

PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA



Definície a pojmy

1. Služby ČSOB Elektronického bankovníctva (ďalej len "Služby") umožňujú Klientom prístup k vybraným produktom a službám Československej obchodnej banky, a. s. (ďalej len "Banka"). Použitie Služieb je rovnocenné s písomným stykom.
2. Službami sa v zmysle týchto Podmienok pre poskytovanie služieb ČSOB Elektronického bankovníctva (ďalej len "Podmienky") rozumie:
základné:
 - a) ČSOB Linka 24
 - b) ČSOB Internetbanking 24
 - c) ČSOB Mobil 24doplnkové:
 - a) ČSOB Info 24
 - b) ČSOB SmartBanking
3. Klientom sa v zmysle týchto Podmienok rozumie:
 - a) Majiteľ účtu - fyzická osoba, fyzická osoba podnikateľ alebo právnická osoba, ktorá má v Banke vedený účet a zároveň určený tzv. poplatkový účet. Majiteľ účtu uzatvára s Bankou Zmluvu o poskytovaní služby ČSOB Elektronického bankovníctva (ďalej len "Zmluva"), v ktorej splnomocní Oprávnenú osobu na využívanie Služieb a na nakladanie s finančnými prostriedkami, resp. na nakladanie s cennými papiermi na určenom účte Majiteľa účtu alebo mu bola Bankou akceptovaná jeho Žiadosť o sprístupnenie služieb systému elektronického bankovníctva (ďalej len "Žiadosť o sprístupnenie služieb EB").
 - b) Oprávnená osoba -
 - fyzická osoba, fyzická osoba podnikateľ alebo právnická osoba, ktorej bola Bankou akceptovaná jej Žiadosť o sprístupnenie služieb EB alebo
 - fyzická osoba, ktorá uzavrela s Bankou Dohodu o aktivácii služieb ČSOB Elektronického bankovníctva (ďalej len "Dohoda"), a ktorú zároveň Majiteľ účtu v Zmluve uviedol ako Oprávnenú osobu splnomocnenú využívať Služby a nakladať s finančnými prostriedkami na určených účtoch Majiteľa účtu, resp. na nakladanie s cennými papiermi na určených účtoch Majiteľa účtu prostredníctvom Služieb,
 - držiteľ platobnej karty vydané k účtu Majiteľa účtu. Oprávnená osoba má zároveň prístup k všetkým informáciám o účtoch Majiteľa účtu, ktoré príslušná Služba poskytuje a ktoré sú predmetom bankového tajomstva.
4. Identifikáciou sa rozumie overenie totožnosti Klienta pred vstupom do Služieb (napr. zadáním Identifikačného čísla), po ktorom nasleduje autentizácia.
5. Autentizáciou sa rozumie overenie totožnosti Oprávnenej osoby.
6. Autorizáciou sa rozumie potvrdenie vôle Oprávnenej osoby s vykonaním Transakcie alebo Dispozície, a to prostredníctvom autorizačných prvkov, ktoré sa viažu k využívanej Službe.
7. Prostriedkom pre komunikáciu k Službám sa v zmysle týchto Podmienok rozumie:
 - a) Čipová karta - plastová karta s elektronickým čipom, ktorý slúži na bezpečné uchovanie a vygenerovanie privátneho kľúča k elektronickému podpisu (certifikát). Súčasťou čipovej karty je obálka s kódom PIN (pre čipovú kartu) a informáciami o použití čipovej karty.
 - b) Čítačka čipových kariet - zariadenie, ktoré slúži na komunikáciu PC s čipovou kartou.
 - c) Mobilný telefón s bankovou SIM kartou operátora GSM od spoločnosti Orange Slovensko, a.s. a Slovak Telekom, a.s. (ďalej len "Orange" alebo "Telekom").
 - d) Telefón s pulznou / tónovou voľbou.
 - e) PC - osobný počítač, ktorého odporúčaná konfigurácia je uvedená na oficiálnej internetovej stránke Banky www.csob.sk (ďalej len "www.csob.sk").
 - f) Autentizačný kalkulátor (ďalej len "AK") - technické zariadenie, ktoré generuje jednorazové číselné kódy.
 - g) Mobilné zariadenie - prenosné zariadenie s operačným systémom Apple iOS alebo Google Android a prístupom na Internet.
8. Služby obsahujú tieto bezpečnostné prvky:
 - a) Identifikačné číslo - 3 až 8 miestne číslo jednoznačne identifikujúce danú Oprávnenú osobu. Oprávnenej osobe je toto číslo pridelené pri uzatvorení Dohody alebo pri akceptácii žiadosti o sprístupnenie služieb EB. Nie je to tajný údaj.
 - b) Heslo - šesť až desať miestny alfanumerický údaj, pomocou ktorého je overená totožnosť Oprávnenej osoby pred prístupom k Službám.
 - c) PIN (k Identifikačnému číslu) - systémom automaticky vygenerované päťmiestne číslo, pomocou ktorého sa uskutoční autentifikácia Oprávnenej osoby pred prístupom k Službám. PIN si Oprávnená osoba môže zmeniť. Pre Klientov, ktorí uzavreli Žiadosť o sprístupnenie služieb EB, sa pod pojmom PIN rozumie HESLO - 4 až 16 alfanumerických znakov, doručené Klientovi.
 - d) BPUK - bankové PUK, číselná kombinácia (PUK) pridelená Oprávnenej osobe pre inicializáciu ČSOB menu v aplikácii SIM Toolkit. BPUK prideluje operátor mobilnej telefónnej siete - spoločnosť Orange a Telekom, a to v závislosti od ich obchodných či iných zmluvných podmienok.
 - e) BPIN - bankové PIN, štvor až osemmiestne číslo zvolené Oprávnenou osobou po zadaní BPUK pri prvom použití SIM Toolkit (príp. bankovej) aplikácie aktivovanej na jeho mobilnom telefóne. Toto číslo umožňuje Klientovi - Oprávnenej osobe prístup do ČSOB menu v aplikácii SIM Toolkit (Orange, Telekom). BPIN môže Klient - Oprávnená osoba zmeniť pomocou BPUK kedykoľvek.
 - f) PIN (pre čipovú kartu) - štvor až osemmiestne číslo, ktoré umožňuje Oprávnenej osobe použiť čipovú kartu. PIN (pre čipovú kartu) je generovaný osobitne pre každú čipovú kartu a Oprávnená osoba ho môže meniť.
 - g) PUK (pre čipovú kartu) - číselná kombinácia pridelená Oprávnenej osobe na odblokovanie PIN (pre čipovú kartu).
 - h) Elektronický podpis - je generovaný na základe certifikátu vydaného I.CA (První certifikační autorita) a uloženého na čipovej karte.
 - i) Autentizačný/ Autorizačný kód (alebo aj SMS kľúč) - jednorazový číselný kód, ktorý slúži na autentizáciu Klienta voči Banke/ autorizáciu správ aktívnych operácií pre vybrané Služby elektronického bankovníctva a ktorým je buď
 - Bankou zasielaný deväťmiestny alfanumerický údaj, pomocou ktorého sa Oprávnená osoba autentizuje/ autorizuje dispozície. Autentizačný/ autorizovaný kód sa generuje osobitne pre každé prihlásenie a každú

