



# Uživatelská příručka internetového a mobilního bankovníctví

Odted' máte nonstop k dispozici moderní formy bankovníctví

## Internetové bankovníctví George

dostupné na internetové adrese: [www.george.cz](http://www.george.cz)

## Mobilní bankovníctví George

dostupné pro zařízení se systémy iOS a Android

## Ostatní mobilní aplikace ČS

**Obsah:**

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 1     | Digitální bankovníctví  | 3  |
| 1.1   | Co potřebuji pro vstup do digitálního bankovníctví              | 3  |
| 1.2   | Bankovní IDentita   | 3  |
| 1.2.1 | Co je Bankovní IDentita   | 3  |
| 1.2.2 | Co tvoří Bankovní IDentitu                                      | 3  |
| 1.3   | Bezpečnostní metody Bankovní IDentify                           | 4  |
| 1.4   | Nová vícekanálová dispoznentská oprávnění                       | 5  |
| 2     | Telefonní, internetové a mobilní bankovníctví                   | 5  |
| 2.1   | Telefonní bankovníctví  | 5  |
| 2.2   | Internetové bankovníctví  | 6  |
| 2.2.1 | Internetové bankovníctví George                                 | 6  |
| 2.2.2 | Technické předpoklady využití internetového bankovníctví George | 6  |
| 2.2.3 | Webová aplikace MOJE ZDRAVÉ FINANCE                             | 7  |
| 2.3   | Mobilní bankovníctví  | 7  |
| 2.4   | Ostatní mobilní aplikace  | 7  |
| 2.4.1 | Mobilní aplikace Friends 24                                     | 7  |
| 2.4.2 | Mobilní aplikace Poketka  | 7  |
| 2.5   | Podpora internetového bankovníctví George                       | 8  |
| 2.6   | Bezpečnost internetového bankovníctví George                    | 8  |
| 2.7   | Přihlášení do internetového bankovníctví George                 | 12 |
| 2.7.1 | Přihlášení do internetového bankovníctví George                 | 12 |
| 2.7.2 | Přihlášení do George v mobilu a do ostatních mobilních aplikací | 12 |
| 2.7.3 | Limity používané ve službách George/George v mobilu             | 13 |
| 3     | Vymezení vybraných pojmů  | 13 |
|       | Příloha č. 1  | 15 |

# 1 Digitální bankovníctví

Digitální bankovníctví je souhrnné označení pro nové internetové a mobilní aplikace České spořitelny.

## 1.1 Co potřebuji pro vstup do digitálního bankovníctví

Pro využívání digitálního bankovníctví si musíte založit **Bankovní IDentitu a pro disponenty mít nastaveno vícekanálové oprávnění k produktům**. S Bankovní IDentitou získáte přihlašovací údaje do všech našich digitálních aplikací a vícekanálové oprávnění zajistí, že disponenti mohou ke všem produktům přistupovat stejně přes internetové či mobilní bankovníctví nebo na pobočce.

Doposud jste se přihlašovali do našich služeb internetového bankovníctví a aplikací pod různými přihlašovacími údaji a přes různé přihlašovací stránky. **Nově vám stačí pouze Bankovní IDentita a přihlašovací stránka, která má jednotný vzhled pro všechny naše nové aplikace.** Vždycky tak snadno poznáte, že jste na správném místě.

S Bankovní IDentitou si zároveň **aktivujete bezpečnostní metodu, která je součástí dvoufaktorového ověření** vaší totožnosti.

## 1.2 Bankovní IDentita

### 1.2.1 Co je Bankovní IDentita

Bankovní IDentitou ověřujeme vaši totožnost při využívání telefonního a internetového bankovníctví a mobilních aplikací České spořitelny. Vytvořili jsme ji proto, abychom vám poskytli ještě bezpečnější a pohodlnější přístup k vašim financím. Jednoduše řečeno: Bankovní IDentita spolu s vámi zvolenými bezpečnostními metodami (George klíč, Heslo + SMS, Ověření hlasem) pohlídá, že veškeré přihlašování a ověřování provádíte opravdu jen vy, a nikdo jiný. Mobilní aplikace George klíč je přitom zcela novou bezpečnostní metodou České spořitelny.

**Nově se tedy budete přihlašovat:**

- zadáním uživatelského jména,
- buď zadáním hesla a přepsáním kódu ze SMS, kterou vám vždy zašleme na bezpečnostní telefonní číslo,
- nebo zadáním PINu (otiskem prstu/skenem obličeje) do aplikace George klíč, kterou jste si před tím aktivovali.

Poskytnutí Bankovní IDentify není věkově omezeno. Za osoby nezletilé a omezené v jednání podepisuje smlouvu o Bankovní IDentitě zákonný zástupce/opatrovník.

Osoby do 15 let mohou Bankovní IDentitu využívat k aktivním operacím jen v případě, že s tím jejich zákonný zástupce souhlasí. Pokud tedy chcete, aby vaše dítě mohlo provádět platby a další aktivní operace, je potřeba se dostavit na pobočku s dítětem a průkazem totožnosti.

### 1.2.2 Co tvoří Bankovní IDentitu

Bankovní IDentitu tvoří **uživatelské jméno + mobilní bezpečnostní telefonní číslo**.

**Uživatelské jméno, které si nově můžete sami zvolit a kdykoli ho i změnit,**

- musí být jedinečné v rámci Bankovní IDentify,
- musí mít min. 6 a max. 40 znaků,
- nerozlišují se malá a velká písmena,
- musí být bez diakritiky a mezer,
- lze použít tečku, podtržítka a pomlčku,
- může být ve formě e-mailu,
- nelze použít znak zavináče mimo e-mailovou adresu,
- může být složené pouze z písmen, číslic nebo z obojího.

**Bezpečnostní telefonní číslo máte přiřazeno ke svému uživatelskému jménu a musí být stejně jako uživatelské jméno unikátní, musí tedy patřit pouze vám.**

## Správa Bankovní IDentity

Uživatelské jméno, stejně jako ostatní nastavení vaší Bankovní IDentity, můžete pohodlně spravovat přes webovou aplikaci Správa IDentity, do které se dostanete kliknutím na odkaz Správa IDentity na přihlašovací obrazovce George nebo v internetovém bankovníctví George přes menu Nastavení (ozubené kolečko) – Váš Profil – Bezpečnostní metody.

