

PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA



Definície a pojmy

1. Podmienky pre poskytovanie služieb ČSOB Elektronického bankovníctva (ďalej len "**Podmienky ELB**") upravujú právne vzťahy medzi Československou obchodnou bankou, a.s., Žižkova 11, 811 02 Bratislava, zapísanou v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 4314/B, IČO:36 854 140 (ďalej len "**Banka**") a jej klientami pri poskytovaní vybraných bankových služieb prostredníctvom prostriedku pre elektronickú komunikáciu v súlade a na základe aktuálnych Všeobecných obchodných podmienok (ďalej len „**VOP**“). Banka je poskytovateľom platobných služieb v zmysle Zákona č. 492/2009 Z.z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zákon o platobných službách**“).
2. **Služba ČSOB Elektronického bankovníctva** (ďalej len "**Služba ELB**" alebo „**Služby ELB**") znamená službu Banky, na základe ktorej Klient získava prístup prostredníctvom prostriedkov elektronickej komunikácie k vybraným produktom a službám ČSOB a môže uzatvárať Produktové zmluvy. Banka poskytuje Služby ELB na zmluvnom základe v súlade s právnym poriadkom platným na území Slovenskej republiky. Službami ELB nie sú dotknuté podmienky a obsah Produktovej zmluvy a príslušných obchodných podmienok ako aj práva a povinnosti z nich vyplývajúce. Použitie Služieb ELB je rovnocenné s písomným stykom. Služby ELB sú poskytované v slovenskom jazyku. Vybrané Služby ELB alebo ich jednotlivé funkcionality je Banka oprávnená poskytovať aj v anglickom jazyku.
Službami ELB sa v zmysle týchto Podmienok rozumejú:
Základná Služba ELB:
 - a) Moja ČSOBDoplňkové Služby ELB:
 - b) ČSOB SmartBanking,
 - c) ČSOB API (PSD2),
 - d) ČSOB SmartSlužby +.
3. **Klientska zmluva** je zmluva na základe ktorej sa Klient stáva klientom ČSOB a získava prístup k Službe ELB.
4. **Zmluva o poskytovaní služby ELB** je zmluva uzatvorená medzi Bankou a Klientom o poskytovaní Služby ELB. Zmluvou o poskytovaní služby ELB sa v zmysle týchto Podmienok ELB rozumie Zmluva o poskytovaní služby ČSOB Elektronického bankovníctva spolu s Dohodou o aktivácii služieb ČSOB Elektronického bankovníctva vrátane Plnomocenstva na nakladanie s finančnými prostriedkami na účte.
5. **Zmluva** znamená Klientska zmluva alebo Zmluva o poskytovaní služby ELB.
6. **Zmluva na diaľku** znamená zmluva uzatvorená medzi Bankou/ČSOB a Klientom výlučne prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie (najmä prostredníctvom prostriedkov elektronickej komunikácie Služieb ELB), ktorej súčasťou sú aj Osobitné dojednania pre uzatváranie zmlúv na diaľku medzi členmi ČSOB finančnej skupiny a Klientom prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie (ďalej len „**Podmienky OD**“), ktoré sú zverejnené na webovom sídle www.csob.sk.
7. **Produktová zmluva** znamená zmluva o finančnej službe uzatvorená na diaľku medzi Členom ČSOB a Klientom na vybrané produkty a služby ČSOB prostredníctvom prostriedkov elektronickej komunikácie.
8. **Prostriedok pre elektronickú komunikáciu** znamená prostriedok diaľkovej komunikácie v zmysle § 2 písm. e) zákona č. 266/2005 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri finančných službách na

PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA



dialku a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení a Podmienok OD. Ide o prostriedok, ktorý bez súčasného fyzického kontaktu ČSOB a Klienta možno použiť pri poskytovaní finančnej služby ČSOB k vybraným produktom a službám ČSOB, najmä prostredníctvom Služieb ELB.

