TECHNICKÉ PARAMETRE A ŠPECIFIKÁCIA FUNGOVANIA SLUŽIEB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA

1. APLIKÁCIE,

prostredníctvom ktorých sú poskytované služby v rámci ČSOB Platformy:

A. webové aplikácie (Aplikácia ČSOB BusinessBanking, Aplikácia Moja ČSOB)
B. mobilná aplikácia (Aplikácia ČSOB SmartBanking)
C. aplikácia ČSOB SmartToken
D. aplikačné programové rozhranie ČSOB API, PSD2 (ČSOB API)

2. TECHNICKÉ PARAMETRE

2.1. Minimálne technické požiadavky

1. pre Službu Aplikáciu ČSOB BusinessBanking:

Zariadenia	Počítač, notebook, tablet, mobilný telefón
Operačný systém	MS Windows Vista, 7, MaC OS X a vyšší *Android 1.x.x a vyšší, iOS, RIM, Symbian
Internetový prehliadač	MS Internet Explorer 7.0 a vyšší, Mozilla Firefox 3.0 a vyšší, Google Chrome 4.0 a vyšší, Safari 3.0 a vyšší, Natívny prehliadač systému Android, iOS, Symbian, Opera Mini / Mobile
JavaScript, Cookies	Povolené
Ostatné	Adobe Acrobat Reader 6.0 a vyšší

2. pre Službu Aplikáciu ČSOB SmartBanking

Mobilné zariadenie	Mobilný telefón, tablet
Internetové zdroje	AppStore, Google Play a Huawei AppGallery
Operačné systémy	Aktuálne informácie o podpore operačných systémov Android od verzie (9+) a iOS sú vždy uvedené v distribučnom obchode pre daný operačný system (Google Play a Apple AppStore)od verzie (14+)

2.2. Transakčné limity nad účtom

Pre ČSOB BusinessBanking	Pre Oprávnenú osobu stanoví tento limit Klient resp. Majiteľ účtu (štatutárny zástupca) alebo ním poverená Oprávnená osoba, ktorá má na tento úkon právo v zmysle priradeného Profilu práv.
Pre ČSOB SmartBanking	Hlavný transakčný limit je pre Majiteľa účtu stanovený Bankou neobmedzene a pre Oprávnenú osobu stanoví tento limit Majiteľ účtu.

2.3. Limit pre autorizačný nástroj

Aplikácie ČSOB SmartToken/Token DP770 pre Aplikáciu BusinessBanking	limit nie je Bankou stanovený

ČSOB SmartToken pre Aplikáciu Moja ČSOB	Limit je Bankou stanovený na 34.000,- €, tento limit si majiteľ IPPIDu, ku ktorému je token naviazaný vie zmeniť na pobočke.
PIN k IPPID pre Aplikáciu ČSOB SmartBanking	je Bankou stanovený 50.000,- € denne a 150.000,- € týždenne. Tento limit nie je možné zmeniť.

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

2.4. Bezpečnostné prvky

IPPID	8-miestne číslo jednoznačne identifikujúce konkrétnu Oprávnenú osobu. Slúži na prihlásenie sa do Aplikácie ČSOB BusinessBanking a Identifikáciu Oprávnenej osoby pri prihlasovaní a aktivácii Aplikácie ČSOB SmartToken a Aplikácie ČSOB SmartBanking.	telefonická požiadavka Oprávnenej osoby o odblokovanie bude Bankou zamietnutá, ak Banka realizovala poslednú požiadavku Klienta o odblokovanie v deň (D) alebo v predchádzajúci pracovný deň (D-1) po aktuálnej telefonickej žiadosti Klienta o jeho odblokovanie.
PIN k IPPID	5-miestne číslo pomocou ktorého sa uskutoční Autentifikácia Oprávnenej osoby/Klienta.	
Heslo k Aplikácii ČSOB SmartToken	6-miestne číslo, ktoré si Klient zvolí pri aktivácii Aplikácie SmartToken a Klient ho zadá pri každom použití Aplikácie SmartToken.	

