

# UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA SLUŽEB

## SERVIS•24

Vážená paní, vážený pane,

děkujeme Vám, že jste si sjednal/a služby **SERVIS 24**.

*Tato moderní forma internetového a telefonního bankovníctví Vám umožní efektivní obsluhu účtu, aniž by byla nutná Vaše osobní přítomnost v pobočce České spořitelny, a tak Vám ušetří čas a dovolí pohodlné vyřizování finančních potřeb.*

**24 hodin denně 7 dní v týdnu 365 dní v roce**

je Vám k dispozici:

### **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 GSM banking**

ve Vašem mobilním telefonu

### **SERVIS 24 – Mobilní banka**

ve Vašem iPhone, iPod, iPad

## OBSAH

1	Charakteristika služeb SERVIS 24 .....	3
1.1	Obsluha účtů .....	3
1.2	Charakteristika služby SERVIS 24 Telebanking.....	3
1.3	Charakteristika služby SERVIS 24 Internetbanking.....	4
1.4	Charakteristika služby SERVIS 24 GSM banking.....	4
1.5	Charakteristika služby SERVIS 24 - Mobilní banka.....	5
1.6	Charakteristika služby SERVIS 24 - START .....	5
2	Přístup ke službám SERVIS 24 a komunikační poplatky.....	5
2.1	Přístup ke službám SERVIS 24.....	5
2.2	Spojení s aplikacemi Internetbanking a Mobilní banka.....	6
2.3	SMS zprávy v aplikaci GSM banking.....	6
2.4	Doručování SMS zpráv do zahraničí .....	6
2.5	Zpracování osobních údajů .....	6
3	Bezpečnost služeb SERVIS 24 .....	6
3.1	Poskytování bezpečnostních údajů .....	6
3.2	Identifikace a ověření Uživatele.....	7
3.3	Změna hesla.....	8
3.4	Zablokování a odblokování přístupu do služeb SERVIS 24 .....	8
4	Přihlášení do služeb SERVIS 24 .....	10
4.1	Přihlášení do služby SERVIS 24 Telebanking.....	10
4.2	Přihlášení do služby SERVIS 24 Internetbanking.....	10
4.3	Přihlášení do služby SERVIS 24 GSM banking.....	11
4.4	Přihlášení do služby SERVIS 24 - Mobilní banka.....	11
5	Limity používané ve službách SERVIS 24.....	11
5.1	Limit služby.....	11
5.2	Limit účtu.....	12
5.3	Limit připodepisování .....	12
5.4	Limit pro mobilní platby .....	12
6	Uživatelé ve službách SERVIS 24 .....	12
6.1	Disponent.....	12
6.2	Zmocněná osoba.....	12
6.3	Připodepisování.....	13
7	Zpracování platebních příkazů .....	13
7.1	Podmínky pro realizaci transakcí.....	13
7.2	Zahraníční platby.....	13
7.3	Transakce na majetkových účtech .....	13
8	Prováděcí směrnice pro využívání klientských certifikátů v rámci služeb přímého bankovníctví .....	14
8.1	Obecná ustanovení .....	14
8.2	Platnost a účinnost klientského certifikátu a čipové karty.....	14
8.3	Obnovení platnosti klientského certifikátu .....	15
8.4	Vydání následného klientského certifikátu .....	15
8.5	Zneplatnění klientského certifikátu .....	15
9	Přehled poskytovaných služeb a operací na účtech.....	16
10	Přehled ostatních poskytovaných služeb.....	28
11	Vymezení vybraných pojmů.....	30
12	Struktura IVR .....	32

## 1 Charakteristika služeb SERVIS 24

Služby SERVIS 24 mohou klienti využívat prostřednictvím telefonu (SERVIS 24 Telebanking obsahující obsluhu prostřednictvím hlasového automatu (dále jen IVR) a Telefonních bankéřů), internetu (SERVIS 24 Internetbanking), mobilního telefonu (SERVIS 24 GSM banking) a iPhone, iPod, iPad (SERVIS 24 – Mobilní banka). Služby SERVIS 24 jsou klientům poskytovány v rozsahu Pasivních a Aktivních transakcí a Administrativních operací na jejich účtech vedených Bankou, 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* a 10. *Přehled ostatních poskytovaných služeb*. Rozsah transakcí a služeb je Banka oprávněna v souvislosti s rozšiřováním nabídky služeb SERVIS 24 a produktů Finanční skupiny Banky a Pojišťovny České spořitelny, a.s., Vienna Insurance Group (dále jen Pojišťovna ČS) jednostranně měnit.

### 1.1 Obsluha účtů

Pomocí služeb SERVIS 24 může účet obsluhovat jak majitel účtu, tak i další osoby, které majitel k obsluze zmocní.

Prvním přihlášením Zmocněné osoby (tzv. aktivací služeb) se automaticky ke službám SERVIS 24 přiřadí Primární účet uvedený ve Smlouvě a kartový účet, pokud je zřízen pro stejného majitele, jako Primární účet. Současně s těmito účty jsou ke službám SERVIS 24 automaticky přiřazeny i všechny Platební karty vydané k těmto účtům.

Pokud je Zmocněná osoba současně i Klientem, tak se jí při prvním přihlášení přiřadí automaticky, nebo kdykoliv na základě vlastního pokynu i účty Finanční skupiny Banky a Pojišťovny ČS. V případě Stavební spořitelny ČS se jí přiřadí i účty, ke kterým má vztah jako majitel, zákonný zástupce, dlužník, spoludlužník nebo ručitel.

Další účty Klienta je Zmocněná osoba oprávněna přiřadit prostřednictvím služeb SERVIS 24.

Banka může ke službě SERVIS 24 mimořádně přiřadit i jiné účty a produkty Banky, Finanční skupiny Banky či Pojišťovny ČS. O tom, že dojde k takovému přiřazení, Vás bude Banka minimálně 14 dní dopředu informovat například prostřednictvím zprávy banky zobrazené v SERVIS 24 Internetbanking.

Všechny přiřazené účty (s výjimkou Primárního účtu) může Zmocněná osoba kdykoliv odřadit, případně znovu přiřadit prostřednictvím služeb SERVIS 24.

### 1.2 Charakteristika služby SERVIS 24 Telebanking

Služba SERVIS 24 Telebanking umožňuje obsluhovat účty pomocí telefonu a je poskytována prostřednictvím Klientského centra Finanční skupiny Banky.

#### Princip služby

Zavoláním na telefonní číslo **956 777 956** navážete **spojení s automatickou hlasovou službou (dále také IVR)**, která zajišťuje automatické sdělení nabídky dostupných služeb. Komunikaci v rámci hlasového systému IVR řídíte podle vlastních potřeb. Stisknutím nabízeného tlačítka můžete přejít do dalšího menu. Pokud se již nacházíte v menu, jež nabízí konkrétní informace či operace, bude Vám po stisknutí příslušného tlačítka sdělena příslušná informace nebo dojde k uskutečnění požadované operace.

Služba SERVIS 24 Telebanking také **umožňuje 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

Základním předpokladem pro využití služby je vybavení telefonním přístrojem s tónovou volbou nebo mobilním telefonem. V případě, že nemáte k dispozici telefon s tónovou volbou, můžete po vytočení čísla počkat 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.

Při přehrávání hlasového sdělení nemusíte čekat na jeho dokončení a můžete je kdykoli přerušit stisknutím tlačítka podle požadované volby – přehrávání se přeruší. 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 (nikoli však z rozpracované transakce).

Jestliže Vás systém vyzve k zadání určitého údaje, máte na zadání k dispozici 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 jednorázového příkazu k úhradě) je nutno postupovat podle automatem sdělovaných instrukcí. Zadáte-li údaj chybně, budete vyzván/a, abyste zadání zopakoval/a, případně můžete být vrácen/a do předchozí nabídky (vyčerpáte-li tři povolené pokusy na zadání údaje). Po zadání údaje systém jeho hodnotu zopakuje, abyste si mohl/a ověřit, zda je údaj skutečně zadán tak, jak byl požadován. Poté můžete zadání údaje zopakovat nebo potvrdit; v tom případě transakce pokračuje 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

Struktura IVR – schéma automatické hlasové služby viz kap. 12 *Struktura IVR*.

## **Používání služby SERVIS 24 Telebanking prostřednictvím Telefonního bankéře**

Při obsluze účtů prostřednictvím služby SERVIS 24 můžete navázat také přímou komunikaci s Telefonním bankéřem. Pokud zadáváte Telefonnímu bankéři údaje potřebné pro realizaci transakcí či služeb, potvrzujete je slovním odsouhlasením.

### **1.3 Charakteristika služby SERVIS 24 Internetbanking**

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

#### **Princip služby**

Zadáním adresy [www.servis24.cz](http://www.servis24.cz) do internetového prohlížeče navážete spojení s aplikací Internetbanking Banky.

#### **Technické předpoklady využití služby**

Doporučeným vybavením pro správné fungování aplikace SERVIS 24 Internetbanking je osobní počítač s nainstalovaným operačním systémem Microsoft Windows (podporované verze: Windows XP, Windows Vista a Windows 7) a prohlížečem (podporované prohlížeče: Microsoft Internet Explorer verze 8.0 a 9.0, Mozilla Firefox verze 7.0 a 8.0).

Aplikace internetbanking 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),
- SSL 3 nebo TLS 1.0 (podle doporučení IETF RFC5246 a doporučení IETF RFC5746).

Jiné operační systémy a prohlížeče než výše vyjmenované nemusí být s aplikací Internetbanking plně kompatibilní, a proto není zaručeno, že aplikace bude zobrazena správně a všechny nabízené funkčnosti budou správně zpracovány.

#### **Používání služby SERVIS 24 Internetbanking**

Podrobný popis používání internetové aplikace naleznete v uživatelském manuálu (Nápověda), který je součástí internetbankingové aplikace.

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

Při provádění Aktivní transakce budete následně aplikací vyzván/a k odsouhlasení transakce na potvrzovací obrazovce.

K dispozici je rovněž podpora Telefonního bankéře na lince služeb SERVIS 24 (viz kap. 2.1 *Přístup ke službám SERVIS 24*).

### **1.4 Charakteristika služby SERVIS 24 GSM banking**

Služba SERVIS 24 GSM banking slouží k obsluze účtů přes mobilní telefon a je poskytována prostřednictvím aplikace SIM Toolkit v mobilním telefonu.

Podrobný popis používání aplikace GSM banking naleznete v Uživatelském manuálu ke službě SERVIS 24 GSM banking, který obdržíte při registraci údajů v Obchodním místě.

