

# Všeobecné obchodní podmínky

České spořitelny, a.s.

**Soukromá  
klientela**

# OBSAH

## OBECNÁ ČÁST

1. Úvodem	3
2. Ověření Vaší totožnosti při jednání s námi	4
3. Vzájemná komunikace	5
4. Uzavírání a změny smluv	6
5. Změna obchodních podmínek a další změny	6
6. Ukončení smlouvy	7
7. Naše ceny, úroky, kurzy a platby v případě prodlení	7
8. Další obecné podmínky poskytování našich služeb	7

## ÚČTY

9. Obecná pravidla pro účty	9
10. Osobní účet České spořitelny II	11
11. Osobní konto České spořitelny	12
12. Osobní účet České spořitelny	12
13. Vkladní knížky	12
14. Základní vklady a minimální zůstatky na účtech	13
15. Povolené přečerpání účtu (kontokorent)	13

## PLATEBNÍ KARTY

16. Vydání platební karty	14
17. Používání platební karty	15
18. Bezpečnost při používání platební karty	15
19. Bezkontaktní platební prostředky	16

## ELEKTRONICKÉ A TELEFONNÍ BANKOVNICTVÍ

20. Základní ustanovení o službách SERVIS 24	16
21. Bezpečnost při využívání služeb SERVIS 24	17
22. Komunikace prostřednictvím služeb SERVIS 24	19

## PLATEBNÍ SLUŽBY

23. Obecná pravidla pro hotovostní platby	19
24. Obecná pravidla pro bezhotovostní platby	19
25. Vyplnění a podání platebního příkazu	20
26. Bezpečnostní limity pro platby a výběry	21
27. Odsouhlasení a odvolání platebního příkazu	21
28. Provádění plateb	22
29. Odmítnutí platebního příkazu	22
30. Nesprávně provedené nebo neautorizované platby	23

ZÁVĚREM	24
---------	----

# 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

## 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, obsluha účtu prostřednictvím elektronického a telefonního 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 nebo že splňujete kritéria pro politicky exponovanou osobu podle zákona proti legalizaci výnosů z trestné činnosti, tj. že jste osobou ve významné veřejné funkci v ČR nebo v zahraničí, případně osobou, která je s ní příbuzná.

#### 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. Váš podpis můžeme zdarma ověřit také v kterémkoli našem obchodním místě. Vašeho zmocněnce můžeme požádat o všechny informace týkající se jednání Vaším jménem. Plnou moc můžete udělit na našem formuláři podpisového vzoru. Plná moc udělená jinak než na našem formuláři by se měla použít vždy jen jednorázově. 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 zástupce ověřovat podle vzorového podpisu. Váš zástupce může změnit svůj vzorový podpis nezávisle na Vás. Vzorový podpis může být vyhotoven jen na našem formuláři nebo jiným námi stanoveným způsobem a obvykle v přítomnosti námi pověřené osoby. Jinak musí být pravost vzorového podpisu úředně ověřena a podepisující osoba musí být úředně identifikována.

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. Pokud se s Vámi nedohodneme jinak, novým vzorovým podpisem se řídíme od dalšího pracovního dne po jeho doručení. Vzorový podpis chraňte před zneužitím třetí osobou.

## 2.4 Co je hlasová biometrie?

Můžeme se dohodnout, že při telefonické komunikaci budeme Vaši totožnost nebo totožnost Vašeho zástupce ověřovat pomocí technologie k rozpoznání hlasu (hlasová biometrie).

## 2.5 Co je bankovní identita?

Pokud s námi uzavřete smlouvu o bankovní identitě, budete moci svoji elektronickou 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 všechny naše aplikace elektronického bankovníctví a námi podporované aplikace třetích stran při dodržování bezpečnostních pravidel uvedených v článku 21. (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 mobilní telefonní číslo. Tyto údaje můžete změnit v našich obchodních místech, případně i prostřednictvím aplikací elektronického 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, elektronické bankovníctví, telefon, elektronické úložiště pro datové zprávy apod.). Konkrétní pravidla komunikace k příslušným službám jsou upravena v dalších částech těchto obchodních podmínek. Dokumenty můžete podepisovat pomocí elektronického nebo biometrického 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; nebude-li nám takové písemné potvrzení doručeno, 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 dohodě.

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

Můžeme požadovat, aby:

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

Pokud nám nesdělíte jinou korespondenční adresu, budeme Vám posílat oznámení a dokumenty v písemné formě na adresu uvedenou v příslušné smlouvě. V případě potřeby ale můžeme pro doručení využít také Vaši jinou nám známou poštovní adresu.

Jestliže nám sdělíte i číslo telefonu, faxu, e-mailovou adresu nebo adresu jiných elektronických komunikačních prostředků, můžeme je využívat pro sdělování informací a zaslání oznámení a dokumentů.

Oznámení a dokumenty v písemné formě nám zasílejte na adresu obchodního místa, které aktuálně spravuje námi uzavřený bankovní obchod, pokud se nedohodneme jinak.

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

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

- změny v dokladech totožnosti, identifikačních, kontaktních a dalších údajích, které jste nám sdělili v souvislosti s bankovními obchody;

- b) změny údajů, které tvoří Vaši bankovní identitu;
- c) zánik zmocnění nebo jiného zastoupení;
- d) události rizikové pro provádění bankovních obchodů, například ztrátu nebo odcizení osobních dokladů, platebních karet 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.