- dispozíciu a zasiela sa Oprávnenej osobe zvoleným spôsobom na vopred definované číslo mobilného telefónu. Číslo mobilného telefónu pre zasielanie Autorizačného a Autentizačného kódu je rovnaké, alebo je to - kód generovaný pomocou Autentizačného kalkulátora.
- j) Aktivačná SMS - jednorazový deväť miestny alfanumerický kód zaslaný Bankou, ktorý slúži na autentizáciu Oprávnenej osoby voči Banke, pomocou ktorého Oprávnená osoba aktivuje prístup k vybranej službe.
9. Dispozíciou sa rozumie:
- a) pokyn Oprávnenej osoby odovzdaný Banke prostredníctvom Služieb k realizácii platobnej operácie v zmysle príslušných ustanovení Všeobecných obchodných podmienok Banky (ďalej len "transakcia"), k aktivovaniu doplnkových Služieb alebo k využitiu produktov poskytovaných Bankou podľa aktuálnej ponuky zverejnenej na www.csob.sk;
 - b) pokyn Majiteľa účtu, ktorý je zároveň Oprávnenou osobou, na využívanie Služieb za účelom zadania pokynu na investovanie do vybraných podielových fondov alebo vybraných zahraničných subjektov kolektívneho investovania v súlade s Rámcovou zmluvou o investovaní uzatvorenou medzi Majiteľom účtu a ČSOB Asset Management, správ. spol., a.s. (ďalej len "Rámcová zmluva o investovaní");
 - c) pokyn Oprávnenej osoby na využívanie Služieb za účelom vykonania zmeny údajov, parametrov, resp. požiadaviek k platobnej karte podľa aktuálnej ponuky zverejnenej na www.csob.sk v súlade s obchodnými podmienkami k danej platobnej karte.
 - d) pokyn Oprávnenej osoby odovzdaný Banke prostredníctvom Služieb za účelom vykonania zmien parametrov Zmluvy o vkladovom účte (napr. zmena automatickej obnovy na termínovanom vklade, atď.) podľa aktuálnej ponuky zverejnenej na www.csob.sk v súlade s obchodnými podmienkami k danému účtu.
 - e) pokyn Majiteľa účtu odovzdaný Banke prostredníctvom Služieb za účelom vykonania zmien parametrov Zmluvy o vkladovom účte / Zmluvy o bežnom účte (napr. zmena nastavenia spôsobu doručovania výpisov, atď.); podľa aktuálnej ponuky zverejnenej na www.csob.sk.

Charakteristika Služieb

10. Služby sú poskytované na základe:
 - písomne uzatvorenej Zmluvy medzi Bankou a Majiteľom účtu a na základe Dohody medzi Bankou a Oprávnenou osobou,
 - na základe žiadosti o sprístupnenie služieb EB akceptovanej Bankou,
 - aktivovaním vybranej doplnkovej Služby spôsobom uvedeným v týchto Podmienkach a na www.csob.sk.
11. Podmienkou poskytnutia Služieb je existencia poplatkového účtu, tj. účtu vedeného bankou, ktorý je určený na úhradu poplatkov spojených s poskytovaním príslušnej Služby.
12. Klient - využíva Služby, ktorých špecifikácia je uvedená v Dohode, alebo v žiadosti o sprístupnenie služieb EB akceptovanej Bankou alebo na www.csob.sk.
13. Klient je oprávnený využívať produkty a služby poskytované Bankou prostredníctvom Služieb podľa aktuálnej ponuky, ktorá je k dispozícii na www.csob.sk.
14. Špecifikácia Služieb :