K dispozici je rovněž podpora Telefonního bankéře na lince služeb SERVIS 24 (viz kap. 2.1 *Přístup ke službám SERVIS 24*).

#### **Princip služby**

Prostřednictvím **bankovní aplikace** Banky **na SIM kartě** komunikujete s bankovním systémem a tím ovládáte svůj účet. Komunikace mezi Bankou a mobilním telefonem probíhá pomocí zašifrovaných SMS zpráv.

Služba SERVIS 24 GSM banking také umožňuje využít podporu Telefonního bankéře.

#### **Technické předpoklady využití služby**

Základním předpokladem pro využití služby je bankovní SIM karta a mobilní telefon podporující technologii SIM Toolkit.

SIM karty operátora T-Mobile vyžadují první nahrání bankovní aplikace do mobilního telefonu na Obchodním místě.

#### **Nastavení služby SERVIS 24 GSM banking**

Využívat aplikaci GSM banking v rámci služeb SERVIS 24 můžete až na základě provedené registrace GSM údajů, tj. registrace telefonního čísla mobilního telefonu, ICCID (výrobní číslo SIM karty) a mobilního operátora, a následně aktivace.

O registraci GSM údajů můžete požádat v kterémkoliv Obchodním místě, zaregistrovat si můžete maximálně tři telefonní čísla. Pouze v případě mobilního operátora T-Mobile Vám bude na SIM kartu nahrána bankovní aplikace a případně zaslán BPUK (v závislosti na typu SIM karty).

Jako doklad o registraci GSM údajů obdržíte Protokol o registraci GSM údajů, kde jsou uvedeny požadované registrační údaje a informace, zda byla požadována aktivace.

O aktivaci služby SERVIS 24 GSM banking může Uživatel požádat současně s registrací GSM údajů, nebo kdykoliv potom prostřednictvím kteréhokoliv Obchodního místa, služby SERVIS 24 Telebanking nebo služby SERVIS 24 Internetbanking.

Na základě aktivace služby jsou Vám odeslány dvě SMS zprávy:

- Aktivační SMS – šifrovaná zpráva SMS, která je zaslána do aplikace SIM Toolkit klientům společnosti Telefónica O2 a Vodafone po aktivaci služby SERVIS 24 GSM banking. Přijetím zprávy se Vám zobrazí na displeji

mobilního telefonu bankovní menu a zároveň je uloženo konkrétní telefonní číslo, na které jsou zprávy SMS zaslány. To neplatí pro T-Mobile.

- Informační SMS - informuje Uživatele, že služba SERVIS 24 GSM banking je aktivována a připravena k využití.

#### **Důležitá telefonní tlačítka a zkratky:**

„\*“ (hvězdička) hvězdičkou se oddělují:

- předčíslí účtu (např. 123456\*1234567890)
- haléře v částce (např. 540,40 Kč zapište jako 540\*40 Kč)

datum splatnosti se zadává ve formátu: *DDMMRRRR* nebo *DDMMRR*

### **1.5 Charakteristika služby SERVIS 24 - Mobilní banka**

Mobilní aplikace pro klienty České spořitelny umožňující bezpečnou a pohodlnou správu osobních financí kdykoliv a kdekoliv přímo z iPhone, nebo jiného zařízení s operačním systémem iOS (iPad, iPod). Dostupná zdarma v české a anglické verzi. V současnosti je aplikace podporována pro operační systém iOS verze 4 a 5.

#### **Typy obsluhovaných účtů**

- Osobní účet,
- Běžný účet,
- Cizoměnový účet,
- Kartový účet (kreditní karta).

#### **Hlavní funkce**

- zobrazení zůstatku na účtech,
- zadávání plateb,
- zadávání plateb pomocí skenování poštovní poukázky typu A,
- vyhledávání v transakční historii,
- vyhledání bankomatů a poboček České spořitelny.

#### **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 pro nastavení hesla pro Mobilní banku.

#### **Postup aktivace služby Mobilní banka**

Stáhněte si zdarma aplikaci SERVIS 24 Mobilní banka v App Store z mobilního zařízení nebo prostřednictvím aplikace iTunes. Pro vyhledání aplikace můžete použít klíčová slova SERVIS 24, S24, CS, spořitelna, česká spořitelna, internetbanking, mobilní banka nebo mobile bank.

Poté se přihlaste do SERVIS 24 Internetbanking ([www.servis24.cz](http://www.servis24.cz)) a vytvořte si heslo pro Mobilní banku a aktivační kód v Nastavení SERVIS 24 Mobilní banky.

Spusťte aplikaci SERVIS 24 Mobilní banka na vašem mobilním zařízení a zadejte požadované údaje. Aktivaci Vám usnadní průvodce v aplikaci.

### **1.6 Charakteristika služby SERVIS 24 - START**

Pro klienty, kteří využívají pouze vkladové, úvěrové účty a/nebo produkty Finanční skupiny Banky a Pojišťovny ČS (např. majetkové účty, spořicí nebo úvěrové účty stavebního spoření, penzijní připojištění nebo životní pojištění), byla připravena jednodušší verze služeb SERVIS 24 pod názvem SERVIS 24 - START.

Prostřednictvím služby SERVIS 24 - START může klient realizovat služby a operace uvedené v kapitolách 9 *Přehled poskytovanych 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 službu 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, spořicího či 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, je zde možné získat i podporu ke službám SERVIS 24.

Na telefonní linku 956 777 956 voláte za poplatky jako za volání na **pevnou linku** a pohybují se na úrovni cen místního volání.

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

Vlastníte-li **mobilní telefon**, můžete využít pro kontaktování služby SERVIS 24 telefonní čísla se sazbou za volání v rámci vlastní sítě, v závislosti na zvoleném tarifu:

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

**Na e-mailové adrese servis24@csas.cz**

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

Pokud požádáte o zaslání potvrzení Vámi zadané transakce e-mailem, bude Vám zaslána konfirmace z e-mailové adresy, která není určena pro kontakt s Klientským centrem.

**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 SMS zprávy v aplikaci GSM banking**

Poplatky za SMS zprávy odeslané do Banky jsou účtovány dle ceníku jednotlivých mobilních operátorů.

**2.4 Doručování SMS zpráv do zahraničí**

Informaci, zda i v zahraničí bude možné využívat funkčnost zasílání 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).

**2.5 Zpracování osobních údajů**

Svůj nesouhlas se zpracováním osobních údajů dle Smlouvy zasílejte na adresu:

Česká spořitelna, a.s.  
CEN 8310, odbor správa pasivních účtů  
Štefánikova 2115/13  
741 01 Nový Jičín

**3 Bezpečnost služeb SERVIS 24**

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

- klientské číslo,
- heslo pro Telebanking,
- heslo pro Internetbanking,
- bezpečnostní kód,
- volitelné Bezpečnostní SMS - zahrnující autorizační SMS a přihlašovací SMS, nastavené pro daného uživatele, případně na účet.

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

- 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.

Klient může ve Smlouvě stanovit povinnost autorizace všech Aktivních transakcí prováděných na účtech Klienta klientským certifikátem. V tom případě je nutné všechny Aktivní transakce autorizovat klientským certifikátem nebo realizovat prostřednictvím služby SERVIS 24 GSM Banking.

Pokud si Klient ve Smlouvě navíc stanoví povinnost přístupu ke službám SERVIS 24 klientským certifikátem, pak přístup k produktům Klienta je možný pouze po přihlášení Uživatele klientským certifikátem nebo prostřednictvím služby SERVIS 24 GSM Banking. Služba SERVIS 24 Telebanking je dostupná pouze pro podávání reklamací.

Uživatel si může sám nastavit povinnost používání klientského certifikátu pro přihlášení ke službě SERVIS 24 Internetbanking. Zrušit tuto povinnost může Uživatel sám ve službě SERVIS 24 Internetbanking po přihlášení klientským certifikátem nebo prostřednictvím Obchodního místa.

**3.1 Poskytování bezpečnostních údajů**

Některé Bezpečnostní údaje poskytuje Banka Uživateli automaticky při zřízení služeb SERVIS 24. Klientské číslo a heslo pro Telebanking zasílá Banka poštou na korespondenční adresu Uživatele. Pro zadávání Aktivních transakcí prostřednictvím služby SERVIS 24 Internetbanking je nutné ke Standardní bezpečnosti aktivovat autorizační SMS.

O nastavení čísla mobilního telefonu pro zasílání 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 již 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 zasilání informací o účtu prostřednictvím SMS zpráv,
- digitální podpis, který umožňuje zkontrolovat, že konfirmace ve formátu PFD a zůstatkové e-maily byly vytvořeny v Bance 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 Bankou přijatých transakcích, popř. používání autorizačních SMS, přihlašovacích SMS či klientského certifikátu),
- zaznamenávání a archivace veškeré komunikace vedené přes služby SERVIS 24 ze strany Banky.

### 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 jste obdrželi v doporučené zásilce a které při přihlašování slouží k ověření Vaší totožnosti.

- **Heslo pro Telebanking**

Šestimístné číslo, které jste obdrželi v doporučené zásilce a které slouží k Vašemu ověření při každém přihlášení do služby SERVIS 24 Telebanking, 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/ztrátě tohoto hesla můžete přes Telefonního bankéře požádat o vygenerování nových Bezpečnostních údajů. Pro generování nových Bezpečnostních údajů musíte sdělit část bezpečnostního kódu.

- **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. Stanovíte si ho 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 přes Telefonního bankéře nebo prostřednictvím IVR (po ověření přihlášení) požádat o nastavení tohoto hesla na heslo shodné s heslem pro Telebanking. Po opětovném přihlášení ke službě SERVIS 24 Internetbanking si stanovíte nové heslo pro 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 Internetbanking 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. Heslo nesmí být tvořeno jednoduchou číselnou řadou. Pokud je aktivována klávesa Caps Lock, na obrazovce se zobrazí krátké upozornění. Pro zvýšení bezpečnosti je možné změnu hesla provést pomocí grafické klávesnice.

- **Bankovní PIN pro službu SERVIS 24 GSM banking**

Minimálně čtyřmístné číslo, které slouží k bezpečnému přístupu do bankovní aplikace. V případě mobilního operátora Telefónica O2 je bankovní PIN dodáván přímo se SIM kartou. V případě mobilního operátora T-Mobile a Vodafone si bankovní PIN volíte sami po zadání bankovního PUK.

