

Technické parametre a špecifikácia fungovania služieb Elektronického bankovníctva



Služby elektronického bankovníctva

Základné:

- A. ČSOB BusinessBanking (ďalej len „BB“)
- B. ČSOB SmartBanking (ďalej len „SB“)

Doplnkové služby:

- a) ČSOB API (PSD2)
- b) ČSOB SmartSlužby+
- c) Proaktívne personalizované služby s doplnkovou pridanou hodnotou – „Kate“

Technické parametre

Minimálne technické požiadavky

- 1) pre Službu ČSOB BusinessBanking

Zariadenia	Počítač, notebook, tablet, mobilný telefón
Operačný systém	MS Windows Vista, 7, MaC OS X a vyšší *Android 1.x.x a vyšší, iOS, RIM, Symbian
Internetový prehliadač	MS Internet Explorer 7.0 a vyšší, Mozilla Firefox 3.0 a vyšší, Google Chrome 4.0 a vyšší, Safari 3.0 a vyšší, Natívny prehliadač systému Android, iOS, Symbian, Opera Mini / Mobile
JavaScript, Cookies	Povolené
Ostatné	Adobe Acrobat Reader 6.0 a vyšší

- 2) pre Službu ČSOB SmartBanking

Mobilné zariadenie	Mobilný telefón, tablet
Internetové zdroje	AppStore, Google Play a Huawei AppGaller
Operačné systémy	Android od verzie (9+) a iOS od verzie (14+)

Transakčné limity nad účtom

Pre BB	Pre Oprávnenú osobu stanoví tento limit Majiteľ účtu (štatutárny zástupca) alebo ním poverená Oprávnená osoba, ktorá má na tento úkon právo v zmysle priradeného Profilu práv.
Pre SB	Hlavný transakčný limit je pre Majiteľa účtu stanovený Bankou neobmedzene a pre Oprávnenú osobu stanoví tento limit Majiteľ účtu.

Limit pre autorizačný nástroj

ČSOB SmartToken/Token DP770	limit nie je Bankou stanovený
PIN k IPPID pre službu ČSOB SmartBanking	je Bankou stanovený limit na 10.000,- € denne a 17.000,- € týždenne. Tento limit nie je možné zmeniť.

Bezpečnostné prvky

IPPID	8-miestne číslo jednoznačne identifikujúce konkrétnu Oprávnenú osobu. Slúži na prihlásenie sa do služby ČSOB BusinessBanking a Identifikáciu Oprávnenej osoby pri prihlasovaní a aktivácii ČSOB SmartToken a ČSOB SmartBanking.	telefonická požiadavka Oprávnenej osoby o odblokovanie bude Bankou zamietnutá, ak Banka realizovala poslednú požiadavku Klienta o odblokovanie v deň (D) alebo v predchádzajúci pracovný deň (D-1) po aktuálnej telefonickej žiadosti Klienta o jeho odblokovanie.
PIN k IPPID	5-miestne číslo pomocou ktorého sa uskutoční Autentifikácia Oprávnenej osoby/Klienta.	
Heslo k ČSOB SmartToken	6-miestne číslo, ktoré si Klient zvolí pri aktivácii SmartTokenu a Klient ho zadá pri každom použití SmartTokenu.	

Technické parametre a špecifikácia fungovania služieb Elektronického bankovníctva



Bezpečnostné nástroje pre BB

Token DP770	hardvérové zariadenie určené na použitie pri Autentifikácii pri prihlasovaní sa do služby ČSOB BusinessBanking a na Autorizáciu platieb a iných aktívnych operácií	je možné požiadať o jeho odblokovanie maximálne 3x za celú dobu jeho používania, potom sa zablokuje definitívne a je potrebné osobne navštíviť pobočku Banky a požiadať o vydanie nového
ČSOB SmartToken	mobilná aplikácia použiteľná v offline aj online režime, ktorá slúži na Autentifikáciu a Autorizáciu aktívnych operácií v službe ČSOB BusinessBanking, slúži na generovanie jednorazových kódov pre aktiváciu aplikácie ČSOB SmartBanking a potvrdenie internetovej 3-D Secure platby	

