

# Uživatelská příručka služeb

Ode teď máte nonstop k dispozici moderní formy internetového a telefonního bankovníctví.

## **SERVIS 24 Internetbanking**

dostupný na internetové adrese: [www.servis24.cz](http://www.servis24.cz)

## **SERVIS 24 Telebanking**

dostupný na telefonním čísle: **+420 956 777 956**

## **SERVIS 24 – Mobilní banka**

pro zařízení s iOS, Android nebo Windows

## **Mobilní aplikace Můj stav**

pro zařízení s iOS, Android

## **Mobilní aplikace Melinda**

pro zařízení s iOS, Android

## **Mobilní aplikace FRIENDS 24**

pro zařízení s iOS, Android

## **Webová aplikace Moje zdravé finance**

# OBSAH

1.1	Obsluha účtů.....	4
1.2	Charakteristika služby SERVIS 24 Telebanking.....	4
1.3	Charakteristika služby SERVIS 24 Internetbanking.....	5
1.4	Používání služby SERVIS 24 Internetbanking.....	5
1.5	Charakteristika služby SERVIS 24 - Mobilní banka.....	6
1.6	Mobilní aplikace MŮJ STAV.....	6
1.7	Mobilní aplikace MELINDA.....	6
1.8	Mobilní aplikace FRIENDS 24.....	7
1.9	Webová aplikace MOJE ZDRAVÉ FINANCE.....	7
1.10	Charakteristika služby SERVIS 24 – START.....	7
<b>2.</b>	<b>Přístup ke službám SERVIS 24 a komunikační poplatky.....</b>	<b>7</b>
2.1	Přístup ke službám SERVIS 24.....	8
2.2	Spojení s aplikacemi Internetbanking a Mobilní banka.....	8
2.3	Doručování SMS zpráv do zahraničí.....	8
<b>3.</b>	<b>Bezpečnost služeb SERVIS 24.....</b>	<b>8</b>
3.1	Poskytování bezpečnostních údajů.....	8
3.2	Identifikace a ověření uživatele.....	9
3.3	Bezpečnostní pravidla při využívání služeb internetového bankovníctví SERVIS 24.....	10
	1) <i>Chraňte si svoje bezpečnostní údaje.....</i>	<i>10</i>
	2) <i>Nereagujte na podvodné e-maily.....</i>	<i>10</i>
	3) <i>Neotevírejte neznámé odkazy na cizí servery.....</i>	<i>11</i>
	4) <i>Chraňte si svůj počítač i mobilní telefon.....</i>	<i>11</i>
	5) <i>Přistupujte do internetového bankovníctví výhradně z bezpečného počítače.....</i>	<i>11</i>
	6) <i>Využívejte antivirový program i osobní firewally.....</i>	<i>11</i>
	7) <i>Využívejte ochranu proti spamu.....</i>	<i>11</i>
	8) <i>Nastavte si upozornění o platbách na svém bankovním účtu.....</i>	<i>11</i>
	9) <i>Pravidelně sledujte informace o bezpečnosti.....</i>	<i>11</i>
	10) <i>Mějte správně nastavený váš „chytrý“ mobilní telefon.....</i>	<i>11</i>
3.4	Změna hesla.....	11
3.5	Zablokování a odblokování přístupu do služeb SERVIS 24.....	12
<b>4.</b>	<b>Přihlášení do služeb SERVIS 24.....</b>	<b>13</b>
4.1	Přihlášení do služby SERVIS 24 Telebanking.....	13
4.2	Přihlášení do služby SERVIS 24 Internetbanking.....	13
4.3	Přihlášení do služby SERVIS 24 - Mobilní banka.....	14
4.4	Přihlášení do aplikace SERVIS 24 – Můj stav.....	14
4.5	Přihlášení do aplikace Melinda.....	14
4.6	Přihlášení do aplikace FRIENDS 24.....	14
4.7	Přihlášení do aplikace Moje zdravé finance.....	15
<b>5.</b>	<b>Limity používané ve službách SERVIS 24.....</b>	<b>15</b>
5.1	Limit služby.....	15
5.2	Limit účtu.....	16
5.3	Limit připodepisování.....	16
5.4	Limit pro mobilní platby.....	16
<b>6.</b>	<b>Uživatelé ve službách SERVIS 24.....</b>	<b>16</b>
6.1	Disponent.....	16
6.2	Zmocněná osoba.....	16
6.3	Připodepisování.....	17
<b>7.</b>	<b>Zpracování platebních příkazů.....</b>	<b>17</b>
7.1	Podmínky pro realizaci transakcí.....	17
7.2	Zahraniční platby.....	17
7.3	Transakce na majetkových účtech.....	18
<b>8.</b>	<b>Prováděcí směrnice pro využívání klientských certifikátů v rámci služeb telefonního a internetového bankovníctví.....</b>	<b>18</b>
8.1	Obecná ustanovení.....	18

8.2	Platnost a účinnost klientského certifikátu a čipové karty .....	19
8.3	Obnovení platnosti klientského certifikátu .....	19
8.4	Vydání následného klientského certifikátu .....	19
8.5	Zneplatnění klientského certifikátu .....	19
<b>9.</b>	<b>Přehled poskytovaných služeb a operací na účtech .....</b>	<b>21</b>
<b>10.</b>	<b>Přehled ostatních poskytovaných služeb .....</b>	<b>40</b>
<b>11.</b>	<b>Vymezení vybraných pojmů .....</b>	<b>42</b>
<b>12.</b>	<b>Struktura IVR .....</b>	<b>43</b>

## Charakteristika služeb SERVIS 24

Služby SERVIS 24 můžete využívat prostřednictvím telefonu (SERVIS 24 Telebanking s obsluhu prostřednictvím hlasového automatu (dále jen IVR) a telefonních bankéřů), internetu (SERVIS 24 Internetbanking) a prostřednictvím aplikace SERVIS 24 Mobilní banka pro zařízení vybavené operačními systémy iOS a Android nebo Windows. Služby SERVIS 24 Vám poskytujeme v rozsahu pasivních a aktivních transakcí a administrativních operací na námi vedených účtech, není-li dále stanoveno jinak.

Rozsah pasivních a aktivních transakcí a služeb podporovaných službami SERVIS 24 je pro jednotlivé způsoby obsluhy rozdílný a je uvedený v bodě 9. Přehled poskytovaných služeb a operací na účtech v bodě 10, Přehled ostatních poskytovaných služeb. Rozsah transakcí a služeb jsme oprávněni v souvislosti s rozšiřováním nabídky služeb SERVIS 24 a produktů naší finanční skupiny a Pojišťovny České spořitelny, a.s, Vienna Insurance Group (dále jen Pojišťovna ČS) jednostranně měnit.

### 1.1 Obsluha účtů

Pomocí služeb SERVIS 24 můžete účet obsluhovat Vy, jako majitel účtu, tak i další osoby, které k obsluze zmocníte.

Pro fyzické osoby (FOO) platí, že prvním přihlášením Vás nebo zmocněné osoby (tzv. aktivací služeb) se automaticky ke službám SERVIS 24 přiřadí veškeré produkty vedené u finanční skupiny naší společnosti. Fyzickým osobám podnikatelům (FOP) a právnickým osobám (PO) se automaticky přiřadí primární účet uvedený ve smlouvě, kartový účet, pokud je zřízen pro stejného majitele a všechny platební karty vydané k těmto účtům.

Jako majiteli účtu se Vám při prvním přihlášení přiřadí automaticky, nebo kdykoliv na základě vlastního pokynu i účty Pojišťovny ČS. V případě Stavební spořitelny ČS se Vám přiřadí i účty, ke kterým máte vztah jako majitel, zákonný zástupce, dlužník, spoludlužník nebo ručitel. Obdobné to je i u účtů Penzijní společnosti ČS, kdy se Vám přiřadí účty jichž jste majitelem a účty, u kterých jste uveden jako zákonný zástupce.

Všechny přiřazené účty (s výjimkou primárního účtu) můžete vy nebo zmocněná osoba kdykoliv odřadit, případně znovu přiřadit prostřednictvím služeb SERVIS 24.

Obdobná pravidla platí i pro službu SERVIS 24 – START.

### 1.2 Charakteristika služby SERVIS 24 Telebanking

Služba SERVIS 24 Telebanking Vám umožňuje obsluhovat účty pomocí telefonu a je poskytována prostřednictvím našeho Kontaktního centra.

#### Princip služby

Zavoláním na telefonní číslo **956 777 956** budete spojeni s **automatickou hlasovou službou (dále také IVR)**. Hlasový systém IVR řídíte stisknutím nabízeného tlačítka, díky kterému přecházíte do dalšího menu nebo ke konkrétní informaci či operaci.

Služba SERVIS 24 Telebanking **umožňuje také přepojení na telefonního bankéře**, který Vám poskytne příslušné informace nebo provede vybrané finanční operace.

Z výše uvedeného vyplývá, že SERVIS 24 Telebanking umožňuje komunikaci s IVR a telefonním bankéřem. Kdykoli se v této příručce používá pojem služba SERVIS 24 Telebanking, jsou míněny obě možnosti kontaktu.

#### Používání služby SERVIS 24 Telebanking prostřednictvím IVR

Abyste mohli využít tuto službu, potřebujete telefonní přístroj s tónovou volbou nebo mobilní telefon. Pokud takový telefon nemáte, počkejte, prosím, po vytočení čísla na automatické přepojení na telefonního bankéře.

Při používání služby Vám bude prostřednictvím IVR sdělena nabídka dostupných operací, ve které stisknutím určitého nabízeného tlačítka zvolíte další postup.

Přehrávání hlasového sdělení prostřednictvím IVR můžete kdykoli přerušit stisknutím tlačítka podle požadované volby. Např. při opakování každého zadaného údaje nebo při závěrečném odsouhlasení zadaných údajů je možno některé pasáže zkrátit použitím křížku „#“.

Z každé nabídky můžete využít přepojení na telefonního bankéře (s výjimkou rozpracované transakce).

Jestliže Vás systém vyzve k zadání určitého údaje, máte na zadání přibližně deset sekund. Pokud údaj v tomto limitu nezadáte, systém výzvu zopakuje. Po třetím zopakování výzvy dojde k automatickému ukončení hovoru.

Při zadávání příkazu k provedení transakce (například domácí platby) postupujte podle automaticky sdělovaných instrukcí. Pokud zadáte údaj chybně, automat Vás vyzve, abyste zadání zopakovali. Když vyčerpáte tři povolené pokusy, automat Vás vrátí do předchozí nabídky. Po zadání údaje systém jeho hodnotu zopakuje. Poté můžete zadání potvrdit nebo opravit. Po potvrzení údaje pokračuje transakce dále.

Funkčnost nejdůležitějších telefonních tlačítek

„0“ (nula)	Přepojení na telefonního bankéře
„*“ (hvězdička)	Návrat do předchozí nabídky – v režimu pohybu v nabídce
„*“ (hvězdička)	Storno zadaného údaje – v režimu zadávání transakce
„#“ (křížek)	Potvrzení zadaného údaje po vyzvání automatickou hlasovou službou

## Používání služby SERVIS 24 Telebanking prostřednictvím telefonního bankéře

Své účty můžete obsluhovat také prostřednictvím telefonního bankéře. Údaje potřebné pro realizaci transakcí či služeb odsouhlasíte telefonnímu bankéři slovně.

## 1.3 Charakteristika služby SERVIS 24 Internetbanking

Služba SERVIS 24 Internetbanking slouží k obsluze účtů přes internet a je poskytována prostřednictvím internetové aplikace.

### Princip služby

Zadáním adresy [www.servis24.cz](http://www.servis24.cz) do internetového prohlížeče se Vám zobrazí stránky internetového bankovníctví.

### Technické předpoklady využití služby

Doporučeným vybavením pro správné fungování aplikace SERVIS 24 Internetbanking je osobní počítač s nainstalovaným operačním systémem a internetovým prohlížečem:

Operační systém	Prohlížeč
Windows 7 (SP1)	Internet Explorer 11 Mozilla Firefox (poslední 3 verze) *) Google Chrome (poslední 3 verze) *)
Windows 8.1 Windows 10	Internet Explorer 11 Mozilla Firefox (poslední 3 verze) *) Google Chrome (poslední 3 verze) *)
Mac OS X 10.10 (Yosemite) Mac OS X 10.11 (El Capitan)	Safari 6 a vyšší Mozilla Firefox (poslední 3 verze) *) Google Chrome (poslední 3 verze) *)
Linux distribuce CentOS verze 6 a vyšší Linux distribuce Ubuntu verze 12.10 a vyšší	Mozilla Firefox (poslední 3 verze) *) Google Chrome (poslední 3 verze) *)

\*) Nejnovější verze prohlížečů jsou po jejich vydání testovány po dobu 3 měsíců a aplikace je jim přizpůsobována tak, aby byla zajištěna plná funkčnost a správné zobrazení.

Aplikace vyžaduje prohlížeč schopný zpracovat webové stránky podle následujících standardů:

- HTML 4.01 (podle doporučení W3C HTML 4.01 Specification a normy ISO/IEC 15445:2000).
- JavaScript (podle doporučení ECMAscript-262, rev.3).
- CSS 3 (podle doporučení W3C CSS3 Values and Units).
- HTTP 1.1 (podle doporučení IETF RFC2616).
- TLS 1.0.
- Povolení ukládání cookies

### Využívání souborů cookie a obdobné technologie.

Česká spořitelna používá na svých webových stránkách a v internetovém bankovníctví malé textové soubory cookie, které jsou odesílány do vašeho prohlížeče. Návštěva našich stránek je tak snazší a obsah relevantnější.

Tyto soubory používáme především pro uložení vašeho nastavení, například preferovaného jazyka, sledování návštěvnosti stránek a výběru správné komunikace. Vždy přitom dbáme na zásady ochrany osobních údajů

### Jaké konkrétní cookies používáme

Personalizační - pro určení preferovaného jazyka a způsobu přihlášení

Autentizační - pro ověření uživatele za účelem bezpečnosti

Technická - pro zajištění komunikace se systémem banky a zajištění minimálních parametrů nezbytných pro provoz aplikace

Komunikační - pro zobrazení multimediálního obsahu

Statistická - pro zjištění návštěvnosti sekcí v aplikaci.

Jiné operační systémy a prohlížeče než výše vyjmenované nemusí být s aplikací internetového bankovníctví plně kompatibilní, a proto Vám nemůžeme zaručit, že aplikace bude zobrazena správně a všechny nabízené funkčnosti budou správně zpracovány.

Od 8. dubna 2014 společnost Microsoft ukončila podporu operačního systému Windows XP a Microsoft Office 2003.

## 1.4 Používání služby SERVIS 24 Internetbanking

Další informace najdete po přihlášení do aplikace ve „Zprávách banky“ (např. informace o plánované údržbě systému, tipy pro používání aplikace a obchodní informace).

K dispozici máte rovněž podporu telefonního bankéře na lince služeb SERVIS 24 (viz kap. 2.1 Přístup ke službám SERVIS 24).

## 1.5 Charakteristika služby SERVIS 24 - Mobilní banka

Mobilní aplikace, která Vám umožňuje bezpečnou a pohodlnou správu osobních financí kdykoliv a kdekoliv přímo z mobilního telefonu nebo tabletu s operačním systémem iOS (iPhone, iPad, iPod touch), Android nebo Windows Phone 8.1. Dostupná je zdarma v české a anglické verzi.

### Typy obsluhovaných účtů

- Všechny typy Osobních účtů, nebo sporožirové účty.
- Spořicí účet k Osobnímu kontu ČS.
- Peníze stranou k Osobnímu účtu II.
- Běžný účet.
- Cizoměnový účet.
- Kartový účet (kreditní karta).

### Hlavní funkce

- Zobrazení zůstatku na účtech.
- Zadávání plateb.
- Zadávání plateb pomocí skenování poštovní poukázky typu A.
- Zadávání plateb z QR kódu na faktuře.
- Dobíjení kreditu u mobilních operátorů.
- Zobrazení přehledu karet.
- Změna limitů u platebních karet.
- Zablokování/odblokování platební karty.
- Objednání náhradní karty.
- Vyhledávání v transakční historii.
- Vyhledání bankomatů a poboček České spořitelny.
- Naše důležité kontaktní údaje.
- Sjednání úvěru fyzických osob, kreditní karty nebo kontokorentu.
- Navýšení úvěru fyzických osob, kreditní karty nebo kontokorentu.

### Podmínky

- Účet u České spořitelny (viz. Typy obsluhovaných účtů) s disponentským oprávněním typu A (aktivní) nebo P (pasivní) a zároveň tento účet nevyžaduje autorizaci transakcí klientským certifikátem.
- Aktivní SERVIS 24 Internetbanking nebo SERVIS 24 START Internetbanking pro nastavení hesla pro Mobilní banku.

## 1.6 Mobilní aplikace MŮJ STAV

Mobilní aplikace, která na rozdíl od aplikace „Mobilní banka“ nabízí pouze pasivní přístup k Vaším účtům (bez možnosti provádět aktivní transakce). Vhodné pro každodenní rychlou kontrolu Vašich účtů a transakcí.

