

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO RETAILOVÉ BANKOVNÍ PRODUKTY

(dále jen „VOP“ nebo „Podmínky“)

Tyto VOP upravují právní vztahy mezi Bankou a Klientem při poskytování Bankovního produktu.

### 1 Výklad pojmů (řazeno abecedně)

„**Autorizace**“ znamená jednoznačné ověření a potvrzení totožnosti Klienta prostřednictvím Klientského čísla a PINu nebo prostřednictvím Klientského čísla a Hesla, případně navíc prostřednictvím Bezpečnostního kódu nebo Autorizačního mobilního telefonu.

„**Autorizační mobilní telefon**“ znamená české číslo mobilního telefonu, které je takto označené ve Smlouvě a které slouží k Autorizaci a k zaslání notificačních SMS ze strany Banky.

„**Autorizační prvky**“ znamenají Klientské číslo, PIN, Heslo a Bezpečnostní kód.

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

„**Bankovní produkt**“ znamená ING Konto a ING Fondy.

„**Bezpečnostní kód**“ znamená kód sestavený z dvaceti (20) číslic, který si Klient může vyžádat. Bezpečnostní kód slouží v některých případech k Autorizaci Klienta. Jeden Bezpečnostní kód může být využit nejvíce padesátkrát (50).

„**Dočasná blokáce**“ znamená znemožnění použití Autorizačních Prvků po dobu jedné (1) hodiny od okamžiku blokáce, způsobem a za podmínek uvedených v těchto VOP.

„**Důvěrné informace**“ znamenají veškeré osobní údaje včetně rodného čísla a citlivých údajů, veškeré další informace týkající se Klienta obsažené ve smluvních ujednáních mezi Bankou a Klientem a veškeré další takové informace, jež Banka získá od Klienta 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.

„**Elektronické prostředky**“ znamenají zejména síť elektronických komunikací, elektronická komunikační zařízení, koncová telekomunikační zařízení a elektronickou poštu.

„**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, z toho minimálně jedno malé a jedno velké písmeno a jedna číslice, jehož použitím Klient prokazuje, spolu se splněním dalších podmínek, oprávnění uskutečňovat Pokyny prostřednictvím Internetového bankovníctví.

„**IFP**“ nebo též „ING Fondy podmínky“ znamenají Obchodní podmínky pro produkt kolektivního investování vydané Bankou a platné a účinné pro produkt ING Fondy.

„**IKP**“ nebo též „ING Konto podmínky“ znamenají Obchodní podmínky pro spořicí účet ING Konto vydané Bankou a platné a účinné pro produkt ING Konto.

„**ING e-Fondy**“ znamená produkt kolektivního investování v rámci produktu ING Fondy, který Banka poskytuje Klientovi na základě Komisionářské smlouvy uzavřené v souladu s IFP.

„**ING Fondy**“ znamená produkt kolektivního investování, který Banka poskytuje Klientovi na základě Komisionářské smlouvy uzavřené v souladu s IFP.

„**ING Fondy sazebník**“ znamená dokument Banky, který obsahuje seznam poplatků, aktuální nabídku a další informace, jež se vztahují k produktu ING Fondy. ING Fondy sazebník se dělí 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, Nizozemsko, 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. přímou nebo nepřímou majetkovou kontrolu v průběhu trvání závazkového vztahu mezi Bankou a Klientem 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 majetkovou kontrolu anebo ve které Ovládající osoba vlastní přímo nebo nepřímou 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, Nizozemsko, ING CONTINENTAL EUROPE HOLDINGS, B.V., Haag, Nizozemsko, Nationale Nederlanden Levensverzekering Maats chappij, N.V., Rotterdam, Nizozemsko, ING Verzekeringen N.V., Haag, Nizozemsko, Nationale Nederlanden Interfinance B.V., Haag, Nizozemsko, ING Services Polska Sp., Polská republika, ING Service Centre Budapest Kft., Budapešť, Maďarsko, ING Regional Processing Centre Ltd., Budapešť, Maďarsko, ING Životná poisťovňa, a.s., IČO: 35691999, Bratislava, Slovensko, ING důchodková správcovská společnost, a.s., IČO: 35902981, Bratislava, Slovensko, ING Tatry – Sympatia, d.d.s., a.s., IČO: 35976853, ING Management Services, s.r.o., organizační složka, IČO: 31814433, Bratislava, Slovensko, ING Bank N.V., pobočka zahraniční banky, IČO: 30844754 Bratislava, Slovensko, 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 společnost, 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, ING Finance, s.r.o., IČ 24265870, Praha, Česká republika a Banka.

