



## Obchodní podmínky pro elektronickou správu účtů

vedených bankou Fio banka, a.s., IČO: 61858374, Na Florenci 2139/2, Nové Město, 110 00 Praha 1, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném rejstříkovým soudem v Praze, oddíl B, vložka 2704

**Fio banka, a.s.** (dále jen „banka“) vydává Obchodní podmínky pro elektronickou správu účtů k účtům vedeným bankou Fio banka, a.s. (dále jen „Podmínky“ nebo „podmínky“), a to v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, kde je stanoveno, že část obsahu smlouvy lze určit odkazem na obchodní podmínky, které navrhovatel připojí k nabídce nebo které jsou stranám známy. V uvedeném ustanovení je dále uvedeno, že odchýlná ujednání ve smlouvě mají před zněním obchodních podmínek přednost.

## Obsah

Čl. I. Předmět úpravy .....	2
Čl. II. Způsob přenosu a zabezpečení přenášených dat .....	2
Čl. III. Autorizace elektronicky podaných pokynů .....	2
Čl. IV. Zřizování a rušení podúčtů běžného účtu a rušení účtů pomocí elektronické správy .....	5
Čl. V. Žádosti o vydání platebních karet .....	5
Čl. VI. Rozsah odpovědnosti stran .....	5
Čl. VII. Smluvní odměna a poplatky .....	5
Čl. VIII. Pokyny a informace, které lze podávat, resp. získávat prostřednictvím el. správy účtů .....	6
Čl. VIIIa. Platba na kontakt .....	8
Čl. IX. Bezpečnostní upozornění související s využíváním internetbankingu .....	10
Čl. X. Rizika plynoucí z poskytování služeb elektronických komunikací .....	10
Čl. XI. Preventivní opatření prováděná bankou .....	10
Čl. XII. Utajení důvěrných údajů .....	10
Čl. XIII. Uložení elektronického klíče a tokenu pro službu API .....	11
Čl. XIV. Bezpečnostní opatření ve sféře vlivu klienta, zabezpečení zařízení klienta .....	11
Čl. XV. Zabezpečení sms a mobilního zařízení .....	13
Čl. XVa. Blokace internetbankingu a smartbankingu .....	13
Čl. XVI. Kontaktujte klientského pracovníka .....	14
Čl. XVIa. Oznámení o zneužití internetbankingu a smartbankingu .....	14
Čl. XVII. Závěrečná ustanovení .....	14
Čl. XVIII. Platnost a účinnost .....	15

## Čl. I. Předmět úpravy

1. Banka umožňuje svým klientům na základě uzavřené smlouvy o elektronické správě účtů (dále jen „smlouva“) elektronicky spravovat jejich účty u ní vedené (dále také „internetbanking“). Do internetbankingu se oprávněná osoba přihlašuje za použití svého uživatelského jména a přístupového hesla (v případě přihlašování do smartbankingu se oprávněná osoba přihlašuje zadáním přístupového hesla nebo zadáním biometrických údajů prostřednictvím zabudovaného biometrického snímače na příslušném zařízení), případně i dalšího Bankou požadovaného údaje či bezpečnostního prvku (např. SMS kódu či smartbankingu). Umožňuje-li to Banka, oprávněná osoba se může přihlásit do internetbankingu pomocí QR kódu, jež naskenuje prostřednictvím zařízení s aktivovanou aplikací Smartbanking; přihlášení klient autorizuje způsobem zvoleným pro autorizaci pokynů ve Smartbankingu. Píše-li se dále o internetbankingu či internetovém bankovníctví, může tím být dle povahy úpravy myšlen též tzv. „smartbanking“, tedy služba přímého bankovníctví, za pomoci níž banka umožňuje svým klientům spravovat jejich účty u ní vedené, a to za použití k tomu bankou určené aplikace smartbanking v klientově mobilním zařízení. Pro smartbanking platí všechna následující ustanovení stejně tak jako pro internetbanking, není-li dále uvedeno jinak. Elektronickou správou účtů se rozumí bezdokladové elektronické podávání pokynů a provádění dalších služeb poskytovaných k účtu a získávání informací o účtu a provedených službách. Oprávnění k elektronické správě účtu fyzické osoby může udělit majitel účtu elektronicky ve prospěch třetí fyzické osoby – klienta banky určením jeho uživatelského jména a přiděleného čísla klienta banky. Oprávnění k elektronické správě účtu právnické osoby může udělit písemně osoba oprávněná jednat za právnickou osobu ve prospěch třetí fyzické osoby. Umožňuje-li to banka, a to případně i pouze ve vztahu k určitému typu právnických osob, oprávnění k elektronické správě účtu právnické osoby může udělit majitel účtu (statutární orgán, popřípadě jiná osoba oprávněná za majitele účtu jednat) elektronicky ve prospěch třetí fyzické osoby – klienta banky určením jeho uživatelského jména a přiděleného čísla klienta banky. Při udělení zmocnění určí majitel účtu i rozsah zmocnění, tj. které úkony je zmocněná osoba oprávněna činit. Zmocněnec používá způsob autorizace elektronické komunikace tak, jak ho má domluven s bankou.
2. Tyto Podmínky doplňují či podrobněji upravují některá ustanovení smlouvy, případně k nim činí závazný výklad. V případě rozporu mezi úpravou ve smlouvě a Podmínkách platí ustanovení smlouvy. Banka výslovně uvádí, že součástí těchto podmínek, a tedy i smlouvy, jsou také Obchodní podmínky pro používání služby Bankovní identita.
3. Vlastnoručním podpisem se rozumí podpis učiněný vlastní rukou příslušné osoby (klienta, oprávněné osoby atd.) na listině (např. smlouva či jiný listinný dokument), nebo biometrický podpis. Biometrickým podpisem se rozumí podpis příslušné osoby (klienta, oprávněné osoby atd.) provedený na speciální zařízení (např. tablet, signpad), které zachycuje nejen grafickou podobu podpisu, ale i jeho dynamické prvky (např. tlak, rychlost). Umožňuje-li to banka, takovým podpisem lze podepisovat různé druhy dokumentů na pobočkách banky.