- ČSOB Linka 24 - obsahuje nasledovné Služby - tj. Automatické služby (automatický hlasový systém služieb), služby Klientského poradcu (komunikácia so špeciálne vyškolenými pracovníkmi cez telefón), SMS Štandard (špeciálne štruktúrované SMS).
 - ČSOB Mobil 24 - komunikácia s Bankou pomocou GSM mobilného telefónu technológiou SIM Toolkit. Služba sa poskytuje pre operátora Orange a Telekom.
 - ČSOB Internetbanking 24 s elektronickým podpisom alebo so SMS kľúčom alebo s AK - zabezpečená komunikácia s Bankou prostredníctvom siete Internet. Súčasťou Služby je doplnková Služba ČSOB SmartBanking.
15. Špecifikácia vybraných doplnkových služieb:
- ČSOB SmartBanking - Služba poskytuje Oprávnenej osobe prístup k účtom (podrobne sú funkcionality popísané na www.csob.sk) a vybraným informáciám poskytovaným prostredníctvom Internetu
 - sprístupnenie služby je možné za podmienok:
 - a) Oprávnená osoba má pridelené 8 miestne Identifikačné číslo a
 - b) Oprávnenej osobe je poskytovaná služba ČSOB Internetbanking 24 so SMS kľúčom.
 - aktivácia Služby ČSOB SmartBanking: pre prvotnú aktiváciu je potrebné zadať Identifikačné číslo, PIN (k identifikačnému číslu), aktivačnú SMS (aktivačná SMS je Oprávnenej osobe doručená na zmluvne dohodnuté číslo pre SMS kľúč)
 - aplikácia pre Službu ČSOB SmartBanking je dostupná výhradne z oficiálnych zdrojov App Store a Android Market
 - deaktivácia Služby ČSOB SmartBanking: na základe telefonického žiadosti prostredníctvom Helpdesku EB (telefónne číslo je uvedené na www.csob.sk) alebo odinštalovaním aplikácie ČSOB SmartBanking z mobilného zariadenia
 - Klient je povinný dodržiavať bezpečnostné pokyny Banky pre využívanie Služby ČSOB SmartBanking uvedené na www.csob.sk, najmä nevykonávať neautorizované úpravy operačného systému mobilného zariadenia s cieľom získať priamy prístup do súborového systému mobilného zariadenia.
 - Bližšia špecifikácia spôsobu aktivácie Služby ČSOB SmartBanking a spôsobu jej využívania je uvedená na www.csob.sk.
 - ČSOB Info 24 (automatické zasielanie informácií, ktoré si môže Oprávnená osoba zvoliť). ČSOB Info 24 umožňuje zasielanie informácií prostredníctvom SMS na (mobilné) telefónne číslo, ktoré nemusí byť nutne slovenské, avšak zahraničný operátor musí byť zmluvným roamingovým partnerom telekomunikačnej spoločnosti zverejnenej na www.csob.sk. Poplatky za túto Službu sú účtované v súlade so Sadzobníkom Banky (ďalej len "Sadzobník"), pričom sa použije tá časť Sadzobníka, ktorá sa vzťahuje na typ účtu, ktorý určí Klient ako poplatkový účet. Pokiaľ Klient požaduje zasielanie výpisov z účtu v elektronickej forme na svoju e-mailovú adresu, podmienkami poskytnutia takéhoto zasielania sú aktivácia služby ČSOB Internetbanking 24 a nastavenia zasielania výpisov v elektronickej podobe do tejto aplikácie. Banka Klientovi neodporúča zasielanie výpisov v elektronickej podobe na

- e-mailovú adresu Klienta, avšak v prípade splnenia vyššie uvedených podmienok mu to umožní.
16. V záujme zabezpečenia plynulého využívania Služieb požaduje Banka od Oprávnenej osoby nasledujúce technické (hardware a software) vybavenie. Pri Službe:
 - a) ČSOB Linka 24 - telefón s pulznou/ tónovou voľbou resp. mobilný telefón pre zasielanie/ prijímanie SMS správ
 - b) ČSOB Mobil 24 - mobilný telefón s bankovou SIM kartou (od spoločnosti Orange, Telekom) a s podporou SIM Toolkit
 - c) ČSOB Internetbanking 24 - aktuálne potrebné technické vybavenie je popísané na oficiálnej internetovej stránke Banky www.csob.sk www.csob.sk
 - d) ČSOB SmartBanking - mobilné zariadenie, tj prenosné zariadenie s operačným systémom Apple iOS alebo Google Android a prístupom na Internet.

Podrobný popis využívania Služieb je popísaný na www.csob.sk. V prípade Služby ČSOB Internetbanking 24 je návod v nápovede, ktorá je súčasťou aplikácie.

V prípade, ak Oprávnená osoba nespĺňa Bankou stanovené parametre technického (hardware a software) vybavenia pre vybrané Služby a zároveň Bankou stanovený spôsob autentizácie a autorizácie aktívnych/pasívnych operácií, ktoré sú uvedené na www.csob.sk, Banka je oprávnená zablokovať/ zrušiť Služby a následne vypovedať Dohodu.
 17. Oprávnená osoba môže požiadať o nastavenie denného/týždenného limitu, ktorý je súčtom všetkých transakcií odovzdaných Banke prostredníctvom Služby
 - a) ČSOB Linka 24 - Klientskeho poradcu maximálne však 10.000,- EUR ako denný limit, resp. 17.000,- EUR ako týždenný limit.
 - b) ČSOB Internetbanking 24 so SMS kľúčom maximálne však 50.000,- EUR ako denný limit, resp. 100.000,- EUR ako týždenný limit.
 - c) ČSOB SmartBanking - platia rovnaké limity, ako sú nastavené pre Službu ČSOB Internetbanking 24 so SMS kľúčom.

Transakcie odovzdané Banke prostredníctvom Služieb ČSOB SmartBanking a ČSOB Internetbanking 24 so SMS kľúčom sa sčítavajú. Pre ČSOB SmartBanking neexistujú samostatné limity. Transakcie odovzdané Banke prostredníctvom Služby ČSOB Linka 24 a ČSOB Internetbanking 24 so SMS kľúčom sa vzájomne nesčítavajú. Transakcie odovzdané Banke prostredníctvom Služby ČSOB Mobil 24 a ČSOB Internetbanking 24 s elektronickým podpisom nie sú do denného/týždenného limitu započítavané.
 18. Oprávnená osoba môže nastaviť limit na jednotlivú transakciu odovzdanú Banke prostredníctvom Služby
 - a) ČSOB Mobil 24, maximálne však 170.000,- EUR.
 - b) ČSOB Internetbanking 24 s elektronickým podpisom, ktorá umožňuje nastavenie neobmedzeného limitu na jednotlivú transakciu.
 19. Majiteľ účtu je oprávnený na nastavenie limitu (tzv. hlavný limit) pre jednotlivú Oprávnenú osobu, ktorú splnomocnil na nakladanie s finančnými prostriedkami na svojich účtoch prostredníctvom Služieb, resp. pre jednotlivú transakciu odovzdanú Banke Oprávnenou osobou. V prípade, že Oprávnená osoba požiada o nastavenie denného/týždenného limitu alebo limitu na jednotlivú transakciu odovzdanú Banke vo vyššej sume ako je suma hlavného limitu stanovená Majiteľom účtu pre Banku je záväzný hlavný limit stanovený Majiteľom účtu.
 20. Hodnoty jednotlivých limitov stanovené Klientom:
 - Oprávnenou osobou sú dohodnuté v Dohode
 - Majiteľom účtov sú dohodnuté v Zmluve.

