

# **Všeobecné obchodní podmínky České spořitelny, a.s.**

## **Soukromá klientela**

# OBSAH

## OBECNÁ ČÁST

01. Úvodem .....	4
02. Ověření Vaší totožnosti při jednání s námi .....	4
03. Vzájemná komunikace .....	5
04. Uzavírání a změny smluv .....	6
05. Změna obchodních podmínek a další změny .....	7
06. Ukončení smlouvy .....	8
07. Naše ceny, úroky, kurzy a platby v případě prodlení .....	8
08. Další obecné podmínky poskytování našich služeb .....	9

## ÚČTY

09. Obecná pravidla pro účty .....	11
10. Účty pro nezletilé osoby a studenty .....	13
11. Spořicí účty .....	14
12. Vkladní knížky .....	14
13. Povolené přečerpání účtu (kontokorent) .....	15
14. Moje zdravé finance .....	16

## PLATEBNÍ KARTY

15. Vydání platební karty (poskytnutí debetní karty nebo karty jiného typu) .....	17
16. Používání platební karty .....	18
17. Bezpečnost při používání platební karty .....	18
18. Bezkontaktní platební prostředky .....	19

## TELEFONNÍ A INTERNETOVÉ BANKOVNICTVÍ

19. Základní ustanovení o telefonním a internetovém bankovníctví .....	20
20. Bezpečnost při využívání telefonního a internetového bankovníctví .....	21
21. Komunikace prostřednictvím telefonního a internetového bankovníctví .....	23

## PLATEBNÍ SLUŽBY

22. Obecná pravidla pro hotovostní platby .....	24
23. Obecná pravidla pro bezhotovostní platby .....	24
24. Vyplnění a podání platebního příkazu .....	25
25. Bezpečnostní limity pro platby a výběry .....	26
26. Odsouhlasení a odvolání platebního příkazu .....	26
27. Provádění plateb .....	27
28. Odmítnutí platebního příkazu .....	28
29. Nesprávně provedené nebo neautorizované platby .....	29
30. Služba nepřímého dání platebního příkazu a služba informování o platebním účtu .....	31

ZÁVĚREM .....	32
---------------	----

INFORMACE O BANCE .....	33
-------------------------	----

# ÚVOD

Vážení klienti,

děkujeme, že jste si pro správu svých financí vybrali právě Českou spořitelnu, a věříme, že naše služby budou pro Vás vždy užitečné. Naším cílem je, abyste u nás byli spokojeni a cítili se dobře. Proto jsme se snažili i dokument, který právě čtete, napsat jasně a srozumitelně. Rozhodně před Vámi nebudeme nic skrývat, schovávat důležité údaje pod čarou nebo je psát malým písmem.

Všeobecné obchodní podmínky doplňují naše smlouvy a popisují pravidla, kterými se řídíme v nejčastějších situacích. Pokud si přesto nejste jisti, jak postupovat v některých případech, obraťte se na naši bezplatnou telefonní linku 800 207 207 (pro volání ze zahraničí na linku +420 956 777 956), rádi Vaše dotazy zodpovíme.

Aktuální znění Všeobecných obchodních podmínek vždy snadno najdete na [www.csas.cz/vop](http://www.csas.cz/vop) nebo přímo v obchodních místech.

Přejeme Vám hodně radosti v osobním i profesním životě a těšíme se na úspěšnou spolupráci.

# OBECNÁ ČÁST

## 1. ÚVODEM

### 1.1 Proč je důležité pečlivě číst smlouvy a obchodní podmínky?

Abyste se mohli zodpovědně rozhodnout, potřebujete znát nejen všechny informace uvedené ve smlouvě, kterou se s námi chystáte uzavřít, ale i informace, které najdete právě v těchto obchodních podmínkách.

Další podrobnější podmínky jednotlivých služeb a obchodů mohou být upraveny ve zvláštních obchodních podmínkách nebo našich sděleních. Dostanete je při uzavírání konkrétní smlouvy a jsou také dostupné na našich internetových stránkách. Znění podmínek ve smlouvě, sdělení nebo zvláštních obchodních podmínkách má přednost před zněním těchto všeobecných obchodních podmínek.

### 1.2 Co najdete v těchto obchodních podmínkách?

Tyto obchodní podmínky upravují poskytování bankovních služeb našim klientům, kteří jsou spotřebiteli.

Obchodní podmínky se skládají z obecné části a z částí pro konkrétní bankovní služby, a to vedení účtů, používání platebních karet, používání telefonního a internetového bankovníctví a využívání platebních služeb. Pokud se liší podmínky v části pro konkrétní bankovní služby od obecné části, má přednost úprava pro konkrétní bankovní službu.

Bankovní služby Vám poskytneme na základě jednotlivých smluv, které spolu uzavřeme. Pokud se při uzavírání konkrétní smlouvy nedohodneme jinak, sjednáváme ji na dobu neurčitou.

## 2. OVĚŘENÍ VAŠÍ TOTOŽNOSTI PŘI JEDNÁNÍ S NÁMI

### 2.1 Jaké doklady od Vás potřebujeme?

Před uzavřením smlouvy o bankovních službách a kdykoli během trvání smluvního vztahu Vás můžeme požádat o prokázání totožnosti, obvykle předložením občanského průkazu nebo cestovního pasu. Můžeme Vás také požádat o další informace a doklady v souvislosti s plněním našich povinností vyplývajících nám z právních předpisů. Poskytování našich služeb můžeme vázat na obdržení těchto dokladů a informací. Předpokládáme, že při uzavření smlouvy jednáte ve svůj prospěch. Je nezbytné, abyste nás vždy informovali o tom, že jednáte ve prospěch někoho jiného.

### 2.2 Může s námi za Vás jednat Váš zmocněnec?

Pro jednání s námi můžete písemnou plnou mocí zmocnit jinou osobu. Abychom mohli posoudit, jestli za Vás zmocněnec může v dané věci jednat, musí být plná moc dostatečně určitá. Především z důvodu bezpečnosti a ochrany Vašich peněžních prostředků a služeb u nás vyžadujeme, aby Váš podpis na plné moci byl úředně ověřen, a zmocněnec nám prokázal svou totožnost. Váš podpis můžeme zdarma ověřit také v kterémkoli našem obchodním místě. Vašeho zmocněnce můžeme požádat o všechny informace týkající se jednání Vaším jménem. Je nutné, abyste svého zmocněnce seznámili s podmínkami poskytování našich služeb, pokud bude Vaším jménem využívat naše služby.

### 2.3 K čemu slouží vzorový podpis?

Můžeme uzavřít dohodu, že u některých písemných příkazů budeme Vaši totožnost nebo totožnost Vašeho zmocněnce ověřovat podle vzorového podpisu. Váš zmocněnec může změnit svůj vzorový podpis nezávisle na Vás. Vzorový podpis může být vyhotoven jen na našem formuláři nebo jiným námi stanoveným způsobem a v přítomnosti námi pověřené osoby.

V případě písemných pokynů, u nichž jsme se dohodli na podepisování podle vzorového podpisu, ověřujeme, zda se podpis na předaném pokynu shoduje se vzorovým podpisem a odpovídá dohodnutému způsobu podepisování. Pokud podpis na pokynu neodpovídá vzorovému podpisu nebo dohodnutému způsobu podepisování nebo máme

pochybnost o jeho pravosti, můžeme pokyn odmítnout. O odmítnutí pokynu Vás budeme neprodleně informovat. Vzorový podpis chraňte před zneužitím třetí osobou.

#### **2.4 K čemu slouží biometrické údaje?**

Vaši totožnost nebo totožnost Vašeho zástupce můžeme ověřit také prostřednictvím biometrických údajů (např. biometrický podpis, hlas, otisk prstu, obličej), které lze zpracovávat pomocí našich technologií, pokud s tím daná osoba souhlasí.

#### **2.5 Co je Bankovní IDentita?**

Pokud s námi uzavřete smlouvu o Bankovní IDentitě, budete moci svoji digitální Bankovní IDentitu používat při komunikaci s námi a my s její pomocí budeme ověřovat Vaši totožnost. Pokud máte založenou Bankovní IDentitu, můžete s její pomocí používat naše vybrané aplikace internetového bankovníctví a námi podporované aplikace třetích stran při dodržování bezpečnostních pravidel uvedených v článku 20. (seznam námi podporovaných aplikací je na [www.csas.cz/podporovaneaplikace](http://www.csas.cz/podporovaneaplikace)). K využívání některých našich aplikací může být nutné uzavření smlouvy o bankovní službě.

Vaši Bankovní IDentitu tvoří Vámi zvolené unikátní uživatelské jméno a unikátní mobilní telefonní číslo. Tyto údaje můžete změnit v našich obchodních místech, případně i prostřednictvím aplikací internetového bankovníctví. Telefonní číslo lze použít jen pro jednu Bankovní IDentitu, proto pokud později jiný klient prokáže, že je uživatelem daného telefonního čísla, nebudete moci nadále toto číslo používat pro svoji Bankovní IDentitu. V takovém případě nám prosím sdělte nové telefonní číslo, jinak nebudete moci svoji Bankovní IDentitu používat v plném rozsahu.

### **3. VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE**

#### **3.1 Jak spolu budeme komunikovat?**

K naší vzájemné komunikaci použijeme poštu nebo osobní doručení dokumentů, případně elektronické formy komunikace (e-mail, internetové bankovníctví, telefon, elektronické úložiště pro datové zprávy, sociální sítě, internetové stránky, chat apod.). Konkrétní pravidla komunikace k příslušným službám jsou upravena v dalších částech těchto obchodních podmínek. Dokumenty můžete podepisovat pomocí elektronického podpisu, pokud se na tom vzájemně dohodneme.

#### **3.2 Kdy Vás požádáme o dodatečné písemné potvrzení?**

Pokud od Vás obdržíme sdělení nebo pokyn jiným způsobem, než jsme si sjednali, můžeme Vás z bezpečnostních důvodů požádat, obvykle do 3 pracovních dnů, o dodatečné doručení takového sdělení nebo pokynu v písemné formě do příslušného obchodního místa; pokud takové písemné potvrzení neobdržíme, nebudeme dané sdělení nebo pokyn považovat za závazné.

#### **3.3 Je naše vzájemná komunikace někde zaznamenána?**

Ano, a to z důvodu naší povinnosti Vám vždy zpětně doložit, z jakých pokynů jsme při provádění bankovních obchodů vycházeli. Naši vzájemnou komunikaci můžeme zaznamenat a tyto záznamy nebo dokumenty můžeme archivovat bez dalšího předchozího upozornění.

#### **3.4 V jakém jazyce budeme komunikovat?**

Ve smluvní dokumentaci i při vzájemné komunikaci používáme český jazyk. Používání jiného jazyka je možné pouze po naší vzájemné písemné dohodě.

#### **3.5 O jaké dokumenty a podpisy Vás můžeme požádat?**

Můžeme požadovat, aby:

- a) kopie jakéhokoli originálního dokumentu, který nám předkládáte, byla úředně ověřena;
- b) dokumenty vydané nebo úředně ověřené v zahraničí byly opatřeny také zvláštní ověřovací doložkou (apostilou) nebo vyšším ověřením (superlegalizace), pokud mezinárodní smlouva nestanoví jinak;

- c) dokumenty v jiném, než českém jazyce byly předloženy současně s jejich úředním překladem do českého jazyka; v takovém případě budeme používat výhradně tento úřední překlad;
- d) Váš podpis nebo podpis Vašeho zástupce, který nebyl učiněn před naším pracovníkem, byl úředně ověřen.

Váš podpis můžeme zdarma ověřit také na základě vzorového podpisu, který máme k dispozici.

### 3.6 Jakou adresu budeme používat?

Oznámení a dokumenty v písemné formě Vám můžeme zasílat na adresu uvedenou v příslušné smlouvě nebo na korespondenční adresu, kterou jste nám sdělili. V případě potřeby ale můžeme pro doručení využít také Vaši jinou nám známou poštovní adresu. Jestliže nám sdělíte i číslo telefonu, e-mailovou adresu nebo adresu jiných elektronických komunikačních prostředků, můžeme je využívat pro sdělování informací a zasílání oznámení a dokumentů. Při změně kontaktních údajů vždy ověříme Vaši totožnost.

### 3.7 Jaké změny Vašich údajů je třeba vždy oznámit?

Pro řádné poskytování našich služeb potřebujeme, abyste nám vždy bezodkladně oznámili:

- a) změny v dokladech totožnosti, identifikačních, kontaktních a dalších údajích, které jste nám sdělili v souvislosti s bankovními obchody;
- b) změny mobilního telefonního čísla, které je součástí Vaši Bankovní IDentity;
- c) zánik zmocnění nebo jiného zastoupení;
- d) události rizikové pro provádění bankovních obchodů, například ztrátu nebo odcizení osobních dokladů, platebních karet, mobilního telefonu obsahujícího naši aplikaci internetového bankovníctví, nebo na který Vám zasíláme osobní bezpečnostní prvky apod.;
- e) skutečnosti nebo změny, které mohou mít nepříznivý vliv na Vaši schopnost plnit závazky ze smluv, například zahájení insolvenčního řízení nebo exekuce na Váš majetek;
- f) změnu Vaší daňové příslušnosti k určitému státu;
- g) skutečnosti týkající se Vašeho postavení jako politicky exponované osoby podle zákona proti legalizaci výnosů z trestné činnosti, tj. osoby ve významné veřejné funkci v ČR nebo v zahraničí, případně osoby, která je s ní příbuzná nebo blízká, nebo která je s ní majetkově propojena.

### 3.8 Jak předcházet chybám v komunikaci?

Veškeré Vaše pokyny nebo oznámení by měly být zcela jasné a jednoznačné. V případě jakékoli nejasnosti si můžeme vyžádat potvrzení Vašeho pokynu nebo oznámení, což může způsobit zpoždění jeho provedení.

Abychom předešli vzájemným nedorozuměním, seznamte se prosím s každou naší zprávou bez zbytečného odkladu, včetně zpráv doručených prostřednictvím internetového bankovníctví. Překontrolujte si co nejdříve i správnost a úplnost výpisů z účtů, potvrzení o platbách, přijatých a provedených pokynech a podobných zpráv.

Pokud kdokoli z nás zjistí podstatnou chybu v jakémkoli sdělení, výpisu z účtu, oznámení nebo jiné informaci, upozorní na ni ihned druhou stranu. Zjištěnou chybu co nejdříve odstraníme a budeme Vás o tom informovat. Sdělte nám prosím co nejdříve, pokud od nás v obvyklém termínu neobdržíte výpis z účtu nebo jiné obdobné pravidelné oznámení.

### 3.9 Jaké jsou důsledky vrácení naší zásilky?

Pokud bude zmařeno doručení naší zásilky, protože si ji nevyzvednete nebo ji odmítnete převzít, nebo pokud nám neoznámíte změnu své adresy, je za den doručení zásilky považován 3. pracovní den po jejím odeslání (při zasílání do zahraničí 15. pracovní den).

## 4. UZAVÍRÁNÍ A ZMĚNY SMLUV

### 4.1 Kde a jak s námi můžete uzavřít smlouvu?

Smlouvy o bankovních službách obvykle uzavíráme v našich obchodních místech. Pro Vaše pohodlí ale umožňujeme uzavření a změnu některých smluv také přes internetové bankovníctví, telefon, bankomat, korespondenčně nebo u našich obchodních zástupců. Přesný postup uzavření smlouvy Vám sdělíme při jejím sjednávání. Podpisy

osob jednajících za nás mohou být na smlouvách a jiných dokumentech nahrazeny tištěnými nebo mechanickými prostředky (například naskenovaným podpisem nebo razítkem).