„**ING Konto**“ znamená spořicí účet ING Konto, který Banka Klientovi poskytuje na základě Smlouvy o spořicím účtu. Umožňuje pouze tuženské platební transakce v českých korunách, a to na předem určené platební účty (Transakční účet nebo ING transakční účet).

„**ING Konto sazebník**“ znamená dokument Banky, který obsahuje seznam poplatků a jiné 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 Schránka**“ znamená část Internetového bankovníctví, do níž Banka doručuje Klientovi zprávy a informace, které mu poskytuje ve smyslu platných právních předpisů.

„**ING Společnost**“ znamená společnost, jež je součástí ING Group se sídlem nebo organizační složkou zřízenou na území České republiky, 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 společnost, 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, ING Finance, s.r.o., IČ 24265870, 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 IKP, část „ING Termínovaný vklad“ a v aktuálním ING Konto sazebníku (část „ING Termínované vklady“).

„**ING transakční účet**“ znamená účet příslušné ING Společnosti, který Klient uvede ve Smlouvě jako účet k převodům prostředků z účtu ING Konto.

„**Internetová stránka Banky**“ znamená internetovou stránku Banky [www.ingbank.cz](http://www.ingbank.cz), na které je možné získat informace o produktech a službách Banky a další informace týkající se Banky.

„**Internetové bankovníctví**“ znamená způsob obsluhy Bankovních produktů a získávání informací prostřednictvím webového rozhraní. Pro využívání Internetového bankovníctví musí mít Klient zařízení připojené k internetu a vybavené webovým prohlížečem.

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

„**Klient**“ znamená osobu, která uzavřela Smlouvu, resp. která projevila zájem Smlouvu uzavřít.

„**Klientské číslo**“ znamená číselný 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.

„**Kontaktní adresa**“ znamená adresu Klienta, na kterou Banka zasílá Klientovi listinné zásilky. Neurčí-li Klient ve Smlouvě

jinak, je Kontaktní adresou adresa trvalého bydliště Klienta. Kontaktní adresa může být pouze adresa v České republice. Kontaktní adresou nesmí být poštovní přihrádka na poště (P. O. BOX).

„**Kontaktní centrum**“ znamená operační centrum Banky, které zabezpečuje komunikaci mezi Klientem a Bankou.

„**Mobilní bankovníctví**“ znamená způsob obsluhy Bankovních produktů a získávání informací prostřednictvím aplikace nahané do Klientova mobilního zařízení, které to umožňuje. Pro využívání Mobilního bankovníctví musí mít Klient mobilní zařízení s operačním systémem iOS připojené k internetu.

„**Náhradní autorizace**“ znamená jednoznačné ověření a potvrzení totožnosti Klienta prostřednictvím Kontaktního centra správným zodpovězením Klientského čísla a ověřením Bankou zvolených údajů uvedených Klientem v příslušné Smlouvě.

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

„**Neosobní identifikace**“ znamená způsob uzavření Smlouvy na dálku bez osobní přítomnosti Klienta (zejména prostřednictvím internetu nebo prostřednictvím Kontaktního centra).

„**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., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

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

„**Osobní identifikace**“ znamená způsob uzavření Smlouvy za osobní přítomnosti Klienta a zaměstnance Banky, resp. Poradce (zejm. na Pobočce nebo prostřednictvím Poradce).

„**PIN**“ (z anglického: „Personal Identification Number“) tvoří čtyři (4) číslice a jeho použitím Klient prokazuje, společně se splněním dalších podmínek, oprávnění disponovat s Bankovním produktem.

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

„**Podpurný průkaz totožnosti**“ znamená další platný doklad Klienta, na jehož základě může Banka řádně ověřit totožnost Klienta a provést jeho identifikaci v souladu s příslušnými právními předpisy pro účely Neosobní identifikace, zejména řidičský průkaz nebo průkaz cizince.