### Hlavní funkce

- Kontrola všech svých produktů (osobní účet, kartový účet, půjčky, hypotéky, stavební spoření, penzijní připojištění, životní pojištění, investiční účet, majetkový účet).
- Nahlížení do historie transakcí účtů, možnost jednotlivé transakce filtrovat (příchozí/odchozí/vše).
- Zobrazení detailu transakce (číslo účtu protistrany, poznámky pro příjemce/sebe, variabilní aj. symboly) a možnost sdílet ho pomocí SMS, e-mailu, messaging aplikací atd.
- Zobrazení zůstatku účtů na ploše svého přístroje bez nutnosti spouštění aplikace (Android widget / iOS přehled Dnes).
- Vybrání způsobu zabezpečení vstupu do aplikace (PIN, gesto, otisk prstu, bez hesla).
- Zobrazení čísla účtů/smluv a sdílet je pomocí SMS, e-mailu, messaging aplikací atd.
- Zobrazení zpráv banky
- Nastavení Informačních zpráv (pouze push notifikace)
- Zobrazení užitečných kontaktů banky (tel.číslo, e-mailové adresa).

### Podmínky využívání

- Mobilní telefon (pozn. aplikace vyvinuta pro mobilní telefony; lze jí používat na tabletu, ale zobrazení není optimalizováno), operační systém přístroje Android 4.0 a vyšší, iOS 7 a vyšší.
- Aktivní služba SERVIS 24 Internetbanking nebo SERVIS 24 START Internetbanking.
- Uživatel je majitelem účtu.

## 1.7 Mobilní aplikace MELINDA

Mobilní aplikace pomocí níž můžete přispívat na konkrétní charitativní sbírky. Přispívat můžete jednorázově nebo můžete přispívat pravidelně při každé platbě Vaší kartou (přispění zaokrouhlováním).

### Hlavní funkce

- Přehled mnoha dobročinných sbírek, z nichž si můžete jednu nebo více vybrat a přispět jednorázově či pravidelně při

- každé platbě kartou.
- Zobrazení neziskových organizací, ze kterých si můžete vybrat Vaši oblíbenou a přispívat na ni.
- Jednorázový příspěvek – přispívání na konkrétní dobročinnou sbírku jednoduše přímo ze svého účtu.
- Pravidelné přispívání – můžete přispívat pravidelně a automaticky drobné peníze při každé platbě kartou (jako byste nechávali spropitné).
- Pomoc se získáním daňového zvýhodnění na základě Vašich zaslaných příspěvků.

#### **Podmínky využívání**

- Mobilní telefon (pozn. aplikace vyvinuta pro mobilní telefony; lze jí používat na tabletu, ale zobrazení není optimalizováno), operační systém přístroje Android 4.0 a vyšší, iOS 7 a vyšší.
- Aktivní službu SERVIS 24/SERVIS 24-START Internetbanking.
- Majitel účtu (i nezletilý) .

## **1.8 Mobilní aplikace FRIENDS 24**

Friends 24 je jednoduchá aplikace pro drobné platby - provedete s ní běžné denní transakce, kvůli kterým dnes hledáte po kapsách drobné nebo musíte běžet k bankomatu. S Friends 24 snadno převedete peníze komukoli na jeho účet. Příjemcem může být klient jakékoli banky v České republice.

#### **Hlavní funkce**

- Převod peněz bez znalosti čísla účtu příjemce.
- Zabezpečení platby domluveným heslem mezi příjemcem a odesílatelem.
- Zasílání platby pomocí SMS, e-mail nebo jiné komunikační aplikace, dle nastavení daného uživatele.
- Evidence dluhů a pohledávek (funkce "Dlužníček")
- Vybrání způsobu zabezpečení vstupu do aplikace (PIN, gesto, otisk prstu)

#### **Podmínky využívání**

- Mobilní telefon (pozn. aplikace vyvinuta pro mobilní telefony; lze jí používat na tabletu, ale zobrazení není optimalizováno), operační systém přístroje Android a iOS.
- Aktivní služba SERVIS 24 Internetbanking nebo SERVIS 24 START Internetbanking.
- Uživatel je majitelem účtu.

## **1.9 Webová aplikace MOJE ZDRAVÉ FINANCE**

Webová aplikace, která Vám, pokud máte sjednanou službu MZF, zobrazí výdaje podle kategorií a umožní Vám tak lépe řídit své výdaje.

#### **Hlavní funkce**

- Zobrazení výdajů v kategoriích.
- Nastavení výdajových rozpočtů pro dané kategorie.
- Převod peněz ze svého osobního účtu na podúčet Peníze stranou a zpět.

#### **Podmínky využívání**

- Aktivní služba SERVIS 24 Internetbanking.

## **1.10 Charakteristika služby SERVIS 24 – START**

Pro ty z Vás, kteří využíváte pouze vkladové, úvěrové účty a/nebo produkty naší finanční skupiny nebo Pojišťovny ČS (např. majetkové účty, spořicí nebo úvěrové účty stavebního spoření, penzijní připojištění, doplňkové penzijní spoření, důchodové spoření nebo životní pojištění), případně jste ještě nedosáhli 15let, jsme připravili jednodušší verzi služeb SERVIS 24 pod názvem SERVIS 24 - START.

Prostřednictvím služby SERVIS 24 - START můžete realizovat služby a operace uvedené v kapitolách 9 Přehled poskytovaných služeb a operací na účtech a 10 Přehled ostatních poskytovaných služeb.

Pro službu SERVIS 24 - START platí stejná pravidla, principy a technické předpoklady jako pro služby SERVIS 24. Transakce, které nejsou uživateli služby SERVIS 24 - START ve službě SERVIS 24 Internetbanking přístupné, jsou barevně odlišeny. Rovněž je omezeno využívání služby SERVIS 24 Telebanking.

V případě, že budete mít zájem využívat služby SERVIS 24 v plném rozsahu, můžete o převedení služby SERVIS 24 - START na služby SERVIS 24 požádat v obchodním místě. Podmínkou je existence běžného, Osobního účtu České spořitelny, na který budou služby SERVIS 24 navázány.

## **2. Přístup ke službám SERVIS 24 a komunikační poplatky**

Komunikačními poplatky rozumíme telefonní poplatky, poplatky za připojení k síti internet a poplatky za odeslané nebo doručené SMS zprávy.

## 2.1 Přístup ke službám SERVIS 24

### Na telefonním čísle 956 777 956

Telefonní linka je určena pro provádění transakcí prostřednictvím IVR a telefonního bankéře. Na tomto čísle zajišťujeme také podporu ke službám SERVIS 24.

Pro technickou podporu volejte na telefonní číslo **956 777 744**.

Telefonní poplatky odpovídají poplatkům za volání na pevnou linku na úrovni cen místního volání.

**Ze zahraničí** volejte na telefonní číslo v mezinárodním formátu, a to **+420 956 777 956**.

Pro volání z mobilního telefonu můžete využít telefonní čísla se sazbou za volání v rámci vlastní sítě, v závislosti na zvoleném tarifu:

- O2 726 11 11 44
- T-Mobile 605 66 11 44
- Vodafone 776 99 11 44

### Na e-mailové adrese [servis24@csas.cz](mailto:servis24@csas.cz)

Pouze na této e-mailové adrese můžete získat odpovědi na své dotazy či zaslat náměty ke službám SERVIS 24.

## 2.2 Spojení s aplikacemi Internetbanking a Mobilní banka

Poplatky za připojení k internetové aplikaci jsou účtovány dle ceníku jednotlivých společností poskytujících internetové připojení.

## 2.3 Doručování SMS zpráv do zahraničí

Informaci, zda i v zahraničí bude možné využívat funkčnost zaslání SMS zpráv, získáte následujícím způsobem:

- Tuzemský operátor: pokud využíváte služby tuzemského operátora a cestujete do zahraničí, ověřte si u svého mobilního operátora, zda doručuje SMS zprávy do požadované země/destinace.
- Zahraniční operátor: pokud využíváte služby zahraničního operátora, ověřte si, zda zahraniční operátor, jehož služby využíváte, je roamingovým partnerem mobilního operátora T-Mobile (ČS realizuje všechny zahraniční SMS přes T-Mobile).

## 3. Bezpečnost služeb SERVIS 24

**Služby SERVIS 24 jsou standardně zabezpečeny následujícími Bezpečnostními údaji:**

- Heslo pro Telebanking.
- Heslo pro Internetbanking.
- Bezpečnostní kód.
- Bezpečnostní SMS - zahrnující autorizační SMS (povinné pro aktivní transakce) a přihlašovací SMS (volitelné), nastavené pro daného uživatele.

Volitelně, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak, je možné využívat:

- Klientský certifikát – soubor dat uložený na čipové kartě, kterým lze prostřednictvím čtečky připojené k počítači jednoznačně identifikovat uživatele služby SERVIS 24 Internetbanking nebo autorizovat jeho transakce.

Ve Smlouvě můžete stanovit povinnost autorizace všech aktivních transakcí prováděných na Vašich účtech klientským certifikátem. V tom případě je nutné všechny aktivní transakce autorizovat klientským certifikátem.

Pokud si ve Smlouvě navíc stanovíte povinnost přístupu ke službám SERVIS 24 klientským certifikátem, pak přístup k Vaším produktům je možný pouze po přihlášení uživatele klientským certifikátem. Služba SERVIS 24 Telebanking je dostupná pouze pro podávání reklamací.

Povinnost používání klientského certifikátu pro přihlášení ke službě SERVIS 24 Internetbanking si můžete sami nastavit. Zrušit tuto povinnost můžete sami ve službě SERVIS 24 Internetbanking po přihlášení klientským certifikátem nebo prostřednictvím obchodního místa.

### 3.1 Poskytování bezpečnostních údajů

Bezpečnostní údaje Vám poskytujeme automaticky při zřízení služeb SERVIS 24. Bezpečnostní kód a heslo pro Telebanking obdržíte osobně při založení služeb SERVIS 24/ SERVIS 24- Start nebo Vám je zašleme doporučeně poštou do vlastních rukou na Vaši korespondenční adresu. Klientské číslo, které je součástí Protokolu o zřízení uživatele, můžete obdržet přímo v pobočce, nebo standardní poštovní zásilkou na Vaši korespondenční adresu. Pro zadávání aktivních transakcí prostřednictvím služby SERVIS 24 Internetbanking je nutné ke standardní bezpečnosti aktivovat autorizační SMS.

O nastavení čísla mobilního telefonu pro zaslání bezpečnostních SMS a aktivaci autorizačních a přihlašovacích SMS si



můžete požádat buď již při sjednání služeb SERVIS 24 nebo kdykoli později prostřednictvím obchodního místa, nebo prostřednictvím aplikace Internetbanking v případě, že využíváte klientský certifikát.

O **klientský certifikát** ke službě SERVIS 24 Internetbanking si můžete požádat buď při sjednání služby, nebo kdykoli později, a to pouze prostřednictvím obchodního místa. Platnost klientského certifikátu je 1 rok. Klientský certifikát je možné před vypršením platnosti obnovit prostřednictvím služby SERVIS 24 Internetbanking.

Dalšími prvky zvyšujícími bezpečnost služby jsou:

- Grafická klávesnice – klávesnice zobrazovaná na přihlašovací a dalších vybraných obrazovkách aplikace Internetbanking, která slouží k zadání hesla pro Internetbanking při přihlášení nebo při jeho změně.
- Automatické odhlášení uživatele v případě, že vyprší doba platnosti stránky.
- Možnost změny hesla pro Internetbanking, Telebanking a Mobilní banku (viz kapitola 3.3 Změna hesla).
- Možnost změny výše limitů (viz kapitola 5. Limity používané ve službách SERVIS 24).
- Možnost volby používání klientského certifikátu.
- Možnost zaslání informací o účtu prostřednictvím Informačních zpráv. Můžete si nastavit tyto typy Informačních zpráv:
  - **o změně zůstatku na účtu**
    - možnost volby příchozí / odchozí nebo obě transakce
    - odesílány co nejdříve po zaúčtování transakce na účet klienta
  - **denní rekapitulaci zůstatku**
    - dle nastavených parametrů, tj.:
      - každá změna zůstatku,
      - jen pokud je zůstatek vyšší nebo nižší než stanovená částka,
      - jen pokud se zůstatek změní o stanovenou částku (pro majetkové účty je možné částku definovat v procentech)
    - odesílány jednou denně za předchozí den
  - **upozornění na neprovedenou platbu**
    - zasílá se po prvním neúspěšném pokusu o zaúčtování
  - **oznámení o splatnosti KTK**
    - zasílá se 5 dnů před splatností KTK
  - **potvrzení karetní transakce**
- výběry hotovosti, platby kartou u obchodníka a na internetu
- Digitální podpis, který umožňuje zkontrolovat, že konfirmace ve formátu PDF a zůstatkové e-maily byly vytvořeny námi a nebyly změněny třetí stranou.
- Možnost aktivního používání a kombinování bezpečnostních prvků (změna hesla pro Telebanking, Internetbanking a Mobilní banku, změna limitu, SMS zprávy o námi přijatých transakcích, popř. používání autorizačních SMS, přihlašovacích SMS či klientského certifikátu).
- Zaznamenávání a archivace veškeré komunikace vedené přes služby SERVIS 24 z naší strany.

## 3.2 Identifikace a ověření uživatele

Podmínkou provádění aktivních i pasivních transakcí je Vaše identifikace prostřednictvím bezpečnostních údajů, případně klientského certifikátu.

Jedná se o:

- **Klientské číslo**

Desetimístné číslo, které je uvedeno na Protokolu o zřízení uživatele. Protokol o zřízení uživatele dostává každý nově zřizovaný uživatel. Při přihlašování slouží k ověření Vaší totožnosti. O změnu klientského čísla můžete požádat prostřednictvím obchodního místa.
- **Heslo pro Telebanking**

Šestimístné číslo, které jste obdrželi při zřizování služby na naší pobočce v bezpečnostní obálce, nebo poštou v doporučené zásilce a které slouží k Vašemu ověření při každém přihlášení do služby SERVIS 24 Telebanking. Heslo pro Telebanking může být použito k prvnímu přihlášení do služby SERVIS 24 Internetbanking nebo k odblokování služby SERVIS 24 Internetbanking. Při přihlašování do služby SERVIS 24 Telebanking budete vyzváni k zadání tří náhodně zvolených znaků tohoto hesla. Při zapomenutí nebo ztrátě tohoto hesla můžete přes telefonního bankéře nebo na pobočce požádat o vygenerování nových bezpečnostních údajů.
- **Heslo pro Internetbanking**

Vámi vytvořená kombinace číslic a písmen o minimální délce 8 a maximální délce 30 znaků (rozlišujte malá a velká písmena, nepoužívejte diakritiku) obsahující současně minimálně dvě písmena a minimálně dvě číslice. Heslo si stanovíte při prvním přihlášení do služby SERVIS 24 Internetbanking (viz kapitola 4.2 Přihlášení do služby SERVIS 24 Internetbanking) V případě, že zapomenete své heslo pro Internetbanking, můžete si nastavit nové přímo na přihlašovací stránce do aplikace SERVIS 24 Internetbanking.
- **Heslo pro Mobilní banku**

Vámi vytvořená kombinace písmen bez diakritiky, číslic a některých dalších znaků uvedených na grafické klávesnici. Heslo pro Mobilní banku se vytváří v internetovém bankovníctví a je nutné pro aktivaci a následná přihlášení do aplikace SERVIS 24 Mobilní banka. Heslo musí obsahovat minimálně 6 a maximálně 20 znaků. Heslo rozlišuje malá a velká písmena. Nesmí být tvořeno jednoduchou číselnou řadou. Pokud je aktivována klávesa Caps Lock, na obrazovce se zobrazí krátké upozornění. Pro zvýšení bezpečnosti je možné nastavení hesla provést pomocí grafické klávesnice.
- **Bezpečnostní kód**

Osmimístné číslo, ze kterého zadáváte vždy pouze 4 systémem náhodně požadované znaky. Bezpečnostní kód je

vyžadován při prvním přihlášení ke službě, při prvním přihlášení do správce certifikátu, při odblokování uživatele, změna limitů, aktivace 3D Secure a služby a při zadávání telefonního čísla pro automatické zasílání zůstatkových SMS zpráv nebo SMS o uskutečněných aktivních transakcích přes služby SERVIS 24. Bezpečnostní kód obdržíte přímo na obchodním místě v bezpečnostní obálce nebo poštou v doporučené zásilce spolu s heslem pro Telebanking. O změnu bezpečnostního kódu můžete požádat buď prostřednictvím obchodního místa, kdy Vám bude předán v bezpečnostní obálce spolu s heslem pro Telebanking, nebo prostřednictvím KCP, kdy Vám bude zaslán korespondenčně, formou doporučené zásilky.

– **Autorizační SMS**

SMS, kterou Vám zasíláme na Váš mobilní telefon, a která obsahuje autorizační SMS kód. Autorizační SMS kód slouží k autorizaci transakcí Vámi pořizovaných prostřednictvím služby SERVIS 24 Internetbanking. Během autorizace je třeba SMS kód opsat ze SMS zprávy do příslušného pole v aplikaci Internetbanking. Případně také slouží jako elektronický podpis Vámi připojený k datové zprávě, která je adresována bance.