Některé smlouvy můžete uzavřít také tím, že využijete způsob stanovený v naší konkrétní nabídce. Můžete nám například zaslat potvrzovací SMS na určené telefonní číslo, aktivovat si platební kartu nebo se přihlásit do aplikace internetového bankovníctví přístupovým kódem, který jsme Vám zaslali. Jiný způsob přijetí nabídky, než jaký je stanoven v nabídce, ani jakoukoli odchylku či doplnění naší nabídky nemůžeme s ohledem na náš způsob zpracování uzavíraných smluv přijmout.

Pokud bude třeba nějaký dokument elektronicky podepsat v prostředí internetového bankovníctví, za Českou spořitelnu bude podepsán elektronickým podpisem a daný dokument může být opatřen také elektronickou pečeti. Vy se můžete elektronicky podepsat buď prostřednictvím autorizačního kódu, který Vám zašleme v autorizační SMS zprávě, prostřednictvím unikátního elektronického otisku mobilní aplikace, nebo prostřednictvím svého elektronického certifikátu. Dohodli jsme se, že elektronické podpisy zmíněné v tomto ustanovení považujeme za elektronické podpisy ve smyslu zákona.

Pokud uzavřeme smlouvu jinak než písemně, za platný obsah smlouvy budeme považovat nabídku a její přijetí učiněné v souladu s ní, přičemž případné následné písemné potvrzení nebude mít na tento obsah vliv.

## 5. ZMĚNA OBCHODNÍCH PODMÍNEK A DALŠÍ ZMĚNY

### 5.1 Jak se mohou tyto obchodní podmínky měnit?

Pokud se změny zákony a jiné předpisy, podmínky na trzích finančních služeb, dojde ke změnám technologií nebo organizačních procesů, a s přihlédnutím k obchodní politice naší banky, můžeme tyto obchodní podmínky změnit, a to zejména v oblasti úpravy způsobu uzavírání, změn a ukončování smluv, pravidel komunikace, podmínek jednotlivých finančních služeb, požadavků na prokazování oprávnění jednat vůči nám a informačních povinností.

Změnu Vám oznámíme prostřednictvím pošty, prostřednictvím našeho internetového bankovníctví, elektronického úložiště pro datové zprávy nebo prostřednictvím naší zvláštní internetové stránky, jejíž adresu Vám v případě změny obchodních podmínek včas sdělíme. Každou změnu Vám oznámíme nejpozději 2 měsíce před nabytím její účinnosti, a pokud v této lhůtě navrženou změnu písemně neodmítnete, stává se nové znění závazné pro obě strany.

Pokud se změnou nebudete souhlasit, můžete před datem účinnosti změny s okamžitou účinností písemně vypovědět smlouvu o platebním účtu, smlouvu nebo ujednání o platební kartě, smlouvu nebo ujednání o telefonním a internetovém bankovníctví a smlouvu o spotřebitelském úvěru jiném než na bydlení, včetně kreditních karet a přečerpání (kontokorentu). Veškeré další smlouvy, kterých se navržená změna týká, s výjimkou smluv uvedených v následujícím odstavci, můžete písemně vypovědět s výpovědní dobou 1 měsíc. Práva a povinnosti z takto vypovězené smlouvy se budou až do uplynutí výpovědní doby řídit dosavadním zněním obchodních podmínek.

Podle předchozího odstavce nemůžete vypovědět smlouvy o spotřebitelském úvěru na bydlení a jednorázový vklad; pokud s navrženou změnou těchto obchodních podmínek nebudete souhlasit, řídí se v případě Vašeho písemného odmítnutí práva a povinnosti z takové smlouvy nadále dosavadním zněním obchodních podmínek.

### 5.2 Co se ještě může změnit?

Pokud budeme mít v úmyslu provést změnu obchodního názvu služby, změnu formulářů, provozu obchodních míst nebo jiné změny, které nemají vliv na naše vzájemná práva a povinnosti, nejedná se o změnu smlouvy nebo obchodních podmínek.

## 6. UKONČENÍ SMLOUVY

### 6.1 Jak můžete smlouvu ukončit?

Naše smluvní vztahy lze ukončit na základě vzájemné dohody. Právo ukončit smlouvu výpovědí nebo odstoupením je upraveno dále v těchto obchodních podmínkách, v příslušných smlouvách uzavřených mezi námi, případně v příslušných právních předpisech.

### 6.2 Můžete smlouvu ukončit hned po jejím uzavření?

O ukončení smlouvy můžete požádat do 60 dnů od jejího uzavření bez jakýchkoli sankcí. Smlouvu v takovém případě ukončíme, pokud si vzájemně předem vyrovnáme všechny naše dluhy a dokončíme provedení Vašich pokynů. Tímto způsobem nemůžete ukončit smlouvy o spotřebitelských úvěrech na bydlení, smlouvy o vkladových účtech a smlouvy, které se týkají směny měn, zlata, cenných papírů a dalších investičních nástrojů.

Tímto ustanovením není dotčeno Vaše zákonné právo do 14 dnů odstoupit od smlouvy, kterou s námi uzavřete s použitím prostředků komunikace na dálku, nebo od jakékoli smlouvy, ve které si sjednáte spotřebitelský úvěr, jiný než na bydlení. Bližší informace o tomto Vašem právu Vám poskytneme při sjednání takové smlouvy.

## 7. NAŠE CENY, ÚROKY, KURZY A PLATBY V PŘÍPADĚ PRODLENÍ

### 7.1 Kde najdete naše ceny a úroky?

Ceny a úroky, které nám budete platit, i úroky, které budeme platit my Vám, najdete v našem ceníku. Pokud si ve smlouvě nesjednáme jinak, použijeme úrokovou sazbu nebo cenu uvedenou v ceníku platném v době poskytnutí služby. V případě, že dohodnutá referenční úroková sazba přestane být vyhlášována, oznámíme náhradní úrokovou sazbu v našem ceníku. V případech uvedených v ceníku Vám můžeme účtovat vedle naší ceny také poplatky třetích stran (výši poplatků třetích stran nemůžeme nijak ovlivnit). Ceník je dostupný na našich internetových stránkách [www.csas.cz/cenik](http://www.csas.cz/cenik) a v našich obchodních místech. Ceník můžeme změnit stejným postupem jako tyto obchodní podmínky (viz článek 5.1). Změněné poplatky třetích stran můžeme účtovat bez předchozího oznámení (změněnou výši poplatků zveřejníme bez zbytečného odkladu v našem ceníku). V předsmulvních informacích o úplatě za služby spojené s platebním účtem uvádíme naše ceny obvykle v české měně.

Není-li v ceníku stanoveno jinak, (a) ceny placené jednorázově jsou splatné ke dni poskytnutí příslušné služby a (b) ceny placené opakovaně jsou splatné poslední den období, za které je platíte, pokud se platí zpětně, nebo první den období, za které je platíte, pokud se platí předem. Ceny placené měsíčně nám platíte vždy zpětně.

Změnu úrokové sazby založenou na změně referenční úrokové sazby můžeme provést jednostranně bez předchozího oznámení. Změněné úrokové sazby zveřejníme bez zbytečného odkladu v našem ceníku a v případě úvěrů na bydlení Vám je zašleme nebo oznámíme v internetovém bankovníctví.

### 7.2 Jak je to s kurzy různých měn?

U devizových obchodů používáme k přepočtům kurzy podle našeho kurzovního lístku. Kurz „valuta“ používáme u hotovostních obchodů, kurz „deviza“ používáme u bezhotovostních obchodů. Jsme oprávněni jednostranně a bez předchozího oznámení měnit naše měnové kurzy podle vývoje na trhu, a to i vícekrát během jednoho dne. Kurzovní lístek pro daný čas vždy vyvěsíme na [www.csas.cz/kurzovnilistek](http://www.csas.cz/kurzovnilistek) a ve vybraných obchodních místech, které obchody s cizími měnami poskytují.

### 7.3 Jaké platby můžeme požadovat v případě Vašeho prodlení?

V případě Vašeho prodlení se zaplacením dlužné částky můžeme účtovat úrok z prodlení ve výši uvedené v našem ceníku nebo v zákonné výši a dále v rozsahu povoleném zákonem můžeme účtovat smluvní pokutu za prodlení a náklady, které nám vzniknou v souvislosti s Vaším prodlením. Tyto platby jsou uvedeny v ceníku, který je dostupný také na [www.csas.cz/cenik](http://www.csas.cz/cenik).



## 8. DALŠÍ OBECNÉ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ NAŠICH SLUŽEB

### 8.1 Kdy se můžete obrátit na naše obchodní místa?

Naše služby poskytujeme v našich obchodních místech v provozních hodinách, které jsou uveřejněny v příslušných obchodních místech i na našich internetových stránkách. Pro Vaše pohodlí nabízíme možnost se do vybraných obchodních míst objednat přes internet nebo přes mobilní aplikaci.

### 8.2 Můžeme bankovní obchod odmítnout?

Někdy nám právní předpisy ukládají určité povinnosti, jejichž splnění je nezbytné k tomu, abychom mohli provést Váš pokyn nebo jiný bankovní obchod. V tom případě potřebujeme Vaši plnou spolupráci, jinak jsme oprávněni, a někdy dokonce i povinni, provedení obchodu odmítnout. Jde zejména o tyto případy:

- a) pokud odmítnete sdělit své identifikační údaje a prokázat totožnost nebo poskytnout další informace a doklady v souladu s opatřeními proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu nebo neposkytnete prohlášení o své daňové příslušnosti;
- b) při pochybnosti o pravosti, správnosti, úplnosti nebo platnosti dokumentů nebo informací předkládaných pro realizaci bankovního obchodu, například plné moci nebo příkazu, případně nesoulad podpisu se vzorovým podpisem;
- c) při pochybnosti o oprávnění zástupce jednat za Vás v dané záležitosti.

### 8.3 Můžeme započíst nebo zúčtovat vzájemné pohledávky a ceny?

Dohodli jsme se, že můžeme započíst jakoukoli naši splatnou peněžitou pohledávku, kterou za Vámi máme, proti jakýmkoli Vaším peněžitým pohledávkám, které máte za námi, a to bez ohledu na to, zda jsou tyto pohledávky splatné, či nikoli, a dále bez ohledu na jejich měnu a právní vztah, ze kterého vyplývají, a to včetně započtení proti nesplatné pohledávce z Vašeho účtu. To se týká jakéhokoli účtu, který pro Vás vedeme. Obdobné oprávnění pro započtení platí i pro Vás, pokud jde o Vaše pohledávky vůči nám. Započtení proti Vaší pohledávce z účtu můžeme provést i bez učinění prohlášení o započtení; informaci o takové úhradě naleznete na nejbližším výpisu z Vašeho účtu.

Pokud jste se zavázali provést jakoukoli platbu v náš prospěch (včetně zaplacení naší ceny za poskytnuté služby nebo splátky úvěru), můžeme takovou splatnou platbu zúčtovat vůči kterémukoli Vašemu účtu a použít peníze na účtu k úhradě takové platby. O takovém kroku Vás vždy vyrozumíme.

### 8.4 Je možné pohledávku nebo smlouvu postoupit někomu jinému?

Vaše práva a povinnosti ze smluv o bankovních službách uzavřených s námi můžete převést na třetí osobu pouze s naším předchozím písemným souhlasem. Naše právo postoupit smlouvu o bankovních službách uzavřenou s Vámi nebo převést jakákoli naše práva nebo povinnosti z takové smlouvy nebo postoupit naši pohledávku z takové smlouvy společnostem patřícím do naší finanční skupiny nebo v případě porušování smluvních povinností z Vaší strany i na jiné osoby (včetně poskytnutí nezbytných informací při nabídkách postoupení nebo převodu) nevyžaduje Váš další předchozí souhlas. O převodu nebo postoupení Vás budeme informovat.

### 8.5 Jak je to se srážkami daní?

V případech, kdy to stanoví právní předpisy, jsme povinni provádět srážky daní. Pokud nemáme Vaše prohlášení o daňové příslušnosti, předpokládáme, že Vaše daňová příslušnost k určitému státu je stejná jako Vaše státní příslušnost. Pokud máte více státních příslušností, informujte nás vždy o tom, kde jste daňovým rezidentem. Pokud se na Vás vztahuje režim podle smlouvy o zamezení dvojího zdanění, předložte nám prosím příslušné dokumenty.

### 8.6 Jak můžete řešit své stížnosti?

Uvítáme, když se se svým podnětem obrátíte na kterékoli z našich obchodních míst nebo na naše kontaktní centrum na čísle 800 207 207. Pokud Vám nebude nabídnuté řešení vyhovovat, můžete se obrátit se žádostí o posouzení na ombudsmana Finanční skupiny České spořitelny na těchto kontaktech: Olbrachtova 1929/62, 140 00 Praha 4, ombudsman@csas.cz, tel. 956 717 718.

Pokud nevyhovíme Vaší stížnosti, můžete se obrátit také na Finančního arbitra České republiky ([www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)).

Pro řešení sporů ze smluv uzavřených on-line můžete využít také platformu pro řešení sporů on-line (<https://ec.europa.eu/consumers/odr/>). Se svojí stížností na náš postup nebo naše služby se můžete obrátit také na Českou národní banku.

### **8.7 Co je Banka zdravých financí?**

Jako Banka zdravých financí se snažíme, aby služby, které Vám poskytujeme, byly co možná nejkomplexnější. Proto je součástí našich služeb i finanční poradenství, v rámci kterého Vám nabídneme služby přesně podle Vašich potřeb. Za tímto účelem provádíme analýzu (včetně tzv. profilování) informací, které nám poskytnete, informací o využívání služeb, které jste si s námi sjednali a informací o službách třetích stran, které jsme Vám zprostředkovali. Výsledkem této analýzy jsou pak naše doporučení, která Vám budeme v rámci finančního poradenství poskytovat. Pokud o naše finanční poradenství nebudete mít zájem, můžete ho kdykoliv odmítnout.

# ÚČTY

## 9. OBECNÁ PRAVIDLA PRO ÚČTY

### 9.1 K čemu můžete využívat účet?

Na základě smlouvy o účtu pro Vás založíme a budeme vést účet v dohodnuté měně. Na účet můžete vkládat hotovost, nechat si na něj zasílat peníze, vybírat hotovost nebo převádět peníze bezhotovostně. Peníze odepisujeme z Vašeho účtu na základě platebního příkazu nebo souhlasu k inkasu. Pokud nemáme jinou dohodu, provedeme platbu, jen pokud je na účtu dostatek peněz. Na základě Vaší žádosti Vám vždy poskytneme informace a smluvní podmínky Vaší smlouvy o platebním účtu.

### 9.2 Můžete zmocnit další osoby k čerpání peněz z účtu?

K čerpání peněz můžete zmocnit další osoby a toto zmocnění můžete udělit na našem formuláři, na kterém může být uveden i vzorový podpis Vašeho zmocněnce. Plná moc udělená jinak než na našem formuláři, by se měla použít vždy jen jednorázově. Zmocnění jiné osoby nemusíme akceptovat. Osobě, kterou zmocníte k čerpání peněz z účtu, také poskytneme informace týkající se účtu, včetně ústní informace o platbách a zůstatku na účtu. Zmocnění k čerpání peněz a zmocnění k získávání informací o platbách a zůstatku na účtu nezahrnuje oprávnění Vašeho zmocněnce, aby Vaším jménem sjednával smlouvy o službách nepřímého dání platebního příkazu nebo informování o platebním účtu, nebo aby nám udělil souhlas s poskytnutím informace o účtu nebo zůstatku na něm třetím osobám.

