

# PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA



## Definície a pojmy

- Podmienky pre poskytovanie služieb ČSOB Elektronického bankovníctva (ďalej len "Podmienky") vydáva 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") v súlade a na základe aktuálnych Všeobecných obchodných podmienok ČSOB (ďalej len „VOP“). Služby ČSOB Elektronického bankovníctva (ďalej len "Služby") umožňujú Klientom prístup k vybraným produktom a službám Banky. Použitie Služieb je rovnocenné s písomným stykom.
- Službami sa v zmysle týchto Podmienok rozumie:
  - Základné Služby:
    - ČSOB Linka 24
    - ČSOB Internetbanking 24
    - Moja ČSOB
  - Doplnkové Služby:
    - ČSOB SmartBanking
    - ČSOB Info 24
- Klientom sa v zmysle týchto Podmienok rozumie:
  - Majiteľ účtu - fyzická osoba, fyzická osoba - podnikateľ alebo právnická osoba, ktorá má v Banke vedený bežný účet, vkladový účet, sporiaci účet a pod. (ďalej len „účet“) a zároveň určený poplatkový účet Klienta.

Majiteľ účtu uzatvára s Bankou Zmluvu o poskytovaní služby ČSOB Elektronického bankovníctva (ďalej len "Zmluva"), v ktorej splnomocní Oprávnenú osobu na využívanie Služieb, a na nakladanie s finančnými prostriedkami na určenom účte Majiteľa účtu.
  - Oprávnená osoba:
    - fyzická osoba, ktorá uzavrela s Bankou Dohodu o aktivácii služieb ČSOB Elektronického bankovníctva (ďalej len "Dohoda"), a ktorú zároveň Majiteľ účtu v Zmluve a jej prílohách (Plnomocenstvo na nakladanie s finančnými prostriedkami na účte (ďalej len "Splnomocnenie")) uviedol ako Oprávnenú osobu splnomocnenú využívať Služby a nakladať s finančnými prostriedkami na určených účtoch Majiteľa účtu prostredníctvom Služieb, alebo
    - fyzická osoba, ktorá uzavrela s Bankou Zmluvu, Dohodu a zároveň elektronicky podpísala s Bankou Rámcovú zmluvu o uzatváraní zmlúv na diaľku (ďalej len "Rámcová zmluva na diaľku") pre využitie Služby Moja ČSOB a ČSOB SmartBanking pre účely online nákupu vybraných produktov alebo
    - fyzická osoba, ktorá uzavrela s Bankou Zmluvu o uzatváraní zmlúv na diaľku prostredníctvom elektronického prostriedku diaľkovej komunikácie pre využitie služieb ČSOB Internetbanking 24, Moja ČSOB, ČSOB SmartBanking a ČSOB Info 24. Takáto osoba môže zároveň využívať Služby Moja ČSOB a ČSOB SmartBanking aj pre účely online nákupu vybraných produktov alebo
    - držiteľ platobnej karty vydanéj k účtu Majiteľa účtu.Oprávnená osoba má zároveň prístup k všetkým informáciám o účtoch Majiteľa účtu, ktoré príslušná Služba poskytuje a ktoré sú predmetom bankového tajomstva. Pojem Oprávnená osoba zahŕňa na účely týchto Podmienok aj Majiteľa účtu – fyzickú osobu.
- Identifikáciou sa rozumie overenie identity Klienta pred vstupom do Služieb (napr. zadaním Identifikačného čísla), po ktorom nasleduje autentizácia.
- Autentizáciou sa rozumie overenie totožnosti Oprávnenej osoby.
- Autorizáciou sa rozumie potvrdenie vôle Oprávnenej osoby vykonať transakcie alebo Dispozície, a to prostredníctvom autorizačných prvkov, ktoré sa viažu k využívanej Službe.
- Prostriedkom pre komunikáciu k Službám sa v zmysle týchto Podmienok rozumie:
  - Čipová karta (ďalej aj "ČK") - plastová karta s elektronickým čipom, ktorý slúži na bezpečné uchovanie a vygenerovanie privátneho kľúča k elektronickému podpisu (certifikát). Súčasťou

## PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA



- čipovej karty je obálka s PIN a PUK kódom (pre čipovú kartu) a informáciami o použití čipovej karty,
- b) Čítačka čipových kariet - zariadenie, ktoré slúži na komunikáciu PC s čipovou kartou,
  - c) Mobilný telefón,
  - d) PC - osobný počítač s prístupom na Internet,
  - e) Token a Token pre mobil - technické zariadenia, ktoré generujú jednorazové číselné kódy. Banka rozoznáva hardvérové zariadenie - Token a softvérové zariadenie - Token pre mobil (prenosné zariadenie s operačným systémom Apple iOS alebo Google Android). Token odovzdá Banka Oprávnenej osobe pri podpise Dohody, Token pre mobil si Oprávnená osoba aktivuje sama v Mobilnom zariadení na základe Aktivačného kódu uvedenom v bode 9. týchto Podmienok,
  - f) Mobilné zariadenie - prenosné zariadenie s operačným systémom Apple iOS, Google Android alebo Windows Phone (aplikácia SmartBanking pre Windows Phone bude dostupná a funkčná do 15.03.2018) a s prístupom na Internet,
  - g) Skrátená voľba - dvojmiestne číslo nahradzujúce v systéme vybraných služieb celé číslo účtu Majiteľa účtu, ktoré Banka stanoví pre maximálne 99 účtov Majiteľa účtu a priradí každej Oprávnenej osobe. Ostatné priradené účty budú bez skrátenej voľby.
8. Identifikačné číslo (IPPID) – 8-miestne číslo jednoznačne identifikujúce danú Oprávnenú osobu, ktorej bolo toto číslo pridelené pri uzatvorení Dohody alebo pri elektronickom podpise Zmluvy o uzatváraní zmlúv na diaľku.
9. V Službách sú používané tieto bezpečnostné prvky:
- a) Heslo - 6 až 10 miestny alfanumerický údaj, pomocou ktorého je overená totožnosť Oprávnenej osoby pred prístupom k Službám prostredníctvom Služby ČSOB Linka 24.
  - b) PIN (k Identifikačnému číslu) - systémom automaticky vygenerované 5-miestne číslo, pomocou ktorého sa uskutoční autentizácia Oprávnenej osoby pred prístupom k Službám.
  - c) PIN (pre čipovú kartu) - 4 až 8 miestne číslo, ktoré umožňuje Oprávnenej osobe použiť čipovú kartu. PIN (pre čipovú kartu) je generovaný osobitne pre každú čipovú kartu a Oprávnená osoba ho môže meniť.
  - d) PUK (pre čipovú kartu) - číselná kombinácia pridelená Oprávnenej osobe na odblokovanie PIN (pre čipovú kartu).
  - e) Elektronický podpis na ČK - je generovaný a uložený na čipovej karte prostredníctvom certifikačnej authority - I.CA (První certifikační autorita, a.s.),
  - f) Autentizačný/Autorizačný kód - jednorazový číselný kód s obmedzenou časovou platnosťou, ktorý slúži na autentizáciu Oprávnenej osoby voči Banke/ autorizáciu aktívnych operácií pre vybrané Služby, ktorým je buď:
    - Bankou zasielaný 9-miestny numerický údaj (SMS kľúč), pomocou ktorého Oprávnená osoba sa autentizuje/autorizuje Dispozície. Autentizačný/autorizačný kód sa generuje osobitne pre každé prihlásenie a každú Dispozíciu a zasiela sa Oprávnenej osobe na vopred definované číslo mobilného telefónu, ktoré je rovnaké pre zasielanie Autorizačného a Autentizačného kódu, alebo je to
    - Kód generovaný pomocou Tokenu alebo Tokenu pre mobil.
  - g) PIN pre Token – 4-miestne číslo, ktoré si Klient zvolí po prvom zapnutí Tokenu.
  - h) Heslo pre Token pre mobil – minimálne 4 a maximálne 20 numerických znakov, ktoré si Oprávnená osoba zvolí pri aktivácii Tokenu pre mobil.
  - i) Aktivačný kód - jednorazový kód, ktorý slúži na potvrdenie aktivačného procesu pre aktivovanie prístupu vo vybranej Službe. Je ním buď:
    - Aktivačný kód pre aktiváciu služby ČSOB SmartBanking: 9-miestny numerický kód zaslaný Bankou na zmluvne dohodnuté číslo mobilného telefónu pre zasielanie Autorizačného a Autentizačného kódu, alebo
    - Aktivačný kód pre aktiváciu služby ČSOB SmartBanking: 8-miestny numerický kód vygenerovaný Tokenom alebo Tokenom pre mobil.

## PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA



- Aktivačný kód pre aktiváciu Tokenu pre mobil: 20-miestny numerický kód pre aktiváciu Tokenu pre mobil, ktorý prevezme Oprávnená osoba v uzavretej obálke pri podpise Dohody.
10. Dispozíciou sa rozumie (pre účely tohto dokumentu ďalej len „Dispozícia“):
- a) pokyn Oprávnenej osoby odovzdaný Banke prostredníctvom Služby ČSOB Internetbanking 24 / Moja ČSOB k realizácii platobnej operácie (ďalej len „transakcia“) v zmysle príslušných ustanovení VOP,
  - b) pokyn Oprávnenej osoby odovzdaný Banke prostredníctvom Služieb k aktivovaniu doplnkových Služieb, vykonaniu zmeny údajov, parametrov, autentizačných prvkov v súvislosti s použitím Služieb a produktov poskytovaných Bankou podľa aktuálnych podmienok zverejnených na oficiálnej internetovej stránke Banky [www.csob.sk](http://www.csob.sk) (ďalej len „[www.csob.sk](http://www.csob.sk)“),
  - c) pokyn Majiteľa účtu, ktorý je zároveň Oprávnenou osobou, na využívanie Služby ČSOB Internetbanking 24 za účelom zadania pokynu na investovanie do vybraných podielových fondov alebo vybraných zahraničných subjektov kolektívneho investovania v súlade s Rámcovou zmluvou o investovaní uzatvorenou medzi Majiteľom účtu a Bankou (ďalej len "Rámcová zmluva o investovaní"),
  - d) pokyn Oprávnenej osoby na využívanie Služieb za účelom vykonania zmeny údajov, resp. definovania nových údajov, parametrov a funkcionalít k platobnej karte podľa aktuálnych podmienok zverejnených na [www.csob.sk](http://www.csob.sk) v súlade s obchodnými podmienkami k danej platobnej karte,
  - e) pokyn Oprávnenej osoby odovzdaný Banke prostredníctvom Služieb za účelom vykonania zmien vybraných parametrov zmluvy o vkladovom účte (napr. zmena automatickej obnovy na termínovanom vklade) podľa aktuálnych podmienok zverejnených na [www.csob.sk/dolezite-dokumenty/obchodne-a-poistne-podmienky](http://www.csob.sk/dolezite-dokumenty/obchodne-a-poistne-podmienky) v súlade s obchodnými podmienkami k danému účtu,
  - f) pokyn Majiteľa účtu odovzdaný Banke prostredníctvom Služieb za účelom vykonania zmien vybraných parametrov zmluvy o vkladovom účte alebo zmluvy o bežnom účte (napr. zmena nastavenia spôsobu doručovania výpisov); podľa aktuálnych podmienok zverejnených na [www.csob.sk](http://www.csob.sk) v súlade s obchodnými podmienkami k danému účtu,
  - g) súhlas Oprávnenej osoby odovzdaný Banke prostredníctvom vybraných Služieb uvedených na [www.csob.sk](http://www.csob.sk), predmetom ktorého je odsúhlasenie konfirmácie, ktorá obsahuje podmienky obchodu na finančných trhoch uzatvorenej medzi Klientom a Bankou v súlade s podmienkami príslušnej Rámcovej zmluvy o obchodovaní na finančných trhoch alebo inej obdobnej Rámcovej zmluvy uzatvorenej medzi Klientom a Bankou,
  - h) pokyn Majiteľa účtu odovzdaný Banke na online nákup vybraných produktov v súlade s Rámcovou zmluvou na diaľku,
  - i) pokyn Majiteľa účtu odovzdaný Banke na nákup vybraných produktov v súlade so Zmluvou o uzatváraní zmlúv na diaľku prostredníctvom elektronického prostriedku diaľkovej komunikácie.

### Charakteristika Služieb

11. Služby sú poskytované na základe:

- písomne uzatvorenej Zmluvy medzi Bankou a Majiteľom účtu a na základe Dohody medzi Bankou a Oprávnenou osobou,
- elektronicky podpísanej Rámcovej zmluvy na diaľku uzatvorenej medzi Bankou a Oprávnenou osobou (pre službu Moja ČSOB a ČSOB SmartBanking)
- elektronicky podpísanej Zmluvy o uzatváraní zmlúv na diaľku uzatvorenej medzi Bankou a Majiteľom účtu
- aktivovania vybranej doplnkovej Služby spôsobom uvedeným v týchto Podmienkach a na [www.csob.sk](http://www.csob.sk).

## PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA



12. Podmienkou poskytnutia Služieb je existencia poplatkového účtu, t.j. účtu vedeného Bankou, ktorý je určený na úhradu poplatkov spojených s poskytovaním príslušnej Služby.
13. Klient využíva Služby, ktorých špecifikácia je uvedená v Dohode alebo Zmluve alebo v Rámcovej zmluve na diaľku akceptovanej Bankou alebo v Zmluve o uzatváraní zmlúv na diaľku akceptovanej Bankou alebo na [www.csob.sk](http://www.csob.sk).
14. Klient je oprávnený robiť Dispozície prostredníctvom Služieb vo vzťahu k takým produktom a službám Banky, ktoré Banka poskytuje Majiteľovi účtu na základe uzatvorených osobitných zmlúv alebo ktoré Banka poskytuje Majiteľovi účtu a Oprávnenej osobe na základe Zmluvy, Dohody, Rámcovej zmluvy na diaľku alebo Zmluvy o uzatváraní zmlúv na diaľku. Produkty a služby Banky, ktoré sú v aktuálnej ponuke prostredníctvom Služieb sú uvedené na [www.csob.sk](http://www.csob.sk).
15. Špecifikácia základných Služieb:

- ČSOB Linka 24 - obsahuje nasledovné služby: Automatické služby (automatický hlasový systém služieb) a služby Klientskeho poradcu (komunikácia so špeciálne vyškolenými pracovníkmi cez telefón) prístupné cez telefónne číslo 0850 111 777 z územia SR alebo +421 2 5966 8844 z územia mimo SR, ktoré si Klient prostredníctvom možnosti voľby automatického hlasového systému zvolí. Zo všetkých telefonických hovorov uskutočňovaných v rámci využívania Služby ČSOB Linka 24 sa vyhotovuje zvukový záznam. Oprávnená osoba môže využívať Službu ČSOB Linka 24, iba ak ju má aktivovanú. Oprávnená osoba nie je oprávnená využívať Službu ČSOB Linka 24, pokiaľ nesúhlasí s vyhotovením zvukového záznamu.
- ČSOB Internetbanking 24 (s elektronickým podpisom na ČK alebo so SMS kľúčom alebo s Tokenom alebo s Tokenom pre mobil) predstavuje zabezpečenú elektronickú komunikáciu s Bankou prostredníctvom Internetu a aplikácie ČSOB Internetbanking 24. Súčasťou Služby je základná Služba Moja ČSOB a doplnková Služba ČSOB SmartBanking.
- Moja ČSOB - Služba sa automaticky sprístupní pre Oprávnenú osobu spĺňajúcu nižšie uvedené podmienky pri zriadení služby ČSOB Internetbanking 24. Služba prepája najpoužívanejšie funkcie pre správu financií a online nákup vybraných produktov a zároveň umožňuje uskutočniť vybrané platobné operácie Služby ČSOB Internetbanking 24. Oprávnená osoba môže využívať funkcionality Služby Moja ČSOB pre účely online nákupu vybraných produktov, ak elektronicky podpísala s Bankou Rámcovú zmluvu na diaľku alebo elektronicky podpísala Zmluvu o uzatváraní zmlúv na diaľku a oboznámila sa s Osobitnými dojednaniami pre uzatváranie zmlúv na diaľku (ďalej len "Osobitné dojednania"), ktoré sú uvedené na [www.csob.sk](http://www.csob.sk).

Do portálu Moja ČSOB sa môže prihlásiť iba Oprávnená osoba, ktorá spĺňa nasledujúce podmienky:

- má pridelené 8 miestne Identifikačné číslo,
- má s Bankou podpísanú Dohodu so Službou ČSOB Internetbanking 24 so SMS kľúčom alebo s Tokenom alebo s Tokenom pre mobil alebo má s Bankou elektronicky podpísanú Zmluvu o uzatváraní zmlúv na diaľku,
- je svojprávnna,
- je plnoletá,
- nemá podpísanú Zmluvu alebo Dohodu s príznakom „Single Contract“,
- nesmie byť pre Banku neakceptovateľný Klient z dôvodu podozrenia na realizovanie neobvyklých obchodných operácií.

Do portálu Moja ČSOB sa Oprávnená osoba prihlasuje rovnako ako do Služby ČSOB Internetbanking 24 - čiže Identifikačným číslom (IPPID), PIN (k Identifikačnému číslu) a autorizačným zariadením iným ako ČK. Portál Moja ČSOB je rovnocenný pre platobné operácie so Službou ČSOB Internetbanking 24 – hodnoty transakcií odovzdaných Banke prostredníctvom oboch Služieb sa sčítavajú.

## PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA



Oprávnená osoba, ktorá už s Bankou podpísala Zmluvu (je zároveň Majiteľom účtu, t.j. má majiteľské elektronické dispozičné oprávnenie) a následne elektronicky podpísala s Bankou Rámcovú zmluvu na diaľku alebo elektronicky podpísala Zmluvu o uzatváraní zmlúv na diaľku, môže cez portál Moja ČSOB robiť online nákup iba vybraných produktov, ktoré sú uvedené na [www.csob.sk](http://www.csob.sk) a to za podmienok definovaných v Osobitných dojednaniach.

### 16. Špecifikácia vybraných doplnkových Služieb:

- ČSOB SmartBanking – Služba sa automaticky zriaďuje pri zriadení služby ČSOB Internetbanking 24. Služba poskytuje Oprávnenej osobe prístup k účtom Majiteľa účtu a k vybraným informáciám. Oprávnená osoba môže využívať funkcionality Služby ČSOB SmartBanking pre účely online nákupu vybraných produktov, ak elektronicky podpísala s Bankou Rámcovú zmluvu na diaľku alebo elektronicky podpísala Zmluvu o uzatváraní zmlúv na diaľku a oboznámila sa s Osobitnými dojednaniami. Zoznam a popis funkcionalít ako aj opis spôsobu aktivácie Služby ČSOB SmartBanking je uvedený v aplikácii ČSOB SmartBanking v časti „O aplikácii“.

- aktivácia služby je možná za podmienok, že:

a) Oprávnená osoba má pridelené 8-miestne Identifikačné číslo a

b) Oprávnenej osobe je poskytovaná služba ČSOB Internetbanking 24 so SMS kľúčom alebo s Tokenom alebo s Tokenom pre mobil,

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

- aplikácia pre Službu ČSOB SmartBanking je dostupná výhradne z oficiálnych zdrojov AppStore, Google Play alebo Windows Marketplace.

- deaktivácia Služby ČSOB SmartBanking je možná prostredníctvom aplikácie vo funkcii „Nastavenia“ alebo na základe telefonického žiadosti prostredníctvom Služby ČSOB Linka 24 cez voľbu Helpdesk EB (telefónne číslo 0850 111 777 z územia SR alebo +421 2 5966 8844 z územia mimo SR, ktorú si Klient zvolí prostredníctvom možnosti voľby automatického hlasového systému) alebo odinštalovaním aplikácie ČSOB SmartBanking z mobilného zariadenia.

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.

Bližšia špecifikácia spôsobu aktivácie Služby ČSOB SmartBanking je uvedená v aplikácii SmartBanking v časti „O aplikácii“.