9. **ČSOB** znamená člen finančnej skupiny ČSOB, ktorý poskytuje Produktovú zmluvu. Členom finančnej skupiny ČSOB sa na účely týchto Podmienok ELB rozumie Banka, ČSOB stavebná sporiteľňa, a.s., so sídlom : Žižkova 11, 8110 2 Bratislava, IČO : 35 799 200, zapísaná v OR OS BA I, oddiel : Sa, vložka č.2590/B, ČSOB Poistovňa, a.s., so sídlom : Žižkova 11, 811 02 Bratislava, IČO: 31 325 416, zapísaná v OR OS BA I, oddiel Sa, vložka č. 444/B a ČSOB Leasing, a.s., so sídlom Žižkova 11, 815 10 Bratislava, IČO : 35 704 713, zapísaná v OR OS BA I, oddiel: Sa, vložka č. 1220/B.
10. **Účet** znamená účet zriadený a vedený v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi na základe Produktovej zmluvy najmä bežný účet, vkladový účet, sporiaci účet.
11. **Platobný účet** znamená bežný účet alebo iný účet v zmysle zákona o platobných službách.
12. **Detský účet a Študentský účet** sú špeciálne účty, pre ktoré platia nasledujúce podmienky:
 - a) na účtoch Majiteľa účtu do 18. roku veku je možné zvoliť ako Oprávnenú osobu len nepnoletého Majiteľa účtu a jeho zákonných zástupcov (resp. súdom ustanoveného opatrovníka nepnoletého Majiteľa účtu),
 - b) na účtoch Majiteľa účtu do 15. roku veku môže mať Majiteľ účtu iba pasívny prístup a jeho zákonný zástupca (resp. súdom ustanovený opatrovník nepnoletého Majiteľa účtu) môže mať aktívny prístup (hlavný transakčný limit účtu určí zákonný zástupca resp. súdom určený opatrovník),
 - c) na účtoch Majiteľa účtu vo veku 15 -18. roku veku môže mať Majiteľ účtu aktívny prístup (hlavný transakčný limit účtu určí zákonný zástupca resp. súdom určený opatrovník),
 - d) Oprávnená osoba do 18 roku veku môže elektronicky disponovať iba so svojim vlastným účtom, a zároveň takáto Oprávnená osoba môže tiež využívať Službu Moja ČSOB. Môže tiež využívať doplnkovú Službu ČSOB SmartBanking a ČSOB API (PSD2) .
13. **Klientom** sa v zmysle týchto Podmienok ELB rozumie:
 - a) Fyzická osoba, ktorá sa stala klientom Banky na základe Klientskej zmluvy,
 - b) Majiteľ účtu - fyzická osoba, fyzická osoba - podnikateľ alebo právnická osoba, ktorá má v Banke vedený Účet,
 - c) Oprávnená osoba - fyzická osoba, ktorú Majiteľ účtu splnomocnil využívať Služby ELB a nakladať s finančnými prostriedkami na určených účtoch Majiteľa účtu prostredníctvom Služieb ELB alebo držiteľ platobnej karty vydanéj k účtu Majiteľa účtu. Oprávnená osoba má zároveň prístup ku všetkým informáciám o účtoch Majiteľa účtu, ktoré príslušná Služba ELB poskytuje a ktoré sú predmetom bankového tajomstva. Pojem Oprávnená osoba zahŕňa na účely týchto Podmienok ELB aj Majiteľa účtu – fyzickú osobu.
14. **Služby Partnerov** znamenajú služby dodávateľov tovaru alebo služieb, s ktorými ČSOB spolupracuje, pričom tento tovar alebo služby bude Klient oprávnený získavať prostredníctvom Doplnkovej služby ČSOB SmartSlužby +.
15. **Autentifikácia** je postup, ktorý umožňuje Banke overiť totožnosť Klienta alebo oprávnenosť použitia platobného prostriedku vrátane použitia personalizovaných Bezpečnostných prvkov. Banka si vyhradzuje právo rozhodnúť, či bude pri autentifikácii Klienta požadovať prvky silnej autentifikácie Klienta (tzv. dvojfaktorovú autentifikáciu), teda IPPID, PIN a Autentifikačný kód

PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA



vytvorený príslušným autorizačno - autentifikačným zariadením, ktorý v danom čase Klient má pre Služby ELB priradené a aktivované.

