internet. Zvukové záznamy, SMS správy a záznamy o požiadavkách odovzdávaných cez internet sú bezpečným spôsobom archivované v elektronickej podobe v Banke. Podmienky a lehoty archivácie upravujú všeobecne záväzné právne predpisy, predovšetkým zákon č. 483/2001 Z. z. o bankách a doplnení niektorých zákonov v platnom znení. Banka vykonáva archiváciu spôsobom, ktorý umožňuje spätné vyhľadanie transakcií a opravu chýb.
74. Vyššie uvedené záznamy možno použiť na ochranu oprávnených záujmov Banky ako dôkazný prostriedok v akomkoľvek konaní pred súdmi alebo inými orgánmi.
75. Klient po pridelení Bezpečnostných prvkov je povinný vykonávať všetky primerané úkony na zabezpečenie ich ochrany. Za primerané úkony sa považuje najmä:
- a) zabrániť akémukoľvek zverejneniu alebo sprístupneniu Bezpečnostných prvkov iným osobám,
  - b) PIN (k Identifikačnému číslu) a heslá si nezapisovať a neoznamovať ich tretej osobe (ani zamestnancom Banky),
  - c) používať riadne licencovaný antivírusový a anti-spyware program s najnovšími aktualizáciami,
  - d) nevyužívať verejné, resp. neznáme počítače,
  - e) po ukončení práce so Službou ELB sa riadne odhlásiť.

### Lehoty

76. Dispozície Klientov prostredníctvom Služieb ELB prijíma Banka 24 hodín denne, 7 dní v týždni, teda 365 dní v roku.

## PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA



77. Lehoty odovzdania platobného príkazu elektronicky a doba jeho spracovania sú uvedené v dokumente Lehoty na vykonávanie platobných operácií (ďalej len „Lehoty“), ktorý je uverejnený v prevádzkových priestoroch Banky prístupných verejnosti a na [www.csob.sk](http://www.csob.sk).
78. Klient nie je oprávnený odvolať platobný príkaz v deň splatnosti. Platobný príkaz s budúcim dátumom splatnosti zaslaný prostredníctvom Služieb ELB je možné odvolať prostredníctvom vybraných Služieb ELB, a to najneskôr v deň pred dátumom jeho splatnosti v súlade s ustanoveniami dokumentu Lehoty.

### Výpisy, reklamácie

79. Podávanie a vybavovanie reklamácií a sťažností Klienta, ktoré sa týkajú správnosti a kvality poskytovania Služieb ELB sú upravené v Reklamačnom poriadku Banky, ktorý je zverejnený v prevádzkových priestoroch Banky prístupných verejnosti a na webovom sídle [www.csob.sk](http://www.csob.sk).
80. O uskutočnení transakcií na účte je Majiteľ účtu informovaný prostredníctvom výpisu z účtu v listinnej forme alebo po dohode medzi Bankou a Majiteľom účtu v elektronickej forme v podobe zápisu na trvanlivom médiu.

### Záverečné ustanovenia

81. Korešpondenčným miestom pre zasielanie písomností Banke je: Československá obchodná Banka, a.s., Žižkova 11, 811 02 Bratislava. Korešpondenčným miestom pre zasielanie písomností Majiteľovi účtu je korešpondenčná adresa určená Majiteľom účtu a korešpondenčným miestom pre zasielanie písomností Oprávnenej osobe je korešpondenčná adresa určená Oprávnenou osobou. Majiteľ účtu a Oprávnená osoba sú povinní písomne oznámiť Banke akúkoľvek zmenu korešpondenčného miesta, kontaktného telefónu či svojej e-mailovej adresy.
82. Od 01.01.2020 ruší Banka pre všetkých klientov službu ČSOB Linka 24 a od 08.01.2020 službu ČSOB Internetbanking 24 a doplnkovú službu Info 24. Doposiaľ nastavené notifikácie v rámci služby Info 24 sa nerušia a budú Bankou naďalej odosielané do doby, kým si ich nezruší Oprávnená osoba prostredníctvom Služby Moja ČSOB.
83. Vzájomné práva a povinnosti Banky a Klienta neupravené v Zmluvách alebo týmito Podmienkami ELB sa riadia VOP.
84. Tieto Podmienky ELB nahrádzajú Podmienky pre poskytovanie služieb ČSOB Elektronického bankovníctva platné od 01.6.2022.
85. Tieto Podmienky ELB nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 17.07.2022.