2.5. Bezpečnostné nástroje

1. pre ČSOB BusinessBanking:

Token DP770	hardvérové zariadenie určené na použitie pri Autentifikácii pri prihlasovaní sa do Aplikácie ČSOB BusinessBanking a na Autorizáciu platieb a iných aktívnych operácií	je možné požiadať o jeho odblokovanie maximálne 3x za celú dobu jeho používania, potom sa zablokuje definitívne a je potrebné osobne navštíviť pobočku Banky a požiadať o vydanie nového
Aplikácia ČSOB SmartToken	mobilná aplikácia použiteľná v offline aj online režime, ktorá slúži na Autentifikáciu a Autorizáciu aktívnych operácií v Aplikácii ČSOB BusinessBanking, slúži na generovanie online podpisu, alebo jednorazových offline kódov, pre aktiváciu Aplikácie ČSOB SmartBanking, podpisovanie transakcií v elektronickom bankovníctve ČSOB a potvrdenie internetovej 3-D Secure platby kartou	

TECHNICKÉ PARAMETRE A ŠPECIFIKÁCIA FUNGOVANIA SLUŽIEB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA

2. Identifikácia a overenie totožnosti (Autentifikácia) Oprávnenej osoby a Autorizácia príkazov prebieha dvojfaktorovo nasledovne:

Vstup do Aplikácie ČSOB BusinessBanking		
Identifikácia	Autentifikácia	
Identifikačné číslo	1.faktor	PIN k IPPID
	2.faktor	kód generovaný Token DP770
		Potvrdenie v Aplikácii ČSOB SmartToken
	5 x neúspešných pokusov – blokácia IPPID vo všetkých službách elektronického bankovníctva	
Prvé prihlásenie do Aplikácie ČSOB BusinessBanking - Autentifikácia		
PIN k IPPID	Nastavenie PIN k IPPID	
Identifikácia	Autentifikácia	
Dispozície - Token DP770		
Autentifikácia	Autorizácia	
PIN k Token DP770	Zosnímanie QR kódov + potvrdenie Autorizačným kódom	
Blokácia Token DP770	5 x chybné zadanie autorizačného kódu – blokácia autentifikácia / autorizácia platieb	
Dispozície – Aplikácia SmartToken (aktívny prístup)		
Autentifikácia	Autorizácia	
PIN pre Aplikáciu SmartToken	**Offline verzia:** Načítanie grafických kódov zosnímaných SmartTokenom + potvrdenie autorizačným kódom **Online verzia:** potvrdenie v aplikácii SmartToken	
Dispozície – Aplikácie SmartToken (pasívny prístup) – bez možnosti autorizácie		

3. Autorizáciu Dispozície vykonáva Oprávnená osoba prostredníctvom Token DP770 alebo Aplikácie SmartToken v súlade s Podpisovými pravidlami. Bez autorizácie Dispozície zo strany Oprávnenej osoby s Tokenom DP770 alebo Aplikácie SmartTokenom sa zadaná Dispozícia nezrealizuje.

Vstup do Aplikácie ČSOB SmartBanking		
Aktivácia Aplikácie	Autorizácia	
Identifikačné číslo	1.faktor	PIN k IPPID
	2.faktor	Aplikácia SmartToken
Prihlásenie		
1.faktor	Mobilné zariadenie certifikované aktivačným procesom	
2.faktor	PIN k IPPID /Biometria	
Dispozície – PIN k IPPID/Biometria		
Autentifikácia		
PIN k IPPID/Biometria	5x chybne zadaný PIN zablokuje identifikačné číslo IPPID pre všetky Služby	

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

a) 5 krát po sebe zadá nesprávny PIN kód pri Autentifikácii, alebo
b) 5 krát po sebe zadá nesprávny Aktivačný kód pri aktivácii Platformy ČSOB SmartBanking, alebo
c) pri opätovnom generovaní PIN zadá 5 krát po sebe nesprávne jeden z Bezpečných kontaktov.

Banka zablokuje Klientovi jeho autorizačný prvok, ak zadá 5 krát po sebe nesprávny kód vygenerovaný príslušným zariadením pri Autentifikácii alebo Autorizácii Klienta alebo zadá 5 krát po sebe nesprávny PIN kód do Aplikácie ČSOB Smart Token pri jeho používaní. Klient môže požiadať o odblokovanie prístupu alebo Autentifikačného/Autorizačného kódu osobne na pobočke alebo telefonicky, pričom sa musí autentifikovať.