1. Identifikácia a overenie totožnosti (Autentifikácia) Oprávnenej osoby a Autorizácia príkazov prebieha dvojfaktorovo nasledovne:

Vstup do BB		
Identifikácia	Autentifikácia	
Identifikačné číslo	1.faktor	PIN k IPPID
	2.faktor	kód generovaný Token DP770
		Potvrdenie v aplikácii ČSOB SmartToken
	5 neúspešných pokusov – blokácia IPPID vo všetkých službách elektronického bankovníctva	
Prvé prihlásenie do Služby - Autentifikácia		
PIN k IPPID	Nastavenie PIN k IPPID	
Identifikácia	Autentifikácia	
Dispozície - Token DP770		
Autentifikácia	Autorizácia	
PIN k Token DP770	Zosnímanie QR kódov + potvrdenie Autorizačným kódom	
Blokácia Token DP770	5 x chybné zadanie autorizačného kódu – blokácia autentifikácia / autorizácia platieb	
Dispozície - SmartToken (aktívny prístup)		

Technické parametre a špecifikácia fungovania služieb Elektronického bankovníctva



Autentifikácia	Autorizácia
PIN pre SmartToken	Offline verzia: Načítanie Cronto kódov zosnímaných SmartTokenom + potvrdenie autorizačným kódom Online verzia: potvrdenie v aplikácii SmartToken
Dispozície - SmartToken (pasívny prístup) – bez možnosti autorizácie	

2. Autorizáciu Dispozície vykonáva Oprávnená osoba prostredníctvom Token DP770 alebo SmartToken v súlade s Podpisovými pravidlami. Bez autorizácie Dispozície zo strany Oprávnenej osoby s Tokenom DP770 alebo SmartTokenom sa zadaná Dispozícia nezrealizuje.

Vstup do SB	
Aktivácia služby SB	Autorizácia
1.faktor	PIN/Biometria
Dispozície – PIN k IPPID/Biometria	
Autentifikácia	
PIN k IPPID/Biometria	5x chybne zadaný PIN zablokuje identifikačné číslo IPPID pre všetky Služby

Tokeny pre BB

	ČSOB SmartToken	Token DP770
Dostupný v obchodoch	Google Play, App Store a AppGallery	Prideľované na pobočke konkrétnej Oprávnenej osobe
Dostupný pre operačné systémy	Android a iOS	Hardverové zariadenie prideľované na pobočke

Technické parametre a špecifikácia fungovania služieb Elektronického bankovníctva



Bezpečnostné prvky

pre BB

PIN k Tokenu DP770	4 až 8 -mieste číslo, ktoré si Oprávnená osoba volí sama pri prvom zapnutí zariadenia
Heslo k SmartTokenu	5 -miestne číslo, ktoré si Oprávnená osoba zvolí po prvom zapnutí Tokenu a musí byť zadané pri každom použití Tokenu
PIN k IPPIDu	5-miestne číslo vygenerované automaticky systémom Banky alebo vytvorené Oprávnenou osobou, pomocou ktorého sa v kombinácii s IPPID-om a kódom z Tokenu DP770 alebo potvrdením transakcie SmartTokenom, uskutoční dvojfaktorová autentifikácia Oprávnenej osoby
Autentizačný/ Autorizačný kód	jednorazový číselný kód s obmedzenou časovou platnosťou, ktorý slúži na Autentifikáciu a Autorizáciu aktívnych operácií pre vybrané služby, ktorý je generovaný pomocou Tokenu DP770 alebo SmartTokenom

Pre BB je možné použiť pre jeden IPPID SmartToken alebo Token DP770.

