

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 a použitých zkratk (řazeno abecedně)

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

„**Autorizační mobilní telefon**“ znamená české číslo mobilního telefonu, které je takto označeno ve Smlouvě a které slouží v některých případech k autorizaci Pokynu Klientem či k zaslání notifikačních SMS ze strany Banky. V případě, že ve Smlouvě není uveden autorizační mobilní telefon a Klient autorizační mobilní telefon neurčí, bude za autorizační mobilní telefon považováno české číslo mobilního telefonu, které bylo sděleno Bance pouze jediným Klientem a Banka ho za autorizační mobilní telefon označila prostřednictvím ING Schránky Klienta.

„**Banka**“ znamená ING Bank N.V., akciová společnost, založená podle právního řádu Nizozemska, se sídlem Bijlmerplein 888, 1102 MG Amsterdam, Nizozemska, registrovanou v Obchodním rejstříku Obchodní a Průmyslové komory v Amsterdamu pod číslem spisu 33031431 a zastoupená prostřednictvím své pražské pobočky ING Bank N.V., se sídlem na adrese Praha 9, Českomoravská 2420/15, PSČ 190 00, Česká republika, e-mail: klient@ing.cz, IČ: 49279866, zapsané v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka A 7930.

„**Bankovní produkt**“ znamená ING Konto a ING Podílové fondy.

„**Bezpečnostní kód**“ znamená kód sestavený Bankou z dvaceti (20) číslic, který si Klient může vyžádat u Banky. Bezpečnostní kód slouží v některých případech k autorizaci Pokynu Klientem. Jeden Bezpečnostní kód může být využit nejvíce padesátkrát (50).

„**Dočasná blokáce**“ znamená dočasně zablokování ING Autentizačních prvků

způsobem a za podmínek uvedených v těchto VOP, po jehož zrušení lze tyto ING Autentizační prvky znovu použít.

„**Důvěrné informace**“ znamenají veškeré 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 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 vytvořené dle pokynů Banky, které slouží v některých případech k ING Autentizaci. Heslo musí tvořit minimálně 8 a maximálně 32 znaků, z toho minimálně jedno malé a jedno velké písmeno a jedna číslice, nestanoví-li Banka jinak.

„**Identifikace**“ znamená identifikaci či kontrolu Klienta dle Zákona proti legalizaci výnosů z trestné činnosti.

„**ING Autentizace**“ znamená postup pro jednoznačné ověření (i) totožnosti příslušné osoby, (ii) oprávněného použití Kanálu anebo (iii) oprávněného použití ING Autentizačních prvků. Způsob, forma a další podmínky ING Autentizace jsou uvedeny, dle konkrétního případu, ve Smlouvě, VOP, IKP, OPPF či v Manuálu.

„**ING Autentizační prvky**“ znamenají osobní bezpečnostní prvky, které Banka poskytla či

akceptuje pro účely ING Autentizace. Ve vztahu ke Klientovi jsou ING Autentizačními prvky Klientské číslo, PIN a Heslo.

„**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 Podílové fondy**“ znamená produkt kolektivního investování, který Banka poskytuje Klientovi na základě Komisionářské smlouvy uzavřené v souladu s OPPF.

„**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 nepřímo 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 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, Nizozemsko, ING CONTINENTAL EUROPE HOLDINGS, B.V., Haag, Nizozemsko, ING Management Services, s.r.o., organizační zložka, IČO: 31814433, Bratislava, Slovensko, ING Bank N.V., pobočka zahraniční banky, IČO: 30844754 Bratislava, Slovensko, ING Lease (C.R.), s.r.o., IČ: 25117629, Praha, Česká republika.

„**ING Konto**“ znamená spořicí účet ING Konto, který Banka Klientovi poskytuje na základě Smlouvy o spořicím účtu. Umožňuje pouze tuzemské platební transakce v českých korunách na Transakční účet.

„**ING Schránka**“ znamená sekci v

Internetovém bankovníctví a Mobilním bankovníctví označovanou „Zprávy“, do níž Banka doručuje Klientovi zprávy a informace, které mu poskytuje ve smyslu platných právních předpisů.

„**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 Podílové fondy sazebník**“ znamená ING Podílové fondy sazebník vydaný Bankou.

„**ING Konto sazebník**“ znamená ING Konto sazebník vydaný Bankou.

„**Internetová stránka Banky**“ znamená internetovou stránku Banky www.ingbank.cz, na které je možné získat informace o produktech a službách Banky a další informace týkající se Banky.

„**Internetové bankovníctví**“ znamená webové rozhraní Banky, které je vztaženo ke Klientovi a prostřednictvím kterého Klient (při splnění dalších podmínek uvedených ve Smlouvě, VOP, IKP, OPPF či Manuálu) dává Bance Pokyny, disponuje s Bankovním produktem či získává informace od Banky. Pro využívání Internetového bankovníctví musí mít Klient zařízení připojené k internetu a vybavené podporovaným webovým prohlížečem.