### 9.3 Kdy můžeme čerpat peníze z účtu bez Vašeho souhlasu?

Bez Vašeho souhlasu můžeme peníze čerpat z Vašeho účtu pouze:

- při započtení nebo zúčtování našich splatných pohledávek za Vámi;
- pokud nám to ukládá zákon nebo pravomocné a vykonatelné rozhodnutí soudu, exekutora nebo orgánu státní správy;
- při vrácení důchodu připsaného na účet po úmrtí příjemce důchodu na základě žádosti plátce důchodu;
- pokud je na Váš účet připsána avizovaná platba, která ale nakonec není plátcem uhrazena (do doby uhrazení avizované platby plátcem, můžeme uvedenou částku na Vašem účtu také blokovat).

### 9.4 Jak je úročen zůstatek a dluh na účtu?

Peníze na účtu Vám úročíme ode dne jejich připsání do dne předcházejícího dni, kdy budou z účtu odepsány. Úroky jsou splatné následující pracovní den po jejich připsání. Pokud nemáme dohodu o zvláštních úrokových sazbách, úročíme Vaše peníze sazbami, které naleznete v našem ceníku ([www.csas.cz/cenik](http://www.csas.cz/cenik)). Úroky z peněz na účtu počítáme na základě roční úrokové sazby a obvykle na základě skutečného počtu dní a roku o 360 dnech nebo takové jiné délky roku, která je stanovena pro vybrané zahraniční měny nebo je obvyklá pro příslušnou službu. Úroky, snížené o srážkové daně, přispíváme na účet k poslednímu dni kalendářního měsíce nebo ke dni zrušení účtu.

Pokud ze svého účtu vyberete hotovost nebo zaplatíte kartou nebo pokud odečteme naši cenu z Vašeho účtu, na kterém není dostatek peněz, nebo překročíte limit kontokorentu (tj. limit povoleného přečerpání účtu) bez našeho předchozího souhlasu nebo nesplatíte kontokorent ve sjednané lhůtě, vzniká na účtu nepovolený záporný zůstatek (nepovolené překročení). Takto vzniklý dluh úročíme příslušnou úrokovou sazbou a vedle něj můžeme účtovat i další platby související s Vaším prodloužením podle článku 7.3. Úrokovou sazbu i další platby najdete v našem ceníku, který je dostupný také na [www.csas.cz/cenik](http://www.csas.cz/cenik).

### 9.5 Jak informujeme o zůstatku na účtu a platbách?

O zůstatku na Vašem účtu a provedených platbách za dohodnuté období Vás pravidelně informujeme výpisem z účtu v tištěné nebo elektronické podobě. Pokud ve výpisu z technických důvodů nebudou uvedeny údaje o platbách uskutečněných v závěru dohodnutého období, najdete je v následujícím výpisu. Za období, kdy nebyla provedena žádná platba, ani nedošlo k připsání úroků, výpis nevyhotovujeme. Nad rámec sjednaného výpisu z účtu nejsme povinni vyhotovovat zvláštní výpis z účtu obsahující pouze informaci o zůstatku peněz na účtu ke konci kalendářního roku. Jinému poskytovateli služeb, který Vám vydal karetní platební prostředek, sdělíme

informaci o zůstatku na Vašem účtu u nás, který je přístupný prostřednictvím internetového bankovníctví, jen na základě Vašeho zmocnění, uděleného nám prostřednictvím příslušné aplikace internetového bankovníctví.

Můžeme se dohodnout, že výpisy z účtu Vám budeme poskytovat e-mailem nebo prostřednictvím služby internetového bankovníctví. Výpisy vytvořené před 1. 1. 2015 byly v systému internetového bankovníctví uloženy po dobu 2 let, výpisy vytvořené po 31. 12. 2014 jsou uloženy po dobu 10 let. Pokud si výpis vyzvedáváte v obchodním místě, výpis zde máte k dispozici nejméně 3 měsíce.

V případě, že se nám výpis poslaný poštou vrátí jako nedoručitelný, tento a další výpisy Vám nebudeme již posílat a budete je mít k vyzvednutí v obchodním místě, které vede Váš účet. V takovém případě můžeme účtovat cenu za uložení výpisu v obchodním místě podle našeho ceníku. Tyto výpisy si můžete vyzvednout do 3 měsíců od jejich vyhotovení. Poté už nebudeme Vaše výpisy uchovávat.

Na Vaši žádost Vám vystavíme duplikát výpisu, a když už nebude k dispozici, vystavíme Vám výpis obrátů. Na výpisu Vám budeme oznamovat také jiné důležité informace, např. o změnách obchodních podmínek.

V případě, že Vám na účtu vznikne nepovolený záporný zůstatek (nepovolené překročení), který trvá déle než 90 dnů, můžeme omezit zaslání výpisů. V případě úmrtí majitele účtu můžeme omezit zaslání výpisů kvůli snížení nákladů pro dědice po majiteli účtu.

### **9.6 Jak lze změnit a vypovědět smlouvu o účtu?**

Smlouvu o platebním účtu můžeme změnit stejným postupem jako tyto obchodní podmínky (viz článek 5.1).

Smlouvu o účtu můžete kdykoli písemně vypovědět i bez uvedení důvodu. Výpovědní doba začíná dnem doručení výpovědi a končí posledním dnem kalendářního měsíce, ve kterém nám byla výpověď doručena. Při výpovědi smlouvy o účtu podle Kodexu mobility klientů, který vydala Česká bankovní asociace, běží výpovědní doba ode dne uvedeného ve Vaší žádosti o změnu platebního účtu a končí posledním dnem kalendářního měsíce, ve kterém počala běžet.

My můžeme smlouvu o účtu také vypovědět písemně i bez uvedení důvodu, pokud zákon nevyžaduje sdělení důvodu. Výpovědní doba začíná dnem doručení výpovědi a končí posledním dnem druhého kalendářního měsíce následujícího po měsíci, kdy Vám byla výpověď doručena. Smlouvu o účtu můžeme vypovědět i s delší výpovědní dobou.

V poslední den trvání účtu již neprovedeme platby nebo neposkytneme služby, u kterých nám to neumožňují naše technické podmínky, proto se o takových omezeních předem informujte.

Stejná pravidla se uplatní pro změnu nebo výpověď služby zřízené k účtu.

### **9.7 Jak postupujeme v případě úmrtí majitele účtu?**

V případě úmrtí majitele účtu smlouva o účtu nezaniká a nadále provádíme platby, s výjimkou těch, u kterých majitel účtu stanovil, že po jeho úmrtí již nemají být prováděny. Tyto platby zastavíme následující pracovní den poté, co se hodnověrně dozvíme o úmrtí majitele účtu, nebo k nejbližšímu možnému datu pro zrušení daného typu platby (např. inkaso SIPO).

Plná moc k čerpání peněz z účtu úmrtím majitele účtu nezaniká, pokud v ní nebyl výslovně stanoven opak. U plných mocí udělených před rokem 2005 naopak úmrtím majitele účtu plná moc zaniká, pokud v ní nebylo stanoveno, že má trvat i nadále.

V případě úmrtí majitele účtu smlouva o účtu zaniká pracovním dnem následujícím po dni:

- a) kdy se o úmrtí věrohodným způsobem dozvíme, pokud účet vykazuje záporný nebo nulový zůstatek, nebo
- b) kdy po věrohodném oznámení úmrtí majitele vznikne na účtu záporný nebo nulový zůstatek, s výjimkou případů, kdy je k hlavnímu účtu zřízen další účet (např. spořicí, podúčet), a na tomto účtu evidujeme volné peněžní prostředky; v takovém případě zrušíme další účet a jeho zůstatek převedeme na hlavní účet, zůstatek může být použit k platbám z hlavního účtu.

Pokud účet zdědí více dědiců, smlouva o účtu zanikne k prvnímu pracovnímu dni následujícímu po dni, kdy nám kterýkoli z dědiců předloží doklad o nabytí pozůstalosti. Pokud bude dědické řízení pravomocně zastaveno pro nepatrnost majetku, smlouva o účtu zanikne dnem vyplacení zůstatku z účtu vypraviteli pohřbu.

### 9.8 Jak postupujeme v případě exekuce na účtu?

Po skončení exekuce na účtu můžeme vyúčtovat ceny za vedení účtu a za další služby spojené s účtem, které nemohly být po dobu exekuce účtovány, a dále náklady, které nám vznikly v souvislosti s plněním povinností v rámci exekuce. Pokud v souladu se zákonem požádáte o výplatu peněz z účtu, peníze Vám vyplatíme jen na základě Vaší písemné žádosti; za takovou žádost nelze považovat Váš platební příkaz.

### 9.9 Jaké jsou důsledky ukončení smlouvy o účtu?

Při ukončení smlouvy vyrovnáme z peněz na účtu všechny splatné dluhy, které vůči nám případně máte, a se zůstatkem naložíme podle Vašeho pokynu. Pokud od Vás takový pokyn do okamžiku ukončení smlouvy o účtu nedostaneme, budeme zůstatek Vašich peněz nadále evidovat bez dalšího úročení. V tom případě můžeme účtovat úhradu nákladů s tím spojených.

### 9.10 Jaké druhy účtů vedeme?

Kromě platebních účtů, na které můžete vkládat peníze, vybírat je v hotovosti nebo převádět bezhotovostně, si můžete založit i vkladové nebo termínované účty.

## 10. ÚČTY PRO NEZLETILÉ OSOBY A STUDENTY

### 10.1 Jaká jsou pravidla pro vedení účtů klientům do 18 let?

Druh jednání	Majitel účtu ve věku do 15 let	Majitel účtu ve věku od 15 do 18 let
Uzavření a zrušení smlouvy	zákonný zástupce	majitel účtu se souhlasem zákonného zástupce nebo zákoný zástupce <sup>1)</sup>
Změna smlouvy, udělení nebo zrušení plné moci	zákonný zástupce	majitel účtu nebo zákoný zástupce
Žádost o služby k účtu	zákoný zástupce, ten přebírá i osobní bezpečnostní prvky, debetní kartu (kartu vydáváme od 8 let)	majitel účtu nebo zákoný zástupce (změna bezpečnostních limitů vyžaduje souhlas zákonného zástupce)
Výběr hotovosti a bezhotovostní převod	zákoný zástupce nebo majitel účtu se souhlasem zákonného zástupce (majitel účtu může bez souhlasu zákonného zástupce vybírat hotovost a převádět peníze do výše bezpečnostního limitu, pokud prokáže svou totožnost)	majitel účtu nebo zákoný zástupce <sup>1)</sup>
Bezpečnostní limity pro výběr hotovosti a bezhotovostní převod	20 000 Kč za kalendářní měsíc (pro vkladní knížky platí limit 0 Kč)	20 000 Kč za kalendářní měsíc <sup>1)</sup> (pro vkladní knížky platí limit 0 Kč)

<sup>1)</sup> Dětskou vkladní knížku může založit, zrušit a vybírat z ní hotovost jen zákoný zástupce.

Pokud podáte příkaz k platbě, která přesahuje uvedené bezpečnostní limity, můžeme příkaz odmítnout. Můžeme také odmítnout provedení příkazu, pokud se dozvíme, že by jeho provedení bylo v rozporu s právními předpisy. Výše uvedená pravidla stanovená pro zákonné zástupce platí i pro zástupce určené soudem.

### 10.2 Jak nám doložíte, že jste student?

Pokud Vám poskytujeme cenové zvýhodnění, protože jste student ve věku od 21 do 25 let včetně, je třeba, abyste nám předložili potvrzení o denním studiu v ČR nebo v zahraničí. Toto potvrzení nám předložte nejdříve během 3 měsíců předcházejících měsíci, v němž máte 21. narozeniny. Pokud nám předložíte potvrzení o studiu později, cenové zvýhodnění Vám poskytneme až ode dne předložení potvrzení. Potvrzení o studiu můžete předložit v našem obchodním místě nebo jej poslat přes webový formulář ([www.csas.cz/potvrzeniestudiu](http://www.csas.cz/potvrzeniestudiu)), nebo

na náš e-mail student@csas.cz. Do 30. 9. daného roku považujeme za platné i potvrzení o studiu, jehož platnost skončila 31. 8. Pro cizí státní příslušníky platí stejné podmínky, pokud studují školu v ČR.

## 11. SPOŘICÍ ÚČTY

Spořicí účet Vám můžeme vést samostatně nebo k jinému (hlavnímu) účtu.

### 11.1 Účet Peníze stranou k Osobnímu účtu České spořitelny II

K Osobnímu účtu České spořitelny II vedeme účet Peníze stranou, pokud jste si jej sjednali. Pokud dojde ke zrušení osobního účtu, zrušíme i účet Peníze stranou a peníze Vám vyplatíme na Osobní účet České spořitelny II. Pokud bude mít Váš osobní účet záporný nebo nulový zůstatek a byli bychom nuceni Vám jej ukončit, můžeme zrušit účet Peníze stranou a jeho zůstatek převést na Váš osobní účet. K účtu Peníze stranou platí stejný formulář zmocnění k účtu jako k osobnímu účtu. Výpisy z účtu Peníze stranou budete dostávat stejným způsobem, jaký máte sjednaný pro osobní účet, pokud se nedohodneme jinak.

Veškeré vklady na účet Peníze stranou a výběry z něj můžete provádět jen bezhotovostním převodem přes osobní účet, prostřednictvím telefonního a internetového bankovníctví nebo v našem obchodním místě. Na účet Peníze stranou můžete vkládat své peníze jednorázovým platebním příkazem, trvalým příkazem k úhradě nebo trvalým příkazem, kterým se budou převádět peníze z osobního účtu, pokud jeho zůstatek bude vyšší než Vámi stanovený limit. Z účtu Peníze stranou můžete peníze vybírat jednorázovým příkazem k úhradě. Pokud nedodržíte uvedené způsoby předávání platebních příkazů, můžeme Váš pokyn odmítnout.

Účet Peníze stranou budeme úročit stejně jako Osobní účet České spořitelny II, pokud v našem ceníku nebude pro tento účet stanovena jiná úroková sazba. Úrok budeme na účet Peníze stranou připisovat po skončení kalendářního čtvrtletí.

### 11.2 Spořicí účet k Osobnímu kontu České spořitelny

K Osobnímu kontu České spořitelny vedeme spořicí účet, pokud jste si jej sjednali. Pokud dojde ke zrušení osobního konta, zrušíme i spořicí účet a peníze Vám vyplatíme na Osobní konto České spořitelny. Pokud bude mít Vaše osobní konto záporný nebo nulový zůstatek a byli bychom nuceni Vám jej ukončit, můžeme zrušit spořicí účet a jeho zůstatek převést na Vaše osobní konto. Ke spořicímu účtu platí stejný formulář zmocnění k účtu jako k osobnímu kontu. Výpisy ze spořicího účtu budete dostávat stejným způsobem, jaký máte sjednaný pro osobní konto, pokud se nedohodneme jinak.