### Jak změnit uživatelské jméno:

- Přihlaste se do Správy IDentity svým uživatelským jménem a bezpečnostní metodou. Pokud jste už přihlášení do internetového bankovníctví George, otevřete menu Nastavení a klikněte na volbu Váš profil.
- Přejděte do sekce Uživatelské údaje.
- Stiskněte tlačítko Upravit informace.
- Do pole Uživatelské jméno zadejte vaše nové uživatelské jméno a klikněte na tlačítko Uložit.
- Potvrďte změnu vaší bezpečnostní metodou podle pokynu na obrazovce.
- Uživatelské jméno je změněno. Používejte ho při každém dalším přihlášení do internetového bankovníctví George a dalších aplikací.

## 1.3 Bezpečnostní metody Bankovní IDentity

Po založení Bankovní IDentity je třeba aktivovat bezpečnostní metodu, která potvrdí vaši totožnost při každém vstupu do internetových a mobilních aplikací ČS. V tomto případě používáme tyto bezpečnostní metody:

- **Heslo + SMS**
- **George klíč**

Dále používáme bezpečnostní metodu Ověření hlasem, která slouží pro ověření vaší totožnosti při volání na klientské centrum a využívání služeb telefonního bankéře.

- **Ověření hlasem – více v kapitole 2**

### Bezpečnostní metoda Heslo a SMS

Při přihlašování metodou Heslo a SMS zadáváte uživatelské jméno, datum narození, heslo, které jste si zvolili při aktivaci metody a ověřovací kód z SMS, zasláný na vaše bezpečnostní telefonní číslo.

**Heslo** je vámi vytvořená kombinace číslic a písmen o minimální délce 8 max. délce 30 znaků, obsahující minimálně 1 malé písmeno, 1 velké písmeno a 1 číslice. Od uživatelského jména se musí lišit alespoň ve 3 znacích a od bezpečnostního telefonního čísla alespoň v 6 znacích. Heslo nesmí obsahovat 3 a více stejných znaků za sebou a nesmí mít formát rodného čísla. Nové heslo nesmí být stejné jako současné heslo.

### Aktivace Hesla a SMS

Aktivaci bezpečnostní metody provedete v aplikaci Správa IDentity na adrese: bezpecnost.csas.cz nebo přes odkaz na přihlašovací obrazovce George nebo v internetovém bankovníctví George přes menu Nastavení (ozubené kolečko v horní liště) / Váš Profil.

### Bezpečnostní metoda George klíč

Mobilní aplikace George klíč je novou bezpečnostní metodou, kterou potvrzujete vaši totožnost při přihlášení do našich aplikací nebo provádění transakcí. Před prvním použitím musíte aplikaci aktivovat a v jejím průběhu si nastavit 6místný PIN, kterým budete potvrzovat přihlášení a transakce. Pro snadnější potvrzování si můžete také nastavit otisk prstu nebo sken obličeje, pokud ho vaše zařízení podporuje.

### Aktivace George klíče

George klíč můžete aktivovat s využitím Aktivačního kódu, který získáte na pobočce nebo ve většině bankomatů České spořitelny. Pokud již máte aktivní metodu Heslo a SMS, můžete aktivaci provést pomocí Hesla a SMS.

**Podrobný návod nejen k aktivaci George klíče za pomoci Aktivačního kódu, Hesla a SMS, ale i aktivaci George klíč na dalším zařízení naleznete v [Uživatelské příručce aplikace George klíč](#).**

**Co všechno vám George klíč umožní**

- Bezpečné přihlašování.
- Rychlé a bezpečné potvrzování plateb (žádné přepisování SMS kódů).
- Přihlašování a potvrzování pomocí PIN, otisku prstu a rozpoznání obličeje.
- Ověřené volání do Kontaktního centra, a to i ze zahraničí.
- Možnost provádění plateb až do výše 10 mil. Kč.
- Zobrazení PINu k vaší kartě.
- Nahrání hlasového vzorku pro využívání metody Ověření hlasem v Kontaktním centru České spořitelny, bez nutnosti použití Aktivačního kódu.

Používat můžete pouze jednu z bezpečnostních metod, tedy Heslo a SMS nebo George klíč. Metodu Ověření hlasem lze použít současně s jednou z vybraných metod.

**Jak změnit bezpečnostní metodu**

Změnu bezpečnostní metody provedete v aplikaci Správa IDentity, do které se dostanete kliknutím na odkaz Správa IDentity na přihlašovací obrazovce George nebo v internetovém bankovníctví George přes menu Nastavení (ozubené kolečko v horní liště) / Váš Profil.

**1.4 Nová vícekanálová disponentská oprávnění**

Nová vícekanálová disponentská oprávnění zajišťují přístup disponentů k vašim produktům. Pokud chcete dát právo ke svému produktu i někomu dalšímu ze své rodiny nebo třeba své účetní, zajistí to právě disponentské oprávnění.

Díky vícekanálovým oprávněním pak mohou disponenti zobrazovat produkty, případně i provádět úhrady bez ohledu na to, jestli k produktům přistupují z internetového bankovníctví, z mobilního bankovníctví, z telefonního bankovníctví nebo na pobočce.

**2 Telefonní, internetové a mobilní bankovníctví**

Po přechodnou dobu můžete nové aplikace digitálního bankovníctví využívat i s přihlašovacími údaji, které používáte pro službu SERVIS 24. S postupným převodem klientů na nové bankovníctví tato možnost zanikne.

**2.1 Telefonní bankovníctví****Co vám poskytuje**

- Možnost zadávání transakcí.
- Možnost získávání informací o účtech a produktech, k nimž jste oprávněn.
- Změnu nastavení produktů a služeb.
- Klientskou podporu.
- Obecné informace o produktech a službách Banky.

**Způsoby ověření****Ověření hlasem**

Je nová jednoduchá metoda pro zletilé klienty využívající telefonní bankovníctví. Abyste tuto metodu mohli využívat, je potřeba uzavřít smlouvu o Bankovní IDentity, nahrát váš hlasový vzorek a poskytnout souhlas s jeho ukládáním a zpracováním.

**Co vám přináší Ověření hlasem**

Ověření hlasem slouží k vašemu ověření při komunikaci s Bankou po telefonu. Její výhodou je, že hlas máte vždy "u sebe" a můžete volat z jakéhokoliv telefonu (i bez bezpečnostního telefonního čísla a George klíč). Tento způsob ověření vám pomůže i v situacích, kdy si zablokujete heslo nebo PIN u George klíč nebo nemáte po ruce telefon s bezpečnostním telefonním číslem. Po Ověření hlasem vám telefonní bankéř vygeneruje Aktivační kód, s jehož pomocí si můžete okamžitě metodu odblokovat.