Ak Oprávnená osoba zabudne svoje Bezpečnostné prvky:

- a. PIN (k IPPID) - je oprávnená nastaviť si nový PIN a to prostredníctvom prihlasovacej stránky do Služby; tento PIN následne bude platiť aj pre ostatné služby Elektronického bankovníctva, do ktorých sa Oprávnená osoba prihlasuje identifikačným číslom IPPID, ku ktorému bola zmena PINu realizovaná alebo daným PINom,
- b. PIN (k Tokenu DP770) - je povinná telefonicky kontaktovať Kontaktné centrum.

Technické parametre a špecifikácia fungovania služieb Elektronického bankovníctva



pre SB

Aktivačný kód	jednorazový kód, ktorý slúži na potvrdenie aktivačného procesu pre aktivovanie ČSOB SmartTokenu
Heslo k ČSOB SmartTokenu	5 -miestne číslo, ktoré si Klient zvolí pri aktivácii SmartTokenu a Klient ho zadá pri každom použití SmartTokenu
PIN k IPPIDu	5-miestne číslo, pomocou ktorého sa uskutoční Autentifikácia Oprávnenej osoby

1. Z bezpečnostných dôvodov je Banka oprávnená deaktivovať aktívny Bezpečnostný nástroj - ČSOB SmartToken, pokiaľ Klient nepoužil ČSOB SmartToken dlhšie ako 6 mesiacov. Klient má možnosť kedykoľvek takto deaktivovaný ČSOB SmartToken opätovne aktivovať.
2. Banka môže umožniť Klientovi (na mobilných zariadeniach s Bankou podporovanou funkcionalitou biometrie v službe SB) nahradenie PIN aj iným Bezpečnostným prvkom (napríklad biometrickým údajom). PIN môže byť zmenený výhradne vlastnou aktivitou Klienta, v samoobslužnej zóne, dostupnej pred prihlásením do ČSOB BusinessBanking alebo v aplikácii SmartBanking. Podmienkou pre úspešnú zmenu PIN je, že Klient poskytol Banke **Bezpečné kontakty** a) mobilné telefónne číslo a b) E-mail.

Faktory pre autentifikáciu prihlásenia, transakcie alebo dispozície pre BB

1.faktor	statický číselný kód PIN k Identifikačnému číslu
2.faktor	jednorazový číselný kód s obmedzenou časovou platnosťou generovaný hardvérovým autorizačným zariadením Token DP770 alebo softvérovým autorizačným zariadením ČSOB SmartToken, alebo samotné potvrdenie transakcie/dispozície v ČSOB SmartToken

1. Oprávnená osoba môže požiadať o odblokovanie Bezpečnostných nástrojov telefonicky prostredníctvom Kontaktného centra po uskutočnení Autentifikácie o odblokovanie Bezpečnostných nástrojov.
2. Z dôvodov týkajúcich sa bezpečnosti poskytovaných Služieb je Banka oprávnená požadovať od Klienta zmenu PIN, v lehotách stanovených Bankou.

Technické parametre a špecifikácia fungovania služieb Elektronického bankovníctva



Akceptované formáty súborov pre BB

Export dát povolený do:	Formát *.CSV, *.XLS	Banka si vyhradzuje právo zmeniť formát exportovaných dát
-------------------------	------------------------	---

Špecifikácia fungovania služieb Elektronického bankovníctva

1. Služba ČSOB BusinessBanking

BB je poskytovaný v slovenskom a anglickom jazyku. Nastavenie jazyka vykoná Oprávnená osoba pri prihlásení sa do BB. BB umožňuje Klientom prístup k vybraným produktom a službám Banky prostredníctvom internetu. Použitie je rovnocenné s písomným stykom.