Veškeré vklady na spořicí účet a výběry z něj můžete provádět jen bezhotovostním převodem přes osobní konto, prostřednictvím telefonního a internetového bankovníctví nebo v našem obchodním místě. Na spořicí účet můžete vkládat své peníze jednorázovým platebním příkazem, trvalým příkazem k úhradě nebo trvalým příkazem, kterým se budou převádět peníze z osobního konta, pokud jeho zůstatek bude vyšší než Vámi stanovený limit. Ze spořicího účtu můžete peníze vybírat jednorázovým příkazem k úhradě. Pokud nedodržíte uvedené způsoby předávání platebních příkazů, můžeme Váš pokyn odmítnout.

Spořicí účet budeme úročit úrokovou sazbou uvedenou v našem ceníku. Úrok budeme na spořicí účet připisovat po skončení kalendářního čtvrtletí.

## 12. VKLADNÍ KNÍŽKY

Na všechny námi vydané vkladní knížky se vztahují tyto obchodní podmínky, které nahrazují naše dřívější obchodní podmínky pro vkladní knížky. Vkladní knížkou potvrzujeme vložení hotovosti na účet a výběr hotovosti z účtu, který je k ní veden. Na účet můžete vložit peníze i bezhotovostně nebo prostřednictvím našich vkladových bankomatů; v takovém případě tuto částku do vkladní knížky vyznačíme, jakmile nám ji předložíte.

Hotovost můžete z účtu vybrat, jen když nám předložíte vkladní knížku. Pokud je výběr hotovosti vázán na výpověď vkladu, můžete vklad nebo jeho část se sjednanou výpovědní lhůtou vypovědět a hotovost pak můžete

vybrat jen ve stanovené lhůtě (tzv. realizační lhůta) po uplynutí výpovědní lhůty. Pokud vyberete hotovost předčasně, tedy před uplynutím sjednané výpovědní lhůty, ztrácíte nárok na připsání úroku z vkladu za období od počátku daného kalendářního roku do data předčasného výběru.

Plná moc k výběru hotovosti z účtu ke vkladní knížce úmrtím majitele účtu nezaniká, pokud v ní nebyl výslovně stanoven opak. U plných mocí udělených před rokem 2014 naopak úmrtím majitele účtu plná moc zaniká.

Úroky na účet připisujeme vždy po skončení kalendářního roku. Výherní vkladní knížky neúročíme, tyto vkladní knížky jsou zařazeny do slosování podle našeho platného herního plánu, který naleznete na [www.csas.cz/herniplan](http://www.csas.cz/herniplan).

Při ztrátě nebo zničení vkladní knížky Vám na základě Vaší písemné žádosti vystavíme náhradní vkladní knížku.

Pokud účet zdědí jeden nebo více dědiců, peníze vyplatíme i bez předložení vkladní knížky.

## 13. POVOLENÉ PŘEČERPÁNÍ ÚČTU (KONTOKORENT)

### 13.1 Co je a jak funguje kontokorent?

Kontokorent je druh úvěru, který Vám umožní přečerpat až do sjednaného limitu aktuální zůstatek na Vašem účtu. To znamená, že pokud si ho sjednáte, můžete si vybrat nebo odeslat peníze, i když je na účtu právě nemáte. Pokud Vám limit kontokorentu nestačí a chcete ho překročit, potřebujete k tomu náš předchozí písemný souhlas. Přečerpáním Vám vznikne dluh, který budeme úročit úrokovou sazbou sjednanou podle našeho ceníku ([www.csas.cz/cenik](http://www.csas.cz/cenik)). Ceny za služby a splatné úroky započítáváme do limitu kontokorentu, a to i v případě, že tím limit překročíte a vznikne Vám tím nepovolený záporný zůstatek na účtu (nepovolené překročení). Právo přečerpat zůstatek na účtu nepřechází na Vaše případné dědice, protože tento úvěr jsme poskytli pouze Vám. Dluh vzniklý přečerpáním máte povinnost splatit za podmínek uvedených v příslušné smlouvě o kontokorentu s tím, že následující den po jeho úplném splacení máte kontokorent opět k dispozici.

### 13.2 Jak se může limit kontokorentu měnit?

Během trvání smlouvy o kontokorentu se můžeme dohodnout na změně Vašeho limitu pro kontokorent. Pokud zákon nevyžaduje Váš aktivní písemný souhlas, můžeme Vám, po posouzení Vaší schopnosti úvěr splácet na základě nám dostupných informací o Vás, sami navrhnout zvýšení Vašeho úvěrového limitu. Tento návrh na zvýšení limitu Vám zašleme s dostatečným předstihem před navrženou účinností zvýšení. Pokud tento návrh neodmítnete před datem navržené účinnosti takové změny, považujeme ho za přijatý a limit Vám zvýšíme v souladu s naším návrhem. Může nastat situace, kdy budeme nuceni Váš limit kontokorentu s okamžitou účinností snížit nebo zrušit, zejména pokud to vyžaduje naše zákonná povinnost postupovat obezřetně, nebo pokud porušujete své povinnosti vůči nám.

### 13.3 Jaké jsou důsledky porušování povinností a jiných závažných skutečností?

Pokud se prokáže nepravdivost nebo zásadní neúplnost některého z Vašich prohlášení ve smlouvě o kontokorentu nebo v jiném dokumentu, který jste nám v souvislosti s uzavřením této smlouvy předali, nebo pokud porušíte jakoukoli ze svých důležitých právních povinností vůči nám (za porušení důležité právní povinnosti se považuje zejména jednání, kterým nám způsobíte škodu), můžeme Vaše právo čerpat kontokorent ihned pozastavit, snížit limit kontokorentu, prohlásit veškeré dluhy z kontokorentu nebo jejich část za okamžitě splatné, smlouvu o kontokorentu vypovědět s okamžitou účinností nebo od smlouvy o kontokorentu odstoupit. O každém takovém opatření Vás budeme informovat. Můžeme využít i více opatření současně, pokud to bude podle našeho odborného názoru nezbytné pro omezení našich rizik.

Stejně můžeme postupovat, když nastane situace, která může mít s ohledem na naši povinnost postupovat obezřetně podstatný nepříznivý vliv na Vaši schopnost plnit Vaše povinnosti ze smlouvy o kontokorentu, zejména pokud:

- obdržíme usnesení soudu o přikázání pohledávky, exekuční příkaz či jiné rozhodnutí s obdobnými účinky;
- po uzavření smlouvy o kontokorentu nastalo takové zhoršení Vaší finanční či majetkové situace, které může mít zásadní nepříznivý vliv na Vaši schopnost splácet kontokorent; nebo

c) se dostanete do prodlení s plněním smluvního závazku nebo povinnosti vyplývající z právního předpisu, která má vliv na naše postavení nebo se týká smlouvy mezi námi.

Pokud bude proti Vám zahájeno insolvenční řízení, Váš dluh z kontokorentu se stává splatným, a to k datu zahájení insolvenčního řízení. Zesplatnění kontokorentu můžeme zrušit dohodou, například pokud je návrh na zahájení insolvenčního řízení proti Vám zjevně nedůvodný.

## 14. MOJE ZDRAVÉ FINANCE

### 14.1 Co je služba Moje zdravé finance?

V rámci služby Moje zdravé finance Vám budeme poskytovat finanční poradenství, tj. provedeme analýzu Vašich pravidelných měsíčních výdajů a navrhneme Vám, ve kterých oblastech můžete dosáhnout úspory. Finanční poradenství Vám budeme poskytovat dvakrát do roka, tj. dvakrát do roka se můžete setkat se svým poradcem v našem obchodním místě, který provede analýzu Vašich pravidelných měsíčních výdajů a bude pro Vás hledat možnosti, jak dosáhnout dalších úspor. Abyste dosáhli co největších úspor, také Vám nabídneme za zvýhodněné ceny naše produkty a služby, které jsme zařadili do programu Moje zdravé finance. Partneři programu Moje zdravé finance jsou i další poskytovatelé různých služeb a produktů. Tito naši partneři Vám také mohou nabízet své služby a produkty za zvýhodněné ceny. Nabídka některých produktů a služeb za zvýhodněné ceny může být podmíněna splněním podmínek, se kterými budete vždy předem seznámeni. Podrobné informace o programu Moje zdravé finance naleznete na [www.mojezdravefinance.cz](http://www.mojezdravefinance.cz).

### 14.2 Za jakých podmínek poskytujeme službu Moje zdravé finance?

Podmínkou poskytování služby Moje zdravé finance je, že si tuto službu sjednáte k účtu, který pro Vás vedeme. Službu Moje zdravé finance neposkytujeme osobám mladším 18 let, podnikatelům ani právnickým osobám. Službu Moje zdravé finance Vám poskytneme jen k jednomu účtu a neposkytujeme ji společně se službou Erste Premier. Máte-li v souvislosti s využíváním našich služeb v kombinaci se službami našich partnerů vůči nám nárok na jakoukoliv bonifikaci či zvýhodnění, zmocňujete nás, abychom si od našich partnerů vyžádali Vaše osobní údaje v rozsahu nezbytném k ověření tohoto nároku a sdělené údaje za uvedeným účelem dále zpracovávali po nezbytně dlouhou dobu. Založením služby Moje zdravé finance zanikají veškeré naše předchozí vzájemné dohody o slevách a dalších benefitech, které jsme si sjednali ve vztahu ke všem Vaším účtům s výjimkou Věrnostního programu iBOD. Za službu Moje zdravé finance Vám můžeme účtovat cenu uvedenou v našem ceníku ([www.csas.cz/cenik](http://www.csas.cz/cenik)) a budeme Vám ji účtovat z účtu, ke kterému tuto službu vedeme.

### 14.3 Jak lze tuto službu ukončit?

Službu Moje zdravé finance Vám přestaneme poskytovat v případě, že pro Vás nadále nebudeme vést účet, ke kterému byla tato služba sjednána, nebo dojde ke změně typu daného účtu na jiný účet, ke kterému službu Moje zdravé finance aktuálně nenabízíme. Služby a produkty sjednané v rámci programu Moje zdravé finance Vám budou v takovém případě nadále poskytovány za standardní ceny, pokud nebude dohodnuto jinak.

Službu Moje zdravé finance můžete Vy i my také vypovědět; pro výpověď platí stejná pravidla, jaká platí podle našich všeobecných obchodních podmínek pro výpověď smlouvy o účtu.

Po ukončení služby Moje zdravé finance podle tohoto odstavce povedeme Váš účet, ke kterému byla tato služba sjednána, podle aktuálně platných podmínek pro účty. Služby a produkty sjednané v rámci programu Moje zdravé finance Vám budou nadále poskytovány za standardní ceny, pokud nebude dohodnuto jinak.

Službu Moje zdravé finance Vám přestaneme poskytovat také v případě, že Vám začneme poskytovat službu Erste Premier.

V případě úmrtí klienta smlouva o službě Moje zdravé finance skončí, až když dědic klienta začne nakládat s příslušným účtem zemřelého. Dědic si může sjednat službu Moje zdravé finance a pak využívat zvýhodněné ceny u produktů a služeb zařazených do programu Moje zdravé finance.



# PLATEBNÍ KARTY

## 15. VYDÁNÍ PLATEBNÍ KARTY (POSKYTNUTÍ DEBETNÍ KARTY NEBO KARTY JINÉHO TYPU)

### 15.1 Co je platební karta?

Platební karta je debetní karta, kreditní karta nebo karta jiného typu, která umožňuje svému držiteli vybírat hotovost, platit za zboží a služby, zadávat platební příkazy a čerpat tak peníze z příslušného účtu. Vydáváme ji zpravidla na základě smlouvy o účtu nebo na zvláštní žádost, kterou podáte Vy nebo osoba, kterou k tomu zmocníte.

Máte povinnost používat platební kartu v souladu s platnými právními předpisy země, ve které platbu kartou uskutečňujete.

### 15.2 Kdo je držitel platební karty?

Držitel platební karty je ten, komu byla vydána a zpravidla je na ní uvedeno jeho jméno. Kartu smí používat jen její držitel. Platební kartu vydáme Vám nebo osobě, kterou zmocníte k čerpání peněz z účtu prostřednictvím karty. Je povinností každého držitele karty dodržovat veškerá pravidla jejího používání, zejména ta bezpečnostní.

### 15.3 Jak Vám předáme platební kartu a PIN?

Platební kartu Vám doručíme dohodnutým způsobem, například:

- zasláním na korespondenční adresu v České republice nebo do zahraničí poštovní zásilkou;
- předáním v našem obchodním místě, pokud to umožňujeme; v obchodním místě bude platební karta připravena k vyzvednutí 3 měsíce, poté můžeme nevyzvednutou platební kartu zničit; cenu za vydání karty v takovém případě nevracíme;
- expresně na adresu v České republice prostřednictvím kurýrní služby.

Kartu vydáme neaktivní, proto si ji aktivujte po jejím obdržení v našem bankomatu, prostřednictvím internetového bankovníctví, první platbou se zadáním PIN, případně jiným způsobem, který Vám sdělíme. Poté, co dostanete svoji platební kartu, ihned ji podepište na podpisovém proužku umístěném na zadní straně, a to způsobem odlišným od svého vzorového podpisu.

K používání platební karty potřebujete osobní identifikační číslo (PIN). PIN ke kartě Vám pošleme samostatně, a to dohodnutým způsobem, například poštou, formou SMS, kurýrní službou nebo jej obdržíte prostřednictvím internetového bankovníctví.

### 15.4 Co je automatická obnova platební karty?

Pokud s námi máte sjednanou automatickou obnovu platební karty, vydáme Vám před koncem doby její platnosti novou kartu. Obnova platební karty může mít vliv na podmínky jejího používání nebo na jiná ujednání související s kartou. Pokud budete chtít změnit své osobní údaje na nové kartě nebo nebudete mít o novou kartu zájem, sdělte nám to prosím nejpozději 2 měsíce před skončením platnosti stávající karty. Při automatické obnově platební karty nebo při vydání náhradní karty Vám můžeme vydat jiný typ karty podle naší aktuální nabídky. Pokud kartu po dobu posledních 12 po sobě jdoucích měsíců ani jednou nepoužijete, nejsme povinni Vám novou kartu v rámci automatické obnovy vydat.

K různým druhům účtů vydáváme různé typy karet. Pokud se změní druh Vašeho účtu, odpovídající typ karty Vám vydáme při nejbližší výměně Vaší karty, případně v jiném termínu.

Pokud jste některému internetovému obchodníkovi povolili zapamatovat si údaje o Vaší kartě, mohou se tyto údaje po vydání obnovené nebo náhradní karty aktualizovat v závislosti na podmínkách daného obchodníka. Platby, které jste zadali dříve, mohou být provedeny.

## 16. POUŽÍVÁNÍ PLATEBNÍ KARTY

### 16.1 Jaké jsou lhůty zúčtování plateb u karet?

Platby a výběry platební kartou zúčtujeme na Vašem účtu obvykle ve lhůtě 1 až 45 dnů podle druhu platby.

### 16.2 Jak můžete kartu použít?

Platební kartou můžete platit za služby a zboží na internetu nebo u označených obchodníků, případně u některých i vybrat hotovost (služba cash back). Nemůžeme Vám však zaručit, že obchodník vždy Vaši kartu přijme nebo bude schopen provést požadovanou platbu.

Při výběru peněz z bankomatu splníme naši povinnost vyplatit Vám požadovanou částku okamžikem vydání hotovosti z bankomatu. Z technických důvodů není vždy možné vydat z bankomatu požadovanou částku jen jedním výběrem.

