

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO RETAILOVÉ BANKOVNÍ PRODUKTY

(dále jen „Podmínky“)

Tyto Podmínky pro Bankovní produkty upravují právní vztahy mezi ING Bank N. V., akciovou společností, založenou podle právního řádu Nizozemí se sídlem Bijlmerplein 888, 1102 MG Amsterdam, Nizozemí a registrovanou v Obchodním rejstříku Obchodní a Průmyslové komory v Amsterdamu, pod číslem spisu 33031431, a jednající prostřednictvím své organizační složky ING Bank N.V., se sídlem na adrese Plzeňská 345/5, 150 00 Praha 5, IČ: 49279866, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, v oddílu A, vložce 7930, a Klientem nebo Žadatelem při poskytování Bankovního produktu.

## 1 Výklad pojmů

„**Autorizace**“ znamená jednoznačné ověření a potvrzení totožnosti Klienta a Žadatele prostřednictvím Klientského čísla a PINu nebo prostřednictvím Klientského čísla, PINu a Hesla.

„**Autorizační mobilní telefon**“ znamená číslo mobilního telefonu přidělené Klientovi na území České republiky, které je takto označené ve Smlouvě a které slouží k SMS autorizaci.

„**Autorizační prvky**“ znamenají PIN a Heslo.

„**Banka**“ znamená ING Bank N.V., akciová společnost, založenou podle právního řádu Nizozemí se sídlem Bijlmerplein 888, 1102 MG Amsterdam, Nizozemí, registrovanou v Obchodním rejstříku Obchodní a Průmyslové komory v Amsterdamu pod číslem spisu 33031431 a jednající prostřednictvím své organizační složky ING Bank N.V., se sídlem na adrese Plzeňská 345/5, 150 00 Praha 5, IČ: 49279866, zapsané v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, v oddílu A, vložce 7930.

„**Bankovní produkt**“ znamená ING Konto a/nebo ING Fondy a/nebo další produkt retailového bankovníctví nabízený a poskytnutý Bankou.

„**Dočasná blokace**“ znamená znemožnění použití Autorizačních prvků 24 hodin od okamžiku blokace, způsobem a za podmínek uvedených v těchto Podmínkách.

„**Důvěrné informace**“ znamenají veškeré osobní údaje včetně rodného čísla a citlivých údajů, veškeré další informace týkající se Klienta nebo Žadatele obsažené ve smluvních ujednáních mezi Bankou a Klientem a veškeré další takové informace, jež Banka získá od Klienta nebo Žadatele nebo od třetí osoby během trvání smluvního vztahu mezi ní a Klientem, včetně informací, které jsou předmětem právní ochrany, zejména podle Zákona o ochraně osobních údajů nebo které jsou předmětem bankovního tajemství podle Zákona o bankách (údaje související s existencí Klienta a s peněžními službami nebo bankovními obchody, včetně stavů na účtech), jakož i jakékoliv další informace o Klientovi nebo Žadateli potřebné k posouzení rizika.

„**Elektronické prostředky**“ znamenají internet a/nebo e-mail a/nebo SMS.

„**Garantovaná vyhlášená úroková sazba**“ znamená úrokovou sazbu, která se vztahuje na produkt ING Termínovaný vklad. Aktuální Garantovaná vyhlášená úroková sazba je Bankou stanovena a vyhlášena v ING Konto sazebníku (část ING Termínované vklady).

„**Heslo**“ znamená identifikační heslo Klienta, jež tvoří minimálně 8 alfanumerických znaků, jehož použitím Klient prokazuje, spolu se splněním dalších podmínek, oprávnění uskutečňovat Pokyny prostřednictvím Kontaktního centra a Internetového bankovníctví.

„**ING dividendový sazebník**“ znamená dokument Banky, který obsahuje seznam Poplatků, aktuální nabídku ING Fondů a jiná ustanovení a další informace, jež se vztahují k dividendovým podfondům nabízeným Bankou v rámci produktu ING Fondy, a který je uveřejněn na Internetové stránce Banky a na Pobočce.

„**ING e-Fondy**“ znamená produkt kolektivního investování v rámci produktu ING Fondy, který Banka poskytuje Klientovi pouze na základě Komisionářské smlouvy uzavřené v souladu s čl. 2 odst. 2.2 ING Fondy podmínek, a to do doby, než si Klient rozšíří nabídku na plnou nabídku produktu ING Fondy (viz čl. 3 odst. 3.7 ING Fondy podmínek).

„**ING Fondy**“ znamená produkt kolektivního investování, který Banka poskytuje Klientovi na základě Komisionářské smlouvy uzavřené v souladu s čl. 2 odst. 2.1 ING Fondy podmínek a dále po rozšíření nabídky Klientem dle čl. 3 odst. 3.7 ING Fondy podmínek.

„**ING Fondy podmínky**“ znamenají obchodní podmínky vydané Bankou a platné a účinné výlučně pro produkt ING Fondy.

„**ING Fondy sazebník**“ znamená dokument Banky, který obsahuje seznam Poplatků, aktuální nabídku a jiná ustanovení a další informace, jež se vztahují k produktu ING Fondy. ING Fondy sazebník se člení do čtyř kapitol, a to na kapitoly 1) ING Investiční strategie, 2) ING e-Fondy, 3) ING Fondy a 4) Společná ustanovení, a je uveřejněn na Internetové stránce Banky, v Internetovém bankovníctví a na Pobočce.

„**ING Group**“ znamená ING Groep N.V., se sídlem Bijlmerplein 888, 1102 MG Amsterdam, Nizozemí, zapsaná v obchodním rejstříku Obchodní a průmyslové komory pro Amsterdam, spisová značka: 33231073 (dále jen „ING Groep N.V.“), a každou právnickou osobu, ve které má ING Groep N.V. v průběhu trvání závazkového vztahu mezi Bankou a Klientem přímou nebo nepřímou kontrolu anebo ve které ING Groep N.V. vlastní přímo

nebo nepřímou více než deset procent (10 %) základního kapitálu (nebo má obdobná vlastnická práva včetně vkladu ING Groep N.V. vyššího než deset procent (10 %)) (dále jen „Ovládající osoba“), jako i každou právnickou osobu, ve které má Ovládající osoba v průběhu trvání závazkového vztahu mezi Bankou a Klientem přímou nebo nepřímou kontrolu nebo ve které Ovládající osoba vlastní přímo nebo nepřímo více než deset procent (10 %) základního kapitálu (nebo má obdobná vlastnická práva včetně vkladu Ovládající osoby vyššího než deset procent (10 %)), zejména ING Bank N.V., Amsterdam, Nizozemí, ING CONTINENTAL EUROPE HOLDINGS, B.V., Haag, Nizozemí, Nationale Nederlanden Levensverzekering Maatschappij, N.V., Rotterdam, Nizozemí, ING Verzekeringen N.V., Haag, Nizozemí, Nationale Nederlanden Interfinance B.V., Haag, Nizozemí, ING Services Polska Sp., Polská republika, ING Service Centre Budapest Kft., Budapešť, Maďarská republika, ING Regional Processing Centre Ltd., Budapešť, Maďarská republika, ING Životná poisťovňa, a. s., IČO: 35691999, Bratislava, Slovenská republika, ING důchodková správcovská společnost, a. s., IČO: 35902981, Bratislava, Slovenská republika, ING Tatry - Sympatia, d.d.s., a. s., IČO: 35976853, ING Management Services, s. r. o., organizační složka, IČO: 31814433, Bratislava, Slovenská republika, ING Bank N. V., pobočka zahraniční banky, IČO: 30844754, Bratislava, Slovenská republika, ING Investment Management (C. R.), a. s., organizační složka, IČO: 36657611, Česká republika, ING Management Services, s. r. o., IČ: 64573729, Praha, Česká republika, ING Investment Management (C. R.), a. s., IČ: 25102869, Praha, Česká republika, ING Penzijní fond, a. s., IČ: 63078074, Praha, Česká republika, ING Lease (C. R.), s. r. o., IČ: 25117629, Praha, Česká republika, ING Životní pojišťovna N.V., pobočka pro Českou republiku, IČ: 40763587, Praha, Česká republika, ING pojišťovna, a. s., IČ: 25703838, Praha, Česká republika a Banka.

**„ING Konto“** znamená produkt spořicí účet ING Konto, který Banka Klientovi poskytuje na základě Smlouvy o spořicím účtu. ING Konto není určeno pro běžný platební styk, což znamená mimo jiné to, že umožňuje pouze tuzemské platební transakce na území České republiky; přeshraniční platební transakce z ING Konta (včetně přeshraničního inkasa) ani přeshraniční platební transakce ve prospěch ING Konta nejsou možné.

**„ING Konto sazebník“** znamená dokument Banky, který obsahuje seznam Poplatků a jiná ustanovení a informace, jež se vztahují k produktu ING Konto. ING Konto sazebník se člení do dvou kapitol, a to na kapitoly 1) ING Konto a 2) ING Termínované vklady, a je uveřejněn na Internetové stránce Banky, v Internetovém bankovníctví a na Pobočce.

**„ING Konto podmínky“** znamenají obchodní podmínky vydané Bankou a platné a účinné pro retailový bankovní produkt ING Konto. Součástí ING Konto podmínek jsou rovněž ustanovení upravující podmínky využívání produktu ING Termínovaný vklad.

**„ING Schránka“** znamená část Internetového bankovníctví, do níž Banka doručuje Klientovi zprávy a dále informace, které mu poskytuje ve smyslu platných právních předpisů (zejména ve smyslu Zákona o platebním styku).