**Aktivace Ověření hlasem a nahrání hlasového vzorku**

Obě aktivity můžete provést:

- Pomocí Aktivačního kódu, který si vyzvednete na pobočce nebo v bankomatu České spořitelny a následně zavoláte z bezpečnostního telefonního čísla na číslo 800 207 207.
- Pokud voláte z aplikace George klíč, jež máte nainstalovanou na zařízení, které využívá SIM s bezpečnostním tel. číslem (sekce Kontakty / Informační linka). Aktivační kód nepotřebujete.
- Pokud jste zletilý.

Důležité je, abyste vždy volali z klidného prostředí. Podrobnější informace naleznete na [www.csas.cz/cs/caste-dotazy/jak-si-aktivuji-metodu-overeni-hlasem](http://www.csas.cz/cs/caste-dotazy/jak-si-aktivuji-metodu-overeni-hlasem).

Pokud svůj souhlas odvoláte nebo vypnete metodu Ověření hlasem ve Správě IDentity, nahraný hlasový vzorek se zneplatní. Pro opětovnou aktivaci metody je potřeba znovu poskytnout souhlas s ukládáním a zpracováním hlasového vzorku a nahrát hlasový vzorek.

### George klíč – ověřené volání

Volat můžete z aplikace George klíč – Kontakty/ Informační linka / Kontaktní centrum. Po zadání 6místného PINu budete automaticky spojeni s Kontaktním centrem a ověření. Vždy ale musíte volat z aplikace George klíč, kterou máte nainstalovanou na zařízení, které využívá SIM s bezpečnostním tel. číslem.

## 2.2 Internetové bankovníctví

### 2.2.1 Internetové bankovníctví George

George představuje novou tvář internetového bankovníctví České spořitelny, které vám umožňuje 24 hodin denně a 7 dní v týdnu obsluhovat účty, a to odkudkoli v České republice či zahraničí.

Je to moderní, přehledný, jednoduchý a bezpečný nástroj pro správu financí. Umožňuje rychlé zadání odchozí úhrady na pár kliknutí, vyfocení složenky nebo naskenováním QR kódu. Přináší fulltextové vyhledávání v transakční historii a možnost přidat si k transakci přílohu – účtenku, fakturu nebo třeba lístky na koncert.

George automaticky kategorizuje příchozí a odchozí úhrady, takže přehledně vidíte, kde nejvíc utrácíte. Zároveň vám v podobě tipů a dobrých rad představuje poradenskou službu Moje zdravé finance, abyste zjistili, kde a jak můžete ušetřit.

Novým bezpečnostním prvem je vaše vlastní nastavení pozadí, barev a fotografií, díky kterým bezpečně poznáte, že jste ve svém Georgi. A pokud si nevíte rady, můžete přímo v aplikaci využít online chat s našimi poradci.

**Kompletní přehled poskytovaných služeb a operací na účtech pro internetové bankovníctví George najdete v dokumentu [Přehled funkcí George](#).**

Více informací o podporovaných produktech:

- Investování, je uveden v [příloze č. 1](#)

Přihlašovací stránku do internetového bankovníctví George najdete na adrese [george.csas.cz](http://george.csas.cz).

### 2.2.2 Technické předpoklady využití internetového bankovníctví George

Doporučeným vybavením pro správné fungování internetové aplikace George je osobní počítač

| Operační systém  | Prohlížeč   |
|--|---|
| Windows 8.1<br>Windows 10  | Mozilla Firefox (aktuální a aktuální ESR)<br>Google Chrome (poslední 2 verze)<br>EDGE (poslední 2 verze pro Windows 10)<br>Opera (aktuální) |
| Mac OS 10.13 High Sierra<br>Mac OS 10.14 Mojave<br>Mac OS 10.15 Catalina         | Safari (aktuální)<br>Google Chrome (poslední 2 verze)   |
| Linux distribuce Ubuntu aktuální verze<br>Linux distribuce Fedora aktuální verze | Mozilla Firefox (aktuální a aktuální ESR)<br>Google Chrome (poslední 2 verze)   |

Jiné než uvedené operační systémy a prohlížeče nemusí být s aplikací internetového bankovníctví stoprocentně kompatibilní. Proto vám nemůžeme zaručit, že zobrazení a funkčnosti aplikace budou v nepodporovaném prostředí zpracovány správně.

#### Využívání souborů cookies a obdobné technologie

Na webových stránkách České spořitelny a v internetovém bankovníctví používáme malé textové soubory cookies, které jsou odesílány do vašeho prohlížeče. Tyto soubory slouží například k uložení vašeho preferovaného jazyka, ke sledování návštěvnosti stránek nebo k výběru správné komunikace. Návštěva našich stránek je tak jednodušší a obsah relevantnější. Vždycky přitom dbáme na zásady ochrany osobních údajů.

**Jaké konkrétní cookies používáme:**

- Personalizační – pro určení preferovaného jazyka a způsobu přihlášení
- Autentizační – pro bezpečné ověření totožnosti uživatele
- Technické – pro zajištění komunikace se systémy banky

- Komunikační – pro zobrazení multimediálního obsahu
- Statistické – pro zjištění návštěvnosti sekcí v aplikaci

## 2.2.3 Webová aplikace MOJE ZDRAVÉ FINANCE

Aplikaci Moje zdravé finance získáte, pokud u nás máte sjednanou stejnojmennou službu. Do aplikace se pak můžete jednoduše přihlásit z internetového bankovníctví George. Máte tak kdykoli k dispozici graficky jednoduchý přehled svých financí a produktů, rozdělených do 6 základních finančních oblastí, které je dobré mít pod kontrolou:

- příjmy a výdaje,
- krátkodobá rezerva pro případ nečekaných událostí,
- přiměřená výše půjček,
- vyladěné bydlení,
- správné pojištění,
- úspory pro budoucnost.

V aplikaci si navíc můžete nastavit např. upozornění, že jste překročili výdaje ve vybrané výdajové kategorii nebo se dozvíte, kolik peněz vám zbývá do výplaty. Zároveň se vám zde budou zobrazovat rady a tipy, jak správně nastavit produkty nebo využít všechny možnosti aplikace.

Jak vypadá aplikace Moje zdravé finance, se můžete kdykoli podívat v demoverzi.