A) Banka v rámci BB umožňuje nasledovné Dispozície:

- a) pokyn Oprávnenej osoby na realizáciu platobnej operácie v zmysle príslušných ustanovení Podmienok vedenia bežného účtu alebo na využitie produktov a služieb poskytovaných Bankou podľa aktuálnej ponuky zverejnenej na Webovom sídle Banky,
- b) pokyn Oprávnenej osoby na vykonanie zmeny údajov, resp. definovanie nových údajov a parametrov k platobnej karte v súlade s aktuálnymi obchodnými podmienkami k danej platobnej karte zverejnenými na Webovom sídle Banky,
- c) pokyn Oprávnenej osoby na vykonanie zmien vybraných parametrov zmluvy o vkladovom účte alebo zmluvy o bežnom účte (napr. zmena nastavenia jazyka pre výpisy na prezeranie) v súlade s aktuálnymi obchodnými podmienkami k danému účtu zverejnenými na Webovom sídle Banky,
- d) pokyn za účelom vykonania zmien vybraných parametrov na účtoch Majiteľa účtu, ktoré Majiteľ účtu sprístupnil Oprávnenej osobe na nakladanie s peňažnými prostriedkami (napr. zmena nastavenia jazyka, zmena frekvencie pre výpisy na prezeranie, zmena frekvencie) v súlade s aktuálnymi obchodnými podmienkami k danému účtu zverejnenými na Webovom sídle Banky.

B) Banka ďalej poskytuje v rámci BB:

- a) možnosť komunikovať Klientom s Bankou v reálnom čase (online),
- b) možnosť podpisovať platobné príkazy aj vo dvojici,
- c) možnosť spracovávať dátové výpisy v informačnom systéme Klienta (účtovníctvo),
- d) možnosť správy jednotlivých Profilov práv, Podpisových pravidiel a Podpisových rolí prostredníctvom Oprávnenej osoby s Profilom práv Administrátor, ktorú si definuje Klient,
- e) Administrátorovi možnosť definovať Oprávnené osoby, ktoré môžu v rámci Služby nakupovať produkty a služby v mene Klienta,
- f) Administrátorovi možnosť vytvárať aj ďalších Administrátorov,

Technické parametre a špecifikácia fungovania služieb Elektronického bankovníctva



- g) Administrátorovi možnosť zdefinovať Oprávnené osoby, ktoré môžu nahliadať na Dokumenty Klienta obsahujúce aj osobné údaje Oprávnenej osoby,
- h) možnosť nastavenia automatického zasielania informácií, ktoré si môže Oprávnená osoba zvoliť sama po prihlásení sa do BB,
- i) možnosť zasielania výpisov z účtu v elektronickej forme na e-mailovú adresu Oprávnenej osoby, ktorej podmienkou je nastavenie zasielania výpisov z účtu v elektronickej forme samotnou Oprávnenou osobou po prihlásení sa do BB. Podmienkou je zadanie hesla pre zašifrovanie elektronického výpisu. Výpisy ako príloha elektronickej e-mailovej správy sú šifrované a Klient si musí prostredníctvom Služby zdefinovať heslo sám,
- j) možnosť jednostranne zmeniť výstupné informácie (potvrdenie o prijatí platobného príkazu Bankou, Info správy) prostredníctvom vybraných Služieb (alebo na pobočke Banky) o Dispozícii na kontaktné údaje podľa požiadaviek Klienta,
- k) zasielanie SMS správ na (mobilné) telefónne číslo a správ zasielaných elektronickou poštou na e-mailovú adresu. Tieto správy nie sú elektronicke podpísované a šifrované,
- l) prístupnosť výpisu z účtu Oprávnenej osobe,
- m) nastavenie zasielania výpisu z účtu na e-mailovú adresu prostredníctvom Oprávnenej osoby, pričom pri takomto zasielaní musí nastaviť/zadať heslo pre zašifrovanie výpisu z účtu,
- n) nastavenie frekvencie, formy a jazyka výpisu z účtu,
- o) možnosť Oprávnenej osoby overiť zostatok na účte a históriu účtu.