**„ING Společnost“** znamená společnost, jež je součástí ING Group se sídlem nebo organizační složkou zřízenou na území České republiky, která Klientovi již poskytuje nebo bude poskytovat jakékoliv služby umožňující jeho komunikaci prostřednictvím elektronických prostředků, a to zejména ING Management Services, s. r. o., IČ: 64573729, Praha, Česká republika, ING Investment Management (C. R.), a. s., IČ: 25102869, Praha, Česká republika, ING Penzijní fond, a. s., IČ: 63078074, Praha, Česká republika, ING Lease (C. R.), s. r. o., IČ: 25117629, Praha, Česká republika, ING Životní pojišťovna N.V., pobočka pro Českou republiku, IČ: 40763587, Praha, Česká republika, ING pojišťovna, a. s., IČ: 25703838, Praha, Česká republika a Banka.

**„ING Termínovaný vklad“** znamená spořicí produkt v rámci produktu ING Konto, který si mohou zřídit Klienti s platnou a účinnou Smlouvou o spořicím účtu. Podmínky využívání produktu ING Termínovaný vklad jsou stanoveny v ING Konto podmínkách, část „ING Termínovaný vklad“ a v aktuálním ING Konto sazebníku (část ING Termínované vklady).

**„ING transakční účet“** znamená účet příslušné ING Společnosti, vedený v Bance, v jehož prospěch provádí Klient platby z účtu ING Konto v souvislosti s produktem poskytovaným touto ING Společností. ING transakčním účtem, pro zaslání plateb ve prospěch produktu ING Fondy, jsou všechny běžné účty uvedené v aktuálním ING Fondy sazebníku a ING dividendovým sazebníku. Bez rozlišovacího znaku, kterým je příslušný variabilní symbol uvedený ve Smlouvě o spořicím účtu Klienta, Banka neuskuteční žádný převod ve prospěch ING transakčního účtu. Maximální počet ING transakčních účtů je daný počtem vyznačených polí pro uvedení ING transakčních účtů na formuláři Smlouvy o spořicím účtu. Rozlišovacím znakem Klienta pro produkt ING Fondy je automaticky variabilní symbol určený Komisionářskou smlouvou téhož Klienta, proto není nutné jej ve Smlouvě o spořicím účtu uvádět.

**„Internetová stránka Banky“** znamená internetovou stránku Banky včetně samostatné internetové stránky pro produkt ING Konto, na kterých je možné získat informace o produktech a službách Banky a případně další informace (zejména pak stránky [www.ing.cz](http://www.ing.cz), [www.ingkonto.cz](http://www.ingkonto.cz) a [www.ingbank.cz](http://www.ingbank.cz)).

**„Internetové bankovníctví“** znamená aplikaci určenou pro udělování Pokynů prostřednictvím internetové sítě, pro provádění dalších úkonů a získávání informací, a to způsobem a za podmínek uvedených v Podmínkách, ING Konto podmínkách a/nebo ING Fondy podmínkách. Funkcionalita Internetového bankovníctví však nemusí umožnit provedení všech typů Pokynů uvedených v Podmínkách, ING Konto podmínkách a ING Fondy podmínkách (např. prostřednictvím Internetového bankovníctví nelze z bezpečnostních důvodů provést změnu transakčního účtu).

**„IVR“** znamená automatickou hlasovou službu (z anglického: „Interactive Voice Response“).

**„Klient“** znamená osobu, která uzavřela Smlouvu.

„**Klientské číslo**“ znamená numerický údaj přidělený Bankou pro jednoznačné ověření a potvrzení totožnosti Klienta.

„**Komisionářská smlouva**“ znamená Komisionářskou smlouvu o obstarávání úpisu a zpětného odkupu cenných papírů a smlouvu o správě, uzavřenou mezi Klientem a Bankou, na jejímž základě se Banka zavazuje poskytovat Klientovi produkt ING Fondy způsobem a za podmínek dojednaných mezi Bankou a Klientem.

„**Kontaktní adresa**“ znamená adresu Klienta, na kterou zasílá Banka Klientovi listinné zásilky a kterou může být pouze adresa v České republice. Neurčí-li Klient na příslušné Smlouvě jinak, je Kontaktní adresou adresa trvalého bydliště Klienta. Kontaktní adresa může být pouze ve tvaru, který je umožněn ve formuláři příslušné Smlouvy, a nesmí obsahovat jiné údaje než údaje Klienta, zejména jméno nebo příjmení odlišné od Klientova. Klient však může uvést adresu do svého zaměstnání nebo k příbuzným – vždy ale musí být adresátem Klient s uvedením jeho celého jména a příjmení, včetně případných titulů používaných před nebo za jménem. Kontaktní adresou nesmí být schránka P. O. BOX.

„**Kontaktní centrum**“ znamená operační centrum Banky, jež zabezpečuje komunikaci mezi Klientem nebo Žadatelem a Bankou prostřednictvím operátora Banky s použitím pevné nebo mobilní telefonní sítě.

„**Kontrolní otázky**“ znamenají údaje uvedené ve Smlouvě, které slouží pro účely Náhradní autorizace a pro účely jednoznačné identifikace Klienta při Zabezpečené komunikaci. Klient je oprávněn Kontrolní otázky Pokynem vůči Bance měnit za podmínek stanovených Bankou.

„**Kopie výpisu z Registrovaného účtu**“ nesmí být kopií výpisu staršího než tři (3) měsíce. Musí se jednat o kopii výpisu z Registrovaného účtu, který byl Žadatelem nebo Klientovi příslušnou bankou zaslán na jeho adresu s využitím poštovních služeb, na elektronickou adresu nebo který si Žadatel nebo Klient osobně vyzvedl na pobočce banky a který splňuje náležitosti výpisu z účtu. Za Kopii výpisu z Registrovaného účtu Banka může považovat i jiné potvrzení, které je v souladu s pravidly Banky.

„**Náhradní autorizace**“ znamená jednoznačné ověření a potvrzení totožnosti Klienta prostřednictvím Kontaktního centra správným zodpovězením Kontrolních otázek, Klientského čísla a ověřením Bankou zvoleného údaje uvedeného Klientem v příslušné Smlouvě.

„**Navázané ING Konto**“ znamená ING Konto, ze kterého jsou odesány peněžní prostředky odpovídající ING Termínovanému vkladu a na nějž budou peněžní prostředky po ukončení ING Termínovaného vkladu vyplaceny.

„**Nezabezpečená komunikace**“ znamená jakýkoliv způsob komunikace mezi Klientem a Bankou, při kterém není jednoznačně ověřena a potvrzena totožnost Klienta.

„**Občanský zákoník**“ znamená zákon č. 40/1964 Sb., občan-

ský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

„**Obchodní zákoník**“ znamená zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

„**PIN**“ (z anglického: „Personal Identification Number“) znamená údaj přidělený Bankou Klientovi, který tvoří čtyři (4) numerické znaky a jehož použitím Klient prokazuje, společně se splněním dalších podmínek, oprávnění udělovat Pokyny.

„**Pobočka**“ znamená provozní veřejně přístupné prostory Banky, v nichž je Bankou mimo jiné nabízena či sjednávána Smlouva o spořicímu účtu a Komisionářská smlouva a poskytována služby s tím související.

„**Podmínky**“ znamenají tyto Všeobecné obchodní podmínky pro retailové bankovní produkty společně pro Bankovní produkty vydané Bankou, ve znění svých případných pozdějších změn a doplnění.

„**Podpurný Průkaz totožnosti**“ znamená další platný doklad prokazující totožnost Žadatele nebo Klienta pro účely Neosobní identifikace, a to řidičský průkaz nebo průkaz cizince, je-li na základě takového dokladu možné provést identifikaci Žadatele nebo Klienta, v souladu s příslušnými právními předpisy. Banka může jako Podpurný Průkaz totožnosti přijmout i jiný doklad, na jehož základě může Banka řádně ověřit totožnost Žadatele nebo Klienta v souladu s příslušnými právními předpisy.

„**Pokyn**“ znamená instrukci, žádost nebo příkaz, tak, jak je definován v čl. 6 Podmínek.

„**Poplatky**“ znamenají finanční sumy, zejména úplaty, provize, náklady a výlohy Banky, jakož i úroky z prodlení, smluvní pokuty a jiné poplatky v souvislosti s poskytováním Bankovního produktu Klientovi.

„**Poradce**“ znamená osobu, která na základě smluvního vztahu s Bankou nebo na základě smluvního vztahu uzavřeného mezi Bankou a obchodní společností s podnikatelským oprávněním odpovídajícím svou náplní zejména zprostředkování obchodu a služeb a/nebo činnosti podnikatelských, finančních, organizačních a ekonomických poradců zprostředkovává pro Banku uzavření Smlouvy a poskytuje Klientovi a/nebo Žadateli i další servis.

„**Pracovní den**“ znamená den, který není sobotou, nedělí, dnem pracovního volna ani dnem pracovního klidu v České republice a ve kterém Banka provádí bankovní činnosti v průběhu Provozní doby.

„**Provozní doba**“ znamená řádnou provozní dobu určenou Bankou pro styk s veřejností.

„**Průkaz totožnosti**“ znamená platný občanský průkaz Klienta nebo Žadatele, je-li Klient nebo Žadatel občanem České republiky. Je-li Klient nebo Žadatel cizím státním příslušníkem, je Průkazem totožnosti jeho platný cestovní pas. Banka může jako Průkaz totožnosti přijmout i jiný doklad, na základě kterého je možné řádně ověřit totožnost Klienta nebo Žadatele v souladu

s příslušnými právními předpisy. Pro účely Neosobní identifikace se za Průkaz totožnosti považuje pouze platný občanský průkaz nebo platný cestovní pas Klienta nebo Žadatele.