„**Jiný poskytovatel**“ znamená poskytovatele rozdílného od Banky, který Klientovi poskytuje platební službu nepřímého dání platebních příkazů anebo službu informování o platebním účtu a který v souladu s příslušnými právními předpisy (i) splnil veškeré požadavky pro poskytování takové služby, (ii) získal od Klienta veškeré potřebné souhlasy pro provádění takové služby a (iii) Bance řádně osvědčil svoji totožnost prostřednictvím ING Autentizace či jinak dle požadavku Banky a prostřednictvím něhož Klient uděluje Pokyny Bance v rozsahu a způsobem uvedenými ve VOP, IKP či Manuálu.

„**Kanál**“ znamená, dle konkrétního případu, zabezpečenou platformu, kanál či jiný

prostředek nebo způsob určený či akceptovaný Bankou pro zadávání Pokynů (včetně oprávněné dispozice s Bankovním produktem či oprávněného získávání informací od Banky) prostřednictvím internetu a při splnění dalších podmínek uvedených ve Smlouvě, VOP, IKP, OPPF či Manuálu, včetně Internetového bankovníctví či Mobilního bankovníctví.

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

„**Klientské číslo**“ znamená číselný údaj přidělený Bankou Klientovi, který slouží v některých případech k ING Autentizaci.

„**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 Podílové fondy.

„**Kontaktní adresa**“ znamená adresu Klienta, na kterou Banka zaslá Klientovi listinné zásilky. Neurčí-li Klient ve Smlouvě jinak, je Kontaktní adresou adresa trvalého pobytu 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.

„**Manuál**“ znamená manuál, příručku či jiné pokyny anebo instrukce vydané Bankou v jakékoliv podobě a formě, které stanoví Bankou akceptovaná pravidla a podmínky pro přístup do Kanálu a pro zadávání a provádění Pokynů prostřednictvím Kanálu. Manuál není součástí VOP, IKP, OPPF ani Smlouvy, tudíž je Banka oprávněna jej kdykoliv měnit. Manuál Banka Uveřejňuje.

„**Mobilní bankovníctví**“ znamená aplikaci Banky nahanou do Klientova mobilního zařízení, která je vztažena ke Klientovi a prostřednictvím které Klient (při splnění dalších podmínek uvedených ve Smlouvě, VOP, IKP, OPPF či Manuálu) dává Bance Pokyny, disponuje s Bankovním

produktem či získává informace od Banky. Pro využívání Mobilního bankovníctví musí mít Klient mobilní zařízení s podporovaným operačním systémem připojené k internetu, jež nahraní a užívání Mobilního bankovníctví umožňuje.

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

„**Neosobní identifikace**“ znamená způsob uzavření Smlouvy na dálku, při kterém je Identifikace provedena bez osobní přítomnosti Klienta či jeho Zástupce (zejména prostřednictvím internetu nebo prostřednictvím Kontaktního centra).

„**Nezabezpečená komunikace**“ znamená jakýkoliv způsob komunikace mezi Klientem a Bankou, při kterém není provedena ING Autentizace.

„**Občanský zákoník**“ znamená zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

„**Osobní identifikace**“ znamená způsob uzavření Smlouvy, při kterém je Identifikace provedena za osobní přítomnosti Klienta a zaměstnance Banky, resp. Agentu (zejm. na Pobočce nebo prostřednictvím Agentu).

„**OPPF**“ znamenají Obchodní podmínky pro podílové fondy vydané Bankou a platné a účinné pro produkt ING Podílové fondy.

„**PIN**“ znamená osobní identifikační kód Klienta tvořený čtyřmi (4) číslicemi, který byl Klientovi přidělen Bankou anebo který si Klient vytvořil dle pokynů Banky. PIN slouží v některých případech k ING Autentizaci Klienta.

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

„**Podpůrný doklad**“ znamená platný doklad, na jehož základě může Banka řádně ověřit totožnost Klienta a provést jeho Identifikaci pro účely Neosobní identifikace, zejména řídičských průkazů.

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

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

„**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.

„**Podpisový vzor**“ znamená vzor vlastnoručního podpisu Klienta, o kterém Klient prohlásí způsobem požadovaným Bankou, že bude jeho podpisovým vzorem. Podpisový vzor slouží v některých případech k ING Autentizaci či k autorizaci Pokynů Klientem.

„**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 Identifikace v případě Osobní identifikace či ING Autentizace Klienta přijmout i jiný doklad, na základě kterého je možné řádně provést tuto ING Autentizaci či Identifikaci v souladu s příslušnými právními předpisy.

„**Průkaz**“ znamená

- a) Průkaz totožnosti,
- b) Podpůrný doklad, nebo
- c) další doklady sloužící k ING Autentizaci či Identifikaci Klienta, pokud si je Banka vyžádá.

„**Registrovaný účet**“ znamená platební účet vedený na jméno Klienta u jiné úvěrové instituce nebo u zahraniční úvěrové instituce působící na území státu Evropského hospodářského prostoru, který Klient využije pro účely Neosobní identifikace.