## Čl. II. Způsob přenosu a zabezpečení přenášených dat

1. Všechny pokyny a informace, které lze podat, resp. získat pomocí elektronické správy účtů jsou přenášeny mezi serverem Fio banky, a.s. a počítačem či obdobným mobilním zařízením jako například tzv. chytrým telefonem (smartphone) či tabletem (dále též jen souhrnně označení „zařízení“ pro počítač, mobilní telefon, tablet a obdobné mobilní zařízení) klienta prostřednictvím internetu. Přenášená data jsou zabezpečena prostřednictvím šifrované komunikace (https) za pomoci certifikátu SSL serveru.
2. Klient je před každým využitím služeb banky poskytovaných prostřednictvím internetu (zejména služby Internetbanking) a před každým zadáním důvěrných údajů do přihlašovacího dialogu povinen nejprve ověřit, zda jsou z jeho strany dodrženy všechny povinnosti uložené ve smyslu článku XIV "Bezpečnostní opatření ve sféře vlivu klienta, zabezpečení zařízení klienta", odst. 1 Podmínek. Banka neodpovídá za škodu způsobenou porušením této povinnosti. Další povinnosti klienta související s omezením rizik při používání služeb banky prostřednictvím internetu, jako i důležité informace a upozornění na rizika týkající se využívání služeb banky prostřednictvím internetu, jsou uvedeny v čl. IX až XVIa Podmínek.
3. Banka zřizuje klientovi přístup na neveřejné stránky serveru banky pomocí uživatelského jména a hesla, které si klient zvolí a dohodnutým způsobem předá bance. Klient je oprávněn heslo kdykoliv změnit.