**„Případ porušení“** znamená případ takto definovaný v Podmínkách, ING Konto podmínkách, ING Fondy podmínkách, ve Smlouvě, v jiných smlouvách či dohodách mezi Klientem a Bankou, anebo jakékoliv jiné porušení závazků či povinností Klienta vůči Bance nebo jiné ING Společnosti.

**„Registrovaný účet“** znamená Transakční účet, vedený jako nepodnikatelský, který je ve Smlouvě o spořicímu účtu výslovně označen jako Registrovaný účet a jehož prokazatelně jediným majitelem je Žadatel. Registrovaný účet pak slouží k identifikaci Žadatele nebo Klienta v případě, že je Smlouva o spořicímu účtu uzavírána Neosobní identifikací tak, jak je tato definována v ING Konto podmínkách.

**„Sazebníky služeb“** znamenají ING Fondy sazebník, ING dividendový sazebník a ING Konto sazebník.

**„Smlouva o spořicímu účtu“** znamená Smlouvu o zřízení a vedení spořicího účtu ING Konto, uzavřenou na dobu neurčitou mezi Klientem a Bankou v souladu s ustanovením § 716 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, na jejímž základě se Banka zavazuje zřídít a vést Klientovi účet ING Konto způsobem a za podmínek dohodnutých mezi Klientem a Bankou.

**„Smlouva“** znamená Smlouvu o spořicímu účtu a/nebo Komisionářskou smlouvu.

**„Transakční účet“** znamená účet v českých korunách, zřízený a vedený u banky nebo pobočky zahraniční banky na území České republiky dle Zákona o bankách, v jehož prospěch provádí Klient platby z účtu ING Konto. Transakční účet znamená také účet zřízený a vedený v Bance, který je takto označený ve Smlouvě o spořicímu účtu. Banka není povinna ověřovat, kdo je majitelem Transakčního účtu, který není Registrovaným účtem. Maximální počet Transakčních účtů je daný počtem významných polí pro uvedení Transakčních účtů na formuláři Smlouvy o spořicímu účtu.

**„Trvalá blokáce“** znamená trvalé znemožnění použití Autorizačních prvků, po jejímž provedení není možné stávající Autorizační prvky Klienta nadále používat a Klientovi budou nové Autorizační prvky přiděleny až na základě jeho žádosti po Náhradní autorizaci, není-li uvedeno jinak.

**„Uveřejnit“** znamená zpřístupnit Klientovi ze strany Banky příslušné informace na Internetové stránce Banky a/nebo v prostorách Pobočky.

**„Úřední ověření“** znamená ověření, které je takto definované v právních předpisech, zejména ověření notářem, ověření ze strany příslušného orgánu veřejné správy, ověření advokátem, a to za podmínek uvedených v příslušném právním předpise.

**„Variabilní vyhlášená úroková sazba“** znamená úrokovou sazbu vyhlášenou Bankou a uvedenou v ING Konto sazebníku, kterou se úročí zůstatek na účtu ING Konto ve výši

kteřou je Banka oprávněna měnit, přičemž taková změna je založena především na změnách referenční úrokové sazby vyhlášené ČNB a dále na změnách na relevantním mezibankovním trhu a obchodní politice Banky. Jakoukoliv změnu Variabilní vyhlášené úrokové sazby Banka uveřejní nejpozději v den její účinnosti.

**„Zabezpečená komunikace“** znamená způsob komunikace mezi Klientem a Bankou, při níž je totožnost Klienta jednoznačně ověřena a potvrzena.

**„Zabezpečovací prvky“** znamenají Klientské číslo, PIN, Heslo a Kontrolní otázky. Zabezpečovací prvky jsou pro všechny Bankovní produkty Klienta stejné.

**„Zákon o bankách“** znamená zákon č. 21/1992 Sb., o bankách, ve znění pozdějších předpisů.

**„Zákon o ochraně osobních údajů“** znamená zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

**„Zákon o platebním styku“** znamená zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů.

**„Zákon proti legalizaci výnosů z trestné činnosti“** znamená zákon č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, ve znění pozdějších předpisů.

**„Zástupce“** znamená fyzickou nebo právnickou osobu, která je zástupcem Klienta nebo Žadatele na základě zákona, jiného právního předpisu nebo z rozhodnutí státního orgánu, z důvodu nezpůsobilosti nebo omezené způsobilosti Klienta nebo Žadatele k právním úkonům. Je-li Zástupcem právnická osoba, je tato osoba povinna určit a pověřit za sebe fyzickou osobu, která bude zastupování Klienta nebo Žadatele ve vztahu k Bance vykonávat. Není možné uzavřít Smlouvu o spořicímu účtu prostřednictvím Zástupce pouze pro nezpůsobilost nebo omezenou způsobilost Žadatele k právním úkonům z důvodu nezletilosti Žadatele.

**„Zmocněnec“** znamená fyzickou nebo právnickou osobu, která zastupuje Klienta na základě plné moci udělené mu Klientem. Je-li Zmocněncem právnická osoba, je tato osoba povinna určit a pověřit za sebe fyzickou osobu, která bude zastupování Klienta nebo Žadatele ve vztahu k Bance vykonávat.

**„Žadatel“** znamená osobu, která projevila zájem o uzavření Smlouvy.

## 2 Úvodní ustanovení

- 2.1 Podmínky, ING Konto podmínky a ING Fondy podmínky upravují veškeré právní vztahy mezi Bankou a Klientem založené příslušnou Smlouvou a tvoří nedílnou součást této Smlouvy.
- 2.2 Klient podpisem Smlouvy o spořicímu účtu prohlašuje, že byl informován o vyšší roční procentuální úrokové saz-

by, kterou se úročí zůstatek na účtu ING Konto, platné v době uzavření Smlouvy o spořicímu účtu, jakož i o okolnostech, které mohou ovlivnit její vývoj, a době, během níž bude o těchto změnách informován.

- 2.3 Klient podpisem Smlouvy prohlašuje, že byl informován o všech Poplácích, které je Klient povinen uhradit Bance v souvislosti s příslušným Bankovním produktem.
- 2.4 V případě rozporu mezi ustanoveními Komisionářské smlouvy, Podmínek a ING Fondy podmínek platí ustanovení dokumentů v pořadí Komisionářská smlouva, ING Fondy podmínky a Podmínky.
- 2.5 V případě rozporu mezi ustanoveními Smlouvy o spořicímu účtu, Podmínek a ING Konto podmínek platí ustanovení dokumentů v pořadí Smlouva o spořicímu účtu, ING Konto podmínky a Podmínky.
- 2.6 Klientem ING Fondů může být fyzická osoba bez ohledu na věk, způsobilost k právním úkonům nebo výkon podnikatelské činnosti.
- 2.7 Klientem ING Konta může být pouze fyzická osoba, která dosáhla věku osmnácti (18) let a nevstupuje do smluvního vztahu s Bankou jako podnikatelský subjekt.
- 2.8 Disponovat se zůstatkem na ING Kontě je oprávněn Klient nebo Zástupce. K dispozici se zůstatkem na ING Kontě není možné udělit plnou moc.
- 2.9 Udělovat Pokyny nebo jinak nakládat s Komisionářskou smlouvou je oprávněn Klient, Zástupce nebo Zmocněnec.
- 2.10 Tam, kde se v Podmínkách, ING Konto podmínek nebo ING Fondy podmínek uvádí Klient, má se za to, že se tato ustanovení příměně aplikují i na Zmocněnce nebo Zástupce Klienta u produktu ING Fondy a na Zástupce Klienta u produktu ING Konto při provádění úkonů v zastoupení Klienta. Jedná-li za Klienta Zástupce, není Klient oprávněn nakládat se svým Bankovním produktem do doby, než pomine důvod pro jeho zastupování Zástupcem, za což Zástupce odpovídá. Jedná-li za Klienta Zmocněnec, není oprávněn nakládat se Zabezpečovacími prvky Klienta.
- 2.11 U produktu ING Fondy nemůže mít Klient, Zástupce, Zmocněnec ani jakákoliv další osoba, oprávněná provádět úkony v souvislosti s Komisionářskou smlouvou, daňový domicil a/nebo trvalé bydliště ve Spojených státech amerických.
- 2.12 V případě, že za Klienta nebo Žadatele jedná Zástupce, je povinen Bance předložit doklady prokazující jeho oprávnění za Klienta nebo Žadatele jednat. Pokud je takovým dokladem rozhodnutí soudu nebo jiného orgánu, musí být opatřeno doložkou právní moci. Zástupce současně podpisem Smlouvy prohlašuje, že je v souladu s příslušnými právními předpisy oprávněn bez omeze-

ní spravovat majetek použitý nebo získaný na základě Pokynů provedených na základě nebo v souvislosti se Smlouvou a že uzavření Smlouvy, jakož i veškeré Pokyny provedené na základě nebo v souvislosti se Smlouvou byly schváleny soudem. Prohlášení uvedená v tomto bodu se budou považovat za zopakovaná při udělení každého Pokynu na základě nebo v souvislosti se Smlouvou. V případě, že budou vůči Bance v této souvislosti uplatněny nároky jakéhokoliv druhu, Zástupce se podpisem Smlouvy zavazuje provést všechny potřebné kroky na odvrácení nebo uspokojení takovýchto nároků a v plném rozsahu odškodnit Banku.