2.6. Tokeny pre Aplikáciu ČSOB BusinessBanking

	Aplikácia ČSOB SmartToken	Token DP770
Dostupný v obchodoch	Google Play, App Store	Prideľované na pobočke konkrétnej Oprávnenej osobe
Dostupný pre operačné systémy	Android a iOS	Hardverové zariadenie prideľované na pobočke

2.7. Bezpečnostné prvky

1. pre Aplikáciu ČSOB BusinessBanking:

PIN k Tokenu DP770	4 až 8 -mieste číslo, ktoré si Oprávnená osoba volí sama pri prvom zapnutí zariadenia
Heslo do Aplikácie SmartToken	5 -miestne číslo, ktoré si Oprávnená osoba zvolí po prvom zapnutí Tokenu a musí byť zadané pri každom použití Tokenu
PIN k IPPIDu	5-miestne číslo vygenerované automaticky systémom Banky alebo vytvorené Oprávnenou osobou, pomocou ktorého sa v kombinácii s IPPID-om a kódom z Tokenu DP770 alebo potvrdením transakcie SmartTokenom, uskutoční dvojfaktorová autentifikácia Oprávnenej osoby
Autentizačný/ Autorizačný kód	jednorazový číselný kód s obmedzenou časovou platnosťou, ktorý slúži na Autentifikáciu a Autorizáciu aktívnych operácií pre vybrané služby, ktorý je generovaný pomocou Tokenu DP770 alebo SmartTokenom

Pre Aplikáciu ČSOB BusinessBanking je možné použiť pre jeden IPPID Aplikáciu SmartToken alebo Token DP770.

Ak Oprávnená osoba zabudne svoje Bezpečnostné prvky:

a) **PIN (k IPPID)** - je oprávnená nastaviť si nový PIN a to prostredníctvom prihlasovacej stránky do Služby; tento PIN následne bude platiť aj pre ostatné služby Elektronického bankovníctva, do ktorých sa Oprávnená osoba prihlasuje identifikačným číslom IPPID, ku ktorému bola zmena PINu realizovaná alebo daným PINom,
b) **PIN (k Tokenu DP770)** - je povinná telefonicky kontaktovať Kontaktné centrum.

2. pre Aplikáciu ČSOB SmartBanking:

Aktivačný kód	Online podpis v ČSOB SmartTokene alebo 8 miestny jednorazový kód s obmedzenou časovou platnosťou, ktorý slúži na potvrdenie aktivačného procesu pre aktivovanie Aplikácie SmartBanking. Aktivačný kód získa klient v procese aktivácie v aplikácii ČSOB SmartToken.
Aplikácia ČSOB SmartToken	Aplikácia ČSOB SmartToken slúži na aktiváciu Aplikácie ČSOB SmartBanking. V prípade, že aplikácia ČSOB SmartToken má prístup k internetu, aktivácia prebehne automaticky. V prípade, že aplikácia ČSOB SmartToken nemá prístup k internetu, klientovi zobrazí jeho jednorazový Aktivačný kód.
PIN k IPPIDu	5-miestne číslo, pomocou ktorého sa uskutoční Autentifikácia Oprávnenej osoby.

3. Z bezpečnostných dôvodov je Banka oprávnená deaktivovať aktívny Bezpečnostný nástroj – Aplikácia ČSOB SmartToken, pokiaľ Klient nepoužil Aplikáciu ČSOB SmartToken dlhšie ako 6 mesiacov. Klient má možnosť kedykoľvek takto deaktivovanú Aplikáciu ČSOB SmartToken opätovne aktivovať.
4. Banka môže umožniť Klientovi (na mobilných zariadeniach s Bankou podporovanou funkcionalitou biometrie v Aplikácii ČSOB SmartBanking) nahradenie PIN aj iným Bezpečnostným prvkom (napríklad biometrickým údajom). PIN môže byť zmenený výhradne vlastnou aktivitou Klienta, v samoobslužnej zóne, dostupnej pred prihlásením do Aplikácie ČSOB BusinessBanking alebo v Aplikácii ČSOB SmartBanking. Podmienkou pre úspešnú zmenu PIN je, že Klient poskytol Banke **Bezpečné kontakty** a) mobilné telefónne číslo a b) E-mail.