S ohledem na možné čekající platby, které ještě nebyly zaúčtované, má informace o zůstatku pro použití platební karty pouze orientační charakter a nepředstavuje aktuální informaci o stavu peněz na účtu. Proto při použití platební karty přihlížejte také ke svým provedeným, ale ještě nezaúčtovaným platbám, aby Vám na účtu nevznikli nepovolený záporný zůstatek (nepovolené překročení).

Prostřednictvím bankomatu, platbomatu či podobného zařízení Vám můžeme navrhnout uzavření smlouvy o určité službě. V takovém případě je smlouva uzavřena zadáním PIN, který zde považujeme za elektronický podpis.

Za platby kartou u obchodníka nebo za použití karty v bankomatu Vám může obchodník nebo provozovatel bankomatu účtovat své poplatky.

Pokud při platbách kartou použijete aplikaci poskytnutou třetí stranou (např. digitální peněženka), neodpovídáme za použití takové aplikace ani za informace, které obdržíte jejím prostřednictvím. Při platbách kartou s využitím našich aplikací nebo aplikací třetích stran nepoužívejte technické zařízení (např. mobilní telefon), prostřednictvím kterého může k takové aplikaci přistupovat i jiná osoba.

### 16.3 Co najdete v uživatelské příručce k platebním kartám?

V uživatelské příručce ke kartám najdete pokyny, návody a informace pro používání platební karty. S uživatelskou příručkou se seznámte na [www.csas.cz/priruckakarty](http://www.csas.cz/priruckakarty), případně v našich obchodních místech.

## 17. BEZPEČNOST PŘI POUŽÍVÁNÍ PLATEBNÍ KARTY

### 17.1 Proč je nezbytné dodržovat pravidla bezpečnosti?

Dodržování pravidel bezpečnosti ohledně platební karty a osobních bezpečnostních prvků popsanych níže je zcela zásadní, abychom mohli zabránit, popř. minimalizovat jejich neoprávněné zneužití. Neúmyslné porušení těchto bezpečnostních pravidel držitelem platební karty je porušením povinnosti používat platební kartu v souladu se sjednanými podmínkami z hrubé nedbalosti a za škodu způsobenou jejím zneužitím v takovém případě nebudeme odpovídat.

### 17.2 Jak musíte chránit osobní bezpečnostní prvky a platební karty?

Abyste předešli neoprávněnému použití platební karty, je nutné dodržovat bezpečnostní pravidla, především povinnost uchovávat svůj PIN nebo jiný bezpečnostní kód v tajnosti (zejména nepsat PIN na platební kartu, její obal nebo jiný předmět, který nosíte společně s platební kartou, chránit zadávání PIN před odpozorováním z okolí apod.) a dále povinnost jednat tak, aby nedošlo k odcizení, ztrátě nebo zneužití Vaší platební karty. Je také nutné, abyste svou platební kartu chránili před poškozením. Nikdy nesdělujte údaje o platební kartě na základě výzev doručených poštou, e-mailem, na sociálních sítích apod. Žádné takové výzvy nečiníme, vždy se tedy jedná o podvodné výzvy, na které nikdy neodpovídejte.

Při platbách kartou přes internet používejte pouze technické zařízení, které není veřejně přístupné (např. ne počítač v internetové kavárně) nebo které Vám není neznámé. Používejte vždy vlastní technické zařízení nebo zařízení, jehož bezpečnost jste před jeho užitím spolehlivě ověřili. Na daném zařízení používejte vždy aktuální, výrobcem podporované verze operačního systému, bezpečnostních programů (antiviru, firewallu) a internetového prohlížeče. Na svém technickém zařízení instalujte a používejte programy jen z důvěryhodných a ověřených zdrojů. Neotevírejte e-maily ani přílohy e-mailů od podezřelých odesílatelů.

### **17.3 Co dělat při ztrátě, odcizení a zneužití platební karty a PIN?**

Abychom mohli minimalizovat případné škody při neoprávněném použití platební karty, je nutné, abyste nám ihned ohlásili její ztrátu, odcizení i podezření na zneužití platební karty nebo PIN. To můžete učinit 24 hodin denně na naší bezplatné informační lince 800 207 207 (pro volání ze zahraničí na lince +420 956 777 956), osobně v kterémkoli našem obchodním místě nebo prostřednictvím internetového bankovníctví. Při nahlašování nám prosím popište veškeré okolnosti, které souvisejí se ztrátou, odcizením nebo podezřením na zneužití platební karty nebo PIN. Při telefonickém ohlášení Vám sdělíme zákazový kód, abyste měli důkaz takového ohlášení. Po ohlášení ztráty, odcizení nebo podezření na zneužití platební karty nebo PIN Vaši kartu neprodleně zablokujeme.

### **17.4 Jak postupujeme, když máme podezření na neoprávněné použití platební karty?**

Pokud budeme mít podezření na neoprávněné nebo podvodné použití Vaší platební karty, můžeme platební kartu zablokovat, snížit limity pro použití platební karty nebo Vás požádat o její okamžité vrácení. O této skutečnosti Vás vyrozumíme předem nebo co nejdříve po provedení opatření. Kontaktovat Vás budeme telefonicky, pokud Vás nezastihneme, zašleme Vám SMS zprávu nebo e-mail, případně jinak. Pokud usoudíme, že pominul důvod pro přijaté opatření, umožníme co nejdříve opětovné používání platební karty nebo vydáme platební kartu novou.

### **17.5 Jak zajišťujeme bezpečnost při platbách kartou na internetu?**

Bezpečnost při některých platbách kartou na internetu zajišťujeme pomocí systému 3D Secure. Při použití tohoto systému budete své platby na internetu u zabezpečených obchodníků potvrzovat pomocí jednorázového hesla, které Vám zašleme ve formě SMS nebo jiným dohodnutým způsobem, nebo v naší bezpečnostní aplikaci.

Z bezpečnostních důvodů můžeme zastavit provádění Vašich plateb kartou na internetu:

- a) pokud nebudete registrováni do systému 3D Secure;
- b) po opakovaném chybném zadání hesla;
- c) v internetových obchodech, které nepoužívají systém 3D Secure.

O takovém omezení Vás budeme vždy informovat.

## **18. BEZKONTAKTNÍ PLATEBNÍ PROSTŘEDKY**

### **18.1 Co jsou bezkontaktní platební prostředky?**

Bezkontaktní platební prostředek je bezkontaktní platební karta nebo jiný bezkontaktní platební prostředek (např. bezkontaktní nálepka nebo karta v mobilu). Pomocí bezkontaktních platebních prostředků můžete platit za zboží a služby tím, že je přiložíte k příslušnému zařízení. Při některých platbách pomocí bezkontaktního platebního prostředku můžete být z bezpečnostních důvodů vyzváni také k zadání PIN nebo k jinému způsobu autorizace (gesto, otisk prstu). Pro bezkontaktní platební prostředky, které nejsou platební kartou, platí ustanovení těchto obchodních podmínek o platebních kartách s tou výjimkou, že tyto prostředky lze použít pouze v zařízeních, která umožňují bezkontaktní platby, a na internetu. Ustanovení těchto obchodních podmínek, která se vztahují na platební karty, platí obdobně i pro ostatní bezkontaktní platební prostředky, pokud to není vyloučeno jejich povahou.

# TELEFONNÍ A INTERNETOVÉ BANKOVNICTVÍ

## 19. ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ O TELEFONNÍM A INTERNETOVÉM BANKOVNICTVÍ

### 19.1 Co jsou služby telefonního a internetového bankovníctví?

Služby telefonního a internetového bankovníctví umožňují spravovat účty, provádět platby a investice, komunikovat s námi a využívat naše další služby, které poskytujeme. Služby internetového bankovníctví poskytujeme prostřednictvím našich internetových a mobilních aplikací. Součástí internetového bankovníctví jsou jen ty naše aplikace, které můžete používat s využitím osobních bezpečnostních prvků podle těchto obchodních podmínek. Podrobnosti o využívání telefonního a internetového bankovníctví, včetně technického zabezpečení a osobních bezpečnostních prvků, najdete v uživatelské příručce na [www.csas.cz/prirucka](http://www.csas.cz/prirucka). Pokud jste si ve smlouvě sjednali používání služeb SERVIS 24, rozumí se tím používání telefonního bankovníctví a/nebo internetového bankovníctví. Pokud jste si ve smlouvě sjednali používání našeho elektronického bankovníctví, rozumí se tím používání našeho internetového bankovníctví.

Naše služby internetového bankovníctví neustále zlepšujeme a zdokonalujeme, proto můžeme do internetového bankovníctví zařazovat nové aplikace a naopak stávající aplikace můžeme z něj vyřadit. Aktuální seznam našich internetových a mobilních aplikací je na [www.csas.cz/naseaplikace](http://www.csas.cz/naseaplikace).

Pokud v souvislosti s využíváním internetového bankovníctví použijete aplikaci třetí strany, pak neodpovídáme za použití takové aplikace, ani za informace, které obdržíte jejím prostřednictvím.

### 19.2 Jak je pro Vás telefonní a internetové bankovníctví dostupné?

Služby telefonního a internetového bankovníctví jsou pro Vás dostupné obvykle 24 hodin denně 7 dní v týdnu. O eventuálním plánovaném přerušení dostupnosti těchto služeb Vás vhodným způsobem předem informujeme. V odůvodněných případech ale můžeme poskytování těchto služeb na potřebnou dobu přerušit i bez předchozího upozornění. O takovém přerušení Vás budeme informovat co nejdříve. Omezení dostupnosti internetového bankovníctví (včetně jeho rozhraní) může ovlivnit také služby třetích stran (např. správců informací o platebním účtu), které ve vztahu ke svému účtu využíváte.

### 19.3 Kdy dochází k ukončení poskytování služeb telefonního a internetového bankovníctví?

Poskytování služeb telefonního a internetového bankovníctví můžeme ukončit Vám i všem uživatelům:

- a) pokud ve lhůtě 120 dnů od přidělení příslušných osobních bezpečnostních prvků pro služby telefonního a internetového bankovníctví těchto služeb nevyužijete (to neplatí v případě, že uzavřete smlouvu o Bankovní IDentitě);
- b) jakmile se hodnověrným způsobem dozvíme o úmrtí majitele účtu, jehož účet je spravován prostřednictvím aplikace internetového bankovníctví, pokud plná moc k čerpání peněz z účtu prostřednictvím dané aplikace úmrtím majitele účtu zaniká;
- c) pokud to budeme povinni provést podle právních předpisů;
- d) pokud dojde k ukončení smlouvy o Bankovní IDentitě.

Je-li podmínkou využívání některých služeb telefonního a internetového bankovníctví smlouva o bankovní službě a dojde-li k jejímu ukončení, pak ukončíme i poskytování dané služby telefonního a internetového bankovníctví.

### 19.4 Co je služba e-faktura/e-dokument?

V některých aplikacích internetového bankovníctví umožníme Vám i všem uživatelům přijímání faktur nebo jiných dokumentů v elektronické podobě do příslušné aplikace, a to od společností, jejichž seznam najdete v dané aplikaci. Aktivací služby e-faktura/e-dokument souhlasíte s tím, aby Vám tyto společnosti zasílaly faktury nebo jiné dokumenty elektronicky, abychom je o Vašem souhlasu informovali a pro potřeby e-fakturace jim předali Vaše identifikační údaje, číslo účtu a případně i informaci o tom, že jste obdrželi e-fakturu nebo jiný dokument. Svůj souhlas s vystavováním elektronických faktur a dalších dokumentů můžete dát i přímo společnosti, která je uvedena v příslušné aplikaci. Tuto službu Vám můžeme aktivovat i my, pokud nás o to požádá některá

z uvedených společností. Pokud tuto službu nebudete využívat, můžete ji kdykoli zrušit. Za správnost obsahu doručených faktur nebo jiných dokumentů a za případné reklamace odpovídá společnost, která je vystavila.

## 20. BEZPEČNOST PŘI VYUŽÍVÁNÍ TELEFONNÍHO A INTERNETOVÉHO BANKOVNICTVÍ

Telefonní a internetové bankovníctví můžete využívat jen s pomocí osobních bezpečnostních prvků, které slouží k Vaší identifikaci a potvrzení oprávněnosti využití telefonního a internetového bankovníctví. Při využívání telefonního a internetového bankovníctví jste povinni dodržovat níže stanovená bezpečnostní pravidla. Pokud je porušíte, můžete nést odpovědnost za škodu, která Vám vznikne.

### 20.1 Proč je nezbytné dodržovat pravidla bezpečnosti?

Dodržování níže stanovených pravidel bezpečnosti při využití telefonního a internetového bankovníctví je zcela zásadní, abychom mohli zabránit, popř. minimalizovat jejich neoprávněné zneužití, a to zejména provedení neautorizovaných plateb z Vašeho účtu. Neúmyslné porušení těchto bezpečnostních pravidel je porušením Vaší povinnosti používat platební prostředek, tedy internetové bankovníctví, v souladu se sjednanými podmínkami z hrubé nedbalosti a za škodu způsobenou Vám jeho zneužitím v takovém případě nebudeme odpovídat.

### 20.2 Co jsou osobní bezpečnostní prvky telefonního a internetového bankovníctví?

Osobní bezpečnostní prvky jsou jedinečné prvky, které umožňují přístup k telefonnímu a internetovému bankovníctví a jejich využívání. Mezi osobní bezpečnostní prvky patří zejména heslo, aktivací a kontrolní kód, autorizační SMS, bezpečnostní aplikace pro chytrý telefon nebo tablet, elektronický certifikát, námi poskytnuté platební karty nebo PIN kód s kombinací uvedených prvků. Pro telefonní bankovníctví a pro jednotlivé aplikace internetového bankovníctví můžete použít jen ty osobní bezpečnostní prvky, které jsou k tomu určené. Osobní bezpečnostní prvky jsou nepřenositelné a smí je používat jen osoba, které jsme je přidělili. Pokud se dohodneme na korespondenčním předání osobních bezpečnostních prvků, pošleme Vám je na adresu, kterou nám pro tyto účely sdělíte. Při jakémkoli poškození zásilky ji prosím nepřebírejte, požádejte doručovatele o sepsání zápisu o poškození zásilky a bezodkladně nás informujte. Osobní bezpečnostní prvky si můžete převzít také osobně v příslušném obchodním místě. Osobní bezpečnostní prvky vydáváme výhradně za účelem jejich využívání v souvislosti s telefonním a internetovým bankovníctvím. Pokud je použijete k jinému účelu, neneseme za takové použití odpovědnost. Seznam námi nabízených osobních bezpečnostních prvků je na [www.csas.cz/bezpecnostniprvky](http://www.csas.cz/bezpecnostniprvky).

Pokud si sjednáte elektronický certifikát, zavazujete se dodržovat licenční a další podmínky pro jeho používání. Po vydání elektronického certifikátu si prosím hned ověřte, zda přesně odpovídá Vaším údajům. Pokud ne, neprodleně nás o tom informujte. Na Vaši žádost můžeme jeho platnost kdykoliv ukončit. Platnost elektronického certifikátu pak zaniká nejpozději první pracovní den po obdržení Vaší žádosti.