– **Přihlašovací SMS**

SMS, kterou Vám zasíláme na Váš mobilní telefon, a která obsahuje přihlašovací SMS kód. Přihlašovací SMS kód slouží k autorizaci bezpečnostních údajů při Vašem přihlašování do služby SERVIS 24 Internetbanking.

– **Kontrolní SMS**

SMS, kterou Vám zasíláme na Váš mobilní telefon, a která obsahuje kontrolní SMS kód. Kontrolní SMS kód slouží k autorizaci bezpečnostních údajů při Vašem prvním přihlášení do služby SERVIS 24 Internetbanking nebo při odblokování.

– **PIN k čipové kartě s klientským certifikátem**

Minimálně čtyřmístné číslo, které si sami nastavíte pro práci s čipovou kartou nesoucí klientský certifikát. Úvodní hodnotu PIN jste dostali spolu s čipovou kartou v bezpečnostní obálce. Hodnotu PIN můžete sami kdykoliv změnit po přihlášení ke službě SERVIS 24 Internetbanking nebo s pomocí dodávaného software. Pro případ zablokování PIN je v bezpečnostní obálce uvedena také hodnota PUK, která je vyžadována při odblokování PIN s pomocí dodávaného software.

### **Důležité upozornění:**

Prozrazením výše uvedených bezpečnostních prvků můžete ohrozit bezpečnost svých účtů obsluhovaných službami SERVIS 24. Doporučujeme Vám, abyste speciální doporučenou zásilku ani jednotlivé bezpečnostní prvky nikomu nesvěřovali a chránili je před ztrátou a odcizením.

Nejsme odpovědní za prozrazení bezpečnostních prvků, pokud k prozrazení dojde na straně Vás nebo osob, které k užívání služeb SERVIS 24 zvolíte.

Nepřebíráme odpovědnost za neúspěšné doručení SMS zpráv způsobené technickým výpadkem na straně mobilního operátora nebo způsobené chybným fungováním mobilního telefonu.

Informace o změně účetního zůstatku v podobě SMS zprávy nebo e-mailu je odesílána vždy po změně účetního zůstatku.

## **3.3 Bezpečnostní pravidla při využívání služeb internetového bankovníctví SERVIS 24**

### **1) Chraňte si svoje bezpečnostní údaje**

a) **Heslo - Nikdy nesdělujte svoje bezpečnostní údaje dalším osobám** a nekládejte je do aplikací, pokud nemáte jistotu, že pracujete na stránkách [www.servis24.cz](http://www.servis24.cz) nebo [www.business24.cz](http://www.business24.cz). Nastavte si silné heslo (mělo by obsahovat velká i malá písmena, číslice i speciální znaky) a pravidelně ho měňte. Heslo do internetového bankovníctví by mělo být odlišné od hesel do jiných aplikací.

b) **Certifikát - Nenechávejte vaši čipovou kartu s klientským certifikátem ve čtečce čipových karet, pokud neprovádíte bankovní operace.** Čipová karta je potřeba pouze pro přihlášení a autorizaci transakcí.

c) **Autorizační SMS** – Každá autorizační SMS zpráva **obsahuje** nejen **unikátní kód**, jehož zadáním potvrdíte prováděnou transakci, ale také **detailní informace k dané transakci**. Před zadáním kódu proto dbejte na důslednou kontrolu uvedených údajů a potvrďte si tak, že se jedná o vámi zadanou transakci.

### **2) Nereagujte na podvodné e-maily**

Nereagujte na e-mailové zprávy, které jste obdrželi od neznámých adresátů, nebo zprávy s podezřelým názvem či obsahem. Soustřeďte se také na správnou gramatiku e-mailových zpráv, podvodné e-maily většinou obsahují gramatické chyby.

a) Pokud takový podvodný e-mail obdržíte, neodpovídejte na něj, neklikejte na vložené odkazy, neotevírejte přílohy. Mějte na paměti, že **Česká spořitelna nikdy neoslovuje klienty v otázkách bezpečnosti e-mailem**, proto nikdy nesdělujte své osobní ani bezpečnostní údaje v rámci reakce na obdrženou e-mailovou.

b) Neklikejte na odkazy v e-mailech od neznámých či podezřelých odesílatelů a nezdávejte svoje citlivé údaje. Česká spořitelna to NIKDY nepožaduje.

### 3) Neotevírejte neznámé odkazy na cizí servery

Při práci na internetu neotevírejte odkazy na neznámé servery (např. s erotickým obsahem) a ty, se kterými se setkáte v nevyžádaných e-mailech.

### 4) Chraňte si svůj počítač i mobilní telefon

Vaše zařízení je důležitý bezpečnostní prostředek při komunikaci s internetovým bankovníctvím, a proto byste jej měli pečlivě chránit a dodržovat základní pravidla.

- a) **Pravidelně aktualizujte svůj operační systém a internetový prohlížeč** - instalujte bezpečnostní záplaty a balíčky, které výrobce doporučuje.
- b) **Instalujte si aplikace výhradně z oficiálních obchodů** - Nikdy neinstalujte do svých počítačů programy ze zdrojů, které nemáte prověřeny. Při instalaci aplikací do svých mobilních telefonů, stahujte aplikace pouze z oficiálních obchodů (App store, Google play a Windows phone store).

### 5) Přistupujte do internetového bankovníctví výhradně z bezpečného počítače

Nikdy nepřistupujte ke službám SERVIS 24 a BUSINESS 24 z neznámých počítačů nebo z počítačů v internetových kavárnách či v jiných veřejných místech. Používejte přihlášení do svého počítače s přístupem bez administrátorských práv (nastavení práv ověřte Nabídka Start – Ovládací panely – Uživatelské účty)

Ověřte si, že se přihlašujete ke stránkám banky. Po otevření přihlašovací stránky zkontrolujte, že se vám v adresním řádku v horní části internetového prohlížeče zobrazuje adresa <https://www.servis24.cz/> (pro SERVIS 24), <https://www.business24.cz/> (pro BUSINESS 24). Zkontrolujte si v adresním řádku po kliknutí na zámeček v zeleně podbarvené části řádku, že se zobrazí informace o certifikovaném zabezpečení dané služby.

### 6) Využívejte antivirový program i osobní firewall

Na svůj počítač i „chytrý“ mobilní telefon si nainstalujte antivirový program. Aby antivirový program mohl plnit svou funkci, pravidelně jej aktualizujte (i několikrát denně). Zastaralý antivirový program je neúčinný!

Většina podporovaných operačních systémů již nabízí nástroj „osobní firewall“. Nevypínejte tento nástroj, chrání vás při komunikaci na internetu.

### 7) Využívejte ochranu proti spamu

Používejte ke své e-mailové schránce ochranu proti spamu. Dále doporučujeme použít ještě další ochranné nástroje – označované jako antispyware, antiadware a podobně.

**8) Nastavte si upozornění o platbách na svém bankovním účtu** Doporučujeme vám, aktivujte si zasílání informačních zpráv o pohybech na svých účtech (nastavení je možné provést ve službě SERVIS 24 Internetbanking, Nastavení (ikona „klíč“) / INFORMAČNÍ ZPRÁVY/Informace o změně zůstatku na účtu. K platebním kartám INFORMAČNÍ ZPRÁVY/Kartové operace. Budete tak mít informaci o každém pohybu na svém účtu. Také doporučujeme kontrolovat si poslední úspěšné přihlášení do internetového bankovníctví. Informaci najdete v zápatí internetového bankovníctví.

### 9) Pravidelně sledujte informace o bezpečnosti

Česká spořitelna zveřejňuje informace k bezpečnostní situaci na svých internetových stránkách [www.csas.cz](http://www.csas.cz) a také přímo v internetovém bankovníctví.

### 10) Mějte správně nastavený váš „chytrý“ mobilní telefon

„Chytrý“ telefon obsahuje operační systém a je tedy nutné u těchto moderních typů telefonu brát větší obezřetnost i na bezpečnost.

Nepoužívejte programové úpravy svého chytrého mobilního telefonu, které umožňují plný administrátorský přístup (jedná se o úpravy typu: jailbreak pro iOS = iPHONE, root pro Android = SAMSUNG Galaxy, NEXUS, a mnoho dalších nebo jailbreak, také unlock/odemčení pro Windows.

**Doporučení:** u telefonů se systémem Android doporučujeme zakázat „instalaci z neznámých zdrojů“. Touto úpravou si zajistíte, že si stahujete a instalujete aplikace pouze z oficiálního úložiště.

## 3.4 Změna hesla

Změnit heslo pro Telebanking si můžete pouze prostřednictvím IVR. Při změně hesla budete vyzváni k zadání:

- Klientského čísla.
- 3 náhodně vybraných pozic z aktuálního hesla pro Telebanking.

- 4 náhodně vybraných pozic z bezpečnostního kódu.
- Nového hesla pro Telebanking (šestimístné číslo).
- Nového hesla pro Telebanking pro potvrzení.

Změnit heslo pro Internetbanking si můžete pouze prostřednictvím aplikace Internetbanking. Při změně hesla budete vyzván:

- K zadání starého hesla pro Internetbanking.
- K zadání nového hesla pro Internetbanking.
- K potvrzení nového hesla pro Internetbanking.

Údaje lze zadat pomocí grafické klávesnice.

Změna Vašeho hesla bude ve všech případech provedena okamžitě.

## 3.5 Zablokování a odblokování přístupu do služeb SERVIS 24

### Zrušení uživatele v případě nepoužívání služeb internetového a telefonního bankovníctví

Od okamžiku přidělení bezpečnostních údajů, které jsou předávány na obchodním místě v bezpečnostní obálce nebo odeslány ve speciální doporučené zásilce, je stanovena 120denní lhůta, do které se musíte jako uživatel alespoň k jedné ze služeb SERVIS 24 přihlásit, tzn. začít službu používat. Pokud v uvedené lhůtě neuskutečíte první přihlášení, dojde ke zrušení Vašeho uživatelského přístupu a pokud jste jediným uživatelem ke službám SERVIS 24, tak také zrušení smlouvy.

### Zablokování uživatele na vlastní žádost

Zablokování přístupu do služby SERVIS 24 Telebanking, SERVIS 24 Internetbanking, SERVIS 24 Mobilní banka na vlastní žádost můžete provést prostřednictvím telefonního bankéře. Přístup do všech služeb bude zablokován zároveň. Zablokování bude provedeno po sdělení některých Vašich osobních údajů. Zablokování uživatele nemá vliv na využívané funkčnosti, např. odesílání nastavených SMS zpráv, e-mailů apod.

### Zablokování uživatele v případě zadání nesprávného hesla

Na zadání hesla pro Telebanking nebo hesla pro Internetbanking (i při použití hesla do webové aplikace Moje zdravé finance nebo do aplikace třetí strany) máte pouze tři pokusy. Pokud třikrát po sobě zadáte nesprávné heslo, dojde k zablokování Vašeho přístupu ke službě SERVIS 24 Telebanking, resp. SERVIS 24 Internetbanking. Zablokováním služby SERVIS 24 IB máte zablokovaný přístup i do webové aplikace Moje zdravé finance.

Je-li při prvním přihlášení do aplikace MELINDA 3x chybně zadána kombinace klientského čísla a hesla pro Internetbanking, dojde k zablokování přístupu do S24 Internetbanking.

Nesprávným zadáním klientského čísla se rozumí zadání jiného čísla, než které je uvedeno na Protokolu o zřízení uživatele. Zadáním nesprávného hesla se rozumí zadání jiného hesla, než je heslo pro Telebanking, resp. Internetbanking, které jste si jako uživatel zvolil při poslední úspěšně provedené změně. Po úspěšném přihlášení se nesprávné pokusy o zadání hesla nuluji.

### Zablokování uživatele v případě neplatného klientského certifikátu či chybně zadaného PIN k čipové kartě

Využívání klientského certifikátu ke službám SERVIS 24 vyžaduje z bezpečnostních důvodů jeho pravidelnou obnovu. V případě, že klientský certifikát ve stanovené době neobnovíte, dojde automaticky k jeho zneplatnění. Obnovu neplatného klientského certifikátu je možné provést pouze v obchodním místě.

Na zadání PIN k čipové kartě máte tři pokusy. Po třech neplatných pokusech dojde k zablokování PIN k čipové kartě. Odblokování můžete provést přes správce karty (CryptoPlus) pomocí hesla PUK, které jste obdrželi ve speciální obálce spolu s PIN a Vaší čipovou kartou. Pokud zadáte sedmkrát neplatné heslo PUK, dojde k zablokování čipové karty. Po zablokování karty je nutné v obchodním místě zakoupit novou čipovou kartu a zažádat o nový klientský certifikát.

### Odvolání platnosti klientského certifikátu

O odvolání platnosti klientského certifikátu můžete požádat sami po přihlášení ke službě SERVIS 24 Internetbanking nebo prostřednictvím obchodního místa nebo prostřednictvím služby SERVIS 24 Telebanking.

Platnost zneplatněného klientského certifikátu nelze obnovit. Pokud chcete dál používat klientský certifikát, musíte si požádat o vydání nového klientského certifikátu v obchodním místě.

### Zablokování bezpečnostního kódu

Na zadání bezpečnostního kódu máte pouze tři pokusy. Pokud třikrát po sobě zadáte nesprávný bezpečnostní kód, dojde k jeho zablokování. Odblokování bezpečnostního kódu není možné, vždy musíte požádat o vygenerování nového bezpečnostního kódu, a to prostřednictvím obchodního místa nebo služby SERVIS 24 Telebanking. Pokud požádáte přes obchodní místo, bude Vám okamžitě předán nový bezpečnostní kód včetně hesla pro Telebanking. Při požadavku přes službu SERVIS 24 Telebanking Vám bude nový bezpečnostní kód zaslán formou doporučené zásilky do vlastních rukou na korespondenční adresu.

### Odblokování přístupu uživatele ke službám SERVIS 24 Telebanking a SERVIS 24 Internetbanking

Odblokování přístupu ke službě SERVIS 24 Telebanking, případně ke službám SERVIS 24 jako celku a k webové

aplikaci Moje zdravé finance můžete provést prostřednictvím telefonního bankéře.

Výjimku tvoří zablokování přístupu pomocí klientského certifikátu, který lze odblokovat pouze osobní návštěvou v obchodním místě.

Pokud dojde k zablokování při používání služby SERVIS 24 Telebanking prostřednictvím IVR, budete automaticky přepojeni na telefonního bankéře.

Každé z níže uvedených odblokování je možno provést pouze tehdy, sdělíte-li čtyři systémem náhodně požadované znaky z bezpečnostního kódu.

1. Pokud si zablokujete přístup ke službám SERVIS 24, odblokuje je tak, že zažádáte o nové bezpečnostní údaje, které Vám budou předány v bezpečnostní obálce na obchodním místě nebo budou zaslány na zadanou korespondenční adresu služeb SERVIS 24.
2. Pokud si zablokujete přístup ke službě SERVIS 24 Telebanking, odblokuje je tak, že zažádáte o vygenerování nového hesla pro Telebanking.
3. Pokud si zablokujete přístup ke službě SERVIS 24 Internetbanking, můžete je odblokovat přímo na přihlašovací stránce aplikace SERVIS 24 Internetbanking. Pro odblokování budete potřebovat bezpečnostní kód a pokud nemáte aktivovány bezpečnostní SMS, pak ještě heslo pro Telebanking.

#### **Zablokování přístupu k aplikaci SERVIS 24 Mobilní banka**

Přístup k účtům přes aplikaci SERVIS 24 Mobilní banka můžete zablokovat skrze aplikaci Internetbanking nebo Telebanking, ale také špatným zadáním hesla pro Mobilní banku, třikrát v řadě.

#### **Odblokování přístupu k aplikaci SERVIS 24 Mobilní banka**

Odblokování přístupu k aplikaci SERVIS 24 Mobilní banka můžete provést pouze v Internetbankingu, kde je nutné nastavit znovu heslo pro Mobilní banku a vygenerovat jednorázový kód.

## **4. Přihlášení do služeb SERVIS 24**

Využití služeb SERVIS 24 je podmíněno úspěšným přihlášením, které slouží k Vaší identifikaci a ověření.

### **4.1 Přihlášení do služby SERVIS 24 Telebanking**

#### **První přihlášení**

Po obdržení speciální doporučené zásilky s bezpečnostními údaji můžete uskutečnit své první přihlášení na telefonním čísle 956 777 956 a službu SERVIS 24 Telebanking začít používat podle návodu této příručky.

Při prvním přihlášení budete vyzváni k zadání:

- Klientského čísla.
- Tří systémem náhodně vybraných znaků z hesla pro Telebanking.
- Čtyř systémem náhodně požadovaných znaků z bezpečnostního kódu.

#### **Doporučení:**

Pokud budete první přihlášení uskutečňovat prostřednictvím IVR, zvolte nabídku „1 – Operace s bankovními účty a produkty“. Automatická hlasová služba Vás vyzve k ověření a identifikaci. Pak zvolte např. nabídku „1 – Informace o zůstatku bankovního účtu“.

#### **Druhé a další přihlášení**

Při druhém a dalším přihlášení budete vyzván k zadání:

- Klientského čísla.
- Tří systémem náhodně vybraných znaků z hesla pro Telebanking.