- 2.13 V souvislosti s poskytováním produktu ING Konto provádí Banka příslušné srážky daně u zdroje na území České republiky a platby záloh na uhrazení daně v souladu s platnými právními předpisy, pokud příslušná smlouva o zamezení dvojího zdanění nestanoví jinak a Klient předloží Bance platné potvrzení o svém daňovém domicilu, na něž se smlouva o zamezení dvojího zdanění vztahuje, a další doklady, které bude Banka v této souvislosti požadovat. Klient bere na vědomí, že v souvislosti s produktem ING Fondy a ING e-Fondy Banka žádné srážky daně neprovádí a Klient je tedy povinen odvést daň v souladu s příslušnými právními předpisy.
- 2.14 Klient bere na vědomí, že mu mohou v souvislosti s vlastnictvím Bankovního produktu a s nakládáním s peněžními prostředky na něm vzniknout daňové povinnosti a jiné náklady v závislosti na jeho individuálním právním postavení, jiné, než které platí prostřednictvím Banky.

### 3 Důvěrné informace

- 3.1 Klientem Žadatel je povinen sdělit Bance Důvěrné informace, nezbytné pro poskytnutí příslušného Bankovního produktu Bankou, dát Bance svolení s jejich zpracováním, a to zejména v souladu se Zákonem o bankách, Zákonem o ochraně osobních údajů a Zákonem proti legalizaci výnosů z trestné činnosti.
- 3.2 Odmítnutí souhlasu podle bodu 3.1 bude mít za následek znemožnění poskytnutí Bankovního produktu Bankou.
- 3.3 Banka je oprávněna poskytnout Důvěrné informace třetím osobám pouze v případech, v rozsahu a za podmínek stanovených v platných právních předpisech v Podmínkách, ING Konto podmínek, ING Fondy podmínek, ve Smlouvě a v jiných smlouvách či dohodách mezi Bankou a Klientem, které obsahují písemný souhlas udělený Klientem Bance za tímto účelem.
- 3.4 Poskytne-li Klient své Důvěrné informace Bance, dává Klient souhlas s jejich poskytnutím Bankou následujícím osobám a dále souhlasí, aby tyto osoby přizpůsobily

k získaným Důvěrným informacím Klienta i další Důvěrné informace:

- a) členům ING Group,
  - b) členům ING Společnosti,
  - c) Poradci,
  - d) osobám, tuzemským i zahraničním, které Banka využívá při poskytování Bankovního produktu Klientovi nebo které pověřila plněním svých smluvních či zákonných povinností vůči Klientovi,
  - e) osobám, kterým je Banka povinna zpřístupnit tyto údaje dle platných právních předpisů,
  - f) osobám jednajícím za nebo ve prospěch Banky v souvislosti s Bankovním produktem, zejména v marketingové oblasti.
- 3.5 Banka prohlašuje, že bude Důvěrné informace zpracovávat automatizovanými a dalšími prostředky, způsobem podle Podmínek, ING Konto podmínek, ING Fondy podmínek a Smlouvy a že za všech okolností a v průběhu celé doby zpracování Důvěrných informací zabezpečí, aby Důvěrné informace, které o Klientovi Banka zpracovává, byly, jak na straně Banky, tak na straně osob podle bodu 3.4, chráněny, nebylo s nimi neoprávněně nakládáno, nebyly zpřístupněny neoprávněným osobám, byly použity pouze v souladu s právními předpisy, Smlouvou, Podmínkami, ING Konto podmínkami nebo ING Fondy podmínkami.
- 3.6 Klient dává souhlas s tím, že v průběhu trvání Smlouvy mohou být osobní údaje Klienta, na jejichž základě došlo k řádnému provedení identifikace Bankou, poskytnuty ING Group nebo ING Společnosti pro účely převzetí identifikace dle Zákona proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a dále s tím, že tyto identifikační údaje budou pro tento účel zpracovávány a uchovávány v souladu s požadavkem Zákona proti legalizaci výnosů z trestné činnosti, tj. deset (10) let po ukončení daného obchodu, resp. daného obchodního vztahu s ING Společností.
- 3.7 V průběhu trvání Smlouvy budou Důvěrné informace Klienta použity k následujícím účelům, s čímž dává Klient podpisem Smlouvy souhlas:
- a) pro účely uzavření a plnění Smlouvy,
  - b) pro účely nabídky produktů a služeb ING Společnosti, a to i s využitím telefonních systémů, faxových přístrojů a rozesíláním elektronické pošty nebo prostřednictvím Internetového bankovníctví,
  - c) pro marketingové účely jiné než podle písm. b) tohoto bodu (zejména marketingové průzkumy).
- Klient je oprávněn kdykoliv v průběhu trvání smluvního vztahu založeného Smlouvou odvolat písemně svůj souhlas se zpracováním svých Důvěrných informací, a to pro jeden nebo více účelů, přičemž bere na vědomí, že

odmítnutí zpracování jeho Důvěrných informací podle písm. a) tohoto bodu bude mít za následek ukončení Smlouvy s okamžitou účinností. Odnětí souhlasu se zpracováním Důvěrných informací musí být učiněno formou úkonu Klienta adresovaného a uskutečněného vůči Bance.

- 3.8 Souhlas se zpracováním Důvěrných informací dává Klient Bance po dobu trvání Smlouvy a následně po dobu deseti (10) let od skončení příslušné Smlouvy a v rozsahu definice Důvěrných informací, tím není dotčeno ustanovení 3.6 výše, pokud dojde k poskytnutí osobních údajů Klienta za účelem převzetí identifikace.
- 3.9 Banka bude zachovávat důvěrný charakter Důvěrných informací i po ukončení smluvního vztahu mezi Bankou a Klientem.
- 3.10 Klient dále souhlasí s tím, aby Banka ověřovala Důvěrné informace získané o Klientovi, a to zejména u soudů, orgánů státní správy, jiné banky, se kterou je, nebo byl Klient ve smluvním vztahu, či u zaměstnavatele Klienta, bude-li zachovávan důvěrný charakter Důvěrných informací.
- 3.11 Klient byl tímto informován o svém právu na přístup ke svým osobním údajům shromažďovaným Bankou, jakož i dalších právech stanovených v Zákoně o ochraně osobních údajů.
- 3.12 Banka archivuje všechny stejnopisy Smluv určené pro Banku v tištěné a/nebo v elektronické podobě.
- 3.13 Klient má právo kdykoliv v průběhu trvání vztahu ze Smlouvy odmítnout zaslání marketingových materiálů. Odmítnutí zaslání marketingových materiálů musí být učiněno formou úkonu Klienta adresovaného a uskutečněného vůči Bance.
- 3.14 Projevili-li Klient souhlas se zasláním marketingových materiálů v úkonu adresovaném a uskutečněném vůči Bance, vztahuje se tento souhlas toliko na Bankovní produkty.
- 3.15 Klient má právo na přístup k osobním údajům zpracovávaným Bankou, nárok na jejich opravu a nárok na provedení dalších úkonů Bankou v souladu se Zákonem na ochranu osobních údajů.
- 3.16 Klient prohlašuje, že si je vědom mj. i obsahu a důsledků svého souhlasu se zpracováním svých Důvěrných informací včetně jejich poskytování osobám podle bodu 3.4 a 3.6 Podmínek.

#### 4 Oznamovací a prokazovací povinnosti

- 4.1 Klient prokazuje před uzavřením a v průběhu trvání smluvního vztahu s Bankou na žádost Banky svoji totožnost, a to:
  - a) Průkazem totožnosti,

- b) Podpůrným Průkazem totožnosti,
- c) doplňujícími doklady sloužícími k ověření totožnosti Klienta, pokud to od něj Banka požaduje.
- 4.2 Banka je oprávněna požítovat a uchovávat kopie všech dokladů, dokumentů a jiných materiálů včetně Průkazu totožnosti předložených Klientem nebo Žadatelem Bance, a to v souladu s těmito Podmínkami, ING Konto podmínkami, ING Fondy podmínkami, Smlouvou a/nebo příslušnými právními předpisy. Klient nebo Žadatel souhlasí s pořizováním a uchováváním těchto kopií Bankou.
- 4.3 Klient souhlasí s tím, že dozví-li se Banka prokazatelně, že se jakýkoliv osobní údaj Klienta změnil, provede Banka neprodleně jeho změnu i bez žádosti nebo oznámení Klienta.
- 4.4 Banka rovněž změní kontaktní údaje Klienta, vedené v bankovním systému, podle kontaktních údajů Klienta, které jsou obsahem právního úkonu adresovaného Bance jako poslední v pořadí (zejména další Smlouva), a to pro účely zaslání Autorizačních prvků.
- 4.5 Klient je povinen Bance neprodleně oznámit způsobem požadovaným Bankou veškeré změny údajů předaných Bance v souvislosti se smluvními vztahy mezi Bankou a Klientem a předložit Bance doklady a informace prokazující tyto změny, požaduje-li to Banka. Takovéto změny se stávají vůči Bance účinnými a závaznými nejpozději třetím (3.) pracovním dnem, který následuje po dni doručení příslušných dokladů o změně údajů Bance. Výjimkou je změna údajů, kterou provede Klient prostřednictvím Internetového bankovníctví, v tomto případě je změna účinná a závazná následující pracovní den po úspěšném provedení této změny. Změny údajů se nepovažují za změnu Smlouvy, Podmínek, ING Konto podmíněk a/nebo ING Fondy podmínek. První oznámení změny údajů o Klientovi je Klient oprávněn zaslat až po nabytí účinnosti příslušné Smlouvy.
- 4.6 Banka je oprávněna pro každý jednotlivý případ určit, jaké druhy dokladů bude vyžadovat, zda bude vyžadovat Úředně ověřenou kopii nebo originál předložených dokladů a jaký postup se při něm uplatní. Banka vyžaduje Úředně ověřenou kopii dokumentů nebo originál zejména u dokladů týkajících se úmrtí Klienta, dědického řízení, opatrovnictví a zastoupení. Pokud je takovým dokladem rozhodnutí soudu nebo jiného orgánu, musí být opatřeno doložkou právní moci. Nejčastější případy společně s druhy dokladů, kterými je jednotlivé skutečnosti nutno doložit, jsou uvedeny na Internetové stránce Banky a/nebo na jednotlivých formulářích Banky.
- 4.7 Vybrané druhy změn je Klient oprávněn provádět i s využitím Internetového bankovníctví nebo Kontaktního centra. Rozsah údajů, které je Klient oprávněn měnit prostřednictvím Internetového bankovníctví nebo Kon-

taktního centra, je daný přímo funkcionalitou Internetového bankovníctví, rozsahem aktuálně nabízených služeb Kontaktního centra nebo obsahem informací uvedených na Internetové stránce Banky.