## 2.3 Mobilní bankovníctví

George v mobilu je bankovníctví, které můžete mít kdykoli u sebe. Aplikace umožňuje bezpečnou a pohodlnou správu osobních financí přímo z mobilního telefonu s operačním systémem iOS nebo Android. Je zdarma dostupná v české, anglické, slovenské, německé a rumunské verzi. Na Androidu si jazyk aplikace můžete zvolit, na iOS se řídí podle nastaveného jazyka telefonu.

### Co je potřeba pro používání George v mobilu

- zřízená Bankovní IDentita
- chytrý telefon s připojením k internetu (mobilní data nebo Wi-Fi)
- podporovaná verze operačního systému: Android verze 5.0 a vyšší nebo Apple iOS verze 12.0 a vyšší
- a pokud používáte bezpečnostní metodu George klíč, tak musí být aplikace George klíč nainstalována na stejném zařízení jako George v mobilu.

**Kompletní přehled poskytovaných služeb a operací na účtech pro George v mobilu najdete v dokumentu [Přehled funkcí mobilní aplikace George](#).**

## 2.4 Ostatní mobilní aplikace

### 2.4.1 Mobilní aplikace Friends 24

Friends 24 je jednoduchá aplikace pro zadávání drobných odchozích úhrad do výše 10 000 Kč. Provedete s ní běžné denní úhrady, kvůli kterým byste museli hledat po kapsách drobné nebo běžet k bankomatu. Příjemcem může být klient jakékoli banky v České republice.

#### Jaké jsou hlavní funkce aplikace Friends 24

- zadání odchozí úhrady bez znalosti čísla účtu příjemce
- zabezpečení odchozí úhrady domluveným heslem mezi příjemcem a odesílatelem
- zasílání odchozích úhrad pomocí SMS, e-mailu nebo jiné komunikační aplikace
- přehled dluhů a pohledávek (funkce "Dlužníček")
- volba zabezpečení vstupu do aplikace (PIN, Gesto, Otisk prstu)

#### Co je potřeba pro používání aplikace Friends 24

- chytrý telefon s operačním systémem Android verze 4.4 a vyšší nebo Apple iOS verze 9.0 a vyšší (aplikaci můžete používat i na tabletu, ale zobrazení není optimalizováno)

### 2.4.2 Mobilní aplikace Poketka

S Poketkou si můžete vytvářet jednorázové karty pro bezpečné nákupy na internetu a využívat výhod slevového programu.

**Jaké jsou hlavní funkce aplikace Poketka:**

- vytváření jednorázových platebních karet
- slevový program

**Co je potřeba pro používání aplikace Poketka:**

- vedení soukromého korunového účtu ČS
- mobil s technologií NFC a operačním systémem Android 5.0 a vyšším
- pro registraci do slevového programu: věk nad 15 let
- pro vytvoření karty na internet: věk nad 15 let a současně oprávnění k účtu typu majitel nebo disponent s právem žádosti o kartu

## 2.5 Podpora internetového bankovní George

**E-mail**

Své dotazy, nápady, hlášení chyb a připomínky můžete posílat na e-mail [george@csas.cz](mailto:george@csas.cz).

**Telefonní linka**

Své dotazy, hlášení chyb a připomínky nám můžete sdělit na telefonní linku 956 777 438. Cena za telefonát odpovídá poplatkům za místní volání na pevnou linku.

**Chat**

Pro své dotazy můžete využít i chat, který najdete přímo v internetovém bankovní George v pravém dolním rohu pod zeleným otazníkem. Chat je vám k dispozici 24 hodin denně 7 dní v týdnu.

**Zpětná vazba**

Zpětnou vazbu nám můžete zaslat přímo z internetového bankovní George. Pod ikonou zeleného otazníku v pravém dolním rohu zvolte možnost Zpětná vazba a zašlete nám ji formou komentáře nebo ofocením obrazovky. Citlivá data jsou v tomto otisku obrazovky nahrazena hvězdičkou, takže se nemusíte bát o své soukromí.

## 2.6 Bezpečnost internetového bankovní George

Internetové bankovní George je standardně zabezpečeno vašimi osobními bezpečnostními údaji. Dále potřebujete mobilní telefon s unikátním bezpečnostním telefonním číslem.

Pokud máte aktivní bezpečnostní metodu Heslo a SMS, budeme vám na tento telefon zasílat Kontrolní kódy, kterými ověříte svou totožnost v případě aktivace, přihlášení nebo provedení transakce.

Pokud máte aktivní bezpečnostní metodu George klíč, budete na tomto telefonu potvrzovat přihlášení a transakce 6místným PINem / otiskem prstu nebo skenem obličeje v mobilní aplikaci George klíč.

**Osobní bezpečnostní údaje vaší Bankovní IDentity:**

- **uživatelské jméno** pro přihlášení do digitálního bankovní
- a Heslo a SMS s potvrzovacím kódem
- anebo 6místný PIN / otisk prstu / sken obličeje k mobilní aplikaci George klíč

**Bezpečnostní kódy****Aktivační kód a Kontrolní kód**

Jednorázové kódy slouží při **aktivaci či odblokování bezpečnostní metody**.

- dva kódy, které majitel BI potřebuje k následujícím úkonům:
  - aktivace/odblokování metody Heslo a SMS
  - aktivace/odblokování metody George klíč
  - zvýšení limitu bezpečnostní metody George klíč nad 1 mil. Kč

**Přehled limitů bezpečnostních metod, u kterých není pro zvýšení vyžadováno použití Aktivačního kódu:**

| Bezpečnostní metoda | Stanovený rozsah limitu | Potvrzení metodou         |
|---------------------|-------------------------|---------------------------|
| George klíč         | 0 – 1 mil. Kč           | George klíč               |
| Heslo a SMS         | 0 – 200 000 Kč          | Heslo a SMS               |
| Ověření hlasem      | 0 – 100 000 Kč          | George klíč / Heslo a SMS |

- pouze Aktivační kód



- o aktivace metody Ověření hlasem

**Aktivační kód** získáte na pobočce, ve většině bankomatů nebo v Klientském centru na lince 800 207 207. Je-li zasílán poštou, jedná se o doporučenou zásilku. Aktivační kód má platnost 14 dní. Pokud Aktivační kód ztratíte, můžete v bankomatu nebo na pobočce získat nový. Původní kód se tím zneplatní a nikdo ho nebude moci zneužít. Můžete také zavolat na naše klientské centrum a požádat o zablokování Aktivačního kódu.