Ďalšie informácie pre BB:

- Súbory určené na stiahnutie budú Klientovi k dispozícii v rámci BB počas doby, ktorú určí Banka (špecifikované v nápovede aplikácie).
- Pre odvolanie, t. j. zrušenie platobného príkazu postačuje autorizácia Tokenom DP770 alebo SmartTokenom niektorej Oprávnenej osoby a to aj v prípade, ak bol platobný príkaz pôvodne podpísaný dvojicou Oprávnených osôb.
- Transakcie sú účtované jednotlivo s uvedením príslušných údajov, napr. údaje umožňujúce identifikovať operáciu, príjemcu, výšku čiastky účtovanej na ľarchu účtu v mene účtu.

2. Služba ČSOB SmartBanking

- Zabezpečená elektronická komunikácia s Bankou prostredníctvom mobilného zariadenia. SB poskytuje Oprávnenej osobe prístup k účtom Majiteľa účtu a k vybraným produktom Banky a súvisiacim informáciám. V rámci služby SB je možné tiež využívať proaktívne personalizované služby s doplnkovou pridanou hodnotou, ktoré v súčasnosti predstavuje služba virtuálnej asistentky Kate;
- Pre aktiváciu SB je potrebné zadať:
 - a) Identifikačné číslo,

Technické parametre a špecifikácia fungovania služieb Elektronického bankovníctva



- b) PIN (k Identifikačnému číslu),
- c) Potvrdenie aktivácie v ČSOB SmartToken.
- Deaktivácia SB je možná:
 - a) prostredníctvom aplikácie vo funkcii „Nastavenia“ alebo
 - b) na základe telefonickkej žiadosti na Infolinke alebo
 - c) odinštalovaním aplikácie 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.

Doplňkové služby

ČSOB API (PSD2) – 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. 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.

Opis spôsobu využívania Služby ČSOB API (PSD2) je uvedený v dokumente „Obchodné podmienky ČSOB API (PSD2)“ zverejnenom na Webovom sídle Banky.

Predpokladom na využívanie je:

- pridelenie 8-miestneho Identifikačného čísla Oprávnenej osobe, ktorej je poskytovaná Služba BB
- 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 túto službu, je uvedená v registri príslušnej národnej autority a zároveň disponuje kvalifikovaným certifikátom v zmysle Obchodných podmienok ČSOB API (PSD2) a Banka umožnila tejto osobe sprostredkovať tieto Služby API (PSD2).

ČSOB SmartSlužby + – služba, 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 Banky.

Kate - služba virtuálnej asistentky je proaktívnou personalizovanou službou s doplnkovou pridanou hodnotou. V rámci takýchto služieb Banka po udelení osobitného súhlasu Klienta (v závislosti od

Technické parametre a špecifikácia fungovania služieb Elektronického bankovníctva



jeho rozsahu) vykonáva automatizovanú analýzu osobných údajov Klienta, na základe nej odhadne osobnú situáciu a potreby Klienta a následne poskytne Klientovi osobnú asistenciu a doplnkovú podporu súvisiacu so službami poskytovanými ČSOB alebo Službami Partnerov.

Klient ju môže využívať po Autentifikácii v rámci služby SB (t.j. len v rámci aplikácie SB prostredníctvom podporovaného mobilného zariadenia) a doplnkových služieb prístupných v rámci služby SB.

Poskytuje Klientovi asistenciu v súvislosti s produktami a službami spoločností v rámci finančnej skupiny ČSOB, ako aj Službami Partnerov v závislosti na digitálnom prostredí, na konkrétnej verzii služby Kate (ktorej aktiváciu si Klient môže zvoliť) a v nadväznosti na osobnú situáciu Klienta..

