

PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA - PILOT



Definície a pojmy

1. Pilotné 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 používaním iných bankových služieb, ktoré nie sú v elektronickej podobe.
2. Službami sa v zmysle týchto Podmienok rozumie:
 - Základné Služby:
 - a) ČSOB Internetbanking 24
 - b) Moja ČSOB
 - Doplnkové Služby:
 - a) ČSOB SmartBanking
 - b) ČSOB MultiBanking
 - c) ČSOB API (PSD2)
 - d) ČSOB Info 24 (Notifikácie)
3. Klientom sa v zmysle týchto Podmienok rozumie fyzická osoba, ktorá uzavrela s Bankou Rámcovú zmluvu (ďalej „Zmluva“), ktorej predmetom je dohoda o právach a povinnostiach zmluvných strán pri poskytovaní a využívaní produktov a služieb v ČSOB Elektronickom bankovníctve a pri uzatváraní zmlúv na diaľku na základe Osobitných dojednaní pre uzatváranie zmlúv na diaľku.
Pojem Oprávnená osoba zahŕňa na účely týchto Podmienok Majiteľa účtu – fyzickú osobu.
4. Identifikáciou sa rozumie zistenie a overenie identity Klienta pred vstupom do Služieb (napr. zadaním Identifikačného čísla), po ktorom nasleduje autentizácia.
5. Autentizáciou sa rozumie zistenie a overenie identity Oprávnenej osoby.
6. Autorizáciou sa rozumie potvrdenie vôle Oprávnenej osoby vykonať transakcie alebo Dispozície, a to prostredníctvom autorizačných prvkov, ktoré sa viažu k využívanej Službe.
7. Poplatkový účet je účet vedený Bankou a je určený na úhradu poplatkov spojených s poskytovaním príslušnej Služby. Poplatkovým účtom bude prvý produkt zriadený klientom v Banke.
8. Prostriedkom pre komunikáciu v Službách sa v zmysle týchto Podmienok rozumie:
 - a) Mobilný telefón,
 - b) PC – osobný počítač s prístupom na Internet
 - c) Mobilné zariadenie – prenosné zariadenie s operačným systémom Apple iOS alebo Google Android s prístupom na Internet.
9. Identifikačné číslo (IPPID) – 8-miestne číslo jednoznačne identifikujúce danú Oprávnenú osobu, ktorej bolo toto číslo pridelené pri uzatvorení Rámcovej zmluvy.
10. V Službách sú používané tieto bezpečnostné prvky:
 - a) PIN (k Identifikačnému číslu) - systémom automaticky vygenerované 5-miestne číslo, pomocou ktorého sa uskutoční autentizácia Oprávnenej osoby pred prístupom k Službám.
 - b) Autentizačný/Autorizačný kód je 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 Bezpečné telefónne číslo (mobilné telefónne číslo), ktoré je rovnaké pre zasielanie Autorizačného a Autentizačného kódu,
11. Aktivačný kód pre aktiváciu služby ČSOB SmartBanking – jednorazový 9-miestny numerický kód zaslaný Bankou na vopred dohodnuté Bezpečné telefónne číslo, ktorý slúži na potvrdenie aktivačného procesu.
12. Dispozíciou sa rozumie (pre účely tohto dokumentu ďalej len „Dispozícia“):

PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA - PILOT



- 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 na aktivovanie doplnkových Služieb, vykonanie zmeny údajov (osobné a kontaktné údaje), parametrov, autentizačných prvkov v súvislosti s použitím Služieb a produktov poskytovaných Bankou podľa aktuálnych podmienok zverejnených na oficiálnej internetovej stránke Banky www.csob.sk (ďalej len „www.csob.sk“),
- c) pokyn Oprávnenej osoby, 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 Klientom a Bankou (ďalej len "Rámcová zmluva o investovaní"),
- d) pokyn Oprávnenej osoby na využívanie Služieb za účelom vykonania zmeny parametrov a funkcionalít k platobnej karte podľa aktuálnych podmienok zverejnených na 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 v súlade s obchodnými podmienkami k danému účtu,
- f) pokyn Oprávnenej osoby 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 v súlade s obchodnými podmienkami k danému účtu,
- g) súhlas Oprávnenej osoby odovzdaný Banke prostredníctvom vybraných Služieb uvedených na www.csob.sk, predmetom ktorého je odsúhlasenie confirmácie, 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 Oprávnenej osoby odovzdaný Banke na online nákup vybraných produktov v súlade so Zmluvou.

Charakteristika Služieb

13. Služby sú poskytované na základe:

- písomne uzatvorenej Zmluvy medzi Bankou a Majiteľom účtu
- aktivovania vybranej doplnkovej Služby spôsobom uvedeným v týchto Podmienkach a na www.csob.sk.