2.8. Faktory pre autentifikáciu prihlásenia, transakcie alebo dispozície

1. pre Aplikácie ČSOB BusinessBanking:

1.faktor	statický číselný kód PIN k Identifikačnému číslu
2.faktor	jednorazový číselný kód s obmedzenou časovou platnosťou generovaný hardvérovým autorizačným zariadením Token DP770 alebo softvérovým autorizačným zariadením Aplikáciou ČSOB SmartToken, alebo samotné potvrdenie transakcie/dispozície v Aplikácii ČSOB SmartToken

2. pre Aplikáciu ČSOB SmartBanking:

1.faktor	Mobilné zariadenie certifikované aktivačným procesom
2.faktor	PIN k IPPID /Biometria

3. Oprávnená osoba môže požiadať o odblokovanie Bezpečnostných nástrojov telefonicky prostredníctvom Kontaktného centra po uskutočnení Autentifikácie o odblokovanie Bezpečnostných nástrojov.
4. Z dôvodov týkajúcich sa bezpečnosti poskytovaných Služieb je Banka oprávnená požadovať od Klienta zmenu PIN, v lehotách stanovených Bankou.

2.9. Akceptované formáty súborov pre Aplikáciu ČSOB BusinessBanking

Export dát povolený do:	Formát: *.CSV, *.XLS	Banka si vyhradzuje právo zmeniť formát exportovaných dát

3. ŠPECIFIKÁCIA FUNGOVANIA SLUŽIEB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA

3.1. Aplikácia ČSOB BusinessBanking

1. Umožňuje Klientom prístup k vybraným produktom a službám Banky prostredníctvom internetu. Použitie je rovnocenné s písomným stykom. Je poskytovaná v slovenskom a anglickom jazyku a nastavenie jazyka vykoná Oprávnená osoba pri prihlásení sa do Aplikácie.
2. Banka v rámci Aplikácie ČSOB BusinessBanking umožňuje nasledovné **Dispozície:**
   a) pokyn Oprávnenej osoby na realizáciu platobnej operácie v zmysle príslušných ustanovení Podmienok vedenia bežného účtu alebo na využitie produktov a služieb poskytovaných Bankou podľa aktuálnej ponuky zverejnenej na Webovom sídle Banky, vrátane uzavretia, zriadenia, zmeny alebo zrušenia (zániku) produktu a služby a zmluvy o účte/zmluvy o produkte v mene Klienta/resp. Majiteľa účtu alebo pokyn na vykonanie s tým súvisiacich potrebných úkonov v mene Klienta/resp. Majiteľa účtu,
   b) pokyn Oprávnenej osoby na vykonanie zmeny údajov, resp. definovanie nových údajov a parametrov k platobnej karte v súlade s aktuálnymi obchodnými podmienkami k danej platobnej karte zverejnenými na Webovom sídle Banky,
   c) pokyn Oprávnenej osoby na vykonanie zmien vybraných parametrov zmluvy o vkladovom účte alebo zmluvy o bežnom účte (napr. zmena nastavenia jazyka pre výpisy na prezeranie) v súlade s aktuálnymi obchodnými podmienkami k danému účtu zverejnenými na Webovom sídle Banky,
   d) pokyn za účelom vykonania zmien vybraných parametrov na účtoch Klienta/resp. Majiteľa účtu, ktoré Klient/resp. Majiteľ účtu sprístupnil Oprávnenej osobe na nakladanie s peňažnými prostriedkami (napr. zmena nastavenia jazyka, zmena frekvencie pre výpisy na prezeranie, zmena frekvencie) v súlade s aktuálnymi obchodnými podmienkami k danému účtu zverejnenými na Webovom sídle Banky.
3. Banka ďalej poskytuje v rámci Aplikácie ČSOB BusinessBanking:
   a) možnosť komunikovať Klientom s Bankou v reálnom čase (online),
   b) možnosť podpisovať platobné príkazy aj vo dvojici,
   c) možnosť spracovávať dátové výpisy v informačnom systéme Klienta (účtovníctvo),
   d) možnosť správy jednotlivých Profilov práv, Podpisových pravidiel a Podpisových rolí prostredníctvom Oprávnenej osoby s Profilom práv Administrátor, ktorú si definuje Klient,
   e) Administrátorovi možnosť definovať Oprávnené osoby, ktoré môžu v rámci Služby nakupovať produkty a služby v mene Klienta,
   f) Administrátorovi možnosť vytvárať aj ďalších Administrátorov,
   g) Administrátorovi možnosť zadefinovať Oprávnené osoby, ktoré môžu nahliadať na Dokumenty Klienta obsahujúce aj osobné údaje Oprávnenej osoby,
   h) možnosť nastavenia automatického zasielania informácií, ktoré si môže Oprávnená osoba zvoliť sama po prihlásení sa do Aplikácie ČSOB BusinessBanking,