Poskytuje služby v nasledovných oblastiach:

- a) Poskytovanie informácií napr. o produktoch a službách, alebo o konci platnosti platobnej karty, alebo o nedostatku finančných prostriedkov na Účte na naplánované platby.
- b) Zvyšovanie pohodlia a zákazníckeho komfortu Klienta napr. môže využívať hlasovú službu v súvislosti so zadávaním požiadaviek pre Kate, môže tiež Klienta upozorniť na dôležité skutočnosti ako napr. končiacu platnosť občianskeho preukazu Klienta.
- c) Identifikácia možných rizík a ich eliminácia napr. môže ponúknuť Klientovi možnosť uzatvorenia cestovného poistenia napr. v súvislosti so zrealizovanou platbou letenky.
- d) Návrhy na optimalizáciu hospodárenia Klienta s finančnými prostriedkami; napr. môže Klientovi navrhnúť zakúpenie predplateného cestovného lístka na verejnú prepravu, ak je to pre Klienta výhodnejšie ako nákup jednorazových cestovných lístkov.

Komunikácia s Kate:

Je možné začať komunikovať po spustení služby prostredníctvom kliknutia na príslušnú ikonu Kate v rámci aplikácie SB.

Spôsoby komunikácie s Kate:

- prostredníctvom chatu, alebo
- prostredníctvom hlasovej konverzácie, ktorá je zabezpečovaná prostredníctvom Google Services spoločnosti Google LLC. Spustením hlasovej komunikácie Klient poskytuje súhlas s podmienkami používania Google Services, ktorých úplné znenie je prístupné prostredníctvom <https://cloud.google.com/terms/aup>.

Funkcie Kate:

V prípade výberu hlasovej konverzácie je možné komunikovať prostredníctvom hlasu alebo kombináciou hlasu a chatu.

Pre účely kontroly obsahu komunikácie je možné zobrazovanie prebiehajúcej komunikácie.

Pri hlasovej komunikácii je potrebné zapnúť na mobilnom zariadení mikrofón. Hlasová komunikácia s Kate je zo strany ČSOB nahrávaná, pričom nahrávanie reči Klienta sa ukončuje automaticky po skončení hlasovej komunikácie alebo vypnutím mikrofónu v priebehu komunikácie. Klient môže kedykoľvek ukončiť hlasovú formu komunikácie a to prostredníctvom kliknutia na príslušnú ikonu alebo vypnutím mikrofónu.

Technické parametre a špecifikácia fungovania služieb Elektronického bankovníctva



Pre komunikáciu v hlasovej forme je potrebné vyhľadať prostredie bez výraznejšieho hluku, rozprávať zreteľne a sledovať priebeh konverzácie na obrazovke.

Na poskytnutie hlasovej formy konverzácie nie je právny nárok. Funkcia hlasovej komunikácie môže byť z technických príčin nedostupná alebo nemusí byť v určitých situáciách podporovaná (napríklad z bezpečnostných dôvodov).

ČSOB nezodpovedá za dostupnosť funkcie hlasovej komunikácie a ani za jej prerušenie, ukončenie alebo celkovú nedostupnosť z technických dôvodov.

Ukončenie komunikácie:

Klient je oprávnený komunikáciu kedykoľvek ukončiť.

Súčasne môže byť ukončená zo strany Kate (najmä v prípade, ak Klient počas určitého časového úseku v komunikácii nepokračuje, alebo z prípadných technických dôvodov). Ukončenie komunikácie sa zobrazí na obrazovke mobilného zariadenia.

Prehľad základných funkcií (t.j. kategórií v ktorých Kate poskytuje služby):

Je prístupný na Webovom sídle Banky v sekcii týkajúcej sa Kate.

ČSOB je oprávnená rozsah funkcií Kate meniť (najmä v závislosti od vývoja služby Kate) úpravou rozsahu služieb na Webovom sídle Banky.

