

# 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 Československá obchodná banka, a.s., Žižkova 11, 811 02 Bratislava, zapísaná 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 ČSOB (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 služba Banky, na základe ktorej Klient získava prístup prostredníctvom prostriedkov elektronickej komunikácie k vybraným produktom a službám ČSOB a môže uzatvárať Produktové zmluvy ČSOB. 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 alebo ich jednotlivé funkcionality je Banka oprávnená poskytovať aj v anglickom jazyku.  
Službami ELB sa v zmysle týchto Podmienok rozumie:  
Základná Služba ELB:
  - a) Moja ČSOBDoplňkové Služby ELB:
  - a) ČSOB SmartBanking
  - b) ČSOB MultiBanking
  - c) ČSOB API (PSD2)
  - d) ČSOB SmartSlužby +
3. **Klientska zmluva** je zmluva uzatvorená medzi Bankou/ČSOB a Klientom o poskytovaní Služby 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. ČSOB sa na účely týchto Podmienok ELB rozumie Banka, ČSOB stavebná sporiteľňa, a.s., ČSOB Poist'ovňa, a.s. a ČSOB Leasing, a.s.
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 r. je možné zvoliť ako Oprávnenú osobu len nepĺnoletého Majiteľa účtu a jeho zákonných zástupcov (resp. súdom ustanoveného opatrovníka),
  - b) na účtoch Majiteľa účtu do 15 r. môže mať Majiteľ účtu pasívny prístup a jeho zákonný zástupca aktívny prístup (hlavný transakčný limit účtu určí zákonný zástupca resp. súdom určený opatrovník),
  - c) na účtoch Majiteľa účtu vo veku 15-18 r. môže mať Majiteľ účtu aktívny prístup (hlavný transakčný limit účtu určí zákonný zástupca resp. súdom určený opatrovník),
  - d) Oprávnená osoba do 18 r. 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) Majiteľ účtu - fyzická osoba, fyzická osoba - podnikateľ alebo právnická osoba, ktorá má v Banke vedený Účet.
  - b) Oprávnená osoba - fyzická osoba, ktorú Majiteľ splnomocnil využívať Služby a nakladať s finančnými prostriedkami na určených účtoch Majiteľa účtu prostredníctvom Služieb alebo držiteľ platobnej karty vydanéj k účtu Majiteľa účtu. Oprávnená osoba má zároveň prístup ku všetkým informáciám o účtoch Majiteľa účtu, ktoré príslušná Služba 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.
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. **Bezpečnostný prvok** znamená prostriedok na zvýšenie ochrany bezpečnosti a dôverylosti elektronickej (diaľkovej) komunikácie prostredníctvom Služby ELB medzi Klientom a Bankou, ktorým sa zabezpečuje predovšetkým Autentifikácia Klienta a Autorizácia Klienta:

## PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA



- a. **PIN** (k Identifikačnému číslu) znamená 5-miestne číslo, pomocou ktorého sa uskutoční autentifikácia Klienta.
- b. **Autentifikačný/Autorizačný kód** znamená jednorazový číselný kód s obmedzenou časovou platnosťou, ktorý slúži na Autentifikáciu alebo Autorizáciu Klienta voči Banke, ktorým je buď:
  - 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,alebo
  - Kód generovaný pomocou Tokenu DP270 (hardvérové zariadenie) alebo Tokenu pre mobil (softvérové zariadenie).
- c. **PIN pre Token** znamená pre hardvérový token 4-miestne číslo, pre softvérový token 4 až 20 miestne číslo, ktoré si Klient zvolí po prvom zapnutí Tokenu a Klient ho zadá pri každom použití Tokenu.
- d. **Aktivačný kód** znamená jednorazový kód, ktorý slúži na potvrdenie aktivačného procesu pre aktivovanie služby ČSOB SmartBanking alebo Tokenu pre mobil.

### Charakteristika Služieb ELB

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

- **Moja ČSOB** predstavuje zabezpečenú elektronickú komunikáciu s Bankou prostredníctvom Internetu a aplikácie Moja ČSOB. Služba predstavuje poskytovanie bankových služieb v elektronickom prostredí. Do portálu Moja ČSOB sa Klient prihlasuje Identifikačným číslom (IPPID), PIN (k Identifikačnému číslu) a autorizačným zariadením.

#### 20. 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 informáciám.

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 MultiBanking** predstavuje službu Banky, na základe ktorej poskytuje informácie o bežnom alebo inom účte Klienta, ktorý je vedený iným poskytovateľom platobných služieb.

## PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA



Obsahom je právo Klienta získať informácie o vlastných účtoch, vedených iným poskytovateľom platobných služieb, podľa vlastných nastavení Klienta. Banka do tejto služby poskytuje Klientovi prístup prostredníctvom služby ČSOB SmartBanking. ČSOB MultiBanking poskytuje informácie o Platobnom účte, vedenom iným poskytovateľom platobných služieb, zobrazenom v službe ČSOB SmartBanking, pričom Banka je v pozícii poskytovateľa platobných služieb informovania o účte.