Pre Klientov, ktorí podpísali žiadosť o sprístupnenie služieb EB, sú limity na nakladanie s finančnými prostriedkami na svojich účtoch prostredníctvom Služieb, resp. pre jednotlivú transakciu v závislosti od využívaných bezpečnostných prvkov nasledovné:

 - ČSOB Internetbanking 24 s AK DP300 - neobmedzený limit,
 - ČSOB Internetbanking 24 s AK GO1 - denný limit 33.500,- EUR, resp. 100.000,- EUR týždenný limit,
 - ČSOB Internetbanking 24 so SMS kľúčom 50.000,- EUR denný limit, resp. 100.000,- EUR týždenný limit,
 - ČSOB Mobil 24, 170.000,- EUR limit na transakciu,
 - ČSOB Linka 24 - Klientskeho poradcu 10.000,- EUR denný limit, resp. 17.000,- EUR týždenný limit.
 21. Limity podľa bodov 17 až 20 sa nevzťahujú na transakcie realizované formou nižšie uvedených druhov platobných operácií odovzdaných Banke Oprávnenou osobou:
 - a) Príkaz na inkaso
 - b) Platba medzi účtami Majiteľa účtu.
 22. Pre produkty Detský účet a Študentský účet platia nasledujúce špeciálne podmienky:
 - a) na účtoch Majiteľa účtu do 18 r. je možné zvoliť ako Oprávnenú osobu len neplnoletého Majiteľa účtu a jeho zákonných zástupcov (resp. súdom ustanoveného opatrovníka),
 - b) na účtoch Majiteľa účtu do 15 r. môžu mať všetky Oprávnené osoby len pasívny prístup (hlavný limit 0 EUR),
 - c) na účtoch Majiteľa účtu vo veku 15-18r. môže mať Majiteľ účtu aktívny prístup (hlavný limit určí zákonný zástupca resp. súdom určený opatrovník),
 - d) Oprávnená osoba do 18 r. môže elektronicky disponovať iba so svojim vlastným účtom, a zároveň takáto Oprávnená osoba nemá možnosť využívať službu ČSOB Internetbanking s elektronickým podpisom.
 23. Služby sú poskytované v slovenskom jazyku.

Identifikácia a overenie totožnosti Klienta - Oprávnenej osoby

24. Oprávnená osoba - pri službe:
 - a) ČSOB Linka 24 - je u Klientskeho poradcu identifikovaná identifikačným číslom a autentizovaná prostredníctvom
 - vybraných znakov z PIN, a
 - vybraných znakov z Hesla.

Pri Automatických službách je Oprávnená osoba identifikovaná identifikačným číslom a autentizovaná prostredníctvom PIN. Pri službe SMS Standard je identifikovaná identifikačným číslom.
 - b) ČSOB Mobil 24 - je identifikovaný telefónnym číslom mobilného telefónu Oprávnenej osoby, ktoré je automaticky zviazané s číslom SIM karty. Prístup k Službám je umožnený vložení BPIN. Banka neodovzdáva Oprávnenej osobe k Službe ČSOB Mobil 24 BPIN ani BPUK k bankovej aplikácii. BPIN a BPUK je štandardnou súčasťou SIM karty (na ktorej je aktivovaná služba ČSOB Mobil 24), ktorú Oprávnená osoba dostala od spoločnosti Telekom/ Orange.
 - c) ČSOB Internetbanking 24 -
 - Oprávnená osoba, ktorá autorizuje dispozície SMS kľúčom zaslaným SMS správou, je identifikovaná identifikačným číslom a autentizovaná prostredníctvom PIN a SMS kľúča. Správa s Autorizačným a

Autentizačným kódom je odoslaná na SIM kartu, ktorú si Oprávnená osoba určí sama pri podpise Dohody alebo žiadosti o sprístupnenie služieb EB.

- Oprávnená osoba, ktorá autorizuje dispozície prostredníctvom elektronického podpisu, je identifikovaná a autentizovaná prostredníctvom certifikátu vydaného I.CA, ktorý je uložený na čipovej karte. Môže však byť identifikovaná aj identifikačným číslom a autentizovaná prostredníctvom PIN.

- Oprávnená osoba, ktorá autorizuje dispozície prostredníctvom AK, je identifikovaná identifikačným číslom a autentizovaná zadáním PIN a jednorazového autentizačného kódu vygenerovaného AK, ktorý jej bol vydaný na pobočke pri zriadení Služby. Ak má Oprávnená osoba právo autorizovať dispozície SMS kľúčom, a súčasne aj elektronickým podpisom, môže využiť ktorýkoľvek spôsob identifikácie a autentizácie, ktorý prislúcha daným spôsobom autorizácie, t.j. Oprávnená osoba sa môže identifikovať identifikačným číslom, autentizovať prostredníctvom PIN a SMS kľúča a autorizovať prostredníctvom elektronického podpisu, resp. identifikovať a autentizovať sa prostredníctvom elektronického podpisu a autorizovať SMS kľúčom.

- d) ČSOB SmartBanking - klient je identifikovaný prostredníctvom mobilného zariadenia s nainštalovanou a aktivovanou aplikáciou pre Službu ČSOB SmartBanking zadáním PIN. Každá Dispozícia Klienta obsahuje identifikačné číslo a je autorizovaná zadáním PIN. Identifikačné číslo je uložené v šifrovanej podobe v aplikácii a nie je nutné ho opätovne zadávať.