### 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 elektronického 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 elektronické 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 elektronického 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 v prostředí elektronického bankovníctví nějaký dokument elektronicky podepsat, platí, že elektronický podpis osoby oprávněné jednat za Českou spořitelnu je generován za použití dat pro vytváření elektronického podpisu na základě certifikátu vystaveného interní certifikační autoritou naší banky. 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 změní 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 elektronického bankovníctví 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, včetně smlouvy o kreditní kartě, a smlouvu nebo ujednání o telefonním

a elektronickém bankovníctví. Veškeré další smlouvy, včetně smlouvy o povoleném přečerpání (kontokorentu), kterých se navržená změna týká, a 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 ostatní smlouvy o úvěru nebo obdobné smlouvy 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 30 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 hypotečních úvěrech, 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. 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 úrokové sazby 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. 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).

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 elektronickém 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.

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 Jakým právním řádem se řídíme?

Pokud se písemně nedohodneme jinak, řídí se veškeré naše smluvní vztahy, jejichž obsah se řídí těmito obchodními podmínkami, právním řádem České republiky. To platí i pro jednání, která povedeme s cílem uzavřít spolu smlouvy o bankovních službách.

## 8.7 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 (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>). Se svojí stížností na náš postup nebo naše služby se můžete obrátit také na Českou národní banku.



## ÚČTY

### 9. OBECNÁ PRAVIDLA PRO ÚČTY

#### 9.1 K čemu můžete využívat účet?

Na základě smlouvy o účtu pro Vás zřídíme a povedeme účet v dohodnuté měně. Na účet můžete peníze vkládat, nechat si je zasílat, vybírat v hotovosti nebo převádět 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. Zmocnění jiné osoby nemusíme akceptovat. Osobě, kterou zmocníte k čerpání peněz z účtu, také poskytneme ústní informace o platbách a zůstatku na účtu.

#### 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.

#### 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 peníze 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 Vás 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.

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

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 úmrtí majitele účtu můžeme omezit zasílání 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.

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.

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. 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 dále.

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

- kdy se o úmrtí věrohodným způsobem dozvíme, pokud účet vykazuje záporný nebo nulový zůstatek, nebo
- kdy po věrohodném oznámení úmrtí majitele vznikne na účtu záporný nebo nulový zůstatek.

Pokud účet zdědí více dědiců, smlouva o účtu zanikne k prvnímu pracovnímu dni následujícímu po dni, kdy nám kterýkoli z dědiců předloží pravomocné rozhodnutí soudu o projednání 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.

## 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 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
<b>Uzavření a zrušení smlouvy</b>	zákonný zástupce	majitel účtu se souhlasem zákonného zástupce nebo zákonný zástupce <sup>1)</sup>
<b>Změna smlouvy, udělení nebo zrušení plné moci</b>	zákonný zástupce	majitel účtu nebo zákonný zástupce
<b>Žádost o služby k účtu</b>	zákonný zástupce, ten přebírá i bezpečnostní údaje, debetní kartu (kartu vydáváme od 8 let)	majitel účtu nebo zákonný zástupce (změna bezpečnostních limitů vyžaduje souhlas zákonného zástupce)
<b>Hotovostní a bezhotovostní vklady a výběry</b>	zákonný zástupce nebo majitel účtu se souhlasem zákonného zástupce (majitel účtu může bez souhlasu zákonného zástupce vybírat peníze do výše bezpečnostního limitu)	majitel účtu nebo zákonný zástupce <sup>1)</sup>
<b>Bezpečnostní limity hotovostních i bezhotovostních výběrů</b>	10 000 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 peníze jen zákonný 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.

### 9.11 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. Hlavní druhy účtů, které vedeme, naleznete níže.

## 10. OSOBNÍ ÚČET ČESKÉ SPOŘITELNY II

Osobní účet České spořitelny II je platební účet určený pro spotřebitele.

### 10.1 Osobní účet České spořitelny II pro klienty do 30 let

Osobní účet České spořitelny II za zvýhodněných cenových podmínek můžete využívat do dosažení věku 21 let. Další cenové zvýhodnění Vám poskytneme, pokud jste studentem ve věku od 21 do 26 let a předložíte nám v tomto období platné potvrzení o denním studiu. Toto potvrzení nám předložte nejdříve během 3 měsíců předcházejících měsíců, v němž máte 21. narozeniny. Pokud nám předložíte potvrzení o studiu později, zvýhodněné cenové podmínky Vám poskytneme až ode dne předložení potvrzení.

Další cenové zvýhodnění Vám poskytneme, pokud jste studentem ve věku od 26 do 30 let a budete nám ročně předkládat platné potvrzení o denním studiu. Zvýhodněné cenové podmínky Vám budeme poskytovat po dobu jednoho roku vždy od Vašich narozenin, pokud nám nejpozději do konce měsíce, ve kterém máte narozeniny, předložíte platné potvrzení o denním studiu. Platné potvrzení předkládejte prosím nejdříve 3 měsíce předcházející měsíci, ve kterém máte narozeniny. Pokud nám potvrzení o studiu předložíte v jiném období, zvýhodněné cenové podmínky Vám budeme poskytovat jen do Vašich nejbližších narozenin.

Platné potvrzení o denním studiu můžete předložit v našem obchodním místě nebo je poslat přes webový formulář (viz [www.csas.cz/potvrzeniestudiu](http://www.csas.cz/potvrzeniestudiu)), nebo na náš e-mail [student@csas.cz](mailto:student@csas.cz). Do 30. 9. daného roku považujeme za platné i potvrzení o studiu, jehož platnost skončila 31. 8. Přijímáme potvrzení školy o řádném denním studiu na vyšší odborné, jazykové nebo vysoké škole v ČR nebo v zahraničí. Pro cizí státní příslušníky platí stejné podmínky, pokud studují školu v ČR.