„**Sazebník služeb**“ znamená dokumenty Banky, které obsahují seznam poplatků, aktuální nabídku a další informace, jež se vztahují k jednotlivým produktům Banky a jsou uveřejněny na Internetové stránce Banky, v ING Schránce a na Pobočce. Sazebník služeb zahrnuje zejména ING Podílové 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 spořicí účet ING Konto.

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

„**Transakční účet**“ znamená platební účet zřízený a vedený v souladu s platnými a účinnými předpisy České Republiky, který Klient uvede ve Smlouvě jako platební účet určený k převodům prostředků z účtu ING Konto. Maximální počet Transakčních účtů pro jedno a totéž ING Konto je tři (3).

„**Trvalá blokáce**“ znamená trvalé zablokování ING Autentizačních prvků způsobem a za podmínek uvedených v těchto VOP, po němž již nelze tyto ING Autentizační prvky znovu použít.

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

„**Úřední ověření**“ znamená, dle konkrétního případu, úřední ověření či potvrzení (i) pravosti podpisu, (ii) shody kopie dokumentu s jeho originálem nebo (iii) Identifikace pro účely Neosobní identifikace provedené notářem, kontaktním místem veřejné správy či jiným pověřeným orgánem státní správy dle příslušných právních předpisů. Banka nepřijímá prohlášení nahrazující Úřední ověření podpisu dle příslušných právních předpisů. Bylo-li Úřední ověření provedeno zahraničním notářem či jinou zahraniční autoritou, musí být takové Úřední ověření opatřeno doložkou „Apostille“ či superlegalizováno dle příslušných právních předpisů. Náklady na pořízení Úředního ověření, případně doložky „Apostille“ / superlegalizace, nese Klient.

„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.

„Vazba na USA“ znamená vztah osoby ke Spojeným státům americkým, jak je definovaný příslušnými právními předpisy a jinou regulací, a to jak místní, tak i zahraniční, kterou je Banka vázána.

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

„Zabezpečená komunikace“ znamená způsob komunikace mezi Klientem a Bankou, při kterém je provedena ING Autentizace.

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

„Zákon o platebním styku“ znamená aktuálně platný zákon 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 nebo opatrovníkem Klienta z důvodu nedostatku nebo omezení svéprávnosti Klienta. 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.

Banka dále používá velká písmena v názvu dokumentů, na které se v rámci VOP, OPPF nebo IKP odkazuje.

2 Úvodní ustanovení

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

2.2 Banka neumožňuje uzavření Smlouvy prostřednictvím Zmocněnce potenciálního Klienta.

2.3 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 pokud Klient nepředloží Bance platné potvrzení o jiném daňovém domicilu, na nějž 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 Podílové fondy Banka srážky daně neprovádí a Klient je tedy povinen odvést daň v souladu s příslušnými právními předpisy.

2.4 Banka nezřizuje Klientům společný Bankovní produkt. Udělovat Pokyny nebo jinak nakládat s Bankovním produktem je oprávněn Klient či jeho Zástupce. Zmocněnec může s Bankovním produktem nakládat pouze na základě jednorázové plné moci, ve které je příslušný úkon řádně a jednoznačně specifikován, přičemž podpis Klienta na takové plné moci musí být Úředně ověřen. U osob jednajících v souvislosti s Komisionářskou smlouvou se nesmí vyskytovat Vazba na USA.

2.5 Je-li Klient zastoupen Zástupcem, 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 omezena Klientova svéprávnost.

- 2.6 Tam, kde se ve VOP, IKP nebo OPPF uvádí Klient, se tato ustanovení přiměřeně aplikují i na Zmocněnce nebo Zástupce, je-li jimi Klient zastoupen. Klient je rovněž povinen zajistit, že je-li zastoupen Zástupcem či Zmocněncem, tento Zástupce či Zmocněnec s tímto svým zástupčím oprávněním souhlasí, zájmy Zástupce či Zmocněnce nejsou v konfliktu se zájmy Klienta a Zástupce či Zmocněnec bude plnit veškeré povinnosti Klienta či vykonávat veškerá jeho oprávnění dle těchto Podmínek, IKP či OPPF ve stejném rozsahu a za stejných podmínek jako Klient, není-li v těchto Podmínkách, IKP či OPPF anebo v příslušném dokladu prokazujícími oprávnění Zástupce či Zmocněnce zastupovat Klienta uvedeno jinak.
- 2.7 Je-li Klient zastoupen Zmocněncem, není Zmocněnec oprávněn používat ING Autentizační prvky Klienta.
- 2.8 V případě, že je Klient zastoupen Zástupcem, je Zástupce povinen Bance předložit doklady prokazující jeho oprávnění Klienta zastupovat. Pokud je takovým dokladem rozhodnutí soudu nebo jiného orgánu, musí být opatřeno doložkou právní moci.
- 2.9 Klient, který vystupuje jako svěřenský správce, sdělí tuto skutečnost Bance a předloží jí na její výzvu stejnopis statutu svěřenského fondu a případně další dokumenty týkající se svěřenského fondu požadované Bankou.
- 2.10 Zástupce, jakož i Klient, který vystupuje jako svěřenský správce, 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, pokud je to třeba, 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, resp. Klient vystupující jako svěřenský správce, se podpisem Smlouvy zavazuje provést všechny potřebné kroky na odvrácení nebo uspokojení takovýchto nároků a v plném rozsahu odškodnit Banku.