### **4.2 Přihlášení do služby SERVIS 24 Internetbanking**

#### **První přihlášení**

Po zobrazení aplikace Internetbanking na adrese [www.servis24.cz](http://www.servis24.cz) zvolte odkaz „První přihlášení“. Následně budete vyzváni k zadání klientského čísla a čtyř náhodně požadovaných znaků z bezpečnostního kódu.

Po úspěšném zadání přihlašovacích údajů Vám bude automaticky zaslána SMS s kontrolním kódem, pokud nemáte aktivovány autorizační nebo přihlašovací SMS, pak budete vyzváni k zadání hesla pro Telebanking. Do příslušného pole zadejte kontrolní SMS kód, který obdržíte na mobilní telefon, nebo heslo pro Telebanking a vytvořte si heslo pro Internetbanking. Nové heslo do aplikace Internetbanking musí obsahovat minimálně 2 písmena a současně minimálně 2 číslice. Heslo tedy nemůže být složeno pouze z písmen nebo z číslic, ale vždy z jejich kombinace. Počet znaků je v rozsahu od 8 až do 30.

Pokud se chcete přihlašovat do aplikace Internetbanking pouze pomocí klientského certifikátu, označte tuto možnost po prvním přihlášení do aplikace SERVIS 24 Internetbanking na záložce Nastavení ve volbě Způsob přihlášení. Při příštím

přihlašování již bude vždy vyžadováno použití klientského certifikátu.

## **Druhé a další přihlášení**

K přihlášení použijte klientské číslo a aktuální heslo pro Internetbanking, případně také přihlašovací SMS kód. Heslo pro Internetbanking můžete zadat na grafické klávesnici umístěné na přihlašovací obrazovce aplikace Internetbanking.

Pokud máte aktivovaný klientský certifikát, vložte čipovou kartu do čtečky připojené k Vašemu počítači (bližší informace najdete v Příručce pro klientský certifikát). Po provedení příslušné volby na přihlašovací obrazovce budete vyzváni k zadání PINu k Vaší čipové kartě.

### **Doporučení:**

Doporučujeme Vám uschovat si bezpečnostní kód a aktuální heslo pro Telebanking. Budete je potřebovat pro případné odblokování přístupu do aplikace SERVIS 24 Internetbanking.

## **4.3 Přihlášení do služby SERVIS 24 - Mobilní banka**

### **Aktivace**

- Stáhněte si zdarma aplikaci SERVIS 24 Mobilní banka v App Store nebo v Google play do Vašeho mobilního zařízení. Pro vyhledání aplikace můžete použít klíčová slova SERVIS 24, S24, CS, spořitelna, česká spořitelna, internetbanking, mobilní banka nebo mobile bank
- Přihlašovací údaje je nutné nastavit ve službě SERVIS 24 Internetbanking na [www.servis24.cz](http://www.servis24.cz). Zde je nutné zadat nové heslo pro Mobilní banku a vygenerovat jednorázový aktivační kód.
- Spusťte aplikaci SERVIS 24 Mobilní banka na vašem mobilním zařízení a zadejte požadované údaje. Aktivaci Vám usnadní průvodce v aplikaci.

### **Používání**

K přihlášení do aplikace Mobilní banka používejte heslo pro Mobilní banku.

## **4.4 Přihlášení do aplikace SERVIS 24 – Můj stav**

### **Aktivace**

- Stáhněte si zdarma aplikaci „Můj stav“ v App Store (zařízení s iOS) nebo v Google play obchodě (zařízení s Android) do Vašeho mobilního zařízení. Pro vyhledání aplikace můžete použít klíčová slova Můj stav, Česká spořitelna

Po vstupu do aplikace budete vyzváni k registraci přístroje. Ta spočívá v jednorázovém zadání Vašich přihlašovacích údajů, které používáte pro službu SERVIS 24 Internetbanking. Po úspěšném vložení kombinace klientského čísla a hesla si můžete vybrat ze 4 způsobů přihlášení – PIN kód, gesto, otisk prstu (jen u vybraných zařízení) nebo můžete aplikaci ponechat bez jakéhokoli hesla.

### **Používání**

Při příštím vstupu do aplikace zadáte Vámi zvolený PIN, gesto, otisk prstu či se přihlásíte přímo do aplikace bez hesla

## **4.5 Přihlášení do aplikace Melinda**

### **Aktivace**

- Stáhněte si zdarma aplikaci „MELINDA“ v App Store (zařízení s iOS) nebo v Google play obchodě (zařízení s Android) do Vašeho mobilního zařízení. Pro vyhledání aplikace můžete použít klíčová slova Melinda, Česká spořitelna

Po vstupu do aplikace budete vyzváni k registraci přístroje. Ta spočívá v jednorázovém zadání Vašich přihlašovacích údajů, které používáte pro službu SERVIS 24 Internetbanking. Po úspěšném vložení kombinace klientského čísla a hesla si můžete vybrat ze 4 způsobů přihlášení – PIN kód, gesto, otisk prstu (jen u vybraných zařízení) nebo můžete aplikaci ponechat bez jakéhokoli hesla.

### **Používání**

Při příštím vstupu do aplikace zadáte Vámi zvolený PIN, gesto, otisk prstu či se přihlásíte přímo do aplikace bez hesla.

## **4.6 Přihlášení do aplikace FRIENDS 24**

### **Aktivace**

- Stáhněte si zdarma aplikaci „Friends 24“ v App Store (zařízení s iOS) nebo v Google play obchodě (zařízení s Android) do Vašeho mobilního zařízení. Pro vyhledání aplikace můžete použít klíčová slova Friends 24, Česká spořitelna.

Po vstupu do aplikace budete vyzváni k registraci přístroje. Ta spočívá v jednorázovém zadání Vašich přihlašovacích údajů, které používáte pro službu SERVIS 24 Internetbanking. Po úspěšném vložení kombinace klientského čísla a hesla se provede ověření správnosti dat a zobrazí se stránka pro zadání kódu z bezpečnostní SMS, kterou obdržíte na své bezpečnostní tel. číslo. V následujícím kroku si můžete vybrat z 3 způsobů přihlášení – PIN kód, gesto, otisk prstu (jen u vybraných zařízení).

## Používání

Při příštím vstupu do aplikace zadáte Vámi zvolený PIN, gesto, otisk prstu.

## 4.7 Přihlášení do aplikace Moje zdravé finance

- Pro přihlášení do aplikace Moje zdravé finance je nutné založení Zdravého účtu.
- Přihlaste se do aplikace SERVIS 24 IB
- Na úvodní obrazovce se Vám zobrazí ikona služby MZF.
- Po kliknutí na ikonu MZF se Vám zobrazí obrazovka, z které se bude moci přepnout do aplikace MZF.
- V dalším kroku potvrdíte odhlášení z aplikace SERVIS 24 IB
- Jste přihlášení do aplikace Moje zdravé finance

## 5. Limity používané ve službách SERVIS 24

Pro služby SERVIS 24 je definováno několik limitů, které omezují výši zadávaných aktivních transakcí a představují tak další z prvků zabezpečení.

Žádný z níže uvedených limitů se nečerpá, pokud platí současně:

- Aktivní transakce je prováděna mezi bankovními účty (např. běžný, spořicí, vkladový účet, úvěrový) a účty Erste Asset Management GmbH téhož majitele přiřazenými ke službám SERVIS 24.
- Uživatel zadávající transakci je oprávněn nakládat s oběma účty prostřednictvím služeb SERVIS 24.

Na cizoměnových účtech jsou limity stanovovány jako ekvivalent částek v Kč podle aktuálního kurzu měny účtu ve chvíli přijetí požadované transakce ke zpracování. Limity jsou přepočteny kurzem deviza nákup.

Ve všech případech se jedná o denní limity platné v rámci provozní doby, jejichž obnova probíhá každý den ve 23.00 hod.

### 5.1 Limit služby

Limit služby představuje maximální denní částku aktivních transakcí, které můžete jako uživatel uskutečnit v rámci služeb SERVIS 24 na všech Vámi obsluhovaných účtech bez autorizace klientským certifikátem.

Pro službu SERVIS 24 Mobilní banka je kromě denního limitu stanoven také limit měsíční, který představuje maximální částku aktivních transakcí uskutečněných v průběhu kalendářního měsíce na všech Vámi obsluhovaných účtech.

Nutnou podmínkou provádění aktivních transakcí ve službě SERVIS 24 Internetbanking bez autorizace klientským certifikátem (a tím i čerpání limitu služby SERVIS 24 Internetbanking) je aktivace autorizačních SMS v obchodním místě.

Základní limity služeb jsou automaticky nastaveny každému uživateli. Limit služby SERVIS 24 Telebanking lze snížit prostřednictvím služby Telebanking nebo Internetbanking. Zvýšení (ale i snížení) limitu můžete provést v obchodním místě. Limit služby SERVIS 24 Internetbanking lze snížit i zvýšit prostřednictvím služby Internetbanking.

Pro aplikaci FRIENDS 24 je denní limit pro odchozí platby 30 000,-, max. limit na jednu platbu je 10 000,-, max. měsíční limit všech odchozích plateb je 50 000,- a max. měsíční limit pro příjem plateb na jeden účet je 50 000,-. Denní limit je platný od 0:00 do 24:00. Měsíční limit platí od prvního dne v měsíci od 0:00 do konce posledního dne v měsíci.

Druh limitu	Základní limit (nastaven při zřízení služby)	Maximální limit
Limit služby SERVIS 24 Telebanking	50 000	100 000
Limit služby SERVIS 24 Internetbanking	200 000	200 000
Limit služby SERVIS 24 Mobilní banka	30 000 / měsíční limit 200 000	30 000 / měsíční limit 200 000
Limit účtu pro mobilní platby	10 000	10 000

## 5.2 Limit účtu

Pro omezení výše aktivních transakcí nad konkrétním účtem lze nastavit limit účtu. Limit účtu nelze překročit (ani klientským certifikátem).

Limit účtu lze nastavit přímo ve službách SERVIS 24 Internetbanking a SERVIS 24 Telebanking.

## 5.3 Limit připodepisování

Limit připodepisování je využíván při obsluze účtu více uživateli. Bližší informace najdete v kapitole 6.3 Připodepisování.

Limit připodepisování představuje maximální celkovou denní částku aktivních transakcí, kterou mohou uživatelé uskutečnit na všech účtech přiřazených k dané smlouvě bez nutnosti jejich autorizace dalším uživatelem účtu. Transakce nad tento limit musí být ve službě SERVIS 24 Internetbanking autorizovány (připodepsány) dalšími uživateli účtu, s příslušným oprávněním.

Limit připodepisování není povinný. Pokud je požadován, je uveden společně s počtem požadovaných přípodpisů ve smlouvě a lze jej měnit pouze prostřednictvím obchodního místa.

## 5.4 Limit pro mobilní platby

Limit se týká dobíjení předplacených Twist karet, O2 karet, Vodafone karet, a plateb faktur Vodafone.

Další podmínky pro dobíjení stanovené mobilními operátory najdete ve značkových prodejnách mobilních operátorů a na příslušných webových stránkách ([www.o2.cz](http://www.o2.cz); [www.t-mobile.cz](http://www.t-mobile.cz); [www.vodafone.cz](http://www.vodafone.cz)).

## 6. Uživatelé ve službách SERVIS 24

Jako uživatel služeb SERVIS 24 můžete být disponentem a/nebo zmocněnou osobou.

### 6.1 Disponent

Disponent je uživatel, který může v rozsahu přiděleného oprávnění obsluhovat Vaše účty.

- Disponentem sporozírového, běžného, vkladového účtu se může stát uživatel uvedený na podpisovém vzoru účtu v obchodním místě.

Disponent může získat následující práva:

- **Právo aktivních transakcí** – zadávání transakcí z daného účtu a získávání informací o těchto transakcích, aktivaci, deaktivaci, změny a nastavení služby e-faktura/e-dokumenty,
- **Právo pasivních transakcí** - přístup k informacím (například stav účtu) vztahujícím se k danému účtu, aktivaci, deaktivaci, změny a nastavení služby e-faktura/e-dokumenty
- **Právo připodepisování transakcí** – připodepisování (autorizování) transakcí, které překročily limit připodepisování (viz kapitola 5.3 Limity připodepisování).

Ke kartovému účtu může získat disponent pouze právo pasivních transakcí, a to pouze v případech:

- Je již uveden jako disponent s pasivním oprávněním alespoň na jednom Vašem běžném nebo sporozírovém účtu,
- Je majitelem kartového účtu, případně držitelem platební karty vydané k danému kartovému účtu.

Pokud je disponent (s libovolným oprávněním) současně držitelem debetní nebo kreditní platební karty, může měnit její parametry (viz kapitola 9).

K úvěrovému a hypotečnímu účtu může získat disponent pouze právo pasivních transakcí, a to pouze v případě, je-li již uveden jako disponent s pasivním oprávněním alespoň na jednom Vašem běžném nebo sporozírovém účtu.

Práva obsluhovat Váš daný účet přiřazuje disponentům zmocněná osoba prostřednictvím služeb SERVIS 24 Internetbanking nebo SERVIS 24 Telebanking. Pokud přiřazovaná osoba není uživatelem, je jako uživatel zřízena a jsou jí vygenerovány a zaslány bezpečnostní údaje.

### 6.2 Zmocněná osoba

Zmocněná osoba je uživatel, který je ve Smlouvě zmocněn k vykonávání následujících operací:

- Přiřazování/odřazování účtů ke službám SERVIS 24 a k nastavování limitů k jednotlivým přiřazeným účtům.
- Administraci práv disponentů, tj. k přiřazování/odřazování disponentů ke službám SERVIS 24 a k nastavení/změně/zrušení jejich práv při nakládání s penězi na Vašich účtech.
- Aktivaci/změně/deaktivaci textových výpisů v elektronické i papírové formě pro sporozírové, běžné a vkladové účty v českých korunách nebo cizí měně.
- Přiřazování nově vydaných platebních karet k účtům, k nimž byly vydány.
- Změně parametrů debetních platebních karet.
- Změně parametrů kreditních platebních karet v případě, že je současně i majitelem kartového účtu.
- Aktivaci, deaktivaci, nastavení služby e-faktura/e-dokumenty, případně k provedení změn v již realizovaném



- nastavení.
- Sponzorování daného uživatele služby SERVIS 24.
  - Nastavení režimu účtu pro platby SEPA – pouze v případě, že majitel účtu zmocněně osobě toto oprávnění přiřadí na Smlouvě. Toto oprávnění nemůže zmocněná osoba předat na disponenta.

Zmocněná osoba má automaticky nastaveno právo pasivních transakcí ke všem kartovým, úvěrovým a hypotečním účtům, které jsou přiřazeny ke službám SERVIS 24.

**Pokud jste majitelem účtu, který obsluhujete ve službách SERVIS 24, jste na daném účtu automaticky veden jako zmocněná osoba a disponent se všemi právy bez možnosti změny.**

## 6.3 Připodepisování

Připodepisování znamená povinnost autorizace aktivních transakcí na Vašich účtech více disponenty. Nastavení připodepisování není povinné. Povinnost připodepisování si můžete sjednat ve smlouvě, spolu s limitem připodepisování (částka, kterou je možné za den převést z Vašich účtů bez nutnosti příjmu) a počtem připodepisujících disponentů (osob, které musí autorizovat transakce převyšující zadaný limit před jejich odesláním ke zpracování).

**Zadat** transakci k připodepsání je možné přes služby SERVIS 24 Internetbanking nebo SERVIS 24 Mobilní banka. **Připodepsat** transakci je možné pouze prostřednictvím služby SERVIS 24 Internetbanking.

Nedojde-li k příjmu transakce do data splatnosti, je možné do třiceti dnů od data splatnosti toto datum aktualizovat doplněním zbývajících podpisů a transakci provést s aktuálním datem splatnosti.

## 7. Zpracování platebních příkazů

### 7.1 Podmínky pro realizaci transakcí

Pasivní a aktivní transakce a administrativní operace jsme Vám oprávněni zpřístupnit pouze po řádném ověření Vaší osoby.

Jsme oprávněni odmítnout realizaci aktivní nebo pasivní transakce či administrativní operace, pokud na její straně vznikne podezření, že její provedení zadává neoprávněná osoba.

Před uskutečněním Aktivní transakce či Administrativní operace je nutné její obsah odsouhlasit z Vaší strany.

Za odsouhlasení aktivní transakce či administrativní operace se považuje ústní potvrzení telefonnímu bankéři, potvrzení příslušné volby v IVR nebo potvrzení aktivní transakce či administrativní operace v internetovém bankovníctví a Mobilní bance. Potvrzení platební transakce zadané v aplikaci třetí strany (TPP Third Part Provider – směrnice PSD 2).

Po odsouhlasení je aktivní transakce či administrativní operace **přijata ke zpracování**, což znamená, že všechny požadované údaje byly vyplněny a splnily formální náležitosti. Neznamená to, že příkaz **bude zpracován**. Příkaz můžeme odmítnout například v případě, že na účtu je málo peněz.

Pasivní a aktivní transakce a administrativní operace je možno zadávat/požívat v rámci provozní doby služeb SERVIS 24. Aby byl platební příkaz zpracován s datem aktuálního obchodního dne, musí být zadán do 23.00 hod. Výjimky z tohoto pravidla jsou stanoveny v Informaci k platebním službám (soukromá klientela).