- **Bankovní PUK pro službu SERVIS 24 GSM banking**

Osmimístné číslo, které slouží k prvnímu přihlášení do bankovní aplikace (v případě SIM karet operátorů T-Mobile a Vodafone) a u všech mobilních operátorů k odblokování přístupu do služby GSM banking (po třikrát chybně zadaném bankovním PIN).

- **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 a služby a při zadávání telefonního čísla pro automatické zasilání zůstatkových SMS zpráv nebo SMS o uskutečněných Aktivních transakcích přes služby SERVIS 24. Bezpečnostní kód je uveden na Protokolu o zřízení uživatele, který každý Uživatel dostává při zřízení. O změnu bezpečnostního kódu můžete požádat buď prostřednictvím Obchodního místa, kdy Vám bude předán na Protokolu o zřízení uživatele, nebo prostřednictvím KCP, kdy Vám bude zaslán korespondenčně.

- **Autorizační SMS**

SMS, kterou zasilá Banka Uživateli na jeho mobilní telefon, a která obsahuje autorizační SMS kód. Autorizační SMS kód slouží k autorizaci transakcí pořizovaných Uživatелеm prostřednictvím služby SERVIS 24 Internetbanking. Během autorizace je třeba SMS kód opsat z SMS zprávy do příslušného pole v aplikaci Internetbanking. Případně také slouží jako elektronický podpis připojený Klientem k datové zprávě, která je adresována Bance.

- **Přihlašovací SMS**

SMS, kterou zasilá Banka Uživateli na jeho mobilní telefon, a která obsahuje přihlašovací SMS kód. Přihlašovací SMS kód slouží k autorizaci Bezpečnostních údajů při přihlašování Uživatele do služby SERVIS 24

Internetbanking.

- **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.

Využíváte-li službu SERVIS 24 Internetbanking na počítačích, které nejsou pod Vaší přímou kontrolou, např. ve veřejných prostorech (internetové kavárny, pracovní či školní počítačové sítě), doporučujeme Vám pro přihlášení používat přihlašovací SMS nebo klientský certifikát.

Banka je povinna vykonávat na své straně všechna opatření pro zajištění bezpečnosti všech systémů a procesů, které zabezpečují provoz Služeb přímého bankovníctví před možností získat Bezpečnostní údaje Klienta neoprávněnou osobou ze systémů a záznamů Banky a zneužít jich. O provedených bezpečnostních opatřeních je Klient informován. Banka však není odpovědná za prozrazení bezpečnostních prvků, pokud k prozrazení dojde na straně Klienta nebo osob, které k užívání služeb SERVIS 24 zvolí.

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

Informace o změně účetního zůstatku v podobě SMS zprávy, zasílané mimo službu SERVIS 24 GSM banking, nebo e-mailu je odesílána vždy následující den po změně účetního zůstatku.

### 3.3 Změna hesla

Změnit heslo pro **Telebanking** si můžete **pouze prostřednictvím IVR**.

Při změně hesla prostřednictvím IVR budete vyzván:

- k zadání nového hesla pro Telebanking (šestimístné číslo),
- k potvrzení nového hesla pro Telebanking,
- k zadání 4 náhodně vybraných pozic z bezpečnostního kódu.

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.

Změnit heslo pro **Mobilní banku** si můžete **pouze prostřednictvím aplikace SERVIS 24 Internetbanking resp. SERVIS 24 START**.

Při změně hesla budete vyzván k:

- zadání nového hesla pro Mobilní banku.
- potvrzení nového hesla pro Mobilní banku.
- potvrzení hesla autorizační SMS nebo klientským certifikátem.

Změnit bankovní PIN ke službě **SERVIS 24 GSM banking** si můžete **pouze ve svém mobilním telefonu**.

Pro změnu bankovního PIN u SIM karet mobilních operátorů Telefónica O2 a Vodafone a SIM karet mobilního operátora T-Mobile jiného typu než Universal je nutné:

- třikrát chybně zadat bankovní PIN,
- následně zadat bankovní PUK a pak nový bankovní PIN,
- potvrdit nový bankovní PIN.

Pro změnu bankovního PIN u SIM karty typu Universal mobilního operátora T-Mobile je nutné:

- postupně zvolit v menu mobilního telefonu „T-Mobile“ – „Sifrovane SMS“ – „Zmena BPIN“,
- zadat nový bankovní PIN,
- potvrdit nový bankovní PIN.

Změna Vašeho hesla bude ve všech případech provedena okamžitě.

### 3.4 Zablokování a odblokování přístupu do služeb SERVIS 24

**Zrušení Uživatele v případě nepoužívání Služeb přímého bankovníctví**

Od okamžiku přidělení Bezpečnostních údajů, které jsou 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 (v případě služby SERVIS 24 GSM banking první operaci), dojde ke zrušení Vašeho uživatelského přístupu a Smlouva pozbývá účinnosti.

### **Zablokování Uživatele na vlastní žádost**

Zablokování přístupu do služby SERVIS 24 Telebanking, SERVIS 24 Internetbanking, SERVIS 24 – Mobilní banka a SERVIS 24 GSM banking na vlastní žádost lze provést prostřednictvím Telefonního bankéře. Přístup do všech služeb bude zablokován zároveň. Zablokování bude provedeno po sdělení některých Vašich osobních údajů. (V případě ztráty nebo zcizení SIM karty nebo mobilního telefonu doporučujeme provést zároveň deaktivaci mobilního telefonu registrovaného pro službu SERVIS 24 GSM banking prostřednictvím Telefonního bankéře nebo v Obchodním místě).

### **Zablokování Uživatele v případě zadání nesprávného hesla**

Na zadání hesla pro Telebanking nebo hesla pro Internetbanking máte pouze tři pokusy. Pokud třikrát po sobě zadáte nesprávné heslo ke svému klientskému číslu, dojde k zablokování Vašeho přístupu ke službám SERVIS 24 Telebanking, resp. SERVIS 24 Internetbanking.

Nesprávným zadáním klientského čísla se rozumí zadání jiného čísla, než které je uvedeno ve speciální doporučené zásilce. 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 nulují.

### **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 budete vyzváni k zadání 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 vygenerován a předán nový bezpečnostní kód. Při požadavku přes službu SERVIS 24 Telebanking Vám bude nový bezpečnostní kód zaslán formou doporučené zásilky do vlastních rukou na korespondenční adresu.

### **Zablokování bankovního PIN ke službě GSM banking**

Na zadání bankovního PIN máte tři pokusy. Pokud třikrát po sobě zadáte nesprávný bankovní PIN, budete vyzváni k zadání bankovního PUK, který jste obdrželi při koupi SIM karty od mobilního operátora nebo v doporučené zásilce (v případě starších SIM karet mobilního operátora T-Mobile).

### **Deaktivace mobilního telefonu registrovaného pro službu SERVIS 24 GSM banking na vlastní žádost**

Mobilní telefon registrovaný pro službu SERVIS 24 GSM banking lze na vlastní žádost deaktivovat prostřednictvím Telefonního bankéře nebo v Obchodním místě. Obnovení přístupu k účtu prostřednictvím deaktivovaného telefonu je možné pouze v Obchodním místě opětovnou registrací (aktivací) mobilního telefonu pro službu SERVIS 24 GSM banking.

### **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 (včetně služby SERVIS 24 GSM banking), můžete provést prostřednictvím Telefonního bankéře. Odblokování služby SERVIS 24 Internetbanking můžete provést prostřednictvím Telefonního bankéře nebo pomocí IVR (pomocí IVR max. jedenkrát za posledních 7 dní).

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, odblokujete jej tak, že zažádáte o vygenerování nových Bezpečnostních údajů, které Vám budou zaslány na zadanou korespondenční adresu služeb SERVIS 24. Služba SERVIS 24 GSM banking je přístupná okamžitě po zadání požadavku na vygenerování nových Bezpečnostních údajů (platí pouze v případě, že zároveň nedošlo k deaktivaci mobilního telefonu).
2. Pokud si zablokujete přístup ke službě SERVIS 24 Telebanking, odblokujete jej tak, že zažádáte o vygenerování nového hesla pro Telebanking.
3. Pokud si zablokujete přístup ke službě SERVIS 24 Internetbanking, můžete jej odblokovat tak, že si necháte nastavit heslo pro Internetbanking na aktuální hodnotu hesla pro Telebanking. V tomto případě musíte být ověřen/a prostřednictvím hesla pro Telebanking.

### **Odblokování přístupu Uživatele ke službě SERVIS 24 GSM banking**

1. Přístup ke službě SERVIS 24 GSM banking odblokujete tak, že zažádáte prostřednictvím Telefonního bankéře o vygenerování nových Bezpečnostních údajů ke službám SERVIS 24. Služba SERVIS 24 GSM banking je přístupná okamžitě po zadání požadavku na vygenerování nových Bezpečnostních údajů (platí pouze v případě, že zároveň nedošlo k deaktivaci mobilního telefonu).
2. V případě deaktivace všech mobilních telefonů registrovaných ke službě SERVIS 24 GSM banking je obnovení přístupu k účtu prostřednictvím SERVIS 24 GSM banking možné provést pouze v Obchodním místě po předložení registračních GSM údajů.
3. Obnovení přístupu k účtu v případě deaktivace jednoho mobilního telefonu - viz odstavec výše: *Deaktivace mobilního telefonu registrovaného pro službu SERVIS 24 GSM banking na vlastní žádost.*

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

Přístup k účtům přes aplikaci SERVIS 24 Mobilní banka je možné zablokovat skrze aplikaci SERVIS 24 Internetbanking resp. SERVIS 24 START 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 je možno 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 identifikaci a ověření Uživatele.

### **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 vyzván/a 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) budete vyzván k zadání klientského čísla a hesla pro Telebanking.

Po úspěšném zadání přihlašovacích údajů budete vyzván k zadání čtyř náhodně požadovaných znaků z bezpečnostního kódu a zadání nového hesla 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.

V případě, že jste si při sjednávání služeb SERVIS 24 na pobočce aktivovali přihlašovací SMS, budete po zadání klientského čísla a hesla pro Telebanking vyzváni k zadání přihlašovacího SMS kódu.

Pokud se chcete přihlašovat do aplikace Internetbanking pouze pomocí klientského certifikátu, označte tuto možnost po prvním přihlášení do aplikace SERVIS 24 Internetbanking v záložce Nastavení ve volbě Nastavení metody přihlašování. 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 do 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 hesla k Vaší čipové kartě.

#### **Doporučení:**

Doporučujeme Vám uschovat si bezpečnostní kód a aktuální heslo pro Telebanking, jejichž znalost je podmínkou případného odblokování přístupu do aplikace SERVIS 24 Internetbanking.

