

# PILOTNÉ PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA



## Definície a pojmy

1. Pilotné podmienky pre poskytovanie služieb ČSOB Elektronického bankovníctva (ďalej len "Podmienky") 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 elektronických komunikačných prostriedkov v súlade a na základe aktuálnych Všeobecných obchodných podmienok ČSOB (ďalej len „VOP“) v období trvania Pilotnej prevádzky. Banka je poskytovateľom platobných služieb v zmysle Zákona o platobných službách. 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:

Základná Služba:

- a) Moja ČSOB

Doplnkové Služby:

- a) ČSOB SmartBanking
- b) ČSOB MultiBanking
- c) ČSOB API (PSD2)

Klientom sa v zmysle týchto Podmienok rozumie:

- a) 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“).
- 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 vydananej 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.

Služby a bezpečnostné prvky sú klientom pridelované na základe osobitných zmluvných vzťahov a umožňujú klientom banky používať Služby a bezpečnostné prvky za podmienok definovaných v príslušných zmluvách - Klientska zmluva, Zmluva o poskytovaní služby ČSOB Elektronického bankovníctva, Rámcová zmluva o uzatváraní zmlúv na diaľku, Dohoda o aktivácii služieb ČSOB Elektronického bankovníctva, Plnomocenstvo na nakladanie s finančnými prostriedkami na účte (ďalej „Zmluvy“) a týchto Podmienkach.

Služby sú poskytované v slovenskom jazyku. Vybrané Služby alebo ich jednotlivé funkcionality je Banka oprávnená poskytovať aj v anglickom jazyku.

2. Banka je povinná vykonať identifikáciu a overenie identity klienta (verifikáciu) pred vstupom do Služieb.
3. Autentifikácia je postup, ktorý umožňuje Banke overiť totožnosť Klienta alebo oprávnenosť použitia platobného prostriedku vrátane použitia personalizovaných bezpečnostných prvkov.
4. Autorizáciou sa rozumie potvrdenie vôle Klienta vykonať transakcie alebo dispozície, a to prostredníctvom bezpečnostných prvkov.
5. Identifikačné číslo (IPPID) – 8-miestne neprenosné číslo pridelené pri uzatvorení Zmluvy, ktorým Banka jednoznačne identifikuje Klienta.
6. V Službách sú používané tieto bezpečnostné prvky:

## PILOTNÉ PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA



- a) PIN (k Identifikačnému číslu) - 5-miestne číslo, pomocou ktorého sa uskutoční autentifikácia Klienta.
- b) Autentifikačný/Autorizačný kód - jednorazový číselný kód s obmedzenou časovou platnosťou, ktorý slúži na autentifikáciu a 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 – pre hardvérový token je 4-miestne číslo, pre softvérový token je 4 až 20 miestne číslo, ktoré si Klient zvolí po prvom zapnutí Tokenu a Klient ho zadá pri každom použití Tokenu.
- d) Aktivačný kód - jednorazový kód, ktorý slúži na potvrdenie aktivačného procesu pre aktivovanie služby ČSOB SmartBanking alebo Tokenu pre mobil.

Klient, ktorý je fyzickou plnoletou osobou a zároveň svojprávnny, môže využívať prostredníctvom Služieb online nákup vybraných produktov, ak podpísal s Bankou Rámcovú zmluvu na diaľku alebo Zmluvu o uzatváraní zmlúv na diaľku alebo Klientsku zmluvu a oboznámil sa s Osobitnými dojednaniaми pre uzatváranie zmlúv na diaľku (ďalej len "Osobitné dojednania"), ktoré sú uvedené na [www.csob.sk](http://www.csob.sk). Oprávnená osoba, klient, ktorý je fyzickou osobou maloletou alebo nesvojprávnny sa môže prihlásiť do Služieb a využívať ich funkcionality, nemôže však využívať Služby pre účely online nákupu vybraných produktov.

### Charakteristika Služieb

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

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

#### 8. Špecifikácia vybraných doplnkových Služieb:

- **ČSOB SmartBanking** – doplnkové forma elektronického bankovníctva, je určená pre mobilné zariadenia. 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.

Klient je povinný dodržiavať bezpečnostné pokyny Banky pre využívanie Služby ČSOB SmartBanking uvedené na [www.csobsmartbanking.sk](http://www.csobsmartbanking.sk), najmä nevykonávať neautorizované

# PILOTNÉ PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA



úpravy operačného systému mobilného zariadenia s cieľom získať priamy prístup do súborového systému mobilného zariadenia.