14. Klient je oprávnený robiť Dispozície prostredníctvom Služieb Moja ČSOB, ČSOB Internetbanking 24, ČSOB SmartBanking, ČSOB MultiBanking a ČSOB API

15. Špecifikácia základných Služieb:

- ČSOB Internetbanking 24 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 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, ktoré sú uvedené na www.csob.sk.

Služba Moja ČSOB je sprístupnená rovnako ako Služba ČSOB Internetbanking 24 - Identifikačným číslom (IPPID), PIN (k Identifikačnému číslu) a autentizačným kódom. Služba

PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA - PILOT



Moja ČSOB je rovnocenná so Službou ČSOB Internetbanking 24 – hodnoty transakcií odovzdaných Banke prostredníctvom oboch Služieb sa sčítavajú.

Oprávnená osoba môže cez portál Moja ČSOB robiť online nákup vybraných produktov, ktoré sú uvedené na 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 Klienta a k vybraným informáciám. Oprávnená osoba môže využívať funkcionality Služby ČSOB SmartBanking pre účely online nákupu vybraných produktov. Zoznam a popis funkcionalít ako aj opis spôsobu aktivácie Služby ČSOB SmartBanking je uvedený v aplikácii ČSOB SmartBanking v časti „O aplikácií“.

- 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 - 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 alebo Google Play.

- deaktivácia Služby ČSOB SmartBanking je možná prostredníctvom aplikácie vo funkcii „Nastavenia“ alebo na základe telefonického žiadosti 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, najmä nevykonávať neautorizované úpravy operačného systému mobilného zariadenia s cieľom získať priamy prístup do súborového systému mobilného zariadenia.

- ČSOB MultiBanking – 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, zobrazené v službe ČSOB SmartBanking, pričom Banka je v pozícii poskytovateľa platobných služieb informovania o účte.

Predpokladom na využívanie ČSOB MultiBanking je:

- vyjadrenie súhlasu Oprávnenej osoby s používaním ČSOB MultiBanking a priradenie účtu vedeného iným poskytovateľom platobných služieb do služby ČSOB SmartBanking.
- priradenie účtu vedeného iným poskytovateľom platobných služieb Oprávnenou osobou do služby ČSOB SmartBanking prostredníctvom ČSOB MultiBanking na základe autorizačných a autentifikačných nástrojov, ktoré mu vydal poskytovateľ platobných služieb, ktorý vedie jeho účet.

O odstránenie údajov o platobnom účte požiadava 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) – sa automaticky zriaďuje pri zriadení služby ČSOB Internetbanking 24. Služba poskytuje Oprávnenej osobe prístup k účtom Majiteľa účtu a k vybraným informáciám. ČSOB API (PSD2) zabezpečuje realizáciu platobných príkazov Klienta z platobného účtu Klienta, ktoré neboli zadané v informačnom systéme Banky. Opis spôsobu využívania Služby ČSOB API (PSD2) je uvedený v dokumente „Obchodné podmienky ČSOB API (PSD2)“ zverejnenom na www.csob.sk.

Predpokladom na využívanie ČSOB API (PSD2) je:

PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA - PILOT



- Oprávnená osoba má pridelené 8-miestne Identifikačné číslo a Oprávnenej osobe je poskytovaná služba ČSOB Internetbanking 24 so SMS kľúčom.
 - udelenie súhlasu Oprávnenej osoby Autorizovanej tretej strane a zároveň vykonanie silnej autentizácie Oprávnenej osoby v prostredí ELB, pričom Autorizovanou treťou stranou sa rozumie klient, ktorý Banku požiadal o možnosť sprostredkovať Služby ČSOB API (PSD2), je uvedený v registri NBS (<https://subjekty.nbs.sk/api/psd2/>) a zároveň disponuje kvalifikovaným certifikátom v zmysle Obchodných podmienok ČSOB API (PSD2) a Banka mu tento súhlas udelila.
- ČSOB Info 24 (Notifikácie - automatické zasielanie informácií, ktoré si môže Oprávnená osoba zvoliť sama prostredníctvom aplikácie ČSOB Internetbanking 24 alebo Moja ČSOB). ČSOB Info 24 (Notifikácie) 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 je definovaný ako poplatkový účet.
17. V záujme zabezpečenia plynulého využívania služby ČSOB SmartBanking požaduje Banka od Oprávnenej osoby technické (hardvér a softvér) vybavenie:
- mobilné zariadenie podľa bodu 8 a) alebo 8 c) týchto Podmienok.
18. Klient má automaticky nastavený neobmedzený transakčný limit na vlastných účtoch.
19. Pre Oprávnenú osobu rozlišujeme:
- Limity na autorizačné zariadenia, ktoré sú určené Bankou. O zmenu týchto limitov môže požiadať Oprávnená osoba osobne na ktorejkoľvek pobočke ČSOB.
20. Denný a týždenný limit 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) Určené hodnoty ČSOB Internetbanking 24 a Moja ČSOB so SMS kľúčom sú 10.000,- EUR ako denný limit a 17.000,- EUR ako týždenný limit. Tieto limity je možné upraviť maximálne na 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).
21. Transakcie typu prevody medzi účtami jedného Klienta, ktoré sú vedené v Banke a sú zaslané prostredníctvom Služieb nepodliehajú kontrole limitov v zmysle bodu 20, ak ide o prevod zo sporiaceho účtu Klienta na bežný účet Klienta.
22. Služby sú poskytované v slovenskom jazyku. Vybrané Služby alebo ich jednotlivé funkcionality je Banka oprávnená poskytovať aj v anglickom jazyku.