25. Oprávnená osoba - má pri autentizácii možnosť niekoľkých pokusov v závislosti od vybranej Služby.

- a) Po treťom neúspešnom pokuse o autentizáciu pri Službe: ČSOB Linka 24, t.j. prostredníctvom identifikačného čísla, PIN a hesla alebo
- b) po treťom neúspešnom pokuse o autentizáciu pri Službe: ČSOB Internetbanking 24, t.j. prostredníctvom identifikačného čísla a s nesprávnym PIN -om dôjde k zablokovaniu prístupu Oprávnenej osoby - k všetkým Službám. Pre odblokovanie prístupu je nutné, aby sa Oprávnená osoba buď dostavila osobne na pobočku Banky alebo aby na daný úkon písomne splnomocnil inú osobu v súlade s príslušnými ustanoveniami Všeobecných obchodných podmienok Banky (ďalej len "VOP").
- c) ČSOB Mobil 24: V prípade tretieho neúspešného pokusu o autentizáciu pri službe ČSOB Mobil 24, t.j. prostredníctvom BPIN, bude zablokovaný len prístup k tejto službe (ostatné Služby je možné naďalej využívať). Pre odblokovanie svojho prístupu musí Oprávnená osoba - zadať BPUK. Po úspešnom zadaní BPUK je Oprávnená osoba - vyzvaná na zadanie nového BPIN.
- d) ČSOB Internetbanking 24 so SMS kľúčom alebo AK: Po piatom neúspešnom pokuse o autentizáciu pri službe ČSOB Internetbanking 24, t.j. prostredníctvom identifikačného čísla, PIN a pri nesprávnom autentizačnom kóde, dôjde k zablokovaniu vstupu do Služby ČSOB Internetbanking 24 pomocou identifikačného čísla, PIN a SMS kľúča, resp. AK (ostatné Služby je možné naďalej využívať). Pre odblokovanie, resp. možnosť opätovného autorizovania transakcií SMS

kľúčom je nutné, aby sa Oprávnená osoba buď dostavila osobne na pobočku Banky, alebo aby na daný úkon písomne splnomocnila inú osobu v súlade s VOP. Pri zablokovaní služby ČSOB Internetbanking 24 so SMS kľúčom sa zablokuje aj služba ČSOB SmartBanking. Nie je možné odblokovať samostatne iba službu ČSOB SmartBanking alebo iba službu ČSOB Internetbanking 24 so SMS kľúčom.

- e) ČSOB Internetbanking 24 s elektronickým podpisom: V prípade opakovaného chybného zadania PIN-u pre čipovú kartu (konkrétne informácie sú súčasťou čipovej karty) dôjde k jeho zablokovaniu, resp. k zablokovaniu len čipovej karty (ostatné Služby je možné naďalej využívať vrátane služby ČSOB Internetbanking 24 so SMS kľúčom). Odblokovanie čipovej karty je možné pomocou PUK kódu k čipovej karte, po jeho úspešnom zadaní je následne Oprávnená osoba vyzvaná k zadaniu nového PIN pre čipovú kartu. Po piatom chybnom zadaní PUK je karta zablokovaná a nie je možné ju už odblokovať.
- f) ČSOB Internetbanking 24 s AK DP300: V prípade hardvérového zablokovania AK DP300 (po 5 pokusoch použitia nesprávneho PIN pre AK DP300) odblokovanie AK vykoná Banka na základe žiadosti Klienta do 10 pracovných dní od doručenia AK na pracovisko Banky, na ktorom bol AK vydaný. AK je Klient povinný doručiť a prevziať osobne.
- g) ČSOB SmartBanking: V prípade 5-krát chybného zadania autentizačného/ autorizáciačného PIN sa služba zablokuje. Pre ďalšie aktivovanie služby Oprávnená osoba použije pôvodný postup aktivácie. Pri zablokovaní služby ČSOB SmartBanking sa zablokuje IPPID.

Práva, povinnosti a zodpovednosť Klienta

26. Klient je povinný využívať Služby, resp. prostriedky pre komunikáciu k Službám v súlade s Podmienkami a návodmi k Službám a dodržiavať postupy v nich uvedené, najmä dbať na to, aby sa žiadna iná osoba nezoznámila s využívanými bezpečnostnými prvkami, nesmie tieto bezpečnostné prvky prezradiť inej osobe, resp. ich akokoľvek zaznamenávať v ľahko rozoznateľnej podobe ani uchovávať či nosiť spoločne s prostriedkom pre komunikáciu k Službám (napr. zapísanie PIN pre čipovú kartu na čipovú kartu).
27. V prípade, že Klient:
- a) Zabudne svoje bezpečnostné prvky, je povinný nastaviť si nové bezpečnostné prvky (ak je to možné) alebo sa dostať na pobočku Banky, kde je možné nastaviť nové bezpečnostné prvky, resp. sa obrátiť na príslušného operátora (Orange, Telekom) so žiadosťou o vydanie nových bezpečnostných prvkov.
- b) Zistí stratu alebo odcudzenie bezpečnostných prvkov / prostriedkov pre komunikáciu k Službám (napr. SIM karty, resp. mobilného telefónu/mobilného zariadenia, čipovej karty atď.), resp. zistí, že jeho bezpečnostné prvky pozná neoprávnená osoba, je povinný ohlásiť túto skutočnosť bezodkladne Banke osobne na pobočke Banky alebo telefonicky Klientskému poradcovi, a to na telefónnom čísle služby ČSOB Linka 24 uvedenom v informačných materiáloch k Službám alebo na www.csob.sk, ktorý po dohode s ním okamžite zablokuje jeho prístup k Službám a dohodne s ním ďalší postup, prípade deaktivuje službu ČSOB SmartBanking. V