V prípade, ak by pridanie alebo zmena niektorej z funkcií predstavovala zmenu existujúcej zmluvy uzatvorenej medzi Klientom a Bankou (napr. zmluvy týkajúcej sa platobného účtu alebo platobnej karty Klienta), Klient môže začať využívať túto funkciu až po zmene príslušnej zmluvy zrealizovanej v súlade s príslušnými právnymi predpismi, prípadne na základe výslovného súhlasu Klienta zrealizovaného prostredníctvom Kate. Ak Kate ponúkne Klientovi vybraný produkt alebo službu (vrátane produktov alebo služieb ČSOB), prijatie tejto ponuky je vo vybraných prípadoch (najmä podľa úrovne vývoja služby Kate) možné zrealizovať priamo prostredníctvom Kate.

Tiež môže Klientovi poskytnúť asistenciu resp. pomoc potrebnú k prijatiu tejto ponuky (napr. vo forme presmerovania na webové sídlo poskytovateľa produktu alebo služby alebo presmerovaním na príslušného zamestnanca ČSOB).

Všeobecné pravidlá týkajúce sa používania:

Asistenčné služby poskytuje plne automatizovaným spôsobom, čo môže viesť k prijímaniu rozhodnutí bez účasti ľudského faktora. Informácie ohľadne automatizovaného prijímania rozhodnutí, ako aj informácie týkajúce sa spracúvania osobných údajov súvisiacich s poskytovaním služieb Kate, sú uvedené v dokumente Memorandum ochrany osobných údajov, ktorý je prístupný na Webovom sídle Banky <https://www.csob.sk/pravne-informacie>.

Zodpovednosť za škodu:

Banka upozorňuje, že v prípade nesprávneho používania zo strany Klienta, nesprávneho fungovania mobilného zariadenia, prostredníctvom ktorého Klient používa Kate, v prípade porušenia bezpečnostných opatrení zabezpečujúcich ochranu mobilného zariadenia, aplikácie SB a jej digitálneho prostredia, a tiež ani v prípade využívania služby Kate treťou osobou (inou ako Klientom), Banka nezodpovedá Klientovi za škodu, ktorá mu tým vznikne.

Technické parametre a špecifikácia fungovania služieb Elektronického bankovníctva



Banka negarantuje kontinuálnu dostupnosť najmä z technických dôvodov, potreby plánovaných odstávok alebo údržby systémov.

Možnosti využívania služieb zo strany Klienta:

Je dostupná v dvoch verziách:

- a) základná verzia a
- b) proaktívna verzia, ktorá je určená len pre Klientov starších ako 18 rokov, s plnou spôsobilosťou na právne úkony.

Osoby mladšie ako 18 rokov sú oprávnené využívať služby Kate len v obmedzenom rozsahu, pričom o rozsahu týchto služieb rozhoduje Banka a ich rozsah môže meniť.

Základná verzia: predstavuje takú možnosť komunikácie kde vzájomnú komunikáciu iniciuje vždy Klient. Klient môže Kate požiadať o pomoc a podporu v rámci používania aplikácie SB.

Proaktívna verzia: predstavuje možnosť komunikácie kde vzájomnú komunikáciu iniciuje Klient alebo Kate. V rámci SB je Klientovi automaticky aktivovaná proaktívna Kate, pričom Klient je oprávnený kedykoľvek zrealizovať v rámci nastavení aplikácie SB zmenu proaktívnej na základnú verziu a naopak. Súčasťou proaktívnej sú tiež všetky funkcie základnej verzie. Predstavuje plnohodnotnú digitálnu asistentku, ktorá Klienta sama oslovuje s návrhmi riešení a poskytuje mu plnohodnotnú personalizovanú asistenciu a podporu vzhľadom na jeho osobnú situáciu a osobné potreby. Na základe hlbšej analýzy osobných údajov a správania Klienta je schopná riešiť zložitejšie situácie a poskytovať komplikovanejšiu asistenciu, ako aj vytvárať a navrhovať Klientovi v oblasti produktov a služieb ČSOB a Služieb Partnerov ponuky určené a spracované osobne pre Klienta. Klient môže zadať otázku alebo požiadavku týkajúcu sa najmä produktov a služieb ČSOB alebo Služieb partnerov, dostupných prostredníctvom SB. Kate je schopná proaktívne komunikovať s Klientom a samostatne oslovovať Klienta za účelom riešenia Klientových požiadaviek na základe osobnej situácie Klienta a odhadu jeho potrieb.