Jakmile dosáhnete 15 let, nastavíme Vám odpovídající měsíční bezpečnostní limity vkladů a výběrů. Na Vaší debetní kartě navýšíme limity následující měsíc po dosažení 15 let.

### 10.2 Osobní účet České spořitelny II pro klienty ve věku od 30 let

Cenu za vedení Osobního účtu České spořitelny II Vám budeme účtovat dle platného ceníku poté, co dosáhnete 30 let.

### 10.3 Osobní účet České spořitelny II pro klienty pobírající důchod

Osobní účet České spořitelny II za zvýhodněných cenových podmínek Vám poskytneme, pokud pobíráte starobní nebo invalidní důchod pro invaliditu III. stupně a předložíte nám o tom příslušný doklad.

Cenu za vedení Osobního účtu České spořitelny II Vám budeme účtovat dle platného ceníku. Zvýhodněné cenové podmínky můžete využívat jen na jednom Osobním účtu České spořitelny II.

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

K Osobnímu účtu České spořitelny II, jako základnímu účtu, si můžete sjednat účet Peníze stranou. Pokud dojde ke zrušení základního účtu, zrušíme i účet Peníze stranou a peníze Vám vyplatíme na Osobní účet České spořitelny II. K účtu Peníze stranou platí stejný formulář podpisového vzoru jako k základnímu účtu. Výpisy z účtu Peníze stranou budete dostávat stejným způsobem, jaký máte sjednaný pro základní účet.

Veškeré vklady na účet Peníze stranou a výběry z něj můžete provádět jen bezhotovostním převodem přes základní účet, prostřednictvím služby SERVIS 24, sběrného boxu 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 ze základního 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.

### 10.5 Služba Rodina k Osobnímu účtu České spořitelny II

Do této služby můžete zařadit svůj Osobní účet České spořitelny II a Osobní účty České spořitelny II svého partnera (tj. manžela/manželky, druha/družky, registrovaného partnera/partnerky) a svých dětí nebo dětí svého partnera do 30 let. Všechny odchodící platby z výše uvedených zařazených účtů na jakékoli účty členů Vaší rodiny, kterým je poskytována tato služba, vedené ve Finanční skupině České spořitelny budou za zvýhodněnou cenu (toto cenová zvýhodnění poskytujeme nejdříve pátý pracovní den po zařazení účtu člena rodiny do této služby). Váš partner bude mít navíc za zvýhodněnou cenu ty služby ke svému účtu, které jsou uvedeny v našem ceníku.

Ze služby Rodina můžete kdykoli vyřadit sebe, svého partnera nebo děti. Vyřadit se z této služby může sám i Váš partner nebo dítě. Službu Rodina přestaneme poskytovat i v případě, pokud přestanete být majitelem Osobního účtu České spořitelny II, k němuž je tato služba sjednána.

## 11. OSOBNÍ KONTO ČESKÉ SPOŘITELNY

Osobní konto České spořitelny je platební účet určený pro spotřebitele.

### 11.1 Spořicí účet k Osobnímu kontu České spořitelny

K Osobnímu kontu České spořitelny jako základnímu účtu si můžete sjednat spořicí účet. Pokud dojde ke zrušení základního účtu, zrušíme i spořicí účet a peníze Vám vyplatíme na Osobní konto České spořitelny. Ke spořicímu účtu platí stejný formulář podpisového vzoru jako k základnímu účtu. Výpisy ze spořicího účtu budete dostávat stejným způsobem, jaký máte sjednaný pro základní účet.

Veškeré vklady na spořicí účet a výběry z něj můžete provádět jen bezhotovostním převodem přes základní účet, prostřednictvím služby SERVIS 24, sběrného boxu 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 ze základního účtu, 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. OSOBNÍ ÚČET ČESKÉ SPOŘITELNY

### 12.1 Osobní účet České spořitelny

Osobní účet České spořitelny je platební účet určený pro spotřebitele. S Osobním účtem České spořitelny můžete využívat řadu souvisejících služeb. Přehled těchto služeb najdete v našem ceníku a v aktuálním znění rámcové smlouvy, kterou máme uzavřenou s příslušnou pojišťovnou nebo jiným poskytovatelem související služby.

### 12.2 Osobní účet České spořitelny Junior

Osobní účet České spořitelny Junior vedeme od 8 do 15 let. Můžete mít pouze jeden Osobní účet Junior. Jakmile dosáhnete 15 let, převedeme Váš Osobní účet Junior na Osobní účet Student a následující den nastavíme odpovídající měsíční bezpečnostní limity vkladů a výběrů. Na debetní kartě navýšíme limity následující měsíc po dosažení 15 let a kartu při nejbližší automatické výměně nahradíme debetní kartou vydávanou k Osobnímu účtu Student.

### 12.3 Osobní účet České spořitelny Student

Osobní účet České spořitelny Student vedeme od 15 do 30 let. Podmínkou vedení tohoto účtu po dosažení 18 let je to, že nám, pokud jste občanem ČR, každý školní rok předložíte platné potvrzení školy o řádném denním studiu na střední škole, odborném učilišti, vyšší odborné, jazykové nebo vysoké škole v ČR nebo v zahraničí za daný školní rok. Pro cizí státní příslušníky platí stejné podmínky, pokud studují školu v ČR.

Pokud si Osobní účet České spořitelny Student sjednáte po dovršení 18 let, je třeba potvrzení o studiu předložit při uzavření smlouvy. Pokud jsme pro Vás před dovršením 18 let vedli účet a tento po dovršení 18 let převedeme na Osobní účet Student, pak je třeba potvrzení o studiu poprvé předložit v kalendářním roce následujícím po roce, ve kterém Vám bylo 18 let.