„**Pokyn**“ znamená instrukci Klienta Bance k provedení zvolené a popsané operace, která splňuje současně všechny následující podmínky:

- je jasná, jednoznačná, řádná a úplná,
- je provedena prostřednictvím Zabezpečené komunikace,
- je doložena příslušnými čitelnými a platnými dokumenty, pokud to povaha instrukce vyžaduje,
- je doručena Bance.

„**Poradce**“ znamená osobu, která je oprávněna jménem Banky uzavírat Smlouvy s Klienty.

„**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 dobu určenou Bankou pro styk s veřejností.

„**Průkaz totožnosti**“ znamená platný občanský průkaz Klienta, je-li Klient občanem České republiky, a platný cestovní pas, je-li Klient cizím státním příslušníkem. Banka může pro účely Osobní identifikace přijmout i jiný doklad, na základě kterého je možné řádně ověřit totožnost Klienta v souladu s příslušnými právními předpisy.

„**Registrovaný účet**“ znamená účet zřízený a vedený podle Zákona o bankách, jehož majitelem je Klient.

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

„**Smlouva o spořicímu účtu**“ znamená Smlouvu o zřízení a vedení spořicího účtu ING Konto, uzavřenou mezi Klientem a Bankou, na jejímž základě se Banka zavazuje zřídit a vést Klientovi účet ING Konto.

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

„**Transakční účet**“ znamená účet zřízený a vedený dle Zákona o bankách, který Klient uvede ve Smlouvě jako účet určený k převodům prostředků z účtu ING Konto. Maximální počet Transakčních účtů je tři (3).

„**Trvalá blokáce**“ znamená trvalé znemožnění použití Autorizačních prvků. Nové Autorizační prvky budou Klientovi přiděleny až na základě jeho žádosti.

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

„**Úřední ověření**“ znamená ověření pravosti podpisu nebo shody kopie s originálem dle příslušných právních předpisů.

„**Variabilní vyhlášená úroková sazba**“ znamená úrokovou sazbu, kterou se úročí zůstatek na účtu ING Konto. Aktuální výše Variabilní vyhlášené úrokové sazby je uvedena v ING Konto sazebníku. Banka je oprávněna výši Variabilní vyhlášené úrokové sazby 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.

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

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

„**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 osobu, která je zákonným zástupcem Klienta z důvodu nezpůsobilosti nebo omezení způsobilosti Klienta k právním úkonům. Je-li Zástupcem právnická osoba, je

tato osoba povinna pověřit za sebe fyzickou osobu, která bude zastupování Klienta ve vztahu k Bance vykonávat.

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

## 2 Úvodní ustanovení

2.1 VOP, IKP a IFP upravují právní vztahy mezi Bankou a Klientem založené příslušnou Smlouvou a tvoří nedílnou součást této Smlouvy.

2.2 V případě rozporu mezi ustanoveními Smlouvy, VOP a IKP nebo IFP platí ustanovení dokumentů v pořadí Smlouva, IKP nebo IFP a VOP.

2.3 Majitelem produktu ING Fondy může být fyzická osoba bez ohledu na věk, způsobilost k právním úkonům, která nevstupuje do smluvního vztahu s Bankou jako podnikatel.

2.4 Majitelem produktu ING Konto může být pouze fyzická osoba, která dosáhla věku osmnácti (18) let a nevstupuje do smluvního vztahu s Bankou jako podnikatel.

2.5 Disponovat se zůstatkem na účtu ING Konto je oprávněn Klient nebo Zástupce. K dispozici se zůstatkem na účtu ING Konto není možné udělit plnou moc.

2.6 Udělovat Pokyny nebo jinak nakládat s Komisionářskou smlouvou je oprávněn Klient, Zástupce nebo Zmocněnec.

2.7 Tam, kde se ve VOP, IKP IFP uvádí Klient, má se za to, že se tato ustanovení přiměřeně aplikují i na Zmocněnce nebo Zástupce 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. To platí i v případě, pokud je Klient ve způsobilosti k právním úkonům pouze omezen. Jedná-li za Klienta Zmocněnec, není oprávněn používat Autorizační prvky Klienta.