- 4.8 Změna jakéhokoliv osobního údaje Klienta oznámená Bance nebo změna osobního údaje Klienta, kterou Banka provede z vlastní iniciativy, se projeví vždy na všech Bankovních produktech.

## 5 Komunikace

- 5.1 Klient komunikuje s Bankou prostřednictvím Zabezpečené komunikace a Nezabezpečené komunikace.
- 5.2 Klient bere na vědomí, že při jakékoliv komunikaci s Bankou, při níž dochází i pouze k částečnému sdělování Důvěrných informací, je Banka povinna ověřit jeho totožnost v souladu s příslušnými právními předpisy, zejména se Zákonem o bankách a Zákonem proti legalizaci výnosů z trestné činnosti.
- 5.3 Při Zabezpečené komunikaci mohou být Klientovi sděleny všechny dostupné informace včetně Důvěrných informací.
- 5.4 Při Nezabezpečené komunikaci mohou být Klientovi sděleny pouze obecné informace a nemohou mu být sděleny jakékoliv Důvěrné informace.
- 5.5 Požaduje-li Klient od Banky Důvěrnou informaci prostřednictvím Nezabezpečené komunikace, může Banka Klientovi tyto informace poskytnout, bude-li to považovat za možné, a to vždy pouze písemně na Kontaktní adresu Klienta nebo do ING Schránky.
- 5.6 Ověření totožnosti Klienta při Zabezpečené komunikaci mezi Klientem a Bankou se uskutečňuje zejména jedním z následujících způsobů nebo kombinací jednotlivých způsobů:
- podpisovým vzorem Klienta,
  - s využitím PINu, Hesla a Klientského čísla,
  - s využitím Kontrolních otázek,
  - s využitím Náhradní autorizace,
  - ověřením totožnosti Klienta ze strany zaměstnance Banky,
  - ověřením totožnosti Klienta zaměstnancem Banky,
  - Úředním ověřením,
  - SMS autorizací.

Není-li v Podmínkách, ING Konto podmínkách nebo ING Fondy podmínkách stanoven konkrétní způsob Zabezpečené komunikace, je Banka oprávněna požadovat kterýkoliv způsob nebo jejich kombinaci nebo jiný způsob, který Banka považuje za dostatečný.



- 5.7 Podpisovým vzorem pro Bankovní produkty je podpis Klienta uvedený na Smlouvě nebo podpis, o kterém Klient po podpisu Smlouvy prohlásí způsobem požadovaným Bankou, že bude jeho novým podpisovým vzorem.
- 5.8 Po obdržení Autorizačních prvků bere Klient na vědomí, že mu Banka doporučuje změnit si Heslo. Změnu Hesla je Klient oprávněn uskutečnit kdykoliv, prostřednictvím Internetového bankovníctví nebo Kontaktního centra, po úspěšné Autorizaci.
- 5.9 Klient je povinen po celou dobu trvání smluvního vztahu založeného Smlouvou zachovávat mlčenlivost o Zabezpečovacích prvcích a o podobě svého podpisového vzoru a je povinen je chránit před zneužitím, ztrátou, poškozením a odcizením. Za ochranu Zabezpečovacích prvků a podpisového vzoru se považuje zejména držení jednotlivých Zabezpečovacích prvků odděleně, jejich bezpečné uložení a nezpřístupnění Zabezpečovacích prvků a podoby podpisového vzoru neoprávněným osobám.

#### Komunikace s Bankou

- 5.10 Klient je oprávněn komunikovat s Bankou především následujícími komunikačními kanály:
- a) poštou,
  - b) prostřednictvím Kontaktního centra,
  - c) prostřednictvím IVR,
  - d) Elektronickými prostředky,
  - e) faxem,
  - f) osobně.
- 5.11 Klient může prostřednictvím Kontaktního centra, IVR, Elektronických prostředků a osobně komunikovat s Bankou pouze v Provozní době. Provozní doba může být rozdílná v závislosti na využití jednotlivých komunikačních kanálů při komunikaci s konkrétními odděleními Banky. Provozní doba pro jednotlivé způsoby komunikace a pro konkrétní oddělení Banky je uvedena na Internetových stránkách Banky a v provozních prostorách Banky a může být interně Bankou omezena nebo vyloučena na čas nezbytný pro údržbu nebo změnu systémů.
- 5.12 Všechny náklady, které by Klientovi nebo Žadateli mohly vzniknout při komunikaci s Bankou Elektronickými prostředky, IVR nebo prostřednictvím Kontaktního centra, hradí Klient nebo Žadatel, kromě případů, kdy Banka umožní Klientovi nebo Žadateli komunikaci s Bankou prostřednictvím Kontaktního centra formou používání bezplatné telefonní linky.
- 5.13 Banka nese odpovědnost za nedoručené, znehodnocené nebo poškozené informace, které vznikly pro poru-

chy na komunikační trase ke Klientovi při využívání IVR, Kontaktního centra nebo Elektronických prostředků.

- 5.14 Banka nese odpovědnost za nedoručení, znehodnocení anebo poškození zprávy z důvodů poruch vzniklých na komunikační trase ke Klientovi nebo Žadateli (např. poruchy výpočetní techniky anebo poruchy v internetové síti).
- 5.15 Klient a Žadatel bere na vědomí, že zprávy zasílané prostřednictvím Elektronických prostředků přecházejí přes veřejnou síť. Banka není povinná zabezpečovat, aby obsah zpráv doručovaných přes tuto síť nebyl zpřístupněn v důsledku neoprávněného vstupu třetích osob.

#### Komunikace s Klientem

- 5.16 Klient bere na vědomí, že zprávy a poskytované informace, které mu Banka doručuje do ING Schránky, jsou považovány za Zabezpečenou komunikaci. Jedná se o informace týkající se Bankovního produktu a Banky. Klient se zavazuje poskytované informace a zprávy v ING Schránce sledovat a s jejím obsahem se pravidelně seznamovat.

#### 6 Pokyn

- 6.1 Banka provádí činnosti a poskytuje služby na základě Pokynů udělených Klientem Bance.
- 6.2 Za Pokyn udělený Klientem se bude považovat jakákoliv instrukce, která splňuje současně všechny následující podmínky:
- a) je jasná, jednoznačná, řádná a úplná,
  - b) je provedena prostřednictvím Zabezpečené komunikace,
  - c) je doložena příslušnými, řádně čitelnými a platnými dokumenty,
  - d) je doručena Bance.
- Pokynem je zejména oznámení změny údajů o Klientovi, transakce s peněžními prostředky na produktu ING Konto, Pokyny k Obchodu na produktu ING Fondy.
- 6.3 Pokyn může být udělován Bance jedním z následujících způsobů:
- a) písemně na formuláři Banky, který je k tomu určený,
  - b) písemně na jiném formuláři, splňuje-li tento všechny podstatné náležitosti,
  - c) s využitím Kontaktního centra,
  - d) prostřednictvím Internetového bankovníctví.
- 6.4 S formulářem podle bodu 6.3 písm. b) bude Banka kládat stejným způsobem a uplatní vůči němu stejné postupy jako s formulářem a vůči formuláři podle bodu