### 4.3 Přihlášení do služby SERVIS 24 GSM banking

#### Aktivace

Po registraci údajů pro službu SERVIS 24 GSM banking v Obchodním místě můžete provést aktivaci GSM banking (součástí aktivace je zaslání speciální doporučené zásilky s bankovním PUK - pouze pro starší SIM karty mobilního operátora T-Mobile). Aktivovat službu můžete prostřednictvím aplikací Telebanking, Internetbanking nebo v Obchodním místě. O aktivaci jste informováni aktivací SMS zprávou (pouze O2 a Vodafone) a informační SMS zprávou zaslano na mobilní telefon.

Po úspěšné aktivaci vyhledejte v menu telefonu bankovní aplikaci. Při vstupu do aplikace budete vyzváni k zadání bankovního PINu (v případě starších SIM karet mobilního operátora T-Mobile zadejte bankovní PUK, který musíte po prvním přihlášení změnit na vlastní PIN).

#### Používání

K přihlášení do bankovní aplikace služby SERVIS 24 GSM banking použijte bankovní PIN.

### 4.4 Přihlášení do služby SERVIS 24 - Mobilní banka

#### Aktivace

- Aplikace SERVIS 24 Mobilní banka je dostupná v App Store. Zde je možné ji nainstalovat.
- Přihlašovací údaje je nutné nastavit v SERVIS 24 Internetbanking na <http://www.servis24.cz>. Zde je nutné vygenerovat heslo pro Mobilní banku a jednorázový aktivací kód.
- Po spuštění aplikace Mobilní banky je požadováno zadání přihlašovacích údajů. Aktivaci usnadní průvodce v aplikaci.

#### Používání

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

## 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) a účty ISČS téhož majitele přiřazenými ke službám SERVIS 24.
- Uživatel zadávající transakci je oprávněn nakládat s oběma účty prostřednictvím služeb SERVIS 24.

Limit se rovněž nečerpá v případě aktivní transakce prováděné z Internetového spořicího účtu na Kontaktní účet.

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 20,00 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 nově zřizovanému Uživateli. Limit služby SERVIS 24 Telebanking lze snížit prostřednictvím služby Telebanking nebo Internetbanking. Zvýšení (ale i snížení) limitu lze provést v Obchodním místě.

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 GSM banking	bez limitu	bez limitu
Limit služby SERVIS 24 – Mobilní banka	30 000 / měsíční limit 200 000	30 000 / měsíční limit 200 000

## 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 nastavuje Zmocněná osoba 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 autorizovány (připodepsány) dalšími Uživateli účtu, s příslušným oprávněním, a to ve službě SERVIS 24 Internetbanking.

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 je automaticky nastaven pro každý účet ve výši 10 000 Kč, je přiřazený ke službě SERVIS 24 bez možnosti změny.

Limit se týká dobíjení předplacených Twist karet, O2 karet a 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.cz.o2.com](http://www.cz.o2.com); [www.t-mobile.cz](http://www.t-mobile.cz); [www.vodafone.cz](http://www.vodafone.cz)).

# 6 Uživatelé ve službách SERVIS 24

Uživatel služeb SERVIS 24 může mít roli Disponenta nebo Zmocněné osoby.

## 6.1 Disponent

Disponent je Uživatel, který může v rozsahu přiděleného oprávnění obsluhovat účty Klienta.

- Disponentem sporožirového, běžného, vkladového účtu, Šikovného spoření nebo Internetového spoření se může stát Uživatel uvedený na Podpisovém vzoru účtu v Obchodním místě.

Disponent může získat následující práva:

- **Právo Aktivních transakcí** – Disponent může zadávat transakce související s převody peněz z daného účtu a získávat informace o těchto transakcích do doby zaúčtování,
- **Právo Pasivních transakcí** - Disponent má přístup k informacím (například stav účtu) vztahujícím se k danému účtu,
- **Právo připodepisování transakcí** – Disponent může připodepisovat (autorizovat) transakce, 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:

- že je již uveden jako Disponent s pasivním oprávněním alespoň na jednom běžném nebo sporožirovém účtu Klienta,
- 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).

Práva obsluhovat daný účet Klienta 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 Uživatelem, kterého Klient zmocnil ve Smlouvě vykonáváním následujících Administrativních 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 účtech Klienta,
- zřizování vkladového účtu prostřednictvím služeb SERVIS 24, včetně založení prvního Disponenta, kterým může být libovolný Disponent přiřazený ke sporožirovému účtu nebo běžnému účtu v českých korunách nebo cizí měně Klienta, pro něhož je vkladový účet zakládán,
- aktivaci/změně/deaktivaci textových výpisů v elektronické i papírové formě pro sporožirové účty, běžné účty v českých korunách nebo cizí měně, 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 je oprávněna pouze v případě, že je současně i majitelem kartového účtu,
- aktivaci, deaktivaci, nastavení služby e-faktura, případně k provedení změn v již realizovaném nastavení.

Zmocněná osoba má automaticky nastaveno právo Pasivních transakcí ke všem kartovým 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 Přípodepisování

Přípodepisování znamená povinnost autorizace Aktivních transakcí na účtech Klienta více Disponenty. Nastavení Přípodepisování není povinné. Klient si povinnost Přípodepisování může vymínit ve Smlouvě, spolu s limitem přípodepisování (částka, kterou je možné za den převést z účtů Klienta bez nutnosti přípodpisu) a počtem přípodepisujících Disponentů (osob, které musí autorizovat transakce převyšující zadaný limit před jejich odesláním ke zpracování).

**Zadat** transakci k přípodepsání je možné přes služby SERVIS 24 Internetbanking, SERVIS 24 GSM banking nebo SERVIS 24 Mobilní banka. **Přípodepsat** transakci je možné pouze prostřednictvím služby SERVIS 24 Internetbanking.

Nedojde-li k přípodpisu 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 je Banka Uživateli oprávněna zpřístupnit pouze po jeho řádném ověření.

V případě, že došlo k řádnému ověření Uživatele, Banka nahlíží na Aktivní transakci či Administrativní operaci jako na úkon Uživatele.

Banka je oprávněna 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 Uživatel povinen její obsah odsouhlasit.

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 Internetbankingové aplikaci.

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**. Banka může příkaz 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 20.00 hod. Výjimky z tohoto pravidla jsou stanoveny ve Sdělení.

Služby SERVIS 24 disponují také funkcí kontroly nechtěného opakovaného zadání platební transakce. Při realizaci tuzemského příkazu, hromadného příkazu nebo importu dávky plateb kontrolují služby SERVIS 24 již zadané platební příkazy v ten samý den a pokud najdou shodný platební příkaz, zobrazí upozornění. Uživatel pak může platební příkaz zrušit, zkontrolovat již zadané příkazy, nebo platební příkaz podat.

### 7.2 Zahraniční platby

Zahraniční platební styk a přeshraniční převody v eurech (EUR) jsou zpracovávány v termínech a podle priorit uvedených ve Sdělení klientům České spořitelny, a.s. - Lhůty zúčtování platebního styku, které je k dispozici na webových stránkách ČS ([www.csas.cz](http://www.csas.cz) v části Ke stažení / Obchodní a pojistné podmínky / Platební styk).

Ve formuláři přeshraničního převodu v EUR lze zadat i příkaz k tzv. **SEPA převodu** (platba v rámci jednotného eurového platebního prostoru), u kterého může plátcе vyplnit doplňující údaje k platbě (Reference platby, Identifikace plátcе, Identifikace příjemce). Tato pole jsou nepovinná, rozhodujícím kritériem pro provedení platby v EUR v rámci SEPA platebního styku je členství banky příjemce v SEPA. Dále je možné v tomto formuláři zadat i příkaz k tzv. **PRIEURO úhradě**, tj. úhradě v měně EUR, kdy je částka příjemci připsána na jeho účet do 4 hodin od předání příkazu (příkaz musí být bezchybný a na účtu plátcе musí být dostatek prostředků pro provedení úhrady). PRIEURO úhrady lze provádět ve prospěch příjemců z bank, které tento typ služby podporují. Podrobné podmínky provádění SEPA převodů PRIEURO úhrad upravuje Sdělení klientům České spořitelny, a.s.

O provedených/neprovedených platbách zahraničního platebního styku je Klient informován prostřednictvím avíz. Odmítnutím zaslání avíza prostřednictvím služby SERVIS 24 Telexbanking se Klient vzdává informací o provedených/neprovedených platbách.

Pokud Klient převádí prostředky v cizí měně (dále také „CM“) mezi účty v České spořitelně a využije formuláře zahraničního platebního styku (dále též „ZPS“), kde uvede BIC kód GIBACZPX v poli BIC banky příjemce nebo číslo účtu příjemce ve formátu IBAN, bude zúčtován poplatek ve výši poplatku za tuzemskou úhradu. Pokud Klient neuvede ani jeden z těchto údajů, je inkasován poplatek ve výši poplatku za zahraniční úhradu.

