

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO RETAILOVÉ BANKOVNÍ PRODUKTY

### 1 SLOVNÍČEK POJMŮ

#### 1.1 Proč jsou některá slova uvedena s velkým počátečním písmenem?

Abychom Vám usnadnili čtení těchto Podmínek, použijeme v jejich textu následující definice:

<b>Autorizační telefon</b>	mobilní telefon s telefonním číslem, které je uvedeno v příslušné Smlouvě anebo které je (předtím, než je uvedeno v příslušné Smlouvě,) uvedeno v příslušné žádosti o Produkt anebo které si (potom, co bylo uvedeno v příslušné Smlouvě,) nastavíte jako Autorizační telefon dle našich pokynů; Autorizační telefon slouží zejména k přijímání našich potvrzovacích SMS či SMS obsahujících Jednorázová hesla či k přijímání našich dalších zejména oznamovacích SMS
<b>Bankovní tajemství</b>	veškeré informace týkající se Vás obsažené ve smluvních ujednáních mezi námi a Vámi, informace o bankovních obchodech mezi námi a Vámi a veškeré další informace, které získáme od Vás nebo od třetí osoby během trvání smluvního vztahu mezi námi a takovou osobou nebo Vámi, které jsou předmětem bankovního tajemství podle Zákona o bankách
<b>Biometrický údaj</b>	Váš otisk prstu nebo snímek Vašeho obličeje, případně i jiné zpracování Vašich fyzických či fyziologických znaků umožňující Vaši jedinečnou identifikaci, které používáte ve vztahu k Mobilnímu bankovníctví; otisk prstu nebo snímek obličeje uložený ve Vašem mobilním zařízení, ze kterého přistupujete do Mobilní bankovníctví, považujeme vždy za Váš Biometrický údaj
<b>Dokument</b>	(dle konkrétního případu jednotlivě anebo současně) naše Podmínky, Produktové podmínky, Podmínky platebního styku, Sazebníky, Přehled úrokových sazeb, Kurzovní lístek, Manuál, Sdělení a veškeré naše další podmínky, uživatelské příručky či pokyny, které vydáváme ve vztahu k Produktům
<b>Heslo</b>	Vaše identifikační heslo vytvořené podle našich pokynů, které slouží v některých případech k Ověření či k autorizaci Instrukce
<b>Identifikace</b>	identifikace nebo kontrola klienta podle Zákona proti legalizaci výnosů z trestné činnosti
<b>Identifikační příchozí úhrada</b>	první příchozí úhrada, kterou pošlete z Registrovaného účtu na Účet, který jsme Vám založili na základě příslušné Smlouvy, a která slouží pro účely potvrzení Vaší Neosobní identifikace; Identifikační příchozí úhrada musí být provedena dle našich pokynů a v námi stanovené výši



## Informace o ochraně osobních údajů

naš dokument Informace o ochraně osobních údajů, případně jakýkoliv jiný dokument, který Informace o ochraně osobních údajů v budoucnu nahradí

## ING Group

ING Groep N.V., se sídlem Bijlmerdreef 106, 1102 CT Amsterdam, Nizozemsko, zapsaná v obchodním rejstříku Obchodní a průmyslové komory pro Amsterdam, spisová značka: 33231073 (**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 námi a Vámi nebo 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 %) (**Ovládající osoba**), jako i každou právnickou osobu, ve které má Ovládající osoba v průběhu trvání závazkového vztahu mezi námi a Vámi 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 (a) ING Bank N.V., Amsterdam, Nizozemsko, (b) ING CONTINENTAL EUROPE HOLDINGS, B.V., Haag, Nizozemsko, (c) ING Management Services, s.r.o., organizační zložka, IČO: 31814433, Bratislava, Slovensko, (d) ING Bank N.V., pobočka zahraniční banky, IČO: 30844754 Bratislava, Slovensko, (e) ING Lease (C.R.), s.r.o., IČ: 25117629, Praha, Česká republika

## ING Konto

Produkt spořicí účet ING Konto

## ING Podílové fondy

Produkt kolektivního investování ING Podílové fondy

## Instrukce

instrukce, žádost, příkaz či jiný pokyn, který je učiněn Vámi vůči nám k tomu, abychom provedli určitý úkon, právní jednání či operaci, a který (a) je jasný, jednoznačný a úplný, (b) je podán Zabezpečenou komunikací, (c) je doložen příslušnými čitelnými a platnými dokumenty, pokud to povaha Instrukce vyžaduje a (d) je nám prokazatelně doručen v námi požadované formě, a za podmínek stanovených v Podmínkách, Produktových podmínkách, Podmínkách platebního styku nebo ve Smlouvě

## Internetová stránka

naše internetová stránka, a to zejména naše internetová stránka [www.ing.cz](http://www.ing.cz), případně jakákoliv naše internetová stránka, která ji v budoucnosti nahradí

## Internetové bankovníctví

naše webové rozhraní, prostřednictvím kterého nám podáváte Instrukce, sjednáváte s námi některé Produktové smlouvy, disponujete s našimi Produkty nebo získáváte od nás informace; pro využívání Internetového bankovníctví musíte mít zařízení připojené k internetu a vybavené podporovaným



webovým prohlížečem

**Jednorázové heslo**

jednorázové heslo (one-time-password a kód pro obnovení Hesla) sestavené námi a zasláné Vám na Autorizační telefon, které slouží v některých případech k autorizaci Instrukce nebo k Ověření nebo k elektronickému podepsání Smlouvy či jiného smluvního ujednání v případech námi stanovených

**Jiný poskytovatel**

osoba (jiná než my), která Vám poskytuje Platební službu nepřímého dání platebních příkazů anebo informování o platebním účtu a která v souladu s příslušnými právními předpisy (a) splnila veškeré požadavky pro poskytování takové služby, (b) získala od Vás veškeré potřebné souhlasy pro provádění takové služby a (c) řádně nám osvědčila svou totožnost prostřednictvím Ověření či jinak podle našich požadavků a jejímž prostřednictvím nám podáváte Instrukce v rozsahu a způsobem uvedeným v těchto Podmínkách, příslušných Produktových obchodních podmínkách, Podmínkách platebního styku či Manuálu

**Kanál**

zabezpečená komunikační platforma, komunikační kanál či jiný prostředek nebo způsob námi určený či pro nás přijatelný pro zadávání Instrukcí, sjednávání některých Produktových smluv s námi, disponování s Vašimi Produkty, pro získávání informací od nás prostřednictvím internetu; podmínky používání Kanálu jsou uvedeny v těchto Podmínkách, v příslušných Produktových podmínkách, v Podmínkách platebního styku nebo v Manuálu; Kanálem je Internetové bankovníctví a Mobilní bankovníctví

**Klientské číslo**

číselný údaj, který jsme Vám přidělili a který v některých případech slouží k Ověření

**Kontaktní adresa**

Vaše adresa, na kterou Vám doručujeme písemnosti či zásilky, která musí být v České republice a kterou nesmí být přihrádka na poště (P.O. Box); pokud ve Smlouvě neurčíte jinak, je Kontaktní adresou adresa Vašeho trvalého pobytu

**Kontaktní centrum**

naše operační centrum, které zabezpečuje zejména telefonickou komunikaci mezi námi a Vámi

**Kurzovní lístek**

seznam našich směnných kurzů uvedený na naší Internetové stránce

**Manuál**

naš manuál či příručka nebo jiné naše pokyny či instrukce, které uveřejňujeme na Internetové stránce a na našich Pobočkách a které stanoví námi přijatelná pravidla a podmínky pro přístup do Kanálu a pro zadávání a provádění Instrukcí prostřednictvím Kanálu; Manuál nejsou obchodní podmínky a můžeme jej kdykoliv změnit



## **Mobilní bankovníctví**

naše mobilní aplikace, prostřednictvím které podáváte Instrukce, sjednáváte s námi některé Produktové smlouvy, disponujete s Vašimi Produkty nebo získáváte od nás informace; pro využívání Mobilního bankovníctví musíte mít mobilní zařízení s podporovaným operačním systémem připojené k internetu, které užívání Mobilního bankovníctví umožňuje

## **mPIN**

Váš osobní identifikační kód, který si můžete vytvořit podle našich pokynů; mPIN slouží v některých případech k autorizaci Instrukce v Mobilním bankovníctví

## **Neosobní identifikace**

provedení Identifikace bez Vaší fyzické přítomnosti tak, (i) že nám dle našich pokynů prostřednictvím prostředků komunikace na dálku doručíte a my ověříme kopii Vašeho platného Průkazu totožnosti a alespoň jednoho dalšího Podpůrného dokladu a dokladu potvrzujícího existenci Registrovaného účtu a (ii) že pošlete Identifikační příchozí úhradu; veškeré údaje v kopiích výše uvedených dokladů musí být viditelné, srozumitelné a čitelné; doklad potvrzující existenci Registrovaného účtu musí obsahovat Vaše jméno, tedy jméno osoby, na niž je veden, a číslo tohoto Registrovaného účtu; Identifikační příchozí úhradu můžete prostřednictvím Registrovaného účtu poslat nejdříve poté, co nám doručíte a my ověříme Váš doklad potvrzující existenci Registrovaného účtu, kopii Vašeho Průkazu totožnosti a alespoň jednoho dalšího Podpůrného dokladu

## **Nezabezpečená komunikace**

způsob komunikace mezi Vámi a námi, při kterém není provedeno Ověření

## **Občanský zákoník**

zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, případně zákon, který jej v budoucnu nahradí

## **Osobní identifikace**

provedení Identifikace za Vaší fyzické přítomnosti prostřednictvím našeho Pracovníka nebo Zprostředkovatele (zejména na Pobočce nebo v prostorách Zprostředkovatele), v rámci které náš Pracovník nebo Zprostředkovatel zaznamená a ověří Vaši totožnost podle Vašeho Průkazu totožnosti a ověří shodu Vaší podoby s vyobrazením ve Vašem Průkazu totožnosti

## **Ověření**

naše jednoznačné ověření (a) totožnosti příslušné osoby, (b) oprávněného použití Kanálu nebo (c) oprávněného použití Ověřovacích údajů; způsob, forma, postup a další podmínky Ověření jsou uvedeny ve Smlouvě, v těchto Podmínkách, v příslušných Produktových podmínkách, v Podmínkách platebního styku nebo v Manuálu

## **Ověřovací údaje**

osobní bezpečnostní údaje, které Vám poskytujeme nebo které jsou pro nás přijatelné pro účely Ověření a/nebo pro



autorizaci Instrukce, tedy zejména Klientské číslo, Uživatelské jméno, Biometrický údaj, mPIN, PIN a Heslo, případně Jednorázové heslo

<b>PIN</b>	Váš osobní identifikační kód, který jsme Vám přidělili nebo který si můžete vytvořit podle našich pokynů; PIN slouží v některých případech k Ověření či k autorizaci Instrukce
<b>Platební služba</b>	Platební transakce, kterou provádíme na Účtech, zejména příchozí úhrada, odchozí úhrada, trvalý příkaz a inkaso
<b>Platební transakce</b>	vložení peněžních prostředků na Účet, výběr peněžních prostředků z Účtu nebo převod peněžních prostředků (příchozí úhrady, odchozí úhrady, inkasa a trvalé příkazy), pokud je prováděn v rámci Platební služby
<b>Pobočka</b>	naše provozní veřejně přístupné prostory, kde mimo jiné nabízíme a poskytujeme naše Produkty a sjednáváme a uzavíráme Smlouvy
<b>Podmínky</b>	tyto naše Všeobecné obchodní podmínky pro retailové bankovní produkty
<b>Podmínky platebního styku</b>	naše podmínky upravující náš postup při provádění Platebních služeb a Platebních transakcí
<b>Podpůrný doklad</b>	Váš platný doklad, na jehož základě můžeme řádně ověřit Vaši totožnost a provést Vaši Identifikaci pro účely Neosobní identifikace
<b>Poplatky</b>	jakékoliv náklady, poplatky, výlohy a platby za Produkty
<b>Pracovní den</b>	den, který není sobotou, nedělí, dnem pracovního volna ani dnem pracovního klidu v České republice, a to v průběhu naší Provozní doby a pro oblast investičních služeb den, který není sobotou, nedělí, dnem pracovního volna ani dnem pracovního klidu ve státě sídla subjektu, který je v daném okamžiku povinen provést úkon rozhodující pro uskutečnění Instrukce, a to v průběhu provozní doby příslušného subjektu
<b>Pracovník</b>	osoba, která s Vámi může naším jménem uzavírat Smlouvy či jinak jednat v souvislosti s Vašimi Produkty a která je pro tyto účely námi pověřena v rámci jakéhokoliv pracovněprávního nebo obdobného vztahu
<b>Produkt</b>	jakákoliv bankovní služba, obchod nebo produkt, které poskytujeme našim klientům podle naší aktuální nabídky, zejména ING Konto a ING Podílové fondy
<b>Produktová smlouva</b>	smlouva uzavřená mezi námi jako bankou a Vámi jako klientem, na základě které Vám poskytujeme anebo poskytneme příslušný Produkt