- ČSOB Info 24 (automatické zasielanie informácií, ktoré si môže Oprávnená osoba zvoliť sama prostredníctvom aplikácie ČSOB Internetbanking 24). ČSOB Info 24 umožňuje zasielanie informácií prostredníctvom SMS na mobilné telefónne číslo alebo e-mailových správ. Poplatky za túto Službu sú účtované v súlade so Sadzobníkom Banky (ďalej len "Sadzobník"), pričom sa použije tá časť Sadzobníka, ktorá sa vzťahuje na typ účtu, ktorý určí Oprávnená osoba ako poplatkový účet.

### 17. V záujme zabezpečenia plynulého využívania Služieb požaduje Banka od Oprávnenej osoby nasledujúce technické (hardvér a softvér) vybavenie:

- pri Službe ČSOB SmartBanking - mobilné zariadenie podľa bodu 7f) týchto Podmienok.

### 18. 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. 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.

## PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA



19. Pre konkrétnu Oprávnenú osobu rozlišujeme:
- Hlavný transakčný limit účtu stanovený Majiteľom účtu, ktorý je dohodnutý v Zmluve a jej prílohách (Splnomocnení).
  - Limity na autorizačné zariadenia, ktoré sú dohodnuté v Dohode a definuje ich Oprávnená osoba.
  - Limity na autorizačné zariadenia, ktoré sú dohodnuté v Zmluve o uzatváraní zmlúv na diaľku iba v prípade, že Majiteľ účtu je zároveň Oprávnenou osobou.
20. Oprávnená osoba, ktorá podpísala s Bankou Dohodu a má 8-miestny IPPID, môže požiadať o nastavenie denného a týždenného limitu, ktorý je súčtom hodnôt všetkých transakcií odovzdaných Banke prostredníctvom zvolenej Služby, pričom sa nastavený limit vzťahuje na všetky účty, ktoré má Oprávnená osoba prístupné prostredníctvom Služieb:
- a) ČSOB Internetbanking 24 a Moja ČSOB so SMS kľúčom maximálne však 50.000,- EUR ako denný limit a 100.000,- EUR ako týždenný limit.
  - b) ČSOB SmartBanking – denný limit je 10.000,- EUR a týždenný limit je 17.000,- EUR bez možnosti ich zmeny.
- Hodnoty transakcií odovzdaných Banke prostredníctvom Služby ČSOB Internetbanking 24 so SMS kľúčom a Moja ČSOB so SMS kľúčom sa vzájomne sčítavajú. Hodnoty transakcií odovzdaných Banke prostredníctvom Služby ČSOB Internetbanking 24/Moja ČSOB so SMS kľúčom a ČSOB SmartBanking sa vzájomne nesčítavajú (nastavený limit platí pre tieto základné Služby a doplnkovú Službu zvlášť).
- Denný/týždenný limit na autorizačné zariadenie sa nevzťahuje na transakcie odovzdané Banke prostredníctvom Služby ČSOB Internetbanking 24 s elektronickým podpisom na ČK, ČSOB Internetbanking 24/ Moja ČSOB s Tokenom alebo s Tokenom pre mobil.
21. Oprávnená osoba, ktorá podpísala s Bankou Dohodu a má 8-miestny IPPID, môže nastaviť neobmedzený limit na jednotlivú transakciu odovzdanú Banke prostredníctvom Služby ČSOB Internetbanking 24 s elektronickým podpisom na ČK, alebo prostredníctvom Služby ČSOB Internetbanking 24 / Moja ČSOB s Tokenom alebo s Tokenom pre mobil.
22. Majiteľ účtu, ktorý je zároveň Oprávnenou osobou a s Bankou elektronicky podpísal Zmluvu o uzatváraní zmlúv na diaľku, má automaticky nastavený neobmedzený transakčný limit na vlastných účtoch a má definovaný autorizačný prvok SMS kľúč. Pre službu ČSOB Internetbanking 24 a Moja ČSOB so SMS kľúčom má definovaný denný limit 10.000,- EUR a týždenný limit 17.000,- EUR. Majiteľ účtu môže kedykoľvek navštíviť pobočku Banky a definovaný autorizačný prvok a limity môže zmeniť. Tiež môže definovať iné Oprávnené osoby, ktoré budú nakladať s jeho účtami.
23. Pre produkty Detský účet a Študentský účet platia nasledujúce špeciálne 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. môžu mať všetky Oprávnené osoby vrátane Majiteľa účtu len pasívny prístup (hlavný transakčný limit účtu 0 EUR),
  - 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 nemá možnosť využívať Službu ČSOB Internetbanking 24 s elektronickým podpisom na ČK a nemôže tiež využívať Službu Moja ČSOB. Môže však využívať doplnkovú Službu ČSOB SmartBanking.
24. Informáciu o Skrátených voľbách pre Majiteľa účtu a Informáciu o Skrátených voľbách pre Oprávnenú osobu odovzdá Banka príslušnému Klientovi na požiadanie.
25. Transakcie typu prevody medzi účtami jedného Majiteľa účtu, ktoré sú vedené v Banke a sú zaslané prostredníctvom Služieb nepodliehajú kontrole limitov v zmysle bodov 18 až 23.
26. Služby sú poskytované v slovenskom jazyku. Vybrané Služby alebo ich jednotlivé funkcionality je Banka oprávnená poskytovať aj v anglickom jazyku.

## PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA



### Identifikácia a overenie totožnosti Klienta - Oprávnenej osoby

27. Oprávnená osoba pri Službe:

a) ČSOB Linka 24

Pri službe Klientsky poradca je Oprávnená osoba identifikovaná Identifikačným číslom a autentizovaná prostredníctvom:

- vybraných znakov z PIN (k Identifikačnému číslu), a
- vybraných znakov z Hesla.

Pri Automatických službách je Oprávnená osoba identifikovaná Identifikačným číslom a autentizovaná prostredníctvom PIN (k Identifikačnému číslu).

b) ČSOB Internetbanking 24

- Oprávnená osoba, ktorá autorizuje Dispozície SMS kľúčom zaslaným SMS správou, je identifikovaná Identifikačným číslom a autentizovaná prostredníctvom PIN (k Identifikačnému číslu) a SMS kľúča. Správa s Autorizačným alebo Autentizačným kódom je odoslaná na mobilné telefónne číslo, ktoré si Oprávnená osoba určí sama pri podpise Dohody alebo ho Majiteľ účtu, ktorý je zároveň Oprávnenou osobou určil pri elektronickom podpise Zmluvy o uzatváraní zmlúv na diaľku.
- Oprávnená osoba, ktorá autorizuje Dispozície prostredníctvom elektronického podpisu na ČK, je identifikovaná a autentizovaná prostredníctvom PINu (k čipovej karte) a certifikátu vydaného I.CA, ktorý je uložený na čipovej karte.
- Oprávnená osoba, ktorá autorizuje Dispozície Tokenom alebo Tokenom pre mobil, je identifikovaná Identifikačným číslom a autentizovaná zadaním PINu (k Identifikačnému číslu) a jednorazového Autentizačného kódu vygenerovaného Tokenom alebo Tokenom pre mobil.