Předčasně ukončit platnost elektronického certifikátu můžeme také tehdy, pokud:

- byl elektronický certifikát vydán na základě nepravdivých údajů nebo tyto údaje již nejsou platné;
- porušíte jakoukoli povinnost vyplývající z jeho používání;
- nám ohlásíte ztrátu, odcizení, zneužití či jiné neoprávněné užití Vašeho elektronického certifikátu nebo podezření na takové jednání;
- se věrohodným způsobem dozvíme o úmrtí osoby, které byl vydán;
- nám tuto povinnost ukládá právní předpis, příp. pravomocné správní nebo soudní rozhodnutí.

Za vydání a využívání elektronického certifikátu Vám budeme účtovat cenu podle aktuálního ceníku, viz [www.csas.cz/cenik](http://www.csas.cz/cenik). Pokud dojde k předčasnému ukončení platnosti elektronického certifikátu, neposkytujeme náhradu za zbývající řádné období, po které by zůstal elektronický certifikát v platnosti.

### 20.3 Jak chránit osobní bezpečnostní prvky?

Osobní bezpečnostní prvky pečlivě chraňte před ztrátou, odcizením, zneužitím a jakýmkoli použitím jinou osobou. Osobní bezpečnostní prvky nesmí být za žádných okolností a žádným způsobem poskytnuty jiné osobě, s výjimkou oprávněných poskytovatelů služby nepřímého dání platebního příkazu a oprávněných poskytovatelů služby

informování o platebním účtu, a to jen ve vztahu k účtu, jehož jste majitelem. Současně Vás žádáme, abyste zabránili pozměnění nebo jinému nepovolenému zásahu, který by měnil povahu, účel nebo charakter vydaného osobního bezpečnostního prvku.

Ve vlastním zájmu nás neprodleně informujte o ztrátě, odcizení, zneužití nebo neoprávněném užití osobních bezpečnostních prvků. Můžete tak učinit na naší bezplatné informační lince 800 207 207 (při volání ze zahraničí na lince +420 956 777 956) nebo v kterémkoli našem obchodním místě.

O nahlášení ztráty, odcizení, zneužití nebo neoprávněného užití osobních bezpečnostních prvků Vám rádi poskytneme potvrzení. Je důležité, abyste při ohlášení sdělili veškeré důležité informace, které s nastalou situací souvisí. Po Vašem ohlášení učiníme veškerá nezbytná opatření, včetně zablokování telefonního a internetového bankovníctví, abychom zamezili jejich zneužití neoprávněnou osobou.

Telefonní a internetové bankovníctví omezíme také z důvodu bezpečnosti, zejména pokud budeme mít podezření na zneužití nebo neoprávněné použití osobních bezpečnostních prvků nebo Vašeho zařízení, prostřednictvím kterého využíváte telefonní a internetové bankovníctví, nebo z důvodu významného zvýšení rizika, že nebudete schopen splácet úvěr, který můžete čerpat prostřednictvím aplikace internetového bankovníctví. O tom Vás neprodleně vhodným způsobem informujeme.

#### **20.4 Jaká jsou další bezpečnostní pravidla pro používání internetového bankovníctví?**

Ve vlastním zájmu vždy pečlivě dodržujte následující pravidla bezpečnosti, která jsou pro Vaši ochranu před zneužitím internetového bankovníctví zcela nezbytná. Bez jejich dodržování Vás nemůžeme dostatečně ochránit zejména před neautorizovanými podvodnými platbami z Vašich účtů.

K internetovému bankovníctví nepřistupujte pomocí technického zařízení, které je veřejně přístupné (např. z počítače v internetové kavárně) nebo, které Vám není známé. K internetovému bankovníctví nepřistupujte ani pomocí technického zařízení (např. mobilní telefon), prostřednictvím kterého může k Vaším aplikacím internetového bankovníctví přistupovat i jiná osoba. Používejte vždy vlastní technické zařízení nebo zařízení, jehož bezpečnost jste před jeho užitím spolehlivě ověřili. Nikdy nepoužívejte technické zařízení, o jehož bezpečnosti existují jakékoli pochybnosti. Čipová karta s elektronickým certifikátem slouží pouze pro přihlášení a autorizaci transakcí, v ostatních případech ji ve svém zařízení nenechávejte. Nepoužívejte programové úpravy Vašeho chytrého mobilního telefonu, které umožňují plný administrátorský přístup, a k internetovému bankovníctví nepřistupujte prostřednictvím účtu s právy administrátora. Na svém technickém zařízení používejte vždy výlučně aktuální, výrobcem i námi podporované verze operačního systému, bezpečnostních programů (antiviru, firewallu atd.) a internetového prohlížeče (seznam námi podporovaných programů je v uživatelské příručce telefonního a internetového bankovníctví, která je dostupná na [www.csas.cz/prirucka](http://www.csas.cz/prirucka)). Na svém technickém zařízení instalujte a používejte programy jen z důvěryhodných a již dříve ověřených zdrojů, které nemohou obsahovat škodlivé kódy. Ve svém telefonu, který to umožňuje, si nastavte zákaz instalace z neznámých zdrojů. Neotevírejte e-maily ani přílohy e-mailů od podezřelých odesílatelů nebo zprávy s podezřelým názvem nebo obsahem. Na takové e-maily neodpovídejte ani jinak nereagujte. Na zařízení, které používáte pro internetové bankovníctví, nenavštěvujte rizikové internetové stránky. Na internetu neotvírejte odkazy na neznámé servery a ty, se kterými se setkáte v podezřelých e-mailech. Svě přístupové heslo pravidelně měňte (nejméně jedenkrát za tři měsíce) a chraňte ho před vyrazením. Ke své e-mailové schránce používejte ochranu proti spamu.

Své osobní bezpečnostní prvky zadávejte vždy jen na stránkách [george.csas.cz](http://george.csas.cz), [www.servis24.cz](http://www.servis24.cz), [bezpecnost.csas.cz](http://bezpecnost.csas.cz) nebo do našich aplikací nebo do aplikací oprávněných poskytovatelů služby nepřímého dání platebního příkazu nebo do aplikací oprávněných poskytovatelů služby informování o platebním účtu. Před jejich zadáním si vždy důkladně ověřte, že jste na těchto stránkách, resp. že se jedná o naši aplikaci (seznam našich aplikací je na [www.csas.cz/naseaplikace](http://www.csas.cz/naseaplikace)) nebo že se jedná o aplikaci oprávněného poskytovatele služby nepřímého dání platebního příkazu, resp. oprávněného poskytovatele služby informování o platebním účtu (seznam námi ověřených aplikací je na [www.csas.cz/aplikacetpp](http://www.csas.cz/aplikacetpp)). Internetové bankovníctví spouštějte vždy pouze z našich internetových stránek nebo zadáním [george.csas.cz](http://george.csas.cz), [www.servis24.cz](http://www.servis24.cz) nebo [bezpecnost.csas.cz](http://bezpecnost.csas.cz) do adresního řádku prohlížeče nebo z námi zasláného odkazu. Tuto stránku nevyhledávejte pomocí vyhledávače ani ji nespouštějte ze záložky svých oblíbených adres. Po přihlášení máte povinnost se vždy nejdříve pozorně seznámit s naším upozorněním na aktuální hrozby a rizika. Pokud po jejich prostudování identifikujete jakékoli hrozící riziko ve vztahu k bezpečnosti svého internetového bankovníctví, okamžitě ukončete své přihlášení v aplikaci a kontaktujte nás na níže uvedeném čísle. Obdobně postupujte v jakémkoli jiném případě, kdy budete mít podezření na ohrožení bezpečnosti svého internetového bankovníctví. Před přihlášením a po celou dobu přihlášení do internetového bankovníctví průběžně kontrolujte, že v adresním řádku je uvedena

adresa [https:// www.servis24.cz](https://www.servis24.cz) nebo <https://bezpecnost.csas.cz> a poklepáním na ikonu zámku kontrolujte, že certifikát zabezpečující připojení byl vydán pro [www.servis24.cz](https://www.servis24.cz) nebo [bezpecnost.csas.cz](https://bezpecnost.csas.cz).

### **20.5 Jak postupovat při zneužití internetového bankovníctví?**

Jakékoli podezření ohledně zneužití svého internetového bankovníctví jste nám povinni neprodleně ohlásit na číslo 800 207 207 (při volání ze zahraničí +420 956 777 956). Od takového okamžiku, popř. od okamžiku, kdy je Vám takové podezření sděleno námi, a to prostřednictvím telefonu, SMS zprávy nebo e-mailem, nesmíte do Vašeho technického zařízení, které používáte pro přístup do internetového bankovníctví, žádným způsobem zasahovat (např. formátovat disk, instalovat nové programy nebo programy odinstalovat, mazat soubory atd.) a takové zařízení musíte okamžitě odpojit od přístupu k internetu (popř. jiné sítě), aby nedocházelo k dalším útokům (lze provést i vypnutím zařízení nebo vyjmutím baterie, popř. odpojením od napájecího zdroje). V případě uvedeného podezření Vám poskytneme nezbytnou součinnost k jeho prověření a zabránění dalším škodám. Naši odborní specialisté Vám v tomto ohledu poskytnou nezbytnou pomoc. Dojde-li ke zneužití Vašeho internetového bankovníctví, jste povinni umožnit nám provést odborné posouzení Vašeho technického zařízení. Bude-li v důsledku zneužití Vašeho internetového bankovníctví zahájeno trestní řízení a Police ČR zajistí vyhotovení znaleckého posudku, zavazujete se nám jej neprodleně poskytnout.

## **21. KOMUNIKACE PROSTŘEDNICTVÍM TELEFONNÍHO A INTERNETOVÉHO BANKOVNICTVÍ**

V případech, kdy Vám to nabídneme, můžete s námi prostřednictvím telefonního a internetového bankovníctví uzavřít smlouvy o bankovních službách nebo o námi nabízených finančních službách třetích osob, jejich změnách nebo s námi jinak komunikovat. Přes telefonní a internetové bankovníctví tak můžete pohodlně podat žádost nebo nabídku na uzavření smlouvy, případně přijmout naši nabídku. V prostředí telefonního a internetového bankovníctví Vám můžeme poskytovat informace, včetně našich obchodních sdělení. Pokud obchodní sdělení takto nechcete dostávat, můžete je kdykoli odmítnout přímo v nastavení telefonního a internetového bankovníctví nebo v kterémkoli obchodním místě.

# PLATEBNÍ SLUŽBY

## 22. OBECNÁ PRAVIDLA PRO HOTOVOSTNÍ PLATBY

### 22.1 Které druhy hotovostních plateb provádíme?

Na základě smlouvy o platebním účtu Vám umožníme:

- a) vklad hotovosti u pokladen našich obchodních míst ve stanovených měnách na námi vedený účet;
- b) vklad hotovosti v českých korunách prostřednictvím našich vkladových bankomatů s použitím námi vydaných karet;
- c) vklad mincí české měny prostřednictvím našich mincovních automatů;
- d) výběr hotovosti z účtu u pokladen našich obchodních míst ve stanovených měnách s použitím našeho formuláře;
- e) výběr hotovosti z účtu v našich i cizích bankomatech v ČR i v zahraničí, pokud to Vaše karta umožňuje;
- f) výběr hotovosti z účtu prostřednictvím karty v jiných bankách v ČR i v zahraničí, které jsou k tomu technicky vybaveny, tzv. cash advance;
- g) výběr hotovosti z účtu prostřednictvím karty při placení nákupu ve vybraných obchodech označených nápisem „Visa Cash Back“ nebo „Mastercard/Maestro Cash Back“.

Hotovostní transakce provádíme v českých korunách a měnách uvedených v našem kurzovním lístku. Bez ověření totožnosti druhé strany nejsme povinni provést hotovostní platbu.

### 22.2 Jak se ohlašuje výběr hotovosti ve zvláštních případech?

Pro bezpečí Vás i našich zaměstnanců držíme v obchodních místech jen určité množství hotovosti. Proto je potřeba výběry hotovosti, které překračují určitou částku, nebo určitý počet mincí, nebo výběry hotovosti v méně častých cizích měnách, nahlásit několik dní předem. Pokud plánujete provést takový výběr hotovosti, oznamte nám to předem na tiskopisu o avízu výběru hotovosti, prostřednictvím elektronického formuláře na našich internetových stránkách [www.csas.cz/nadlimitnivyber](http://www.csas.cz/nadlimitnivyber), telefonicky, případně jiným předem smluveným způsobem. Aktuální informace o limitech a lhůtách Vám sdělíme v jednotlivých obchodních místech nebo na našich internetových stránkách [www.csas.cz/pobocky](http://www.csas.cz/pobocky). Pokud výběr hotovosti podle tohoto ustanovení neohlásíte s dostatečným časovým předstihem, nemusíme mít požadovanou hotovost v danou chvíli k dispozici. Částku vyplatíme v nominálech, které máme k dispozici.

Jestliže nám předem neoznámíte výběr hotovosti v konkrétní cizí měně, můžeme Vám v případě výjimečného nedostatku bankovek v této měně nabídnout vyplacení požadované částky nebo její části v jiné (náhradní) měně.

## 23. OBECNÁ PRAVIDLA PRO BEZHOTOVOSTNÍ PLATBY

### 23.1 Na základě jakých platebních příkazů provádíme bezhotovostní platby?

Bezhotovostní platby provádíme na základě:

- a) jednorázových příkazů k:
  - úhradě ve formě jednotlivého příkazu (včetně úhrad do zahraničí a úhrad v eurech v rámci Evropského hospodářského prostoru) nebo hromadného příkazu;
  - výplatě hotovosti;
- b) trvalých příkazů k:
  - úhradě (včetně úhrad do zahraničí a úhrad v eurech v rámci Evropského hospodářského prostoru);
  - regulaci zůstatku (tzv. sweep);
  - výplatě hotovosti;
- c) jednorázových příkazů k:
  - inkasu ve formě jednotlivého příkazu (včetně inkas v eurech v rámci Evropského hospodářského prostoru) nebo inkasu ve formě hromadného příkazu;
- d) trvalých příkazů k inkasu.



### 23.2 Co je souhlas s inkasem?

Na základě Vašeho souhlasu s inkasem si příjemce platby zažádá o úhradu částky z Vašeho účtu (inkaso) a my mu částku odešleme. Souhlas s inkasem je možné udělit:

- a) u inkasních plateb prováděných v tuzemsku v českých korunách
  - přímo nám nebo
  - příjemci platby, kterému vedeme účet a se kterým jsme sjednali podmínky provádění inkas v jeho prospěch (takovéto inkaso však provedeme pouze tehdy, pokud jeho provedení nebrání jiný souhlas s inkasem, který jste udělili přímo nám); jestliže svůj souhlas udělíte jinému příjemci platby či jeho bance a nám to neoznámíte, je tento souhlas vůči nám neúčinný a inkaso neprovedeme; nebo
- b) u inkasních plateb prováděných v rámci Evropského hospodářského prostoru v eurech - můžete zřídit všeobecný souhlas s prováděním inkas v eurech v rámci Evropského hospodářského prostoru pro jakéhokoli příjemce (případně můžete určité příjemce vyloučit) nebo můžete zřídit jednotlivý souhlas pro konkrétního příjemce.

Pokud se nedohodneme jinak, musí každý Váš souhlas s inkasem stanovit také maximální částku, která může být v průběhu stanoveného období (např. kalendářního měsíce) inkasována z Vašeho účtu. Příjemce platby nebo banku příjemce platby můžeme informovat o Vašem souhlasu s inkasem a o změnách takového souhlasu.