Služby SERVIS 24 disponují také funkcí kontroly nechtěného opakovaného zadání platební transakce. Při realizaci domácí platby, hromadné platby nebo importu plateb kontrolují služby SERVIS 24 již zadané platby. Pokud se v ten samý den objeví shodná platba, zobrazí se upozornění. Platbu pak můžete zrušit, zkontrolovat již zadané platby, nebo platby podat.

### 7.2 Zahraniční platby

Zahraniční platby SEPA platby a SEPA inkasa jsou zpracovávány v termínech a podle priorit uvedených v Informaci k platebním službám (soukromá klientela) a Informaci k platebním službám (firemní a korporátní), které jsou k dispozici na našich webových stránkách. ([www.csas.cz](http://www.csas.cz) v části Ke stažení / Platební styk/Sdělení klientům / Informace České spořitelny, a.s. k platebním službám pro soukromou klientelu/Informace České spořitelny, a.s. k platebním službám pro firemní klientelu).

SEPA inkasa mohou být na účtu plátce prováděna ve dvou režimech:

1. režim Jednotlivého souhlasu s inkasem - proplatíme každé SEPA inkaso od společnosti, které k tomu zřídíte souhlas (obdobně jako u inkas prováděných v Kč).
2. režim Všeobecného souhlasu s inkasem - SEPA inkaso provedeme, aniž byste museli jednotlivým společnostem zřizovat souhlas. Pokud s inkasem nesouhlasíte, můžete ho odmítnout. Navíc můžete v menu Nepovolení příjemci inkasních plateb vytvořit seznam společností, kterým vůbec nepovolíte inkasovat ze svého účtu.

O provedených nebo neprovedených zahraničních platbách Vás informujeme prostřednictvím avíz. Pokud odmítnete zaslání avíza prostřednictvím služby SERVIS 24 Telebanking, vzdáváte se informací o provedených nebo neprovedených platbách.

Pro převod peněz v cizí měně v rámci naší banky doporučujeme použít formulář pro domácí platbu.

Pro nadlimitní konverzní platby (měna účtu se liší od měny platby) Vám nabízíme individuální kurz, pokud platbu

provádíte prostřednictvím kanálu S24 IB. Pokud platbu provádíte prostřednictvím kanálu S24 TB nebo S24 MB, tak Vám individuální kurz není nabídnut.

## 7.3 Transakce na majetkových účtech

Nákup či prodej podílových listů fondů je prováděn vždy za cenu v daném okamžiku neznámou. U každého fondu je nutné se řídit aktuálními propozicemi pro daný fond a zákonnými dokumenty fondu (zejména statutem), kde je uváděn i postup výpočtu ceny podílového listu. Veškeré dokumenty jsou dostupné na internetových stránkách příslušného správce fondu nebo v obchodním místě:

- Při nákupu (prodeji/výměně) podílových listů fondů Erste Asset Management pobočka ČR a REICO jsou transakce přijaté do 24.00 pracovního dne vypořádány za cenu tohoto dne. Příkaz k nákupu a úhradě (příkaz k prodeji), který je zadán po 24.00 hod. znamená nákup (prodej) podílových listů za cenu následujícího pracovního dne.
- Pokyny přijaté mimo pracovní den jsou vypořádány za cenu následujícího pracovního dne.
- Při nákupu a prodeji podílových listů fondů ESPA (tj. fondů ERSTE-SPARINVEST) denominovaných v Kč je třeba zadat příkaz k nákupu a úhradě do 24.00 hod. pracovního dne. Pokyny k nákupu podílových listů jsou odeslány následující pracovní den. Podílové listy jsou pak vydávány další pracovní den a jsou označeny datem jejich vydání. Vypořádáno je tedy dle rakouského práva a zvyklostí za cenu (kurz) dne následujícího po dni odeslání objednávky do Rakouska (za podmínky že i v Rakousku je pracovní den). Upozornění: cena podílových listů fondů ESPA je označena datem výpočtu.
- Podílové listy fondů ESPA Stock Japan, ESPA Stock Russia, ESPA STOCK Global Emerging Markets a ESPA Stock Istanbul jsou vydávány a ceny podílových listů počítány o jeden den později než u ostatních ESPA fondů.
- Nákup prémiového vkladu lze ve službách SERVIS 24 zadat kdykoliv. Související příkazy zadané na běžných a spořicíkových účtech budou předány ke zpracování stejný nebo nejbližší pracovní den. Příkazy z účtů nepřirazených ke službám SERVIS 24 musíte zadat tak, aby peněžní prostředky odpovídaly výši vkladu a byly připsány na náš účet nejpozději třetí pracovní den od nákupu. Pokud neuhradíte peněžní prostředky do tří pracovních dní, pak nákup pozbývá účinnosti. Prémiový vklad bude na majetkovém účtu založen v pracovní den následující po dni, kdy Vámi poukázané peněžní prostředky ve výši vkladu byly připsány na náš účet.
- Nákup dluhopisu/hypotečního zástavního listu lze ve službách SERVIS 24 zadat kdykoliv za cenu platnou v tento den. V nepracovní dny se obchoduje za ceny předchozího pracovního dne.
- Související příkazy zadané na běžných a spořicíkových účtech budou předány ke zpracování stejný nebo nejbližší pracovní den. Příkazy z účtů nepřirazených ke službám SERVIS 24 a účtů zadaných ručně (číslo účtu není vybráno z nabízeného seznamu), musíte zadat sami. Transakce musí být uhrazena do tří pracovních dní od podání příkazu k jednorázovému nákupu. Pokud neuhradíte kupní cenu do tří pracovních dní, pak nákup pozbývá účinnosti. Na Váš majetkový účet převedeme podíl na dluhopisu/hypotečním zástavním listu do čtyř pracovních dní od podání příkazu k jednorázovému nákupu.
- Prodej dluhopisu/hypotečního zástavního listu lze zadat ve službách SERVIS 24 kdykoliv za cenu platnou v tento den. V nepracovní dny se obchoduje za ceny předchozího pracovního dne. Podíl na dluhopisu/hypotečním zástavním listu převedeme ve Váš prospěch do čtyř pracovních dní od podání jednorázového prodeje.

**V případě jakékoli nejistoty ohledně zaúčtování zadaného příkazu kontaktujte přímo telefonního bankéře, který Vám zodpoví Vaše dotazy.**

U vybraných transakcí Vám bude na vyžádání sděleno nebo ve službě SERVIS 24 Internetbanking automaticky zobrazeno referenční číslo transakce. Toto číslo můžete využít k identifikaci platby (např. ve výpisu) nebo Vám usnadní případnou reklamaci transakce zadané přes služby SERVIS 24.

## 8. Prováděcí směrnice pro využívání klientských certifikátů v rámci služeb telefonního a internetového bankovníctví

### 8.1 Obecná ustanovení

Uživatel se současně s koupí čtečky čipových karet zavazuje seznámit se a dodržovat licenční podmínky vystavené na <https://www.csas.cz/PKILicence>.

Klientské certifikáty vydává pro naše potřeby certifikační autorita. Certifikační autoritou je První certifikační autorita, a.s., Praha 9, Libeň, Podvinný mlýn 2178/6, PSČ 190 00, IČ: 26439395 zapsaná u rejstříkového soudu v Praze, oddíl B, vložka 7136 (dále i I.CA). Informace o Certifikační autoritě je možné získat na stránkách <http://www.ica.cz>, příp. na e-mailových adresách [oper@ica.cz](mailto:oper@ica.cz) a [info@ica.cz](mailto:info@ica.cz).

Jste povinni bez zbytečného odkladu po vygenerování klientského certifikátu ověřit správnost jeho obsahu. Zjistíte-li rozpor mezi obsahem klientského certifikátu a údaji v Protokolu/Žádosti, jste povinni klientský certifikát zneplatnit a na tuto skutečnost nás ihned upozornit.

Klientský certifikát bude uložen na čipové kartě a je určen pro zabezpečení internetového bankovníctví. Podporu při použití certifikátu mimo aplikaci internetového bankovníctví nezajišťujeme.

Klientský certifikát zajišťuje:

- Integritu dat.
- Neodmítnutelnost odpovědnosti.
- Důvěrnost dat.
- Ustanovení sdíleného tajemství (klíče) v rámci protokolu pro bezpečnou výměnu dat.

- Přímé šifrování a dešifrování dat.
- Přímé podepisování dat.

## 8.2 Platnost a účinnost klientského certifikátu a čipové karty

Platnost klientského certifikátu je stanovena na dobu jednoho roku, a to ode dne jeho vydání Certifikační autoritou, přičemž informaci o době platnosti certifikátu s uvedením přesného časového okamžiku, kdy pozbývá platnosti, je možné získat kdykoli během jeho používání prostřednictvím správce certifikátů a/nebo informační linky.

Po dobu platnosti je certifikát účinný, tj. může být používán pro zabezpečení služeb internetového bankovníctví tak, jak je to definováno v této příručce. Možnost používat služby, které použití certifikátu vyžadují, je vázána na jeho platnost a účinnost.

Zneplatnění klientského certifikátu, obnovení nebo změnu údajů v klientském certifikátu podrobně upravuje tato Příručka v kapitole 3 Bezpečnost služeb SERVIS 24.

Čipová karta má z technických důvodů omezenou platnost. Datum platnosti je uvedeno na čipové kartě ve formátu RRRR, přičemž je myšleno 31. 12. daného roku. Poslední platný klientský certifikát je možné nahrát na čipovou kartu nejpozději 31. 12. roku, předcházejícího datu konce platnosti čipové karty.

## 8.3 Obnovení platnosti klientského certifikátu

V průběhu platnosti klientského certifikátu může být jeho platnost dále obnovována, a to při splnění následujících podmínek:

- Mezi námi a Vámi musí existovat účinná smlouva o vyšším typu zabezpečení a zároveň uživatel neoznámil změnu svých identifikačních údajů uvedených v Protokolu/Žádosti (s výjimkou změny e-mailové adresy, kterou můžete provést prostřednictvím obnovy/prodloužení platnosti klientského certifikátu).
- Vyplníte a odešlete prostřednictvím správce certifikátů žádost o prodloužení platnosti tak, abychom ji přijali ještě v době platnosti klientského certifikátu.

Přestože i obnovení platnosti klientského certifikátu znamená vydání certifikátu nového, stávající smlouva o vyšším typu zabezpečení zůstává v tomto případě i nadále účinná a v okamžiku úspěšného vydání klientského certifikátu Certifikační autoritou zaniká automaticky platnost certifikátu předchozího.

Na ukončení platnosti klientského certifikátu Vás upozorníme minimálně jeden měsíc před ukončením jeho standardní platnosti, a to zprávou ve službě SERVIS 24 Internetbanking a současně na e-mailovou adresu uvedenou v Protokolu/Žádosti.

Obnovení klientského certifikátu nebude povoleno v případě, kdy nejste sponzorovanou osobou. Na tuto skutečnost Vás upozorníme při podání žádosti o obnovení platnosti klientského certifikátu.

## 8.4 Vydání následného klientského certifikátu

O vydání následného (nového) klientského certifikátu je možné/nutné požádat v naší pobočce prostřednictvím žádosti v následujících případech:

- Klientský certifikát vystavený na základě protokolu a uzavřené smlouvy o vyšším typu zabezpečení, případně předcházející žádosti pozbyl platnosti, tzn. nebylo využito oprávnění obnovení platnosti klientského certifikátu.
- Pokud dojde ke změně Vašich identifikačních údajů (jméno/příjmení/trvalá adresa), a to i v době platnosti klientského certifikátu vydaného na základě původních identifikačních údajů.
- Ztráty/poškození/výměny čipové karty nebo v případě změny e-mailové adresy.

Nepodporujeme vystavení následného klientského certifikátu na data, která příslušela již jednou vystavenému/zneplatněnému klientskému certifikátu.

## 8.5 Zneplatnění klientského certifikátu

K zneplatnění klientského certifikátu může dojít na Vaši žádost nebo v těchto případech, kdy jsme k zneplatnění klientského certifikátu oprávněni my:

- Klientský certifikát byl vydán na základě nepravdivých nebo zfalšovaných informací anebo ověřené a certifikované údaje již nejsou platné a my se tuto skutečnost dozvíme.
- Nebyla uhrazena cena za vydání klientského certifikátu nebo jste porušil jakoukoliv povinnost vyplývající ze smlouvy o vyšším typu zabezpečení.
- Uživatel zemřel a my se tuto skutečnost dozvíme.
- Automaticky v případě, kdy smlouva o vyšším typu zabezpečení pozbývá účinnosti, nebo je-li vydán následný (nový) klientský certifikát na základě žádosti.
- Automaticky v případě, kdy ohlásíte změnu údajů do klientského certifikátu a nepožádáte ve stanované lhůtě o následný (nový) klientský certifikát.
- Došlo k ukončení vydávání klientských certifikátů pro naše potřeby.
- Pokud o zneplatnění rozhodly k tomu oprávněné orgány v souladu s právními předpisy.

Jste oprávněni zneplatnit svůj klientský certifikát pouze prostřednictvím správce certifikátů nebo prostřednictvím KCP

(tel. linka 956 777 956 - uvedete jméno, příjmení a rodné číslo).

Jste povinni zneplatnit klientský certifikát v případě, že máte podezření ze zneužití nebo dojde ke krádeži/ztrátě čipové karty.

Po obdržení oprávněné žádosti o zneplatnění klientského certifikátu neprodleně provedeme odvolání jeho platnosti a klientský certifikát nelze od tohoto okamžiku používat pro služby internetového bankovníctví a bude Certifikační autoritou zneplatněn.

Zneplatnění klientského certifikátu ukončuje nevratně jeho platnost a certifikát nelze dále používat.

## 9. Přehled poskytovaných služeb a operací na účtech

SERVIS 24 – správa uživatele	S24 START	IVR	TB	IB	MBA	Typ uživatele *	Poznámky
Změna hesla pro Telebanking	✓	✓	-	-	-	Všichni	
Změna hesla pro Internetbanking	✓	-	-	✓	-	Všichni	
Změna kontaktních a osobních údajů	✓	-	✓	✓	-	Majitel	Změna osobních a kontaktních údajů, trvalého bydliště a občanského průkazu.
Snížení limitu uživatele pro Telebanking	✓	-	✓	✓	-	Všichni	
Změna limitu pro Internetbanking	✓	-	-	✓	-	Všichni	
Aktivace a deaktivace přihlášení pomocí klientského certifikátu do aplikace Internetbanking	-	-	-	✓	-	Všichni	Jen pokud má uživatel uzavřenou smlouvu o poskytování vyššího typu zabezpečení
Blokace a odblokování služby	-	-	✓	✓	-	Všichni	Přes TB lze opětovně zaslat bezpečnostní kód a/nebo heslo pro Telebanking
Blokace služby Mobilní banka	✓	-	✓	✓	-	Všichni	
Aktivace služby Mobilní banka	-	-	-	✓	-	Všichni	
Výběr telefonního čísla pro bezpečnostní SMS (aktivace přihlašovacích a autorizačních SMS)	✓	-	-	✓	-	Všichni	Autorizační SMS lze nastavit pouze při přihlášení do SERVIS 24 Internetbanking klientským certifikátem.
Zaslání potvrzení o přijetí transakce	-	-	✓	✓	✓	Všichni	Tzv. konfirmace - má pouze informativní charakter. Zaslání na e-mail.
Nastavení zpráv banky	✓	-	-	✓	-	Všichni	
Žádost o zaslání čipové karty	-	-	-	✓	-	Všichni	Dostupná pouze v případě expirace čipové karty a platnosti klientského certifikátu <= akt. den + 45 a zároveň >= akt. den + 15
Odblokování PIN k čipové kartě	-	-	-	✓	-	Všichni	Lze odblokovat pomocí PUK buď na přihlašovací obrazovce nebo hned po zablokování
Prohlášení o daňové povinnosti	✓	-	✓	✓	-		Vyplnění daňové rezidence a případně další daňové povinnosti

SERVIS 24 – správa účtu	S24 START	IVR	TB	IB	MBA	Typ uživatele *	Poznámky
Nastavení oblíbených položek	-	-	-	✓	-	DP	Možnost nastavení maximálně 10 oblíbených položek
Grafický přehled vývoje zůstatků, příjmů a výdajů	-	-	-	✓	-	ZO	Údaje za posledních 5 ukončených kalendářních měsíců

SERVIS 24 – správa účtu	S24 START	IVR	TB	IB	MBA	Typ uživatele *	Poznámky
Přiřazení nebo odebrání účtů	✓	-	✓	✓	-	ZO	Přiřazení produktů se u FOO provádí automaticky. ZO může produkty manuálně odřadit nebo následně přiřadit.
Nastavení limitu účtu	-	-	✓	✓	-	ZO	Maximální denní částka všech aktivních transakcí na daném účtu (viz kap. 5.2 Limit účtu)
Informační zprávy (aktivace, deaktivace a změna kontaktního údaje)	✓	-	✓	✓	-	Majitel účtu/ zákonný zástupce	Typy: <ul style="list-style-type: none"> <li>změna zůstatku na účtu</li> <li>denní rekapitulace zůstatku</li> <li>upozornění na neprovedenou platbu</li> <li>oznámení o splatnosti KTK</li> <li>potvrzení karetní transakce</li> </ul>
Správa disponentů	✓	-	✓	✓	-	ZO	Přiřazení/odřazení disponentů účtu a nastavení jejich práv (pro spořicí, běžné, vkladové a kartové účty a platební karty); určení disponentů, jejichž poplatky budou hrazeny z primárního účtu
Nastavení datových výpisů pro běžný účet	✓	-	✓	✓	-	ZO zároveň s DA	Na základě nastavení jsou automaticky generovány datové výpisy, které lze následně použít např. pro import do účetního systému uživatele
Nastavení/změna/zrušení výpisů v elektronické i papírové formě pro spořicí, běžný, vkladový účet	✓	-	-	✓	-	ZO	
Nastavení/změna výpisů ke kartovým účtům	✓	-	-	✓	-	Majitel účtu	Pouze pro fyzické osoby občany
Nastavení zaslání kreditních avíz o příchozích zahraničních platbách pro běžný a spořicí účet	✓	-	-	✓	-	ZO, DP	
Marketingový souhlas	✓	-	✓	✓	-	Všichni	Přihlášený uživatel
Informace o aktuálním nastavení osobních účtů	-	-	✓	✓	-	Majitel účtu	
Informace o aktuálním nastavení Firemního účtu/ Podnikatelského konta	-	-	✓	✓	-	DP	
Změna nastavení osobních účtů			✓			Majitel účtu/zákonný zástupce	Týká se i dalších typů – Junior, Student, Absolvent

SERVIS 24 – správa účtu	S24 START	IVR	TB	IB	MBA	Typ uživatele *	Poznámky
Změna nastavení Osobního účtu ČS II/Osobního konta/ZÚ			✓	✓		Majitel účtu/zákonný zástupce	
SEPA – režim provádění SEPA inkas				✓		ZO musí mít zvláštní oprávnění dané ve smlouvě. Oprávnění nelze delegovat.	Inkasa typu CORE mohou být na účtech plátců prováděna ve dvou režimech - v režimu Jednotlivého souhlasu s inkasem nebo v režimu Všeobecného souhlasu s inkasem. Klient zvolí jednu z možností, která je pak platná pro všechny SEPA inkasa, která budou na účtu prováděna.
Správa třetích stran				✓		FOO pouze majitel účtu, FOP majitel i disponent k účtu	Proklik do aplikace Správa třetích stran. Přehled připojených TPP a historie transakcí zadaných přes TPP.