16. **Autorizáciou** sa rozumie potvrdenie vôle Klienta vykonať transakciu alebo dispozíciu, a to prostredníctvom Bezpečnostných prvkov.
17. **Identifikačné číslo (IPPID)** znamená 8-miestne neprenosné číslo pridelené pri uzatvorení Zmluvy, ktorým Banka jednoznačne identifikuje Klienta.
18. **ČSOB SmartToken** je aplikácia, ktorá slúži na generovanie jednorazových kódov pre prihlásenie klienta, elektronický podpis odosielaných príkazov v internetbankingu Moja ČSOB a zároveň pre aktiváciu aplikácie ČSOB SmartBanking a potvrdenie internetovej 3-D Secure platby.
19. **Bezpečný kontakt** je mobilný telefónny kontakt a e-mail, ktorý si klient vopred definuje v Zmluve alebo Dohode o aktivácii služieb Elektronického bankovníctva. Tento kontakt slúži Banke na zasielanie správ týkajúcich sa oblasti bezpečnosti elektronického bankovníctva.
20. **Zmluvy a dokumenty** – osobitná časť (elektronická schránka, resp. priečinok) v rámci Služby ELB, určená na doručovanie a uchovávanie zmluvnej dokumentácie a iných dokumentov, súvisiacich so zmluvným vzťahom medzi Bankou a Klientom vo forme trvanlivého média.
21. **Bezpečnostný prvok** znamená prostriedok na zvýšenie ochrany bezpečnosti a dôvernosti elektronickej (diaľkovej) komunikácie prostredníctvom Služby ELB medzi Klientom a Bankou, ktorým sa zabezpečuje predovšetkým Autentifikácia Klienta a Autorizácia Klienta:
 - a) **PIN (k Identifikačnému číslu)** znamená 5-miestne číslo, pomocou ktorého sa uskutoční Autentifikácia Klienta. Na podporovaných mobilných zariadeniach môže byť nahradený iným Bezpečnostným prvkom (biometrickým údajom po udelení súhlasu Klienta). PIN môže byť zmenený výhradne vlastnou aktivitou Klienta, v samoobslužnej zóne, dostupnej pred prihlásením do internetbankingu Moja ČSOB alebo BusinessBanking. Podmienkou pre úspešnú zmenu PIN je, že Klient poskytol Banke Bezpečné kontakty a) mobilné telefónne číslo a b) E-mail.
 - b) **Autentifikačný/Autorizačný kód** znamená jednorazový číselný kód s obmedzenou časovou platnosťou, ktorý slúži na Autentifikáciu alebo Autorizáciu Klienta voči Banke, ktorým je buď:
 - o Bankou zasielaný 9-miestny numerický údaj (SMS kľúč) na vopred definované číslo mobilného telefónu (Bezpečné telefónne číslo). SMS kľúč sa generuje osobitne pre každú Autentifikáciu/Autorizáciu,
 - o Kód generovaný pomocou mobilného tokenu ČSOB SmartToken (softvérové zariadenie), alebo
 - o Bankou zasielaný 6 miestny numerický OTP kód na vopred definované číslo mobilného telefónu a na E-mail (Bezpečné kontakty). OTP kód sa generuje osobitne pre každú Autentifikáciu.
 - c) **Heslo pre ČSOB SmartToken** znamená 5 miestne číslo, ktoré si Klient zvolí pri aktivácii SmartTokenu a Klient ho zadá pri každom použití SmartTokenu.
 - d) **Aktivačný kód** znamená jednorazový kód, ktorý slúži na potvrdenie aktivačného procesu pre aktivovanie Služby ČSOB SmartBanking a ČSOB SmartTokenu.

Charakteristika Služieb ELB

22. Špecifikácia základnej Služby Moja ČSOB:

PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA



- **Moja ČSOB** predstavuje zabezpečenú elektronickú komunikáciu s Bankou prostredníctvom internetu a aplikácie Moja ČSOB. Služba predstavuje poskytovanie bankových služieb v elektronickom prostredí. Do internetbankingu Moja ČSOB sa Klient prihlasuje Identifikačným číslom (IPPID) a PIN (k Identifikačnému číslu). Banka môže požadovať prihlasovanie Identifikačným číslom (IPPID) a PIN (k Identifikačnému číslu) a Autentifikačným/Autorizačným kódom.

23. Špecifikácia vybraných doplnkových Služieb ELB:

- **ČSOB SmartBanking** predstavuje zabezpečenú elektronickú komunikáciu s Bankou prostredníctvom mobilného zariadenia a aplikácie ČSOB SmartBanking. Služba sa automaticky zriaďuje pri zriadení služby Moja ČSOB. Služba poskytuje Oprávnenej osobe prístup k účtom Majiteľa účtu a k vybraným produktom ČSOB a súvisiacim informáciám. Pre aktiváciu Služby ČSOB SmartBanking je potrebné zadať Identifikačné číslo, PIN (k Identifikačnému číslu) a Aktivačný kód,

- aplikáciu pre Službu ČSOB SmartBanking Banka oficiálne poskytuje výhradne z týchto zdrojov: AppStore, Google Play a Huawei AppGallery,

- deaktivácia Služby ČSOB SmartBanking je možná prostredníctvom aplikácie vo funkcii „Nastavenia“ alebo na základe telefonického žiadosti (telefónne číslo 0850 111 777 z územia SR alebo +421 2 5966 8844 z územia mimo SR) alebo odinštalovaním aplikácie ČSOB SmartBanking z mobilného zariadenia.