Identifikácia a overenie identity Klienta - Oprávnenej osoby

23. Oprávnená osoba pri Službe:
- a) 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 Bezpečné mobilné telefónne číslo, ktoré si Oprávnená osoba určí sama pri podpise Zmluvy.
- Pri prvom prihlásení prostredníctvom prvotného PIN (k Identifikačnému číslu), ktoré Oprávnená osoba prijala od Banky k 8-miestnemu IPPID, je Oprávnená osoba povinná PIN (k Identifikačnému číslu) zmeniť. Z dôvodov týkajúcich sa bezpečnosti poskytovaných

PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA - PILOT



Služieb je Banka oprávnená v odôvodnených prípadoch požadovať od Klienta zmenu PIN (k Identifikačnému číslu) v lehotách stanovených Bankou.

- b) Moja ČSOB - Oprávnená osoba 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 Bezpečné mobilné telefónne číslo, ktoré si Oprávnená osoba určí sama pri podpise Zmluvy.
- c) ČSOB SmartBanking – Oprávnená osoba je identifikovaná prostredníctvom mobilného zariadenia s nainštalovanou a aktivovanou aplikáciou pre Službu ČSOB SmartBanking zadaním PIN (k Identifikačnému číslu). 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.

24. Po neúspešnom pokuse o autentizáciu

- a) po piatykrát 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
- b) 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) telefonicky. 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.

25. 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 dôjde:

- a) po piatom neúspešnom pokuse Oprávnenej osoby o autentizáciu za sebou pri službe ČSOB Internetbanking 24 / Moja ČSOB (8-miestny IPPID) so SMS kľúčom, PIN (k Identifikačnému číslu) a nesprávne zadaného **autentizačného kódu**, alebo
- b) 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.

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 telefonicky. 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.

26. V prípade chybného zadaného **Aktivačného kódu pre službu ČSOB SmartBanking** po piatykrát za sebou pri jej aktivácii dôjde k zablokovaniu prístupu do Služby ČSOB Internetbanking 24 / Moja ČSOB so SMS kľúčom.

Práva, povinnosti a zodpovednosť Klienta

27. 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,

PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA - PILOT



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.

28. 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 klientskemu poradcovi, 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 inej nezrovnalosti vo vedení účtu, ku ktorému sa Služby poskytujú, je povinný informovať Banku osobne na pobočke Banky alebo telefonicky.

29. 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.

30. Od okamihu, keď Klient oznámil Banke stratu, odcudzenie, chybu alebo inú nezrovnalosť v súlade s povinnosťou uvedenou v bode 28 nie je Klient ďalej zodpovedný za prípadnú ujmu, vzniknutú v dôsledku straty alebo odcudzenia jeho bezpečnostných prvkov, resp. prostriedkov pre komunikáciu k Službám, s výnimkou prípadov, kedy sám Klient konal podvodným spôsobom.

31. V prípade príkazu Klienta na dobitie kreditu pre mobilných operátorov a to aj v prípade ak na účte Klienta v dobe medzi zadáním príkazu a skutočným odpísaním sumy z účtu Klienta nie je dostatočné množstvo finančných prostriedkov, pričom ide o nepovolené prečerpanie finančných prostriedkov na účte Klienta, s ktorým sú spojené oprávnenia Banky v zmysle VOP a Sadzobníka, je Banka oprávnená zaúčtovať sumu za dobitie kreditu na ťarchu účtu Klienta.

32. Výstupné informácie (potvrdenie o prijatí platobného príkazu Bankou, Info správy (Notifikácie)) 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

33. Banka odovzdáva vybrané prostriedky pre komunikáciu k Službám a bezpečnostné prvky k Službám len príslušnej Oprávnenej osobe.