i) možnosť zasielania výpisov z účtu v elektronickej forme na e-mailovú adresu Oprávnenej osoby, ktorej podmienkou je nastavenie zasielania výpisov z účtu v elektronickej forme samotnou Oprávnenou osobou po prihlásení sa do Aplikácie ČSOB BusinessBanking. Podmienkou je zadanie hesla pre zašifrovanie elektronického výpisu. Výpisy ako príloha elektronickej e-mailovej správy sú šifrované a Klient si musí prostredníctvom Služby zadefinovať heslo sám,

j) možnosť jednostranne zmeniť výstupné informácie (potvrdenie o prijatí platobného príkazu Bankou, Info správy) prostredníctvom vybraných Služieb (alebo na pobočke Banky) o Dispozícii na kontaktné údaje podľa požiadaviek Klienta,

k) zasielanie SMS správ na (mobilné) telefónne číslo a správ zasielaných elektronickou poštou na e-mailovú adresu. Tieto správy nie sú elektronicky podpisované a šifrované,

l) sprístupnenie výpisu z účtu Oprávnenej osobe,

m) nastavenie zasielania výpisu z účtu na e-mailovú adresu prostredníctvom Oprávnenej osoby, pričom pri takomto zasielaní musí nastaviť/zadať heslo pre zašifrovanie výpisu z účtu,

n) nastavenie frekvencie, formy a jazyka výpisu z účtu,

o) možnosť Oprávnenej osoby overiť zostatok na účte a históriu účtu.

4. Ďalšie informácie pre Aplikáciu ČSOB BusinessBanking:

a) Súbory určené na stiahnutie budú Klientovi k dispozícii v rámci Aplikácie ČSOB BusinessBanking počas doby, ktorú určí Banka (špecifikované v nápovede aplikácie).

b) Pre odvolanie, t. j. zrušenie platobného príkazu postačuje autorizácia Tokenom DP770 alebo Aplikáciou SmartToken niektorej Oprávnenej osoby a to aj v prípade, ak bol platobný príkaz pôvodne podpísaný dvojicou Oprávnených osôb.

c) Transakcie sú účtované jednotlivo s uvedením príslušných údajov, napr. údaje umožňujúce identifikovať operáciu, príjemcu, výšku čiastky účtovanej na ťarchu účtu v mene účtu.

3.2. Aplikácia ČSOB SmartBanking

1. Je mobilná aplikácia, ktorú si môže Klient nainštalovať vo svojom vlastnom zariadení (napr. smartfón, tablet) z oficiálnych digitálnych distribučných platforiem Google Play alebo App Store, Huawei AppGalery a získať tak prístup k časti Platformy, na ktorej ČSOB ponúka služby členov skupiny ČSOB, SmartSlužby+, Kate - proaktívne personalizované služby s doplnkovou pridanou hodnotou a Personalizované služby- personalizované služby partnerov.

2. Pre aktiváciu Aplikácie ČSOB SmartBanking je potrebné zadať:

a) Identifikačné číslo,

b) PIN (k Identifikačnému číslu),

c) Potvrdenie aktivácie v Aplikácii ČSOB SmartToken.

3. Deaktivácia Aplikácie ČSOB SmartBanking je možná:

a) prostredníctvom aplikácie vo funkcii „Nastavenia“ alebo

b) na základe telefonickej žiadosti na Infolinke alebo

c) odinštalovaním aplikácie z mobilného zariadenia.