Ak má Oprávnená osoba právo autorizovať Dispozície SMS kľúčom a súčasne aj elektronickým podpisom na ČK, alebo autorizovať Tokenom, alebo Tokenom pre mobil a súčasne aj elektronickým podpisom na ČK, môže využiť ktorýkoľvek spôsob identifikácie a autentizácie, ktorý prislúcha daným spôsobom autorizácie, t.j. Oprávnená osoba sa môže identifikovať Identifikačným číslom, autentizovať prostredníctvom PINu (k Identifikačnému číslu) a Autentizačným kódom a autorizovať prostredníctvom elektronického podpisu na ČK, resp. identifikovať a autentizovať sa prostredníctvom elektronického podpisu na ČK a autorizovať Autorizačným kódom (SMS kľúč, Token, Token pre mobil).

Pri prvom prihlásení prostredníctvom prvotného PIN (k Identifikačnému číslu), ktoré Oprávnená osoba prijala od Banky k 8-miestnemu IPPID (nemyslí sa tým PIN (k Identifikačnému číslu) novo vygenerovaný na požiadanie Klienta), je Oprávnená osoba povinná PIN (k Identifikačnému číslu) zmeniť. Z dôvodov týkajúcich sa bezpečnosti poskytovaných Služieb je Banka oprávnená v odôvodnených prípadoch požadovať od Klienta zmenu PIN (k Identifikačnému číslu) v lehotách stanovených Bankou.

c) Moja ČSOB

- Oprávnená osoba, ktorá autorizuje Dispozície SMS kľúčom zaslaným SMS správou, je identifikovaná Identifikačným číslom a autentizovaná prostredníctvom PIN (k Identifikačnému číslu) a SMS kľúča. Správa s Autorizačným alebo Autentizačným kódom je odoslaná na mobilné telefónne číslo, ktoré si Oprávnená osoba určí sama pri podpise Dohody alebo pri elektronickom podpise Zmluvy o uzatváraní zmlúv na diaľku.
- Oprávnená osoba, ktorá autorizuje Dispozície Tokenom alebo Tokenom pre mobil, je identifikovaná Identifikačným číslom (IPPID) a autentizovaná zadaním PINu (k Identifikačnému číslu) a jednorazového Autentizačného kódu vygenerovaného Tokenom alebo Tokenom pre mobil.

d) ČSOB SmartBanking

Klient je identifikovaný prostredníctvom mobilného zariadenia s nainštalovanou a aktivovanou aplikáciou pre Službu ČSOB SmartBanking zadaním PIN (k Identifikačnému

## PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA



čísle). Každá Dispozícia Klienta obsahuje Identifikačné číslo a je autorizovaná zadaním PIN (k Identifikačnému číslu). Identifikačné číslo je uložené v šifrovanej podobe v aplikácii a nie je nutné ho opätovne zadávať.

28. Po neúspešnom pokuse o autentizáciu

- po tretí krát za sebou pri Službe ČSOB Linka 24, t.j. prostredníctvom Identifikačného čísla, PIN (k Identifikačnému číslu) a Hesla alebo
- po piaty krát za sebou pri Službe ČSOB Internetbanking 24 / Moja ČSOB, t.j. prostredníctvom Identifikačného čísla a PINu (k Identifikačnému číslu) s nesprávnym PINom k tomuto Identifikačnému číslu, alebo
- po piatom neúspešnom pokuse o autorizáciu za sebou pri Službe ČSOB SmartBanking, t.j. pri chybnom zadaní PINu (k Identifikačnému číslu)

dôjde k zablokovaniu prístupu príslušnej Oprávnenej osoby k všetkým Službám.

Pre odblokovanie prístupu je nutné, aby sa Oprávnená osoba buď dostavila osobne na pobočku Banky, alebo aby na daný úkon písomne splnomocnila inú osobu v súlade s príslušnými ustanoveniami VOP. Klient ako Oprávnená osoba môže po uskutočnení Autentizácie vykonať odblokovanie Identifikačného čísla (IPPID) prostredníctvom Služby ČSOB Linka 24 cez voľbu Helpdesk EB, ak ju má aktivovanú. Banka zamietne telefonickú požiadavku klienta ako oprávnenej osoby o odblokovanie IPPID, pokiaľ Banka realizovala poslednú požiadavku klienta o odblokovanie IPPID v deň (D) alebo v predchádzajúci pracovný deň (D-1) po aktuálnej telefonickej žiadosti klienta o odblokovanie Identifikačného čísla a klientovi odporučí osobnú návštevu na ktorejkoľvek pobočke ČSOB, v ktorej mu IPPID Banka odblokuje.

29. K zablokovaniu autorizačného zariadenia a tým vstupu :

- do Služby ČSOB Internetbanking 24 / Moja ČSOB pomocou 8-miestneho Identifikačného čísla, PIN (k Identifikačnému číslu) a SMS kľúča, alebo Tokenu alebo Tokenu pre mobil

dôjde:

- po piatom neúspešnom pokuse Oprávnenej osoby o autentizáciu za sebou pri službe ČSOB Internetbanking 24 / Moja ČSOB (8-miestny IPPID) so SMS kľúčom alebo Tokenom alebo Tokenom pre mobil, t.j. prostredníctvom Identifikačného čísla, PIN (k Identifikačnému číslu) a nesprávne zadaného **autentizačného kódu**, alebo
- po piatom nesprávnom zadaní **autorizačného kódu** pri autorizácii za sebou.

Služba ČSOB SmartBanking bude v prípade zablokovania IPPID-u do Služby ČSOB Internetbanking 24/ Moja ČSOB tiež neprístupná (službu ČSOB Internetbanking 24 s elektronickým podpisom na ČK je možné naďalej využívať v prípade, ak ju má Oprávnená osoba aktivovanú). Pri Tokene pre mobil platí, že autorizačný/autentizačný kód sa generuje na základe vstupných údajov, t.j. napr. pri nesprávne zadanom Hesle pre Token pre mobil sa vygeneruje nesprávny autorizačný/autentizačný kód.

Pre odblokovanie autorizačného zariadenia je nutné, aby sa Oprávnená osoba buď:

- dostavila osobne na pobočku Banky, alebo
- aby na daný úkon písomne splnomocnila inú osobu v súlade s VOP alebo
- klient ako Oprávnená osoba môže po uskutočnení Autentizácie vykonať odblokovanie SMS kľúča prostredníctvom Služby ČSOB Linka 24 cez voľbu Helpdesk EB, ak ju má aktivovanú. Banka zamietne telefonickú požiadavku klienta ako oprávnenej osoby o odblokovanie SMS kľúča, pokiaľ Banka realizovala poslednú požiadavku o odblokovanie SMS kľúča v deň (D) alebo v predchádzajúci pracovný deň (D-1) po aktuálnej telefonickej žiadosti o odblokovanie SMS kľúča a klientovi odporučí osobnú návštevu na ktorejkoľvek pobočke ČSOB, v ktorej mu SMS kľúč Banka odblokuje.