- prípade telefonického hlásenia Banka neposkytuje z technických dôvodov Klientovi dôkaz o zablokovaní prístupu k Službám. Banka podnikne všetky primerané opatrenia pre zastavenie ďalšieho užívania Služieb, a to i v prípade, že sa Klient dopustil hrubej neobstaranosti či podvodného konania. Klient je povinný poskytnúť Banke maximálnu súčinnosť pri opatreniach na nápravu, ktoré Banka navrhne. V prípade, že Klient nebude akceptovať navrhnuté opatrenia, nenesie Banka zodpovednosť za prípadnú škodu, ktorá týmto Klientovi vznikne.
- c) Zistí transakciu, ktorá nebola vykonaná na základe jeho dispozície, chyby alebo inej nezrovnalosti vo vedení účtu, ku ktorému sa Služby poskytujú, je povinný informovať Banku osobne na pobočke Banky alebo telefonicky Klientskeho poradcu a to na telefónnom čísle služby ČSOB Linka 24, ktoré je uvedené v informačných materiáloch k Službám alebo na: www.csob.sk.
28. V prípade straty alebo odcudzenia certifikátu: Klient okrem možnosti uvedenej v článku 27 týchto Podmienok môže používať certifikát aj zneplatniť a/ alebo zablokovať. Pod zneplatnením je potrebné rozumieť určitý proces, ktorého následkom je, že certifikát sa dostane do zoznamu zneplatnených certifikátov. Banka aktualizuje svoj zoznam zneplatnených certifikátov hneď ako ho spoločnosť I.CA vytvorí. Klient berie na vedomie, že zoznamy zneplatnených certifikátov vytvára spoločnosť I.CA najneskôr do 24 hodín od zadania požiadavky na zneplatnenie certifikátu zo strany Klienta. Potom už je len na individuálnom rozhodnutí konkrétneho subjektu ako často a či vôbec bude zoznamy zneplatnených certifikátov aktualizovať a brať zneplatnenie certifikátu do úvahy. Oprávnená osoba môže zneplatnenie certifikátu vykonať sama, prostredníctvom internetových stránok www.ica.cz, a to zadáním čísla certifikátu a hesla pre jeho zneplatnenie, ktoré uviedla v žiadosti o certifikát. Klient však môže o zneplatnenie certifikátu požiadať aj Banku. Klient berie na vedomie, že zneplatnenie certifikátu je procesom nevratným a použitie certifikátu v rámci Služby je/ bude neplatné. Zablokovanie certifikátu je proces reverzibilný, je okamžitým nastavením, po ktorom konkrétny certifikát nebude možné v Službách využiť. Telefonické zablokovanie je možné aj prostredníctvom Helpdesku EB (telefónne číslo je uvedené na: www.csob.sk) a v prípade využívania služby ČSOB Linka 24 možno zablokovanie certifikátu vykonať aj prostredníctvom tejto služby. V prípade podozrenia z krádeže certifikátu, a súčasne PIN k certifikátu, je nutné nielen zneplatnenie, ale aj okamžité zablokovanie certifikátu, o čo je Klient povinný požiadať. V prípade zablokovania certifikátu (bez jeho zneplatnenia) je možné certifikát následne odblokovať. Pre odblokovanie certifikátu je však nutné, aby sa Klient buď dostavil osobne na pobočku Banky alebo aby na daný úkon dostatočne určito splnomocnil inú osobu v súlade s príslušnými ustanoveniami VOP. Klient berie na vedomie, že v prípade straty či odcudzenia certifikátu je na jeho rozhodnutí a zvážení, či si nechá certifikát zneplatniť alebo zablokovať alebo využije obe tieto možnosti. Banka však nenesie zodpovednosť za zneužitie certifikátu mimo bankových transakčných systémov a nedodržanie lehôt podľa týchto Podmienok na strane Klienta.
29. Klient nesie v plnej výške zodpovednosť za finančnú stratu či ďalšie škody vzniknuté v dôsledku straty alebo odcudzenia bezpečnostných prvkov, resp. prostriedkov pre komunikáciu k Službám (napr. SIM karty resp. mobilného telefónu, čípovej karty atď.) až do okamihu ohlásenia straty alebo odcudzenia.
30. Od okamihu, keď Klient oboznámi Banku v súlade s povinnosťou uvedenou v bode 27 a 28, neznáša Klient ďalej zodpovednosť za prípadnú škodu vzniknutú v dôsledku straty alebo odcudzenia jeho bezpečnostných prvkov, resp. prostriedkov pre komunikáciu k Službám, s výnimkou prípadov, kedy konal podvodne.
31. Správnosť jednotlivých údajov dispozície odovzdanej Banke prostredníctvom Klientskeho poradcu služby ČSOB Linka 24 potvrdzuje Klient svojim súhlasom v závere telefonického rozhovoru. Súhlas Klienta je považovaný za jednoznačné a nespochybniteľné potvrdenie správnosti zadaných údajov Klientom. Pre úspešné zadanie dispozície odovzdávanej Banke prostredníctvom Klientskeho poradcu služby ČSOB Linka 24 je Klient povinný počkať na potvrdenie (kontrolu) tejto dispozície Klientskym poradcom. V prípade, že tak neurobí, nebude dispozícia realizovaná.
32. Ak nebude v prípade požiadavky na dobíjanie kreditu pre mobilných operátorov a v prípade platby Platobným tlačidlom na webovej stránke Virtuálneho obchodného domu na účte Majiteľa účtu v dobe medzi zadaním požiadavky a skutočným odpísaním sumy z účtu dostatočné množstvo finančných prostriedkov, môže byť zo strany Banky suma za dobíjanie kreditu zaúčtovaná s tým, že ide o zmluvne nedohodnuté prečerpanie finančných prostriedkov na účte s dôsledkami z toho vyplývajúcimi.
33. Adresovanie výstupných informácií (najmä SMS kľúč, potvrdenie o prijatí platobného príkazu Bankou, Info správy) bude uskutočňované podľa požiadaviek Klienta na kontaktné údaje uvedené v Dohode, ktoré môže Klient prostredníctvom vybraných Služieb (alebo na pobočke Banky) jednostranne meniť.

Práva, povinnosti a zodpovednosť Banky

34. Banka odovzdáva vybrané prostriedky pre komunikáciu k Službám, t.j. čipovú kartu a príslušné ďalšie bezpečnostné prvky len Oprávnenej osobe.
35. Banka podnikne po ohlásení skutočností podľa bodu 27 písm. b) a bodu 28 všetky potrebné opatrenia na zastavenie ďalšieho využívania Služieb, a to aj v prípade, že sa Klient dopustil hrubej neobstaranosti či podvodného konania.
36. Banka znáša zodpovednosť za:
- a) neuskutočnenie transakcie alebo chybné uskutočnenie transakcie, na vykonanie ktorej má Klient právo,
 - b) transakcie, ktoré boli vykonané bez dispozície Klienta. Zodpovednosť Banky neplatí v prípade, že Klient koná v rozpore s ustanovením týchto Podmienok - bodov 26 až 33,
37. V prípadoch uvedených v bode 36 písmeno a) až b) postupuje Banka v súlade s aktuálne platnými VOP.
38. Ustanovenie bodu 36 písmeno a) a b) sa nepoužije, ak Banke preukáže, že Klient - Oprávnená osoba porušil svoje povinnosti stanovené v týchto Podmienkach.
39. V rámci elektronickej komunikácie prostredníctvom Služieb, Banka akceptuje len údaje úplné, zodpovedajúce predpísaným formátom a autorizované v závislosti na vybranej elektronickej službe. Banka nezodpovedá za škodu vzniknutú neuskutočnením neúplných alebo neautorizovaných dispozícií. Banka je oprávnená neuskutočniť alebo odmietnuť uskutočnenie dispozícií aj v ďalších prípadoch, ktoré znemožňujú vykonanie operácie alebo transakcie v zmysle týchto Podmienok, VOP alebo ďalších zmluvne dohodnutých podmienok vzťahujúcich sa na poskytovanie služieb alebo produktov Banky, v prípade nedostatku finančných prostriedkov na účtoch Klienta, na ťarchu ktorých sa majú dispozície uskutočniť, v prípade zablokovania účtov Klienta a pod.