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

Klient je povinný dodržiavať bezpečnostné pokyny Banky pre využívanie Služby ČSOB SmartBanking uvedené na www.csobsmartbanking.sk, najmä nevykonávať neautorizované úpravy operačného systému mobilného zariadenia s cieľom získať priamy prístup do súborového systému mobilného zariadenia.

- **ČSOB API (PSD2)** – predstavuje službu Banky, ktorá zabezpečuje sprístupnenie platobných iniciačných služieb (PIS - Payment Initiation Service), služieb informovania o účte (AIS - Account Information Service) a služieb potvrdenia o dostupnosti zostatku na vykonanie platobnej operácie, viazanej na platobnú kartu na platobnom účte (CPIIS - Card-based Payment Instrument Issuer Service) podľa zákona o platobných službách. Služba zabezpečuje realizáciu platobných príkazov Oprávnenej osoby - používateľa z Platobného účtu Majiteľa účtu, ktoré neboli zadané v informačnom systéme Banky a poskytuje Oprávnenej osobe prístup k účtom Majiteľa účtu a k vybraným informáciám. Automaticky sa zriaďuje pri zriadení Služby Moja ČSOB. Opis spôsobu využívania Služby ČSOB API (PSD2) je uvedený v dokumente „Obchodné podmienky ČSOB API (PSD2)“ zverejnenom na www.csob.sk.

Predpokladom na využívanie ČSOB API (PSD2) je:

- pridelenie 8-miestneho Identifikačného čísla Oprávnenej osobe, ktorej je poskytovaná Služba Moja ČSOB a
- udelenie súhlasu Oprávnenej osoby Autorizovanej tretej strane a zároveň vykonanie silnej autentifikácie Oprávnenej osoby v prostredí Služieb ELB, pričom Autorizovanou treťou stranou sa rozumie tretia osoba, ktorá Banku požiadala o možnosť sprostredkovať Služby ČSOB API (PSD2), je uvedená v registri príslušnej národnej autority a zároveň disponuje kvalifikovaným certifikátom v zmysle Obchodných

PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA



podmienok ČSOB API (PSD2) a Banka umožnila tejto osobe sprostredkovať tieto Služby API (PSD2).

- **ČSOB SmartSlužby +** – predstavuje službu Banky, ktorá zabezpečuje Klientovi úhradu kúpnej ceny za tovar alebo služby alebo iných súčastí procesu Služby Partnerov prostredníctvom Služby ČSOB SmartBanking z účtu Klienta (Majiteľa účtu) v elektronickom prostredí Partnerov. Podrobný opis fungovania Služby ČSOB SmartSlužby + je uvedený v dokumente s názvom „Podmienky ČSOB SmartSlužby +“, zverejnenom na webovom sídle www.csob.sk.

24. V záujme zabezpečenia plynulého využívania Služieb ELB požaduje Banka mobilné zariadenie s operačným systémom Apple iOS alebo Google Android s prístupom na Internet.

25. Majiteľ účtu má automaticky nastavený neobmedzený transakčný limit na vlastných účtoch. Majiteľ účtu je oprávnený na nastavenie hlavného transakčného limitu na účet (tzv. limit pre jednotlivú transakciu) pre každú Oprávnenú osobu, ktorú splnomocnil na nakladanie s finančnými prostriedkami na svojich účtoch prostredníctvom Služieb ELB. V prípade, že Oprávnená osoba, ktorá nie je Majiteľom účtu, požiadala o nastavenie denného/týždenného limitu na autorizačné zariadenie alebo limitu na jednotlivú transakciu odovzdanú Banke vo vyššej sume ako je suma hlavného transakčného limitu na účte stanovená Majiteľom účtu, je pre Banku záväzný hlavný transakčný limit účtu stanovený Majiteľom účtu.

26. Limity pre Klienta:

- a) Hlavný transakčný limit je pre Majiteľa účtu stanovený Bankou neobmedzene a pre Oprávnenú osobu stanoví tento limit Majiteľ účtu v Plnomocenstve na nakladanie s finančnými prostriedkami na účte,
- b) Limity na Autentifikačný/Autorizačný kód:
 - Pre SMS kľúč je Bankou stanovený limit na 10.000,- € denne a 17.000,- € týždenne. O zmenu tohto limitu môže požiadať Klient osobne na pobočke Banky, maximálne však na 50.000,- € denne a 100.000,- € týždenne. Pre token je Bankou stanovený limit na transakciu na 34.000,-€. O zmenu môže požiadať Klient na pobočke Banky, pričom maximálny limit nie je určený.
- c) Limit pre Službu ČSOB SmartBanking je Bankou stanovený na 10.000,- € denne a 17.000,- € týždenne. Tento limit nie je možné zmeniť.