<b>Produktové podmínky</b>	naše obchodní podmínky vztahující se k Produktu nebo ke skupině Produktů, zejména Produktové podmínky pro ING Konto a Produktové podmínky pro ING Podílové fondy
<b>Provozní doba</b>	doba, kterou určíme pro náš styk s veřejností pro Pobočky a kterou najdete na naší Internetové stránce nebo na Pobočkách, a pro oblast platebního styku část Pracovního dne, kdy obvykle vykonáváme činnosti potřebné pro provádění Platebních transakcí
<b>Průkaz</b>	Průkaz totožnosti, Podpůrný doklad, nebo další doklady sloužící k Ověření či Identifikaci, které si vyžádáme
<b>Průkaz totožnosti</b>	Váš platný občanský průkaz, Váš platný cestovní pas nebo v případě Osobní identifikace či Ověření i jiný doklad podle našeho uvážení, podle kterého můžeme řádně provést Ověření či Identifikaci podle právních předpisů; Průkaz totožnosti musí obsahovat mimo jiné také Vaše vyobrazení v takové kvalitě, aby umožňovala ověření shody Vaší podoby
<b>Přehled úrokových sazeb</b>	přehled našich úrokových sazeb z účtů a vkladů, které uveřejňujeme na Internetové stránce a případně také na našich Pobočkách
<b>Rámcová smlouva</b>	rámcová smlouva o poskytování bankovních služeb uzavřená mezi námi jako bankou a Vámi jako klientem, na základě které my a Vy vstoupíme do vzájemného smluvního vztahu a v jejímž rámci budeme spolu uzavírat, měnit či ukončovat vybrané Produktové smlouvy dle naší aktuální nabídky a na jejímž základě Vám bude zřízeno Internetové bankovníctví a Mobilní bankovníctví, prostřednictvím kterého spolu budeme moci komunikovat a informovat Vás o všem důležitém ve vztahu k Vaším vybraným Produktům
<b>Registrovaný účet</b>	platební účet v českých korunách vedený na Vaše jméno u jiné tuzemské banky; slouží zejména pro účely Vaší Neosobní identifikace nebo jako účet, na který Vám převedeme zůstatek peněz z Vašeho Účtu po ukončení příslušné Smlouvy
<b>Reklamační řád</b>	naš reklamační řád, který upravuje postup a podmínky pro Vaše stížnosti a reklamaci našich Produktů, který uveřejňujeme na Internetové stránce a na našich Pobočkách
<b>Sazebníky</b>	seznamy našich Poplatků a cen, aktuálních nabídek a dalších informací k našim Produktům, které uveřejňujeme na Internetové stránce a na našich Pobočkách, zejména Sazebník pro ING Konto a Sazebník pro ING Podílové fondy
<b>Sdělení</b>	naše sdělení či oznámení, které uveřejňujeme na Internetové stránce a na našich Pobočkách a které obsahuje informace důležité pro náš vztah a poskytování našich Produktů; Sdělení nejsou obchodní podmínky a můžeme je kdykoliv změnit



<b>Schránka</b>	příslušná sekce v Internetovém bankovníctví a v Mobilním bankovníctví, kam Vám doručujeme Smlouvy, Dokumenty či jakékoliv jiné písemnosti, zásilky, zprávy a informace, které Vám poskytujeme podle právních předpisů anebo podle Smlouvy; pokud se jedná o důležitou písemnost či zásilku, upozorníme Vás navíc také prostřednictvím e-mailu nebo SMS, že jsme Vám ji do Schránky poslali
<b>Smlouva</b>	Rámcová smlouva a/nebo Produktová smlouva (podle konkrétního případu)
<b>Trvalá blokáce</b>	trvalé zablokování Ověřovacích údajů způsobem a za podmínek uvedených v těchto Podmínkách, po němž již nelze tyto Ověřovací údaje znovu použít
<b>Účet</b>	jakýkoli Váš platební účet, který pro Vás vedeme a který slouží k provádění Platebních transakcí; je to zejména ING Konto
<b>Úřední ověření</b>	podle konkrétního případu, úřední ověření či potvrzení (a) pravosti podpisu nebo (b) shody kopie dokumentu s jeho originálem provedená notářem, kontaktním místem veřejné správy či jiným pověřeným orgánem státní správy podle příslušných právních předpisů; nepřijímáme prohlášení nahrazující Úřední ověření podpisu podle příslušných právních předpisů; pokud Úřední ověření bylo provedeno zahraničním notářem či jinou zahraniční autoritou, musí být takové Úřední ověření opatřeno doložkou Apostille či superlegalizováno dle příslušných právních předpisů; Vy nesete náklady na pořízení Úředního ověření, případně doložky Apostille či superlegalizace
<b>Uživatelské jméno</b>	Vaše uživatelské jméno, které si můžete vytvořit podle našich pokynů a které v některých případech slouží k Ověření
<b>Zabezpečená komunikace</b>	komunikace mezi Vámi a námi, při které je provedeno Ověření
<b>Zákon o bankách</b>	zákon č. 21/1992 Sb., o bankách, ve znění pozdějších předpisů, případně zákon, který jej v budoucnu nahradí
<b>Zákon o platebním styku</b>	zákon č. 370/2017 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů, případně zákon, který jej v budoucnu nahradí
<b>Zákon proti legalizaci výnosů z trestné činnosti</b>	zákon č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, ve znění pozdějších předpisů, případně zákon, který jej v budoucnu nahradí
<b>Zástupce</b>	Váš zákonný zástupce nebo opatrovník, který Vám byl ustanoven z důvodu nedostatku nebo omezení Vaší svéprávnosti; pokud je Vaším Zástupcem právnická osoba, musí pověřit fyzickou osobu, která ji bude vůči nám zastupovat

## **Zmocněnec**

fyzická nebo právnická osoba, která Vás zastupuje na základě plné moci Vámi udělené této osobě; pokud je Vaším Zmocněncem právnická osoba, musí pověřit fyzickou osobu, která ji bude vůči nám zastupovat

## **Zprostředkovaná identifikace**

provedení Identifikace bez Vaší fyzické přítomnosti tak, že nám doručíte originál potvrzení o provedení Vaší Identifikace prostřednictvím notáře, kontaktního místa veřejné správy či jiného pověřeného orgánu státní správy podle Zákona proti legalizaci výnosů z trestné činnosti; náklady na provedení Zprostředkované identifikace nesete Vy, a to včetně nákladů na zajištění doložky Apostille či superlegalizace v případě, že Zprostředkovaná identifikace byla provedena zahraničním notářem či jinou zahraniční autoritou

## **Zprostředkovatel**

osoba, která byla námi zmocněna či jinak pověřena k jednání s Vámi v souvislosti s Vašimi Produkty, avšak která není naším Pracovníkem

Další pojmy jsou definovány také v příslušné Smlouvě a jednotlivých Produktových podmínkách a Podmínkách platebního styku.

## **2 ÚVODEM**

### **2.1 K čemu jsou tyto Podmínky?**

Tyto Podmínky upravují pravidla, za kterých Vám – našim klientům poskytujeme naše Produkty. Tyto Podmínky tvoří spolu s příslušnými Produktovými podmínkami a Sazebníky nedílnou součást příslušných Smluv a doplňují některá jejich ustanovení.

### **2.2 Kde najdete další podmínky našich Produktů?**

Další podmínky našich Produktů mohou být upraveny zejména v našich Podmínkách platebního styku, Přehledu úrokových sazeb, Kurzovním lístku, Manuálu a Sděleních. Veškeré Dokumenty dostanete při sjednávání a uzavírání příslušné Smlouvy a jsou také dostupné na Internetové stránce.

### **2.3 Jaký je vztah Dokumentů a Smluv?**

Produktová smlouva má vždy přednost před jakýmkoliv Dokumentem i Rámcovou smlouvou, přičemž Rámcová smlouva má vždy přednost před Dokumenty. Pro jednotlivé Dokumenty se pak použije následující pořadí přednosti (od nejvyšší priority po nejnižší): (a) Sazebníky, Přehled úrokových sazeb, Kurzovní lístek a Sdělení, (b) příslušné Produktové podmínky, (c) Podmínky platebního styku a Manuál, a nakonec (d) tyto Podmínky.

## **3 ZMĚNY OBCHODNÍCH PODMÍNEK A DALŠÍ ZMĚNY**

### **3.1 Kdy můžeme změny provést a jak se o nich dozvíte?**

Můžeme Vám navrhnout změnu našich Podmínek, Produktových podmínek, Sazebníků nebo Podmínek platebního styku zejména pokud se změní právní předpisy, podmínky na trzích finančních služeb, dojde ke změnám technologií nebo organizačních procesů nebo ke změnám z důvodu naší povinnosti obezřetného podnikání.

Informaci o navržené změně Podmínek, Produktových podmínek, Sazebníků nebo Podmínek platebního styku Vám pošleme do Schránky nejpozději 2 měsíce přede dnem, kdy má tato změna





nabýt účinnosti.

Při změně Podmínek platebního styku Vám navíc poskytneme na trvalém nosiči dat návrh takové změny, ze kterého bude patrné, jaká konkrétní ustanovení se v Podmínkách platebního styku mění, spolu s úplným zněním navrhovaných změn, a oznámíme Vám také e-mailem nebo telefonicky, že navrhujeme změnu Podmínek platebního styku.

Tento postup pro změny Podmínek, Produktových podmínek, Sazebníků nebo Podmínek platebního styku se uplatní jak pro všechny stávající Produkty, tak pro všechny Produkty, které Vám budeme nabízet v budoucnu.

Jakákoli navržená změna Podmínek, Produktových podmínek, Sazebníků nebo Podmínek platebního styku se považuje za změnu podle tohoto článku 3 těchto Podmínek, pouze pokud se taková změna týká Produktu, který Vám poskytujeme. Pokud se tedy navržená změna týká pouze Produktů, které Vám neposkytujeme, nemusíme Vás o této změně informovat a rovněž nebudete mít právo takovou změnu odmítnout a/nebo vypovědět Vaše Smlouvy postupem uvedeným v tomto článku 3 těchto Podmínek.

Příslušné Produktové podmínky mohou stanovit odlišný způsob a lhůty pro změnu takových Produktových podmínek a s nimi souvisejících Sazebníků.

### **3.2 Co když nebudete se změnou ve vztahu k Vaším Produktům souhlasit?**

Pokud s navrženou změnou Podmínek, Produktových podmínek, Sazebníků nebo Podmínek platebního styku nebudete souhlasit ve vztahu ke kterémukoliv Vašemu Produktu, můžete tuto navrženou změnu do dne její účinnosti odmítnout a příslušnou Smlouvu vztahující se k tomuto Vašemu Produktu bezplatně vypovědět s okamžitou účinností. Vaše výpověď nám musí být doručena přede dnem účinnosti navržené změny, a to v písemné formě, přičemž Váš podpis na této výpovědi musí být Úředně ověřen.