Potvrzení o studiu je třeba poslat přes webový formulář (viz [www.csas.cz/potvrzeniestudiu](http://www.csas.cz/potvrzeniestudiu)) nebo e-mailem na adresu [student@csas.cz](mailto:student@csas.cz) do 15. 3. nebo ho nejpozději do 31. 3. daného školního roku předat v našem obchodním místě. Pokud potvrzení nedostaneme, převedeme Váš účet k 1. 4. na běžný režim Osobního účtu České spořitelny II.

Můžete mít pouze jeden Osobní účet Student. K prvnímu dni následujícímu po měsíci, ve kterém dosáhnete věku 30 let, Vám Osobní účet Student převedeme na běžný Osobní účet České spořitelny II.

## 13. VKLADNÍ KNÍŽKY

### 13.1 Obecná ustanovení o vkladních knížkách

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.

Peníze můžete z účtu vybrat, jen když nám předložíte vkladní knížku. Pokud je výběr peněz vázán na výpověď vkladu, můžete vklad nebo jeho část se sjednanou výpovědní lhůtou vypovědět a peníze pak můžete vybrat jen ve stanovené lhůtě (tzv. realizační lhůta) po uplynutí výpovědní lhůty. Pokud vyberete peníze 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 peněz 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 připsujeme 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.

## 14. ZÁKLADNÍ VKLADY A MINIMÁLNÍ ZŮSTATKY NA ÚČTECH

Zřízení a vedení některých typů účtů je podmíněno vložením základního vkladu a udržováním určitého minimálního zůstatku.

<b>Platební účty v české měně (např. osobní účty)</b>	
Minimální zůstatek pro vedení účtu	100 Kč
Základní vklad pro založení účtu můžete složit do 2 týdnů od založení účtu. Minimální zůstatek neplatí pro účty s povoleným přečerpáním (kontokorentem).	

<b>Běžné účty v české měně</b>	
Minimální zůstatek pro vedení účtu	1 000 Kč
Tyto účty už nově nezakládáme.	

<b>Vkladové účty v české měně</b>	
Minimální zůstatek pro vedení účtu	5 000 Kč
Minimální výše každého dalšího vkladu (přívkadu) na účet	200 Kč
Tyto účty už nově nezakládáme.	

<b>Běžné účty v cizích měnách</b>	
Základní vklad nebo minimální zůstatek pro založení a vedení účtu	1 000 Kč
Hodnoty minimálního vkladu nebo zůstatku v cizí měně jsou uvedeny po přepočtu podle kurzovního lístku ČNB.	

<b>Vkladové účty v cizích měnách</b>	
Základní vklad pro založení účtu	300 USD, 300 EUR, 600 GBP
Minimální zůstatek pro vedení účtu	300 USD, 300 EUR, 600 GBP, 1 500 CAD, 1 400 CHF, 7 500 DKK, 9 200 SEK, 124 000 JPY
Minimální výše každého dalšího vkladu (přívkadu) na účet	50 USD, 50 EUR, 60 GBP, 150 CAD, 140 CHF, 750 DKK 950 SEK, 13 000 JPY

## 15. POVOLENÉ PŘEČERPÁNÍ ÚČTU (KONTOKORENT)

### 15.1 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 pro přečerpání 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 (viz [www.csas.cz/cenik](http://www.csas.cz/cenik)). Ceny za služby a splatné úroky započítáváme do limitu povoleného přečerpání, 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.

### 15.2 Jak se může limit kontokorentu měnit?

Během trvání smlouvy o kontokorentu se můžeme dohodnout na změně Vašeho limitu pro přečerpání. Pokud zákon nevyžaduje Vaš 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 Vaš limit pro přečerpání s okamžitou účinností snížit nebo zrušit, zejména pokud to vyžaduje naše zákonná povinnost postupovat obezřetně, nebo pokud porušujete své povinnosti vůči nám.



# PLATEBNÍ KARTY

## 15.3 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
- se dostanete do prodlení s plněním smluvního závazku nebo povinnosti vyplývajících 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.

# PLATEBNÍ KARTY

## 16. VYDÁNÍ PLATEBNÍ KARTY

### 16.1 Co je platební karta?

Platební karta umožňuje svému držiteli vybírat peníze, platit za zboží a služby, zadávat platební příkazy a čerpat tak peníze z účtu, ke kterému byla vydána. 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.

### 16.2 Kdo je držitel platební karty?

Držitel platební karty je ten, pro kterého 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.

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

Platební kartu Vám doručíme dohodnutým způsobem, například:

- zasláním v 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 ČR prostřednictvím kurýrní služby.

Kartu vydáme neaktivní, proto si ji aktivujete v našem bankomatu, prostřednictvím elektronického 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 elektronického bankovníctví.

### 16.4 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 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.

## 17. POUŽÍVÁNÍ PLATEBNÍ KARTY

### 17.1 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.

### 17.2 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 nevznikl 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.

### 17.3 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 seznamte na [www.csas.cz/priruckakarty](http://www.csas.cz/priruckakarty), případně v našich obchodních místech.

## 18. BEZPEČNOST PŘI POUŽÍVÁNÍ PLATEBNÍ KARTY

### 18.1 Proč je nezbytné dodržovat pravidla bezpečnosti?

Dodržování pravidel bezpečnosti ohledně platební karty a bezpečnostních údajů popsaných 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.