**Kontrolní kód** je vždy zasílán ve formě SMS na bezpečnostní telefonní číslo. Má platnost 2 hodiny a generuje se až ve chvíli, kdy ho potřebujete, tedy když jste právě v procesu aktivace nebo odblokování.

#### Jak aktivovat nebo odblokovat bezpečnostní metodu

| Bezpečnostní metoda | Chci aktivovat nebo odblokovat bezpečnostní metodu   |   |
|---------------------|--|---|
|                     | CO POTŘEBUJI?  | KDE TO PROVEDU?   |
| Heslo a SMS         | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Aktivační kód</li> <li>– a v procesu aktivace nebo odblokování vám zašleme Kontrolní kód</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>– na přihlašovacích stránkách webových aplikací CSAS (internetové bankovníctví George)</li> <li>– Platba 24</li> <li>– přihlášení přes třetí stranu</li> </ul> |
| George Klíč         | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Aktivační kód</li> <li>– a v procesu aktivace nebo odblokování vám zašleme Kontrolní kód</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>– vždy jen ve vašem chytrém telefonu přímo v aplikaci George klíč</li> </ul>   |
|                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>– máte-li metodu Heslo a SMS, aktivujte si George klíč pomocí SMS</li> <li>– a v procesu aktivace nebo odblokování vám zašleme Kontrolní kód</li> </ul> |   |
|                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>– máte-li George klíč už aktivovaný, můžete si ho aktivovat i na dalším zařízení, např. na tabletu, a to jen za pomoci PINu</li> </ul>                  |   |
| Ověření hlasem      | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Aktivační kód</li> <li>– a zavolejte ze svého bezpečnostního telefonního čísla na klientskou linku 800 207 207</li> </ul>                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>– vždy jen při telefonním hovoru s Klientským centrem</li> </ul>   |
|                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>– zavolejte přímo z aplikace George klíč</li> <li>– hovor je v tomto případě autentizovaný a nepotřebujete Aktivační kód</li> </ul>                     |   |

#### Další bezpečnostní prvky zvyšující bezpečnost internetového bankovníctví

- Automaticky vás odhlásíme, pokud vyprší doba platnosti stránky. Limit je nastaven na 5 minut neaktivity.
- Z bezpečnostních důvodů archivujeme veškerou komunikaci vedenou přes internetové bankovníctví George.
- Můžete si zvolit bezpečnostní metodu, která vám nejlépe vyhovuje.

#### Bezpečnostní pravidla při využívání služeb internetového bankovníctví George

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

- Heslo**  
Nikdy nesdělujte svoje bezpečnostní údaje dalším osobám a nekládejte je do aplikací, pokud nemáte jistotu, že jste na stránkách george.csas.cz. Nastavte si silné heslo (mělo by obsahovat velká i malá písmena, číslice i speciální znaky) a pravidelně ho měňte. Heslo do internetového bankovníctví by mělo být odlišné od hesel do jiných aplikací.
- Přihlašovací a Autorizační SMS**  
Každá autorizační SMS zpráva obsahuje nejen unikátní kontrolní kód, jehož zadáním potvrdíte prováděnou transakci, ale také detailní informace k dané transakci. Před zadáním kódu proto dbejte na důslednou kontrolu uvedených údajů a potvrďte si tak, že se jedná o vámi zadanou transakci. **Kontrolní kód nikdy nikomu nesdělujte ani nepřeposílejte!**

**2) Nereagujte na podvodné e-maily**

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

- a) Pokud takový podvodný e-mail obdržíte, neodpovídejte na něj, neklikejte na vložené odkazy, neotevírejte přílohy. **Česká spořitelna nikdy neoslovuje klienty v otázkách bezpečnosti e-mailem, proto nikdy nesděluje své osobní ani bezpečnostní údaje v rámci reakce na obdrženou e-mailovou zprávu.**
- b) Neklikejte na odkazy v e-mailech od neznámých či podezřelých odesílatelů a nezasílejte svoje citlivé údaje.

**3) Neotevírejte neznámé odkazy na cizí servery**

Při práci na internetu neotevírejte odkazy na neznámé servery (např. s erotickým obsahem) a neklikejte ani na odkazy, které vám přijdou v nevyžádaných e-mailech.

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

Váš počítač i mobilní zařízení jsou důležitými bezpečnostními prostředky při komunikaci s internetovým bankovníctvím, proto byste je měli pečlivě chránit a dodržovat základní pravidla.

- a) Pravidelně aktualizujte svůj operační systém a internetový prohlížeč. Instalujte bezpečnostní záplaty a balíčky, které výrobce doporučuje.
- b) Instalujte si aplikace výhradně z oficiálních obchodů. Nikdy neinstalujte do svých počítačů programy z neproověřených zdrojů. Totéž platí i pro instalace aplikací do mobilních telefonů.
- c) Pokud vás požádáme o přístup ke stavu vašeho telefonu, abychom přečetli IMEI zařízení, které je důležité pro jedinečnou identifikaci zařízení, je to vždy z důvodu, abychom vás ochránili před Malware, Phishingu a jinými hrozbami, tak jak nám to ukládá druhá směrnice Evropské unie o platebních službách (PSD II).

**5) Do internetového bankovníctví přistupujte výhradně z bezpečného počítače**

Nikdy nepřistupujte do internetového bankovníctví George z neznámých počítačů nebo z počítačů v internetových kavárnách či v jiných veřejných místech.

Do svého počítače se přihlašujte účtem bez administrátorských práv.  
(Nastavení práv ověřte postupem: Nabídka Start – Ovládací panely – Uživatelské účty.)

Ujistěte se, že se přihlašujete ke stránkám banky. Po otevření přihlašovací stránky zkontrolujte, že se vám v adresním řádku v horní části internetového prohlížeče zobrazuje adresa  
[https://bezpecnost.csas.cz/flfe/?client\\_id=georgeclient\\_cz](https://bezpecnost.csas.cz/flfe/?client_id=georgeclient_cz)

Zkontrolujte si v adresním řádku po kliknutí na zámeček v zeleně podbarvené části řádku, že se zobrazí informace o certifikovaném zabezpečení dané služby.

**6) Využívejte antivirový program i osobní firewall**

Na svůj počítač i mobilní telefon si nainstalujte antivirový program a pravidelně ho aktualizujte. V případě nějaké aktuální hrozby klidně i několikrát denně. Zastaralý antivirový program je neúčinný.

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

**7) Využívejte ochranu proti spamu**

Používejte ve své e-mailové schránce ochranu proti spamu. Doporučujeme vám nainstalovat si i další ochranné nástroje označované jako antispyware, antiadware a podobně.