Pokud náš návrh změny Podmínek, Produktových podmínek, Sazebníků a Podmínek platebního styku neodmítnete a příslušnou Smlouvu nevypovíte, platí, že navrženou změnu přijímáte a bude tedy vůči Vám účinná ode dne uvedeného v našem návrhu.

### **3.3 Můžeme některé Dokumenty změnit okamžitě a bez předchozí informace?**

Dohodli jsme se s Vámi také na tom, že bez předchozího oznámení můžeme jednostranně změnit s okamžitou účinností, případně s účinností ke dni uvedenému v našem návrhu:

- a) Přehled úrokových sazeb, Kurzovní lístek či jiný Dokument upravující úrokové sazby z účtů či vkladů nebo směnné kurzy, je-li změna založena na změně referenčních sazeb nebo směnných kurzů (včetně změn těchto úrokových sazeb a směnných kurzů do nulové nebo záporné výše),
- b) Sazebník pro ING Podílové fondy, nebo
- c) jakýkoliv Dokument, pokud je navržená změna výhradně ve Váš prospěch, pokud má pouze informativní charakter, týká-li se pouze změny názvu Produktu (aniž by se jinak měnily podmínky poskytování tohoto Produktu či související práva a povinnosti) anebo týká-li se (nového) Produktu, který Vám neposkytujeme.

## **4 NAŠI KLIENTI**

### **4.1 Kdo se může stát a být naším klientem?**

Abyste se mohl/a stát a být naším klientem a mohl/a s námi zejména uzavírat Smlouvy a využívat naše Produkty, musíte být plně svéprávnou a plnoletou fyzickou osobou, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti a která má Kontaktní adresu a vlastní Autorizační telefon a e-mailovou adresu. Nedohodneme-li se výslovně jinak, musíte mít rovněž trvalý a/nebo jiný pobyt v České



republice, případně pokud jste již naším klientem a nemáte v České republice trvalý ani jiný pobyt, musíte mít v České republice alespoň své ekonomické zájmy.

## 4.2 Může být naším klientem i osoba, která není plně svéprávná či která není plnoletá?

Za podmínek stanovených v příslušných Produktových podmínkách může být naším klientem také osoba, která není plně svéprávná.

## 5 NAŠE KOMUNIKACE

### 5.1 Jak spolu komunikujeme?

Komunikujeme spolu prostřednictvím Zabezpečené komunikace nebo Nezabezpečené komunikace. Konkrétní pravidla komunikace k příslušným Produktům jsou upravena v dalších částech těchto Podmínek, v příslušných Produktových podmínkách nebo v Podmínkách platebního styku.

### 5.2 Kdy použijeme Zabezpečenou komunikaci?

Písemnosti, zásilky, zprávy a informace, které Vám doručujeme do Schránky, na Autorizační telefon nebo poštou, jsou považovány za Zabezpečenou komunikaci. Při Zabezpečené komunikaci Vám můžeme sdělit všechny dostupné informace o Vašich Produktech včetně důvěrných informací.

Berete na vědomí a souhlasíte s tím, že v případě, kdy Jinému poskytovateli nebo jakékoliv třetí osobě umožníte přístup do Kanálu, mohou být tomuto Jinému poskytovateli nebo třetí osobě sděleny veškeré dostupné informace o Vašich Produktech či o Vás včetně důvěrných informací ve stejném rozsahu jako Vám.

### 5.3 Kdy použijeme Nezabezpečenou komunikaci?

Pokud od nás požadujete důvěrnou informaci prostřednictvím Nezabezpečené komunikace, můžeme Vám informaci poskytnout, pokud to budeme považovat za vhodné. Vy však nesete rizika plynoucí z poskytování důvěrných informací prostřednictvím Nezabezpečené komunikace. Osobám odlišným od Vás včetně Jiných poskytovatelů žádné informace prostřednictvím Nezabezpečené komunikace neposkytneme.

### 5.4 Jak spolu právně jednáme?

Pokud Smlouva, Podmínky, Produktové podmínky nebo Podmínky platebního styku nestanoví nebo Vám neoznámíme jinak, budeme spolu právně jednat v písemné formě.

### 5.5 Jaké musí být Vaše Instrukce?

Vaše Instrukce, instrukce, oznámení a zprávy, které nám předáváte, musí být čitelné a musí z nich jednoznačně vyplývat jejich obsah. V případě jakékoli nejasnosti si můžeme vyžádat potvrzení Vaší Instrukce, instrukce nebo oznámení, což může zpozdit jejich provedení.

### 5.6 V jakém jazyce budeme komunikovat?

Ve Smlouvách, Dokumentech a při vzájemné komunikaci používáme český jazyk. Ve vztahu k ING Podílovým fondům můžeme poskytovat některé Dokumenty či komunikaci v jazyce anglickém, nebude-li to odporovat právním předpisům. Jiný jazyk můžeme použít jen po naší vzájemné dohodě.

### 5.7 Kdo nese náklady na komunikaci a doručování?

Vy nesete všechny Vaše náklady na komunikaci s námi a doručování nám.

### 5.8 Je komunikace mezi námi a Vámi někde zaznamenána a uchovávána?



Zaznamenáváme telefonické hovory mezi námi a Vámi a vedeme záznamy o jiné než písemné formě naší komunikace, a to z důvodu naší povinnosti Vám vždy zpětně doložit, z jakých Instrukcí jsme při poskytování našich Produktů vycházeli a jak jsme ověřili Vaši totožnost. Vzájemnou komunikaci mezi námi a Vámi můžeme zaznamenat a tyto záznamy můžeme archivovat bez předchozího upozornění.

Naše záznamy a komunikaci, včetně důvěrných informací, zpracováváme po dobu trvání každé Vaší Smlouvy a následně po dobu 10 let od konce roku, kdy skončil smluvní vztah mezi námi a Vámi. Všechny Smlouvy archivujeme v elektronické podobě.

S našimi záznamy se v průběhu uvedené lhůty můžete seznámit a my můžeme za takovou službu účtovat Poplatek.

Pokud nesouhlasíte s nahráváním hovoru, můžete využít náš kontaktní formulář nebo e-mailovou komunikaci. Více o zpracování záznamů o naší komunikaci naleznete v Informacích o ochraně osobních údajů.

## 6 NAŠE INFORMACE PRO VÁS

### 6.1 Jaké základní informace Vám poskytujeme a jak?

Smlouvy, veškeré Dokumenty a další důležité informace Vám poskytujeme především ve Schránce nebo na Internetové stránce, a to (je-li to podle právních předpisů nutné) ve formátu umožňujícím kopírování a ukládání příslušného dokumentu v nezměněném stavu.

Pokud podle Smlouvy, Podmínek, Produktových podmínek nebo Podmínek platebního styku nebo podle právních předpisů musíme uveřejnit oznámení, jiná sdělení či dokumenty, uveřejníme je na Internetové stránce, pokud se ve Smlouvě nedohodneme jinak.

### 6.2 Jak a kdy Vám oznámíme důležité změny informací?

Všechny důležité změny týkající se Vašich Smluv, Dokumentů a již poskytnutých informací Vám oznámíme bezodkladně, není-li v příslušné Smlouvě anebo Dokumentech stanoveno jinak.

Souhlasíte, že naše povinnost poskytnout Dokumenty a další důležité informace nebo oznámit Vám jejich důležité změny (a to i v případě, kdy Vám tyto Dokumenty či informace byly původně poskytnuty v listinné podobě) bude splněna, pokud Vám takové informace nebo oznámení o jejich změně oznámíme na Internetové stránce. Pokud to požadují právní předpisy, zašleme Vám tyto informace nebo oznámení o jejich změně také do Schránky a zpřístupníme je v listinné podobě v našich prostorech, zejména na Pobočkách, případně Vás o nich uvědomíme i jiným vhodným způsobem. Souhlasíte, že se budete se všemi takto zpřístupněnými aktuálními zněními Dokumentů a dalších informací na Internetové stránce, ve Schránce nebo osobně na Pobočce průběžně seznamovat.

Kdykoliv během našeho vztahu nás také můžete požádat, abychom Vám obsah jakéhokoliv Dokumentu anebo jiné informace, které jinak poskytujeme v elektronické podobě, poskytli v listinné podobě.

### 6.3 Jaké informace o Smlouvách a o využívání Vašich Produktů Vám poskytneme?

Informace týkající se Vašich Produktů (zejména zůstatky na Účtech, údaje o Platebních transakcích nebo dalších provedených transakcích, údaje o Poplatcích či úrocích apod.) Vám zpřístupníme ve Schránce, Internetovém bankovníctví a Mobilním bankovníctví, případně na naší Internetové stránce zdarma. Pokud máte raději vše na papíře, příslušný výpis Vám na Vaši žádost zašleme poštou.

## 7 VAŠE INFORMACE URČENÉ NÁM



## 7.1 Co od Vás potřebujeme vědět?

Zavazujete se nám bezodkladně oznámit: (a) zánik oprávnění Zástupce nebo Zmocněnce nebo jejich změnu, (b) události a změny, o nichž lze důvodně předpokládat, že mohou mít podstatný vliv na naše Produkty (např. ztráta či odcizení Průkazů, zneužití či podezření na zneužití Ověřovacích údajů apod.), (c) události a změny, o nichž lze důvodně předpokládat, že by mohly nepříznivě ovlivnit Vaši schopnost plnit Vaše povinnosti vůči nám (např. existence Vašich splatných dluhů, zesplatnění Vašich úvěrů u jiných bank, Vaše insolvenční řízení apod.), (d) skutečnost, která z Vás může činit osobu se zvláštním vztahem k nám podle Zákona o bankách a (e) skutečnost, že jste politicky exponovanou osobou podle Zákona proti praní špinavých peněz.

## 7.2 Jaký je Váš daňový domicil?

V souvislosti s vedením Účtů (zejména ING Konta) provádíme 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 nám nepředložíte platné potvrzení o jiném daňovém domicilu, na nějž se smlouva o zamezení dvojího zdanění vztahuje, a další doklady, které budeme v této souvislosti požadovat. Berete na vědomí, že v souvislosti s Produktem ING Podílové fondy neprovádíme srážky daně a musíte tak odvést daň v souladu s příslušnými právními předpisy.

Na výzvu nám předložíte potvrzení o Vašem daňovém domicilu vystavené k tomu oprávněným státním orgánem, a to i po případném ukončení našeho vztahu.

Pokud nesplňujete nebo přestanete splňovat prohlášení o svém daňovém domicilu výše, musíte nás o tom bezodkladně písemně informovat a tuto skutečnost nám doložit.

## 7.3 Je Váš trvalý a/nebo jiný pobyt v České republice?

Před uzavřením či nabytím účinnosti Smlouvy mezi námi a Vámi nám prokážete, že Váš trvalý a/nebo jiný pobyt je v České republice. Za tímto účelem nám předložíte potvrzení vystavené k tomu oprávněným státním orgánem anebo nám Váš trvalý a/nebo jiný pobyt v České republice prokážete jiným námi akceptovaným způsobem. Pokud Vás o to požádáme, předložíte nám výše uvedené potvrzení či jiný (námi akceptovaný) důkaz o Vašem trvalém a/nebo jiném pobytu v České republice anebo nám (námi akceptovaným způsobem) prokážete, že v České republice máte alespoň své ekonomické zájmy, také kdykoliv v průběhu vztahu mezi námi a Vámi.

## 8 DORUČOVÁNÍ PÍSEMNOSTÍ, ZÁSILEK A INSTRUKCÍ

### 8.1 Kam Vám doručujeme písemnosti a zásilky?

S využitím poštovních nebo kurýrních služeb Vám doručujeme veškeré písemnosti či zásilky na Vaši Kontaktní adresu, případně trvalou adresu. V případě potřeby ale můžeme pro doručení využít také Vaši jinou nám známou poštovní adresu.