### 7.3 Transakce na majetkových účtech

Pro vypořádání transakcí na majetkových účtech jsou rozhodující následující lhůty s tím, že u každého fondu je nutné se řídit aktuálními propozicemi pro daný fond a zákonnými dokumenty fondu (zejména statutem), které jsou dostupné na internetových stránkách příslušného správce fondu nebo v Obchodním místě:

- Při nákupu podílových listů fondů investičních společností ČS je rozhodující pro vypořádání transakce čas 20:00 hod. pracovního dne. Pokud je příkaz k nákupu a úhradě zadán do 20:00 hod. pracovního dne, jsou podílové listy nakoupeny za kurz tohoto dne. Příkaz k nákupu a úhradě, který je zadán po 20:00 hod. pracovního dne či mimo pracovní den, znamená nákup podílových listů za kurz následujícího pracovního dne.
- Při prodeji podílových listů fondů investičních společností ČS nebo požadavku na výměnu podílových listů jsou transakce přijaté do 20:00 hod. pracovního dne vypořádány kurzem tohoto dne. Transakce přijaté mimo

pracovní den až do 20:00 posledního dne pracovního volna jsou vypořádány za cenu posledního dne před dnem pracovního volna. Pokyny podané po tomto rozhodném dni a hodině (o víkendu např. neděle 20:00 hod.) jsou vypořádány kurzem 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 či prodeji do 20:00 hod. pracovního dne. Pokyny k nákupu podílových listů jsou odeslány následující pracovní den, kdy jsou rovněž vydány podílové listy (za podmínky, že i v Rakousku je pracovní den). Podílové listy fondů ESPA Stock Japan, ESPA Stock Russia, ESPA Stock Europe-Emerging a ESPA Stock Istanbul jsou vydávány s jednodenním zpožděním. Upozornění: Vydávání a vypořádání podílových listů fondů ESPA se řídí rakouským právem a zvyklostmi a např. kurz vydání podílových listů je označen datem následujícího pracovního dne.
- Nákup prémiového vkladu lze ve službách SERVIS 24 zadat kdykoliv. Související příkazy zadané na běžných a spořicí účtech budou předány ke zpracování stejný nebo nejbližší pracovní den. Příkazy z účtů nepřirazených ke službám SERVIS 24 musí Klient zadat sám tak, aby peněžní prostředky odpovídaly výši vkladu a byly připsány na účet Banky nejpozději třetí pracovní den od nákupu. Pokud Klient neuhradí peněžní prostředky do tří pracovních dní, pak nákup pozbývá účinnosti. Prémiový vklad bude na majetkovém účtu založen v pracovní den následující po dni, kdy peněžní prostředky poukázané Klientem ve výši vkladu byly připsány na účet Banky.
- 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 spořicí účtech budou předány ke zpracování stejný nebo nejbližší pracovní den. Příkazy z účtů nepřirazených ke službám SERVIS 24 musí Klient zadat sám. Transakce musí být uhrazena do tří pracovních dní od podání příkazu k nákupu. Pokud Klient neuhradí kupní cenu do tří pracovních dní, pak nákup pozbývá účinnosti. Banka převede na majetkový účet klienta podíl na dluhopisu/hypotečním zástavním listu do čtyř pracovních dní od podání příkazu k 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. Banka převede podíl na dluhopisu/hypotečním zástavním listu ve svůj prospěch do čtyř pracovních dní od podání příkazu k prodeji.
- Zajištěné fondy je možné zakoupit zasláním finančních prostředků (včetně příslušného poplatku) na sběrný účet fondu, a to nejpozději dva pracovní dny před koncem upisovacího období.

**V případě jakékoli nejistoty ohledně zaúčtování zadaného příkazu kontaktujte přímo Telefonního bankéře, který Vám ochotně 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 přímého 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 potřeby Banky 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).

Uživatel je povinen bez zbytečného odkladu po vygenerování klientského certifikátu ověřit správnost jeho obsahu. Zjistí-li rozpor mezi obsahem klientského certifikátu a údaji v Protokolu/Žádosti, je povinen klientský certifikát zneplatnit a na tuto skutečnost ihned upozornit Banku.

Klientský certifikát bude uložen na čipové kartě a je určen pro zabezpečení Služeb přímého bankovníctví. Podporu při použití certifikátu mimo aplikace Služeb přímého bankovníctví Banka nezajišťuje.

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 KCP.

Po dobu platnosti je certifikát účinný, tj. může být používán pro zabezpečení Služeb přímého 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

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

- mezi Uživatelem a Bankou 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 může Uživatel provést prostřednictvím obnovy/prodloužení platnosti klientského certifikátu),
- Uživatel vyplní a odešle prostřednictvím správce certifikátů žádost o prodloužení platnosti tak, aby byla Bankou přijata 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 bude Uživatel upozorněn Bankou 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 Bankou povoleno v případě, kdy Uživatel není sponzorovanou osobou. Na tuto skutečnost bude Uživatel Bankou upozorněn 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 Obchodním místě prostřednictvím Žádosti v následujících případech:

- klientský certifikát vystavený na základě Protokolu a uzavřené Smlouvy o Vyšším typu zabezpečení, případně předcházející Žádosti pozbyl platnosti, tzn. Uživatel nevyužil oprávnění obnovení platnosti klientského certifikátu,
- pokud dojde ke změně identifikačních údajů Uživatele (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.

V těchto případech je stávající platný klientský certifikát automaticky Bankou zneplatněn, na základě Žádosti je generováno nové heslo k získání certifikátu, které je/může být zasláno doporučeným dopisem nebo předáno přímo v Obchodním místě a musí proběhnout celý proces vydání nového certifikátu.

Banka nepodporuje 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 žádost Uživatele nebo v těchto případech, kdy je k zneplatnění klientského certifikátu oprávněna Banka:

- klientský certifikát byl vydán na základě nepravdivých nebo zfalšovaných informací anebo ověřené a certifikované údaje již nejsou platné a Banka se tuto skutečnost dozví,
- Uživatel neuhradil cenu za vydání klientského certifikátu nebo porušil jakoukoliv povinnost vyplývající ze Smlouvy o Vyšším typu zabezpečení,
- Uživatel zemřel a Banka se tuto skutečnost dozví,
- automaticky v případě, kdy Smlouva o Vyšším typu zabezpečení pozbývá účinnosti a Uživatel využíval zabezpečení klientským certifikátem, nebo je-li vydán následný (nový) klientský certifikát na základě Žádosti,
- došlo k ukončení vydávání klientských certifikátů pro potřeby Banky,
- pokud o zneplatnění rozhodly k tomu oprávněné orgány v souladu s právními předpisy.

Uživatel je oprávněn zneplatnit svůj klientský certifikát pouze prostřednictvím správce certifikátů nebo prostřednictvím KCP (tel. linka 956 777 956 - Uživatel uvede jméno, příjmení a rodné číslo).

Uživatel je povinen zneplatnit klientský certifikát v případě, že má podezření ze zneužití nebo dojde ke krádeži/ztrátě čipové karty.

Po obdržení oprávněné žádosti Klienta o zneplatnění klientského certifikátu Banka neprodleně provede odvolání jeho platnosti a klientský certifikát nelze od tohoto okamžiku používat pro Služby přímého 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	GSM	MBA	Typ uživatele*	Poznámky
Změna hesla pro Telebanking	✓	✓	-	-	-	-	Všichni	
Změna hesla pro Internetbanking	✓	-	-	✓	-	-	Všichni	
Změna hesla pro Mobilní banku	✓	-	-	✓	-	-	Všichni	
Změna kontaktních údajů	✓	-	✓	✓	-	-	Všichni	Změna korespondenční adresy pro zaslání Bezpečnostních údajů, telefonního nebo faxového čísla, e-mailové adresy pro zasílání konfirmací
Snížení limitu uživatele pro Telebanking	✓	-	✓	✓	-	-	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	Opětovné zaslání klientského čísla a/nebo hesla pro Telebanking
Blokace 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, transakční historii, detailu účtu či výsledku simulace stavebního spoření a u investičních nástrojů také potvrzení o uzavření pokynů nebo smluv k danému investičnímu nástroji	-	-	✓	✓	-	-	Všichni	Tzv. konfirmace - má pouze informativní charakter, lze zvolit způsob zaslání: e-mail, fax, pošta (poštou pouze u služby SERVIS 24 Telebanking)
Nastavení zpráv banky	✓	-	-	✓	-	-	Všichni	
Žádost o zaslání čipové karty	-	-	-	✓	-	-	Všichni	Dostupná pouze v případě expirace čipové karty a platnosti klientského certifikátu <= akt. den + 60 a zároveň >= akt. den + 15

SERVIS 24 – správa účtu	S24 START	IVR	TB	IB	GSM	MBA	Typ uživatele*	Poznámky
Přiřazení / odebrání účtů podporovaných a obsluhovaných prostřednictvím služby	✓	-	✓	✓	-	-	ZO	
Nastavení limitu účtu	-	-	✓	✓	-	-	ZO	Maximální denní částka všech aktivních transakcí na daném účtu (viz kap. 5.2 Limit účtu)

SERVIS 24 – správa účtu	S24 START	IVR	TB	IB	GSM	MBA	Typ uživatele*	Poznámky
Nastavení/změna/zrušení čísla mobilního telefonu pro automatické zasílání zůstatkových SMS zpráv	-	-	✓	✓	-	-	DP	Operace vyžaduje zadání bezpečnostního kódu; změnu je možné provést ve službách SERVIS 24 pouze pokud není aktivní volba: používat metodu autorizační SMS pro autorizaci finančních transakcí (v opačném případě je nejdříve nutné provést migraci nastavením Bezpečnostních SMS)
Nastavení/změna/zrušení čísla mobilního telefonu pro automatické SMS zprávy po přijetí každé aktivní transakce	-	-	✓	✓	-	-	ZO, DA	Operace vyžaduje zadání bezpečnostního kódu; změnu je možné provést ve službách SERVIS 24 pouze pokud není aktivní volba: používat metodu autorizační SMS pro autorizaci finančních transakcí (v opačném případě je nejdříve nutné provést migraci nastavením Bezpečnostních SMS)
Sjednání automatického zasílání informace o zůstatku na spořicírovém, běžném, majetkovém vkladovém účtu a účtu Šikovného spoření prostřednictvím SMS zpráv nebo e-mailu	✓	-	✓	✓	-	-	DP	Informace o účetním zůstatku na účtu je zasílána vždy následující den po změně účetního zůstatku pro službu SERVIS 24-START pouze e-mail
Sjednání automatického zasílání SMS zprávy nebo e-mailu o zůstatku na spořicírovém, běžném, majetkovém a vkladovém účtu při překročení zvoleného limitu	✓	-	✓	✓	-	-	DP	Informace o účetním zůstatku na účtu je zasílána vždy následující den, avšak pouze po překročení zůstatku pod/nad Vámi zvolený limit pro službu SERVIS 24-START pouze e-mail
Sjednání automatického zasílání SMS zprávy nebo e-mailu o zůstatku na spořicírovém, běžném, majetkovém a vkladovém účtu při změně zůstatku o určitou částku	✓	-	✓	✓	-	-	DP	Informace o účetním zůstatku na účtu je zasílána vždy následující den, avšak pouze po změně účetního zůstatku minimálně o Vámi zvolenou částku pro službu SERVIS 24-START pouze e-mail