Predpokladom na využívanie ČSOB MultiBanking je:

- vyjadrenie súhlasu Klienta s používaním Služby ČSOB MultiBanking a
- priradenie účtu Klienta, ktorý má vedený iným poskytovateľom platobných služieb do služby ČSOB SmartBanking prostredníctvom služby ČSOB MultiBanking na základe autentifikačných nástrojov, ktoré jej vydal poskytovateľ platobných služieb, ktorý vedie jeho účet.

O odstránenie údajov o Platobnom účte vedenom iným poskytovateľom platobných služieb požiada Klient prostredníctvom služby ČSOB SmartBanking, v dôsledku čoho skončí platnosť súhlasu Klienta. Po skončení platnosti súhlasu Klienta s používaním Služby ČSOB MultiBanking Banka automaticky odstráni údaje o poslednom Platobnom účte, vedenom iným poskytovateľom platobných služieb.

- **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
- 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).

## PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA



21. V záujme zabezpečenia plynulého využívania Služieb ELB požaduje Banka mobilné zariadenie s operačným systémom Apple iOS alebo Google Android s prístupom na Internet.
22. 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 odovzdanú Banke) 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, požiada 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.
23. Pre Klienta rozlíšujeme tieto limity:
- 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
  - Limity na autentifikačno - autorizačné zariadenia:
    - Pre SMS kľúč je Bankou stanovený limit na 10.000,- € denne a 17.000,- € týždenne. O zmenu 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, pričom maximálny limit nie je určený.
  - Limit pre službu ČSOB SmartBankig 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 Služby, 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 autorizačné zariadenie sa nevzťahuje na transakcie odovzdané Banke prostredníctvom Služby Moja ČSOB s Tokenom. Transakcie typu prevody medzi účtami jedného Majiteľa účtu, ktoré sú vedené v Banke a sú zaslané prostredníctvom Služieb nepodliehajú kontrole limitov.

### Autentifikácia Klienta

24. Klient pri Službe ELB:
- Moja ČSOB je autentifikovaný Identifikačným číslom (IPPID) a PINom k IPPIDu. Dispozície autorizuje jednorazovým kódom generovaným príslušným autorizačným zariadením.
  - 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. IPPID je uložený v šifrovanej podobe v aplikácii a nie je nutné ho opätovne zadávať.
25. Banka zablokuje Klientovi 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. Banka zablokuje Klientovi jeho autorizačné zariadenie, 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. Pri Tokene pre mobil platí, že autorizačný kód sa generuje na základe vstupných údajov, t.j. napr.

## PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA



pri nesprávne zadanom PIN pre Token pre mobil sa vygeneruje nesprávny autentifikačný kód. Klient môže požiadať o odblokovanie prístupu alebo autorizačného zariadenia 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 autorizačného zariadenia v deň (D) alebo v predchádzajúci pracovný deň (D-1) po aktuálnej telefonickej žiadosti Klienta o odblokovanie. Proces odblokovania je možné opakovať za celú dobu používania Tokenu DP270 maximálne 3x, potom sa Token DP270 zablokuje definitívne.

### Práva, povinnosti a zodpovednosť Klienta

26. 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.

27. 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 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.

28. 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.

29. Od okamihu, keď Klient oznámil Banke stratu, odcudzenie, chybu alebo inú nezrovnalosť v súlade s povinnosťou uvedenou v bode 27, nie je Klient ďalej zodpovedný za prípadnú škodu vzniknutú v dôsledku straty alebo odcudzenia jeho bezpečnostných prvkov, resp. prostriedkov

## PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA



pre elektronickú komunikáciu k Službám ELB, s výnimkou prípadov, kedy sám Klient konal podvodným spôsobom.

30. 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 Sadzobníka, je Banka oprávnená zaúčtovať sumu za dobitie kreditu na ľarchu účtu Majiteľa účtu.
31. 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

32. Banka odovzdáva vybrané prostriedky pre komunikáciu k Službám a bezpečnostné prvky k Službám ELB len príslušnej Oprávnenej osobe. Banka je povinná vykonať identifikáciu a overenie identity klienta pred vstupom do Služieb ELB v súlade s aktuálne platnými VOP.
33. Banka podnikne po ohlásení skutočností podľa bodu 27 všetky potrebné opatrenia na zastavenie ďalšieho využívania Služieb ELB, a to aj v prípade, že sa Klient dopustil hrubej nedbanlivosti či podvodného konania.
34. Banka znáša zodpovednosť za:
  - a) neuskutočnenie transakcie alebo chybné uskutočnenie transakcie, na vykonanie ktorej má Klient právo,
  - 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 bodov 26 až 30.
35. V prípadoch uvedených v bode 34 postupuje Banka v súlade s aktuálne platnými VOP.
36. Ustanovenie bodu 34 sa nepoužije, ak Banka preukáže, že Klient porušil svoje povinnosti stanovené v týchto Podmienkach.
37. 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 ľarchu ktorých sa majú dispozície uskutočniť, ako aj v prípade zablokovania účtov Majiteľa účtu.
38. Banka nezodpovedá za prípadnú škodu, ktorá vznikne v dôsledku chybne alebo duplicitne zadaných platobných príkazov (transakcií) odovzdaných Banke prostredníctvom Služieb ELB, iba ak k škode došlo porušením povinností zo strany Banky.
39. Banka nezodpovedá za neuskutočnenie transakcie, resp. za nemožnosť využitia, alebo za nedostupnosť Služieb, ktoré bolo 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

## PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA



nezodpovedá, ak nemožnosť využiť Služby bola spôsobená okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť.