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

3.3. ČSOB API (PSD2)

1. Zabezpečuje sprístupnenie platobných iniciačných služieb (PIS - Payment Initiation Service), služieb informovania o účte (AIS - Account Information Service) a služieb potvrdenia o dostupnosti zostatku na vykonanie platobnej operácie, viazanej na platobnú kartu na platobnom účte (CPIIS - Card-based Payment Instrument Issuer Service) podľa zákona o platobných službách. 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.
2. Opis spôsobu využívania Služby ČSOB API (PSD2) je uvedený v dokumente Obchodné podmienky ČSOB API (PSD2) zverejnenom na Webovom sídle Banky.
3. Predpokladom na využívanie je:
   a) pridelenie 8-miestneho Identifikačného čísla Oprávnenej osobe, ktorá má prístup do Aplikácie ČSOBBusinessBanking
   b) udelenie súhlasu Oprávnenej osoby Autorizovanej tretej strane a zároveň vykonanie silnej autentifikácie Oprávnenej osoby v prostredí Služieb ELB, pričom Autorizovanou treťou stranou sa rozumie tretia osoba, ktorá Banku požiadala o možnosť sprostredkovať túto službu, je uvedená v registri príslušnej národnej autority a zároveň disponuje kvalifikovaným certifikátom v zmysle Obchodných podmienok ČSOB API (PSD2) a Banka umožnila tejto osobe sprostredkovať tieto Služby API (PSD2).

3.4. Kate

1. Služba virtuálnej asistentky je proaktívnou personalizovanou službou s doplnkovou pridanou hodnotou. V rámci takýchto služieb Banka po udelení osobitného súhlasu Klienta (v závislosti od jeho rozsahu) vykonáva automatizovanú analýzu osobných údajov Klienta, na základe nej odhadne osobnú situáciu a potreby Klienta a následne poskytne Klientovi osobnú asistenciu a doplnkovú podporu súvisiacu so službami poskytovanými ČSOB alebo Službami Partnerov.
2. Klient ju môže využívať po Autentifikácii v rámci služby SB (t.j. len v rámci aplikácie SB prostredníctvom podporovaného mobilného zariadenia) a doplnkových služieb prístupných v rámci služby SB. Poskytuje Klientovi asistenciu v súvislosti s produktami a službami spoločností v rámci finančnej skupiny ČSOB, ako aj Službami Partnerov v závislosti na digitálnom prostredí, na konkrétnej verzii služby Kate (ktorej aktiváciu si Klient môže zvoliť) a v nadväznosti na osobnú situáciu Klienta.
3. <u>Poskytuje služby v nasledovných oblastiach:</u>
   a) Poskytovanie informácií napr. o produktoch a službách, alebo o konci platnosti platobnej karty, alebo o nedostatku finančných prostriedkov na Účte na naplánované platby.
   b) Zvyšovanie pohodlia a zákazníckeho komfortu Klienta napr. môže využívať hlasovú službu v súvislosti so zadávaním požiadaviek pre Kate, môže tiež Klienta upozorniť na dôležité skutočnosti ako napr. končiaca platnosť občianskeho preukazu Klienta.
   c) Identifikácia možných rizík a ich eliminácia napr. môže ponúknuť Klientovi možnosť uzatvorenia cestovného poistenia napr. v súvislosti so zrealizovanou platbou letenky.
   d) Návrhy na optimalizáciu hospodárenia Klienta s finančnými prostriedkami; napr. môže Klientovi navrhnúť zakúpenie predplateného cestovného lístka na verejnú prepravu, ak je to pre Klienta výhodnejšie ako nákup jednorazových cestovných lístkov.
4. <u>Komunikácia s Kate:</u>

   Je možné začať komunikovať po spustení služby prostredníctvom kliknutia na príslušnú ikonu Kate v rámci aplikácie SB.

5. Spôsoby komunikácie s Kate:

   a) prostredníctvom chatu, alebo

   b) prostredníctvom hlasovej konverzácie, ktorá je zabezpečovaná prostredníctvom Google Services spoločnosti Google LLC. Spustením hlasovej komunikácie Klient poskytuje súhlas s podmienkami používania Google Services, ktorých úplné znenie je prístupné prostredníctvom https://cloud.google.com/terms/aup.

6. Funkcie Kate:

   V prípade výberu hlasovej konverzácie je možné komunikovať prostredníctvom hlasu alebo kombináciou hlasu a chatu.

   Pre účely kontroly obsahu komunikácie je možné zobrazovanie prebiehajúcej komunikácie.

   Pri hlasovej komunikácii je potrebné zapnúť na mobilnom zariadení mikrofón. Hlasová komunikácia s Kate je zo strany ČSOB nahrávaná, pričom nahrávanie reči Klienta sa ukončuje automaticky po skončení hlasovej komunikácie alebo vypnutím mikrofónu v priebehu komunikácie. Klient môže kedykoľvek ukončiť hlasovú formu komunikácie a to prostredníctvom kliknutia na príslušnú ikonu alebo vypnutím mikrofónu.