30. Pri Službe ČSOB Internetbanking 24 s elektronickým podpisom na ČK platí nasledovné: v prípade opakovaného chybného zadaného **PINu pre čipovú kartu** (konkrétne informácie sú súčasťou čipovej karty) dôjde k zablokovaniu Služby ČSOB Internetbanking 24 s elektronickým podpisom na ČK, resp. k zablokovaniu len čipovej karty. Ostatné Služby, ak ich má Klient aktivované, je možné naďalej využívať, vrátane služby ČSOB Internetbanking 24/ Moja ČSOB a služby ČSOB SmartBanking so SMS kľúčom alebo Tokenom alebo Tokenom pre mobil.



## PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA



Odblokovanie čipovej karty je možné pomocou PUK kódu k čipovej karte, po jeho úspešnom zadaní je následne príslušná Oprávnená osoba vyzvaná k zadaniu nového PIN pre čipovú kartu. Po piatom chybné zadanom PUK je karta zablokovaná a nie je možné ju už odblokovať.

31. V prípade chybné zadaného **Aktivačného kódu pre službu ČSOB SmartBanking** po piaty krát za sebou pri jej aktivácii dôjde k zablokovaniu prístupu do Služby ČSOB Internetbanking 24 / Moja ČSOB so SMS kľúčom alebo s Tokenom alebo s Tokenom pre mobil.
32. Zablokovanie hardvéru:  
Token: V prípade 5x za sebou chybné zadaného **PINu pre Token** dôjde k zablokovaniu Tokenu (ostatné Služby, ak ich má aktivované, je možné naďalej využívať). Odblokovanie Tokenu je možné na základe Autentizácie Oprávnenej osoby prostredníctvom Služby ČSOB Linka 24 (ak ju má aktivovanú) cez voľbu Helpdesk EB a následne voľba Odblokovanie tokenu. Podrobnosti o postupe sú uvedené na [www.csob.sk](http://www.csob.sk). Proces odblokovania je možné opakovať za celú dobu používania Tokenu maximálne 3x, potom sa Token zablokuje definitívne.

### Práva, povinnosti a zodpovednosť Klienta

33. Klient je povinný využívať Služby, resp. prostriedky pre komunikáciu k Službám v súlade s Podmienkami a návodmi k Službám a dodržiavať postupy v nich uvedené, najmä dbať na to, aby sa žiadna iná osoba neoboznámila s využívanými bezpečnostnými prvkami, nesmie tieto bezpečnostné prvky prezradiť inej osobe, resp. ich akokoľvek zaznamenávať v ľahko rozoznateľnej podobe ani uchovávať či nosiť spoločne s prostriedkom pre komunikáciu k Službám (napr. zapísanie PIN pre čipovú kartu na čipovej karte).
34. V prípade, že Klient:
  - a) Zabudne svoje bezpečnostné prvky, je povinný nastaviť si nové bezpečnostné prvky (ak je to možné) alebo sa dostať na pobočku Banky, kde je možné nastaviť nové bezpečnostné prvky.
  - b) Zistí stratu alebo odcudzenie bezpečnostných prvkov/prostriedkov pre komunikáciu k Službám (napr. mobilného telefónu/mobilného zariadenia, čipovej karty, atď.), resp. zistí, že jeho bezpečnostné prvky pozná neoprávnená osoba, je povinný ohlásiť túto skutočnosť bezodkladne Banke osobne na pobočke Banky alebo telefonicky Klientskemu poradcovi, a to na telefónnom čísle Služby ČSOB Linka 24 (ak ju má aktivovanú) cez voľbu Helpdesk EB, ktorý po dohode s ním okamžite zablokuje jeho prístup k Službám a dohodne s ním ďalší postup, prípadne deaktivuje službu ČSOB SmartBanking. V prípade telefonického ohlásenia Banka neposkytuje z technických dôvodov Klientovi dôkaz o zablokovaní prístupu k Službám. Banka podnikne všetky primerané opatrenia pre zastavenie ďalšieho užívania Služieb, 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, chyby alebo iné nezrovnalosti vo vedení účtu, ku ktorému sa Služby poskytujú, je povinný informovať Banku osobne na pobočke Banky alebo telefonicky Klientskemu poradcovi a to na telefónnom čísle služby ČSOB Linka 24.
35. V prípade straty alebo odcudzenia certifikátu: Klient okrem možnosti uvedenej v článku 34 týchto Podmienok môže používaný certifikát aj zneplatniť alebo zablokovať. Pod zneplatnením je potrebné rozumieť určitý proces, ktorého následkom je, že certifikát sa dostane do zoznamu zneplatnených certifikátov. Banka aktualizuje svoj zoznam zneplatnených certifikátov hneď ako ho spoločnosť I.CA vytvorí. Klient berie na vedomie, že zoznamy zneplatnených certifikátov vytvára spoločnosť I.CA najneskôr do 24 hodín od zadania požiadavky na zneplatnenie certifikátu zo strany Klienta. Potom už je len na individuálnom rozhodnutí konkrétneho subjektu ako často a či vôbec bude zoznamy zneplatnených certifikátov aktualizovať a brať zneplatnenie certifikátu do úvahy. Oprávnená osoba môže zneplatnenie certifikátu vykonať sama,

## PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA



prostredníctvom internetovej stránky <http://ica.cz/Zneplatnit-certifikat> a to zadaním sériového čísla certifikátu a hesla pre jeho zneplatnenie, ktoré uviedla v žiadosti o certifikát. Klient však môže o zneplatnenie certifikátu požiadať aj Banku. Klient berie na vedomie, že zneplatnenie certifikátu je procesom nevratným a použitie zneplatneného certifikátu v rámci Služby bude neplatné.

Zablokovanie certifikátu je proces reverzibilný, je okamžitým nastavením, po ktorom konkrétny certifikát nebude možné v Službách využiť. Telefonické zablokovanie je možné aj prostredníctvom telefónneho čísla služby ČSOB Linka 24 cez voľbu Helpdesk EB, ak ju má aktivovanú. V prípade podozrenia z krádeže certifikátu, a súčasne PIN k certifikátu, je nutné nielen zneplatnenie, ale aj okamžité zablokovanie certifikátu, o čo je Klient povinný požiadať. Ak Klient požiada o zneplatnenie ale nepožiada o zablokovanie certifikátu, je Banka oprávnená požiadať o zablokovanie certifikátu za Klienta.