### 18.2 Jak musíte chránit bezpečnostní údaje 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.



# ELEKTRONICKÉ A TELEFONNÍ BANKOVNICTVÍ

## 18.3 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 elektronického 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. V případě podezření na zneužití platební karty můžeme snížit limity pro použití platební karty nebo Vás můžeme požádat o její okamžité vrácení.

## 18.4 Co je blokace platební karty?

Po ohlášení ztráty, odcizení nebo podezření na zneužití platební karty nebo PIN Vám platební kartu neprodleně zablokujeme. Pokud budeme mít důvodné podezření na zneužití Vaší platební karty, můžeme platební kartu zablokovat i bez Vašeho ohlášení. O této skutečnosti Vás vyrozumíme předem nebo co nejdříve po provedení blokace. Pokud usoudíme, že pominul důvod pro blokaci platební karty, umožníme co nejdříve její opětovné používání nebo vydáme platební kartu novou.

## 18.5 Jak zajišťujeme bezpečnost při platbách kartou na internetu?

Chcete-li platit na internetu, musíte se bezplatně zaregistrovat do 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. Z bezpečnostních důvodů můžeme zastavit provádění Vašich plateb kartou na internetu:

- a) pokud Vás požádáme o zaregistrování se do systému 3D Secure, ale Vy se nezaregistrujete;
- b) po opakovaném chybném zadání hesla;
- c) v internetových obchodech, které nepoužívají systém 3D Secure.

O takovém omezení Vás budeme vždy informovat.

## 19. BEZKONTAKTNÍ PLATEBNÍ PROSTŘEDKY

### 19.1 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. 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.

# ELEKTRONICKÉ A TELEFONNÍ BANKOVNICTVÍ

## 20. ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ O SLUŽBÁCH SERVIS 24

### 20.1 Co jsou služby SERVIS 24?

SERVIS 24 je soubor služeb elektronického a telefonního bankovníctví, které umožňují spravovat účty, provádět platby a investice, komunikovat s námi a využívat naše další služby, které poskytujeme. Služby elektronického bankovníctví poskytujeme prostřednictvím našich internetových a mobilních aplikací. Součástí služeb SERVIS 24 jsou jen ty naše aplikace, které můžete používat s využitím bezpečnostních prvků podle těchto obchodních podmínek. Podrobnosti o využívání služeb SERVIS 24, včetně technického zabezpečení a bezpečnostních prvků, najdete v uživatelské příručce na [www.csas.cz/priruckaSERVIS24](http://www.csas.cz/priruckaSERVIS24). Pokud jste si dříve ve smlouvě sjednali používání našeho internetového bankovníctví, rozumí se tím používání našeho elektronického bankovníctví.

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

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

### 20.2 Může Váš SERVIS 24 využívat i někdo jiný?

Některé služby SERVIS 24 mohou využívat i další osoby, pokud je k tomu zmocníte (uživatelé). Je nutné, abyste každého uživatele seznámili s podmínkami služeb SERVIS 24.

### 20.3 Jak je pro Vás SERVIS 24 dostupný?

Služby SERVIS 24 jsou pro Vás dostupné obvykle 24 hodin denně 7 dní v týdnu. O eventuálním plánovaném přerušení dostupnosti služeb SERVIS 24 Vás vhodným způsobem předem informujeme. V odůvodněných případech ale můžeme poskytování služeb SERVIS 24 na potřebnou dobu přerušit i bez předchozího upozornění. O takovém přerušení Vás budeme informovat co nejdříve.

### 20.4 Kdy dochází k ukončení poskytování služeb SERVIS 24?

Poskytování služeb SERVIS 24 ukončíme Vám i všem uživatelům:

- a) pokud ve lhůtě 120 dnů od přidělení příslušných bezpečnostních prvků pro služby SERVIS 24 těchto služeb Vy ani jiný uživatel nevyužijete (pokud v této lhůtě nevyužijete služby SERVIS 24 jen některý uživatel, zanikne jen jeho oprávnění využívat SERVIS 24);
- b) jakmile se hodnověrným způsobem dozvíme o úmrtí majitele účtu, jehož účet je spravován prostřednictvím aplikace SERVIS 24 Internetbanking;
- c) pokud to budeme povinni provést podle právních předpisů.

Je-li podmínkou využívání některých služeb SERVIS 24 smlouva o bankovní službě a dojde-li k jejímu ukončení, pak ukončíme i poskytování dané služby SERVIS 24.

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

V některých aplikacích elektronického 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.

## 21. BEZPEČNOST PŘI VYUŽÍVÁNÍ SLUŽEB SERVIS 24

Služby SERVIS 24 můžete využívat jen s pomocí bezpečnostních prvků, které slouží k Vaší identifikaci a potvrzení oprávněnosti využití služeb SERVIS 24. Při využívání služeb SERVIS 24 jste povinni dodržovat níže stanovená bezpečnostní pravidla. Jejich porušení může založit Vaši odpovědnost za škodu, která Vám vznikne.

### 21.1 Proč je nezbytné dodržovat pravidla bezpečnosti?

Dodržování níže stanovených pravidel bezpečnosti při využití služeb SERVIS 24 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 elektronického bankovníctví, v souladu se sjednanými podmínkami z hrubé nedbalosti a za škodu způsobenou Vám jeho zneužitím v takovém případě nebudeme odpovídat.