2.8 U produktu ING Fondy nemůže mít Klient, Zástupce, Zmocněnec ani jakákoliv další osoba, oprávněná provádět úkony v souvislosti s Komisionářskou smlouvou, daňový domilic nebo trvalé bydliště ve Spojených státech amerických.

2.9 V případě, že za Klienta jedná Zástupce, je povinen Bance předložit doklady prokazující jeho oprávnění za Klienta 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 omezení 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 jakéhokoli druhu, Zástupce se podpisem Smlouvy zavazuje provést všechny potřebné kroky na odvrácení nebo uspokojení takovýchto nároků a v plném rozsahu odškodnit Banku.

- 2.10 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 srážky daně neprovádí a Klient je tedy povinen odvést daň v souladu s příslušnými právními předpisy.

### 3 Důvěrné informace

- 3.1 V průběhu trvání Smlouvy budou Důvěrné informace Klienta použity kromě plnění Smlouvy k následujícím účelům, s čímž dává Klient podpisem Smlouvy souhlas:
- pro účely nabídky produktů a služeb ING Společnosti, a to i s využitím telefonních systémů a rozesílání elektronické pošty nebo prostřednictvím Internetového bankovníctví,
  - pro marketingové účely jiné než podle písm. a) 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. Odnětí souhlasu se zpracováním Důvěrných informací musí být učiněno formou úkonu Klienta adresovaného a uskutečněného vůči Bance.
- 3.2 Banka prohlašuje, že bude Důvěrné informace zpracovávat automatizovanými a dalšími prostředky, způsobem podle VOP, IKP, IFP a Smlouvy a že za všech okolností a v průběhu celé doby zpracování Důvěrných informací zabezpečí, aby byly, jak na straně Banky, tak na straně osob podle odst. 3.4, chráněny, nebylo s nimi neoprávněně nakládáno, nebyly zpřístupněny neoprávněným osobám, byly použity pouze v souladu s právními předpisy, Smlouvou, VOP, IKP nebo IFP.
- 3.3 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 odst. 3.5 níže, pokud dojde k poskytnutí osobních údajů Klienta za účelem převzetí identifikace. Banka bude zachovávat důvěrný charakter Důvěrných informací i po ukončení smluvního vztahu mezi Bankou a Klientem.
- 3.4 Klient dává souhlas s poskytnutím svých Důvěrných informací Bankou následujícím osobám a dále souhlasí, aby tyto osoby přiřazovaly k Důvěrným informacím Klienta i další Důvěrné informace:
- členům ING Group,
  - členům ING Společnosti,
  - Poradcům,
  - osobám, tuzemským i zahraničním, které Banka využívá při poskytování Bankovního produktu Klientovi nebo které pověřila plněním svých smluvních či zákonných povinností vůči Klientovi,
  - osobám, kterým je Banka povinna zpřístupnit tyto údaje dle platných právních předpisů,
  - osobám jednajícím za nebo ve prospěch Banky

v souvislosti s Bankovním produktem, zejména v marketingové oblasti.

- 3.5 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.
- 3.6 Banka archivuje všechny stejnopisy Smlouvy určené pro Banku v tištěné i v elektronické podobě.
- 3.7 Klient bere na vědomí, že má právo na přístup ke svým osobním údajům zpracovávaným Bankou, nárok na jejich opravu a nárok na provedení dalších úkonů Bankou v souladu se Zákonem na ochranu osobních údajů.

### 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:
- Průkazem totožnosti,
  - Podpurným Průkazem totožnosti,
  - dalšími doklady sloužícími k ověření totožnosti Klienta, pokud to od něj Banka požaduje.
- 4.2 Banka je oprávněna požívat a uchovávat kopie všech dokladů, dokumentů a jiných materiálů včetně Průkazu totožnosti předložených Klientem Bance.
- 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 může změnit kontaktní údaje Klienta, vedené v bankovním systému, podle kontaktních údajů Klienta, které jsou uvedeny v úkonu adresovaného Bance jako poslední v pořadí.
- 4.5 Klient je povinen Bance oznámit bez zbytečného prodlení veškeré změny Důvěrných údajů předaných Bance a předložit Bance doklady a informace prokazující tyto změny. Takovéto změny se stávají vůči Bance účinnými a závaznými nejpozději třetím (3.) Pracovním dnem po doručení úplného oznámení změny Bance. Změny údajů se nepovažují za změnu Smlouvy VOP, IKP a IFP.
- 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.
- 4.7 Změna jakéhokoliv údaje Klienta se projeví u jeho údajů vedených ke všem Bankovním produktům Klienta.