- 2.11 Veškerá prohlášení klienta ve vztahu k daňové rezidenci mají povahu čestných prohlášení klienta se všemi důsledky z toho vyplývajícími zejména pro případ nepravdivého vyplnění.

3 Důvěrné informace

- 3.1 Důvěrné informace Banka zpracovává po dobu trvání Smlouvy a následně po dobu deseti (10) let od konce roku, kdy skončil smluvní vztah s Klientem.
- 3.2 Banka prohlašuje, že bude Důvěrné informace zpracovávat automatizovanými a dalšími prostředky, způsobem a pro dosažení účelů podle právních předpisů, VOP, IKP, OPPF 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. 3.5 VOP, chráněny, nebylo s nimi neoprávněně nakládáno, nebyly zpřístupněny neoprávněným osobám, byly použity pouze v souladu s právními předpisy, Smlouvou, VOP, IKP nebo OPPF. Banka bude zachovávat důvěrný charakter Důvěrných informací i po ukončení smluvního vztahu mezi Bankou a Klientem.
- 3.3 V průběhu trvání Smlouvy budou Důvěrné informace Klienta použity kromě plnění zákonných povinností a

Smlouvy k následujícím účelům, s čímž dává Klient podpisem Smlouvy souhlas. 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:

- a) Členům ING Group,
- b) Agentům,
- c) Osobám, tuzemským i zahraničním, které Banka využívá při poskytování Bankovního produktu Klientovi nebo při spolupráci a zajišťování řízení rizik Banky, nebo které pověřila plněním svých smluvních či zákonných povinností nebo které při jejich plnění s Bankou spolupracují,
- d) osobám, kterým je Banka povinna zpřístupnit tyto údaje dle platných právních předpisů,
- e) osobám jednajícím za nebo ve prospěch Banky v souvislosti s Bankovním produktem.

3.4 Banka archivuje všechny stejnopisy Smluv určené pro Banku, a to v elektronické podobě.

3.5 Banka zaznamenává telefonické hovory a vede záznamy o jiné než písemné formě komunikace s Klientem zejména za účelem uchování důkazu o plnění zákonných povinností, poskytování služeb, provedení ING Autentizace Klienta apod. Zabezpečené záznamy jsou uchovávány po dobu uvedenou v odst. 3.1 VOP. Klient se může se záznamy v rámci výše uvedené lhůty pro uchování seznámit, přičemž Banka může za takovou službu účtovat poplatek. V případě, že Klient nesouhlasí s nahráváním hovoru Bankou, může využít ke komunikaci s Bankou kontaktní formulář nebo emailovou komunikaci.

3.6 Informace o zpracování osobních údajů jsou uvedeny v Informačním memorandu o ochraně osobních údajů,

kteří lze získat v prostorách nebo na Internetové stránce Banky.

4 Oznamovací a prokazovací povinnosti

4.1 Klient je povinen se podrobit před uzavřením a v průběhu trvání smluvního vztahu s Bankou na žádost Banky Identifikaci a/nebo ING Autentizaci Klienta.

4.2 ING Autentizaci Klienta lze, dle konkrétního případu, provést jedním z následujících postupů nebo kombinací těchto postupů dle příslušných požadavků Banky:

- a) prostřednictvím Klientského čísla a PINu,
- b) prostřednictvím Klientského čísla a Hesla,
- c) ověřením shody podpisu Klienta s jeho Podpisovým vzorem zaměstnancem Banky,
- d) ověřením podpisu Klienta prostřednictvím Úředního ověření doručeného Banco,
- e) zaměstnancem Banky či Agentem na základě fyzického předložení Bankou určených Průkazů Klientem, či
- f) jinak dle pokynů Banky.

4.3 ING Autentizaci Jiného poskytovatele lze provést výhradně prostřednictvím Kanálu v souladu s těmito VOP, IKP či Manuálem.

4.4 Banka je oprávněna pořizovat a uchovávat kopie všech dokladů, dokumentů a jiných materiálů. Klient dává souhlas s pořízením a uchováváním kopie svého Průkazu Bankou pro účely Identifikace či ING Autentizace Klienta, a to na dobu stanovenou právními předpisy pro uchování dokladů souvisejících s Identifikací či ING Autentizací Klienta. Klient může tento souhlas kdykoli odvolat, není-li uchování kopie Průkazu vyžadováno právními předpisy.