V prípade zablokovania certifikátu (bez jeho zneplatnenia) je možné certifikát následne odblokovať. Pre odblokovanie certifikátu je však nutné, aby sa Klient buď dostavil osobne na pobočku Banky alebo aby na daný úkon dostatočne určito splnomocnil inú osobu v súlade s príslušnými ustanoveniami VOP.

Klient berie na vedomie, že v prípade straty či odcudzenia certifikátu je na jeho rozhodnutí a zvážení, či si nechá certifikát zneplatniť alebo zablokovať alebo využije obe tieto možnosti. Banka nezodpovedá za zneužitie certifikátu mimo bankových transakčných systémov a nedodržanie lehôt podľa týchto Podmienok na strane Klienta.

36. 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 (napr. mobilného telefónu, čipovej karty atď.), až do okamihu ohlásenia straty alebo odcudzenia v zmysle týchto Podmienok.
37. Od okamihu, keď Klient oznámil Banke stratu, odcudzenie, chybu alebo iné nezrovnalosti v súlade s povinnosťou uvedenou v bode 34 a 35, nie je Klient ďalej zodpovedný za prípadnú škodu vzniknutú v dôsledku straty alebo odcudzenia jeho bezpečnostných prvkov, resp. prostriedkov pre komunikáciu k Službám, s výnimkou prípadov, kedy sám Klient konal podvodným spôsobom.
38. V prípade príkazu Majiteľa účtu na dobitie kreditu pre mobilných operátorov a v prípade platby Platobným tlačidlom na webovej stránke Virtuálneho obchodného domu, 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.
39. Výstupné informácie (potvrdenie o prijatí platobného príkazu Bankou, Info správy) o Dispozícii budú poskytované podľa požiadaviek Klienta na kontaktné údaje, ktoré si môže Klient prostredníctvom vybraných Služieb (alebo na pobočke Banky) jednostranne meniť.

### Práva, povinnosti a zodpovednosť Banky

40. Banka odovzdáva vybrané prostriedky pre komunikáciu k Službám a bezpečnostné prvky k Službám len príslušnej Oprávnenej osobe.
41. Banka podnikne po ohlásení skutočností podľa bodu 34 písm. b) a bodu 35 všetky potrebné opatrenia na zastavenie ďalšieho využívania Služieb, a to aj v prípade, že sa Klient dopustil hrubej nedbanlivosti či podvodného konania.
42. 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, najmä v rozpore s povinnosťami Klienta v zmysle bodov 33 až 39.

## PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA



43. V prípadoch uvedených v bode 42 postupuje Banka v súlade s aktuálne platnými VOP.
44. Ustanovenie bodu 42 sa nepoužije, ak Banka preukáže, že Klient porušil svoje povinnosti stanovené v týchto Podmienkach.
45. V rámci elektronickej komunikácie prostredníctvom Služieb Banka akceptuje len údaje úplné, zodpovedajúce predpísaným formátom a autorizované v závislosti od vybranej Služby. Banka nezodpovedá za škodu vzniknutú neuskutočnením neúplných alebo neautorizovaných Dispozícií. Banka je oprávnená neuskutočniť alebo odmietnuť uskutočnenie Dispozícií aj v ďalších prípadoch, ktoré znemožňujú vykonanie Dispozície v zmysle týchto Podmienok, 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.
46. Banka nezodpovedá za prípadnú škodu, ktorá vznikne v dôsledku chyby alebo duplicitne zadaných dát (transakcií) odovzdaných Banke prostredníctvom Služieb, iba ak k škode došlo porušením povinností zo strany Banky.
47. 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 siete internet, štrajk a pod.). Za takto vzniknutú škodu, ktorá Klientovi vznikla v súvislosti s nemožnosťou využitia Služieb, Banka nezodpovedá, ak nemožnosť využiť Služby bola spôsobená okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť.
48. Banka je oprávnená za využívanie Služieb účtovať poplatky vo výške podľa platného Sadzobníka Banky na ťarchu poplatkového účtu Majiteľa účtu s výnimkou:
- poplatkov za zasielanie "Doplňkových informácií" poskytovaných v rámci Služby ČSOB Info 24,
  - poplatkov za obnovu certifikátov k elektronickej podpise na ČK k Službe ČSOB Internetbanking 24,
- ktoré budú účtované na ťarchu účtu určeného Oprávnenou osobou, ktorým môže byť účet Oprávnenej osoby alebo účet Majiteľa účtu.
- Poplatky v rámci služby ČSOB Info 24 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 Majiteľovi účtu účtované v súvislosti s využívaním Služieb sú uvedené v Sadzobníku Banky. Platný Sadzobník Banky je k dispozícii v prevádzkových priestoroch Banky prístupných verejnosti a na [www.csob.sk](http://www.csob.sk).
49. 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).
50. Banka je oprávnená zablokovať prístup Klienta k poskytovaným Službám
- a) z dôvodov týkajúcich sa bezpečnosti Služby alebo platobného prostriedku,
  - b) z dôvodov podozrenia z neautorizovaného alebo podvodného použitia Služby alebo platobného prostriedku alebo
  - c) ak takáto povinnosť vyplýva Banke zo všeobecne záväzného právneho predpisu.
- O zablokovaní Služby z daného dôvodu a o ďalšom postupe Banka Klienta informuje, pokiaľ je to možné, bezodkladne. Ak v prípade zablokovania Identifikačného čísla má príslušný Klient záujem naďalej využívať Služby, je povinný osobne sa dostať na ktorúkoľvek pobočku Banky a písomne vyjadriť súhlas so zmenou Identifikačného čísla. Prípadná zmena Identifikačného čísla Oprávnenej osoby nemá vplyv na platnosť Zmluvy, v ktorej prílohách sa Identifikačné číslo uvádza. O zmene Identifikačného čísla je Oprávnená osoba, ktorá nie je Majiteľom účtu, povinná informovať Majiteľa účtu. Ak Banka zväži, že blokácia Identifikačného čísla je neopodstatnená a nie je potrebná pre ochranu práv Klienta pri využívaní Služieb, má právo už

## PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA



vykonanú blokáciu prístupu Klienta k poskytovaným Službám jednostranne zrušiť aj bez súhlasu Klienta.

51. Banka je oprávnená jednostranne meniť rozsah poskytovaných Služieb z dôvodu zmeny obchodnej politiky Banky a tiež z dôvodu zmien súvisiacich s modernizáciou Služieb. O zmenách informuje Banka Klienta zverejnením informácie o zmene rozsahu poskytovaných Služieb v prevádzkových priestoroch Banky prístupných verejnosti a 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 bezplatne výpoveďou s okamžitou účinnosťou.