## Čl. III. Autorizace elektronicky podaných pokynů

1. Není-li dále uvedeno jinak, elektronicky podané pokyny musí být klientem autorizovány pomocí bezpečnostního prvku, tj. podepsány jedním z dále uvedených způsobů, nebo jejich kombinací, v závislosti na způsobu zvoleném klientem, případně stanoveném bankou (v takovém případě banka nastaví v systému defaultně jeden ze způsobů autorizace pokynů uvedených v tomto článku, přičemž takové nastavení je klientovi případně umožněno změnit na jiný bankou akceptovaný způsob autorizace), a to dle aktuálních požadavků banky na autorizaci jednotlivých druhů pokynů (např. dle čl. VIII Podmínek). Banka je oprávněna způsoby autorizace elektronicky podaných pokynů i jednostranně měnit, tj. je oprávněna požadovat autorizování pokynů i způsobem, který nemusí být popsán v těchto podmínkách. Elektronicky podané pokyny za pomoci smartbankingu musí být klientem autorizovány zadáním PINu pro smartbanking, přičemž tento způsob autorizace nelze kombinovat s ostatními způsoby. Aplikace smartbanking může na některých mobilních zařízeních umožnit nahrazení PINu pro smartbanking nebo přístupových údajů pro smartbanking použitím zabudovaného biometrického snímače. Umožňuje-li to banka, klient je oprávněn pokyny podané prostřednictvím smartbankingu autorizovat příslušným způsobem autorizace také prostřednictvím internetbankingu. Práva a povinnosti klienta dle tohoto čl. III. Podmínek se obdobně použijí na osobu oprávněnou klientem k elektronické správě jeho účtu, není-li výslovně uvedeno jinak. V souladu s předchozí větou se tedy způsob autorizace (včetně možnosti podávat pokyny bez autorizace pomocí bezpečnostního prvku) může u jednotlivých osob oprávněných nakládat se zůstatkem stejného účtu lišit, a klient jako majitel účtu již na nastavení způsobu autorizace pokynů dalších jím oprávněných osob nemá vliv.
- 1a. Pokud je bankou a klientem (či osobou oprávněnou podávat či autorizovat pokyny za klienta) domluven způsob autorizace elektronicky podávaných pokynů (např. prostřednictvím internetbankingu), rozumí se tím stanovení způsobu autorizace pokynů s využitím některého z bankou využívaných bezpečnostních prvků (např. sms autorizační kód, elektronický podpis či jejich kombinace, autorizace prostřednictvím zařízení, na kterém je zřízen přístup do smartbankingu apod.), avšak pouze ve vztahu k těm pokynům, u nichž banka autorizaci s využitím některého bezpečnostního prvku vyžaduje; banka je oprávněna pro některé druhy pokynů nevyžadovat autorizaci s využitím bezpečnostního prvku, a to za podmínek stanovených v těchto

Podmínkách (může se jednat o druhy pokynů, kdy pro takový postup není třeba speciálního úkonu ze strany klienta, i o druhy pokynů, kdy takový postup musí klient nejdříve autorizovat s využitím používaného bezpečnostního prvku).

1b. **Elektronicky podané pokyny, které nemusí být klientem autorizovány pomocí bezpečnostního prvku.** Za podmínek vymezených v odst. 1c, 1d a 1e tohoto čl. III. Podmínek a ode dne, kdy banka umožňuje či umožní takový způsob provádění elektronicky podaných pokynů, je klient oprávněn provést bez využití bezpečnostního prvku následující typy elektronicky podaných pokynů:

- pokyn k převodu z účtu klienta na jiný účet téhož klienta vedený bankou (dále též jen „převod mezi účty klienta“),
- pokyn k převodu malé částky z účtu klienta (dále též jen „převod malé částky“),
- pokyn k převodu z účtu klienta na účet dle prověřené šablony (dále též jen „převod dle prověřené šablony“).

Klient je oprávněn podat a autorizovat prostřednictvím internetového bankovníctví pokyn k povolení provádění jednotlivého typu převodů bez autorizace pomocí bezpečnostního prvku. Banka je oprávněna (ne však povinna) ode dne, kdy umožní výše uvedené typy elektronicky podaných pokynů provádět bez autorizace pomocí bezpečnostního prvku (tj. ode dne zahájení takové služby), automaticky povolit klientovi provádění jednotlivého typu takových převodů i bez předchozího pokynu klienta k takovému povolení. Klient je oprávněn podat prostřednictvím internetového bankovníctví pokyn (který není autorizován pomocí bezpečnostního prvku) k zakázání provádění jednotlivého typu převodů bez autorizace pomocí bezpečnostního prvku. Pokud klient zakázal provádění převodů bez autorizace pomocí bezpečnostního prvku, takové převody musí být klientem standardně autorizovány pomocí bezpečnostního prvku dle odst. 1 tohoto článku. I pokud má klient povoleno provádění převodů bez autorizace pomocí bezpečnostního prvku, banka je vždy oprávněna u jednotlivého pokynu vyžadovat jeho autorizaci pomocí bezpečnostního prvku. Přehled nastavených způsobů autorizací je uveden v internetovém bankovníctví v sekci „Nastavení“.