### 21.2 Co jsou bezpečnostní prvky pro SERVIS 24?

Bezpečnostní prvky jsou jedinečné prvky, které umožňují přístup ke službám SERVIS 24 a jejich využívání. Mezi bezpečnostní prvky patří zejména heslo, aktivační kód, autorizační SMS, bezpečnostní aplikace pro chytrý telefon nebo tablet, elektronický certifikát, námi vydané platební karty nebo PIN kód s kombinací uvedených prvků. Bezpečnostní prvky jsou nepřenositelné a smí je používat jen osoba, které jsme je přidělili. Pokud se dohodneme na korespondenčním předání 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. Bezpečnostní prvky si můžete převzít také osobně v příslušném obchodním místě. Bezpečnostní prvky vydáváme výhradně za účelem jejich využívání v souvislosti se službami SERVIS 24. Pokud je použijete k jinému účelu, neneseme za takové použití odpovědnost. Seznam námi nabízených bezpečnostních prvků je na [www.csas.cz/bezpecnostniprovky](http://www.csas.cz/bezpecnostniprovky).

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. Platnost elektronického certifikátu je 1 rok. Na Vaši žádost můžeme jeho platnost ukončit i dříve. Platnost elektronického certifikátu pak zaniká nejpozději první pracovní den po obdržení Vaší žádosti.

Předčasně ukončit platnost elektronického certifikátu můžeme také tehdy, pokud:

- a) byl elektronický certifikát vydán na základě nepravdivých údajů nebo tyto údaje již nejsou platné;
- b) porušíte jakoukoli povinnost vyplývající z jeho používání;
- c) nám ohlásíte ztrátu, odcizení, zneužití či jiné neoprávněné užití Vašeho elektronického certifikátu nebo podezření na takové jednání;
- d) se věrohodným způsobem dozvíme o úmrtí osoby, které byl vydán;
- e) 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.

### 21.3 Jak chránit bezpečnostní prvky?

Bezpečnostní prvky pečlivě chraňte před ztrátou, odcizením, zneužitím a jakýmkoli použitím jinou osobou. Bezpečnostní prvky nesmí být za žádných okolností a žádným způsobem poskytnuty jiné osobě. Současně Vás žádáme, abyste zabránili pozměnění nebo jinému nepovolenému zásahu, který by změnil povahu, účel nebo charakter vydaného bezpečnostního prvku.

Ve vlastním zájmu nás neprodleně informujte o ztrátě, odcizení, zneužití nebo neoprávněném užití 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 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 služeb SERVIS 24, abychom zamezili jejich zneužití neoprávněnou osobou.

Služby SERVIS 24 omezíme také tehdy, pokud sami budeme mít důvodné podezření na zneužití nebo neoprávněné použití bezpečnostních prvků. O tom Vás neprodleně vhodným způsobem informujeme.

### 21.4 Jaká jsou další bezpečnostní pravidla pro používání elektronického bankovníctví?

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

K elektronickému bankovníctví přistupujte pomocí technického zařízení, které není veřejně přístupné (např. ne z počítače v internetové kavárně) nebo které Vám není neznámé. 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 elektronickému 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 služeb SERVIS 24, která je dostupná na [www.csas.cz/priruckaSERVIS24](http://www.csas.cz/priruckaSERVIS24)). Na svém technickém zařízení instalujte a používejte programy jen z důvěryhodných a již dříve ověřených zdrojů, které nemohou obsahovat škodlivé kódy. 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 elektronické bankovníctví, nenavštěvujte rizikové internetové stránky. Při práci na internetu neotvírejte odkazy na neznámé servery a ty, se kterými se setkáte v nevyžádaných e-mailech. Svě přístupové heslo pravidelně měňte (nejméně jedenkrát za tři měsíce) a chraňte ho před vyzrazením. Ke své e-mailové schránce používejte ochranu proti spamu.

Své bezpečnostní prvky zadávejte vždy jen na stránkách [www.servis24.cz](http://www.servis24.cz), [www.bezpecnost.csas.cz](http://www.bezpecnost.csas.cz) nebo do našich aplikací. Před jejich zadáním si vždy 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)). Internetové bankovníctví spouštějte vždy pouze z našich internetových stránek nebo zadáním [www.servis24.cz](http://www.servis24.cz) nebo [www.bezpecnost.csas.cz](http://www.bezpecnost.csas.cz) do adresního řádku prohlížeče. 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 elektronického 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 elektronického bankovníctví. Před přihlášením a po celou dobu přihlášení do elektronického bankovníctví průběžně kontrolujte, že v adresním řádku je uvedena adresa <https://www.servis24.cz> nebo <https://www.bezpecnost.csas.cz> a poklepáním na ikonu zámku kontrolujte, že certifikát zabezpečující připojení byl vydán pro [www.servis24.cz](http://www.servis24.cz) nebo [www.bezpecnost.csas.cz](http://www.bezpecnost.csas.cz).

### 21.5 Jak postupovat při zneužití elektronického bankovníctví?

Jakékoli podezření ohledně zneužití svého elektronického 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, nesmíte do Vašeho technického zařízení, které používáte pro přístup do elektronického 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

# PLATEBNÍ SLUŽBY

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 elektronického bankovníctví, jste povinni umožnit nám provést odborné posouzení Vašeho technického zařízení. Bude-li v důsledku zneužití Vašeho elektronického bankovníctví zahájeno trestní řízení a Police ČR zajistí vyhotovení znaleckého posudku, zavazujete se nám jej neprodleně poskytnout.

## 22. KOMUNIKACE PROSTŘEDNICTVÍM SLUŽEB SERVIS 24

V případech, kdy Vám to nabídneme, můžete s námi prostřednictvím služeb SERVIS 24 uzavřít smlouvy o bankovních službách nebo o námi nabízených finančních službách třetích osob, jejich změnách nebo s námi jinak komunikovat. Přes služby SERVIS 24 tak můžete pohodlně podat žádost nebo nabídku na uzavření smlouvy, případně přijmout naši nabídku. V prostředí služeb SERVIS 24 Vám můžeme poskytovat informace, včetně našich obchodních sdělení. Pokud obchodní sdělení takto nechcete dostávat, můžete je kdykoli odmítnout přímo v nastavení služeb SERVIS 24 nebo v kterémkoli obchodním místě.