Jakékoliv písemnosti či zásilky Vám můžeme doručit také elektronicky do Vaší Schránky.

Pokud nám sdělíte číslo telefonu, e-mailovou adresu nebo adresu jiných elektronických komunikačních prostředků, můžeme je pro doručování písemností či zásilek rovněž využít.

Při změně Vašich kontaktních údajů vždy ověříme Vaši totožnost.

### 8.2 Musíte kontrolovat naše doručené písemnosti a zásilky?

Bezodkladně po přijetí musíte zkontrolovat všechny písemnosti a zásilky od nás, zejména Smlouvy, Dokumenty a další potvrzení, výpisy z Účtů a jiné zprávy týkající se Vašich Produktů. Jakékoliv závady, poškození, ztrátu nebo zničení písemností či zásilek při jejich přepravě nám musíte ihned oznámit.



## 8.3 Kdy budou naše písemnosti a zásilky považovány za doručené?

Naše písemnosti či zásilky, které Vám pošleme poštou nebo kurýrní službou, se budou považovat za doručené (a) okamžikem potvrzení jejich převzetí při zaslání kurýrní službou, (b) po uplynutí 5 kalendářních dní ode dne odeslání v případě obvyčejné nebo doporučené poštovní zásilky nebo (c) okamžikem převzetí při zaslání zásilky s dodejkou. Pokud bude zmařeno doručení naší písemnosti či zásilky, protože si ji nevyzvednete nebo ji odmítnete převzít, nebo pokud nám neoznámíte změnu své adresy, je za den jejího doručení považován 3. Pracovní den (respektive při zaslání do zahraničí 15. Pracovní den) po jejím odeslání.

Naše písemnosti či zásilky poslané prostřednictvím Schránky jsou doručeny okamžikem jejich vložení do Vaší Schránky.

Naše písemnosti či zásilky poslané e-mailem, SMS či jinými elektronickými komunikačními prostředky jsou doručeny okamžikem, kdy je odešleme.

## 8.4 Kdy nám je doručena Vaše Instrukce?

Vaše Instrukce či jiné Vaše pokyny nám jsou doručeny tehdy, kdy máme možnost s takovou Instrukcí nebo jiným pokynem nakládat.

Pokud nám jsou Instrukce či jiné Vaše pokyny doručovány prostřednictvím Zprostředkovatele v listinné podobě, souhlasíte, že Zprostředkovatel má na jejich doručení nám 6 Pracovních dnů ode dne, kdy mu Instrukci nebo jiný pokyn předáte. Předáním Instrukce či jiného pokynu Zprostředkovateli nám ještě není doručeno.

## 9 VAŠE ZASTUPOVÁNÍ

### 9.1 Může za Vás někdo jiný uzavřít Smlouvu?

Smlouvu s námi za Vás nemůže uzavřít ani Váš Zástupce ani Zmocněnec. Pokud jste s námi však již Smlouvu uzavřel/a, může ji Váš Zástupce změnit anebo ukončit v souladu se Smlouvou, Podmínkami či Produktovými podmínkami.

### 9.2 Jak může Zástupce podávat Instrukce a nakládat s Vašimi Produkty?

Váš Zástupce nám může za Vás podávat Instrukce a nakládat s Vašimi Produkty. Pokud máte Zástupce, nemůžete Vy podávat Instrukce ani nakládat s Vašimi Produkty do doby, než pomine důvod pro Vaše zastupování Zástupcem (za což odpovídá Zástupce).

Pokud Vás zastupuje Zástupce, musí nám Zástupce předložit doklady prokazující jeho oprávnění Vás zastupovat. Pokud je takovým dokladem rozhodnutí soudu nebo jiného orgánu, musí být opatřeno doložkou právní moci a můžeme vyžadovat předložení jeho originálu nebo Úředně ověřené kopie.

### 9.3 Jak může Zmocněnec podávat Instrukce a nakládat s Vašimi Produkty?

Váš Zmocněnec nám může za Vás podávat Instrukce a nakládat s Vašimi Produkty pouze na základě písemné jednorázové plné moci, ve které je příslušný úkon řádně a jednoznačně určen, Váš podpis na takovéto plné moci je Úředně ověřen a je nám předložen její originál nebo Úředně ověřená kopie. Pokud plná moc nesplňuje tyto požadavky nebo pokud budeme mít pochybnosti o existenci, pravosti nebo platnosti plné moci, můžeme plnou moc odmítnout a neprovést Instrukci nebo dispozici s Vašimi Produkty.

Plnou moc pro Zmocněnce můžete kdykoli odvolat nebo změnit a musíte nás o tom neprodleně písemně informovat. Odvolání nebo změna rozsahu zmocnění jsou vůči nám účinné, jakmile se o tom dozvíme.

Odpovídáte za to, že Váš Zmocněnec nesmí používat Vaše Ověřovací údaje.



Máte-li Zmocněnce, zavazujete se zajistit, že tento Zmocněnec se svým zástupčím oprávněním souhlasí, že jeho zájmy nejsou v konfliktu s Vašimi zájmy a že Zmocněnec bude plnit veškeré Vaše povinnosti a vykonávat vaše práva stejně jako Vy, pokud v Podmínkách, Produktových podmínkách, Podmínkách platebního styku nebo v příslušném zástupčím oprávnění není uvedeno jinak.

V případě, že Vy, nebo Váš Zmocněnec zemře, případně zanikne, je-li Vaším Zmocněncem právnická osoba, Vámi udělené zástupčí oprávnění nezanikne, pokud budete mít Vy či Váš Zmocněnec právního nástupce.

#### **9.4 Jak jednájí Zástupci a Zmocněnci a jaká mají práva a povinnosti?**

Vaše práva a povinnosti podle Podmínek, Produktových podmínek a Podmínek platebního styku se přiměřeně vztahují i na Zmocněnce nebo Zástupce, pokud je máte.

#### **9.5 Co když jste svěřenský správce?**

Pokud jste svěřenský správce, sdělíte nám tuto skutečnost a na výzvu nám předložíte stejnopis statutu svěřenského fondu a případně další dokumenty týkající se svěřenského fondu, které budeme požadovat.

Vy nebo Váš Zástupce vystupující jako svěřenský správce podpisem Smlouvy prohlašujete, že v souladu s příslušnými právními předpisy můžete bez omezení spravovat majetek použitý nebo získaný na základě Instrukcí provedených na základě nebo v souvislosti se Smlouvou a že uzavření Smlouvy a veškeré Instrukce provedené na základě nebo v souvislosti se Smlouvou byly, pokud je to třeba, schváleny soudem. Toto prohlášení považujeme za zopakované při podání každé Instrukce na základě nebo v souvislosti se Smlouvou. Pokud proti nám v této souvislosti budou uplatněny nároky jakéhokoliv druhu, Vy nebo Váš Zástupce vystupující jako svěřenský správce, se podpisem příslušné Smlouvy zavazujete provést všechny potřebné kroky na odvrácení nebo uspokojení takovýchto nároků a v plném rozsahu nás odškodnit.

## **10 IDENTIFIKACE A OVĚŘOVÁNÍ**

### **10.1 Jak zjistíme, že jste to skutečně Vy?**

Před uzavřením či nabytím účinnosti Smlouvy mezi námi a Vámi a kdykoliv v průběhu vztahu mezi námi a Vámi můžeme od Vás, Vašich Zástupců, Zmocněnců a právních nástupců či dalších osob oprávněných nakládat s Vašimi Produkty vyžadovat Identifikaci a/nebo Ověření.

### **10.2 Jak probíhá Identifikace?**

Identifikaci lze provést podle povahy věci buď prostřednictvím Osobní identifikace anebo Neosobní identifikace, případně také prostřednictvím Zprostředkované identifikace. V rámci Identifikace rovněž musíme prověřovat, zda nejste politicky exponovanou osobou anebo osobou, vůči níž Česká republika uplatňuje mezinárodní sankce, případně můžeme zjišťovat i další skutečnosti.

### **10.3 Jak probíhá Ověření?**

Ověření může být podle povahy věci provedeno jedním z následujících postupů nebo jejich kombinací: (a) zadáním Klientského čísla a PINu (a Jednorázového hesla), (b) zadáním Klientského čísla a Hesla (a Jednorázového hesla), (c) zadáním Uživatelského jména a Hesla (a Jednorázového hesla), (d) Biometrickým údajem, (e) ověřením Vašeho podpisu prostřednictvím Úředního ověření nám doručeného, (f) naším Pracovníkem nebo Zprostředkovatelem, kterému fyzicky předložíte příslušné Průkazy, nebo (g) jinak podle našich pokynů.

Ve Smlouvě můžeme dohodnout nebo v Produktových podmínkách stanovit konkrétní způsob Ověření pro určitý Produkt nebo pro určitý typ Instrukce nebo určitý úkon či jednání.

### **10.4 Jak probíhá Ověření Jiného poskytovatele platebních služeb?**



Pokud bude třeba provést Ověření Jiného poskytovatele, lze jej provést pouze prostřednictvím Kanálu v souladu s těmito Podmínkami či Manuálem.

## 10.5 Jaké kopie můžeme pořizovat a uchovávat?

Pokud tak stanoví příslušné právní předpisy nebo je to nutné k dodržení našich jiných právních povinností, můžeme pořizovat a uchovávat kopie všech Vašich dokladů, dokumentů a jiných materiálů. Berete na vědomí, že si můžeme (na základě Vašeho souhlasu) pořídit a uchovávat kopii každého Vašeho Průkazu pro účely Identifikace či Ověření, a to na dobu stanovenou právními předpisy nebo našimi interními předpisy pro uchování takových dokladů.

## 11 VAŠE IDENTIFIKAČNÍ A KONTAKTNÍ ÚDAJE

### 11.1 Jak budeme aktualizovat Vaše identifikační a kontaktní údaje?

Souhlasíte, že pokud se prokazatelně dozvíme, že se jakýkoliv Váš identifikační údaj nebo kontaktní údaj změnil, provedeme jeho změnu v naší evidenci i bez Vaší žádosti nebo oznámení. Můžeme také změnit Vaše kontaktní údaje v naší evidenci podle Vašich kontaktních údajů, které jsou uvedené v posledním Vašem právním jednání nám adresovaném.

### 11.2 Kdy nám oznámíte změnu Vašich identifikačních a kontaktních údajů?

Pokud se změní Vaše identifikační nebo kontaktní údaje či jiné podobné důvěrné informace, oznámíte nám to co nejdříve, ale vždy do 30 kalendářních dnů od takové změny. Zároveň nám předložíte doklady a informace prokazující takovou změnu.

Na žádost nám potvrdíte a doložíte případnou změnu Průkazu totožnosti a důvěrných informací. Taková změna bude vůči nám účinná nejpozději 3. Pracovním dnem poté, co nám informaci o změně doručíte a doložíte. Změny identifikačních nebo kontaktních údajů nejsou změnou Smlouvy, Podmínek ani Produktových podmínek.

### 11.3 Jaké doklady od Vás můžeme vyžadovat?

Pro účely vzájemných vztahů mezi námi a Vámi můžeme vždy určit, jaké druhy dokladů od Vás budeme vyžadovat, zda budeme vyžadovat Úředně ověřenou kopii nebo originál předložených dokladů a jaký postup se při něm uplatní. Úředně ověřenou kopii dokladů nebo originál vyžadujeme zejména u dokladů týkajících se úmrtí klienta, dědického řízení, opatrovnictví a zastoupení. V případě rozhodnutí soudu nebo jiného orgánu vyžadujeme na takovém dokladu doložku právní moci.

### 11.4 Můžeme vyžadovat překlady cizojazyčných dokumentů?

Pokud nám předložíte cizojazyčné dokumenty, můžeme vyžadovat jejich úřední překlad do českého jazyka na Vaše náklady.