SERVIS 24 – správa účtu	S24 START	IVR	TB	IB	GSM	MBA	Typ uživatele*	Poznámky
Správa disponentů	✓	-	✓	✓	-	-	ZO	Přiřazení/odřazení Disponentů účtu a nastavení jejich práv (pro sporožirové, běžné, úvěrové, 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 exportovat a použít např. pro import do účetního systému Uživatele
Nastavení/změna/zrušení textových výpisů v elektronické i papírové formě pro sporožirový, běžný, vkladový účet a účet Šikovného spoření	✓	-	-	✓	-	-	ZO	Na základě nastavení jsou automaticky generovány textové výpisy v papírové nebo elektronické formě
Nastavení/změna textových výpisů ke kartovým účtům	✓	-	-	✓	-	-	ZO	Na základě nastavení jsou automaticky generovány textové výpisy v papírové, elektronické formě, nebo je možné nastavení obou varianty
Nastavení zasílání kreditních avíz o příchozích zahraničních platbách pro běžný a sporožirový účet	✓	-	-	✓	-	-	ZO, DP	Na základě nastavení jsou automaticky zasílána kreditní avíza o příchozích zahraničních platbách
Změna souhlasu uživatele se zasíláním obchodních sdělení	✓	-	✓	✓	-	-	Všichni	Uživatel má možnost změnit svůj souhlas se zasíláním obchodních sdělení Banky
Informace o aktuálním nastavení Osobního účtu ČS	-	-	✓	✓	-	-	Majitel účtu	
Změna nastavení Osobního účtu ČS	-	-	✓	✓	-	-	Majitel účtu	Informace k nastavení Osobního účtu ČS lze najít ve sdělení Specifika pro zřízení a vedení Osobního účtu České spořitelny a pro poskytování souvisejících produktů a služeb na internetových stránkách ČS
Informace o aktuálním nastavení Firemního účtu	-	-	✓	✓	-	-	DP	

Sporožirový účet, Běžný účet v Kč	S24 START	IVR	TB	IB	GSM	MBA	Typ uživatele*	Poznámky
Informace o zůstatku na účtu	✓	✓	✓	✓	✓	✓	DP	Informace o účetním zůstatku a výši kontokorentu
Informace o transakční historii účtu	✓	-	✓	✓	✓	✓	DP	Zaúčtované obraty na účtu
Přehled transakcí s dnešní splatností na sporožirovém účtu	-	-	✓	✓	-	-	DP	Všechny nezaúčtované transakce provedené v daný den
Informace o transakcích zadaných přes službu SERVIS 24	-	-	✓	✓	-	-	DA, DP	Všechny transakce provedené Uživatelem, např. trvalé příkazy, souhlasy s inkasem, úhrady
Informace o hromadných příkazech a importovaných dávkách	-	-	-	✓	-	-	DP	Všechny zadané hromadné příkazy a dávky příkazů importované do služby SERVIS 24 Internetbanking
Informace o odložených mobilních platbách	-	-	✓	✓	-	-	DA, DP	Všechny platby dobíjení kreditu předplacených karet mobilních operátorů Telefónica O2, T-Mobile, které nebyly ihned zpracovány
Zadání jednorázového příkazu k úhradě (úhrada složenky, platba za služby, splátka pojištění, ...)	-	✓	✓	✓	✓	✓	DA	Umožněna tzv. dopředná 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
Zrušení jednorázového příkazu k úhradě s dopřednou splatností	-	-	✓	-	-	-	DA	Požadavek může být předán nejdříve následující den po dni zadání a musí být předán 1 pracovní den před dnem splatnosti, a to do 16:00; požadavek můžete předat prostřednictvím služby SERVIS 24 Telebanking nebo v Obchodním místě
Informace o jednorázovém příkazu k úhradě s dopřednou splatností	-	-	✓	-	-	-	DA, DP	Přehled zadaných a detail vybraného příkazu
Zadání zrychleného jednorázového příkazu k úhradě z běžného účtu	-	-	✓	-	-	-	DA	Umožněno zadání zrychleného jednorázového příkazu k úhradě, který je možno přijmout pouze do 11:30 hod. v pracovní dny (Po – Pá)
Zadání jednorázového příkazu k úhradě na sběrné účty	-	-	-	✓	-	-	DA	Umožněno pouze z běžných účtů právnických osob

Sporožirový účet, Běžný účet v Kč	S24 START	IVR	TB	IB	GSM	MBA	Typ uživatele*	Poznámky
PLATBA 24 – zadání jednorázového příkazu k úhradě ve prospěch e-shopu				✓		-	DA	Předvyplněný příkaz na vrub sporožirových účtů; přímý proklik ze stránek e-shopu
Zahraniční platební styk	-	-	✓	✓	-	-	DA	Informace naleznete ve Sdělení
Přeshraniční převod v EUR	-	-	✓	✓	-	-	DA	Informace naleznete ve Sdělení
Přehled avíz: - kreditní avíza - debetní avíza - poplatková avíza - avíza o neprovedené platbě	✓	-	-	✓	-	-	DA, DP	Přehled zadaných avíz a detail vybraného avíza
Zadání jednorázového příkazu k inkasu	-	-	✓	✓	-	-	DA	Inkasovaný musí dát souhlas s inkasem
Založení trvalého příkazu k úhradě	-	✓	✓	✓	✓	-	DA	Trvalý příkaz lze založit nejpozději 1 den přede dnem splatnosti trvalého příkazu
Změna a zrušení trvalého příkazu K úhradě	-	-	✓	✓	-	-	DA	Změnu a zrušení lze provést nejpozději 1 den přede dnem splatnosti trvalého příkazu
Informace o trvalých příkazech	✓	-	✓	✓	✓	-	DA, DP	Přehled zadaných a detail vybraného příkazu
Založení trvalého příkazu k regulaci zůstatku	-	-	✓	✓	-	-	DA	Trvalý příkaz lze založit nejpozději 1 den přede dnem splatnosti trvalého příkazu; lze stanovit maximální a minimální limit zůstatku (u BÚ jen přes službu SERVIS 24 Telebanking)
Změna a zrušení trvalého příkazu k regulaci zůstatku	-	-	✓	✓	-	-	DA	Trvalý příkaz lze založit nejpozději 1 den přede dnem splatnosti trvalého příkazu; lze stanovit maximální a minimální limit zůstatku (u BÚ jen přes službu SERVIS 24 Telebanking)
Informace o trvalých příkazech k regulaci zůstatku	✓	-	✓	✓	-	-	DA, DP	Přehled zadaných a detail vybraného příkazu
Založení souhlasu s inkasem	-	-	✓	✓	-	-	DA	
Změna a zrušení souhlasu s inkasem	-	-	✓	✓	-	-	DA	
Informace o souhlasech s inkasem	✓	-	✓	✓	-	-	DA, DP	Přehled zadaných a detail vybraného příkazu
Založení plateb SIPO u sporožirového účtu	-	-	✓	✓	-	-	DA	Trvalý příkaz lze založit nejpozději 1 den přede dnem splatnosti trvalého příkazu
Změna a zrušení plateb SIPO u sporožirového účtu	-	-	✓	✓	-	-	DA	Trvalý příkaz lze založit nejpozději 1 den přede dnem splatnosti trvalého příkazu

Sporožirový účet, Běžný účet v Kč	S24 START	IVR	TB	IB	GSM	MBA	Typ uživatele*	Poznámky
Informace o platbách SIPO	✓	-	✓	✓	-	-	DA, DP	Přehled zadaných a detail vybrané platby
Založení trvalého příkazu k inkasu	-	-	✓	-	-	-	DA	Trvalý příkaz lze založit nejpozději 1 den přede dnem splatnosti trvalého příkazu
Změna a zrušení trvalého příkazu k inkasu	-	-	✓	-	-	-	DA	Trvalý příkaz lze založit nejpozději 1 den přede dnem splatnosti trvalého příkazu
Informace o trvalých příkazech k inkasu	✓	-	✓	-	-	-	DA, DP	Přehled zadaných a detail vybraného příkazu
Odesílání platby s výplatou v hotovosti příjemci formou poštovní poukázky typu "B" u sporožirového účtu	-	-	✓	-	-	-	DA	Pouze v rámci zadaného 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 Twist karet, O2 karet a Vodafone karet; platba faktur Vodafone; součet mobilních plateb z jednoho účtu nesmí překročit 10 000 Kč za den; platby nelze připodepisovat
Hromadný příkaz k úhradě	-	-	-	✓	-	-	DA	Zjednodušuje proces zadání jednorázových příkazů v Kč a umožňuje v aplikaci Internetbanking provádět transakce jako celek; hromadný příkaz může obsahovat maximálně 10 jednotlivých příkazů k úhradě
Připodepisování transakcí	-	-	-	✓	-	-	DS	Autorizace transakcí, které přesáhnou limit připodepisování
Import dávky příkazů k úhradě a k inkasu z běžného účtu	-	-	-	✓	-	-	DA	Import datového souboru ve standardním formátu ABO obsahujícího jednorázové příkazy k úhradě nebo k inkasu v Kč; soubor lze exportovat z běžných účetních systémů; dávka může obsahovat max. 50 příkazů

Sporožirový účet, Běžný účet v Kč	S24 START	IVR	TB	IB	GSM	MBA	Typ uživatele*	Poznámky
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 textových výpisů z běžného, sporožirového a kartového účtu	✓	-	-	✓	-	-	DP	Export automaticky generovaných souborů ve formátu PDF

Internetové spojení v Kč	S24 START	IVR	TB	IB	GSM	MBA	Typ uživatele*	Poznámky
Informace o zůstatku na účtu Internetového spojení	-	-	-	✓	✓	-	DP	
Informace o transakční historii	-	-	-	✓	-	-	DP	
Jednorázový příkaz k úhradě	-	-	-	✓	-	-	DA	

Běžný účet v cizí měně	S24 START	IVR	TB	IB	GSM	MBA	Typ uživatele*	Poznámky
Informace o zůstatku na účtu	✓	✓	✓	✓	-	✓	DP	Informace o účetním zůstatku a výši kontokorentu
Jednorázový příkaz k úhradě	-	-	✓	✓	-	✓	DA	Zadání příkazu k úhradě; umožňuje převádět CZK na korunový nebo cizoměnový účet vedený v bance v ČR; převod v cizí měně je možný pouze v rámci ČS; je umožněna tzv. dopředná splatnost;
Zahraniční platební styk	-	-	✓	✓	-	-	DA	Informace naleznete ve Sdělení
Přeshraniční platební příkaz	-	-	✓	✓	-	-	DA	Informace naleznete ve Sdělení
Přehled avíz: - kreditní avíza - debetní avíza - poplatková avíza - avíza o neprovedené platbě	✓	-	-	✓	-	-	DA, DP	Přehled zadaných avíz a detail vybraného avíza
Informace o transakční historii	✓	-	✓	✓	-	✓	DP	Obraty na účtu
Přehled zadaných operací	✓	-	✓	✓	-	-	DP	Např. trvalé příkazy, souhlasy s inkasem