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

Autentifikácia Klienta

27. Klient pri Službe ELB:

- a) Moja ČSOB je autentifikovaný Identifikačným číslom (IPPID) a PINom k IPPIDu. Dispozície autorizuje jednorazovým kódom vytvoreným príslušným Autorizačným zariadením. Pri Autentifikácii a Autorizácii nemusí Banka pri každej operácii požadovať jednorazový kód vytvorený príslušným Autorizačným zariadením,
- b) ČSOB SmartBanking je identifikovaný prostredníctvom mobilného zariadenia s nainštalovanou a aktivovanou aplikáciou ČSOB SmartBanking zadaním PINu k IPPIDu.

PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA



Každá dispozícia Klienta obsahuje Identifikačné číslo (IPPID) a je autentifikovaná zadaním PINu k IPPIDu. Identifikačné číslo (IPPID) je uložené v šifrovanej podobe v aplikácii a nie je nutné ho opätovne zadávať.

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

- 5 krát po sebe zadá nesprávny PIN kód pri Autentifikácii, alebo
- 5 krát po sebe zadá nesprávny Aktivačný kód pri aktivácii služby ČSOB SmartBanking, alebo
- pri opätovnom generovaní PIN zadá 5 krát po sebe nesprávne jeden z Bezpečných kontaktov

Banka zablokuje Klientovi jeho autorizačný prvok, ak zadá 5 krát po sebe nesprávny kód vygenerovaný príslušným zariadením pri Autentifikácii alebo Autorizácii Klienta alebo zadá 5 krát po sebe nesprávny PIN kód k Tokenu pri jeho používaní. Klient môže požiadať o odblokovanie prístupu alebo Autentifikačného/Autorizačného kódu osobne na pobočke alebo telefonicky, pričom sa musí autentifikovať. Banka zamietne telefonickú požiadavku klienta pokiaľ realizovala poslednú požiadavku Klienta o odblokovanie Identifikačného čísla (IPPID) alebo Autentifikačného/Autorizačného kódu v deň (D) alebo v predchádzajúci pracovný deň (D-1) po aktuálnej telefonickej žiadosti Klienta o odblokovanie.

Práva, povinnosti a zodpovednosť Klienta

29. Klient je povinný využívať Služby ELB, resp. prostriedky pre elektronickú komunikáciu k Službám ELB v súlade s Podmienkami a návodmi k Službám ELB, dodržiavať postupy v nich uvedené a vykonať všetky opatrenia na ich ochranu, najmä dbať na to, aby sa žiadna iná osoba neoboznámila s využívanými Bezpečnostnými prvkami, nesmie tieto Bezpečnostné prvky sprístupniť ani prezradiť inej osobe, resp. ich akokoľvek zaznamenávať v ľahko rozoznateľnej podobe ani uchovávať či nosiť spoločne s prostriedkom pre elektronickú komunikáciu k Službám ELB.

30. V prípade, že Klient:

- a) Zabudne svoje Bezpečnostné prvky, je povinný nastaviť si nové Bezpečnostné prvky alebo sa dostaviť na pobočku Banky, kde je možné nastaviť nové Bezpečnostné prvky.
- b) Zistí stratu alebo odcudzenie Bezpečnostných prvkov/prostriedkov pre elektronickú komunikáciu k Službám ELB (napr. mobilného telefónu/mobilného zariadenia, atď.), resp. zistí, že jeho Bezpečnostné prvky pozná neoprávnená osoba, je povinný ohlásiť túto skutočnosť bezodkladne Banke osobne na pobočke Banky alebo telefonicky na telefónnom čísle 0850 111 777 z územia SR alebo +421 2 5966 8844 z územia mimo SR a požiadať o zablokovanie. Banka na základe tohto oznámenia a žiadosti Klienta okamžite zablokuje jeho prístup k Službám ELB a dohodne s ním ďalší postup. V prípade telefonického ohlásenia Banka neposkytuje z technických dôvodov Klientovi dôkaz o zablokovaní prístupu k Službám ELB, avšak tento telefonický rozhovor je zaznamenávaný na účel preukázania okamihu nahlásenia udalosti a jeho obsahu. Banka podnikne všetky primerané opatrenia pre zastavenie ďalšieho užívania Služieb ELB, a to i v prípade, že sa Klient dopustil hrubej nedbanlivosti či podvodného konania. Klient je povinný poskytnúť Banke maximálnu súčinnosť pri opatreniach na nápravu, ktoré Banka navrhne. V prípade, že Klient nebude

PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA



akceptovať navrhnuté opatrenia, nenesie Banka zodpovednosť za prípadnú škodu, ktorá týmto Klientovi vznikne.