- **ČSOB MultiBanking** – doplnková forma elektronického bankovníctva ČSOB, obsahom je právo Klienta získať informácie o vlastných účtoch, vedených iným poskytovateľom platobných služieb, podľa vlastných nastavení Klienta. Banka do tejto služby poskytuje Oprávnenej osobe prístup prostredníctvom služby ČSOB SmartBanking. ČSOB MultiBanking poskytuje informácie o bežnom a inom 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:

- Oprávnená osoba vyjadří súhlas s používaním ČSOB MultiBanking a
- Oprávnená osoba priradí účet, vedený iným poskytovateľom platobných služieb do služby ČSOB SmartBanking prostredníctvom ČSOB MultiBanking na základe autentifikačných nástrojov, ktoré jej vydal poskytovateľ platobných služieb, ktorý vedie účet Majiteľa účtu.

O odstránenie údajov o platobnom účte požiadajú Oprávnená osoba prostredníctvom služby ČSOB SmartBanking. Po skončení platnosti súhlasu Oprávnenej osoby s používaním ČSOB MultiBanking Banka automaticky odstráni údaje o poslednom účte, vedenom iným poskytovateľom platobných služieb.

- **ČSOB API (PSD2)** – ČSOB API (PSD2) 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:

- Oprávnená osoba má pridelené 8-miestne Identifikačné číslo a Oprávnenej osobe je poskytovaná služba Moja ČSOB
- udelenie súhlasu Oprávnenej osoby Autorizovanej tretej strane a zároveň vykonanie silnej autentifikácie Oprávnenej osoby v prostredí ELB, pričom Autorizovanou treťou stranou sa rozumie tretia osoba, ktorá Banku požiadala o možnosť sprostredkovať Služby ČSOB API (PSD2), je uvedený v registri národnej autority a zároveň disponuje kvalifikovaným certifikátom v zmysle Obchodných podmienok ČSOB API (PSD2) a Banka mu umožnila sprostredkovať tieto Služby API (PSD2).

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

10. 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, požiadajú 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.

11. Pre Klienta rozlišujeme tieto limity:

## PILOTNÉ PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA



- 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 autorizačné zariadenia:

- Pre SMS kľúč je Bankou stanovený denný 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.

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.

12. 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 môže tiež využívať Službu Moja ČSOB. Môže tiež využívať doplnkovú Službu ČSOB SmartBanking a ČSOB API (PSD2) .

### Autentifikácia Klienta

13. Klient pri Službe:

- a) Moja ČSOB je autentifikovaný Identifikačným číslom IPPID a PINom k IPPIDu. Dispozície autorizuje jednorazovým kódom generovaným 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 a je autentifikovaná zadaním PINu k IPPIDu . IPPID je uložený v šifrovanej podobe v aplikácii a nie je nutné ho opätovne zadávať.

14. Banka zablokuje Klientovi IPPID a tým mu zamedzí prístup do Služieb, ak 5 krát po sebe zadá nesprávny PIN kód pri autentifikácii alebo 5 krát po sebe zadá nesprávny aktivačný kód pri aktivácii služby 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. pri nesprávne zadanom PIN pre Token pre mobil sa vygeneruje nesprávny autentifikačný kód.

# PILOTNÉ PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA



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 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

15. 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 .
16. 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, atď.), resp. zistí, že jeho bezpečnostné prvky pozná neoprávnená osoba, je povinný ohlásiť túto skutočnosť bezodkladne Banke osobne na pobočke Banky alebo telefonicky, následne Banka po dohode s Klientom okamžite zablokuje jeho prístup k Službám a dohodne s ním ďalší postup. 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 nebanlivosti 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.
17. 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 atď.), až do okamihu ohlásenia straty alebo odcudzenia v zmysle týchto Podmienok.
18. Od okamihu, keď Klient oznámil Banke stratu, odcudzenie, chybu alebo iné nezrovnalosti v súlade s povinnosťou uvedenou v bode 16, 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.
19. V prípade príkazu Majiteľa účtu na dobíjanie 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

## PILOTNÉ PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA



prečerpanie finančných prostriedkov na účte Majiteľa účtu, s ktorým sú spojené oprávnenia Banky v zmysle VOP a Sadzobníka, je Banka oprávnená zaúčtovať sumu za dobítie kreditu na ľarchu účtu Majiteľa účtu.

20. Výstupné informácie (potvrdenie o prijatí platobného príkazu Bankou, notifikácie) o dispozícii budú poskytované podľa požiadaviek Klienta na adresu s kontaktnými údajmi, ktoré si môže Klient prostredníctvom vybraných Služieb jednostranne meniť.