# PLATEBNÍ SLUŽBY

## 23. OBECNÁ PRAVIDLA PRO HOTOVOSTNÍ PLATBY

### 23.1 Které druhy hotovostních plateb provádíme?

Na základě smlouvy o platebním účtu Vám umožníme:

- kládat hotovost u pokladen našich obchodních míst ve stanovených měnách na námi vedený účet;
- kládat hotovost v českých korunách prostřednictvím našich vkladových bankomatů s použitím námi vydaných karet;
- kládat mince české měny prostřednictvím našich mincovních automatů;
- vybírat z účtu hotovost u pokladen našich obchodních míst ve stanovených měnách s použitím našeho formuláře;
- vybírat hotovost z účtu v našich i cizích bankomatech v ČR i v zahraničí, pokud to Vaše karta umožňuje;
- vybírat hotovost z účtu prostřednictvím karty v jiných bankách v ČR i v zahraničí, které jsou k tomu technicky vybaveny, tzv. cash advance;
- vybírat hotovost 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.

### 23.2 Jak se ohlašuje výběr větších částek?

Pro bezpečí Vás i našich zaměstnanců držíme v obchodních místech jen určité množství hotovosti. Proto je potřeba výběry peněz v hotovosti, které překračují určitou výši, nahlásit několik dní předem. Pokud plánujete vybrat větší částku hotovosti, oznamte nám to předem na tiskopisu o avízu nadlimitního výběru hotovosti, prostřednictvím elektronického formuláře na našich internetových stránkách [www.csas.cz/nadlimitnivyber](http://www.csas.cz/nadlimitnivyber), 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 vyšší částky neohlásíte s dostatečným časovým předstihem, nemusíme mít požadovanou hotovost v danou chvíli k dispozici.

Jestliže nám předem neoznámíte výběr peněz 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.

## 24. OBECNÁ PRAVIDLA PRO BEZHOTOVOSTNÍ PLATBY

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

Bezhotovostní platby provádíme na základě:

- jednorázových příkazů k:
  - úhradě ve formě jednotlivého příkazu (včetně úhrad do zahraničí a SEPA úhrad) nebo hromadného příkazu;
  - výplatě hotovosti (např. příjemce získává hotovost prostřednictvím poštovní poukázky typu B);

- b) trvalých příkazů k:
  - úhradě (včetně úhrad do zahraničí a SEPA úhrad)
  - regulaci zůstatku (tzv. sweep);
  - výplatě hotovosti (např. příjemce získává hotovost prostřednictvím poštovní poukázky typu B);
- c) jednorázových příkazů k:
  - inkasu ve formě jednotlivého příkazu (včetně SEPA inkas) nebo inkasu ve formě hromadného příkazu;
- d) trvalých příkazů k inkasu.

### 24.2 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 (SEPA inkaso) – můžete zřídit všeobecný souhlas s prováděním SEPA inkas 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.

### 24.3 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 (tzv. switching), 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.

## 25. VYPLNĚNÍ A PODÁNÍ PLATEBNÍHO PŘÍKAZU

### 25.1 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.

### 25.2 Jak podat platební příkaz?

Platební příkaz nám můžete předat některým z následujících způsobů:

- a) na našem formuláři nebo na jiném tiskopisu s náležitostmi platebního příkazu, a to:
  - předáním u přepážky v obchodním místě;
  - vhozením do sběrného boxu;
  - doručením poštou nebo kurýrem;
- b) přes bankomat nebo platbomat s využitím karty;
- c) zaplacením kartou u obchodníka nebo přes internet;
- d) prostřednictvím telefonického bankovníctví SERVIS 24;
- e) prostřednictvím aplikací elektronického bankovníctví SERVIS 24;
- f) jiným způsobem, který máme v nabídce a který si s námi sjednáte.

### 25.3 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.



## 26. 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.

## 27. ODSOUHLASENÍ A ODVOLÁNÍ PLATEBNÍHO PŘÍKAZU

### 27.1 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:

- pisemně – platební příkaz provedeme, jestliže se podpis na něm shoduje se 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;
- přes elektronické nebo telefonní bankovníctví – použitím nebo sdělením přidělených bezpečnostních prvků (např. zadáním autorizační SMS do aplikace elektronického bankovníctví, přihlášením se do aplikace elektronického bankovníctví pomocí bezpečnostních prvků a zadáním platebního příkazu v takové aplikaci nebo jiným způsobem použití bezpečnostních prvků jak je stanoveno v příslušné aplikaci elektronického bankovníctví). Takto můžete také vyjádřit svůj souhlas s provedením platby, k níž nám byl platební příkaz předán jinak než přes služby SERVIS 24 (např. z podnětu nebo prostřednictvím příjemce platby). U telefonního bankovníctví považujeme za udělení souhlasu s provedením platby Vaše ústní vyjádření souhlasu, příp. potvrzení volby v automatické hlasové službě. Udělením souhlasu s provedením platby je i Vaše ústní vyjádření souhlasu v případě, že přes telefonního bankéře zadáváte platbu za vybrané služby a nejste uživatelem elektronického nebo telefonního bankovníctví;
- 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 (systém 3D Secure), je vyjádřením Vašeho souhlasu zadání údajů na kartě společně s tímto jednorázově vytvořeným údajem;
  - 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;
- při použití dalších bezkontaktních platebních prostředků (např. bezkontaktní nálepka, bezkontaktní karta v mobilu) přiložením bezkontaktního platebního prostředku k příslušnému zařízení, případně i zadáním PIN;
- při výběru hotovosti z bankomatu bez použití platební karty (pokud tuto službu nabízíme) zadáním jednorázového a časově omezeného kódu, který Vám poskytneme na vyžádání;
- v případě inkas také poskytnutím souhlasu příjemci platby, kterému vedeme účet a se kterým jsme sjednali podmínky provádění inkas v jeho prospěch.