### 11.5 Kde se projeví změna Vašich identifikačních a kontaktních údajů?

Změnu Vašich identifikačních, kontaktních a jiných údajů promítneme do Vašich údajů evidovaných ke všem Vašim Produktům.

### 11.6 Jaké další informace nám budete poskytovat?

Poskytnete nám veškeré informace a provedete všechna jednání, která nám umožní být v souladu s našimi (zejména daňovými či informačními) povinnostmi či požadavky úřadů (zejména orgánů finanční správy, orgánů veřejné moci či jakýchkoliv jiných obdobných orgánů, a to jak místních, tak i zahraničních). Potvrzujete nám, že se můžeme spolehnout na to, že veškeré takové informace či jednání jsou správná, přesná a úplná. Potvrzujete také, že nás nejpozději do 30 kalendářních dnů upozorníte na jejich případné změny nebo aktualizace.

### 11.7 Jaké informace můžeme poskytnout úřadům a jiným osobám?



Pokud to budou vyžadovat právní předpisy nebo bankovní regulace, můžeme poskytnout veškeré informace ohledně (i) Vašeho daňového domicilu nebo jiného podobného statusu a/nebo (ii) ohledně veškerých Vašich Účtů, příslušným orgánům finanční správy, orgánům veřejné moci či jakýmkoliv jiným orgánům veřejné správy, a to jak místním, tak i zahraničním.

## 12 UZAVÍRÁNÍ SMLUV

### 12.1 Kdy můžete začít využívat naše Produkty?

Abyste mohli začít využívat některý z našich Produktů, musíme spolu vždy uzavřít příslušné platné a účinné Smlouvy. Příslušné Produktové podmínky stanoví, jaké konkrétní Smlouvy spolu musíme uzavřít pro konkrétní Produkt. V případě Rámcové smlouvy však spolu můžeme uzavřít vždy pouze jednu, nedohodneme-li se výslovně jinak.

Upozorňujeme Vás také, že jsme oprávněni jakoukoliv Smlouvu neuzavřít či odmítnout její uzavření.

### 12.2 Jakou formou spolu budeme uzavírat Smlouvy?

Smlouvy budeme uzavírat vždy písemně (tj. na listině nebo elektronicky či jinými technickými prostředky na jiném trvalém nosiči dat), pokud příslušná Smlouva, Produktové podmínky či Podmínky nestanoví nebo pokud Vám neoznámíme jinak.

Pokud uzavíráme Smlouvu na listině, podpisy osob jednajících za nás mohou být nahrazeny tištěnými nebo mechanickými prostředky (například naskenovaným podpisem nebo razítkem) a Váš podpis musí být vlastnoruční a Úředně ověřený nebo ověřený naším Pracovníkem či Zprostředkovatelem.

Pokud uzavíráme Smlouvu elektronicky či jinými technickými prostředky na jiném trvalém nosiči dat, můžete Smlouvu elektronicky podepsat zejména tak, že potvrdíte souhlas s jejím obsahem zadáním Jednorázového hesla nebo některým z jiných způsobů uvedených v takové Smlouvě či v příslušných Produktových podmínkách, který musí být vždy plně v souladu s podmínkami uvedenými v našem návrhu takové Smlouvy a v příslušných Produktových obchodních podmínkách. Dohodli jsme se, že elektronické podpisy zmíněné v tomto ustanovení považujeme za elektronické podpisy ve smyslu právních předpisů.

### 12.3 Jakým způsobem spolu můžeme Smlouvu uzavřít?

Smlouvu uzavíráme buď (a) osobně, a to na Pobočce, prostřednictvím našeho Pracovníka, nebo s využitím pošty či kurýrů, anebo (b) s využitím prostředků komunikace na dálku, a to především elektronicky prostřednictvím naší Internetové stránky, Internetového bankovníctví nebo Mobilního bankovníctví nebo prostřednictvím našeho Kontaktního centra, pokud příslušná Smlouva či Produktové podmínky nestanoví jinak.

### 12.4 Kdy je Smlouva platně uzavřena?

Smlouva je uzavřena a nabývá platnosti okamžikem, kdy nám v námi navrženém termínu doručíte (a) náš návrh Smlouvy bez škrtnání, přepisování, dodatků, výhrad, omezení či jakékoliv jiné změny nebo (b) Váš bezpodmínečný souhlas s naším návrhem Smlouvy, v každém případě Vámi řádně podepsaný (vlastnoručně nebo elektronicky) v souladu s požadavky stanovenými ve Smlouvě, v příslušných Produktových podmínkách a/nebo v těchto Podmínkách. K Vámi podepsanému návrhu Smlouvy nesmí být připojeny žádné jiné obchodní podmínky.

Doručením Vámi podepsaného návrhu Smlouvy nebo Vašeho souhlasu s návrhem Smlouvy nám rovněž potvrzujete, že znáte obsah návrhu Smlouvy včetně příslušných Produktových podmínek, těchto Podmínek a dalších Dokumentů a že veškeré faktické údaje a prohlášení uvedené ve Smlouvě jsou pravdivé, úplné a správné.

### 12.5 Kdy Smlouva nabývá účinnosti?





Uzavřená Produktová smlouva nabývá účinnosti v den, kdy (a) byly splněny všechny následující podmínky: (i) Rámcová smlouva byla platně uzavřena a je účinná, (ii) bylo řádně provedeno Vaše Ověření a/nebo Identifikace (budeme-li ji vyžadovat), (iii) ve lhůtě námi stanovené nám byly doručeny všechny námi vyžádané doklady v souvislosti s takovou Produktovou smlouvou, (iv) byly splněny všechny další podmínky pro nabytí její účinnosti stanovené v takové Produktové smlouvě a/nebo v příslušných Produktových podmínkách, a (b) umožníme Vám využívat Produkt sjednaný v takové Produktové smlouvě. O nabytí účinnosti Produktové smlouvy Vám zašleme potvrzovací SMS na Autorizační telefon nebo zprávu do Vaší Schránky. Konkrétní Produktová smlouva může stanovit jiné podmínky pro nabytí své účinnosti.

Rámcová smlouva nabývá účinnosti uzavřením.

## 12.6 Co když náš návrh Smlouvy změníte nebo doplníte?

Pokud nám doručíte podepsaný návrh Smlouvy nebo Váš souhlas s návrhem Smlouvy obsahující dodatky, výhrady, omezení nebo jiné změny, budeme to považovat za odmítnutí našeho návrhu.

## 12.7 Co když nebudou splněny podmínky pro nabytí účinnosti Smlouvy?

Pokud nebudou splněny veškeré podmínky pro nabytí účinnosti Smlouvy nejpozději do 3 měsíců od uzavření Smlouvy, budeme mít za to, že o naše produkty a služby nemáte zájem a můžeme od Smlouvy okamžitě odstoupit tím, že Vám doručíme naše písemné oznámení o odstoupení.

## 12.8 Můžeme spolu uzavřít i další smluvní ujednání v jiné než písemné formě?

Pokud tak stanoví Produktové podmínky či Podmínky nebo pokud Vám to výslovně umožníme, můžeme některá smluvní ujednání uzavřít i v jiné než písemné formě.

Pokud taková smluvní ujednání uzavíráme telefonicky, Vaše totožnost musí být Ověřena a musíte nám výslovně potvrdit Váš souhlas s naším návrhem takového smluvního ujednání, bez odchylek, výhrad, omezení či doplnění. Za platný obsah takového smluvního ujednání budeme považovat náš návrh a jeho přijetí Vámi učiněné v souladu s návrhem, přičemž případné následné písemné potvrzení nebude mít na obsah takového smluvního ujednání vliv.

Některá smluvní ujednání můžeme také uzavřít tak, že fakticky využijete způsob uvedený v naší určité nabídce, která představuje návrh takového smluvního ujednání. Můžete nám například zaslat potvrzovací SMS z Autorizačního telefonu nebo Jednorázové heslo na námi určené telefonní číslo nebo v naší aplikaci zadat Jednorázové heslo, a to vždy plně v souladu s podmínkami uvedenými v našem návrhu takového smluvního ujednání, bez odchylek, výhrad, omezení či doplnění.

## 12.9 Kdo za nás může jednat při uzavírání Smlouvy a jiných smluvních ujednání?

Při uzavírání Smlouvy a jiných smluvních ujednání za nás právně jednájí pouze naši Pracovníci. Kromě našich Pracovníků mohou přijímat zásilky nebo Vaše Instrukce či oznámení v souvislosti se Smlouvou a jinými smluvními ujednáními také naši Zprostředkovatelé. Jiní zprostředkovatelé, kurýři nebo jiné třetí osoby, které při uzavírání Smluv a jiných smluvních ujednání používáme, nesmí za nás nikdy právně jednat ani za nás přijímat zásilky nebo Vaše oznámení, pokud je k tomu výslovně písemně nezmocníme.

## 12.10 Na jak dlouho uzavíráme Smlouvu a jiná smluvní ujednání?

Pokud se ve Smlouvě nebo v jiném smluvním ujednání nedohodneme nebo pokud právní předpisy nestanoví jinak, uzavíráme každou Smlouvu či jiná smluvní ujednání na dobu neurčitou.

## 12.11 Kdy Smlouva či jiná smluvní ujednání zaniknou?

Pokud Smlouva či jiné smluvní ujednání nebylo uzavřeno na dobu neurčitou, zanikne uplynutím doby, kterou jsme si ve Smlouvě či jiném smluvním ujednání dohodli. Smlouva či jiné smluvní



ujednání také zanikne naší dohodou, Vaší či naší výpovědí nebo Vaším či naším odstoupením, pokud jsme se v takové Smlouvě či jiném smluvním ujednání nedohodli jinak.

Rámcová smlouva zanikne současně se zánikem poslední Produktové smlouvy vázící se k této Rámcové smlouvě. Po zániku Rámcové smlouvy Vám bude zachován omezený přístup do Internetového bankovníctví a Mobilního bankovníctví v rozsahu a za podmínek stanovených v těchto Podmínkách.

Je-li stanovena pro účely zániku Smlouvy či jiného smluvního ujednání těmito Podmínkami či námi nějaká lhůta a připadne-li poslední den této lhůty na sobotu, neděli nebo svátek, je posledním dnem této lhůty nejbližší následující Pracovní den.

## **12.12 Kdy můžeme Smlouvu či jiná smluvní ujednání vypovědět?**

Vy a my můžeme Smlouvu či jiná smluvní ujednání vypovědět i bez uvedení důvodu.

Pokud podáte výpověď Vy nám, začne výpovědní doba běžet ode dne následujícího po doručení výpovědi nám a končí uplynutím 3 Pracovních dnů. Během trvání výpovědní doby Vám nemusíme umožnit využívání Vašich Produktů zřízených a služeb poskytovaných na základě vypovězené Smlouvy či jiného smluvního ujednání (zejména nemusíme provádět Platební transakce a Instrukce), pokud nám to neumožňují naše technické podmínky, proto se prosím o takových omezeních včas informujte.

Pokud podáme výpověď my Vám, začne výpovědní doba běžet prvního dne měsíce, který následuje po měsíci, kdy Vám výpověď doručíme, a skončí uplynutím 2 měsíců, pokud ve výpovědi není uvedena delší lhůta.

## **12.13 Kdy můžete odstoupit od Smlouvy či jiného smluvního ujednání uzavřeného na dálku?**

Pokud jsme Smlouvu či jiné smluvní ujednání uzavřeli prostřednictvím prostředků komunikace na dálku (např. prostřednictvím Internetového bankovníctví nebo Mobilního bankovníctví nebo telefonem), do 14 dnů od uzavření takové Smlouvy či jiného smluvního ujednání můžete od takové Smlouvy či jiného smluvního ujednání odstoupit. Nemůžete však odstoupit od Smlouvy či jiného smluvního ujednání, u kterého cena finančních služeb závisí na pohybech cen na finančních trzích, které nemůžeme ovlivnit. Pokud odstoupíte od takové Smlouvy či jiného smluvního ujednání, můžeme po Vás požadovat zaplacení ceny za naše Produkty, které jsme Vám již skutečně poskytli.