### 5 Komunikace

- 5.1 Klient komunikuje s Bankou prostřednictvím Zabezpečené komunikace nebo Nezabezpečené komunikace.
- 5.2 Klient bere na vědomí, že při jakékoliv komunikaci s Bankou, při níž dochází ke sdělování Důvěrných infor-

mací, je Banka povinná 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 Požaduje-li Klient od Banky Důvěrnou informaci prostřednictvím Nezabezpečené komunikace, může Banka Klientovi tyto informace poskytnout, bude-li to považovat za možné, zejména za hlediska možných rizik pro Klienta a pro Banku.
- 5.5 Ověření totožnosti Klienta při Zabezpečené komunikaci mezi Klientem a Bankou se uskutečňuje jedním z následujících způsobů nebo kombinací jednotlivých způsobů:
  - a) podpisovým vzorem Klienta,
  - b) využitím PINu, Hesla a Klientského čísla nebo Bezpečnostního kódu,
  - d) využitím Náhradní autorizace,
  - e) ověřením totožnosti Klienta zaměstnancem Banky,
  - f) Úředním ověřením,
  - g) SMS autorizací.
- 5.6 Podpisovým vzorem pro Bankovní produkty je vlastnoruční podpis Klienta, o kterém Klient po podpisu Smlouvy prohlásí způsobem požadovaným Bankou, že bude jeho novým podpisovým vzorem.
- 5.7 Klient je povinen po celou dobu trvání smluvního vztahu založeného Smlouvou zachovávat mlčenlivost o svých Autorizačních prvcích a o podobě svého podpisového vzoru a je povinen je chránit před zneužitím, ztrátou, poškozením a odcizením. Za ochranu Autorizačních prvků a podpisového vzoru se považuje zejména držení jednotlivých Autorizačních prvků včetně podoby podpisového vzoru odděleně, jejich bezpečné uložení a nepřístupnění neoprávněným osobám.

## 5.8 Komunikace Klienta s Bankou

- 5.8.1 Klient je oprávněn komunikovat s Bankou především následujícími komunikačními kanály:
  - a) poštu,
  - b) bezplatně telefonicky prostřednictvím Kontaktního centra,
  - c) v rámci Internetového a Mobilního bankovníctví,
  - d) prostřednictvím IVR,
  - e) faxem,
  - f) e-mailem,
  - g) osobně.
- 5.8.2 Všechny náklady vynaložené Klientem na komunikaci s Bankou nese Klient.
- 5.8.3 Klient bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím Elektronických prostředků může přecházet přes veřejnou síť. Banka není povinná zabezpečovat, aby obsah komunikace nebyl zpřístupněn v důsledku neoprávněného vstupu třetích osob.

## 5.9 Komunikace Banky s Klientem

- 5.9.1 Klient bere na vědomí, že zprávy a poskytované informace, které mu Banka doručuje do ING Schránky a na Autorizační mobilní telefon nebo poštu, jsou považovány za Zabezpečenou komunikaci. Klient se zavazuje poskytovat informace a zprávy v ING Schránce sledovat a s jejím obsahem se pravidelně seznamovat.

- 5.9.2 Banka nese odpovědnost za nebezpečí ztráty, poškození nebo zničení komunikace při jejím doručování Klientovi.