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

Platební příkaz, případně souhlas s jeho provedením, můžete odvolat, dokud jej nepřijmeme podle článku 28.1. Souhlas s inkasem a trvalý příkaz můžete odvolat do konce provozní doby dne, který předchází požadovanému dni odepsání peněz z Vašeho účtu (u SEPA inkas 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 splatnosti. Platební příkaz, který nám dáváte prostřednictvím příjemce, nemůžete odvolat poté, co jej předáte příjemci.

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.

### 27.3 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 SEPA inkas 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 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).

## 28. PROVÁDĚNÍ PLATEB

### 28.1 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.

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 29.3, provedení platebního příkazu odmítneme.

### 28.2 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, připsáme Vám ji na účet do 30 minut.

### 28.3 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. Pokud budou na platebním příkazu údaje o plátcí 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.

### 28.4 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.

### 28.5 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.

## 29. ODMÍTNUTÍ PLATEBNÍHO PŘÍKAZU

### 29.1 Kdy musíme odmítnout provedení Vašeho platebního příkazu?

V případě, že nejsou splněny všechny podmínky pro provedení Vašeho platebního příkazu uvedené v článku 25.3, 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.

### 29.2 Jak získáte informaci o odmítnutí platebního příkazu?

Informaci o odmítnutí platebního příkazu v českých korunách v rámci ČR 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 vhodili do sběrného boxu nebo podávali u přepážky (v těchto případech 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 telefonické bankovníctví SERVIS 24;
- d) samostatným ověřením v elektronickém bankovníctví SERVIS 24 nebo jiné obdobné službě;
- e) jiným individuálně sjednaným způsobem.

O odmítnutí příkazu v cizí měně nebo do zahraničí 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 elektronické bankovníctví SERVIS 24 Vám avízo zašleme formou, kterou si zvolíte při zadávání příkazu. Zároveň bude kdykoli k nahlédnutí v přehledu avíz.

### 29.3 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, sporožirového nebo obdobného účtu probíhá opakování 3 pracovní dny po sobě 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 pracovní dny po sobě 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.

## 30. NESPRÁVNĚ PROVEDENÉ NEBO NEAUTORIZOVANÉ PLATBY

### 30.1 Kdo nese odpovědnost za nesprávně provedenou platbu?

Pokud platba z Vašeho účtu není řádně a včas připsána na účet banky příjemce, zajistíme její dodatečně 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 uvedeme do původního stavu.

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

Pokud jste příjemcem inkasované částky, 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.

### 30.2 Kdo nese odpovědnost za neautorizovanou platbu?

Pokud proběhne platba bez Vašeho souhlasu, vrátíme Vám peníze na účet nebo v hotovosti co nejdříve poté, co nám takovou neautorizovanou platbu oznámíte.

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, a z Vaší strany nebyla zajištěna ochrana jeho jedinečných bezpečnostních prvků; v tomto případě nesete ztrátu do částky odpovídající 150 EUR;
- b) ztráta byla způsobena tím, že při používání platebního prostředku Vámi nebo Vaším zmocněncem byla úmyslně nebo z hrubé nedbalosti porušena povinnost používat platební prostředek v souladu se sjednanými podmínkami, zejména povinnost přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu jedinečných bezpečnostních prvků platebního prostředku, nebo povinnost bez zbytečného odkladu oznámit nám ztrátu, odcizení, zneužití nebo neautorizované použití platebního prostředku; v tomto případě nesete ztrátu v plné výši. Neúmyslné porušení bezpečnostních pravidel pro používání platebních prostředků uvedených zejména v článku 18. a 21. je porušením povinnosti používat platební prostředky v souladu se sjednanými podmínkami z hrubé nedbalosti.

# ZÁVĚREM

Ztrátu Vám však uhradíme i ve výše uvedených případech, pokud ztráta peněz vznikla poté, co nám byla oznámena ztráta, odcizení, zneužití nebo neautorizované použití Vašeho platebního prostředku, nebo pokud jsme Vám nezajistili vhodné prostředky pro oznámení takové ztráty, odcizení, zneužití nebo neautorizovaného použití platebního prostředku.

Pokud by ale byla ztráta způsobena Vaším podvodným jednáním, vždy nesete ztrátu v plné výši.

### 30.3 Jak můžete reklamovat nesprávnou nebo neautorizovanou platbu?

Reklamací neautorizované nebo nesprávně provedené platby uplatněte ihned poté, co se o ní dozvíte, nejpozději však do 13 měsíců ode dne odepsání peněz z Vašeho účtu. Po této lhůtě mohou naše povinnosti podle článků 30.1 a 30.2 těchto obchodních podmínek zaniknout.

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 nesprávně provedenou platbu odpovídáme, nebo ne, na Vaši žádost vyvineme veškeré možné úsilí vedoucí k vyhledání platby. O výsledku našeho šetření Vás budeme informovat.

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

### 30.5 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.

## 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 1. 7. 2016.

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

**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

## **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.ersteprivatebanking.cz](http://www.ersteprivatebanking.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.