40. 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).

41. Druhy úrokových sadzieb, ktoré môžu byť uplatnené, 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).

42. 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 Identifikačného čísla (IPPID). Ak Banka zväží, 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.

43. 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 vyjadri svoj nesúhlas s takouto zmenou a nedôjde k dohode, je Klient oprávnený svoj zmluvný vzťah s Bankou ukončiť bezplatne výpoveďou s okamžitou účinnosťou.

### Bezpečnosť

44. 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.

45. SMS správy a avíza zasielané elektronickou poštou nie sú elektronicky podpisované a šifrované.

46. 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,



## PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA



predovšetkým zákon č. 483/2001 Z. z. o bankách a doplnení niektorých zákonov v platnom znení (ďalej len "zákon o bankách"). Banka vykonáva archiváciu spôsobom, ktorý umožňuje spätné vyhľadanie transakcií a opravu chýb.

47. Vyššie uvedené záznamy možno použiť na ochranu oprávnených záujmov Banky ako dôkazný prostriedok v akomkoľvek konaní pred súdmi alebo inými orgánmi.
48. 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

49. Dispozície Klientov prostredníctvom Služieb ELB prijíma Banka 24 hodín denne, 7 dní v týždni, teda 365 dní v roku.
50. 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).
51. 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

52. 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).
53. Klient je oprávnený uplatniť reklamáciu písomne na pobočke Banky, telefonicky (telefónne číslo 0850 111 777 z územia SR alebo +421 2 5966 8844 z územia mimo SR) alebo na e-mailovej adrese Helpdesku EB (e-mailová adresa [helpdeskEB@csob.sk](mailto:helpdeskEB@csob.sk)).
54. 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. O sprístupnenie výpisov z účtov v elektronickej forme, alebo o zmenu výpisu z účtu z listinnej formy na elektronickej môže požiadať iba Majiteľ účtu, a to písomne na pobočke alebo elektronicky prostredníctvom Služieb ELB (ak to Služby ELB a účet alebo produkt, ku ktorému je výpis vyhotovovaný, umožňujú). O zmenu výpisu z elektronickej formy na listinnú formu môže požiadať iba Majiteľ účtu písomne na pobočke. Majiteľ účtu má oprávnenie na pasívny prístup k výpisu zo svojho majetkového účtu, zriadeného na základe Rámcovej zmluvy o investovaní.
55. Banka sprístupňuje výpisy z účtu Majiteľa účtu elektronicky prostredníctvom služby Moja ČSOB, štandardne s mesačnou frekvenciou vo formáte PDF v slovenskom jazyku, ak nie je dohodnuté inak, a raz ročne PAD výpis.
56. Ak je medzi Majiteľom účtu a Bankou dohodnuté sprístupňovanie výpisov z účtov elektronicky, je zároveň elektronickej výpis z účtu automaticky sprístupňovaný všetkým Oprávneným osobám

## PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA



splnomocneným Majiteľom účtu k nakladaniu s peňažnými prostriedkami na účtoch Majiteľa účtu. Oprávnená osoba je tiež informovaná prostredníctvom histórie účtu. So zostatkom na účte je možné sa oboznámiť prostredníctvom vybraných Služieb.

57. Bezprostredne po prijatí výpisu z účtu je Klient povinný skontrolovať nadväznosť na zúčtovanie, správnosť stavu finančných prostriedkov na účte a správnosť uskutočnenia transakcií na základe jeho dispozícií. Pokiaľ Klient zistí nezrovnalosti v zúčtovaní, resp. nezaúčtovaní dispozícií, je povinný oznámiť tieto nezrovnalosti a uplatniť požiadavky na ich odstránenie podľa bodu 52 až 56 týchto Podmienok ELB.

### Záverečné ustanovenia

58. Korešpondenčným miestom pre zasielanie písomností Banke je: Československá obchodná Banka, a.s., Žižkova 11, 811 02 Bratislava. Korešpondenčným miestom pre zasielanie písomností Majiteľa účtu je korešpondenčná adresa určená Majiteľom účtu a Oprávnenej osoby 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.
59. 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.
60. Vzájomné práva a povinnosti Banky a Klienta neupravené v Zmluvách alebo týmito Podmienkami ELB sa riadia VOP.
61. Tieto Podmienky nahrádzajú Podmienky pre poskytovanie služieb ČSOB Elektronického bankovníctva platné od 01.09.2020.
62. Tieto Podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 01.10.2020.