### 23.3 Kdy můžeme upravit souhlas s inkasem nebo platební příkaz?

V zájmu zachování plynulého provádění plateb můžeme na základě požadavku příjemce platby provést hromadnou změnu bankovního spojení příjemce i dalších identifikačních údajů platby. Pokud se stanete naším klientem podle pravidel pro změnu platebního účtu, můžeme u Vašich trvalých plateb a inkas změnit bankovní spojení příjemce, pokud to máme s takovým příjemcem dohodnuté. O takové změně Vás budeme vždy informovat.

## 24. VYPLNĚNÍ A PODÁNÍ PLATEBNÍHO PŘÍKAZU

### 24.1 Jak vyplnit platební příkaz?

Při vyplňování platebních příkazů postupujte podle pravidel uvedených v Informaci České spořitelny, a.s., k platebním službám – Soukromá klientela, kterou najdete na našich internetových stránkách [www.csas.cz/platebnisluzby](http://www.csas.cz/platebnisluzby) nebo Vám ji poskytneme v našich obchodních místech. Dovolujeme si Vás upozornit, že neověřujeme správnost údajů, které nám při předání platebního příkazu poskytnete.

### 24.2 Jak podat platební příkaz?

Platební příkaz nám můžete předat některým z následujících způsobů:

- a) na našem formuláři předáním u přepážky v obchodním místě;
- b) přes bankomat nebo platbomat s využitím karty;
- c) zaplacením kartou u obchodníka nebo přes internet;
- d) prostřednictvím telefonního bankovníctví;
- e) prostřednictvím aplikací internetového bankovníctví;
- f) prostřednictvím aplikace oprávněného poskytovatele služby nepřímého dání platebního příkazu (takto nám můžete předat jen jednotlivý jednorázový příkaz k úhradě a pouze pokud je Váš účet přístupný prostřednictvím internetu);
- g) na našem formuláři nebo na jiném tiskopisu s náležitostmi platebního příkazu, který je doručen poštou nebo kurýrem, s Vaším úředně ověřeným podpisem;
- h) jiným způsobem, který máme v nabídce a který si s námi sjednáte.

### 24.3 Jaké jsou podmínky pro přijetí platebních příkazů?

Váš platební příkaz přijmeme za předpokladu, že:

- a) bude určitý, srozumitelný a bude obsahovat všechny povinné údaje;
- b) ho předáte ve stanovené lhůtě;
- c) na účtu bude v době provedení příkazu dostatek peněz k provedení platby;
- d) částka platby nepřevyší horní hranici dohodnutých limitů;
- e) bude splňovat další zákonné a dohodnuté podmínky.

## 25. BEZPEČNOSTNÍ LIMITY PRO PLATBY A VÝBĚRY

Bezpečnostní limity pro platby a výběry jsou uvedeny v Informaci České spořitelny, a.s., k platebním službám – Soukromá klientela, kterou najdete na našich internetových stránkách [www.csas.cz/platebnisluzby](http://www.csas.cz/platebnisluzby) nebo Vám ji poskytneme v našich obchodních místech.

## 26. ODSOUHLASENÍ A ODVOLÁNÍ PLATEBNÍHO PŘÍKAZU

### 26.1 Jak můžete udělit souhlas s provedením platby?

K provedení platby potřebujeme dostat Váš souhlas dohodnutým způsobem nejpozději při doručení platebního příkazu, pokud se nedohodneme jinak. Udělením Vašeho souhlasu považujeme Váš platební příkaz za autorizovaný.

Souhlas s provedením platebního příkazu můžete udělit:

- a) písemně – platební příkaz provedeme, jestliže ověříme Vaši totožnost (průkazem totožnosti nebo vzorovým podpisem). Pokud nemáme vzorový podpis k dispozici nebo se podpisy neshodují, platební příkaz neprovedeme, ledaže by nám bylo jiným způsobem prokázáno, že se jedná o podpis osoby, která je oprávněna souhlas s provedením platebního příkazu udělit;
- b) přes internetové bankovníctví – použitím biometrických údajů nebo přidělených osobních bezpečnostních prvků (např. zadáním autorizační SMS do aplikace internetového bankovníctví, přihlášením se do aplikace internetového bankovníctví pomocí osobních bezpečnostních prvků nebo biometrických údajů a zadáním platebního příkazu v takové aplikaci nebo jiným způsobem použití osobních bezpečnostních prvků, jak je stanoveno v příslušné aplikaci internetového bankovníctví). Takto můžete také vyjádřit svůj souhlas s provedením platby, k níž nám byl platební příkaz předán jinak než přes internetové bankovníctví (např. z podnětu nebo prostřednictvím příjemce platby);
- c) přes telefonní bankovníctví – ústním vyjádřením souhlasu, při současném ověření Vaší totožnosti způsobem, který umožňujeme; jedná se o tyto způsoby: osobní bezpečnostní prvky, ověření hlasem nebo zahájení hovoru prostřednictvím naší aplikace;
- d) při použití platební karty:
  - zadáním PIN anebo podpisem dokladu vystaveného výplatním nebo prodejním místem při provádění platby nebo přiložením bezkontaktní karty k příslušnému zařízení, případně kombinací těchto způsobů;
  - v bankomatu nebo platbomatu zadáním PIN;
  - při platbě kartou přes internet tak, že na příslušné internetové stránce zadáte požadované údaje uvedené na Vaší platební kartě. Pokud je k provedení platby vyžadováno také zadání jednorázově vytvořeného údaje nebo potvrzení v naší bezpečnostní aplikaci (systém 3D Secure), je vyjádřením Vašeho souhlasu zadání údajů na kartě společně s tímto jednorázově vytvořeným údajem nebo potvrzením v naší bezpečnostní aplikaci;
  - při platbě prováděné z podnětu příjemce, například za účelem úhrady ceny za Vámi objednané zboží nebo služeb od tohoto příjemce, sdělením příslušných dat uvedených na své kartě tomuto příjemci;
- e) při použití dalších bezkontaktních platebních prostředků (např. bezkontaktní nálepka, bezkontaktní karta v mobilu) přiložením bezkontaktního platebního prostředku k příslušnému zařízení, případně i jiným způsobem autorizace (PIN, gesto, otisk prstu);
- f) při výběru hotovosti z bankomatu bez použití platební karty (pokud tuto službu nabízíme) zadáním jednorázového a časově omezeného kódu, který Vám poskytneme na vyžádání;
- g) v případě inkas také poskytnutím souhlasu příjemci platby, kterému vedeme účet a se kterým jsme sjednali podmínky provádění inkas v jeho prospěch;
- h) prostřednictvím poskytovatele služby nepřímého dání platebního příkazu – použitím nebo sdělením námi přidělených osobních bezpečnostních prvků, anebo použitím nebo sdělením osobních bezpečnostních prvků přidělených poskytovatelem služby nepřímého dání platebního příkazu.

### 26.2 Jak můžete odvolat platební příkaz nebo souhlas s jeho provedením?

Platební příkaz, případně souhlas s jeho provedením, můžete odvolat, dokud jej nepřijmeme podle článku 27.1. Souhlas s inkasem a trvalý příkaz můžete odvolat do konce provozní doby dne, který předchází požadovanému dni odepsání peněz z Vašeho účtu (u inkas v eurech v rámci Evropského hospodářského prostoru můžete souhlas odvolat ve lhůtách uvedených v Informaci České spořitelny, a.s., k platebním službám – Soukromá

klientela, kterou najdete na [www.csas.cz/platebnisluzby](http://www.csas.cz/platebnisluzby)). Platební příkaz s odloženou splatností nemůžete odvolat po uplynutí provozní doby, která bezprostředně předchází dni, v němž je platební příkaz přijat. Platební příkaz, který nám dáváte prostřednictvím příjemce, nemůžete odvolat poté, co jej předáte příjemci. Nepřímo daný platební příkaz nemůžete odvolat poté, co jej předáte poskytovateli služby nepřímého dání platebního příkazu, ať již jsme tímto poskytovatelem my, nebo jiná osoba.

Pokud Vám umožníme odvolání platebního příkazu i po uplynutí lhůty pro jeho odvolání, nezaručujeme, že platbu bude možné vždy zrušit a peníze Vám vrátit. V těchto případech Vám můžeme účtovat cenu podle našeho ceníku a poplatky třetích stran, včetně našich nákladů vzniklých z rozdílů měnových kurzů, a to i když se platbu nepodaří zrušit.

### **26.3 Je možné vrácení už provedeného inkasa?**

Jestliže v okamžiku předání souhlasu s inkasem nebyla stanovena přesná částka platby a současně částka platby převyšuje částku, kterou jste vzhledem k okolnostem mohli rozumně očekávat, můžete požadovat vrácení odepsané částky ve lhůtě 8 týdnů ode dne, kdy byly peníze odepsány z Vašeho účtu. To neplatí pro případy neočekávané změny směnného kurzu, pokud byl použit referenční směnný kurz, na jehož použití jsme se dohodli.

Toto právo však nemáte, jestliže nám souhlas s platbou udělíte přímo a zároveň Vám byla informace o přesné částce platby naší bankou nebo příjemcem platby poskytnuta nebo zpřístupněna dohodnutým způsobem nejméně 4 týdny před přijetím platebního příkazu.

Pokud požádáte o vrácení částky Vámi odsouhlasené platby, můžeme od Vás požadovat veškeré informace a doklady o splnění podmínek pro vrácení platby. Do 10 pracovních dnů ode dne obdržení žádosti Vám buď příslušnou částku vrátíme, anebo její vrácení odmítneme a současně Vám sdělíme důvody odmítnutí. U inkas v eurech v rámci Evropského hospodářského prostoru Vám příslušnou částku vrátíme vždy.

Pokud jste příjemcem inkasované částky, můžeme po Vás požadovat informace a doklady nutné k posouzení, jestli jsou splněny podmínky pro její vrácení plátcí. Pokud budou podmínky pro vrácení částky platby splněny, můžeme z Vašeho účtu odepsat příslušné peníze za účelem jejich vrácení plátcí. Pokud to nebude možné pro nedostatek peněz na Vašem účtu, můžeme Vás vyzvat k úhradě chybějících peněz v přiměřené lhůtě. Po uplynutí této lhůty odečteme peníze z Vašeho účtu, i když tím na něm vznikne nepovolený záporný zůstatek (nepovolené překročení). Takto vzniklý dluh úročíme příslušnou úrokovou sazbou a vedle ní můžeme účtovat i další platby související s Vaším prodlením podle článku 7.3. Úrokovou sazbu i další platby najdete v našem ceníku, který je dostupný také na [www.csas.cz/cenik](http://www.csas.cz/cenik).

## **27. PROVÁDĚNÍ PLATEB**

### **27.1 Kdy považujeme platební příkaz za přijatý?**

Platební příkazy nám můžete doručit v naší provozní době v pracovních dnech. Vymezení pracovních dnů a provozních dob naleznete v Informaci České spořitelny, a.s., k platebním službám – Soukromá klientela, kterou najdete na našich internetových stránkách [www.csas.cz/platebnisluzby](http://www.csas.cz/platebnisluzby) nebo Vám ji poskytneme v našich obchodních místech. Pokud platební příkaz podáte mimo naši provozní dobu, přijmeme ho ke zpracování na začátku provozní doby dalšího pracovního dne.

Platební příkaz zpravidla považujeme za přijatý v okamžiku, kdy ho během provozní doby obdržíme. Pokud máme platební příkaz provést až po splnění určitých podmínek nebo na konci určitého období (odložená splatnost platebního příkazu), považujeme platební příkaz za přijatý až tímto okamžikem. Pokud tento okamžik nastane mimo naši provozní dobu, považujeme platební příkaz za přijatý ke zpracování na začátku provozní doby následujícího pracovního dne.

Jestliže obdržíme platební příkaz a na účtu v tu chvíli není dostatek peněz, považujeme ho za přijatý až v okamžiku, kdy na účtu potřebné peníze jsou. Pokud však nebudou peníze k dispozici nejpozději do konce lhůty pro opakované zúčtování uvedené v článku 28.3, provedení platebního příkazu odmítneme.

## 27.2 Jaké jsou lhůty pro provádění plateb?

Lhůty k provedení Vašeho platebního příkazu se počítají od okamžiku jeho přijetí. Tyto lhůty naleznete v Informaci České spořitelny, a.s., k platebním službám – Soukromá klientela, kterou najdete na našich internetových stránkách [www.csas.cz/platebnisluzby](http://www.csas.cz/platebnisluzby), nebo Vám ji poskytneme v našich obchodních místech.

Rychlost provedení platby ovlivňují i státní svátky v České republice nebo v zahraničí a také způsob předání platebního příkazu. Konečné připsání platby ve prospěch účtu příjemce závisí také na lhůtách zpracování a provozní době banky příjemce. Informace o provedení platebního příkazu se na Vašem účtu objeví nejpozději následující pracovní den.

Můžeme pro Vás přijmout platbu, která je poslána z karty na kartu (P2P platba). Pokud ji přijmeme, připíšeme Vám ji na účet do 30 minut.

## 27.3 Může dojít k pozdržení plateb ze zahraničí a v cizích měnách v ČR?

U došlých plateb zahraničního platebního styku provádíme kontrolu úplnosti údajů o plátcí a příjemci. Pokud budou na platebním příkazu údaje o plátcí nebo příjemci neúplné, může dojít ke zdržení platby kvůli dodatečnému zjišťování údajů anebo k vrácení platby zahraničnímu poskytovateli platebních služeb. Toto zdržení se nepočítá do lhůt pro provedení platby.

## 27.4 Co můžeme odečíst z převáděné částky?

Z převáděné částky můžeme odečíst naši cenu za provedení platby, a to i před jejím připsáním na Váš účet.

## 27.5 Jak Vás informujeme o provedených platbách?

Informace o provedených platbách Vám poskytujeme na výpisech z účtu, které si sjednáte u příslušného účtu. Na vyžádání Vám informace o provedených platbách za předchozí kalendářní měsíc bezplatně zpřístupníme také v kterémkoli obchodním místě.

# 28. ODMÍTNUTÍ PLATEBNÍHO PŘÍKAZU

## 28.1 Kdy musíme odmítnout provedení Vašeho platebního příkazu?

V případě, že nejsou splněny všechny podmínky pro provedení Vašeho platebního příkazu uvedené v článku 24.3, musíme jeho provedení odmítnout. Pokud nám dáte hromadný platební příkaz, ale všechny položky není možné provést pro nedostatek peněz, provedeme pouze část hromadného platebního příkazu, přičemž můžeme určit pořadí jednotlivých plateb a zbývající odmítneme. Stejně můžeme postupovat, pokud obdržíme více platebních příkazů, u kterých nastal stejný okamžik přijetí.

Platební příkaz, který nám dáte prostřednictvím poskytovatele služby nepřímého dání platebního příkazu, můžeme odmítnout také v případě:

- a) podezření na neoprávněné nebo podvodné použití platebního prostředku nebo Vašich osobních bezpečnostních prvků;
- b) kdy byl platební příkaz nepřímo dán prostřednictvím osoby, která není oprávněna poskytovat službu nepřímého dání platebního příkazu;
- c) kdy nám poskytovatel nepřímého dání platebního příkazu neosvědčil svoji totožnost v souladu se zákonem.

## 28.2 Jak získáte informaci o odmítnutí platebního příkazu?

Informaci o odmítnutí platebního příkazu v českých korunách v rámci ČR, včetně nepřímo daného platebního příkazu, Vám budeme zasílat v případech a způsobem sjednaným ve smlouvě o účtu. Jinak se o neprovedení příkazu dozvíte na výpisu z účtu.