- c) Zistí transakciu, ktorá nebola vykonaná na základe jeho dispozície/príkazu, chyby alebo inej nezrovnalosti vo vedení účtu, ku ktorému sa Služby ELB poskytujú, je povinný informovať Banku osobne na pobočke Banky alebo telefonicky.
31. Klient je v plnom rozsahu zodpovedný za finančnú stratu či ďalšie škody vzniknuté v dôsledku straty alebo odcudzenia bezpečnostných prvkov, resp. prostriedkov pre komunikáciu k Službám ELB (napr. mobilného telefónu atď.), až do okamihu ohlásenia straty alebo odcudzenia v zmysle týchto Podmienok.
32. Od okamihu, keď Klient oznámil Banke stratu, odcudzenie, chybu alebo inú nezrovnalosť v súlade s povinnosťou uvedenou v bode 30, nie je Klient ďalej zodpovedný za prípadnú škodu vzniknutú v dôsledku straty alebo odcudzenia jeho bezpečnostných prvkov, resp. prostriedkov pre elektronickú komunikáciu k Službám ELB, s výnimkou prípadov, kedy sám Klient konal podvodným spôsobom.
33. V prípade platobného príkazu Majiteľa účtu na dobítie kreditu pre mobilných operátorov, a to aj v prípade ak na účte Majiteľa účtu v dobe medzi zadaním príkazu a skutočným odpísaním sumy z účtu Majiteľa účtu nie je dostatočné množstvo finančných prostriedkov, pričom ide o nepovolené prečerpanie finančných prostriedkov na účte Majiteľa účtu, s ktorým sú spojené oprávnenia Banky v zmysle VOP a príslušného Sadzobníka poplatkov Banky (ďalej ako "**Sadzobník Banky**"), je Banka oprávnená zaúčtovať sumu za dobítie kreditu na ľarchu účtu Majiteľa účtu.
34. Výstupné informácie (potvrdenie o prijatí platobného príkazu Bankou, notifikácie) o dispozícii budú poskytované podľa požiadaviek Klienta na Klientom určenú adresu s kontaktnými údajmi určenými v Zmluve, ktoré si môže Klient prostredníctvom vybraných Služieb ELB jednostranne meniť.

Práva, povinnosti a zodpovednosť Banky

35. Banka odovzdáva vybrané prostriedky pre komunikáciu k Službám ELB a bezpečnostné prvky k Službám ELB len príslušnému Klientovi. Banka je povinná vykonať identifikáciu a overenie identity klienta pred vstupom do Služieb ELB v súlade s aktuálne platnými VOP.
36. Banka podnikne po ohlásení skutočností podľa bodu 30 všetky potrebné opatrenia na zastavenie ďalšieho využívania Služieb ELB, a to aj v prípade, že sa Klient dopustil hrubej nedbanlivosti či podvodného konania.
37. Banka znáša zodpovednosť za:
 - a) neuskutočnenie transakcie alebo chybné uskutočnenie transakcie, na vykonanie ktorej má Klient právo,
 - b) transakcie, ktoré boli vykonané bez dispozície Klienta. Zodpovednosť Banky neplatí v prípade, že Klient koná v rozpore s ustanovením týchto Podmienok ELB, najmä v rozpore s povinnosťami Klienta v zmysle bodu 30.
38. V prípadoch uvedených v bode 37 postupuje Banka v súlade s aktuálne platnými VOP.
39. Ustanovenie bodu 37 sa nepoužije, ak Banka preukáže, že Klient porušil svoje povinnosti stanovené v týchto Podmienkach.
40. V rámci elektronickej komunikácie prostredníctvom Služieb Banka akceptuje len údaje úplné, zodpovedajúce predpísaným formátom a autentifikované v závislosti od vybranej Služby ELB. Banka nezodpovedá za škodu vzniknutú neuskutočnením neúplných alebo neautentifikovaných dispozícií. Banka je oprávnená neuskutočniť alebo odmietnuť uskutočnenie dispozícií aj v

PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA



ďalších prípadoch, ktoré znemožňujú vykonanie dispozície v zmysle týchto Podmienok ELB, VOP alebo ďalších zmluvne dohodnutých podmienok vzťahujúcich sa na poskytovanie iných služieb alebo produktov Banky, v prípade nedostatku finančných prostriedkov na účtoch Majiteľa účtu, na ľarchu ktorých sa majú dispozície uskutočniť, ako aj v prípade zablokovania účtov Majiteľa účtu.