### Bezpečnosť

52. Služby sú poskytované prostredníctvom verejných komunikačných liniek. Banka nezodpovedá za ich zabezpečenie, a preto nemôže ovplyvniť skutočnosť, pokiaľ Klientovi vznikne škoda v dôsledku zneužitia prenášaných správ neoprávneným konaním tretích osôb.
53. SMS správy a avíza zasielané elektronickou poštou nie sú elektronicky podpisované a šifrované. Výpisy ako príloha elektronickej e-mailovej správy sú šifrované a Klient si musí prostredníctvom aplikácie Služby ČSOB Internetbanking 24 zadať heslo sám.
54. Vzhľadom na osobitný charakter Služieb má Banka právo archivovať jednotlivé požiadavky uskutočňované prostredníctvom Služby ČSOB Linka 24 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 (ďalej len "zákon o bankách"). Banka vykonáva archiváciu spôsobom, ktorý umožňuje spätné vyhľadanie transakcií a opravu chýb.
55. Vyššie uvedené záznamy možno použiť na ochranu oprávnených záujmov Banky ako dôkazný prostriedok v akomkoľvek konaní pred súdmi alebo inými orgánmi.
56. Oprávnená osoba po pridelení autentizačných a autorizačných prvkov je povinná vykonávať všetky primerané úkony na zabezpečenie ich ochrany. Za primerané úkony sa pritom považuje najmä:
- a) Zabrániť akémukoľvek zverejneniu alebo sprístupneniu autentizačných alebo autorizačných prvkov iným osobám,
  - b) PIN kódy 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 sa riadne odhlásiť.

### Lehoty

57. Dispozície Klientov prostredníctvom Služieb prijíma Banka v zásade 24 hodín denne, 7 dní v týždni, teda 365 dní v roku.
58. Lehoty odovzdania platobného príkazu elektronicky a doba jeho spracovania sú uvedené v dokumente Informácie o lehotách pre vykonávanie platobných operácií (ďalej len „Lehoty“), ktorý je uverejnený v prevádzkových priestoroch Banky prístupných verejnosti a na [www.csob.sk](http://www.csob.sk).
59. Klient nie je oprávnený odvolať platobný príkaz v deň splatnosti. Platobný príkaz s budúcim dátumom splatnosti zaslaný prostredníctvom Služieb je možné odvolať prostredníctvom vybraných Služieb, a to najneskôr v deň pred dátumom jeho splatnosti v súlade s ustanoveniami dokumentu Lehoty.

# PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA



## Výpisy, reklamácie

60. Banka a Klient sa dohodli, že všetky právne vzťahy, ktoré súvisia s podávaním a vybavovaním reklamácii a sťažnosťami Klienta, ktoré sa týkajú správnosti a kvality poskytovania Služieb sa budú riadiť Reklamačným poriadkom Banky.
61. Klient je oprávnený uplatniť reklamáciu písomne na pobočke Banky, telefonicky prostredníctvom Služby ČSOB Linka 24 cez voľbu Helpdesk EB (telefónne číslo 0850 111 777 z územia SR alebo +421 2 5966 8844 z územia mimo SR, ktorú si Klient zvolí prostredníctvom možnosti voľby automatického hlasového systému) alebo na e-mailovej adrese Helpdesku EB (e-mailová adresa [helpdeskEB@csob.sk](mailto:helpdeskEB@csob.sk)).
62. O uskutočnení transakcií na účte je Majiteľ účtu informovaný výpisom z účtu v listinnej forme alebo po dohode medzi Bankou a Majiteľom účtu v elektronickej forme. O sprístupnenie výpisov z účtov v elektronickej forme, alebo o zmenu výpisu z účtu z listinnej formy na elektronickú môže požiadať iba Majiteľ účtu, a to písomne na pobočke alebo elektronicke prostredníctvom Služieb (ak to Služby 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.
63. Banka sprístupňuje výpisy z účtu Majiteľa účtu elektronicke prostredníctvom služby ČSOB Internetbanking 24. Banka sprístupňuje výpisy z účtu štandardne s mesačnou frekvenciou vo formáte PDF v slovenskom jazyku, ak nie je dohodnuté inak.
64. Ak je medzi Majiteľom účtu a Bankou dohodnuté sprístupňovanie výpisov z účtov elektronicke, je zároveň elektronicke výpis z účtu automaticke sprístupňovaný všetkým Oprávneným osobám splnomocneným Majiteľom účtu k nakladaniu s peňažnými prostriedkami na účtoch Majiteľa účtu. Pokiaľ Oprávnená osoba požaduje zasielanie výpisov z účtu Majiteľa účtu v elektronickej forme na svoju e-mailovú adresu, podmienkou poskytnutia takéhoto zasielania je aktivácia Služby ČSOB Internetbanking 24 a nastavenie zasielania výpisov v elektronickej forme do tejto Služby. Nastavenie zaslania výpisu na e-mailovú adresu vykoná Oprávnená osoba sama v aplikácii Služby ČSOB Internetbanking 24, pričom Banka požaduje zadanie hesla pre zašifrovanie výpisu. Oprávnená osoba je tiež informovaná prostredníctvom histórie účtu, a to za obdobie špecifikované v návode k Službe. So zostatkom na účte je možné sa oboznámiť prostredníctvom vybraných Služieb.
65. 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 60 až 64 týchto Podmienok.

## Záverečné ustanovenia

66. 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.
67. Banka pre všetkých Klientov od 01.07.2013 ruší služby ČSOB Mobil 24 a ČSOB Linka 24 - SMS Standard a od 01.01.2015 ruší Banka pre všetkých Klientov možnosť realizovať platobné operácie prostredníctvom služby ČSOB Linka 24. Od 01.11.2017 Banka ruší poskytovanie Služieb pre 3 až 7 miestne Identifikačné čísla. Oprávnená osoba s takýmto IPPID môže Banku požiadať o pridelenie nového 8-miestneho IPPID, ktoré mu na ľubovoľnej pobočke Banky zriadi spolu so Službami.

## **PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA**



68. Vzájomné práva a povinnosti Banky a Klienta neupravené Zmluvou alebo Dohodou alebo Rámcovou zmluvou na diaľku alebo Zmluvou o uzatváraní zmlúv na diaľku alebo týmito Podmienkami sa riadia VOP.
69. Banka má právo jednostranne meniť Podmienky. Banka je povinná o každej zmene Podmienok zrozumiteľne informovať Majiteľa účtu a Oprávnenú osobu písomnou formou v slovenskom jazyku na svojej internetovej stránke [www.csob.sk](http://www.csob.sk) a vo svojich prevádzkových priestoroch Banky, a to najmenej 2 mesiace pred nadobudnutím účinnosti príslušnej zmeny, ak osobitný predpis neustanovuje inak alebo ak sa Banka s Klientom nedohodla inak.
70. Tieto Podmienky nahrádzajú Podmienky pre poskytovanie služieb ČSOB Elektronického bankovníctva zo dňa 01.08.2017.
71. Tieto Podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 01.01.2018.