## **12.14 Kdy můžeme od Smlouvy či jiného smluvního ujednání odstoupit my?**

Od Smlouvy či jiného smluvního ujednání můžeme okamžitě odstoupit za podmínek uvedených ve Smlouvě či v jiném smluvním ujednání či v příslušných Produktových podmínkách, nebo pokud (a) nás uvedete v omyl poskytnutím nesprávných údajů, nepravdivých prohlášení, neposkytnutím údajů, jinými opomenutími nebo jiným způsobem, který by ovlivnil naše rozhodnutí uzavřít s Vámi jakoukoliv Smlouvu či jiné smluvní ujednání, (b) na vyžádání nám neposkytnete uspokojivé důkazy o původu peněz na Účtu anebo peněz poskytnutých Vámi nám k provedení jakékoliv Instrukce, (c) řádně neproběhla Vaše Identifikace anebo pokud existují jiné důvody, pro které nemusíme nebo nesmíme vstoupit do vztahu s Vámi podle Zákona proti legalizaci výnosů z trestné činnosti či našich interních předpisů anebo pokud Vás kdykoliv v rámci opatření povinné péče anebo naší povinnosti obezřetného jednání vyhodnotíme jako rizikového klienta, nebo (d) kdy v době mezi uzavřením Smlouvy či jiného smluvního ujednání a dobou, kdy má být podle Smlouvy či jiného smluvního ujednání plněno, došlo k podstatným změnám okolností, které byly významné pro sjednání Smlouvy či jiného smluvního ujednání a jeho obsah, a to v důsledku události, která by jinak mohla být okolností vylučující naší odpovědnost, přičemž souhlasíte, že § 1764 až 1766 Občanského zákoníku se nepoužijí.

## **12.15 Co se stane po odstoupení od Smlouvy či jiného smluvního ujednání?**

Odstoupením příslušná Smlouva či jiné smluvní ujednání zanikne, a to okamžikem doručení



oznámení o odstoupení nebo v pozdější lhůtě stanovené v oznámení o odstoupení, přičemž jsme si pro tyto účely sjednali, že takovéto odstoupení nebude mít (v rozsahu přípustném dle příslušných právních předpisů) zpětný účinek. Nesplacené pohledávky související se Smlouvou či s jiným smluvním ujednáním se stávají splatnými první Pracovní den následující po doručení oznámení o odstoupení druhé straně.

## **12.16 Jak se vypořádáme při zániku Smlouvy či jiného smluvního ujednání?**

Pokud se nedohodneme jinak, bezodkladně po ukončení smluvního vztahu si vzájemně vypořádáme svá práva a povinnosti existující ke dni zániku Smlouvy či jiného smluvního ujednání. V takovém případě Vám vrátíme poměrnou část ceny, Poplatku nebo jiné platby za náš Produkt, pouze pokud to stanoví právní předpis nebo pokud jsme se tak výslovně dohodli.

## **13 VAŠE INSTRUKCE**

### **13.1 K čemu slouží Instrukce?**

Naše Produkty Vám poskytujeme a další činnosti ve vztahu mezi námi a Vámi provádíme na základě Vašich Instrukcí.

### **13.2 Jak nám podáte Instrukci?**

Instrukci nám můžete podat (a) písemně na našem formuláři, (b) písemně i jinak, pokud má Instrukce všechny námi požadované náležitosti, (c) prostřednictvím našeho Kontaktního centra, nebo (d) prostřednictvím Kanálu. Pro některé Instrukce můžeme určit konkrétní způsob jejich podání anebo konkrétní druh Zabezpečené komunikace či jejich kombinaci.

### **13.3 Co když nám Instrukci nedoručíte?**

Instrukce pro nás nebude závazná, pokud nám v případě pochybností nebudete umět prokázat jeho doručení.

### **13.4 Co když bude Instrukce špatně provedena?**

Musíte vždy ověřit, zda jsme Instrukci správně provedli (včetně Instrukcí podaných Jiným poskytovatelem). Pokud zjistíte, že došlo k chybě při provedení podané Instrukce, bezodkladně nám to oznámíte.

### **13.5 Můžete podanou Instrukci odvolat?**

Podanou Instrukci můžete odvolat, pouze pokud jsme dosud nezačali Instrukci provádět a pouze za podmínek a ve lhůtách podle Podmínek, Produktových podmínek nebo Podmínek platebního styku.

### **13.6 Kdy přijímáme a zpracováváme Instrukce?**

Instrukce přijímáme a zpracováváme na Pobočkách, Kontaktním centru nebo prostřednictvím Kanálu v Pracovní dny v příslušné Provozní době (s případnými technickými omezeními podle Podmínek, Produktových podmínek, Podmínek platebního styku nebo Manuálu).

### **13.7 Kdy provádíme Instrukce?**

Řádně podané Instrukce provádíme ve lhůtách podle Smluv, příslušných Produktových podmínek, Podmínek platebního styku, těchto Podmínek nebo podle právních předpisů, a vždy podle jejich charakteru, složitosti a v souladu s příslušnou obchodní praxí.

Podanou Instrukci provedeme nejpozději do 3 Pracovních dnů od doručení řádné Instrukce, pokud právní předpisy nestanoví lhůtu kratší nebo pokud specifický postup pro provedení konkrétní Instrukce nestanoví Smlouva, příslušné Produktové podmínky nebo Podmínky platebního styku.

### **13.8 Můžeme požadovat Vaše potvrzení k podaným Instrukcím?**



U Instrukcí, které jsou svou povahou nebo peněžní hodnotou rizikovější než jiné Instrukce nebo tam, kde to vyžadují právní předpisy, můžeme vyžadovat ještě potvrzení podané Instrukce a/nebo doplňující způsob Ověření (zejména zasláním potvrzující SMS z Autorizačního telefonu či jiné obdobné zprávě, zadáním Jednorázového hesla nebo jiného dodatečného Ověřovacího údaje).

Pokud je Instrukce podána prostřednictvím Jiného poskytovatele, můžeme vyžadovat Vaše potvrzení, že souhlasíte s podáním takové Instrukce prostřednictvím Jiného poskytovatele, případně i další doplňující informace.

### 13.9 Jak Vás informujeme o podaných Instrukcích?

Informace o podaných Instrukcích Vám bezodkladně poskytneme v Internetovém bankovníctví a/nebo v Mobilním bankovníctví, případně Vás o nich budeme informovat jiným vhodným způsobem.

### 13.10 Můžeme odmítnout a neprovést podanou Instrukci?

Podanou Instrukci můžeme odmítnout a neprovést (a) pokud je Instrukce nesrozumitelná, neúplná, nesprávná, nejednoznačná či jinak nesplňuje náležitosti Instrukce či podmínky pro její provedení stanovené v těchto Podmínkách, příslušných Produktových podmínkách, Podmínkách platebního styku nebo Manuálu, či jiné podmínky námi určené, (b) pokud bychom provedením Instrukce způsobili jinému újmu nebo bychom porušili naši povinnost jednat obezřetně, (c) pokud Instrukce odporuje právním předpisům nebo našim vnitřním předpisům, (d) pokud máme důvodnou obavu, že nebudete moci splnit své povinnosti vůči nám, (e) pokud máme pochybnost o totožnosti či oprávněnosti osoby, která Instrukci podala, zejména pokud máme důvodné podezření, že Instrukce je podána neoprávněně či podvodně (například podvodným použitím Kanálu či Ověřovacích údajů), nebo (f) z důvodu nejasných právních vztahů k našim Produktům vzniklých např. v důsledku úmrtí klienta.

Podanou Instrukci můžeme odmítnout a neprovést také v případě, že nám při plnění našich zákonných povinností v boji proti legalizaci výnosů z trestné činnosti i přes naši výzvu neposkytnete či odmítnete poskytnout potřebnou součinnost zejména při provádění Identifikace anebo pokud nám součinnost poskytnete, avšak my budeme mít pochybnosti o pravdivosti Vámi poskytnutých informací či o pravosti Vámi předložených dokladů. Budeme-li to považovat za nutné, můžeme do doby, než nám poskytnete (námi akceptovatelnou) součinnost anebo doložíte (námi akceptovatelné) informace či doklady, uskutečnit také další kroky, například Vám omezit využívání některých našich Produktů a služeb nebo Vám jinak omezit podávání Instrukcí či provést Trvalou blokaci.

### 13.11 Můžeme odložit provedení Instrukce?

Při plnění našich zákonných povinností v boji proti legalizaci výnosů z trestné činnosti můžeme odložit splnění Instrukce v případě neobvyklých nebo podezřelých obchodních operací. Můžeme Vás kdykoliv požádat o podání vysvětlení ve vztahu k Instrukcím, a to zejména z důvodu zamezení legalizace výnosů z trestné činnosti nebo financování terorismu. Pokud nám vysvětlení neposkytnete, berete na vědomí, že můžeme a musíme uskutečnit příslušné kroky, zejména provést Trvalou blokaci nebo Vám jinak omezit podávání Instrukcí.

### 13.12 Neseme odpovědnost za odmítnutí nebo odložení Instrukcí?

Neodpovídáme za případné škody nebo jiné náklady, které Vám vznikly nebo mohly vzniknout v souvislosti s odmítnutím, neprovedením či odložením jakékoliv Instrukce podle Podmínek, Produktových podmínek či Podmínek platebního styku.

### 13.13 Jak se dozvíte o odmítnutí Instrukce?

Informaci o odmítnutí Instrukce Vám bezodkladně poskytneme v Internetovém bankovníctví a/nebo v Mobilním bankovníctví a/nebo jiným vhodným způsobem.

## 14 INTERNETOVÉ BANKOVNICTVÍ A MOBILNÍ BANKOVNICTVÍ

### 14.1 Kdy můžete používat Internetové bankovníctví a Mobilní bankovníctví?

Internetové bankovníctví a Mobilní bankovníctví můžete používat kdykoliv (24 hodin denně a 7 dnů v týdnu), s výjimkou případů, kdy má Internetové bankovníctví nebo Mobilní bankovníctví omezenou dostupnost způsobenou technickou příčinou. Neodpovídáme za nedostupnost našich Produktů a služeb z důvodu výpadku sítě elektronické komunikace sloužící pro vzájemnou komunikaci mezi námi a Vámi.

Internetové bankovníctví a Mobilní bankovníctví můžete využívat po omezenou dobu i poté, co s námi ukončíte vztah (zanikne Rámcová smlouva). Budete mít přístup k historickým informacím, výpisům a dokumentům. Pro obsluhu Internetového bankovníctví nebo Mobilního bankovníctví bude třeba Vaše Ověření prostřednictvím Ověřovacích údajů používaných Vámi jako poslední před ukončením vztahu s námi. Pravidla pro zabezpečení Vašeho zařízení, ochranu a zachování bezpečnosti Vašich Ověřovacích údajů a důvěrných informací uvedená v Dokumentech platí pro Vás i pro nás obdobně jako před ukončením našeho vztahu.

### 14.2 Jak se přihlásíte?

Pro využívání služeb Internetového bankovníctví a Mobilního bankovníctví musíte provést Ověření prostřednictvím Klientského čísla a Hesla nebo Uživatelského jména a Hesla, přičemž v obou případech můžeme vyžadovat navíc i zadání Jednorázového hesla. Ověření v Mobilním bankovníctví můžete provést také Biometrickým údajem, pokud jej máte v Mobilním bankovníctví nastaven.

### 14.3 Může Internetové bankovníctví a Mobilní bankovníctví používat někdo jiný než Vy?

Pokud jste osoba s omezenou svéprávností, může Vaše Internetové bankovníctví a/nebo Mobilní bankovníctví používat Váš Zástupce.