41. Banka nezodpovedá za prípadnú škodu, ktorá vznikne v dôsledku chyby alebo duplicitne zadaných platobných príkazov (transakcií) odovzdaných Banke prostredníctvom Služieb ELB, iba ak k škode došlo porušením povinností zo strany Banky.
42. Banka nezodpovedá za neuskutočnenie transakcie, resp. za nemožnosť využitia, alebo za nedostupnosť Služieb ELB, ktoré boli spôsobené priamo či nepriamo príčinami mimo kontrolu Banky alebo jej partnerov (napr. prerušenie dodávky elektrickej energie, prerušenie spojenia s Bankou prostredníctvom verejnej elektronickej komunikačnej siete Internet, štrajk a pod.). Za takto vzniknutú škodu, ktorá Klientovi vznikla v súvislosti s nemožnosťou využitia Služieb ELB, Banka nezodpovedá, ak nemožnosť využiť Služby ELB bola spôsobená okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť.
43. Banka je oprávnená za využívanie Služieb ELB účtovať poplatky vo výške podľa platného Sadzobníka Banky na ľarchu účtu, určeného Klientom.
 - Poplatky za zasielanie informácií „Transakcie platobnou kartou“ sú účtované na ľarchu účtu Majiteľa účtu, ku ktorému je platobná karta vydaná.Všetky poplatky a ich výška, ktoré môžu byť účtované v súvislosti s využívaním Služieb ELB sú uvedené v Sadzobníku Banky, pričom sa použije tá časť Sadzobníka, ktorá sa vzťahuje na určený typ účtu. Platný Sadzobník Banky je k dispozícii v prevádzkových priestoroch Banky prístupných verejnosti na www.csob.sk.
44. Druhy úrokových sadzieb, ktoré môžu byť uplatnené pri jednotlivých službách, sú uvedené v príslušnom dokumente Úrokové sadzby. Platné dokumenty Úrokové sadzby sú k dispozícii vo všetkých pobočkách Banky a na www.csob.sk.
45. Banka je oprávnená zablokovať prístup Klienta k poskytovaným Službám ELB:
 - a) z dôvodov týkajúcich sa bezpečnosti Služby ELB alebo platobného prostriedku,
 - b) z dôvodov podozrenia z neautentifikovaného alebo podvodného použitia Služby ELB alebo platobného prostriedku alebo
 - c) ak takáto povinnosť vyplýva Banke zo všeobecne záväzného právneho predpisu. O zablokovaní Služby ELB z daného dôvodu a o ďalšom postupe Banka Klienta informuje, pokiaľ je to možné, bezodkladne. Ak v prípade zablokovania použitia Identifikačného čísla (IPPID) má príslušný Klient záujem naďalej využívať Služby ELB, je povinný osobne sa dostaviť na ktorúkoľvek pobočku Banky a písomne vyjadriť súhlas so zmenou Identifikačného čísla (IPPID). Ak Banka zväži, že blokácia použitia Identifikačného čísla (IPPID) je neopodstatnená a nie je potrebná pre ochranu práv Klienta pri využívaní Služieb ELB, má právo už vykonanú blokáciu prístupu Klienta k poskytovaným Službám ELB jednostranne zrušiť aj bez súhlasu Klienta.
 - d) ak nedôjde k plnému overeniu identifikácie Klienta z dôvodu odvolania súhlasu dotknutej osoby so spracúvaním biometrických údajov.
46. Banka je oprávnená jednostranne meniť rozsah poskytovaných Služieb ELB z dôvodu zmeny obchodnej politiky Banky a tiež z dôvodu zmien súvisiacich s modernizáciou Služieb ELB. O zmenách informuje Banka Klienta zverejnením informácie o zmene rozsahu poskytovaných Služieb ELB na www.csob.sk najneskôr 2 mesiace pred účinnosťou príslušnej zmeny, ak

PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA



všeobecne záväzný právny predpis platný v Slovenskej republike neurčuje inú lehotu. Ak Klient vyjadří svoj nesúhlas s takouto zmenou a nedôjde k dohode, je Klient oprávnený svoj zmluvný vzťah s Bankou ukončiť výpoveďou s okamžitou účinnosťou, a to bez akéhokoľvek s tým súvisiaceho poplatku.