**8) Pravidelně sledujte informace o bezpečnosti**

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

**9) Mějte správně nastavený svůj mobilní telefon**

Chytrý mobilní telefon obsahuje operační systém a je tedy nutné, stejně jako u počítače, dbát na jeho bezpečnost. Vyhnete se úpravám systému, které umožňují plný administrátorský přístup. Jedná se o úpravy typu jailbreak pro iOS, root pro Android a další.

U telefonů se systémem Android doporučujeme zakázat „instalaci z neznámých zdrojů“. Tím si zajistíte stahování a instalace pouze z oficiálního obchodu.

**Změna hesla**

Heslo si můžete změnit v internetové aplikaci Správa IDentity, do které se dostanete přes odkaz Správa IDentity na přihlašovací obrazovce George nebo v internetovém bankovníctví George přes menu Nastavení (ozubené kolečko) – Váš Profil – Bezpečnostní metody.

Změna hesla bude provedena okamžitě.

Pokud si nepamätujete heslo k vaší Bankovní IDentitě pro přihlášení do internetového bankovníctví George, můžete si ho obnovit pomocí platného Aktivačního kódu.

### Jak si obnovit heslo

1. Na přihlašovací stránce zadejte vaše Uživatelské jméno.
2. Do pole Heslo 5x zadejte jakékoliv heslo.
3. Po zobrazení hlášky o zablokování bezpečnostní metody stiskněte tlačítko „Odblokovat ve Správě IDentitý“.
4. Ze zobrazené nabídky vyberte Aktivaci metody Heslo a SMS.
5. Zadejte platný Aktivační kód.
6. Opište Kontrolní kód, který vám přijde v SMS na vaše bezpečnostní telefonní číslo.
7. Zvolte si nové heslo.

### Zablokování a odblokování přístupu do internetového bankovníctví George

Zablokování přístupu do internetového bankovníctví se provádí zablokováním bezpečnostní metody. Jinak řečeno, pokud je bezpečnostní metoda vyřazena z provozu, do bankovníctví se nikdo nedostane.

#### Zablokování na vlastní žádost

Následující informace a postupy platí, pokud máte uzavřenou smlouvu o Bankovní IDentitě.

V tom případě můžete zablokovat bezpečnostní metodu zavoláním na linku 800 207 207. Zablokování bude provedeno po sdělení některých vašich osobních údajů nebo pomocí Ověření hlasem.

#### Zablokování v případě zadání nesprávného hesla

Následující informace a postupy platí, pokud máte uzavřenou smlouvu o Bankovní IDentitě.

Zablokování z důvodu nesprávného hesla má dvě úrovně: dočasnou a trvalou.

Dočasná blokáce se automaticky zruší po uplynutí stanoveného času nebo ji zrušíte sami aktivačním procesem.

Trvalou blokáci zrušíte pouze aktivačním procesem.

Aktivační procesy pro jednotlivé bezpečnostní metody najdete v tabulce v kapitole 2.6.

| Bezpečnostní metoda | Za jakých okolností dojde k blokáci / Jak dlouho trvá / Jak ji zrušit   |  |
|---------------------|---|--|
|                     | DOČASNÁ BLOKACE   | TRVALÁ BLOKACE   |
| Heslo a SMS         | 5x chybně zadáte Uživatelské jméno/klientské číslo nebo datum narození<br>– dočasná blokáce *)                | K trvalé blokáci nedochází.  |
|                     | 5x chybně zadáte Heslo nebo SMS kód<br>– dočasná blokáce*)<br>– zruší se automaticky nebo aktivačním procesem | znovu 5x zadáte chybné Heslo nebo SMS kód<br>– trvalá blokáce<br>– blokáci zrušíte jen aktivačním procesem           |
| George klíč         | 5x chybně zadáte Uživatelské jméno/klientské číslo nebo datum narození<br>– dočasná blokáce*)                 | K trvalé blokáci nedochází   |
|                     | 5x chybně zadáte PIN<br>– dočasná blokáce*)<br>– zruší se automaticky nebo aktivačním procesem                | znovu 5x chybně zadáte PIN<br>– trvalá blokáce<br>– blokáci zrušíte jen aktivačním procesem                          |
| Ověření hlasem      | Bezpečnostní metodu Ověření hlasem nelze špatnými pokusy zablokovat.  | K trvalé blokáci dojde, pouze pokud o ni sami požádáte. Opětovnou aktivaci provedete znovunahráním hlasového vzorku. |

\*) čas blokáce je vždy uveden přímo na obrazovce

## 2.7 Přihlášení do internetového bankovníctví George

Následující informace a postupy platí, pokud máte uzavřenou smlouvu o Bankovní IDentitě.

### 2.7.1 Přihlášení do internetového bankovníctví George

Pro přihlášení do internetového bankovníctví George zadejte své uživatelské jméno. Pokud nemáte aktivní žádnou bezpečnostní metodu pro přihlášení, přesměruje vás přihlašovací obrazovka přímo na stránku Správa IDentity, kde si vyberete bezpečnostní metodu, kterou chcete pro přihlašování používat.

Pro aktivaci bezpečnostní metody Heslo a SMS postupujete podle pokynů ve Správě IDentity. Aktivace bezpečnostní metody George klíč probíhá přímo v aplikaci na vašem mobilním zařízení. Při aktivaci postupujete podle pokynů v mobilní aplikaci.

#### Přihlášení s použitím bezpečnostní metody Heslo a SMS.

Zadejte uživatelské jméno a heslo. Na své bezpečnostní telefonní číslo obdržíte SMS s Kontrolním kódem, který opíšete do příslušného pole na přihlašovací stránce. U této bezpečnostní metody jsou SMS s Kontrolním kódem povinnou součástí přihlašování.

#### Přihlášení s použitím bezpečnostní metody George klíč.

Zadejte uživatelské jméno. Na svém mobilu nebo tabletu s nainstalovanou a aktivovanou aplikací George klíč potvrďte přihlášení 6místným PINem (otiskem prstu/skenem obličeje).