40. Banka nezodpovedá za prípadnú škodu, ktorá vznikne v dôsledku chyby alebo duplicitne zadaných dát (transakcií) odovzdaných Banke prostredníctvom Služieb.
41. Banka nezodpovedá za neuskutočnenie transakcie, resp. za nemožnosť využitia, alebo za nedostupnosť Služieb, ktoré bolo spôsobené priamo či nepriamo príčinami mimo kontrolu Banky alebo jej partnerov (napr. prerušenie dodávky elektrickej energie, prerušenie spojenia s Bankou prostredníctvom verejnej siete internet, štrajk a pod.). Za takto vzniknutú škodu, ktorá Klientovi vznikla v súvislosti s nemožnosťou využitia Služieb, Banka nezodpovedá.
42. Ak Banka zistí, že konanie Klienta je v rozpore s VOP Banky alebo týmito Podmienkami, má právo okamžite zablokovať Služby a následne vypovedať Dohodu.
43. Banka je oprávnená za využívanie Služieb účtovať poplatky podľa platného Sadzobníka Banky na ťarchu účtu Majiteľa účtu (poplatkového účtu uvedeného Zmluve alebo v žiadosti o sprístupnenie služieb EB) s výnimkou poplatkov za zasielanie "Ostatných informácií" podávaných v rámci služby ČSOB Info 24 a poplatkov za obnovu certifikátov (k elektronickému podpisu) k službe ČSOB Internetbanking 24, ktoré budú účtované na ťarchu účtu určeného Oprávnenou osobou. Všetky poplatky a ich výška, ktoré budú Majiteľovi účtu účtované v súvislosti s využívaním Služieb ako aj služby ČSOB Info 24, sú uvedené v Sadzobníku Banky. Platný Sadzobník Banky je k dispozícii v prevádzkových priestoroch Banky prístupných verejnosti a na www.csob.sk.
44. Druhy úrokových sadzieb, ktoré môžu byť uplatnené, sú uvedené v príslušnom dokumente Úrokové sadzby. Platné dokumenty Úrokové sadzby sú k dispozícii vo všetkých pobočkách Banky a na www.csob.sk.
45. Banka je oprávnená zablokovať prístup Klienta k poskytovaným Službám

- a) z dôvodov týkajúcich sa bezpečnosti Služby/platobného prostriedku
- b) z dôvodov podozrenia z neautorizovaného alebo podvodného použitia Služby/ platobného prostriedku alebo
- c) ak takáto povinnosť vyplýva Banke zo všeobecne záväzného právneho predpisu.

O zablokovaní Služby z daného dôvodu a o ďalšom postupe Banka Klienta informuje ihneď, ako jej to umožňujú okolnosti. Ak v prípade zablokovania Identifikačného čísla má Klient záujem naďalej využívať Služby, je povinný osobne sa dostať na ktorúkoľvek pobočku Banky a písomne vyjadriť súhlas so zmenou Identifikačného čísla. Prípadná zmena Identifikačného čísla Oprávnenej osoby nemá vplyv na platnosť Zmluvy, v ktorej sa Identifikačné číslo uvádza. O zmene Identifikačného čísla je Oprávnená osoba povinná informovať Majiteľa účtu. Ak Banka zvaží, že blokácia Identifikačného čísla je neopodstatnená a nie je potrebná pre ochranu práv Klienta pri využívaní Služieb, má právo už vykonanú blokáciu prístupu Klienta k poskytovaným Službám jednostranne zrušiť aj bez súhlasu Klienta.

Bezpečnosť

46. Služby sú poskytované prostredníctvom verejných komunikačných liniek. Banka nezodpovedá za ich zabezpečenie, a preto nemôže ovplyvniť skutočnosť, pokiaľ Klientovi vznikne škoda v dôsledku zneužitia prenášaných správ.
47. Klient súhlasí s tým, že:
 - a) SMS správy a správy zasielané elektronickou poštou nie sú elektronicky podpísané a šifrované.

- b) zo všetkých telefonických hovorov uskutočňovaných v rámci využívania služby ČSOB Linka 24 bude vyhotovený zvukový záznam.

48. Vzhľadom na osobitný charakter Služieb Banka má právo archívovať jednotlivé požiadavky a finančné transakcie na účtoch uskutočňované prostredníctvom Klientkeho poradcu alebo prostredníctvom správ SIM Toolkit resp. prostredníctvom požiadaviek podávaných cez internet, a to formou zvukového záznamu, kópií šifrovaných a odoslaných SMS správ alebo kópií požiadaviek odovzdávaných cez internet. Zvukové záznamy, SMS správy a záznamy o požiadavkách odovzdávaných cez internet sú bezpečným spôsobom archivované v elektronickej podobe v Banke. Podmienky a lehoty archivácie upravujú všeobecne záväzné právne predpisy, predovšetkým zákon č. 483/2001 Z. z. o bankách a doplnení niektorých zákonov v platnom znení (ďalej len "zákon o bankách"). Banka vykonáva archiváciu spôsobom, ktorý umožňuje spätné vyhľadanie transakcií a opravu chýb.
49. Vyššie uvedené záznamy možno použiť na ochranu oprávnených záujmov Banky ako dôkazný prostriedok v akomkoľvek konaní pred súdmi alebo inými orgánmi.
50. Informácie o:
 - a) strate alebo odcudzení bezpečnostných prvkov alebo prostriedkov pre komunikáciu,
 - b) zistení neoprávnenej transakcie,
 - c) chybe alebo inej nezrovnalosti vo vedení účtu, ku ktorému sú Služby zriadené prijíma Banka prostredníctvom všetkých pobočiek Banky alebo telefonicky prostredníctvom Klientkeho poradcu na telefónnych číslach služby ČSOB Linka 24 alebo na Helpdesku EB, ktoré sú uvedené v informačných materiáloch k Službám a na: www.csob.sk.