34. Banka podnikne po ohlásení skutočností podľa bodu 28 všetky potrebné opatrenia na zastavenie ďalšieho využívania Služieb, a to aj v prípade, že sa Klient dopustil hrubej nedbanlivosti či podvodného konania.

35. 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.

PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA - PILOT



Zodpovednosť Banky neplatí v prípade, že Klient koná v rozpore s ustanovením týchto Podmienok, najmä v rozpore s povinnosťami Klienta v zmysle bodov 27 až 32.

36. Ustanovenie bodu 35 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 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 Klienta, na ťarchu ktorých sa majú Dispozície uskutočniť, ako aj v prípade zablokovania účtov Klienta.
38. 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.
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 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.
40. Banka je oprávnená za využívanie Služieb účtovať poplatky vo výške podľa platného Sadzobníka poplatkov Banky na ťarchu účtu Klienta. Poplatky v rámci služby ČSOB Info 24 (Notifikácie) za zasielanie informácií „Transakcie platobnou kartou“ sú účtované na ťarchu účtu Klienta, ku ktorému je platobná karta vydaná.
Všetky poplatky a ich výška, ktoré môžu byť Klientovi účtované v súvislosti s využívaním Služieb sú uvedené v Sadzobníku poplatkov Banky. Platný Sadzobník poplatkov Banky je k dispozícii v prevádzkových priestoroch Banky prístupných verejnosti a na 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.
42. 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 sa pôvodné Identifikačné číslo uvádza. Ak Banka zvaží, že blokácia 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.
43. Banka je oprávnená jednostranne meniť rozsah poskytovaných Služieb z dôvodu zmeny obchodnej politiky Banky a tiež z dôvodu zmien súvisiacich s modernizáciou Služieb. 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

PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA - PILOT



44. 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.
45. SMS správy a avíza zasielané elektronickou poštou nie sú elektronicky podpisované a šifrované. Výpisy z účtov, ako príloha elektronickej e-mailovej správy sú šifrované a Klient si musí prostredníctvom aplikácie Služby ČSOB Internetbanking 24 zadať heslo sám.
46. Vzhľadom na osobitný charakter Služieb má Banka právo archivovať jednotlivé požiadavky 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.
47. Vyššie uvedené záznamy možno použiť na ochranu oprávnených záujmov Banky ako dôkazný prostriedok v akomkoľvek konaní pred súdmi alebo inými orgánmi.
48. 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

49. Dispozície Klientov prostredníctvom Služieb prijíma Banka v zásade 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 Informácie o lehotách pre vykonávanie platobných operácií (ďalej len „Lehoty“), ktorý je uverejnený v prevádzkových priestoroch Banky prístupných verejnosti a na www.csob.sk.
51. 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

52. Banka a Klient sa dohodli, že všetky právne vzťahy, ktoré súvisia s podávaním a vybavovaním reklamácií a sťažností Klienta, ktoré sa týkajú správnosti a kvality poskytovania Služieb sa budú riadiť Reklamačným poriadkom Banky.
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, ktorú si Klient zvolí prostredníctvom možnosti voľby automatického hlasového systému) alebo na e-mailovej adrese (e-mailová adresa helpdeskEB@csob.sk).
54. O uskutočnení transakcií na účte je Klient informovaný prostredníctvom výpisu z účtu v listinnej forme alebo po dohode medzi Bankou a Klientom v elektronickej forme. O sprístupnenie

PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA - PILOT



výpisov z účtov v elektronickej forme, alebo o zmenu výpisu z účtu z listinnej formy na elektronickú môže požiadať iba Klient, 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 Klient písomne na pobočke. Klient má oprávnenie na pasívny prístup k výpisu zo svojho majetkového účtu, zriadeného na základe Rámcovej zmluvy o investovaní.

55. Banka sprístupňuje výpisy z účtu Klienta elektronicky prostredníctvom služby ČSOB Internetbanking 24 a služby Moja ČSOB. Banka sprístupňuje výpisy z účtu štandardne s mesačnou frekvenciou vo formáte PDF a PAD v slovenskom jazyku, ak nie je dohodnuté inak.
56. 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 55 týchto Podmienok.

Záverečné ustanovenia

57. Korešpondenčným miestom pre zasielanie písomností Banke je: Československá obchodná Banka, a.s., Žižkova 11, 811 02 Bratislava. Korešpondenčným miestom pre zasielanie písomností Klienta je korešpondenčná adresa určená Klientom. Klient je povinný písomne oznámiť Banke akúkoľvek zmenu korešpondenčného miesta, kontaktného telefónu či svojej e-mailovej adresy.
58. Vzájomné práva a povinnosti Banky a Klienta neupravené Zmluvou alebo týmito Podmienkami sa riadia VOP.
59. Banka má právo jednostranne meniť Podmienky.
60. Tieto Podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 19.10.2019.