- 4.5 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.
- 4.6 Banka rovněž může změnit kontaktní údaje Klienta, vedené ve svém bankovním systému, podle kontaktních údajů Klienta, které jsou uvedené v právním jednání adresovaném Bance jako poslední v pořadí.
- 4.7 Klient je povinen Bance oznámit bez zbytečného prodlení, nejpozději však do 30 dnů ode dne změny, veškeré změny Důvěrných informací předaných Bance a předložit Bance doklady a informace prokazující tyto změny. Klient je povinen na žádost Banky potvrdit a doložit změnu Průkazu totožnosti a Důvěrných informací v průběhu trvání smluvního vztahu. Takovéto změny se stávají vůči Bance účinnými a závaznými nejpozději třetím Pracovním dnem po doručení úplného oznámení změny Bance. Změny údajů se nepovažují za změnu Smlouvy, VOP, IKP a OPPF.
- 4.8 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. V případě zahraničních dokumentů, které Klient předloží Bance, si Banka vyhrazuje právo požadovat, aby tyto dokumenty byly úředně přeloženy do českého jazyka. Náklady na pořízení úředního překladu nese Klient.
- 4.9 Změna jakéhokoliv údaje Klienta se projeví u jeho údajů vedených ke všem Bankovním produktům Klienta.
- 4.10 Klient se zavazuje, že poskytne Bance veškeré informace a provede všechna jednání, která Bance umožní být v souladu s jakýmkoliv (zejména daňovými či informačními) povinnostmi či jinými požadavky všech orgánů finanční správy, orgánů veřejné moci či jakýchkoliv jiných obdobných orgánů, a to jak místních, tak i zahraničních. Klient prohlašuje, že Banka se může spolehnout na to, že veškeré takové informace či jednání jsou správná, přesná a úplná. Klient rovněž prohlašuje, že Banku upozorní na jejich případné změny a/nebo aktualizace nejpozději do třiceti dnů ode dne, kdy nastaly.
- 4.11 Klient souhlasí s tím, že Banka je oprávněna poskytnout veškeré informace ohledně (i) daňového domicilu či jakéhokoliv jiného statusu Klienta a/nebo (ii) ohledně veškerých účtů Klienta vedených u Banky, příslušným orgánům finanční správy, orgánům veřejné moci či jakýmkoliv jiným obdobným orgánům, a to jak místním, tak i zahraničním, pokud to budou vyžadovat příslušné právní předpisy či jiná regulace. Poskytnutí takové informace Bankou není poskytnutím rady ve smyslu ustanovení § 2950 Občanského zákoníku.

5 **Komunikace**

5.1 Klient komunikuje s Bankou prostřednictvím Zabezpečené komunikace nebo Nezabezpečené komunikace. V případě komunikace prostřednictvím e-mailu a telefonu komunikuje Klient s Bankou prostřednictvím e-mailové adresy a telefonních čísel, které Banka eviduje v osobních a kontaktních údajích Klienta.

5.2 Klient bere na vědomí, že při jakékoliv komunikaci s Bankou, při níž dochází ke 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 o Bankovních produktech Klienta či o Klientovi včetně Důvěrných informací. Klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že v případě, kdy Jinému poskytovateli umožní přístup do Kanálu, mohou být tomuto Jinému poskytovateli sděleny veškeré dostupné informace o Bankovních produktech Klienta či o Klientovi včetně Důvěrných informací ve stejném rozsahu jako Klientovi.

5.4 Požaduje-li Klient od Banky Důvěrnou informaci prostřednictvím Nezabezpečené komunikace, může Banka Klientovi tyto informace poskytnout, bude-li to považovat za vhodné. Rizika plynoucí z poskytování Důvěrných informací prostřednictvím Nezabezpečené komunikace nese Klient. Osobám odlišným od Klienta včetně Jiných poskytovatelů Banka prostřednictvím Nezabezpečené komunikace žádné informace neposkytuje.

5.5 Klient je povinen po celou dobu trvání smluvního vztahu založeného Smlouvou zachovávat mlčenlivost o jakýchkoliv ING Autentizačních prvcích či o podobě Podpisového vzoru, není-li stanoveno v těchto VOP, IKP či Manuálu jinak. Klient je povinen ING Autentizační prvky či Podpisový vzor chránit před zneužitím, ztrátou, poškozením a odcizením, přičemž za ochranu ING Autentizačních prvků či Podpisového vzoru se považuje zejména držení jednotlivých ING Autentizačních prvků či podoby Podpisového vzoru odděleně, jejich bezpečné uložení a nezpřístupnění neoprávněným osobám.

5.6 Komunikace Klienta s Bankou

5.6.1 Pokud Banka neoznámí Klientovi jinak,

je pro právní jednání mezi Klientem a Bankou stanovena povinná písemná forma.

5.6.2 Všechny náklady vynaložené Klientem na komunikaci s Bankou nese Klient.

5.6.3 Klient bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím Elektronických prostředků může přecházet přes veřejnou síť. Banka není povinna zabezpečovat, aby obsah komunikace nebyl zpřístupněn v důsledku neoprávněného vstupu třetích osob.

5.7 Komunikace Banky s Klientem

5.7.1 Klient bere na vědomí, že zprávy a poskytované informace, které mu Banka doručuje do ING Schránky a na Autorizační mobilní telefon nebo poštou jsou považovány za Zabezpečenou komunikaci. Klient se zavazuje takto poskytované informace a zprávy sledovat a s jejich obsahem se pravidelně seznamovat.

5.7.2 Banka nenese 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 náležitosti vyžadované Bankou,
- c) využitím Kontaktního centra, nebo
- d) prostřednictvím Kanálu.