   Pre komunikáciu v hlasovej forme je potrebné vyhľadať prostredie bez výraznejšieho hluku, rozprávať zreteľne a sledovať priebeh konverzácie na obrazovke.

   Na poskytnutie hlasovej formy konverzácie nie je právny nárok. Funkcia hlasovej komunikácie môže byť z technických príčin nedostupná alebo nemusí byť v určitých situáciách podporovaná (napríklad z bezpečnostných dôvodov).

   ČSOB nezodpovedá za dostupnosť funkcie hlasovej komunikácie a ani za jej prerušenie, ukončenie alebo celkovú nedostupnosť z technických dôvodov.

7. Ukončenie komunikácie:

   Klient je oprávnený komunikáciu kedykoľvek ukončiť.

   Súčasne môže byť ukončená zo strany Kate (najmä v prípade, ak Klient počas určitého časového úseku v komunikácii nepokračuje, alebo z prípadných technických dôvodov). Ukončenie komunikácie sa zobrazí na obrazovke mobilného zariadenia.

8. Prehľad základných funkcií (t.j. kategórií v ktorých Kate poskytuje služby):

   Je prístupný na Webovom sídle Banky v sekcii týkajúcej sa Kate.

   ČSOB je oprávnená rozsah funkcií Kate meniť (najmä v závislosti od vývoja služby Kate) úpravou rozsahu služieb na Webovom sídle Banky.

   V prípade, ak by pridanie alebo zmena niektorej z funkcií predstavovala zmenu existujúcej zmluvy uzatvorenej medzi Klientom a Bankou (napr. zmluvy týkajúcej sa platobného účtu alebo platobnej karty Klienta), Klient môže začať využívať túto funkciu až po zmene príslušnej zmluvy zrealizovanej v súlade s príslušnými právnymi predpismi, prípadne na základe výslovného súhlasu Klienta zrealizovaného prostredníctvom Kate. Ak Kate ponúkne Klientovi vybraný produkt alebo službu (vrátane produktov alebo služieb ČSOB), prijatie tejto ponuky je vo vybraných prípadoch (najmä podľa úrovne vývoja služby Kate) možné zrealizovať priamo prostredníctvom Kate.

   Tiež môže Klientovi poskytnúť asistenciu resp. pomoc potrebnú k prijatiu tejto ponuky (napr. vo forme presmerovania na webové sídlo poskytovateľa produktu alebo služby alebo presmerovaním na príslušného zamestnanca ČSOB).

9. Všeobecné pravidlá týkajúce sa používania:

   Asistenčné služby poskytuje plne automatizovaným spôsobom, čo môže viesť k prijímaniu rozhodnutí bez

účasti ľudského faktora. Informácie ohľadne automatizovaného prijímania rozhodnutí, ako aj informácie týkajúce sa spracúvania osobných údajov súvisiacich s poskytovaním služieb Kate, sú uvedené v dokumente Memorandum ochrany osobných údajov, ktorý je prístupný na Webovom sídle Banky https://www.csob.sk/pravne-informacie.

10. Zodpovednosť za škodu:

Banka upozorňuje, že v prípade nesprávneho používania zo strany Klienta, nesprávneho fungovania mobilného zariadenia, prostredníctvom ktorého Klient používa Kate, v prípade porušenia bezpečnostných opatrení zabezpečujúcich ochranu mobilného zariadenia, aplikácie SB a jej digitálneho prostredia, a tiež ani v prípade využívania služby Kate treťou osobou (inou ako Klientom), Banka nezodpovedá Klientovi za škodu, ktorá mu tým vznikne.

Banka negarantuje kontinuálnu dostupnosť najmä z technických dôvodov, potreby plánovaných odstávok alebo údržby systémov.

11. Možnosti využívania služieb zo strany Klienta:

Je dostupná v dvoch verziách:

a) základná verzia a

b) proaktívna verzia, ktorá je určená len pre Klientov starších ako 18 rokov, s plnou spôsobilosťou na právne úkony.

Osoby mladšie ako 18 rokov sú oprávnené využívať služby Kate len v obmedzenom rozsahu, pričom o rozsahu týchto služieb rozhoduje Banka a ich rozsah môže meniť.