Bezpečnosť

47. Služby ELB sú poskytované prostredníctvom verejných komunikačných sietí. Banka nezodpovedá za ich zabezpečenie, a preto nemôže ovplyvniť skutočnosť, pokiaľ Klientovi vznikne škoda v dôsledku zneužitia prenášaných správ neoprávneným konaním tretích osôb.
48. SMS správy a avíza zasielané elektronickou poštou nie sú elektronicky podpisované a šifrované.
49. Vzhľadom na osobitný charakter Služieb ELB má Banka právo archivovať jednotlivé príkazy Klienta uskutočňované telefonicky alebo prostredníctvom požiadaviek podávaných cez internet, a to formou zvukového záznamu, kópií odoslaných SMS správ alebo kópií požiadaviek odovzdávaných cez internet. Zvukové záznamy, SMS správy a záznamy o požiadavkách odovzdávaných cez internet sú bezpečným spôsobom archivované v elektronickej podobe v Banke. Podmienky a lehoty archivácie upravujú všeobecne záväzné právne predpisy, predovšetkým zákon č. 483/2001 Z. z. o bankách a doplnení niektorých zákonov v platnom znení. Banka vykonáva archiváciu spôsobom, ktorý umožňuje spätné vyhľadanie transakcií a opravu chýb.
50. Vyššie uvedené záznamy možno použiť na ochranu oprávnených záujmov Banky ako dôkazný prostriedok v akomkoľvek konaní pred súdmi alebo inými orgánmi.
51. Klient po pridelení Bezpečnostných prvkov je povinný vykonávať všetky primerané úkony na zabezpečenie ich ochrany. Za primerané úkony sa považuje najmä:
 - a) zabrániť akémukoľvek zverejneniu alebo sprístupneniu Bezpečnostných prvkov iným osobám,
 - b) PIN (k Identifikačnému číslu) a heslá si nezapisovať a neoznamovať ich tretej osobe (ani zamestnancom Banky),
 - c) používať riadne licencovaný antivírusový a anti-spyware program s najnovšími aktualizáciami,
 - d) nevyužívať verejné, resp. neznáme počítače,
 - e) po ukončení práce so Službou ELB sa riadne odhlásiť.

Lehoty

52. Dispozície Klientov prostredníctvom Služieb ELB prijíma Banka 24 hodín denne, 7 dní v týždni, teda 365 dní v roku.
53. Lehoty odovzdania platobného príkazu elektronicky a doba jeho spracovania sú uvedené v dokumente Lehoty na vykonávanie platobných operácií (ďalej len „Lehoty“), ktorý je uverejnený v prevádzkových priestoroch Banky prístupných verejnosti a na www.csob.sk.
54. Klient nie je oprávnený odvolať platobný príkaz v deň splatnosti. Platobný príkaz s budúcim dátumom splatnosti zaslaný prostredníctvom Služieb ELB je možné odvolať prostredníctvom vybraných Služieb ELB, a to najneskôr v deň pred dátumom jeho splatnosti v súlade s ustanoveniami dokumentu Lehoty.

PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA



Výpisy, reklamácie

55. Podávanie a vybavovanie reklamácií a sťažností Klienta, ktoré sa týkajú správnosti a kvality poskytovania Služieb ELB sú upravené v Reklamačnom poriadku Banky, ktorý je zverejnený v prevádzkových priestoroch Banky prístupných verejnosti a na webovom sídle www.csob.sk.
56. O uskutočnení transakcií na účte je Majiteľ účtu informovaný prostredníctvom výpisu z účtu v listinnej forme alebo po dohode medzi Bankou a Majiteľom účtu v elektronickej forme v podobe zápisu na trvanlivom médiu.

Záverečné ustanovenia

57. Korešpondenčným miestom pre zasielanie písomností Banke je: Československá obchodná Banka, a.s., Žižkova 11, 811 02 Bratislava. Korešpondenčným miestom pre zasielanie písomností Majiteľovi účtu je korešpondenčná adresa určená Majiteľom účtu a korešpondenčným miestom pre zasielanie písomností Oprávnenej osobe je korešpondenčná adresa určená Oprávnenou osobou. Majiteľ účtu a Oprávnená osoba sú povinní písomne oznámiť Banke akúkoľvek zmenu korešpondenčného miesta, kontaktného telefónu či svojej e-mailovej adresy.
58. Od 01.01.2020 ruší Banka pre všetkých klientov službu ČSOB Linka 24 a od 08.01.2020 službu ČSOB Internetbanking 24 a doplnkovú službu Info 24. Dopusiaľ nastavené notifikácie v rámci služby Info 24 sa nerušia a budú Bankou naďalej odosielané do doby, kým si ich nezruší Oprávnená osoba prostredníctvom Služby Moja ČSOB.
59. Vzájomné práva a povinnosti Banky a Klienta neupravené v Zmluvách alebo týmito Podmienkami ELB sa riadia VOP.
60. Tieto Podmienky ELB nahrádzajú Podmienky pre poskytovanie služieb ČSOB Elektronického bankovníctva platné od 01.07.2021.
61. Tieto Podmienky ELB nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 01.06.2022.