6.3 Banka je oprávněna pro různé druhy Pokynů určit konkrétní druh Zabezpečené komunikace nebo jejich kombinaci.

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 (včetně Pokynů udělených prostřednictvím Jiného poskytovatele). Pokud Klient zjistí, že došlo k jakémukoli chybě při provádění jakéhokoliv Pokynu, který byl Bance udělen Klientem nebo jeho jménem, bezodkladně o tom Banku uvedomí.
- 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 OPPF.
- 6.7 Banka přijímá Pokyny v Provozní době Poboček anebo nepřetržitě přes Kanál a provádí je ve lhůtách stanovených VOP, IKP a OPPF či příslušnými právními předpisy podle jejich charakteru, složitosti a v souladu s příslušnou obchodní praxí.
- 6.8 Pokud právní předpisy nestanoví lhůtu kratší budou Pokyny doručené Bance zpracovány během následujícího Pracovního dne, nejpozději do tří (3) Pracovních dnů od jejich doručení Bance, není-li ve VOP, IKP nebo OPPF 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 ING Autentizace.
- 6.10 V případě, že je Pokyn udělen prostřednictvím Jiného poskytovatele, může Banka vyžadovat potvrzení, že Klient výslovně souhlasí s udělením takového Pokynu prostřednictvím tohoto Jiného poskytovatele, případně Banka může žádat i další doplňující informace.
- 6.11 Informace o jednotlivých Pokynech

jsou Klientovi poskytovány bez zbytečného prodloužení v rámci Internetového a Mobilního bankovníctví.

7 Odmítnutí Pokynu

7.1 Banka je oprávněna odmítnout jakýkoliv Pokyn:

- a) pokud je tento Pokyn nesrozumitelný, neúplný, nesprávný, nejednoznačný či jinak nesplňuje náležitosti Pokynu či podmínky pro jeho provedení stanovené ve VOP, IKP, Manuálu, OPPF či jinak určené Bankou,
- b) pokud by Banka provedením Pokynu způsobila újmu nebo porušila svou povinnost jednat obezřetně,
- c) pokud takový Pokyn odporuje právním předpisům nebo vnitřním předpisům Banky anebo existuje-li důvodná obava, že Klient nebude schopen dostát svým povinnostem vůči Bance,
- d) pokud existuje jakákoliv pochybnost o totožnosti či oprávněnosti jakékoli osoby, která Pokyn udělila, zejména pokud má Banka důvodné podezření, že Pokyn je učiněn neoprávněně či podvodně (například podvodným použitím Kanálu či ING Autentizačních prvků), nebo
- e) z důvodu nejasných právních vztahů k Bankovním produktům vzniklých např. v důsledku úmrtí Klienta.

7.2 Banka odmítne jakýkoliv Pokyn, který jí byl doručen současně anebo poté, co se Banka prokazatelně dozví, že Klient zemřel.

7.3 Banka je za účelem plnění svých zákonných povinností týkajících se boje proti legalizaci výnosů z trestné činnosti oprávněna odložit splnění Pokynu v případě neobvyklých nebo podezřelých obchodních operací. 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 povinná uskutečnit příslušné kroky, zejména provést Dočasnou blokadu, Trvalou blokadu nebo jinak omezit Klientovi možnost udělování Pokynů v souvislosti s Bankovním produktem.

7.4 Banka neodpovídá za případné škody nebo jiné náklady, které Klientovi vznikly nebo mohly vzniknout v souvislosti s odmítnutím či neprovedením jakéhokoliv Pokynu dle čl. 7.1, 7.2 či 7.3 VOP.

7.5 Informace o odmítnutí Pokynů jsou Klientovi poskytovány bez zbytečného prodloužení v rámci Internetového bankovníctví a Mobilního bankovníctví.

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 Agentu, bere Klient na vědomí, že na jeho doručení Bance má Agent šest (6) Pracovních dnů od předání Klientem Agentovi. Klient bere na vědomí, že jen předáním Pokynu nebo instrukce Agentovi 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

převadě Klientovi.

8.5 Zásilky zaslané 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 obvyčejné nebo doporučené poštovní zásilky,
- c) okamžikem převzetí při zaslání zásilky s dodejkou.

8.6 Zásilka se považuje za doručenou 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 ING Autentizace 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 kdykoliv, s výjimkou případů, kdy má Internetové nebo Mobilní bankovníctví omezenou dostupnost způsobenou technickou příčinou.

9.4 Je-li Klientem osoba nezletilá nebo osoba s omezenou svéprávností, 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 svéprávnosti.

9.5 Podmínky pro využívání a přístup do Kanálu prostřednictvím Jiného poskytovatele stanoví VOP, IKP či Manuál.

9.6 Zabezpečení zařízení

9.6.1 Klient se zavazuje po celou dobu trvání smluvního vztahu založeného Smlouvou udržovat zabezpečení jím používaných zařízení pro přístup do Kanálu na přiměřené technické a bezpečnostní úrovni za účelem zabránění přístupu neoprávněných či podvodně jednajících osob ke komunikaci s Bankou a ke Kanálu, zejména zajistit pravidelnou aktualizaci dle doporučení výrobce operačního systému a aplikací, používat odpovídající antivirový program a jiné vhodné zabezpečení zařízení.