Informaci o odmítnutí platebního příkazu můžete také zjistit:

- a) v našem obchodním místě, pokud jste příkaz podávali u přepážky (v tomto případě Vám zašleme i písemné oznámení, pokud jsme se na tom dohodli, toto oznámení ale nezasíláme v případě neprovedení platby pro nedostatek prostředků na účtu nebo překročení sjednaných limitů);

- b) v našem obchodním místě, pokud jste příkaz podávali přes bankomat nebo platbomat;
- c) na telefonní lince 956 777 956, pokud jste příkaz zadali přes telefonní bankovníctví;
- d) samostatným ověřením v internetovém bankovníctví;
- e) jiným individuálně sjednaným způsobem.

O odmítnutí příkazu v cizí měně nebo do zahraničí, včetně nepřímo daného platebního příkazu, Vás budeme informovat takto:

- a) prostřednictvím SMS zprávy nebo e-mailové zprávy, pokud jste údaj o čísle mobilního telefonu nebo e-mailové adrese uvedli na platebním příkazu nebo tyto údaje evidujeme u Vašeho účtu;
- b) v ostatních případech prostřednictvím písemného avíza, které zašleme na sjednanou adresu; pokud jste si adresu nesjednali, pošleme ho na některou z adres vedených u účtu. Jestliže máte sjednáno přebírání oznámení nebo výpisů osobně v obchodním místě, předáme Vám avízo při Vaší nejbližší návštěvě;
- c) u příkazů podaných přes internetové bankovníctví Vám avízo zašleme formou, kterou si zvolíte při zadávání příkazu. Zároveň bude kdykoli k nahlédnutí v přehledu avíz.

### **28.3 Jak provádíme opakované zúčtování platebního příkazu při nedostatku peněz?**

Pokud zadáte platební příkaz v českých korunách na účty v českých bankách, ale na Vašem účtu nebude v den splatnosti dost peněz, budeme provádět opakované zúčtování příkazu k platbě nebo inkasu takto:

- a) u příkazů a inkasních plateb z osobního, sporozírového nebo obdobného účtu probíhá opakování 3 po sobě jdoucí pracovní dny po dni splatnosti. Platby SIPO mají pouze jedno opakování, a to 20.– 22. den v měsíci s ohledem na pracovní dny. Inkasní platby, kdy je účtem příkazce sběrný účet vedený naší bankou, nemají opakované zúčtování;
- b) u příkazů z běžného účtu probíhá opakování několikrát v den splatnosti;
- c) u inkasní platby z běžného účtu probíhá opakování následující 3 po sobě jdoucí pracovní dny po obdržení žádosti o inkaso.

Pokud zadáte platební příkaz do zahraničí a v cizích měnách v ČR, ale na Vašem účtu nebude v den splatnosti dost peněz, budeme provádět opakované zúčtování několikrát v den splatnosti.

Při opakovaném zúčtování platby provedeme Váš příkaz s datem splatnosti ke dni zpracování. K případnému přepočtu měny použijeme kurz platný v čase zpracování. Po uplynutí dohodnuté lhůty již platební příkaz neprovedeme, můžete ho ale zadat znovu. Opakované zúčtování se neprovádí u platebních příkazů provedených prostřednictvím karty v prodejním místě, to znamená, že pokud se v obchodě platba kartou nepodaří ihned, částka se později už z účtu neodepíše. Některé platební příkazy zadané prostřednictvím karty (např. na samoobslužných čerpacích stanicích) můžeme provést i částečně, tj. do výše zůstatku na účtu.

## **29. NESPRÁVNĚ PROVEDENÉ NEBO NEAUTORIZOVANÉ PLATBY**

### **29.1 Kdy napravíme nesprávně provedenou platbu?**

Pokud platba z Vašeho účtu není řádně a včas připsána na účet banky příjemce, zajistíme její dodatečné řádné provedení a uvedeme Váš účet do stavu, jako kdybychom platbu provedli řádně a včas. Než bude taková dodatečná platba připsána na účet banky příjemce, můžete ji zrušit a my Váš platební účet neprodleně uvedeme do původního stavu. Nesprávně provedenou platbu napravíme i v případě, kdy ji provedeme v souladu s platebním příkazem, který nám předal poskytovatel služby nepřímého dání platebního příkazu, pokud nebyla provedena v souladu s platebním příkazem, který jste předal poskytovateli služby nepřímého dání platebního příkazu Vy.

Pokud obdržíme platbu na Váš účet a nepřipíšeme ji na tento účet řádně a včas, zajistíme její dodatečné řádné připsání a uvedeme Váš účet do stavu, jako kdybychom platbu připsali řádně a včas.

Pokud jste příjemcem inkasa, odpovídáme za správné a včasné předání příkazu k jejímu provedení bance plátce. Pokud jste plátcem inkasa, odpovídáme za řádné a včasné provedení platby za předpokladu, že platební příkaz obdržíme od banky příjemce řádně a včas.

## 29.2 Kdy napravíme neautorizovanou platbu?

Pokud proběhne platba bez Vašeho souhlasu, vrátíme Vám peníze na účet nebo v hotovosti nejpozději do konce následujícího pracovního dne poté, co nám takovou neautorizovanou platbu oznámíte (to neplatí v případě podezření na Vaše podvodné jednání). Neautorizovanou platbu napravíme i v případě, že jsme daný platební příkaz obdrželi od poskytovatele služby nepřímého dání platebního příkazu.

Peníze Vám nejsme povinni vrátit zčásti nebo zcela v následujících případech:

- a) ztráta byla způsobena použitím Vašeho ztraceného nebo odcizeného platebního prostředku, případně jeho zneužitím; v tomto případě nesete ztrátu do částky odpovídající 50 EUR;
- b) ztráta byla způsobena Vaším podvodným jednáním nebo tím, že při používání platebního prostředku jste úmyslně nebo z hrubé nedbalosti porušil povinnost používat platební prostředek v souladu se sjednanými podmínkami, zejména povinnost přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu osobních bezpečnostních prvků platebního prostředku, nebo povinnost bez zbytečného odkladu oznámit nám ztrátu, odcizení, zneužití nebo neoprávněné použití platebního prostředku; v tomto případě nesete ztrátu v plné výši. Neúmyslné porušení bezpečnostních pravidel pro používání platebních prostředků uvedených zejména v článku 17. a 20. je porušením povinnosti používat platební prostředky v souladu se sjednanými podmínkami z hrubé nedbalosti.

Ztrátu Vám však uhradíme i ve výše uvedených případech, pokud jste nejednal podvodně a

- a) ztrátu, odcizení nebo zneužití platebního prostředku jste nemohl zjistit před provedením neautorizované platby, nebo
- b) ztráta, odcizení nebo zneužití platebního prostředku byla způsobena našim jednáním, nebo
- c) ztráta peněz vznikla poté, co nám byla oznámena ztráta, odcizení, zneužití nebo neoprávněné použití Vašeho platebního prostředku, nebo
- d) jsme Vám nezajistili vhodné prostředky pro oznámení ztráty, odcizení, zneužití nebo neoprávněného použití Vašeho platebního prostředku, nebo
- e) jsme porušili povinnost požadovat Vaše silné ověření.

## 29.3 Jak můžete reklamovat nesprávnou nebo neautorizovanou platbu?

Reklamací neautorizované nebo nesprávně provedené platby uplatněte ihned poté, co se o ní dozvíte. Pokud reklamaci v této lhůtě neuplatníte, naše povinnosti podle článků 29.1 a 29.2 těchto obchodních podmínek zaniknou. Tyto naše povinnosti zaniknou také tehdy, pokud reklamaci uplatníte až po uplynutí 13 měsíců ode dne odepsání peněz z Vašeho účtu.

Při uplatnění reklamace je nezbytné, aby nám byla z Vaší strany poskytnuta veškerá součinnost a předloženy dostupné doklady, které se vztahují k reklamované platbě.

Bez ohledu na to, zda za nápravu nesprávně provedené platby odpovídáme, nebo ne, na Vaši žádost vyvineme veškeré možné úsilí vedoucí k vyhledání platby. O výsledku našeho šetření Vás budeme informovat.

## 29.4 Co když chybně uvedete číslo účtu nebo kód banky?

Číslo platebního účtu příjemce a identifikační kód jeho banky je jedinečným identifikátorem příjemce. Pokud uvedete nesprávný jedinečný identifikátor příjemce, neneseme za danou platbu odpovědnost, a to platí i tehdy, jestliže uvedete i další údaje o příjemci. Přesto se budeme snažit, aby Vám peníze byly vráceny. Na základě Vaší písemné žádosti Vám poskytneme všechny údaje, které budeme mít, abyste mohl uplatnit své právo na vrácení peněz vůči jejich příjemci.

Protože by se ale nejednalo o pochybení na naší straně, můžeme po Vás za naši pomoc při vrácení peněz požadovat cenu podle našeho aktuálního ceníku. Platby, které jsou zaslány na neexistující číslo účtu, se zpravidla automaticky vrátí na Váš účet.

## 29.5 Co je opravné zúčtování?

Pokud při platbě v české měně v rámci České republiky neprovedeme Váš platební příkaz ve správné výši nebo na správný účet, jsme povinni naši chybu opravit tzv. opravným zúčtováním a uvést zúčtování do souladu s Vaším příkazem.

## 30. SLUŽBA NEPŘÍMÉHO DÁNÍ PLATEBNÍHO PŘÍKAZU A SLUŽBA INFORMOVÁNÍ O PLATEBNÍM ÚČTU

### 30.1 Co je služba nepřímého dání platebního příkazu?

Na základě této naší služby můžete našim prostřednictvím dát platební příkaz i ve vztahu ke svému platebnímu účtu, který nevedeme my, pokud je daný účet přístupný prostřednictvím internetu. Tuto službu Vám budeme poskytovat prostřednictvím našich vybraných aplikací internetového bankovníctví a jejich prostřednictvím nám také můžete udělit souhlas, abychom údaje o Vás, s výjimkou Vašich osobních bezpečnostních prvků, poskytl příjemci dané platby. Souhlas k nepřímému dání platebního příkazu a k provedení platby nám můžete udělit tak, že nám poskytnete své osobní bezpečnostní prvky, které Vám přidělil subjekt, který vede Váš účet, ze kterého má být daná platba provedena. Vaše osobní bezpečnostní prvky nepoužijeme k žádnému jinému účelu než k nepřímému dání Vašeho platebního příkazu.

### 30.2 Co je služba informování o platebním účtu?

Na základě této naší služby pro Vás zpracujeme nejen informace o platebních účtech, které vedeme my, ale i informace o Vašich platebních účtech u jiných subjektů, pokud jsou uvedené účty přístupné prostřednictvím internetu. Můžete tak získat ucelený přehled o všech svých platebních účtech vedených u různých subjektů nejen v ČR, ale v rámci celé EU. Tuto službu Vám budeme poskytovat prostřednictvím našich vybraných aplikací internetového bankovníctví a jejich prostřednictvím nám také můžete udělit souhlas, abychom si údaje o Vašich platebních účtech vyžádali od subjektů, které je vedou.

### 30.3 Jak můžete využít služby třetích stran, které jsou obdobné službě nepřímého dání platebního příkazu nebo službě informování o platebním účtu?

Pokud budete chtít ve vztahu k účtům, které nejsou platebními účty, využívat služby třetích stran, které jsou obdobné službě nepřímého dání platebního příkazu, nebo obdobné službě informování o platebním účtu, musíte nám předem oznámit svůj souhlas s takovou službou. Při využívání takové služby musíte dodržovat stejná pravidla (např. pravidla pro udělení souhlasu s provedením platby, bezpečnostní pravidla), jako v případě využití služby nepřímého dání platebního příkazu, nebo služby informování o platebním účtu poskytované třetí stranou.

# ZÁVĚREM

## 31.1 Odkdy tyto obchodní podmínky platí a jakým právem se řídí?

Ve vztahu ke spotřebitelům nahrazují od 1. 1. 2014 tyto obchodní podmínky Všeobecné obchodní podmínky České spořitelny, a.s., ze dne 15. 7. 2002 ve znění pozdějších změn a Sdělení České spořitelny, a.s., k platebním službám a účtům – Soukromá klientela. Toto znění obchodních podmínek je účinné od 31. 10. 2018.

Ve vztahu ke smlouvám o našich službách, které jsme spolu uzavřeli před 1. 1. 2014 a na které se vztahují tyto obchodní podmínky, jsme si sjednali, že práva a povinnosti z těchto smluv se od 1. 1. 2014 řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Pro případ smlouvy, u které dřívější obchodní podmínky nebyly zrušeny, tyto obchodní podmínky nahrazují Obchodní podmínky pro služby přímého bankovníctví České spořitelny, a.s., Obchodní podmínky pro službu SERVIS 24 – START, Obchodní podmínky pro používání vyššího typu zabezpečení, Všeobecné obchodní podmínky České spořitelny, a.s. pro vedení vkladů na vkladních knížkách, Obchodní podmínky České spořitelny, a.s. pro vydávání a používání debetních a předplacených karet, Obchodní podmínky pro službu Moje zdravé finance, Podmínky pro používání aplikace elektronického bankovníctví George, Podmínky pro používání aplikace mobilního bankovníctví George Go. Přílohou těchto obchodních podmínek je Informace České spořitelny, a.s. k platebním službám – Soukromá klientela.

Smlouvy, na které se vztahují tyto obchodní podmínky, se řídí právem České republiky a soudní spory z nich rozhodují obecné soudy České republiky.

**Pokud máte jakýkoli dotaz, rádi Vám ho zodpovíme na naší bezplatné informační lince 800 207 207 (pro volání ze zahraničí na lince +420 956 777 956) nebo v kterémkoli obchodním místě.**



# INFORMACE O BANCE

## **Česká spořitelna, a.s.**

sídlo Praha 4, Olbrachtova 1929/62, PSČ: 140 00, zapsaná v obchodním rejstříku  
vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 1171  
IČO: 45244782

DIČ: CZ 699001261

Česká spořitelna, a.s. je uvedena v seznamu regulovaných subjektů finančního trhu (seznam bank a poboček zahraničních bank), který vede Česká národní banka (dostupný na [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz)).

## **Kontaktní údaje:**

Informační linka Banky: 800 207 207

Pro volání ze zahraničí +420 956 777 956

E-mail: [csas@csas.cz](mailto:csas@csas.cz)

Internetové stránky: [www.csas.cz](http://www.csas.cz), [www.erstepivatebanking.cz](http://www.erstepivatebanking.cz), [www.erstepremier.cz](http://www.erstepremier.cz)

## **Ombudsman Finanční skupiny České spořitelny:**

Olbrachtova 1929/62, 140 00 Praha 4, [ombudsman@csas.cz](mailto:ombudsman@csas.cz), tel. 956 717 718

Kód Banky pro účely platebního styku: 0800

BIC/SWIFT kód Banky: GIBACZPX

Telex: 121010 spdb c, 121624 spdb c, 121605 spdb c

Reuters: SPOPsp.PR

## **Orgán dohledu:**

Česká národní banka, sídlo Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1

## **Hlavní předmět podnikání:**

Poskytování bankovních služeb na základě bankovní licence podle zákona č. 21/1992 Sb.,  
o bankách, která obsahuje také oprávnění poskytovat investiční služby podle zákona č. 256/2004 Sb.,  
o podnikání na kapitálovém trhu.