- 6.3 písm. a). O tom, jestli formulář podle bodu 6.3 b) splňuje všechny podstatné náležitosti, rozhoduje Banka.
- 6.5 Banka je oprávněna pro různé druhy Pokynů určit konkrétní druh Zabezpečené komunikace nebo jejich kombinaci.
- 6.6 Banka je oprávněna přijmout pouze ten Pokyn, který splňuje všechny podmínky bodu 6.2 a 6.3 Podmínek, není-li v ING Konto podmínkách nebo ING Fondy podmínkách uvedeno jinak.
- 6.7 Není-li v případě pochybností Klient schopen jakkoliv prokázat doručení Pokynu Bance, není takový Pokyn pro Banku závazný.
- 6.8 Klient je povinen ověřit správnost realizace všech Pokynů, které udělil nebo které byly uděleny jeho jménem. Pokud Klient zjistí, že došlo k jakékoliv chybě při provádění jakéhokoliv Pokynu, který byl Bance udělen Klientem nebo jeho jménem, bezodkladně o tom Banku uvědomí.
- 6.9 Splněním podmínek pro přijetí Pokynu Bankou bere Klient na vědomí, že takový Pokyn může odvolat, pokud Banka ještě neprovedla žádný úkon směřující k jeho provedení a pouze za podmínek a ve lhůtách dle Podmínek, ING Konto Podmínek a ING Fondy podmínek.
- 6.10 Splňuje-li Pokyn Klienta podmínky pro jeho přijetí Bankou, uvedené v Podmínkách, má se za to, že Banka vynaložila při jeho posuzování přiměřenou odbornou péči.
- 6.11 Banka rovněž neodpovídá za jakékoliv škody nebo jiné náklady, které Klientovi vznikly nebo mohly vzniknout v důsledku provedení Pokynu, u něhož jeho neúplnost nebo jiné nedostatky nemohly být Bankou odhaleny i přes vynaložení přiměřené péče.
- 6.12 Banka přijímá Pokyny pouze v Provozní době a provádí je ve lhůtách stanovených Podmínkami, ING Konto podmínkami a ING Fondy podmínkami, příslušnými právními předpisy podle jejich charakteru, složitosti a v souladu s příslušnou obchodní praxí. Banka si vyhrazuje právo na stanovení výjimečných podmínek pro přijímání a provádění Pokynů, a to zejména před koncem kalendářního roku.
- 6.13 Pokyny doručené Bance v Provozní době daného Pracovního dne, mimo Provozní dobu daného Pracovního dne nebo v jiný nežli Pracovní den budou Bankou zpracovány nejpozději do tří (3) následujících Pracovních dnů od jejich doručení Bance, není-li v Podmínkách, ING Konto Podmínkách nebo ING Fondy podmínkách uveden specifický postup pro provedení konkrétního Pokynu.
- 6.14 V případě, že je rozhodujícím dnem pro uskutečnění Pokynu k Obchodu u ING Fondů sobota, neděle, státní svátek či den pracovního klidu v zemi sídla subjektu, který je k tomuto úkonu v daném okamžiku povinný (zejména Emitent nebo Banka), dojde k realizaci předmětného úkonu pro vykonání Pokynu až v nejbližší následující Pracovní den.
- 6.15 Banka neodpovídá za důsledky provedení Pokynu, který splňuje všechny náležitosti podle Podmínek, ING Konto Podmínek nebo ING Fondy podmínek, ani za důsledky Klientových rozhodnutí a zvolených postupů v souvislosti s Bankovním produktem.
- 6.16 U Pokynů, které jsou svým charakterem nebo peněžní hodnotou rizikovější než jiné Pokyny, může Banka vyžadovat doplňující způsob ověření totožnosti. Doplňující způsob ověření totožnosti vyžaduje Banka v případech uvedených v Podmínkách, ING Konto podmínkách nebo ING Fondy podmínkách nebo i v dalších případech, u kterých se Banka domnívá, že je to opodstatněné.

## 7 Neprovedení Pokynu

- 7.1 Není-li v Podmínkách, ING Konto podmínkách a/nebo ING Fondy podmínkách stanoveno jinak, bude Banka o neprovedení Pokynu Klienta informovat v případě, že to uzná za vhodné nebo potřebné, a to prostřednictvím Kontaktního centra, za předpokladu, že Klient oznámil Bance alespoň jeden funkční telefonní kontakt a alespoň jeden ze tří pokusů o telefonické kontaktování Klienta bude úspěšný. Banka může Klienta o neprovedení Pokynu informovat také prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb a/nebo prostřednictvím Internetového bankovníctví.
- 7.2 Banka je za účelem plnění svých zákonných povinností týkajících se boje proti legalizaci příjmů z trestné činnosti oprávněna především ověřit totožnost osob, kterým poskytuje služby a produkty, a plnit svou oznamovací povinnost, resp. odložit splnění Pokynu v případě neobvyklých nebo podezřelých obchodních operací.
- 7.3 Má-li Banka z důvodu nevyjasněných právních vztahů (např. úmrtí Klienta) či z jiných důvodů pochybnosti, zda osoba, jež Pokyn uskutečňuje, je skutečně k tomuto Pokynu plně oprávněna, má Banka právo Pokyn nepřijmout.
- 7.4 Banka odmítne jakýkoliv Pokyn, který nespĺňuje náležitosti pro jeho přijetí nebo u kterého bude mít Banka důvodné podezření o jeho pravosti nebo zákonnosti.
- 7.5 Odporuje-li Pokyn příslušným zákonům, jiným právním předpisům nebo vnitřním předpisům Banky, je Banka oprávněna Pokyn neprovést a/nebo vypovědět Smlouvu s okamžitou účinností. Banka v žádném případě neodpovídá za případné škody nebo jiné náklady, které Klientovi vznikly nebo mohly vzniknout v souvislosti s neprovedením takového Pokynu.
- 7.6 Banka odmítne poskytnout jakékoliv požadované služby v celém rozsahu nebo částečně, pokud tím hrozí

střet zájmů mezi Bankou a Klientem nebo mezi Klienty Banky navzájem. Banka dále neprovede Pokyn, jestliže by na základě jeho provedení mohlo dojít k narušení průhlednosti finančního trhu.

- 7.7 Pokud má Banka důvodné podezření, že v důsledku poskytnutí služby na základě Pokynu může dojít k manipulaci s trhem, upozorní na tuto skutečnost Klienta, požádá jej o vysvětlení účelu Pokynu, popřípadě navrhne jiný způsob dosažení téhož účelu, který nenaruší průhlednost trhu. Pokud má Banka i přes vysvětlení Klienta důvodné podezření, že poskytnutím služby na základě Pokynu může dojít k manipulaci trhem, Pokyn neprovede a vyrozumí o tom Klienta.

## 8 Doručování

- 8.1 Doručení Pokynu nebo jiné instrukce, která není Pokynem, Bance se rozumí moment, kdy se Pokyn dostane do skutečné možnosti dispozice Banky.
- 8.2 V případě, že Pokyn anebo jiná instrukce, která není Pokynem, má být doručena Bance prostřednictvím Poradce, bere Klient na vědomí, že na jeho doručení Bance má Poradce šest (6) Pracovních dnů od obdržení Pokynu nebo instrukce, která není Pokynem, od Klienta. Klient bere na vědomí, že odevzdání Pokynu nebo instrukce, která není Pokynem, Poradci není doručení tohoto Pokynu, nebo této instrukce, která není Pokynem, Bance.
- 8.3 Banka doručuje Klientovi všechny zásilky s využitím poštovních služeb na Kontaktní adresu Klienta uvedenou na Smlouvě o spořicí účet nebo na řádně změněnou Kontaktní adresu v případě, že jde o zásilku týkající se produktu ING Konto, resp. ING Termínovaný vklad, není-li uvedeno jinak.
- 8.4 Banka doručuje Klientovi všechny zásilky s využitím poštovních služeb na Kontaktní adresu Klienta uvedenou na Komisionářské smlouvě nebo na řádně změněnou Kontaktní adresu v případě, že jde o zásilku týkající se produktu ING Fondy, není-li uvedeno jinak.
- 8.5 Autorizační prvky doručuje Banka Klientovi kdykoliv v průběhu trvání smluvního vztahu založeného Smlouvou na Kontaktní adresu Klienta.
- 8.6 Je-li Kontaktní adresa stejná jako adresa trvalého bydliště, doručuje Banka Klientovi všechny zásilky na adresu trvalého bydliště, není-li uvedeno jinak.
- 8.7 Banka je oprávněna podle svého uvážení odesílat veškeré zásilky, adresované Klientovi nebo Žadateli či osobám určeným Klientem, způsobem obvyklým v bankovníctví, nebylo-li mezi Bankou a Klientem dohodnuto jinak.
- 8.8 Banka nenese odpovědnost za nebezpečí ztráty, poškození nebo zničení zásilky při její přepravě Klientovi nebo Žadateli, pro kterého je taková zásilka přepravována na pokyn Klienta a/nebo Žadatele či v souvislosti s ním.

- 8.9 V případě ztráty, poškození nebo zničení zásilky při její přepravě Klientovi nebo Žadateli, pro kterého je taková zásilka přepravována na pokyn Klienta nebo Žadatele či v souvislosti s ním, je Klient nebo Žadatel povinen o této skutečnosti Banku informovat za účelem sjednání nápravy, pokud je to pro Banku účelné a možné.
- 8.10 V případě, že se Banka dozví na základě vlastního zjištění o ztrátě, poškození nebo zničení zásilky při její přepravě Klientovi nebo Žadateli, pro kterého je taková zásilka přepravována na pokyn Klienta nebo Žadatele či v souvislosti s ním, sjedná, pokud je to účelné a možné, nápravu automaticky bez předchozí informace od Klienta nebo Žadatele.
- 8.11 Klient a/nebo Žadatel je povinen okamžitě po přijetí kontrolovat všechny zásilky, zejména veškerá potvrzení, výpisy z účtu, oznámení a jiné doklady, které mu Banka zaslala, a oznamovat Bance neprodleně jakékoliv zjištěné závady na zásilce.
- 8.12 Zásilky zasílané Klientovi nebo Žadateli se budou považovat za doručené:
- okamžikem potvrzení převzetí při zaslání kurýrní službou,
  - po uplynutí 7 kalendářních dnů ode dne odeslání v případě obvyklé nebo doporučené poštovní zásilky,
  - okamžikem převzetí při zaslání zásilky s dodejkou.
- 8.13 Zásilka se považuje za doručenu i v případě, že ji Klient nebo Žadatel nepřevzal, odmítl převzít nebo se o jejím zaslání nedověděl.

## 9 Internetové bankovníctví

- 9.1 Pro využívání služeb Internetového bankovníctví Klientem je nutná jeho Autorizace prostřednictvím Klientského čísla, PIN a Hesla.
- 9.2 Kompletní přístup ke všem funkcionalitám Internetového bankovníctví bude Klientovi umožněn až po splnění všech podmínek pro nabytí účinnosti příslušné Smlouvy.
- 9.3 Klient je oprávněn komunikovat s Bankou prostřednictvím Internetového bankovníctví nepřetržitě 24 hodin denně, 7 dní v týdnu kromě času, jenž si Banka vyhradí pro údržbu nebo změnu systémů potřebných pro fungování Internetového bankovníctví.
- 9.4 Rozsah Pokynů, které Klient může uskutečňovat prostřednictvím Internetového bankovníctví, je daný přímo jednotlivými položkami Internetového bankovníctví.
- 9.5 Je-li účinná Komisionářská smlouva uzavřená na osobu nezletilou nebo osobu s omezenou způsobilostí k právním úkonům nebo zbavenou způsobilostí k právním úkonům, oprávnění k nakládání s Internetovým bankovníctvím má Zástupce, a to až do dovršení osmnáctého

(18.) roku věku nebo nabytí plné způsobilosti k právním úkonům.