Sporožirový účet, Běžný účet v Kč	S24 START	IVR	TB	IB	MBA	Typ uživatele *	Poznámky
Informace o zůstatku na účtu	✓	✓	✓	✓	✓	DP	Informace o účetním zůstatku a výši kontokorentu
Informace o historii transakcí na účtu	✓	-	✓	✓	✓	DP	Zaúčtované obraty na účtu
Doplnění vlastní poznámky k provedené transakci v historii transakcí	-	-	-	✓	-	DP	
Opětovné použití údajů platby	-	-	-	✓	✓	DA, DP	Možnost znovu použít údaje realizované platby v historii transakcí.
Informace o transakcích zadaných přes služby SERVIS 24	-	-	✓	✓	-	DA, DP	Všechny transakce provedené uživatelem, např. trvalé platby, souhlasy s inkasem, úhrady
Informace o nezaúčtovaných platbách			✓	✓			Platby provedené prostřednictvím platebních karet
Informace o hromadných platbách a importovaných platbách	-	-	-	✓	-	DP	Všechny zadané hromadné platby a dávky plateb importované do služby SERVIS 24 Internetbanking
Informace o odložených mobilních platbách	-	-	✓	✓	-	DA, DP	Všechna dobíjení kreditu předplacených karet mobilních operátorů O2, T-Mobile, která nebyla ihned zpracována

Sporožirový účet, Běžný účet v Kč	S24 START	IVR	TB	IB	MBA	Typ uživatele *	Poznámky
Zadání domácí platby (úhrada složenky, platba za služby, splátka pojištění, ...)	-	✓	✓	✓	✓	DA	Umožněna tzv. budoucí splatnost; možnost převodu prostředků v Kč na cizoměnový účet; údaje do pole popisujícího platbu je možno zadat přes službu SERVIS 24 Telebanking nebo SERVIS 24 Internetbanking
Šablony plateb	-	-	-	✓	✓	Všichni	Šablony domácích, zahraničních plateb a šablony pro dobíjení
Zobrazení/zrušení čekajících plateb	-	-	✓	✓	-	DA	TB: požadavek může být předán nejdříve následující den po dni zadání a musí být předán 1 den před splatností a to do 16.00 hod; Prostřednictvím S24 IB/TB je možné zrušit dopřednou domácí platbu ze sporožirových a běžných účtů, SEPA platbu, zahraniční platbu.
Zadání expresní platby	-	-	✓	✓	-	DA	Domácí platbu je možno přijmout pouze v pracovní dny do 14.00 hod.
Zadání domácí platby na sběrné účty	-	-	-	✓	-	DA	Umožněno pouze z běžných účtů právnických osob
PLATBA 24 – zadání domácí platby ve prospěch e-shopu				✓	-	DA	Předvyplněný formulář pro platbu; přímý proklik z e-shopu. Lze z SU i BÚ pro FOO a FOP.
Zahraněční platba	-	-	✓	✓	-	DA	Lhůty pl. Styku v Informacích.
SEPA platba	-	-	✓	✓	✓	DA	Lhůty pl. Styku v Informacích. Pole Reference platby – na základě dohody s příjemcem. Jestliže klient (plátce) referenci platby neuvede, vyplní Banka do reference platby hodnotu NOTPROVIDED.
Přehled avíz: - kreditní avíza - debetní avíza - poplatková avíza - avíza o neprovedené platbě	✓	-	-	✓	-	DA, DP	Přehled a detail avíz
Zadání inkasní platby	-	-	✓	✓	-	DA	Inkasovaný musí dát souhlas s inkasem



Sporožirový účet, Běžný účet v Kč	S24 START	IVR	TB	IB	MBA	Typ uživatele *	Poznámky
Založení trvalé platby	-	✓	✓	✓	-	DA	Trvalou platbu z SU lze založit nejpozději 1 den přede dnem její splatnosti. U BÚ může být datum splatnosti aktuální datum.
Změna a zrušení trvalé platby	-	-	✓	✓	-	DA	Změnu a zrušení trvalé platby lze provést nejpozději 1 den přede dnem její splatnosti
Informace o trvalých platbách	✓	-	✓	✓	-	DA, DP	Přehled zadaných a detail vybrané trvalé platby
Založení/změna/zrušení trvalé platby k regulaci zůstatku	-	-	✓	✓	-	DA	Trvalou platbu lze založit nejpozději 1 den přede dnem její splatnosti; lze stanovit maximální a minimální limit zůstatku (u BÚ jen přes službu SERVIS 24 Telebanking)
Informace o trvalých platbách k regulaci zůstatku	✓	-	✓	✓	-	DA, DP	Přehled zadaných a detail vybrané trvalé platby k regulaci zůstatku
Založení/změna/zrušení souhlasu s inkasem	-	-	✓	✓	-	DA	
Informace o souhlasech s inkasem	✓	-	✓	✓	-	DA, DP	Přehled zadaných a detail vybraného souhlasu s inkasem
Založení/změna/zrušení plateb SIPO u sporožirového účtu	-	-	✓	✓	-	DA	Platbu lze založit nejpozději 1 den přede dnem její splatnosti
Informace o platbách SIPO	✓	-	✓	✓	-	DA, DP	Přehled zadaných a detail vybrané platby
Založení/změna/zrušení trvalé inkasní platby	-	-	✓	-	-	DA	Trvalou inkasní platbu lze založit nejpozději 1 den přede dnem její splatnosti
Informace o trvalých inkasních platbách	✓	-	✓	-	-	DA, DP	Přehled zadaných a detail vybrané platby
Odesílání platby s výplatou v hotovosti příjemci formou poštovní poukázky typu "B" u sporožirového účtu	-	-	✓	-	-	DA	Pouze v rámci zadané trvalé platby/trvalého příkazu k úhradě; zobrazení a administrace je možná jen přes S24 TB
Mobilní platby - dobíjení předplacených karet a platba faktur mobilních operátorů	-	✓	-	✓	✓	DA	Dobíjení předplacených karet mobilních operátorů; platba faktur Vodafone; součet mobilních plateb z jednoho účtu nesmí překročit 10 000 Kč za den; platby nelze připodepisovat

Sporožirový účet, Běžný účet v Kč	S24 START	IVR	TB	IB	MBA	Typ uživatele *	Poznámky
Hromadná platba	-	-	-	✓	-	DA	Umožňuje provádět transakce jako celek; hromadná platba může obsahovat maximálně 10 jednotlivých domácích plateb v Kč
Připodepisování transakcí	-	-	-	✓	-	DS	Autorizace transakcí, které přesáhnou limit připodepisování
Import dávky domácích plateb a inkasních plateb z běžného účtu	-	-	-	✓	-	DA	Import datového souboru ve standardním formátu ABO obsahujícího domácí platby nebo inkasní platby v Kč; soubor lze exportovat z běžných účetních systémů; dávka může obsahovat max. 50 příkazů. Lze využít pouze s použitím klientského certifikátu.
Export datových výpisů z běžného účtu	✓	-	-	✓	-	DP	Export automaticky generovaných souborů obsahujících transakční historii účtu ve formátu ABO nebo CSV; datový výpis lze následně importovat do běžných účetních systémů
Export elektronických výpisů z běžného, sporožirového, úvěrového, hypotečního a kartového účtu	✓	-	-	✓	-	DP	Stažení automaticky generovaných výpisů ve formátu PDF

Běžný účet v cizí měně	S24 START	IVR	TB	IB	MBA	Typ uživatele *	Poznámky
Informace o zůstatku na účtu	✓	✓	✓	✓	✓	DP	Informace o účetním zůstatku a výši kontokorentu
Domácí platba	-	-	✓	✓	✓	DA	Zadání domácí platby; umožňuje převádět CZK na korunový nebo cizoměnový účet vedený v bance v ČR; převod v cizí měně je možný pouze v rámci ČS (v MBA pouze CZK); je umožněna tzv. dopředná splatnost;
Zadání expresní platby	-	-	✓	✓	-	DA	Platbu je možno přijmout pouze v pracovní dny do 14.00 hod. Platbu lze zadat pouze v CZK
Zahraniční platba	-	-	✓	✓	-	DA	Lhůty pl. Styku v Informacích.

Běžný účet v cizí měně	S24 START	IVR	TB	IB	MBA	Typ uživatele *	Poznámky
SEPA platba	-	-	✓	✓	✓	DA	Lhůty pl. Styku v Informacích. Pole Reference platby – na základě dohody s příjemcem. Jestliže klient (plátce) referenci platby neuvede, vyplní Banka do reference platby hodnotu NOTPROVIDED.
Čekající SEPA inkasa			✓	✓		DP, DA	P disponent pouze přehled Klient plátce může jakékoliv inkaso (bez ohledu na typ inkasa nebo zvolený režim provádění inkas) ještě před jeho splatností odmítnout.
Souhlas se SEPA inkasem / Nepovolení příjemci			✓	✓		DP, DA	P disponent pouze přehled Dle nastaveného režimu SEPA inkas. Režim Jednotlivého souhlasu s inkasem – Souhlas se SEPA inkasem. Režim Všeobecného souhlasu s inkasem- Nepovolení příjemci.
E-inkaso			✓	✓		DP, DA	P disponent pouze přehled
Změna nastavení služby E-inkaso			✓	✓		ZO	Služba E-inkaso: možnost nastavení Aktivní/Neaktivní
Přehled avíz: - kreditní avíza - debetní avíza - poplatková avíza - avíza o neprovedené platbě	✓	-	-	✓	-	DA, DP	Přehled a detail avíz
Informace o historii transakcí	✓	-	✓	✓	✓	DP	
Přehled zadaných operací	✓	-	✓	✓	-	DP	Např. trvalé platby, souhlasy s inkasem

Vkladové účty v Kč a v cizí měně	S24 START	IVR	TB	IB	MBA	Typ uživatele *	Poznámky
Informace o zůstatku na vkladovém účtu	✓	-	✓	✓	-	DP	Informace o účetním zůstatku
Změna vkladového účtu – počtu cyklů obnovování, způsobu výplaty úroků, způsobu výplaty jistiny	-	-	-	✓	-	ZO zároveň s DP	Požadavek na změnu musí být zadán nejméně 1 den před dnem splatnosti vkladu
Jednorázový výběr	-	-	-	✓	-	DA	
Trvalý příkaz ke dni splatnosti (výběr)	-	-	-	✓	-	DA	

Vkladové účty v Kč a v cizí měně	S24 START	IVR	TB	IB	MBA	Typ uživatele *	Poznámky
Zrušení obnovování vkladového účtu	-	-	-	✓	-	ZO	Zrušením obnovování dojde k řádnému ukončení vkladového účtu (účet nelze zrušit, tzn. vypovědět dříve než ke dni jeho splatnosti)

Investiční účet v Kč a cizí měně	S24 START	IVR	TB	IB	MBA	Typ uživatele *	Poznámky
Poskytované služby a operace	-	-	-	-	-	-	Nelze provádět služby či operace

Podnikatelský spořicí účet ČS	S24 START	IVR	TB	IB	MBA	Typ uživatele *	Poznámky
Informace o zůstatku na účtu	✓	-	✓	✓	-	DP	Podnikatelský spořicí účet je zřizován pouze k podnikatelskému účtu MAXI
Informace o transakční historii	✓	-	✓	✓	-	DP	
Domácí platba	-	-	✓	✓	-	DP	Převod prostředků je umožněn pouze uživateli s DP, který má současně aktivní právo k Podnikatelskému kontu Maxi

Spoření České spořitelny	S24 START	IVR	TB	IB	MBA	Typ uživatele *	Poznámky
Informace o zůstatku na účtu	✓	-	✓	✓	-	DP	
Informace o transakční historii	✓	-	✓	✓	-	DP	
Jednorázový výběr	-	-		✓	-	DA	
Založení	-	-	✓	✓	-	Majitel S24	
Zrušení	-	-	-	✓	-	Majitel S24	

Dětská vkladní knížka	S24 START	IVR	TB	IB	MBA	Typ uživatele *	Poznámky
Informace o zůstatku na účtu	✓	-	✓	✓	-	ZO, DP	
Informace o transakční historii	✓	-	✓	✓	-	ZO, DP	

Platební karty a kartové účty	S24 START	IVR	TB	IB	MBA	Typ uživatele *	Poznámky (Pro fyzické osoby – občany, podnikatele)
Informace o platebních kartách ke kartovému účtu – detail platební karty	✓	-	✓	✓	✓	Držitel PK/DP/majitel kartového účtu	Držitel PK pouze vlastní PK I pro PO DP + majitel účtu info o všech kartách
Informace o kartových účtech – detail kartového účtu	✓	-	✓	✓	-	DP/majitel kartového účtu	I pro PO
Informace o historii transakcí kartového účtu	✓	-	✓	✓	✓	DP/majitel kartového účtu	Pohyby na kartovém účtu za posledních 7 měsíců I pro PO
Blokování a odblokování karty	✓	-	✓	✓	✓	Držitel PK/ majitel kartového účtu/ ZO	Přes TB: Operace bez ověření; odblokování po sdělení některých osobních údajů. Přes S24 IB: držitel PK může zablokovat pouze vlastní kartu a odblokovat ji pokud sám zablokoval Majitel účtu může zablokovat a odblokovat všechny karty vydané ke kartovému účtu.
Sjednání náhradní karty			✓	✓	✓	Majitel kartového účtu/ZO/držitel PK, všichni s právem P ke kartovému účtu	Přes S24 IB: Majitel účtu, ke kterému je vydaná platební karta. Držitel platební karty. ZO ke smlouvě, ke které je přiřazen kartový účet.
Změna parametrů kreditní karty: 1. nastavení automatické obnovy, 2. změna adresy pro zaslání PIN, případně karty, 3. opětovné zaslání PIN, 4. zaslání další karty	-	-	✓	✓	-	Pouze majitel kartového účtu	S výjimkou služebních kreditních a charge PK Přes TB i bez ověření, po sdělení některých osobních údajů s výjimkou služebních PK
Změna druhu další karty (kontaktní/bezkontaktní)	-	-	✓		-	Pouze majitel kartového účtu	Přes TB i bez ověření, po sdělení některých osobních údajů
Změna adresy pro zaslání výpisů	-	-	✓	✓	-	Pouze majitel kartového účtu	Přes TB i bez ověření, po sdělení některých osobních údajů (pouze pro FOO)
Změna limitů platební karty (snížení, zvýšení)	✓	-	✓	✓	✓	Pouze majitel kartového účtu	Přes TB i bez ověření, po sdělení některých osobních údajů
Sjednání cestovního pojištění	✓	-	✓	✓	-	Pouze majitel kartového účtu	Pro předplacené PK Přes TB i bez ověření, po sdělení některých osobních údajů, ale jen pro soukromé předplacené PK. Pokud má klient sjednány autorizační SMS, lze sjednat CP i při službě S24 START.