9.6.2 Klient je povinen sledovat informace o zabezpečení, vhodném používání Kanálu a internetovém podvodném jednání na Internetové stránce Banky a řídit se doporučením Banky.

9.6.3 Banka bude informovat Klienta v souladu s postupem uvedeným ve Smlouvě, VOP, IKP, OPPF či Manuálu v případě podezření na podvod nebo bezpečnostní hrozby týkající se Kanálu, pokud takové sdělení nebude ohrožovat objektivně odůvodněné bezpečnostní důvody nebo pokud nebude omezeno nebo zakázáno příslušnými zákony nebo předpisy.

10 Blokace

10.1 Banka provede Dočasnou blokaci či Trvalou blokaci v případě, že o to Klient požádá anebo uzná-li to Banka za nutné nebo vhodné, především při podezření na neoprávněné nebo podvodné použití ING Autentizačních prvků či Kanálu nebo jinak v zájmu ochrany Klienta nebo Banky.

10.2 V případě, že dojde ke třem po sobě jdoucím neúspěšným pokusům o ING Autentizaci prostřednictvím ING Autentizačních prvků (příčemž nezáleží na době, která uplynula mezi jednotlivými neúspěšnými pokusy o ING Autentizaci ani na osobě, která ING Autentizaci provedla, nestanoví-li Banka jinak), Banka okamžitě z

bezpečnostních důvodů provede Dočasnou blokaci. Banka tuto Dočasnou blokaci automaticky zruší po uplynutí jedné hodiny od okamžiku provedení této Dočasné blokace; před uplynutím této lhůty Banka Dočasnou blokaci zruší pouze na základě výslovné žádosti Klienta, při které bude Klient řádně ověřen prostřednictvím Kontaktního centra správným zodpovězením Klientského čísla a ověřením Bankou zvolených údajů uvedených Klientem v příslušné Smlouvě.

10.3 Banka se s Klientem dále dohodla, že pokud dojde k páté Dočasné blokaci v řadě, přičemž mezi jednotlivými Dočasnými blokacemi nedošlo alespoň k jedné řádné ING Autentizaci Klienta, může Banka provést Trvalou blokaci.

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

10.5 V Případě Trvalé blokace ING Autentizačních prvků budou nové ING Autentizační prvky vygenerovány Bankou pro Klienta pouze na základě jeho žádosti na lince Kontaktního centra dle podmínek stanovených v těchto VOP, IKP, OPPF či Manuálu.

11 Odpovědnost Banky

11.1 Banka neodpovídá za škody vzniklé Klientovi v důsledku překážky charakteru uznaného zákonem, a to zejména (nikoliv však výlučně) vyplývající z:

- a) jednání tuzemských nebo zahraničních úřadů či soudů,
- b) odmítnutí nebo opožděného udělení nezbytných povolení ze strany úřadů,
- c) působení vyšší moci, povstání,

- revoluce, občanské nepokoje, války nebo přírodní katastrofy,
- d) jiných událostí, 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) nekvalitního, poruchového nebo nezabezpečeného spojení prostřednictvím telekomunikační sítě užívané Klientem či Jiným poskytovatelem,
 - h) nekvalitního, poruchového nebo nezabezpečeného spojení prostřednictvím internetu,
 - i) událostí pod kontrolou Klienta či Jiného poskytovatele, jednání nebo opomenutí Klienta či Jiného poskytovatele.
- 11.2 Banka dále neodpovídá za škody vzniklé Klientovi či Jinému poskytovateli v případech uvedených ve VOP, IKP nebo OPPF.
- 12 Různá ustanovení**
- 12.1 Smluvní vztahy mezi Bankou a Klientem se řídí právním řádem České republiky.
- 12.2 Dokumentace a oboustranná komunikace mezi Klientem a Bankou se bude uskutečňovat v českém jazyce. Ve vztahu k ING Podílovým fondům může být poskytována dokumentace v jazyce anglickém, neodporuje-li to právním předpisům.
- 12.3 VOP, IKP a OPPF upravují právní vztahy mezi Bankou a Klientem založené příslušnou Smlouvou a tvoří nedílnou součást této Smlouvy.
- 12.4 V případě rozporu mezi ustanoveními Smlouvy, VOP a IKP nebo OPPF platí ustanovení dokumentů v pořadí (od nejvyšší priority po nejnižší): Smlouva, IKP nebo OPPF a VOP.
- 12.5 Banka Klientovi poskytuje VOP, IKP a OPPF nepřetržitě v ING Schránce nebo na Internetové stránce Banky. Banka tyto dokumenty poskytuje Klientovi ve formátu PDF, umožňujícím kopírování a ukládání příslušného dokumentu v nezměněném stavu.
- 12.6 Klient se zavazuje obeznamovat se s informacemi a dokumenty Banky zejména s aktuálním zněním a změnami VOP, IKP, OPPF, Sazebníku služeb, Reklamačního řádu a Manuálu, a to na Internetové stránce Banky, v ING Schránce nebo na Pobočce.
- 12.7 V případě, že se k některému ustanovení Smlouvy, VOP, IKP nebo OPPF nepřihlíží pro jeho neurčitost, zdánlivost či z jiného důvodu, nemá tato neurčitost, zdánlivost či jiná vlastnost ustanovení vliv na ostatní ustanovení smlouvy a tímto se zavazují Klient a Banka takové jednání bez zbytečného odkladu vyjasnit způsobem, kterým bude dosažen účel daného ustanovení.
- 12.8 Banka má právo provést změny Sazebníku služeb, VOP, IKP nebo OPPF nebo je doplňovat. Všechny změny nebo doplnění ING Konto sazebníku, VOP a IKP Banka oznámí Klientovi dohodnutým způsobem komunikace dle Smlouvy nejméně dva (2) měsíce před datem, k němuž mají změny či doplnění ING Konto sazebníku, VOP nebo IKP nabýt účinnosti. Všechny změny nebo doplnění OPPF a ING Podílové fondy sazebníku Banka oznámí Klientovi dohodnutým způsobem komunikace dle Smlouvy nejméně třicet (30) dní před datem, k němuž mají změny či doplnění OPPF a ING Podílové fondy sazebníku nabýt účinnosti. V případě, že Klient se změnami či doplněním Sazebníku služeb, VOP, IKP nebo OPPF nebude souhlasit, je oprávněn z tohoto důvodu do nabytí účinnosti těchto změn či doplnění bezplatně ukončit Smlouvu písemnou výpovědí s okamžitou účinností. Pokud Klient do nabytí