- 9.6 Dověšením osmnáctého (18.) roku věku osoby plně způsobilé k právním úkonům bude platnost Autorizačních prvků využívaných Zástupcem automaticky ukončena a budou generovány nové Autorizační prvky pro Klienta.
- 9.7 Aplikace Internetového bankovníctví mohou využívat, v zájmu zachování přehlednosti, zkrácené názvy pojmů uvedených velkým písmenem v Podmínkách, ING Konto podmínek nebo ING Fondy podmínek.

## 10 Blokace

### 10.1 Blokace Autorizačních prvků

10.1.1 Banka znemožní používání Autorizačních prvků Klientovi v následujících případech:

- a) po třech po sobě jdoucích nesprávných pokusech o Autorizaci, přičemž nezáleží na době, která uplynula mezi jednotlivými neúspěšnými pokusy o Autorizaci. Banka okamžitě po takovém uskutečněném třetím neúspěšném pokusu zablokuje používání Autorizačních prvků Klienta Dočasnou blokací.
- b) Klient požádá o blokaci z jakýchkoli důvodů, a to s využitím Zabezpečené komunikace, podle Pokynu Klienta.
- c) Banka má právo provést Dočasnou blokaci nebo Trvalou blokaci Autorizačních prvků z vlastní iniciativy, uzná-li to za nutné nebo vhodné, především v zájmu ochrany Banky nebo Klienta.

10.1.2 Banka automaticky odblokuje využívání Autorizačních prvků Klienta zablokovaných Dočasnou blokací po uplynutí dvaceti čtyř (24) hodin od okamžiku jejich zablokování.

10.1.3 Banka odblokuje využívání Autorizačních prvků Klienta zablokovaných Dočasnou blokací před uplynutím dvaceti čtyř (24) hodin od okamžiku jejich zablokování pouze na základě požadavku dotyčného Klienta a po jeho Náhradní autorizaci.

10.1.4 Nové Autorizační prvky budou Klientovi generovány pouze na základě jeho žádosti podané tímto Klientem po jeho Náhradní autorizaci, není-li uvedeno jinak.

10.1.5 Klient je povinen oznámit Bance bez zbytečného odkladu ztrátu, krádež nebo zneužití Autorizačních prvků, včetně případného podezření, že taková skutečnost nastala, a to na lince Kontaktního centra. Banka okamžitě po takovém oznámení provede Trvalou blokaci Autorizačních prvků.

### 10.2 Blokace možnosti udělování Pokynů na Bankovním produktu

10.2.1 Banka znemožní Klientovi udělovat jakékoliv Pokyny na Bankovním produktu v následujících případech:

- a) Klient požádá o zablokování možnosti udělovat Pokyny na jeho Bankovním produktu z důvodu podezření z možnosti neoprávněného nakládání s jeho Bankovním produktem,
- b) Banka může zablokovat možnost udělování Pokynů z vlastního podnětu, považuje-li to Banka za vhodné nebo potřebné, především v zájmu ochrany Klienta nebo Banky,
- c) Banka se prokazatelně dozví, že Klient zemřel, a není jí známa jiná osoba oprávněná nakládat s Bankovním produktem.

10.2.2 Banka zablokuje možnost provádět Pokyny na Bankovním produktu Klienta na základě Klientovy žádosti pouze s využitím Zabezpečené komunikace.

10.2.3 Na Bankovním produktu blokováném z důvodu smrti Klienta mohou udělovat Pokyny pouze osoby, které jsou k tomu oprávněné na základě zákona, jiného právního předpisu, z rozhodnutí státního orgánu nebo na základě jiné skutečnosti, a to v rozsahu, v jakém to vyplývá z příslušného dokumentu.

10.2.4 Všechny Pokyny, udělené před zablokováním možnosti uskutečňovat Pokyny na Bankovním produktu Klienta, budou řádně provedeny, přičemž jakákoliv výplata peněžních prostředků Klientovi spojená s dokončením realizace předmětného Pokynu bude provedena až po odblokování možnosti provádět Pokyny na Bankovním produktu Klienta.

10.2.5 Klient je povinen požádat o zablokování možnosti provádět Pokyny na jeho Bankovním produktu neprodleně poté, co se dozvěděl, že by mohlo dojít ke zneužití jeho Bankovního produktu.

10.2.6 Byla-li důvodem zablokování možnosti provádět Pokyny na Bankovním produktu Klienta ztráta nebo odcizení smluvních dokumentů nebo podpisového vzoru Klienta, je možné odblokovat možnost provádět Pokyny na Bankovním produktu pouze na základě písemné žádosti Klienta. Podpis Klienta na takové žádosti musí být opatřen Úředním ověřením.

10.3 O blokaci Autorizačních prvků i blokaci provádění Pokynů na Bankovním produktu může požádat i jiná oprávněná osoba, než je Klient. Postup v tomto případě bude určen individuálně v závislosti na okolnostech každého jednotlivého případu.

## 11 Odpovědnost Banky

11.1 Banka neodpovídá za škody vzniklé Klientovi v důsledku okolností vylučujících odpovědnost Banky, kterými se rozumí zejména:

- a) jednání tuzemských nebo zahraničních úřadů či soudů,
- b) odmítnutí nebo opoždění udělení nezbytných povolení ze strany úřadů,
- c) působení vyšší moci, povstání, revoluce, občanské nepokoje, války nebo přírodní katastrofy,
- d) jiné události, které Banka nemá pod kontrolou (např. poruchy trhu, stávky, pracovní výluky),
- e) nefungování telekomunikačních služeb poskytovaných Bance třetími osobami,
- f) nekvalitní poskytnutí poštovních služeb,
- g) nekvalitní, poruchové nebo nezabezpečené spojení prostřednictvím telekomunikační sítě užívané Klientem,
- h) události pod kontrolou Klienta, jednání nebo opomenutí Klienta.

Banka dále neodpovídá za škody vzniklé Klientovi v případech uvedených v Podmínkách, ING Konto podmínkách nebo ING Fondy podmínkách.

11.2 V případě, že nastane jakákoliv událost, v jejímž důsledku Klientovi vznikla nebo hrozí škoda, provádí Banka opatření za účelem zmírnění nepříznivých dopadů na Klienta, které se od ní dají v přiměřeném rozsahu očekávat.

11.3 V případě vzniku povinnosti Banky nahradit Klientovi škodu není Banka povinna uhradit ušlý zisk vzhledem k tomu, že Banka nemá možnost předvídat jeho rozsah ani při vynaložení přiměřené péče.

## 12 Případy porušení a jejich následky

12.1 Nastane-li Příklad porušení, má Banka právo:

- a) vypovědět Smlouvu s okamžitou účinností, anebo
- b) požadovat okamžité splacení všech nebo některých závazků Klienta vůči Bance podle Smlouvy, anebo
- c) úročit částky, s jejichž platbou je Klient v prodlení, úrokem z prodlení (byl-li sjednán), anebo
- d) za stanovených podmínek požadovat zaplacení smluvní pokuty.

12.2 Klient je dále povinen uhradit Bance škodu (což zahrnuje skutečnou škodu bez ušlého zisku), která jí vznikne

v důsledku vzniku jakéhokoliv Případu porušení, a to na žádost Banky.

12.3 Klient se zavazuje neprodleně na požádání Banky nahradit Bance veškeré škody a uhradit Bance veškeré náklady, které Bance vzniknou v souvislosti s porušením jakékoliv smluvní povinnosti Klienta vůči Bance.

## 13 Informační povinnosti

13.1 Banka Klientovi poskytuje Podmínky a ING Konto Podmínky a ING Fondy podmínky permanentně v Internetovém bankovníctví. Banka tyto dokumenty poskytuje Klientovi ve formátu pdf, umožňujícím kopírování a ukládání příslušného dokumentu v nezměněném stavu.

13.2 Informace o jednotlivých provedených bezhotovostních tuzemských převodech jsou Klientovi poskytovány bez zbytečného prodlení v rámci Internetového bankovníctví v části Přehledy transakcí.

13.3 Informace o neprovedených bezhotovostních tuzemských převodech Klienta a důvod tohoto neprovedení Banka poskytne bez zbytečného prodlení Klientovi v rámci Internetového bankovníctví v části Přehledy transakcí a/nebo do ING Schránky, není-li to příslušnými právními předpisy výslovně zakázáno.

13.4 Informace o provedené Blokadě podle čl. 10 Podmínek Banka poskytne Klientovi prostřednictvím Internetového bankovníctví nebo prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb nebo telefonicky, není-li to příslušnými právními předpisy výslovně zakázáno.

13.5 Informace podle čl. 13 Podmínek jsou poskytovány Klientovi zdarma.

## 14 Různá ustanovení

14.1 Před uzavřením Smlouvy je Žadatel povinen Banku informovat o všech skutečnostech nezbytných pro Banku k posouzení osoby Žadatele. Klient nebo Žadatel je dále povinen s Bankou spolupracovat a na požádání doručit Bance veškeré potřebné doklady vyžadované Bankou a bezodkladně zodpovědět veškeré dotazy Banky týkající se rozhodných skutečností či jejich změn.