Ak je za účelom vyriešenia požiadavky Klienta nevyhnutná aktivácia proaktívnej Kate, splnenie osobitných podmienok, poskytnutie osobitného súhlasu, vykonanie osobitného úkonu alebo uzatvorenie osobitnej zmluvy, Klient bude na túto skutočnosť v rámci komunikácie s Kate upozornený.

Pokiaľ v rámci komunikácie dochádza k aktívnemu oslovovaniu Klienta zo strany Kate, Kate vždy zistí záujem Klienta o poskytnutie pomoci alebo asistencie v súvislosti s predmetom oslovenia. Pokiaľ Klient ponuku Kate na pomoc alebo asistenciu odmietne, Kate ponúkanú asistenciu alebo pomoc nezrealizuje – rozsah služieb poskytovaných Klientovi zo strany Kate je takto vždy podmienený rozhodnutím Klienta. Aktívne oslovovanie Klienta zo strany Kate je realizované prostredníctvom oznámenia – push notifikácie, a to kedykoľvek, kedy je to relevantné vzhľadom na osobnú situáciu Klienta a vykonanú analýzu jeho potrieb. Pre účely riadneho fungovania proaktívnej Kate je preto nevyhnutné povoliť v mobilnom zariadení zasielanie notifikácií/oznámení. Pri takomto nastavení Kate môže osloviť Klienta aj v prípade, ak Klient práve aplikáciu SmartBanking nepoužíva.

Spracúvanie osobných údajov Klienta pri využívaní služby Kate:

Pri používaní dochádza v súvislosti s prípravou odpovede Kate na Klientovu požiadavku k zodpovedajúcemu a zároveň primeranému spracúvaniu osobných údajov Klienta. Pre účely

Technické parametre a špecifikácia fungovania služieb Elektronického bankovníctva



používania v jej proaktívnej verzii je realizovaná hlbšia analýza osobných údajov a správania Klienta. V prípade, ak Klient prostredníctvom Kate nezadá žiadnu požiadavku, k spracúvaniu osobných údajov Klienta zo strany ČSOB nedochádza. Kate tiež nespracúva osobné údaje Klienta, ktoré patria do osobitnej kategórie osobných údajov v zmysle platných právnych predpisov z oblasti ochrany osobných údajov.

Poskytovanie marketingových služieb prostredníctvom Kate:

V prípade, ak Klient udelil Banke súhlas s marketingovým oslovovaním zo strany ČSOB môže ČSOB ponúkať Klientovi v rámci priameho marketingu produkty a služby ČSOB, alebo Služby Partnerov, aj prostredníctvom Kate ako osobitného komunikačného kanála Klienta a ČSOB. Klient je oprávnený udelený súhlas na marketingové oslovovanie kedykoľvek odvolať.

Podpora služieb elektronického bankovníctva

Infolinka	+421 2 5966 8844 z územia SR alebo z územia mimo SR
Prevádzková doba	nepretržite
Internetové stránky	www.csob.sk/kontakty
Štandardné činnosti vykonávané na Infolinke	<ul style="list-style-type: none">• Informácie o vykonaní zadania / zmeny / zrušenia pokynov Klienta• Blokovanie/odblokovanie bezpečnostných prvkov a nástrojov• Prijatie problému Klienta, jeho riešenie a oznámenie výsledku• Komunikácia s Klientmi prostredníctvom e-mailu, aplikácie SB• Deaktivácia služby

Prílohy:

1. Základné Profily práv ponúkané Oprávneným osobám
2. Zoznam funkcionalít BB.