Platební karty a kartové účty	S24 START	IVR	TB	IB	MBA	Typ uživatele *	Poznámky (Pro fyzické osoby – občany, podnikatele)
Informace o síti bankomatů	-	-	✓	-	✓	všichni	
3D Secure - aktivace služby u stávající kreditní karty			✓		✓	Majitel kartového účtu	
3D Secure – zobrazení informací			✓	✓		Majitel kartového účtu/DP/držitel karty	
Aktivace karty	✓		✓	✓		Pouze držitel platební karty	Přes SERVIS 24 lze aktivovat i kartu k účtu, který není přiřazen do S24. V tomto případě se karta po aktivaci odřadí.
Zobrazení hesla ke kartě				✓		Majitel kartového účtu/ZO s právem P/držitel platební karty	
Změna hesla ke kartě				✓		Majitel kartového účtu/ZO s právem P/držitel platební karty	
Zobrazení PIN k platební kartě				✓		Pouze držitel platební karty	
Nastavení doručení PIN do S24 IB				✓		Majitel kartového účtu	
Domácí platba			✓			Pouze majitel kartového účtu	Pouze pro soukromé kreditní karty; max. výše jedné transakce 49 999 Kč; budoucí splatnost až 30 dnů
Sjednání dodatkové karty a kreditní nálepky			✓	✓		Pouze majitel kartového účtu	Přes S24 IB lze objednat dodatkovou kartu pouze držitel, který je plně ověřen v interních systémech banky.

Platební karty k běžným a spořicírovým účtům (debetní)	S24 START	IVR	TB	IB	MBA	Typ uživatele *	Poznámky (Pro fyzické osoby – občany, podnikatele a právnické osoby)
Žádost o vydání debetní platební karty ke spořicírovému účtu	-	-	✓	✓	-	Pouze majitel účtu	Přes IB v menu E-SHOP/Karty
Informace o platebních kartách – detail platební karty	✓	-	✓	✓	✓	Držitel PK zároveň s DP, ZO zároveň s DP/DP	Přes TB i bez ověření, po sdělení některých osobních údajů, pouze k soukromým PK . Držitel PK pouze vlastní PK.
Blokování a odblokování karty	✓	-	✓	✓	✓	Držitel PK, majitel účtu, ZO s DP	Přes TB: Operace bez ověření; odblokování po sdělení některých osobních údajů. Přes S24 IB: držitel PK může zablokovat t pouze vlastní kartu a odblokovat pokud ji sám zablokoval Majitel účtu /ZO může zablokovat a odblokovat všechny karty vydané k účtu
Sjednání náhradní karty			✓	✓	✓	ZO s DP/majitel účtu/ držitel PK zároveň s jakýmkoliv D oprávněním	Přes S24 IB: ZO/Majitel účtu, ke kterému je vydaná platební karta může požádat pro kohokoliv. Držitel platební karty může požádat pouze pro sebe.

Platební karty k běžným a sporožirovým účtům (debetní)	S24 START	IVR	TB	IB	MBA	Typ uživatele *	Poznámky (Pro fyzické osoby – občany, podnikatele a právnické osoby)
Změna parametrů platební karty: 1. nastavení automatické obnovy, 2. změna adresy pro zaslání PIN, případně karty, 3. opětovné zaslání PIN, 4. zaslání další karty	-	-	✓	✓	-	Držitel PK zároveň s jakýmkoliv D oprávněním, ZO s DP	Přes TB i bez ověření, po sdělení některých osobních údajů pouze k soukromým PK . Držitel PK pouze vlastní PK.
Změna druhu další karty (kontaktní/bezkontaktní)	-	-	✓	-	-	Držitel PK zároveň s jakýmkoliv D oprávněním, ZO s DP	Přes TB i bez ověření, po sdělení některých osobních údajů pouze k soukromým PK . Držitel PK pouze vlastní PK.
Změna limitů platební karty (snížení, zvýšení)	✓	-	✓	✓	✓	Držitel PK zároveň s jakýmkoliv D oprávněním, ZO s DP	Přes TB i bez ověření, po sdělení některých osobních údajů pouze k soukromým PK . Držitel PK pouze vlastní PK.
Sjednání cestovního pojištění či připojištění k platební kartě	✓	-	✓	✓	-	Držitel PK zároveň s jakýmkoliv D oprávněním/ ZO s DP	Pro služební PK. Pokud má klient sjednány autorizační SMS, lze sjednat CP i při službě S24 START.
Informace o síti bankomatů	-	-	✓	-	✓	všichni	
3D Secure - aktivace služby u stávající karty			✓		✓	Majitel účtu/ D s jakýmkoliv oprávněním	
3D Secure – zobrazení informací			✓	✓		Držitel PK/ ZO zároveň s jakýmkoliv D oprávněním	
Aktivace karty	✓		✓	✓		Držitel PK	Přes SERVIS 24 lze aktivovat i kartu k účtu, který není přiřazen do S24. V tomto případě se karta po aktivaci odřadí.
Zobrazení hesla ke kartě				✓		Majitel účtu/ ZO s DP/ držitel PK	
Změna hesla ke kartě				✓		Majitel účtu/ ZO s DP/ držitel PK	
Zobrazení PIN k platební kartě				✓		Pouze držitel platební karty	
Nastavení doručení PIN do S24 IB				✓		Majitel účtu	



Vkladové karty k běžným účtům	S24 Start	IVR	TB	IB	MBA	Typ uživatele	Poznámky (Pro fyzické osoby podnikatele a právnické osoby)
Informace o platebních kartách – detail platební karty	✓	-	✓	✓	✓	Držitel PK zároveň s DP, ZO zároveň s DP	Přes TB i bez ověření, po sdělení některých osobních údajů, pouze k soukromým PK . Držitel PK pouze vlastní PK.
Blokování a odblokování karty	✓	-	✓	✓	✓	Držitel PK, majitel účtu, ZO s DP	Přes TB: Operace bez ověření; odblokování po sdělení některých osobních údajů. Přes S24 IB: držitel PK může zablokovat pouze vlastní kartu a odblokovat pokud ji sám zablokoval. Majitel účtu /ZO může zablokovat a odblokovat všechny karty vydané k účtu
Sjednání náhradní karty			✓	✓	✓	ZO s právem P/majitel účtu/ držitel PK zároveň s jakýmkoliv D oprávněním	Přes S24 IB: ZO/Majitel účtu, ke kterému je vydaná platební karta může požádat pro kohokoliv. Držitel platební karty může požádat pouze pro sebe.
Změna parametrů platební karty: 5. nastavení automatické obnovy, 6. změna adresy pro zaslání PIN, případně karty, 7. opětovné zaslání PIN, zaslání další karty	-	-	✓	✓	-	Držitel PK zároveň s jakýmkoliv D oprávněním, ZO s DP	Přes TB i bez ověření, po sdělení některých osobních údajů pouze k soukromým PK . Držitel PK pouze vlastní PK.
Aktivace karty	✓		✓	✓		Držitel PK	Přes SERVIS 24 lze aktivovat i kartu k účtu, který není přiřazen do S24. V tomto případě se karta po aktivaci odřadí.
Zobrazení hesla ke kartě				✓		Majitel účtu/ ZO s DP/ držitel PK	
Změna hesla ke kartě				✓		Majitel účtu/ ZO s DP/ držitel PK	
Zobrazení PIN k platební kartě				✓		Pouze držitel platební karty	
Nastavení doručení PIN do S24 IB				✓		Majitel účtu	

Úvěrové produkty ČS	S24 START	IVR	TB	IB	MBA	Typ uživatele *	Poznámky (Pro majitele, ZO a disponenta, který je disponentem na jiném jeho účtu)
Informace o úvěrovém účtu	✓	-	✓	✓	✓	ZO, DP	Poskytnutí informace FO, FOP, PO o úvěrovém účtu, který byl aktivován pro službu (např. výše úvěru, úrokové sazby, poplatky a splátky) Zobrazeny nejsou zesplatněné úvěry.
Informace o účtu hypotečního úvěru	✓	-	✓	✓	-	ZO, DP	Poskytnutí informace FO, FOP, PO a podnikateli o hypotečním účtu, který byl aktivován pro službu (např. výše úvěru, úrokové sazby, poplatky a splátky)
Úvěrové možnosti	-	-	-	✓	✓	Majitel smlouvy	Nezávazná nabídka výše půjčky, kontokorentu a kreditní karty klientovi
Nabídka úvěrových produktů – úvěr, kontokorentní úvěr, kreditní kartu, Peníze na klik.	✓	-	-	✓	✓	Majitel smlouvy, ZO u PO	Pro FOO, FOP které reagovali na nabídku úvěrových produktů a disponují prostředky k uzavření smlouvy PO – pouze nabídka bez možnosti uzavření smlouvy
Přehled žádostí o úvěrové produkty	✓	-	-	✓	-	Majitel smlouvy, ZO u PO	Zobrazeny budou FOO, FOP všechny rozpracované žádosti o kontokorent, úvěr a kreditní kartu, které uživatel podal přes službu SERVIS 24 Internetbanking, s uvedením aktuálního stavu žádosti
Přehled uzavřených smluv	✓	-	-	✓	-	Majitel smlouvy, ZO	Zobrazeny budou FOO, FOP všechny smlouvy o kontokorentu, úvěru a kreditní kartě, které uzavřel uživatel ve službě SERVIS 24 Internetbanking s možností uložit smlouvu ve formátu pdf
Možnost navýšení již sjednaných úvěrových produktů – kontokorentní úvěr, kreditní karta, úvěr pro fyzické osoby, Peníze na klik.				✓	✓	Majitel smlouvy	Pouze pro FOO. V rámci SERVIS 24 IB, MBA

Otevřené podílové fondy Erste Asset Management GmbH ***	S24 START	IVR	TB	IB	MBA	Typ uživatele *	Poznámky (Pro fyzické osoby – občany a podnikatele)
Dotaz na stav majetkového účtu	✓	✓	✓	✓	-	MUIN	
Jednorázový nákup	✓	-	✓	✓	-	MUIN	Klienti mohou zadat úhradu z účtu přiřazeného pod služby SERVIS 24 nebo z jiného bankovního účtu
Jednorázový prodej	✓	-	✓	✓	-	MUIN	
Jednorázová výměna	✓	-	✓	✓	-	MUIN	Výměna přes S24TB musí být vždy potvrzena v S24 IB. s výjimkou S24-S, kde pro klienty S24 S není podpis v S24 IB podporován.
Pravidelný nákup	✓	-	✓	✓	-	MUIN	Zadání, změna, zrušení; Klienti se sjednanou službou SERVIS 24 – START, kteří mají přiřazen běžný nebo spořicí účet, musí příkaz k převodu prostředků zadat mimo službu SERVIS 24 – START

Otevřené podílové fondy Erste Asset Management GmbH **	S24 START	IVR	TB	IB	MBA	Typ uživatele *	Poznámky (Pro fyzické osoby – občany a podnikatele)
Pravidelný prodej	✓	-	✓	✓	-	MUIN	Zadání, změna, zrušení
Pravidelná výměna	✓	-	✓	✓	-	MUIN	Zadání, změna, zrušení Výměna přes S24TB musí být vždy potvrzena v S24 IB, s výjimkou S24-S, kde pro klienty S24 S není podpis v S24 IB podporován.
Informace o historii transakcí	✓	-	✓	✓	-	MUIN	Obraty na majetkovém účtu
Modelování portfolia	✓	-	-	✓	-	MUIN	Klienti mohou zadat úhradu z účtu přiřazeného pod služby SERVIS 24 nebo z jiného bankovního účtu
Zobrazení portfolia	✓	-	-	✓	-	MUIN	
Změna parametrů výpisů/stažení výpisů	✓	-	-	✓	-	MUIN	Možnost nastavit frekvenci zaslání výpisů. Stažení automaticky generovaných výpisů ve formátu PDF

Zajištěné produkty Investiční společnosti ČS***	S24 START	IVR	TB	IB	MBA	Typ uživatele *	Poznámky (Pro fyzické osoby – občany a podnikatele)
Jednorázový nákup	✓	-	✓	✓	-	MUIN	Klienti mohou zadat úhradu z účtu přiřazeného pod služby SERVIS 24 nebo z jiného bankovního účtu (při nákupu dluhopisu/hypotéčního zástavního listu pouze z účtu ČS, tj. kód 0800)
Jednorázový prodej	✓	-	✓	✓	-	MUIN	Přes služby SERVIS 24 nelze zadat prodej prémiových vkladů, zajištěných fondů
Informace o historii transakcí	✓	-	✓	✓	-	MUIN	Obraty na majetkovém účtu
Přehled účtů	✓	-	✓	✓	-	MUIN	
Změna parametrů výpisů/stažení výpisů	✓	-	-	✓	-	MUIN	Možnost nastavit frekvenci zasílání výpisů. Stažení automaticky generovaných výpisů ve formátu PDF

E- faktura/e-dokument****	S24 START	IVR	TB	IB	MBA	Typ uživatele *	Poznámky
Přehled výstavců e-faktur/e-dokumentů	✓	-	-	✓	-	ZO, DA, DP	Přehled všech výstavců e-faktur/e-dokumentů, od kterých je možné obdržet fakturu v elektronické podobě
Nastavení/zrušení přijímání e-faktur/e-dokumentů od výstavce	✓	-	✓	✓	-	ZO, DA, DP	Službu je možné aktivovat vybráním výstavce a zadáním jednoznačného identifikátoru, pod kterým je klient veden u výstavce; výstavce na základě této aktivace začne zasílat faktury nebo dokumenty elektronicky do internetového bankovníctví a přestane je zasílat poštou; návod pro aktivaci jednotlivých výstavců – viz. <a href="http://www.csas.cz/e-faktura">www.csas.cz/e-faktura</a> . U PS-ČS může provést aktivaci, deaktivaci služby pouze ZO, DA, DP, který je zároveň majitel produktu.
Nastavení oznámení o příchozí faktuře/dokumentu – SMS/e-mail	✓	-	✓	✓	-	ZO, DA, DP	Oznámení je klientovi doručeno vždy, když přijde nová faktura nebo dokument do internetového bankovníctví
Nastavení oznámení o blížící se splatnosti faktury	✓	-	✓	✓	-	ZO, DA, DP	Oznámení je klientovi doručeno jím určený počet dní před splatností/platností faktury nebo dokumentu
Přehled e-faktur/e-dokumentů	✓	-	✓	✓	-	DA, DP	Obsahuje přijaté faktury nebo dokumenty 24 měsíců po datu jejich splatnosti/platnosti; Uživatel si může zobrazit vybranou e-fakturu nebo dokument ve formátu PDF a následně uložit ve svém počítači či vytisknout

E- faktura/e-dokument****	S24 START	IVR	TB	IB	MBA	Typ uživatele *	Poznámky
Úhrada e-faktury	-	-	-	✓	-	DA	Po kliknutí na tlačítko Zaplatit bude na základě fakturačních dat předvyplněna platba, kterou uživatel standardním způsobem autorizuje; pokud klient platí faktury jiným způsobem, např. inkasní platbou, tento odkaz nepoužívá
Avízo k nastavení e-faktury/e-dokumentu	✓			✓		DA, DP	Nastavení a zobrazení avíza se vztahuje k primárnímu účtu. Aktivací služby e-faktura/e-dokumenty se automaticky aktivuje avízo ke službě.
Avízo k doručené e-faktuře/e-dokumentu	✓			✓		DA, DP	Nastavení a zobrazení avíza se vztahuje k primárnímu účtu. Aktivací služby e-faktura/e-dokumenty se automaticky aktivuje avízo ke službě.

E-shop	S24 START	IVR	TB	IB	MBA	Typ uživatele *	Poznámky
Nákup produktů a služeb v e-shopu	✓	-	-	✓	-	Všichni	O konkrétních podmínkách zřízení produktu nebo služby je uživatel informován během nákupu.

iBOD	S24 START	IVR	TB	IB	MBA	Typ uživatele *	Poznámky
Zobrazení počtu bodů	-	-	-	✓	-	Všichni	
Zobrazení aktivačního kódu	-	-	-	✓	-	Všichni	Registraci lze provést na <a href="http://www.lbod.cz">www.lbod.cz</a> , OM ČS, příp. u partnerů iBOD

Online podepisování smluv	S24 START	IVR	TB	IB	MBA	Typ uživatele *	Poznámky
Zobrazení / elektronický podpis smluv a dokumentů	-	-	-	✓	-	Majitel účtu	Zasílání dokumentů k zobrazení / elektronickému podpisu klientovi do S24 IB

✓ Ize provádět službu nebo operaci

**Typ uživatele:** U každé operace je určen typ uživatele, který může příslušnou operaci na daném účtu provést. Uživatel může být následujícího typu:

- Zmocněná osoba (ZO)
- Disponent (D)
- Disponent s právem Aktivních transakcí (DA)
- Disponent s právem Pasivních transakcí (DP)
- Disponent s právem připodepisování (DS)
- majitel majetkového účtu investičních nástrojů (MUIN).

Operaci může provádět více typů uživatelů. V takém případě jsou jednotlivé typy uživatelů odděleny čárkou.