Lehoty

51. Dispozície Klientov prostredníctvom Služieb prijíma Banka v zásade 24 hodín denne, 7 dní v týždni, teda 365 dní v roku.
52. Lehoty odovzdania platobného príkazu elektronicky a doba jeho spracovania sú uvedené v dokumente Informácie o lehotách Československej obchodnej banky, a.s. pre vykonávanie platobných operácií, ktorý je uverejnený v prevádzkových priestoroch Banky prístupných verejnosti a na www.csob.sk.
53. Klient nie je oprávnený odvolať platobný príkaz v deň splatnosti. Platobný príkaz s budúcim dátumom splatnosti zaslaný prostredníctvom Služieb je možné: odvolať prostredníctvom vybraných Služieb, a to najneskôr deň pred dátumom jeho splatnosti v súlade s ustanoveniami dokumentu - Informácie o lehotách Československej obchodnej banky, a.s. pre vykonávanie platobných operácií, ktorý je uverejnený v prevádzkových priestoroch všetkých pobočiek Banky a na www.csob.sk.

Výpisy, reklamácie

54. Banka a Klient sa dohodli, že všetky právne vzťahy, ktoré súvisia s podávaním a vybavovaním reklamácií a sťažností klienta, ktoré sa týkajú správnosti a kvality poskytovania Služieb sa budú riadiť Reklamačným poriadkom Banky.
55. Klient je oprávnený uplatniť reklamáciu písomne na pobočke Banky, telefonicky alebo na e-mailovej adrese Helpdesku Elektronického bankovníctva SR (telefónne číslo a e-mailová adresa sú uvedené na www.csob.sk).
56. Klient súhlasí s tým, že v prípade reklamácie hlásenej telefonicky je vyhotovovaný zvukový záznam, ktorý slúži ako podklad pre prípadné Riešenie reklamácií.

57. O uskutočnení transakcií na účte je Majiteľ účtu informovaný prostredníctvom výpisu z účtu v listinnej podobe alebo po dohode medzi Bankou a Majiteľom účtu v elektronickej podobe. Majiteľ účtu má oprávnenie na pasívny prístup k výpisu zo svojho majetkového účtu, zriadeného na základe Rámcovej zmluvy o investovaní. Majiteľ účtu je oprávnený na pasívny prístup k výpisu o stave svojho portfólia (tzv. Portfóliový účet) spravovaného na základe Zmluvy o riadení portfólia cenných papierov, uzatvorenej s ČSOB Asset Management, správ. spol., a.s., resp. uzatvorenej s Bankou. Oprávnená osoba je informovaná prostredníctvom histórie účtu, resp. výpisu z účtu v elektronickej podobe a to za požadované obdobie stanovené Oprávnenou osobou - max. však za obdobie špecifikované v návode k Službe. Transakcie sú účtované jednotlivo s uvedením príslušných údajov umožňujúcich identifikovať transakciu, prípadne príjemcu, výšku sumy účtovanej na ľarchu účtu v tuzemskej alebo cudzej mene. Tiež zostatok na účte je možné si overiť prostredníctvom Služieb.
58. Bezprostredne po obdržaní výpisu z účtu je Klient povinný skontrolovať nadväznosť na zúčtovanie, správnosť stavu finančných prostriedkov na účte a správnosť uskutočnenia transakcií. Pokiaľ Klient zistí nezrovnalosti v zúčtovaní, resp. nezaúčtovaní platobných príkazov, je povinný oznámiť tieto nezrovnalosti a uplatniť požiadavky na ich odstránenie podľa bodu 54 až 57 týchto Podmienok.

Záverečné ustanovenia

59. Pre Klientov, ktorí podpísali Žiadosť o sprístupnenie služieb EB, sa Služba Internetbanking Classic mení na službu ČSOB Internetbanking 24, služba Internetbanking for E-mail sa mení na službu ČSOB Info 24, služba Mobilbanking Classic sa mení na službu ČSOB Mobil 24, služba Mobilbanking for GSM sa mení na službu ČSOB Linka 24, služba Phonebanking Classic sa mení na službu ČSOB Linka 24 a služba Phonebanking for CallCentrum sa mení na službu ČSOB Linka 24.
60. Vzájomné práva a povinnosti Banky a Klienta neupravené Zmluvou alebo týmito Podmienkami sa riadia VOP.
61. Banka je oprávnená aktualizovať tieto Podmienky najmä z nasledujúcich dôvodov dohodnutých v týchto Podmienkach s Klientom: zmena všeobecne záväzných právnych predpisov, zmena obchodnej politiky Banky a zmeny súvisiace s modernizáciou Služieb. O zmenách Podmienok informuje Banka Klienta zverejnením Podmienok v prevádzkových priestoroch Banky prístupných verejnosti a na www.csob.sk najneskôr 2 mesiace pred účinnosťou príslušnej zmeny, ak všeobecne záväzný právny predpis platný v Slovenskej republike neurčuje inú lehotu. Ak Klient v uvedenej lehote vyjadrí svoj nesúhlas s takouto zmenou a nedôjde k dohode, je Klient oprávnený svoj zmluvný vzťah s Bankou ukončiť výpoveďou s okamžitou účinnosťou a ak je dôvodom výpovede nesúhlas so zmenou v poskytovaní platobných služieb v zmysle osobitného predpisu, tak aj bez poplatku. Pokiaľ Klient neoznámí Banke písomnou formou pred navrhovaným dňom účinnosti, že zmeny neprijíma, stáva sa nové znenie Podmienok dňom účinnosti záväzným pre uzatvorený zmluvný vzťah ako zmena jeho pôvodne dohodnutých podmienok s účinnosťou odo dňa určeného v príslušnej novelizácii Podmienok.
62. Tieto Podmienky nahrádzajú Podmienky pre poskytovanie služieb ČSOB Elektronického bankovníctva zo dňa 1.12.2011, ktoré týmto strácajú platnosť a účinnosť.
63. Tieto Podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 1.3.2012.