## 6 Pokyn

- 6.1 Banka provádí činnosti a poskytuje služby na základě Pokynů udělených Klientem Bance.
- 6.2 Pokyn může být udělován Bance jedním z následujících způsobů:
  - a) písemně na formuláři Banky, který je k tomu určený,
  - b) písemně volnou formou, jsou-li splněny všechny podstatné náležitosti vyžadované Bankou,
  - c) využitím Kontaktního centra,
  - d) prostřednictvím Internetového bankovníctví,
  - e) prostřednictvím Mobilního bankovníctví.
- 6.3 Banka je oprávněna pro různé druhy Pokynů určit konkrétní druh Zabezpečené komunikace nebo jejich kombinací.
- 6.4 Není-li v případě pochybností Klient schopen prokázat doručení Pokynu Bance, není takový Pokyn pro Banku závazný.
- 6.5 Klient je povinen ověřit správnost realizace všech Pokynů, které udělil nebo které byly uděleny jeho jménem. Pokud Klient zjistí, že došlo k jakémukoli chybě při provádění jakéhokoliv Pokynu, který byl Bance udělen Klientem nebo jeho jménem, bezodkladně o tom Banku uvědomí.
- 6.6 Klient bere na vědomí, že může odvolat Pokyn, pokud Banka ještě neprovedla žádný úkon směřující k jeho provedení a pouze za podmínek a ve lhůtách dle VOP, IKP a IFP.
- 6.7 Banka přijímá Pokyny pouze v Provozní době a provádí je ve lhůtách stanovených VOP, IKP a IFP, příslušnými právními předpisy podle jejich charakteru, složitosti a v souladu s příslušnou obchodní praxí.
- 6.8 Pokyny doručené Bance budou Bankou zpracovány nejpozději do tří (3) Pracovních dnů od jejich doručení Bance, není-li ve VOP, IKP nebo IFP uveden specifický postup pro provedení konkrétního Pokynu.
- 6.9 U Pokynů, které jsou svým charakterem nebo peněžní hodnotou rizikovější než jiné Pokyny, může Banka vyžadovat doplňující způsob ověření totožnosti.

## 7 Neprovedení Pokynu

- 7.1 Banka vynaloží přiměřené úsilí na to, aby informovala Klienta o neprovedení Pokynu.
- 7.2 Banka je za účelem plnění svých zákonných povinností týkajících se boje proti legalizaci příjmů z trestné činnosti oprávněna odložit splnění Pokynu v případě neobvyklých nebo podezřelých obchodních operací.
- 7.3 Má-li Banka z důvodu nevjasněných 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 nebo i vypovědět Smlouvu

s okamžitou účinností. Banka neodpovídá za případné škody nebo jiné náklady, které Klientovi vznikly nebo mohly vzniknout v souvislosti s neprovedením takového Pokynu.

## 8 Doručování

- 8.1 Doručením Pokynu nebo jiné instrukce, která není Pokynem, Bance se rozumí moment, kdy má Banka možnost s nimi disponovat.
- 8.2 V případě, že Pokyn anebo jiná instrukce, má být doručena Bance prostřednictvím Poradce, bere Klient na vědomí, že na jeho doručení Bance má Poradce šest (6) Pracovních dnů od předání Klientem Poradci. Klient bere na vědomí, že jen předáním Pokynu nebo instrukce Poradci ještě není doručeno Bance.
- 8.3 Banka doručuje všechny listovní zásilky s využitím poštovních služeb na Kontaktní adresu Klienta.
- 8.4 Klient je povinen okamžitě po přijetí kontrolovat všechny zásilky, zejména potvrzení, výpisy z účtu, oznámení a jiné doklady, které mu Banka zaslala, a oznamovat Bance neprodleně jakékoliv závažné závady na zásilce. Stejně bude Klient postupovat v případě ztráty, poškození nebo zničení zásilky při její přepravě Klientovi.
- 8.5 Zásilky zasílané Klientovi se budou považovat za doručené:
  - a) okamžikem potvrzení převzetí při zaslání kurýrní službou,
  - b) po uplynutí 7 kalendářních dní ode dne odeslání v případě obvyklé nebo doporučené poštovní zásilky,
  - c) okamžikem převzetí při zaslání zásilky s dodejkou.
- 8.6 Zásilka se považuje za doručenu i v případě, že ji Klient nepřevzal, odmítl převzít nebo se o jejím zaslání nedověděl.