Více informací o typu uživatele a jeho nastavení naleznete v kap. 6 Uživatelé ve službách SERVIS 24.

**\*\* Otevřené podílové fondy:** Operace s podílovými fondy jsou nedostupné každý den po dobu 30 minut mezi 24.00 až 8.00 hodin z důvodu aktualizace dat.

**\*\*\* Zajištěné produkty** Erste Asset Management GmbH: Zajištěnými produkty jsou zajištěné fondy, prémiové vklady, dluhopisy a hypoteční zástavní listy evidované na sběrném dluhopisu.

Poznámka: Trvalé platby či inkasní platby, souhlasy s inkasem a SIPO založené ve službě SERVIS 24 budou realizovány i po úmrtí majitele účtu, změnu lze provést pouze v obchodním místě.

**\*\*\*\* E-faktura/e-dokument** – služba E-faktura byla od 18.7.2014 přejmenována v SERVIS 24 IB na E-faktura/e-dokument. Důvodem je možnost zasílání přes službu i neplatební dokumenty od vybraných vystavitelů.

## 10. Přehled ostatních poskytovaných služeb

Služba	S24 START	IVR	TB	IB	MBA	Poznámky
<b>Pojistné produkty Pojišťovny ČS</b>						Pro fyzické osoby občany
Modelování pojistných produktů	-	-	✓	-	-	Operace bez ověření
Informace o smlouvách životního pojištění	✓	-	✓	✓	-	Operace bez ověření; pouze majitel smlouvy životního pojištění; údaje o klientovi, placení pojistného, pojistné události, pojištěná rizika, výše kap. Hodnoty, vinkulace; přes aplikaci Internetbanking pouze pro pojištěnce se sjednanou službou SERVIS 24 nebo SERVIS 24-START
Změna smluv životního pojištění	✓	-	-	✓	-	Majitel smlouvy životního pojištění, který má zároveň sjednanu službu SERVIS 24 nebo SERVIS 24 – START
Nastavení/zrušení přijímání e-dokumentů z Pojišťovny ČS k vybrané smlouvě životního pojištění	✓	-	-	✓	-	Majitel smlouvy životního pojištění, který má zároveň sjednanu službu SERVIS 24 nebo SERVIS 24 – START
Nastavení oznámení o příchodím e-dokumentu – SMS/e-mail z Pojišťovny ČS	✓	-	-	✓	-	Majitel smlouvy životního pojištění, který má zároveň sjednanu službu SERVIS 24 nebo SERVIS 24 – START
Přehled e-dokumentů z Pojišťovny ČS	✓	-	-	✓	-	Majitel smlouvy životního pojištění, který má zároveň sjednanu službu SERVIS 24 nebo SERVIS 24 – START
Zprostředkování kontaktu v případě hlášení pojistných událostí a zajišťování kontaktů klientů s Pojišťovnou ČS	-	-	✓	-	-	Operace bez ověření

Služba	S24 START	IVR	TB	IB	MBA	Poznámky
<b>Stavební spoření Stavební spořitelny ČS</b>						Pro fyzické osoby občany
Informace o účtu stavebního spoření, překlenovacím úvěru, úvěru ze stavebního spoření	✓	✓	✓	✓	-	Operace s ověřením; pouze osoba se vztahem k účtu; přes Internetbanking pro osobu se vztahem k účtu SSČS, která má sjednané služby SERVIS 24 nebo službu SERVIS 24-START
Zobrazení historie transakcí	✓	-	-	✓	-	Zobrazení pohybů na účtech stavebního spoření
Modelování produktů	✓	-	✓	✓	-	Stavební spoření, překlenovací úvěr, úvěr ze stavebního spoření; operace bez ověření (simulace bez klientských dat)
Založení stavebního spoření	✓	-	-	✓	-	Uzavření návrhu smlouvy o stavebním spoření prostřednictvím aplikace SERVIS 24 internetbanking. Pouze pro majitele služby.
Nastavení/zrušení přijímání e-dokumentů				✓		Majitel smlouvy, který má zároveň sjednanu službu SERVIS 24
Změna parametrů smlouvy o stavebním spoření	✓	-	-	✓	-	Změna cílové částky, změna požadavku na státní podporu, pouze majitel účtu SSČS, příp. zákonný zástupce nezletilého majitele



Služba	S24 START	IVR	TB	IB	MBA	Poznámky
<b>Penzijní připojištění, doplňkové penzijní spoření a důchodové spoření ČS penzijní společnosti</b>						Pro fyzické osoby občany – majitele smlouvy
Změna průběhu penzijního připojištění, doplňkového penzijního spoření	-	-	✓	-	-	Žádost o odklad nebo přerušení placení příspěvků, žádost o přerušení penzijního připojištění, doplňkového penzijního spoření
Změna smluvních podmínek	-	-	✓	✓	-	Změna kontaktních údajů, druhu penzí, výše měsíčního příspěvku; přistoupení k Penzijnímu plánu č. 4 (pouze penzijní připojištění), změna rozložení financí do fondů sjednání nebo zrušení služby Příspěvek na míru)
Změna výše úložky příspěvku účastníka, sjednání /zrušení příspěvku zaměstnavatele, sjednání/zrušení penze-výsluhová, invalidní	-	-	✓	✓	-	
Informace o účtech penzijního připojištění, doplňkového penzijního spoření a důchodového spoření	✓	✓	✓	✓	-	Informace o zůstatku na smlouvě k určitému datu
Informace o smlouvě o penzijním připojištění, doplňkovém penzijním spoření a důchodovém spoření	✓	-	✓	✓	-	Rekapitulace stavu smlouvy, oprávněné/určené osoby, sjednané smluvní podmínky, kontaktní údaje
Informace o historii transakcí	✓	-	✓	✓	-	Obraty na účtech penzijního připojištění, doplňkového penzijního spoření a důchodového spoření
Nastavení/zrušení přijímání e-dokumentů				✓		Majitel smlouvy, který má zároveň sjednanu službu SERVIS 24

Služba	S24 START	IVR	TB	IB	MBA	Poznámky
<b>Služby</b>						
Informace o kurzovním lístku ČS a kurzech otevřených podílových fondů Erste Asset Management GmbH	-	✓	✓	-	-	Operace bez ověření
Aktuální úrokové sazby vkladového účtu	✓	✓	✓	✓	-	Formou modelování vkladového účtu; operace bez ověření
Vyhledání nových čísel spořicírových účtů	-	-	✓	-	-	Jedná se o nová čísla spořicírových účtů vytvořená přečíslováním v dubnu 2004; operace bez ověření
Obchodní sdělení	✓	-	✓	✓	-	Informuje uživatele o obchodních nabídkách ČS
Informace o kurzovním lístku ČS a kurzech otevřených podílových fondů Erste Asset Management GmbH	-	-	✓	✓	-	Pouze majitel účtu, který je zároveň majitelem S24
Informace o kurzech vybraných měn	-	-	✓	✓	-	Pouze majitel účtu, který je zároveň majitelem S24

✓ **Ize provádět službu nebo operaci**

\*) U všech operací je nutno provést Vaše ověření (viz kap. 3.2 – Identifikace a ověření uživatele) kromě těch, u nichž je v Poznámkách uvedeno „operace bez ověření“. Pro přístup do služby SERVIS 24 Internetbanking je ověření vyžadováno vždy.

Aktuální podobu Uživatelské příručky služby SERVIS 24 najdete na webových stránkách Banky ([www.csas.cz](http://www.csas.cz) v části Ke stažení / Příručky).

## 11. Vymezení vybraných pojmů

**Administrativní operace** – operace, které mění nastavení služby a práva uživatelů.

**Aktivní transakce** – transakce, jejichž prostřednictvím jsou převáděny peněžní prostředky.

**Bezpečnostní prostředky** – znamenají jedinečné bezpečnostní prvky přidělené bankou uživateli za účelem jeho identifikace a sloužící ke zpřístupnění služeb telefonního a internetového bankovníctví uživateli s využitím posílené bezpečnosti komunikace s bankou (např. klientský certifikát).

**Bezpečnostní údaje** – jedinečné bezpečnostní prvky (bezpečnostní kód a heslo pro Telebanking), které jsou automaticky přiděleny nově zřízenému uživateli za účelem jeho jednoznačné identifikace pro zpřístupnění služeb telefonního a internetového bankovníctví.

**Bezpečnostní SMS** – zahrnují autorizační SMS a přihlašovací SMS nastavené pro daného uživatele.

**Certifikační autorita** – instituce, která vydává, spravuje a zneplatňuje klientské certifikáty.

**Čipová karta** – bezpečné úložiště klientského certifikátu, samostatný mikroprocesor na kartě podle ISO 7916.

**Čtečka čipových karet** – hardwarové zařízení nutné pro používání čipových karet.

**Disponent** – uživatel, který je oprávněn nakládat s peněžními prostředky na Vašich účtech, na základě oprávnění a v rozsahu Vámi přiděleném. Disponent musí být totožný s osobou uvedenou v platném podpisovém vzoru k danému účtu.

**Domácí platba** – slouží k jednorázovému zaslání platby na účet příjemce, který je vedený v České spořitelně nebo v ostatních bankách v České republice.

**E-faktura** – služba banky poskytovaná v rámci služby SERVIS 24 Internetbanking, která Vám umožňuje příjem daňových dokladů od poskytovatelů služeb, kteří jsou našimi smluvními partnery, v elektronické podobě a zároveň umožňuje snazší úhradu za poskytnutá zdanitelná plnění.

Služba dále umožňuje přijímání neplatebních dokladů - výpisů a daňových potvrzení od dceřiných společností (Stavební společnosti ČS, Pojišťovny ČS a Penzijní společnosti ČS).

Elektronické dokumenty a jejich nastavení jsou dostupné i ve verzi SERVIS24 START, pouze bez možnosti úhrady daňových dokladů.

**E-Inkaso** – služba banky poskytovaná v rámci služby SERVIS 24 Internetbanking, která umožňuje provádění inkas ve prospěch bankou schválených příjemců bez předem založeného souhlasu s inkasem

**Erste Asset Management GmbH** - 18. listopadu 2015 došlo k pravomocnému zápisu přeshraniční fúze Investiční společnosti České spořitelny a společnosti Erste Asset Management GmbH do rakouského obchodního rejstříku. Tím oficiálně došlo k jejímu začlenění do struktury společnosti Erste Asset Management GmbH, a stala se tak její pobočkou v České republice pod názvem Erste Asset Management GmbH, pobočka Česká republika.

Společnost Erste Asset Management GmbH je tak právním nástupcem ISČS.

**Naše finanční skupina** – zahrnuje dceřiné společnosti České spořitelny, a.s., společnost, která má rozhodující majetkovou účast v České spořitelně, a.s. (mateřská společnost banky) a dále společnosti, v nichž má mateřská společnost banky majetkovou účast v rozsahu nad 25 % základního kapitálu nebo podíl v rozsahu na 25 % hlasovacích práv. Aktuální informace o členech naší finanční skupiny jsou k dispozici na webových stránkách banky a na jejich obchodních místech.

**Heslo k získání certifikátu** – jednorázové heslo pro potvrzení žádosti o klientský certifikát.

**IVR** – hlasový automat.

**Klientské centrum** (též KC) – pracoviště banky, které poskytuje prostřednictvím telefonu služby telefonního a internetového bankovníctví. Podporuje klienty a informuje je o produktech a službách celé skupiny banky.

**Klientský certifikát** – soubor dat uložený na čipové kartě, kterým lze prostřednictvím čtečky připojené k počítači jednoznačně identifikovat uživatele služby SERVIS 24 Internetbanking nebo autorizovat jeho transakce.

**Klientské číslo** – identifikační číslo uživatele, které je uvedeno na Protokolu o zřízení uživatele

**Mobilní platby** – dobíjení předplacených kupónů mobilních operátorů (O2 karta, TWIST karta, Vodafone karta), pro mobilního operátora Vodafone navíc zaplacení faktury, Vodafone platba, navýšení volací jistiny.

**MZF** – webová aplikace Moje zdravé finance

**Obchodní den** – je kterýkoli den, kdy máme my a další banky v České republice otevřeno a jsou prováděna vypořádání mezibankovních obchodů. Pro platební příkazy předávané prostřednictvím služeb telefonního a internetového bankovníctví a realizované mezi účty v rámci banky, je každý den obchodním dnem.

**Pasivní transakce** – pasivní transakce zahrnují všechny informace poskytované prostřednictvím služeb telefonního a internetového bankovníctví.

**Platební karta** – nástroj bezhotovostního platebního styku. Zahrnuje všechny typy karet (debetní karta, kreditní karta, dodatková kreditní karta, charge karta, předplacená karta).

**Podpisový vzor** – bankou určený formulář, na kterém jsou Vámi uvedeny oprávněné osoby (mezi oprávněné osoby

můžete uvést i sebe), vzorové podpisy těchto osob, resp. rozsah jejich oprávnění.

**Protokol** - (též Protokol pro Vyšší typ zabezpečení) – dokument požítovaný na základě Vašeho zájmu o získání klientského certifikátu (bezpečnostním prostředku).

**Primární účet** - účet, který Vám vedeme, dle kterého jsou identifikovány další Vaše účty a produkty, které v rámci naší finanční skupiny a Pojišťovny ČS využíváte a ze kterého jsou účtovány ceny za služby poskytované uživatélum, pro něž je majitel účtu sponzorem.

**Provozní doba** – pro služby telefonního a internetového bankovníctví je od 23.00 hodin do 23.00 hodin následujícího kalendářního dne. Příkazy zadávané po 23. hodině večerní jsou zpracovány s datem následujícího kalendářního dne.

**PSD 2** – Payment Service Directive II neboli Revised directive on Payment Services, je směrnici Evropského parlamentu a Rady o platebních službách na vnitřním trhu, která vstupuje v účinnost 13. ledna 2018. Směrnice se uplatní v každém členském státu EU ve formě místního zákona - dopady PSD2 se tak vztahují na celou Evropskou unii. V České republice se směrnice promítne do nového zákona o platebním styku, zákon č. 370/2017 Sb.

**Služby** - telefonního a internetového **bankovníctví** – naše služby, v rámci kterých můžete prostřednictvím telefonu, internetu nebo prostřednictvím jiných prostředků dálkové komunikace realizovat aktivní a pasivní transakce a administrativní operace.

**Smlouva** - (též Smlouva o poskytování služeb SERVIS 24) – smlouva, na jejímž základě jsou služby telefonního a internetového bankovníctví poskytovány.

**Smlouva o vyšším typu zabezpečení** – dohoda mezi námi, na základě níž je Vám poskytnut klientský certifikát; jde o smlouvu o používání bezpečnostního prostředku ve smyslu příslušného bodu VOP.

**Sponzorovaná osoba** – uživatel, za kterého jsou dle sazebníku České spořitelny, a.s. pro bankovní obchody, poplatky a ceny spojené se zřízením a správou bezpečnostních prostředků, bankou účtovány na vrub účtu, jehož majitel s touto skutečností prostřednictvím služeb telefonního a internetového bankovníctví souhlasil.

**Sporožirový účet** – zahrnuje jak sporožirové účty, tak všechny typy Osobních účtů ČS.

**Správce certifikátu** – software, internetová aplikace umožňující administraci klientského certifikátu.

**Telefonní bankéř** – pracovník Klientského centra, který poskytuje určený rámec služeb prostřednictvím telefonu.

**TPP** – Third Part Provider (v rámci PSD 2 platba přes třetí stranu).

**Uživatel** – fyzická osoba (držitel bezpečnostních údajů), která je oprávněna využívat služby telefonního a internetového bankovníctví v rozsahu Vámi uděleného oprávnění. Na základě daného oprávnění je rozlišován uživatel – zmocněná osoba a uživatel – disponent. Obě oprávnění může mít uživatel současně.

**Uživatel – Zmocněná osoba** (dále též zmocněná osoba) – uživatel jednající za Vás na základě zmocnění uděleného mu ve smlouvě. Nemusí se jednat o klienta banky.

**Uživatel – Disponent** – uživatel, který je oprávněn nakládat s peněžními prostředky na Vašich účtech, na základě oprávnění a v rozsahu mu přiděleném Vámi nebo uživatelem – zmocněnou osobou. Disponent musí být totožný s osobou uvedenou v platném podpisovém vzoru k danému účtu.

## 12. Struktura IVR

956 777 956

1

**Samí si zjistíte zůstatek  
nebo zadáte transakci  
po stisknutí jedničky**

- 1 Pro zůstatek na bankovním účtu stiskněte jedničku.
- 2 Pro jednorázovou domácí platbu dvojku.
- 3 Pro mobilní platby trojku.
- 4 Pro založení trvalé platby čtyřku.
- 5 Pro stav majetkového účtu pětku.
- 6 Pro stavební spoření šestku.
- 7 Pro penzijní zabezpečení sedmičku.
- 8 Pro změnu hesla do Telebankingu osmičku.

2

**Chcete pomoc  
telefonního bankéře?  
Stiskněte dvojku.**

- 1 Pro zadání transakce a zjištění zůstatku zvolte jedničku.
- 2 Pro podporu elektronického bankovníctví dvojku.

3

**For English  
press three.**