Podmínky pro využívání a přístup do Kanálu prostřednictvím Jiného poskytovatele stanoví příslušné Produktové podmínky, Podmínky platebního styku nebo Manuál.

### 14.4 Jak zabezpečíte Vaše zařízení a budete chránit Ověřovací údaje?

K zajištění bezpečnosti Vašich Produktů je nezbytné, abychom se mohli spolehnout na to, že při jednání s námi jste to skutečně Vy.

Po celou dobu vztahu mezi námi a Vámi budete chránit personalizované bezpečnostní prvky Internetového bankovníctví a Mobilního bankovníctví a všechny Ověřovací údaje před jejich ztrátou, odcizením nebo zneužitím. Musíte zachovávat mlčenlivost o všech Ověřovacích údajích, pokud není stanoveno jinak v těchto Podmínkách, příslušných Produktových podmínkách, v Podmínkách platebního styku nebo v Manuálu.

Na své náklady provedete taková opatření za účelem zajištění bezpečnosti personalizovaných bezpečnostních prvků služeb Internetového bankovníctví a Mobilního bankovníctví, Ověřovacích údajů a dalších důvěrných informací v rámci těchto služeb, která jsou s ohledem na obvyklá rizika porušení ochrany důvěrných informací technicky možná a přiměřená.

### 14.5 Jaká konkrétní opatření pro Vaši bezpečnost musíte dodržovat?

Budete dodržovat zejména níže uvedená preventivní a bezpečnostní opatření a postupy k zajištění bezpečnosti důvěrných informací a Ověřovacích údajů:

- (a) nezaznamenávat si Ověřovací údaje, neukládat je na žádné trvalé nosiče dat, uschovávat je odděleně od sebe a mimo dosah jiných osob
- (b) nezadávat Ověřovací údaje před jinou osobou, nesdělovat Ověřovací údaje jiným osobám, a to ani rodinným příslušníkům a osobám blízkým; dále neumožnit automatické zapamatování



Ověřovacích údajů, obzvláště pokud Vaše komunikační zařízení využívá více osob

- (c) stanovit případné volitelné Ověřovací údaje podle Manuálu, zejména bez zřejmé vazby ke své osobě nebo jeho osobám blízkým, pravidelně je aktualizovat a změnit si je okamžitě při podezření na jejich prozrazení
- (d) měnit Ověřovací údaje výhradně na Pobočce nebo prostřednictvím Kanálu
- (e) nezasílat žádné Ověřovací údaje na jakoukoli výzvu zaslanou Vám formou e-mailu, SMS nebo prostřednictvím sociálních sítí a každou takovou výzvu nám bezodkladně oznámit (my nikdy takové údaje v elektronické komunikaci s Vámi nepožadujeme)
- (f) zadávat Ověřovací údaje vždy jen na Internetové stránce, v důvěryhodném internetovém prohlížeči a sledovat, zda prohlížeč před zadáním Ověřovacích údajů nehlásí bezpečnostní varování, např. ohledně důvěryhodnosti certifikátu SSL serveru
- (g) používat služby Internetového bankovníctví a Mobilního bankovníctví jen na zařízeních a v sítích, které jsou řádně zabezpečeny proti zneužití důvěrných informací, tedy nepoužívat tyto služby zejména v internetových kavárnách a na jiných veřejně přístupných zařízeních, ani na zařízeních, u kterých nemáte dostatečnou míru jistoty, že jsou zabezpečeny proti zneužití důvěrných informací
- (h) legálně zabezpečit zařízení pro využití služeb Internetového bankovníctví a Mobilního bankovníctví antivirovou a antispyware ochranou, jakož i firewallem, a tyto ochranné prvky pravidelně aktualizovat, stejně jako operační systém daného zařízení; a aktualizovat programy standardním způsobem a pravidelně sledovat informace o nových hrozbách, virech, spyware apod. a v souladu s tím zajistit ochranu takového zařízení
- (i) na zařízení pro využití služeb Internetového bankovníctví a Mobilního bankovníctví nestahovat a instalovat volně dostupné programy, u nichž si nemůže být jist, že neobsahují viry nebo spyware a zařízení zabezpečit před vzdáleným přístupem jiných osob
- (j) v případě nedostatečné znalosti nastavení zabezpečení zařízení pro využití služeb Internetového bankovníctví nebo Mobilního bankovníctví kontaktovat naše klientské centrum nebo se obrátit na odborníka v oblasti kybernetické bezpečnosti
- (k) mít Vaše mobilní zařízení s Mobilním bankovníctvím stále pod kontrolou a nepůjčovat jej (či jeho SIM kartu) jiným osobám bez dostatečného dohledu nad jejich nakládání s ním
- (l) nesdílet, nepůjčovat ani nedovolit jakkoliv použít či využít Váš Autorizační telefon (či jeho SIM kartu) jinými osobami (jeden a tentýž Autorizační telefon může využívat vždy pouze jeden a tentýž klient)
- (m) do Vašeho mobilního zařízení s Mobilním bankovníctvím instalovat aplikace pouze z důvěryhodných zdrojů a nikdy neinstalovat aplikace z e-mailu nebo internetových stránek jiných, než oficiálních distributorů a používat výhradně oficiální obchody Apple iTunes, Google Play, Windows Marketplace, případně Samsung Galaxy Apps (doporučujeme předem zakázat instalaci aplikací z neznámých zdrojů a nechat se upozorňovat před instalací potenciálně škodlivých aplikací)
- (n) zabezpečit Vaše mobilní zařízení s Mobilním bankovníctvím přístupovým kódem (číselným či grafickým) pro znemožnění jeho užití jinou osobou a tento přístupový kód uchovávat v tajnosti a nesdělovat ho jiným osobám, ani ho nikam nepoznamenávat
- (o) okamžitě nás informovat prostřednictvím našeho klientského centra v případě podezření na jakoukoli programovou chybu systému služeb Internetového bankovníctví nebo Mobilního bankovníctví nebo chybu, ztrátu, odcizení či zneužití ve vztahu k Ověřovacím údajům (např. zničení, ztráta nebo odcizení zařízení pro využití služeb Internetového bankovníctví nebo



Mobilního bankovníctví či jejich napadení viry) anebo k zasílání nebo přijímání platebních transakcí a následně s námi spolupracovat při realizaci námi navržených nápravných opatření

- (p) pro Mobilní bankovníctví nevyužívat zařízení, u kterého byl proveden zásah do software (zejména tzv. root nebo jailbreak)
- (q) nevyužívat Mobilní bankovníctví v zařízení, ve kterém jsou uloženy biometrické údaje jiné osoby (např. otisky prstu, rozpoznání obličeje nebo hlasu uložené prostřednictvím biometrického snímače zabudovaného v zařízení) a nedovolit jiné osobě registrovat její biometrické údaje v zařízení využívaném pro Mobilní bankovníctví

#### 14.6 Co když bezpečnostní opatření nedodržíte?

Nedodržení výše uvedených opatření a postupů může vést ke zneužití důvěrných informací nebo Ověřovacích údajů a ke vzniku újmy Vám nebo třetí osobě. Nedodržení těchto opatření a postupů můžeme považovat za hrubou nedbalost, v důsledku které můžete Vy odpovídat v plné výši za veškeré újmy a škody Vaše a třetí osoby nejméně do okamžiku, než nám nahlásíte ztrátu, odcizení či zneužití Ověřovacích údajů nebo dalších důvěrných informací.

### 15 ZABLOKOVÁNÍ PŘÍSTUPU K VAŠIM PRODUKTŮM

#### 15.1 Co když máme podezření na podvodné nebo neoprávněné využití Kanálu?

Budeme Vás informovat postupem uvedeným ve Smlouvě, těchto Podmínkách, příslušných Produktových podmínkách, Podmínkách platebního styku nebo v Manuálu, pokud budeme mít podezření na podvod, neoprávněné využití nebo bezpečnostní hrozbu týkající se Kanálu a pokud takové sdělení nebude ohrožovat objektivně odůvodněné bezpečnostní důvody nebo pokud nebude omezeno nebo zakázáno právními předpisy.

#### 15.2 Kdy Vám můžeme zablokovat přístup k Vaším Produktům?

Provedeme Trvalou blokadu, pokud (a) nás o to požádáte nebo (b) pokud to budeme považovat za nutné nebo vhodné, především při podezření na neoprávněné nebo podvodné použití Ověřovacích údajů či Kanálu nebo jinak v zájmu Vaší nebo naší ochrany.

#### 15.3 Co když se Vám nepovede Ověření nebo autorizace Instrukce?

Pokud zaznamenáme 3 po sobě jdoucí neúspěšné pokusy o Ověření či autorizaci Instrukce (přičemž nezáleží na době, která uplynula mezi jednotlivými neúspěšnými pokusy o Ověření či autorizaci Instrukce ani na osobě, která Ověření či autorizaci Instrukce provedla, pokud nestanovíme jinak), okamžitě z bezpečnostních důvodů provedeme Trvalou blokadu a/nebo smazání a zneplatnění takto neúspěšně použitého Ověřovacího údaje pro příslušný Kanál.

#### 15.4 Co když ztratíte Ověřovací údaje nebo jsou tyto údaje ukradeny či zneužity?

Musíte nám neprodleně oznámit ztrátu, krádež nebo zneužití Ověřovacích údajů i jakékoliv Vaše podezření o jejich ztrátě, krádeži nebo zneužití, a to prostřednictvím našeho Kontaktního centra. Neprodleně po Vašem oznámení provedeme Trvalou blokadu.

V případě Trvalé blokace lze vytvořit nové Ověřovací údaje pouze na základě Vaší žádosti prostřednictvím našeho Kontaktního centra nebo Internetového bankovníctví nebo Mobilního bankovníctví podle podmínek uvedených v těchto Podmínkách, příslušných Produktových podmínkách, Podmínkách platebního styku nebo v Manuálu.

#### 15.5 Jak Vás budeme o blokadu informovat?

O Trvalé blokadu Vás budeme informovat předem, nebo není-li to možné, okamžitě poté, a to především telefonicky nebo informační SMS. Současně Vás informujeme o důvodech blokace, ledaže by informování mohlo zmařit účel zablokování platebního prostředku nebo bylo v rozporu



## 16 DŮVĚRNÉ INFORMACE

Informace spadající pod Bankovní tajemství budeme zpracovávat automatizovanými a dalšími prostředky, v rozsahu, způsobem a pro dosažení účelů podle právních předpisů, těchto Podmínek, Produktových podmínek, Podmínek platebního styku a našich Smluv. Za všech okolností a v průběhu celé doby zpracování Bankovního tajemství zabezpečíme, aby příslušné informace Bankovního tajemství byly námi a případně dalšími osobami, které ke zpracování používáme, chráněny, nebylo s nimi neoprávněně nakládáno a nebyly zpřístupněny neoprávněným osobám. Důvěrný charakter Bankovního tajemství zachováme i po ukončení smluvního vztahu mezi námi a Vámi.

V průběhu trvání vztahu mezi námi a Vámi použijeme Bankovní tajemství kromě plnění našich povinností podle právních předpisů a našich Smluv k dalším účelům a Vy nám dáváte podpisem příslušné Smlouvy souhlas, abychom Bankovní tajemství poskytli následujícím osobám: (a) členům ING Group, (b) Zprostředkovatelům, (c) českým i zahraničním osobám, které využíváme při poskytování našich produktů a služeb Vám nebo při spolupráci a zajišťování řízení našich rizik, nebo které jsme pověřili plněním našich povinností nebo které při jejich plnění s námi spolupracují, (d) osobám, kterým musíme zpřístupnit tyto údaje podle právních předpisů.

Při zpracování osobních údajů řádně plníme veškeré podmínky a povinnosti podle právních předpisů. Informace o zpracování osobních údajů jsou uvedeny v Informacích o ochraně osobních údajů, které Vám poskytneme při vzniku našeho vztahu a můžete je také kdykoliv najít na Internetové stránce nebo na Pobočkách.