14.2 Banka je oprávněna kdykoliv Klienta požádat o podání vysvětlení ve vztahu k Pokynům, které provádí na příslušném Bankovním produktu, a to zejména z důvodu zamezení legalizace výnosů z trestné činnosti nebo financování terorismu. Neposkytne-li Klient Bance tato vysvětlení, bere na vědomí, že je Banka oprávněna a povinna uskutečnit příslušné kroky, zejména omezit Klientovi možnost udělování Pokynů v souvislosti s Bankovním produktem nebo okamžitě ukončit Smlouvu.

14.3 Povinností Klienta je obeznamovat se na Internetové stránce Banky, v Internetovém bankovníctví nebo na Pobočce zejména s aktuálním zněním Podmínek, ING Kon-

- to podmínek, ING Fondy podmínek a Sazebníku služeb, Reklamačního řádu, případně s jejich změnami.
- 14.4 Komunikace mezi Klientem nebo Žadatelem a Bankou se bude uskutečňovat přednostně v českém jazyce. Na základě žádosti Klienta nebo Žadatele se může komunikace mezi ním a Bankou uskutečňovat i v jiném jazyce, pokud se na tom Klient nebo Žadatel a Banka dohodnou.
- 14.5 V případě, že bude mezi Klientem nebo Žadatelem a Bankou probíhat písemný styk i v jiném než českém jazyce, je vždy rozhodující česká verze dokumentu, není-li v tomto dokumentu uvedeno jinak.
- 14.6 Jakákoliv dokumentace týkající se smluvních vztahů mezi Klientem a Bankou bude za každých okolností probíhat pouze v českém jazyce, nedohodně-li se Banka s Klientem jinak.
- 14.7 V případě zahraničních dokumentů, které Klient nebo Žadatel předloží Bance, si Banka vyhrazuje právo požadovat, aby tyto dokumenty byly úředně ověřeny, superlegalizovány nebo opatřeny doložkou „Apostille“ ve smyslu Haagské úmluvy o zrušení požadavku vyššího ověření zahraničních veřejných listin z 5. října 1961.
- 14.8 Banka je oprávněna požadovat, aby Klient, který je Žadatel, po předložení jakéhokoliv dokumentu Bance v jiném než českém jazyce předložil Bance úřední překlad do českého jazyka. Náklady na zhotovení překladu hradí Klient nebo Žadatel. V tomto případě je pro Banku závazný pouze úřední překlad do českého jazyka s tím, že není povinna zkoumat, jestli tento překlad odpovídá původní jazykové verzi.
- 14.9 Není-li mezi Bankou a Klientem písemně dohodnuto jinak, řídí se veškeré smluvní vztahy mezi nimi právním řádem České republiky a řádně publikovanými mezinárodními dohodami a bankovními a obchodními zvyklostmi.
- 14.10 Klient je oprávněn podat stížnost u příslušného odboru orgánu dohledu. Banka a Klient budou usilovat o urovnání všech právních sporů vzniklých na základě jejich právních vztahů jednáním vedeným dobrými úmysly a pokusi se předejít řízení před soudem. Pokud nebude písemně s Bankou ujednáno jinak, bude jakýkoliv spor mezi Bankou a Klientem vzniklý v souvislosti se Smlouvou (včetně otázek její platnosti) řešen s konečnou platností rozhodčím soudem při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky v Praze, v souladu s rozhodčím řádem tohoto soudu, platným v době podání žaloby. Rozhodčí senát bude mít tři členy, kteří budou jmenováni v souladu s uvedeným řádem rozhodčího soudu. Místem konání rozhodčího řízení bude Praha, Česká republika a jazykem rozhodčího řízení bude český jazyk.
- 14.11 V případě, že kterékoli ustanovení Smlouvy, Podmínek, ING Konto podmínek nebo ING Fondy podmínek je nebo se stane či bude shledáno neplatným nebo nevymahatelným v kterékoli jurisdikci, neovlivní to (v nejvyšším rozsahu povoleném právními předpisy) platnost a vymahatelnost jiných ustanovení dokumentů v této jurisdikci ani platnost a vymahatelnost takových ustanovení dokumentů v jakékoli jiné jurisdikci.
- 14.12 Nadpisy jednotlivých článků Podmínek, ING Konto podmínek nebo ING Fondy podmínek slouží pouze pro orientaci v textu a při výkladu Smlouvy, Podmínek, ING Konto podmínek nebo ING Fondy podmínek nebo jiných smluv či dohod mezi Bankou a Klientem, které odkazují na tyto Podmínky, ING Konto podmínky nebo ING Fondy podmínky, nebude na tyto nadpisy brán zřetel. Není-li výslovně uvedeno jinak, odkazy na jednotlivé články odkazují na příslušné články Podmínek. Pojmy psané s velkým počátečním písmenem mají, pokud z kontextu zjevně nevyplyvají jinak, význam uvedený v Podmínkách, ING Konto podmínkách, ING Fondy podmínkách nebo ve Smlouvě.
- 14.13 Banka má právo kdykoliv měnit či doplňovat Sazebníku služeb z důvodu změn na relevantním mezibankovním trhu, které mají vliv na výši finančních sum uvedených v Sazebnících služeb, z důvodu změny obchodní politiky Banky a/nebo z důvodu zachování standardní úrovně služeb. Každou změnu nebo doplnění ING Fondy sazebníku a ING dividendového sazebníku Banka uveřejní nejpozději v den nabytí účinnosti této změny. Každou změnu nebo doplnění ING Konto sazebníku Banka uveřejní dva (2) kalendářní měsíce před nabytím její účinnosti – to neplatí pro změny Variabilní vyhlášené úrokové sazby vztahující se na zůstatek na ING Kontu a pro změny Garantované vyhlášené úrokové sazby vztahující se na ING Termínované vklady. Změnu Variabilní vyhlášené úrokové sazby a Garantované vyhlášené úrokové sazby může Banka provést kdykoli a bez předchozího oznámení. Je povinností Klienta seznamovat se s aktuálním zněním Sazebníků služeb, případně s jejich změnami v rámci zpráv poskytovaných mu v ING Schránce, na Internetové stránce Banky a/nebo na Pobočce.
- 14.14 Není-li v Podmínkách, ING Konto podmínkách nebo ING Fondy podmínkách upravena změna zvláštním způsobem, má Banka právo provést změny Podmínek, ING Konto podmínek nebo ING Fondy podmínek nebo je doplňovat. Všechny změny nebo doplnění Podmínek a/nebo ING Konto podmínek budou Bankou zveřejněny nejméně dva (2) kalendářní měsíce před datem, k němuž mají změny či doplnění Podmínek a/nebo ING Konto podmínek nabytí účinnosti, s uvedením data, kdy mají nabytí účinnosti, a s upozorněním na jejich uveřejnění. Všechny změny nebo doplnění ING Fondy podmínek budou Bankou uveřejněny nejméně třicet (30) dní

před datem, k němuž mají změny či doplnění NG Fondy podmíněk nabýt účinnosti, s uvedením data, kdy mají nabýt účinnosti, a upozorněním na jejich uveřejnění. Pokud Klient do nabytí účinnosti změn či doplnění Podmínek, ING Konto podmínek nebo ING Fondy podmínek neoznámí písemně svůj nesouhlas, budou se změny či doplnění Podmínek, ING Konto podmínek nebo ING Fondy podmínek považovat za Klientem odsouhlasené a stanou se nedílnou součástí Smlouvy dnem, k němuž nabudou účinnosti. Za souhlas Klienta se změnami či doplněními Podmínek, ING Konto podmínek nebo ING Fondy podmínek bude považováno i to, že Klient po datu nabytí účinnosti změn či doplnění Podmínek, ING Konto podmínek nebo ING Fondy podmínek učiní jakýkoliv právní úkon adresovaný Bance nebo pokračuje ve využívání služeb Banky tak, že ze všech okolností jeho jednání je zřejmý úmysl Klienta pokračovat ve smluvním vztahu s Bankou, a to za podmínek, které jsou obsahem změny Podmínek, ING Konto podmínek nebo ING Fondy podmínek. V případě, že Klient ve výše uvedené lhůtě oznámí svůj nesouhlas se změnami či doplněními Podmínek, ING Konto podmínek nebo ING Fondy podmínek, jsou Banka i Klient oprávněni ukončit Smlouvu výpovědí s okamžitou účinností.

- 14.15 Situace a úkony, které nejsou výslovně zmíněny nebo řešeny ve Smlouvě, Podmínkách, ING Fondy podmínkách nebo ING Konto podmínkách, se budou řešit individuálně, podle obecných zásad, na kterých jsou tyto dokumenty postaveny, interních pravidel Banky a/nebo podle ustanovení příslušných právních předpisů.
- 14.16 V případě nespokojenosti Klienta nebo Žadatele se službami Banky má tento právo na podání reklamace nebo stížnosti, a to v souladu s Reklamačním řádem Banky.
- 14.17 Příslušnými orgány dohledu nad činností Banky jsou centrální banka Nizozemí, (De Nederlandsche Bank N.V.) se sídlem Westeinde 1, 1017 ZN, Amsterdam, Holandsko a Česká národní banka se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1.

Tyto Podmínky nabývají účinnosti dne 1. 10. 2011 a nahrazují dnem 1. 10. 2011 Všeobecné obchodní podmínky pro retailové bankovní produkty účinné ode dne 1. 4. 2011, s výjimkou ustanovení upravujících postavení Klientů, kteří vstoupili do smluvního vztahu s Bankou jako právnické osoby, resp. podnikatelé. Tato ustanovení (výslovně zakotvená v Podmínkách ze dne 1. 11. 2010) zůstávají i nadále účinná, avšak pouze vůči stávajícím Klientům Banky.