## 9 Internetové bankovníctví a Mobilní bankovníctví

- 9.1 Pro využívání služeb Internetového bankovníctví a Mobilního bankovníctví Klientem je nutná jeho Autorizace prostřednictvím Klientského čísla a Hesla.
- 9.2 Kompletní přístup ke všem funkcionalitám Internetového bankovníctví a Mobilního bankovníctví bude Klientovi umožněn až po nabytí účinnosti příslušné Smlouvy.
- 9.3 Klient je oprávněn komunikovat s Bankou prostřednictvím Internetového bankovníctví a Mobilního bankovníctví nepřetržitě.
- 9.4 Je-li Klientem osoba nezletilá nebo osoba s omezenou způsobilostí k právním úkonům nebo osoba způsobilosti k právním úkonům zbavená, je k využívání Internetového bankovníctví a Mobilního bankovníctví takového Klienta oprávněn jeho Zástupce, a to až do dovršení osmnáctého (18.) roku věku Klienta nebo jeho nabytí plné způsobilosti k právním úkonům.

## 10 Bloky

### 10.1 Dočasná nebo Trvalá bloky PINu nebo Hesla

- 10.1.1 Banka znemožní používání PINu nebo Hesla Klientovi v následujících případech:
  - a) dočasně po třech po sobě jdoucích neúspěšných pokusech o Autorizaci, přičemž nezáleží na době, která uplynula mezi jednotlivými neúspěšnými pokusy o Autorizaci,

- b) trvale, pokud Klient o blokadu požádá nebo
- c) trvale z vlastní iniciativy Banky, uzná-li to za nutné nebo vhodné, především v zájmu ochrany Klienta nebo Banky.

- 10.1.2 Banka automaticky odblokuje využívání PINu nebo Hesla Klienta zablokovaných Dočasnou blokadou po uplynutí jedné (1) hodiny od okamžiku jejich zablokování. Banka odblokuje využívání Autorizačních prvků Klienta zablokovaných Dočasnou blokadou před uplynutím uvedené lhůty pouze na základě požadavku dotyčného Klienta a po jeho Náhradní autorizaci.
- 10.1.3 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 blokadou Autorizačních prvků.
- 10.1.4 K Trvalé blokadě PINu nebo Hesla dojde i v případě, že jsou splněny podmínky pro pátou (5.) Dočasnou blokadou v řadě a mezi jednotlivými blokadami nedošlo k řádné autorizaci Klienta.
- 10.1.5 Nové Autorizační prvky budou Klientovi generovány pouze na základě jeho žádosti.

### 10.2 Bloky 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) z vlastní iniciativy Banky, považuje-li to Banka za vhodné nebo potřebné, především v zájmu ochrany Klienta nebo Banky nebo
  - c) Banka se prokazatelně dozví, že Klient zemřel.
- 10.2.2 Byla-li důvodem zablokování možnosti provádět Pokyny na Bankovním produktu Klienta ztráta nebo odcizení smluvních dokumentů nebo podpisového vzoru Klienta, je odblokování možné na základě písemné žádosti Klienta. Podpis Klienta na takové žádosti musí být opatřen Úředním ověřením.

## 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 opožděné 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, stávkový 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) nekvalitní, poruchové nebo nezabezpečené spojení prostřednictvím internetu,

- i) události pod kontrolou Klienta, jednání nebo opomenutí Klienta.
- 11.2 Banka dále neodpovídá za škody vzniklé Klientovi v případech uvedených ve VOP, IKP nebo IFP.

### 13 Informační povinnosti

- 13.1 Banka Klientovi poskytuje VOP, IKP a IFP nepřetržitě v Internetovém bankovníctví. Banka tyto dokumenty poskytuje Klientovi ve formátu PDF, umožňujícím kopírování a ukládání příslušného dokumentu v nezmeněném stavu.
- 13.2 Informace o jednotlivých provedených i neprovedených převodech a o provedené blokadě podle čl. 10 VOP jsou Klientovi poskytovány bez zbytečného prodlení v rámci Internetového bankovníctví.