účinnosti změn či doplnění Sazebníku služeb, VOP, IKP nebo OPPF takto Smlouvu nevyproví, budou se změny či doplnění Sazebníku služeb, VOP, IKP nebo OPPF považovat za Klientem odsouhlasené a stanou se nedílnou součástí Smlouvy dnem, k němuž nabydou účinnosti. Za souhlas Klienta se změnami či doplněními Sazebníku služeb, VOP, IKP nebo OPPF bude považováno i to, že Klient po datu nabytí účinnosti změn či doplnění Sazebníku služeb, VOP, IKP nebo OPPF pokračuje ve využívání služeb Banky tak, že je zřejmý úmysl Klienta pokračovat ve smluvním vztahu. To, co je uvedeno shora v tomto článku, 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 a změnu nabídky ING Termínovaných vkladů. Tyto změny může Banka provést kdykoli a bez předchozího oznámení.

- 12.9 Klient má právo kdykoliv během trvání Smlouvy požádat Banku o obsah Smlouvy a o splnění informační povinnosti v souladu se Zákonem o platebním styku.
- 12.10 V případě nespokojenosti Klienta se službami Banky má Klient právo na podání reklamace nebo stížnosti, a to v souladu s Reklamačním řádem Banky.
- 12.11 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 týkajícího se platebních služeb a kolektivního investování je možné postupovat mimosoudní cestou a spor řešit prostřednictvím finančního arbitra (<http://www.finarbitr.cz/cs/>). V případě sporu ze smlouvy uzavřené s Bankou on-line, je možné řešit spor mimosoudně prostřednictvím evropské platformy pro řešení sporů on-line (<http://ec.europa.eu/consumers/odr>).

- 12.12 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.
- 12.13 Banka je oprávněna postoupit jakoukoli pohledávku za Klientem či jakoukoliv Smlouvu třetí osobě. Klient bude při postoupení jakékoliv Smlouvy oprávněn odmítnout osvobození Banky od jejich povinností v souladu s ustanovením § 1899 Občanského zákoníku, pouze pokud třetí osoba (postupník) by vůči němu měla z postoupené Smlouvy peněžitý dluh a zároveň by k okamžiku postoupení byla její schopnost tento dluh splnit menší než schopnost Banky.
- 12.14 Klient není bez výslovného souhlasu Banky oprávněn postoupit, darovat či jakkoli jinak převést žádnou svou pohledávku nebo právo za Bankou ani jakoukoliv Smlouvu uzavřenou s Bankou na třetí osobu.
- 12.15 Klient má právo ve lhůtě čtrnácti (14) dnů od uzavření Smlouvy odstoupit od Smlouvy vztahující se ke které-mukoli Bankovnímu produktu, pokud Smlouvu s Bankou uzavřel prostřednictvím prostředků komunikace na dálku. Nelze odstoupit od Smlouvy, u které cena finančních služeb závisí na pohybech cen na finančních trzích, které Banka nemůže ovlivnit (tj. zejména Komisionářská smlouva o obstarávání úpisu a zpětného odkupu cenných papírů a smlouvu o správě). Odstoupí-li Klient od Smlouvy, může po něm Banka požadovat zaplacení ceny za služby již skutečně poskytnuté.

Tyto VOP nabývají účinnosti dne 24. 7. 2018 a nahrazují tímto dnem VOP účinné ode dne 25. 5. 2018 stejně tak jako všechny předchozí VOP.