#### Dodatečná kontrola uživatelského jména při použití bezpečnostní metody George klíč

Jako prevenci proti zablokování vašeho uživatelského jména jiným uživatelem nebo případným útočníkem budete vyzváni, abyste zadali den a měsíc svého narození. Pokud uživatelské jméno, den a měsíc narození souhlasí s údaji, které o vás máme uloženy, budete v přihlášení pokračovat v aplikaci George klíč. Pokud po zadání uživatelského jména, dne a měsíce narození zaškrtnete na přihlašovací obrazovce volbu „Zapamatovat pro toto zařízení“ bude tato kombinace uložena v šifrované podobě do cookies prohlížeče a při dalším přihlášení již nebude vyžadováno. V případě, že vymažete cookies nebo změníte prohlížeč, budete muset opět projít kontrolou uživatelského jména. Pokud nezaškrtnete "Zapamatovat pro toto zařízení", budete vyzváni k zadání dne a měsíce narození při každém přihlášení.

## 2.7.2 Přihlášení do George v mobilu a do ostatních mobilních aplikací

### Instalace a aktivace George v mobilu

#### Na zařízeních se systémem Android

Na svém zařízení otevřete obchod Google Play nebo HUAWEI AppGallery, vyhledejte aplikaci George Česká spořitelna a stáhněte ji.

#### Na zařízeních se systémem iOS

Na svém zařízení otevřete obchod AppStore a vyhledejte aplikaci George Česká spořitelna a stáhněte ji.

### Pokud už máte aktivovanou metodu Heslo a SMS, proveďte první přihlášení

#### První přihlášení s bezpečnostní metodou Heslo a SMS:

- zadejte své uživatelské jméno a heslo do aplikace George v mobilu
- opište Kontrolní kód z obdržené SMS
- pro snadnější přístup si v aplikaci George v mobilu nastavte snadný přístup přes – PIN/gesto/otisk prstu/sken obličeje

**Při dalším přihlášení** pak použijete už jen vámi zvolený snadný přístup (PIN/gesto/otisk prstu/sken obličeje), který můžete kdykoliv změnit.

**Pokud ještě nemáte aktivovanou bezpečnostní metodu, stáhněte a aktivujte si aplikaci George klíč – viz kapitola 1.3.**

#### První přihlášení s bezpečnostní metodou George klíč:

- zadejte své uživatelské jméno do aplikace George v mobilu
- potvrďte přihlášení v aplikaci George klíč
- nastavte si v aplikaci George v mobilu metodu Snadného přístupu – PIN/gesto/otisk prstu/sken obličeje

**Při dalším přihlášení** pak použijete už jen vámi zvolený snadný přístup (PIN/gesto/otisk prstu/sken obličeje), který můžete kdykoliv změnit.

## 2.7.3 Limity používané ve službách George/George v mobilu

Telefonní, internetové a mobilní bankovníctví George má nastavené denní limity na základě vámi zvolené bezpečnostní metody. Výše stanoveného limitu omezuje výši vámi zadávaných odchozích transakcí a představuje tak další z prvků zabezpečení.

Pro každou bezpečnostní metodu je stanovena základní a maximální výše limitu. Bezpečnostní metodu si aktivujete se základním limitem, který si můžete operativně snižovat / zvyšovat dle aktuální potřeby až do maximálního limitu. Pro navýšení limitu je vyžadován Aktivační kód, který získáte na pobočce nebo ve většině bankomatů České spořitelny.

| Bezpečnostní metoda                        | Základní limit / den | Maximální limit / den |
|--|----------------------|-----------------------|
| Heslo a SMS                                | 200 000 Kč           | 200 000 Kč            |
| George klíč, včetně autentizovaného volání | 200 000 Kč           | 10 000 000 Kč         |
| Ověření hlasem                             | 50 000 Kč            | 100 000 Kč            |

Žádný z výše uvedených limitů se nečerpá, pokud současně platí, že:

- transakci provádí majitel mezi vlastními účty v rámci České spořitelny a
- má zapnutý Transakce bez potvrzení.

Jsou-li Transakce bez potvrzení vypnuty, musí se všechny transakce, a to i mezi vlastními účty, potvrzovat a snižují denní limit bezpečnostní metody.

Toto pravidlo neplatí, zadáváte-li transakce přes telefonního bankéře. V tomto případě není vyžadováno potvrzení transakce, ale každá transakce, a to i mezi vlastními účty snižuje limit použité bezpečnostní metody, bez ohledu na zapnutí / vypnutí Transakce bez potvrzení.

Využíváte-li službu George v mobilu s metodou **George klíč** a máte **zapnuté** Transakce bez potvrzení, potom u všech transakcí až do výše 12 500 Kč mezi vlastními i cizími účty není vyžadováno potvrzení, pokud vás Banka z důvodu bezpečnosti nepožádá o potvrzení transakce.

Využíváte-li službu George v mobilu s metodou **Heslo a SMS**, tak tato výjimka neplatí u transakcí mezi cizími účty je vždy vyžadováno potvrzení.

Limity bezpečnostních metod jsou denní limity a objevují se automaticky každý den ve 24:00 hod.

## 3 Vymezení vybraných pojmů

**Aktivační kód** - Kód potřebný pro aktivaci nebo odblokování bezpečnostní metody. Získáte ho na pobočce nebo ve většině bankomatů České spořitelny. Z technických důvodů **nelze Aktivační kód získat ve všech bankomatech, ale jen v těch výběrových.**

Abyste nešli k bankomatu zbytečně, můžete ten správný bankomat jednoduše vyhledat na naší stránce: <https://www.csas.cz/cs/pobocky-a-bankomaty#/>. Bankomat pro získání Aktivačního kódu musí mít v popisu položku "výběrový bankomat" a zároveň zde nesmí mít položku "vkladový bankomat" nebo "platbomat".

Aktivační kód můžete získat také na Klientském centru na lince 800 207 207, a to za podmínky, že máte aktivovanou bezpečnostní metodu Ověření hlasem a zároveň nemáte aktivní bezpečnostní metodu George klíč.

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

**Odchozí úhrada** – operace, kdy se převádějí peníze klienta na základě jeho pokynu z jeho účtu na jiný účet.

**Příchozí úhrada** – operace, kdy se převádějí peníze na klientův účet z jiného účtu.

**Bezpečnostní údaje** – unikátní bezpečnostní prvky, které přiděluje banka klientovi, aby ho mohla jednoznačně identifikovat. Slouží klientům ke zpřístupnění internetového a telefonního bankovníctví a banka jejich prostřednictvím chrání klientská data.

**SMS s kontrolním kódem** – zahrnují přihlašovací a autorizační SMS, které jsou zasílány na bezpečnostní telefonní číslo klienta.