## 17 POPLATKY A ÚROKY

### 17.1 Jaké Poplatky a náklady nám zaplatíte?

Za naše Produkty nám zaplatíte Poplatky a uhradíte nám náklady podle aktuálních Sazebníků a/nebo dohodnuté ve Smlouvě, případně v jiném smluvním ujednání.

Poplatky a náklady můžeme účtovat na vrub kteréhokoliv Vašeho Účtu vedeného u nás v českých korunách.

### 17.2 Jaké úroky Vám budeme platit?

Aktuální úrokové sazby týkající se účtů a vkladů jsou uvedeny v Přehledu úrokových sazeb.

### 17.3 Jak počítáme úroky?

Výše denního úroku se rovná součinu aktuálního zůstatku na Účtu a denní úrokové míry. Denní úroková míra je vypočítána jako jedna setina roční úrokové sazby dělené počtem dní v příslušném kalendářním roce.

### 17.4 Jaké uplatňujeme měnové kurzy?

Směnné kurzy měn jsou uvedeny v Kurzovním lístku. Směnný kurz realizovaných transakcí uvedeme v příslušných výpisech z Účtů a přehledech transakcí nebo ho zjistíte na Kontaktním centru.

Pokud se nedohodneme jinak, uplatníme pro konverzi peněz následující pravidla: (a) konverzi z cizí měny do české měny provedeme naším kurzem „deviza nákup“, (b) konverzi z české měny do cizí měny provedeme naším kurzem „deviza prodej“ a (c) v případě konverze cizí měny za jinou cizí měnu (s výjimkou kurzů uvedených v Kurzovním lístku) provedeme konverzi nejprve do české měny a poté do jiné cizí měny. Náš kurz měn je uveden v Kurzovním lístku platném v okamžiku provádění platební transakce.



## 18 PLATBY MEZI NÁMI A VÁMI

### 18.1 Kdy bude mezi námi zapláceno?

Naše povinnost zaplatit Vám na Váš Účet u nás určitou částku bude splněna připsáním takové částky na Váš Účet u nás, pokud se ve Smlouvě či v jiném smluvním ujednání nedohodneme jinak.

Vaše povinnost zaplatit nám určitou částku bude splněna odepsáním takové částky z Vašeho Účtu u nás, pokud se ve Smlouvě či v jiném smluvním ujednání nedohodneme jinak.

### 18.2 Kdy provádíme platby?

Pokud se ve Smlouvě či v jiném smluvním ujednání nedohodneme jinak, připisujeme částky na Váš Účet a odepisujeme je z Vašeho Účtu v Pracovních dnech. Další podmínky stanoví Podmínky platebního styku.

### 18.3 Můžete provádět z plateb odpočty nebo srážky?

Veškeré platby podle Smlouvy či jakéhokoliv jiného smluvního ujednání provedete v plné výši a bez jakýchkoliv odpočtů či srážek (včetně daňových), ledaže jsou takové odpočty či srážky požadované právními předpisy. Pokud takový odpočet či srážku provedete, zvyšuje se Váš dluh vůči nám tak, abychom obdrželi celou původní částku (s vyloučením vlivu odpočtu či srážky).

### 18.4 Platíte nám daň z přidané hodnoty?

Veškeré platby, které nám podle Smlouvy či jakéhokoliv jiného smluvního ujednání budete platit, jsou bez daně z přidané hodnoty (DPH). Pokud nám vznikne povinnost zaplatit DPH v souvislosti s jakoukoliv platbou podle Smlouvy či jakéhokoliv jiného smluvního ujednání (včetně plateb, jejichž účelem je náhrada našich nákladů či škody), zaplatíte nám společně s příslušnou částkou též odpovídající částku DPH.

### 18.5 Můžeme my provádět z plateb srážky?

Jako plátce daně provádíme srážky daní (včetně srážky daně z úrokových výnosů z našich Produktů) v souladu s českými právními předpisy, pokud příslušná mezinárodní smlouva o zamezení dvojího zdanění nestanoví jinak.

## 19 NAŠE ODPOVĚDNOST

### 19.1 Za co Vám odpovídáme?

Odpovídáme Vám za škodu či újmu vzniklou z porušení našich povinností podle právních předpisů nebo z našich povinností, na kterých jsme se dohodli. Naše odpovědnost se snižuje v rozsahu, v jakém jste ke vzniku škody nebo újmy přispěli i Vy.

Neneseme odpovědnost za nebezpečí ztráty, poškození nebo zničení komunikace při jejím doručování Vám.

### 19.2 Za jaké škody Vám nemůžeme odpovídat?

Neodpovídáme za Vaši újmu ani škodu vzniklou v důsledku překážky charakteru uznaného právními předpisy, zejména vyplývající z (a) jednání českých 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 nemáme pod kontrolou (např. poruchy trhu, stávky, pracovní výluky), (e) nefunkčnost telekomunikačních služeb a služeb elektronické komunikace (internetu), které nám poskytují třetí osoby, (f) vadné poskytnutí poštovních služeb, (g) nekvalitního, poruchového nebo nezabezpečeného spojení prostřednictvím telekomunikační sítě nebo sítě elektronické komunikace



(internetu), kterou používáte nebo kterou používá Jiný poskytovatel, (h) událostí pod kontrolou Vaší nebo Jiného poskytovatele, (i) jednání nebo opomenutí Vaše nebo Jiného poskytovatele.

Neodpovídáme také za Vaši újmu ani škodu vzniklou Vám či Jinému poskytovateli v případech uvedených v Podmínkách, Produktových podmínkách nebo v Podmínkách platebního styku, ani za újmu či škodu, která Vám vznikla v důsledku našeho provedení Vaší řádné Instrukce nebo v souvislosti s jednáním v důvěře v jiné Vaše sdělení.

## 20 NĚCO ZÁVĚREM

### 20.1 Co když budete nadměrně využívat naše Produkty?

Rádi poskytujeme naše Produkty všem našim klientům. Může se však stát, že někteří klienti využívají naše služby tak, že tím omezují jiné klienty, na které nám pak nezůstává dostatek času nebo kapacity pro zpracování. Pokud se tak stane, uplatníme princip rozumného využívání a můžeme takto nadměrně využívané Produkty omezit nebo zpoplatnit. Za nadměrné využívání služeb spojených s Produkty považujeme zejména (a) nadměrné požadování listinných potvrzení nebo jiných našich úkonů, které musíme ručně vyřizovat nebo (b) nadměrné požadování informací, které jsou dostupné na Internetové stránce nebo v Internetovém bankovníctví nebo v Mobilním bankovníctví.

### 20.2 Jak můžeme započíst vzájemné pohledávky?

Můžeme započíst jakoukoliv naši splatnou i nesplatnou peněžitou pohledávku vůči Vám proti jakékoliv Vaší peněžité pohledávce za námi, a to i částečně. Nezáleží na tom, zda jsou tyto pohledávky v jiné měně nebo z jakého Vašeho Produktu plynou. Vy nesmíte započíst žádnou Vaši pohledávku za námi, pokud s tím předem nesouhlasíme.

### 20.3 Můžeme použít peníze na Účtu bez Vaší Instrukce?

Abychom zjednodušili využívání našich Produktů, můžeme veškeré Vaše splatné platby (např. Poplatky za Vaše Produkty) zúčtovat vůči penězům na jakémkoliv Vašem Účtu.

Obecně platí, že s Vaším Účtem můžete nakládat pouze Vy. Existují však určité situace, kdy můžeme peníze z Vašeho Účtu odepsat i bez Vašeho souhlasu: (a) účtování Poplatků a nákladů podle Sazebníků, (b) opravné zúčtování v případě chyb, (c) vzájemné vyrovnaní pohledávek a dluhů v souvislosti s ukončením Vašeho Produktu a/nebo zrušením Účtu, (d) povinné srážky daní, nebo (e) pokud tak stanoví právní předpis nebo Smlouva.

### 20.4 Jak můžeme postupovat vzájemné pohledávky nebo Smlouvy?

Můžeme postoupit jakoukoli pohledávku za Vámi a jakoukoliv Vaši Smlouvu či jiné smluvní ujednání třetí osobě. Pokud postoupíme Smlouvu či jiné smluvní ujednání, můžete při jejím postoupení odmítnout naše osvobození od našich povinností podle § 1899 Občanského zákoníku pouze, pokud třetí osoba (postupník) by vůči Vám měla z postoupené Smlouvy či jiného smluvního ujednání peněžitý dluh a zároveň by k okamžiku postoupení byla její schopnost tento dluh splnit menší než schopnost naše. Vy nesmíte bez našeho výslovného souhlasu postoupit, darovat či jakkoli jinak převést žádnou svou pohledávku nebo právo za námi ani žádnou s námi uzavřenou Smlouvu či jiné smluvní ujednání.

### 20.5 Jak se promlčují naše vzájemné nároky?

Dohodli jsme se, že promlčecí doba, po kterou můžeme vůči sobě vzájemně uplatnit nároky plynoucí ze Smlouvy, Podmínek, Produktových podmínek, Podmínek platebního styku nebo jiného ujednání mezi Vámi a námi, bude 3 roky od počátku běhu promlčecí doby.

### 20.6 Co v případě nejasných či neurčitých podmínek?

Pokud se některé ustanovení Smlouvy či jiného smluvního ujednání, Podmínek, Produktových



podmínek nebo Podmínek platebního styku ukáže neplatné, neúčinné či nevyzmatelné nebo se k němu nepřihlíží pro jeho neurčitost, zdánlivost či z jiného důvodu, není tím dotčena ani oslabena platnost účinnost ani vymahatelnost ostatních ustanovení Smlouvy či jiného smluvního ujednání, Podmínek, Produktových podmínek nebo Podmínek platebního styku a Vy a my se zavazujeme takové ustanovení bezodkladně vyjasnit a případně upravit nebo nahradit tak, aby byl dosažen účel takového ustanovení.

## 20.7 Máte připomínky nebo návrhy na zlepšení?

Můžete se na nás kdykoliv obrátit přes naše Kontaktní centrum. V případě nespokojenosti s našimi službami nám můžete také podat reklamaci nebo stížnost v souladu s Reklamačním řádem.

## 20.8 Kdo je naším orgánem dohledu?

Příslušnými orgány dohledu nad naší činností jsou (a) nizozemská centrální banka (De Nederlandsche Bank N.V.) se sídlem Westeinde 1, 1017 ZN, Amsterdam, Nizozemsko a (b) Česká národní banka se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, na něž se můžete rovněž obrátit v případě nespokojenosti s našimi službami.

## 20.9 Jak budeme řešit naše případné spory?

Spory mezi Vámi a námi budou řešit příslušné české soudy.

V případě sporu týkajícího se platebních služeb a kolektivního investování můžete postupovat mimosoudní cestou a spor řešit prostřednictvím finančního arbitra ([www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)).

V případě sporu ze Smlouvy uzavřené s námi na dálku prostřednictvím internetu můžete postupovat mimosoudně prostřednictvím evropské platformy pro řešení sporů online ([ec.europa.eu/consumers/odr](http://ec.europa.eu/consumers/odr)).

## 20.10 Jakým právem se řídí naše vztahy?

Vztahy mezi Vámi a námi se řídí českým právem.

## 21 OD KDY TYTO PODMÍNKY PLATÍ?

Tyto Podmínky jsou účinné od 15. 5. 2020, přičemž v tento den tyto Podmínky zcela nahradí naše dosavadní Všeobecné obchodní podmínky pro retailové bankovní produkty účinné od 3.12.2018. Ustanovení týkající se Uživatelského jména, Biometrického údaje a mPIN jsou účinná, jakmile Vám umožníme tyto Ověřovací údaje používat, nejdříve však rovněž od 15. 5. 2020.