### Práva, povinnosti a zodpovednosť Banky

21. Banka odovzdáva vybrané prostriedky pre komunikáciu k Službám a bezpečnostné prvky k Službám len príslušnej Oprávnenej osobe.
22. Banka podnikne po ohlásení skutočností podľa bodu 16 všetky potrebné opatrenia na zastavenie ďalšieho využívania Služieb, a to aj v prípade, že sa Klient dopustil hrubej neobanlivosti či podvodného konania.
23. 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 15 až 20.
24. V prípadoch uvedených v bode 23 postupuje Banka v súlade s aktuálne platnými VOP.
25. Ustanovenie bodu 23 sa nepoužije, ak Banka preukáže, že Klient porušil svoje povinnosti stanovené v týchto Podmienkach.
26. V rámci elektronickej komunikácie prostredníctvom Služieb Banka akceptuje len údaje úplné, zodpovedajúce predpísaným formátom a autentifikované v závislosti od vybranej Služby. 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, 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.
27. Banka nezodpovedá za prípadnú škodu, ktorá vznikne v dôsledku chybné alebo duplicitne zadaných príkazov (transakcií) odovzdaných Banke prostredníctvom Služieb, iba ak k škode došlo porušením povinností zo strany Banky.
28. 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.
29. Banka je oprávnená za využívanie Služieb účtovať poplatky vo výške podľa platného Sadzobníka Banky na ľarchu účtu, určeného Klientom.
  - Poplatky za zasielanie informácií „Transakcie platobnou kartou“ sú účtované na ľarchu účtu Majiteľa účtu, ku ktorému je platobná karta vydaná.

# PILOTNÉ PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA



Všetky poplatky a ich výška, ktoré môžu byť účtované v súvislosti s využívaním Služieb 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).

30. 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).
31. Banka je oprávnená zablokovať prístup Klienta k poskytovaným Službám
  - a) z dôvodov týkajúcich sa bezpečnosti Služby alebo platobného prostriedku,
  - b) z dôvodov podozrenia z neautentifikovaného 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 použitia Identifikačného čísla má príslušný Klient záujem naďalej využívať Služby, je povinný osobne sa dostaviť na ktorúkoľvek pobočku Banky a písomne vyjadriť súhlas so zmenou Identifikačného čísla. Ak Banka zväží, že blokácia použitia Identifikačného čísla je neopodstatnená a nie je potrebná pre ochranu práv Klienta pri využívaní Služieb, má právo už vykonanú blokáciu prístupu Klienta k poskytovaným Službám jednostranne zrušiť aj bez súhlasu Klienta.
32. 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 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

33. 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.
34. SMS správy a avíza zasielané elektronickou poštou nie sú elektronicky podpísované a šifrované.
35. Vzhľadom na osobitný charakter Služieb 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 (ďalej len "zákon o bankách"). Banka vykonáva archiváciu spôsobom, ktorý umožňuje spätné vyhľadanie transakcií a opravu chýb.
36. Vyššie uvedené záznamy možno použiť na ochranu oprávnených záujmov Banky ako dôkazný prostriedok v akomkoľvek konaní pred súdmi alebo inými orgánmi.

## PILOTNÉ PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA



37. Oprávnená osoba po pridelení autentifikačných prvkov a bezpečnostných prvkov je povinná vykonávať všetky primerané úkony na zabezpečenie ich ochrany. Za primerané úkony sa pritom považuje najmä:
- Zabrániť akémukoľvek zverejneniu alebo sprístupneniu autentifikačných a bezpečnostných prvkov iným osobám,
  - PIN kódy a heslá si nezapisovať a neoznamovať ich tretej osobe (ani zamestnancom Banky),
  - používať riadne licencovaný antivírusový a anti-spyware program s najnovšími aktualizáciami,
  - nevyužívať verejné, resp. neznáme počítače,
  - po ukončení práce so Službou sa riadne odhlásiť.

### Lehoty

38. Dispozície Klientov prostredníctvom Služieb prijíma Banka v zásade 24 hodín denne, 7 dní v týždni, teda 365 dní v roku.
39. 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).
40. 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.

### Výpisy, reklamácie

41. 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, zverejneným na websíde Banky.
42. 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)).
43. 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. O sprístupnení 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 elektronicky 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.
44. 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.
45. Ak je medzi Majiteľom účtu a Bankou dohodnuté sprístupňovanie výpisov z účtov elektronicky, je zároveň elektronický výpis z účtu automaticky sprístupňovaný všetkým Oprávneným osobám 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.



## PILOTNÉ PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA



46. 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 41 až 42 týchto Podmienok.

### Záverečné ustanovenia

47. 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.
48. 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.
49. Vzájomné práva a povinnosti Banky a Klienta neupravené v Zmluvách alebo týmito Podmienkami sa riadia VOP.
50. Tieto Podmienky sú platné len v období Pilotnej prevádzky a nadobúdajú platnosť 15.05.2020.