### 14 Různá ustanovení

- 14.1 Smluvní vztahy mezi Bankou a Klientem se řídí právním řádem České republiky.
- 14.2 Banka je oprávněna kdykoliv požádat Klienta o podání vysvětlení ve vztahu k Pokynům, 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 Klient se zavazuje obeznamovat se s informacemi a dokumenty Banky zejména s aktuálním zněním a změnami VOP, IKP, IFP, Sazebníku služeb a Reklamačního řádu, a to na Internetové stránce Banky, v Internetovém bankovníctví (v ING Schránce) nebo na Pobočce.
- 14.4 Dokumentace a oboustranná komunikace mezi Klientem a Bankou se bude uskutečňovat v českém jazyce.
- 14.5 V případě zahraničních dokumentů, které Klient předloží Bance, si Banka vyhrazuje právo požadovat, aby tyto dokumenty byly úředně přeloženy a ověřeny (superlegalizovány nebo opatřeny doložkou „Apostille“). Náklady na pořízení překladu resp. úředního ověření nese Klient.
- 14.6 Klient je oprávněn podat v souvislosti se Smlouvou stížnost u příslušného odboru orgánu dohledu. V případě sporu mezi Bankou a Klientem jsou příslušné české soudy. V případě sporu týkajících se platebních služeb a kolektivního investování je možné postupovat mimosoudní cestou a spor řešit před finančním arbitrem.
- 14.7 V případě, že kterékoliv ustanovení Smlouvy, VOP, IKP nebo IFP je nebo se stane neplatným nebo nevyhazitelným, neovlivní to (v nejvyšším rozsahu povoleném právními předpisy) platnost a vymahatelnost jiných ustanovení.
- 14.8 Banka má právo kdykoliv měnit či doplňovat Sazebníky služeb z důvodu změn na relevantním mezibankovním trhu, z důvodu změny obchodní politiky Banky nebo z důvodu zachování standardní úrovně služeb. Každou změnu nebo doplnění ING Fondy sazebníku Banka uveřejní nejpozději v den nabytí účinnosti této změny. Každou změnu nebo doplnění ING Konto sazebníku Banka uveřejní nejmeně 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.

- 14.9 Banka má právo provést změny VOP, IKP nebo IFP nebo je doplňovat. Všechny změny nebo doplnění VOP a IKP budou Bankou zveřejněny nejméně dva (2) kalendářní měsíce před datem, k němuž mají změny či doplnění VOP nebo IKP nabytí účinnosti. Všechny změny nebo doplnění IFP budou Bankou uveřejněny nejméně třicet (30) dní před datem, k němuž mají změny či doplnění IFP nabytí účinnosti. Pokud Klient do nabytí účinnosti změn či doplnění VOP, IKP nebo IFP neoznámí písemně svůj nesouhlas, budou se změny či doplnění VOP, IKP nebo IFP považovat za Klientem odsouhlasené a stanou se nedílnou součástí Smlouvy dnem, k němuž nabudou účinnosti. Za souhlas Klienta se změnami či doplněními VOP, IKP nebo IFP bude považováno i to, že Klient po datu nabytí účinnosti změn či doplnění VOP, IKP nebo IFP pokračuje ve využívání služeb Banky tak, že je zřejmý úmysl Klienta pokračovat ve smluvním vztahu. V případě, že Klient ve výše uvedené lhůtě oznámí svůj nesouhlas se změnami či doplněními VOP, IKP nebo IFP, je Klient oprávněn ukončit Smlouvu výpovědí s okamžitou účinností.
- 14.10 Klient má právo kdykoliv během trvání Smlouvy požádat Banku o obsah Smlouvy a o splnění informační povinnosti v souladu se Zákonem o platebním styku.
- 14.11 V případě nespokojenosti Klienta se službami Banky má Klient právo na podání reklamace nebo stížnosti, a to v souladu s Reklamačním řádem Banky.
- 14.12 Příslušnými orgány dohledu nad činností Banky jsou nizozemská centrální banka (De Nederlandsche Bank N.V.) se sídlem Westeinde 1, 1017 ZN, Amsterdam, Nizozemsko a Česká národní banka se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1.

Tyto VOP nabývají účinnosti dne 15. 3. 2013 a nahrazují dnem 15. 3. 2013 VOP účinné ode dne 1. 10. 2012.