Vkladové účty v Kč a v cizí měně	S24 START	IVR	TB	IB	GSM	MBA	Typ uživatele*	Poznámky
Informace o zůstatku na vkladovém účtu	✓	-	✓	✓	✓	-	DP	Informace o účetním zůstatku; v aplikaci GSM banking pouze pro vkladové účty v Kč
Založení vkladového účtu v Kč i v cizí měně a nastavení disponenta	-	-	✓	✓	-	-	ZO	Výše minimálního vkladu je stanovena pro každou měnu samostatně (např. pro CZK činí 5 000 Kč)

Vkladové účty v Kč a v cizí měně	S24 START	IVR	TB	IB	GSM	MBA	Typ uživatele*	Poznámky
Založení vkladového účtu v Kč i v cizí měně, nastavení disponenta a vložení prostředků na nově založený vkladový účet	-	-	✓	✓	-	-	ZO, příp. ZO zároveň s DA	Pokud chce ZO s DA současně provést i vklad prostředků; výše minimálního vkladu je stanovena pro každou měnu samostatně (např. pro CZK činí 5 000 Kč)
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	Ve službě GSM banking pouze pro vkladové účty v Kč
Trvalý příkaz ke dni splatnosti (výběr)	-	-	✓	✓	-	-	DA	
Modelování vkladových účtů	✓	-	✓	✓	✓	-	DP	Informace o úrokových sazbách a hodnotě úroků za zvolené období
Zrušení obnovování vkladového účtu	-	-	✓	✓	-	-	ZO	Zrušením obnovování dojde k řádnému ukončení vkladového účtu (účet nelze zrušit, tzn. vypovědět dříve než ke dni jeho splatnosti)

Šikovní spoření v Kč	S24 START	IVR	TB	IB	GSM	MBA	Typ uživatele*	Poznámky
Informace o zůstatku na účtu Šikovného spoření	✓	-	✓	✓	✓	-	DP	
Informace o transakční historii	✓	-	✓	✓	-	-	DP	

Platební karty a kartové účty	S24 START	IVR	TB	IB	GSM	MBA	Typ uživatele*	Poznámky (Pro fyzické osoby – občany, podnikatele)
Informace o platebních kartách ke kartovému účtu – detail platební karty	✓	-	✓	✓	-	-	Držitel PK, DP	Držitel PK pouze vlastní PK I pro PO
Informace o kartových účtech – detail kartového účtu	✓	-	✓	✓	✓	-	DP	I pro PO
Informace o transakční historii kartového účtu	✓	-	✓	✓	✓	✓	DP	Pohyby na kartovém účtu za posledních 7 měsíců I pro PO
Blokování a odblokování karty	✓	-	✓	-	-	-	Držitel PK	Operace bez ověření; odblokování po sdělení některých osobních údajů
Změna parametrů kreditní platební karty: nastavení automatické obnovy, změna adresy pro zaslání PIN, případně karty, opětovné zaslání PIN, způsob převzetí 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	Pouze Visa Infinite Přes TB i bez ověření, po sdělení některých osobních údajů

Platební karty a kartové účty	S24 START	IVR	TB	IB	GSM	MBA	Typ uživatele*	Poznámky (Pro fyzické osoby – občany, podnikatele)
Změna adresy pro zaslání výpisů	-	-	✓	✓	-	-	Pouze majitel kartového účtu	S výjimkou služebních kreditních a charge PK Přes TB i bez ověření, po sdělení některých osobních údajů, pouze pro soukromé PK
Změna limitů platební karty (snížení, zvýšení)	✓	-	✓	✓	-	-	Pouze majitel kartového účtu	Přes TB i bez ověření, po sdělení některých osobních údajů
Sjednání pojištění karty a osobních věcí	-	-	✓	✓	-	-	Pouze majitel kartového účtu	Pouze pro soukromé kreditní a charge PK Přes TB i bez ověření, po sdělení některých osobních údajů
Sjednání cestovního pojištění či připojištění k platební kartě	-	-	✓	✓	-	-	Pouze majitel kartového účtu	Pro předplacené PK Přes TB i bez ověření, po sdělení některých osobních údajů, ale jen pro soukromé předplacené PK
Informace o síti bankomatů	-	-	✓	-	-	✓	všichni	

Platební karty k běžným a sporozírovým účtům (debetní)	S24 START	IVR	TB	IB	GSM	MBA	Typ uživatele*	Poznámky (Pro fyzické osoby – občany, podnikatele a právnické osoby)
Žádost o vydání debetní platební karty ke sporozírovému účtu	-	-	✓	-	-	-	Pouze majitel účtu	
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.
Změna parametrů platební karty: nastavení automatické obnovy, změna adresy pro zaslání PIN, případně karty, opětovné zaslání PIN, způsob převzetí další karty,	-	-	✓	✓	-	-	Držitel PK zároveň s jakýmkol iv D oprávněním, ZO	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 jakýmkol iv D oprávněním, ZO	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 jakýmkol iv D oprávněním, ZO	Přes TB i bez ověření, po sdělení některých osobních údajů pouze k soukromým PK . Držitel PK pouze vlastní PK.

Platební karty k běžným a sporožirovým účtům (debetní)	S24 START	IVR	TB	IB	GSM	MBA	Typ uživatele*	Poznámky (Pro fyzické osoby – občany, podnikatele a právnické osoby)
Sjednání pojištění karty a osobních věcí	-	-	✓	✓	-	-	Držitel PK zároveň s jakýmkoliv D oprávněním, ZO	Přes TB i bez ověření, po sdělení některých osobních údajů, pouze pro soukromé PK Držitel PK pouze vlastní PK.
Sjednání cestovního pojištění či připojištění k platební kartě	-	-	✓	✓	-	-	Držitel PK zároveň s jakýmkoliv D oprávněním, ZO	Pro služební PK
Informace o síti bankomatů	-	-	✓	-	-	✓	všichni	

Úvěrové produkty ČS	S24 START	IVR	TB	IB	GSM	MBA	Typ uživatele*	Poznámky (Pro fyzické osoby - občany a podnikatele)
Informace o úvěrovém účtu	✓	-	✓	✓	-	-	ZO	Poskytnutí informace FO – občanovi o úvěrovém účtu, který byl aktivován pro službu (např. výše úvěru, úrokové sazby, poplatky a splátky)
Informace o účtu hypotečního úvěru	✓	-	✓	✓	-	-	ZO	Poskytnutí informace FO – občanovi a podnikateli o hypotečním účtu, který byl aktivován pro službu (např. výše úvěru, úrokové sazby, poplatky a splátky)
Nabídka úvěrových produktů - úvěr, kontokorentní úvěr, kreditní kartu	✓	-	-	✓	-	-	Majitel smlouvy	Uživatelé, kteří reagovali na nabídku úvěrových produktů a disponují prostředky k uzavření smlouvy
Přehled žádostí o úvěrové produkty	✓	-	-	✓	-	-	Majitel smlouvy	Zobrazeny budou 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	Zobrazeny budou všechny smlouvy o kontokorentu, úvěru a kreditní kartě, které uzavřel Uživatel ve službě SERVIS 24 Internetbanking s možností uložit smlouvu ve formátu pdf

Otevřené podílové fondy Investiční společnosti ČS**	S24 START	IVR	TB	IB	GSM	MBA	Typ uživatele*	Poznámky (Pro fyzické osoby – občany a podnikatele)
Dotaz na stav majetkového účtu	✓	✓	✓	✓	-	-	MUIN	
Jednorázové investování (jednorázový nákup)	✓	-	✓	✓	-	-	MUIN	Klienti mohou zadat úhradu z účtu přiřazeného pod služby SERVIS 24 nebo z jiného bankovního účtu
Jednorázový prodej (jednorázový odkup)	✓	-	✓	✓	-	-	MUIN	
Jednorázový příkaz k výměně PL (jednorázový převod)	✓	-	✓	✓	-	-	MUIN	

Otevřené podílové fondy Investiční společnosti ČS**	S24 START	IVR	TB	IB	GSM	MBA	Typ uživatele*	Poznámky (Pro fyzické osoby – občany a podnikatele)
Pravidelné investování (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
Pravidelný prodej (pravidelný odkup)	✓	-	✓	✓	-	-	MUIN	Zadání, změna, zrušení
Pravidelný příkaz k výměně (pravidelný převod)	✓	-	✓	✓	-	-	MUIN	Zadání, změna, zrušení
Informace o transakční historii	✓	-	✓	✓	-	-	MUIN	Obraty na majetkovém účtu
Investiční dotazník přiměřenosti	✓	-	-	✓	-	-	MUIN	Zjištění investičního profilu klienta
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	✓	-	-	✓	-	-	ZO	Možnost nastavit frekvenci zasílání výpisů

Zajištěné produkty Investiční společnosti ČS***	S24 START	IVR	TB	IB	GSM	MBA	Typ uživatele*	Poznámky (Pro fyzické osoby – občany a podnikatele)
Jednorázové investování (jednorázový nákup)	✓	-	✓	✓	-	-	MUIN	Klienti mohou zadat úhradu z účtu přiřazeného pod služby SERVIS 24 nebo z jiného bankovního účtu (při nákupu dluhopisu/hypotéčních o zástavního listu pouze z účtu ČS, tj. kód 0800)

Zajištěné produkty Investiční společnosti ČS***	S24 START	IVR	TB	IB	GSM	MBA	Typ uživatele*	Poznámky (Pro fyzické osoby – občany a podnikatele)
Jednorázový prodej (jednorázový odkup)	✓	-	✓	✓	-	-	MUIN	Přes služby SERVIS 24 nelze zadat prodej prémiových vkladů, zajištěných fondů
Informace o transakční historii	✓	-	✓	✓	-	-	MUIN	Obraty na majetkovém účtu
Přehled účtů	✓	-	✓	✓	-	-	MUIN	

E-fakturace	S24 START	IVR	TB	IB	GSM	MBA	Typ uživatele*	Poznámky
Přehled výstavců e-faktur	-	-	-	✓	-	-	ZO	Přehled všech výstavců e-faktur, od kterých je možné obdržet fakturu v elektronické podobě přímo do služby SERVIS 24 Internetbanking
Nastavení/zrušení přijímání e-faktur od výstavce	-	-	-	✓	-	-	ZO	Přijímání elektronických faktur přímo do služby SERVIS 24 Internetbanking je možné aktivovat vybráním výstavce a zadáním jednoznačného identifikátoru, pod kterým je Klient veden u výstavce; výstavce na základě této aktivace začne zasílat faktury elektronicky do služby SERVIS 24 Internetbanking a přestane je zasílat poštou; přesný návod pro vyplnění identifikátoru a podmínky jednotlivých výstavců – viz <a href="http://www.csas.cz/e-faktura">www.csas.cz/e-faktura</a>
Nastavení oznámení o příchozí faktuře – SMS/e-mail	-	-	-	✓	-	-	ZO, DA	Oznámení je Klientovi doručeno vždy, když přijde nová faktura do služby SERVIS 24 Internetbanking
Nastavení oznámení o blížící se splatnosti faktury	-	-	-	✓	-	-	ZO, DA	Oznámení je Klientovi doručeno jím určený počet dní před splatností faktury.
Přehled e-faktur	-	-	-	✓	-	-	DA, DP	Obsahuje všechny přijaté faktury do uplynutí 62 dnů po datu jejich splatnosti; Uživatel si může zobrazit vybranou e-fakturu ve formátu PDF a následně uložit ve svém počítači či vytisknout

E-fakturace	S24 START	IVR	TB	IB	GSM	MBA	Typ uživatele*	Poznámky
Úhrada e-faktury	-	-	-	✓	-	-	DA	Po kliknutí na odkaz Zaplatit bude na základě fakturačních dat předvyplněn platební příkaz, který Uživatel standardním způsobem autorizuje; pokud Klient platí faktury jiným způsobem, např. příkazem k inkasu, tento odkaz nepoužívá

✓ **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 s právem Aktivních transakcí (DA)
- Disponent s právem Pasivních transakcí (DP)
- Disponent s právem připodepisování (DS)
- majitel majetkového účtu investičních nástrojů (MUIIN).