**George** – nové digitální bankovníctví České spořitelny

**George v mobilu** – nová mobilní aplikace internetového bankovníctví České spořitelny.

**Finanční skupina České spořitelny** – jedná se o společnost, která má rozhodující majetkovou účast v České spořitelně, a.s. (mateřská společnost banky) a dále společnostmi, 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 Finanční skupiny České spořitelny jsou k dispozici na webových stránkách banky a na pobočkách.

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

**Kontrolní kód** – Kontrolní kód se generuje ve chvíli, kdy ho potřebujete (jste v procesu aktivace nebo odblokování). Je vždy zasílán ve formě SMS na vaše bezpečnostní mobilní telefonní číslo a má platnost 2 hodiny.

**Uživatelské jméno** – unikátní identifikační jméno uživatele, které je uvedeno ve smlouvě o Bankovní IDentitě.

**Obchodní den** – je kterýkoli den, kdy máme my a další banky v České republice otevřeno a vypořádáváme mezibankovní obchody. Pro odchozí a příchozí úhrady v rámci banky, které jsou provedené přes internetové nebo telefonní bankovníctví, je každý den obchodním dnem.

**Pasivní operace** – pasivní operace jsou všechny informace, které můžete získat prostřednictvím telefonního nebo internetového bankovníctví, například zobrazení zůstatku, transakční historie, nastavených limitů apod.

**Platební karta** – umožňuje vám bezhotovostní placení. Za platební kartu se považují všechny typy karet: debetní karta, kreditní karta, dodatková kreditní karta, charge karta, předplacená karta.

**Telefonní bankéř** – pracovník Klientského centra, který poskytuje služby banky prostřednictvím telefonu.

**Vícekanálová oprávnění** – klient může ke svým účtům a bankovním produktům přistupovat přes internet, přes aplikaci v mobilu, přes telefonního bankéře nebo přes pobočku a ve všech těchto přístupových kanálech má nastavena stejná oprávnění.

**Zařízení/mobilní zařízení** – mobilní telefon nebo tablet, na kterém používáte digitální aplikace České spořitelny.

## Příloha č. 1

### Transakce s podílovými fondy na majetkových účtech

#### Obecné

Dostupnost konkrétních typů pokynů/operací pro jednotlivé podílové fondy se řídí podmínkami, které jsou pro online nákup nezbytné (zobrazení právní dokumentace, Znalostní profil klienta, vypořádací účet v měně produktu) nebo mohou být obchodním rozhodnutím banky.

Každý pokyn/transakce má své unikátní referenční číslo, které je u ní automaticky zobrazeno. Toto číslo můžete využít k identifikaci platby (např. ve výpisu) nebo vám usnadní případnou reklamaci.

#### A) Nákupy a prodeje podílových listů

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

##### – Podílové listy fondů Erste Asset Management, pobočka ČR a REICO investiční společnost

Pokyny k nákupu a prodeji podané do 24:00 hod. pracovního dne jsou vypořádány za cenu tohoto dne. Pokyny zadané po 24:00 hod., znamenají nákup/prodej podílových listů za cenu následujícího pracovního dne. Pokyny přijaté a zaplacené mimo pracovní den jsou vypořádány za cenu prvního pracovního dne po podání pokynu.

##### – Podílové listy fondů Erste Asset Management GmbH a ostatních Investičních společností

- Podílové fondy v CZK se sběrným účtem (seznam na [www.investicnicentrum.cz](http://www.investicnicentrum.cz))

Pokyny k nákupu podané do 24:00 hod. dne D a pokyny k prodeji podané do 13:00 hod. dne D+1 jsou bankou společně odeslány do investičních společností v den D+1 po 13:00 hod. Podílové listy jsou pak vydávány následující pracovní den a jsou označeny datem jejich vydání (ERSTE) nebo datem přijetí pokynu investiční společností.

- Podílové fondy bez sběrného účtu (k investování je nutné mít investiční účet)

Pokyny k nákupu i pokyny k prodeji zahraničních fondů podané do 13:00 hod. pracovního dne, jsou bankou odeslány do investičních společností tentýž pracovní den po 13:00 hod. Podílové listy, jsou pak vydávány následující pracovní den a označeny datem jejich vydání, nebo datem přijetí pokynu investiční společností.

Při vypořádání zahraničních fondů dalších investičních společností může dojít k časovému nesouladu, který může být způsoben např. podmínkami jednotlivých investičních společností nebo státními svátky.

**UPOZORNĚNÍ:** Podílové listy fondů Erste Asset Management GmbH ERSTE Stock Japan, ERSTE Stock Russia, ERSTE STOCK EM Global a ERSTE Stock Istanbul, jsou oproti ostatním fondům Erste Asset Management GmbH vydávány a jejich ceny počítány o jeden den později.

Každý pokyn/transakce má své unikátní referenční číslo, které je u ní automaticky zobrazeno. Toto číslo můžete využít k identifikaci platby (např. ve výpisu) nebo vám usnadní případnou reklamaci.

#### B) Výměny podílových listů

Výměna je jedním pokynem, který se skládá z prodeje podílových listů na jedné straně (zdrojový fond) a nákupu podílových listů na straně druhé (cílový fond). Řídí se stejnými pravidly jako prodej a nákup. U většiny výměn čeká cílový fond na prostředky uvolněné z prodeje zdrojového fondu. Výměna se řídí pravidly příslušné investiční společnosti.

Výměny mezi podílovými fondy jsou umožněny pouze u společností ESPA, EAM ČR, REICO, HSBC, NN. Výměny mezi různými investičními společnostmi jsou možné pouze mezi podílovými fondy společností EAM ČR a REICO.

Cena za obstarání výměny mezi podílovými fondy se řídí aktuálním ceníkem pro investování do podílových fondů a je vypočtena z rozdílu cen za obstarání nákupu. Při výměně podílových listů z fondu s nižší cenou za obstarání (poplatkem při nákupu) do fondu s vyšší cenou za obstarání (poplatkem při nákupu) je aplikován rozdíl těchto cen. Do podílového fondu s nižší cenou za obstarání je pak nákup cílového fondu zdarma.

**C) Pravidelné investování**

Prostřednictvím internetového bankovníctví GEORGE lze založit/podat pokyny na Pravidelný nákup, Pravidelný prodej a Pravidelnou výměnu podílových listů. U pravidelných měsíčních nákupů v minimální výši 1 000 Kč je na cenu za obstarání aplikována sleva dle pásem uvedených v Ceníku. Tato sleva platí i pro pravidelnou výměnu, cílový fond.