Základná verzia: predstavuje takú možnosť komunikácie kde vzájomnú komunikáciu iniciuje vždy Klient. Klient môže Kate požiadať o pomoc a podporu v rámci používania aplikácie SB.

Proaktívna verzia: predstavuje možnosť komunikácie kde vzájomnú komunikáciu iniciuje Klient alebo Kate. V rámci SB je Klientovi automaticky aktivovaná proaktívna Kate, pričom Klient je oprávnený kedykoľvek zrealizovať v rámci nastavení aplikácie SB zmenu proaktívnej na základnú verziu a naopak. Súčasťou proaktívnej sú tiež všetky funkcie základnej verzie. Predstavuje plnohodnotnú digitálnu asistentku, ktorá Klienta sama oslovuje s návrhmi riešení a poskytuje mu plnohodnotnú personalizovanú asistenciu a podporu vzhľadom na jeho osobnú situáciu a osobné potreby. Na základe hlbšej analýzy osobných údajov a správania Klienta je schopná riešiť zložitejšie situácie a poskytovať komplikovanejšiu asistenciu, ako aj vytvárať a navrhovať Klientovi v oblasti produktov a služieb ČSOB a Služieb Partnerov ponuky určené a spracované osobne pre Klienta. Klient môže zadať otázku alebo požiadavku týkajúcu sa najmä produktov a služieb ČSOB alebo Služieb partnerov, dostupných prostredníctvom SB. Kate je schopná proaktívne komunikovať s Klientom a samostatne oslovovať Klienta za účelom riešenia Klientových požiadaviek na základe osobnej situácie Klienta a odhadu jeho potrieb.

Ak je za účelom vyriešenia požiadavky Klienta nevyhnutná aktivácia proaktívnej Kate, splnenie osobitných podmienok, poskytnutie osobitného súhlasu, vykonanie osobitného úkonu alebo uzatvorenie osobitnej zmluvy, Klient bude na túto skutočnosť v rámci komunikácie s Kate upozornený.

Pokiaľ v rámci komunikácie dochádza k aktívnemu oslovovaniu Klienta zo strany Kate, Kate vždy zistí záujem Klienta o poskytnutie pomoci alebo asistencie v súvislosti s predmetom oslovenia. Pokiaľ Klient ponuku Kate na pomoc alebo asistenciu odmietne, Kate ponúkanú asistenciu alebo pomoc nezrealizuje – rozsah služieb poskytovaných Klientovi zo strany Kate je takto vždy podmienený rozhodnutím Klienta. Aktívne oslovovanie Klienta zo strany Kate je realizované prostredníctvom oznámenia – push notifikácie, a to kedykoľvek, kedy je to relevantné vzhľadom na osobnú situáciu Klienta a vykonanú analýzu jeho potrieb. Pre účely riadneho fungovania proaktívnej Kate je preto nevyhnutné povoliť v mobilnom zariadení zasielanie notifikácií/oznámení. Pri takomto nastavení Kate môže osloviť Klienta aj v prípade, ak Klient práve Aplikáciu SmartBanking nepoužíva.

12. Spracúvanie osobných údajov Klienta pri využívaní služby Kate:

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

4. PODPORA SLUŽIEB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA

Infolinka	+421 2 5966 8844 z územia SR alebo z územia mimo SR
Prevádzková doba	nepretržite
Internetové stránky	www.csob.sk/kontakty
Štandardné činnosti vykonávané na Infolinke	• Informácie o vykonaní zadania / zmeny / zrušenia pokynov Klienta • Blokovanie/odblokovanie bezpečnostných prvkov a nástrojov • Prijatie problému Klienta, jeho riešenie a oznámenie výsledku • Komunikácia s Klientmi prostredníctvom e-mailu, Aplikácie ČSOB SmartBanking • Deaktivácia aplikácie

Pojmy uvádzané v tomto dokumente s veľkým písmenom majú význam uvedený v Podmienkach pre poskytovanie služieb ČSOB Elektronického bankovníctva a Podmienkach pre poskytovanie služieb ČSOB Elektronického bankovníctva pre podnikateľov, ak tento dokument neustanovuje inak.

Prílohy:

1. Prehľad funkcionalít, profilov práv a podpisových pravidiel v ČSOB BusinessBanking