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 Investiční společnosti ČS:** Zajištěnými produkty jsou zajištěné fondy, prémiové vklady, dluhopisy a hypoteční zástavní listy evidované na sběrném dluhopisu.

Poznámka: Trvalé příkazy k úhradě či inkasu, souhlasy s inkasem a SIPO založené ve službě SERVIS 24 budou realizovány i po úmrtí majitele účtu, změnu lze provést pouze v Obchodním místě.

## 10 Přehled ostatních poskytovaných služeb

Služba	S24 START	IVR	TB	IB	GSM	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 příchozím e-dokumentu – SMS/e-mail	✓	-	-	✓	-	-	Majitel smlouvy životního pojištění, který má zároveň sjednanu službu SERVIS 24 nebo SERVIS 24 - START
Přehled e-dokumentů	✓	-	-	✓	-	-	Majitel smlouvy životního pojištění, který má zároveň sjednanu službu SERVIS 24 nebo SERVIS 24 - START

Služba	S24 START	IVR	TB	IB	GSM	MBA	Poznámky
Zprostředkování kontaktu v případě hlášení pojistných událostí a zajišťování kontaktů klientů s Pojišťovnou ČS	-	-	✓	-	-	-	Operace bez ověření

Služba	S24 START	IVR	TB	IB	GSM	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 transakční historie	✓	-	-	✓	-	-	Zobrazení pohybů na účtech stavebního spoření
Změna osobních údajů	✓	-	-	✓	-	-	Možnost změny osobních údajů klienta SSČS (jméno, adresa) - pouze majitel účtu SSČS, příp. zákonný zástupce nezletilého majitele
Modelování produktů	✓	-	✓	✓	-	-	Stavební spoření, překlenovací úvěr, úvěr ze stavebního spoření; operace bez ověření (simulace bez klientských dat)
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	GSM	MBA	Poznámky
<b>Penzijní připojištění Penzijního fondu ČS</b>							Pro fyzické osoby občany – majitele smlouvy
Nepřímý prodej penzijního připojištění	-	-	✓	-	-	-	Operace bez ověření
Výpověď penzijního připojištění a převod prostředků do Penzijního fondu ČS	-	-	✓	-	-	-	Operace bez ověření; pouze majitel smlouvy o penzijním připojištění u jiného penzijního fondu než Penzijního fondu ČS
Změna průběhu penzijního připojištění	✓	-	✓	✓	-	-	Žádost o odklad nebo přerušování placení příspěvků, žádost o přerušování penzijního připojištění
Změna smluvních podmínek	✓	-	✓	✓	-	-	Změna kontaktních údajů, druhu penzí, výše měsíčního příspěvku; přistoupení k Penzijnímu plánu č. 4, sjednání nebo zrušení služby Maximum
Informace o účtu penzijního připojištění	✓	✓	✓	✓	-	-	Informace o zůstatku na smlouvě k datu
Informace o smlouvě o penzijním připojištění se státním příspěvkem	✓	-	✓	✓	-	-	Rekapitulace stavu smlouvy, oprávněné osoby, smluvní podmínky, kontaktní údaje; u služby SERVIS 24 GSM banking pouze informace o zůstatku na smlouvě k určitému datu
Informace o transakční historii	✓	-	✓	✓	-	-	Obraty na účtu penzijního připojištění

Služba	S24 START	IVR	TB	IB	GSM	MBA	Poznámky
Obecné informace o produktech a službách Finanční skupiny ČS	-	-	✓	-	-	-	ČS, Pojišťovna ČS, Investiční společnost ČS, Stavební spořitelna ČS, Leasing ČS a Penzijní fond ČS; operace bez ověření
Informace o kurzovním lístku ČS a kurzech otevřených podílových fondů ISČS	-	✓	✓	-	-	-	Operace bez ověření
Informace o kurzech vybraných měn	-	-	-	-	✓	-	Zaslání kurzu vybrané měny pomocí SMS zprávy
Aktuální úrokové sazby vkladového účtu	✓	✓	✓	✓	-	-	Formou modelování vkladového účtu; operace bez ověření
Vyhledání nových čísel sporožirových účtů	-	-	✓	-	-	-	Jedná se o nová čísla sporožirových účtů vytvořená přečíslováním v dubnu 2004; operace bez ověření
Obchodní sdělení	✓	-	✓	✓	✓	-	Informuje Uživatele o obchodních nabídkách ČS

✓ **Ize provádět službu nebo operaci**

\*) U všech operací je nutno provést ověření Klienta (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 údaje** – znamenají jedinečné bezpečnostní prvky přidělené Bankou Uživateli za účelem jeho identifikace a sloužící ke zpřístupnění Služeb přímého bankovníctví Uživateli s využitím posílené bezpečnosti komunikace s Bankou (např. klientský certifikát).

**Bezpečnostní kód** – jeden z bezpečnostních údajů. Jedná se o osmimístné číslo, vytištěné na Protokolu o zřízení uživatele.

**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 účtech Klienta, na základě oprávnění a v rozsahu mu přiděleném Uživatelem - Zmocněnou osobou. Disponent musí být totožný s osobou uvedenou v platném Podpisovém vzoru k danému účtu.

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

**Finanční skupina Banky** - zahrnuje dceřiné společnosti Banky (členové Finanční skupiny České spořitelny), společnost, která má rozhodující majetkovou účast v Bance (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 Skupiny Banky jsou k dispozici na webových stránkách Banky a na jejích obchodních místech.

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

**IVR** – hlasový automat.

**Klient** – subjekt (fyzická osoba – občan, fyzická osoba – podnikatel, právnická osoba), který uzavírá s Bankou Smlouvu. V případě služeb SERVIS 24 je Klient totožný s majitelem Primárního účtu, na který jsou služby SERVIS 24 navázány.

**Klientské centrum Prostějov** – (též KCP) pracoviště Banky, které poskytuje prostřednictvím telefonu Služby přímého 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.

**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.

**Obchodní místo** – znamená pobočku, komerční centrum nebo jiný organizační útvar Banky, který uzavírá a spravuje Smlouvy.

**Obchodní den** - je kterýkoli den, kdy je otevřena Banka a další banky v České republice a jsou prováděna vypořádání

mezibankovních obchodů. Pro platební příkazy předávané prostřednictvím Služeb přímého bankovníctví a realizované mezi účty v rámci Banky, je každý den Obchodním dnem.

**Pasivní transakce** – pasivní transakce zahrnují všechny informace poskytované prostřednictvím Služeb přímého bankovníctví.

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

**Podpisový vzor** – Bankou určený formulář, na kterém jsou Klientem uvedeny oprávněné osoby (mezi oprávněné osoby může Klient uvést i sebe), vzorové podpisy těchto osob, resp. rozsah jejich oprávnění.

**Protokol** – (též Protokol pro Vyšší typ zabezpečení) dokument pořizovaný na základě zájmu Klienta o získání klientského certifikátu (Bezpečnostním prostředkem), který představuje výzvu k jednání adresovanou Bance, a to za účelem uzavření Smlouvy o Vyšším typu zabezpečení (Bezpečnostním prostředkem).

**Primární účet** – účet Klienta vedený Bankou, dle kterého jsou identifikovány další účty a produkty Klienta, jež v rámci Skupiny Banky využívá.

**Provozní doba** - pro Služby přímého bankovníctví je od 20:00 hodin do 20:00 hodin následujícího kalendářního dne. Příkazy zadávané po 20. hodině večerní jsou zpracovány s datem následujícího kalendářního dne.

**Sdělení** – zkrácený název pro dokumenty Sdělení klientům České spořitelny, a.s. – Náležitosti platebních příkazů a Sdělení klientům České spořitelny - Lhůty zúčtování platebního styku.

**Služby přímého bankovníctví** – jsou služby poskytované bankou Klientovi v rámci kterých může Klient 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) dokument uzavíraný s Klientem, na jehož základě jsou Služby přímého bankovníctví poskytovány.

**Smlouva o Vyšším typu zabezpečení** – dohoda mezi Uživatelem a Bankou, na základě níž je Uživateli 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 přímého 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 Prostějov, který poskytuje určený rámec služeb Skupiny Banky ověřenému i neověřenému Klientovi prostřednictvím telefonu.

**Uživatel** – fyzická osoba (držitel Bezpečnostních údajů), která je oprávněna využívat Služby přímého bankovníctví v rozsahu oprávnění daného mu Klientem. 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 Klienta na základě zmocnění uděleného mu ve Smlouvě. Nemusí se jednat o klienta Banky.

**Uživatel – Disponent** (dále též Disponent) – Uživatel, který je oprávněn nakládat s peněžními prostředky na účtech Klienta, na základě oprávnění a v rozsahu mu přiděleném Uživatelem - Zmocněnou osobou. Disponent musí být totožný s osobou uvedenou v platném Podpisovém vzoru k danému účtu.

**Žádost** – (též Žádost pro Vyšší typ zabezpečení) dokument zachycující požadavek klienta adresovaný Bance na změnu identifikačních údajů souvisejících s Bezpečnostním prostředkem /klientským certifikátem.