1c. **Převod mezi účty klienta.** Klient je oprávněn (za podmínek dle odst. 1b. tohoto článku) provést bez autorizace pomocí bezpečnostního prvku elektronický pokyn k převodu částky z účtu klienta na jakýkoli jiný účet téhož klienta vedeného bankou (majitelem účtu plátce a účtu příjemce musí být tedy totožná osoba). Banka je oprávněna podmínky realizace takových převodů bez autorizace pomocí bezpečnostního prvku kdykoli měnit (tj. např. umožnit takové převody pouze mezi určitými typy účtů, do částky stanovené bankou nebo v počtu stanoveném bankou).

1d. **Převod malé částky.** Klient je oprávněn (za podmínek dle odst. 1b. tohoto článku) provést bez autorizace pomocí bezpečnostního prvku elektronický pokyn malé částky z účtu klienta, a to do výše limitů stanovených bankou. Banka je oprávněna stanovit limit pro maximální výši částky jednotlivého převodu bez autorizace pomocí bezpečnostního prvku až do 30 eur (příp. ekvivalentu v CZK), limit pro maximální kumulativní výši po sobě jdoucích převodů bez autorizace pomocí bezpečnostního prvku až do 100 eur (příp. ekvivalentu v CZK) od posledního pokynu autorizovaného pomocí bezpečnostního prvku a limit pro maximální počet po sobě jdoucích převodů bez autorizace pomocí bezpečnostního prvku až do počtu šest od posledního pokynu autorizovaného pomocí bezpečnostního prvku; banka je oprávněna nestanovit limit pro maximální kumulativní výši nebo limit pro maximální počet. Je-li podáním elektronického pokynu překročen jakýkoli limit stanovený bankou, takový pokyn je klient povinen standardně autorizovat pomocí bezpečnostního prvku dle odst. 1 tohoto článku. Elektronicky podaný pokyn v jiné měně než je měna stanoveného limitu bude pro účely tohoto odst. 1d. přepočten aktuálním kurzem ČNB nebo ECB.

1e. **Převod dle prověřené šablony.** Klient je oprávněn (za podmínek dle odst. 1b. tohoto článku) provést bez autorizace pomocí bezpečnostního prvku elektronický pokyn k převodu částky dle šablony, kterou klient označí v internetovém bankovníctví nebo, umožňuje-li to banka, ve smartbankingu za prověřenou (pro účely těchto Podmínek též jen „prověřená šablona“). Klient bere na vědomí a souhlasí, že se bez autorizace pomocí bezpečnostního prvku provede i elektronický pokyn, který nebyl zadán s využitím prověřené šablony, pokud se parametry tohoto elektronického pokynu shodují se všemi parametry nastavenými klientem v rámci prověřené šablony, s výjimkou částky (prověřená šablona musí mít nastavený alespoň účet příjemce, ostatní parametry jsou nepovinné); pokud je u prověřené šablony nastavena částka (tj. měsíční limit), uplatní se takový limit i pro takto podávaný pokyn. Pokud není v rámci prověřené šablony nastaven účet plátce, platí, že prověřenou šablonu je oprávněn použít klient pro jakýkoli účet, který je oprávněn samostatně elektronicky spravovat, nestanoví-li banka jinak. Pokud je v rámci prověřené šablony nastaven účet plátce, platí, že prověřenou šablonu je oprávněna použít jakákoli osoba, která je oprávněna elektronicky spravovat účet plátce, nestanoví-li banka jinak. Klient je oprávněn stanovit si v internetovém bankovníctví nebo, umožňuje-li to banka, ve smartbankingu měsíční limit pro provádění takových převodů bez autorizace pomocí bezpečnostního prvku (měsíční limit se nastavuje uvedením částky v rámci prověřené šablony; pokud měsíční limit není uveden, platí, že prověřená šablona je nastavena s neomezeným měsíčním limitem, nestanoví-li banka jinak). Je-li podáním elektronického pokynu překročen tento limit, takový pokyn je klient povinen standardně autorizovat pomocí bezpečnostního prvku dle odst. 1 tohoto článku. Banka je oprávněna podmínky realizace takových převodů bez autorizace pomocí bezpečnostního prvku kdykoli měnit (tj. např. umožnit takové převody pouze do částky stanovené bankou nebo v počtu stanoveném bankou).

2. **Autorizace elektronickým podpisem.** Umožňuje-li banka tento způsob autorizace a dohodne-li se na tomto způsobu autorizace s klientem, banka dodá klientovi program, který mu umožní vytvořit si vlastní elektronický podpis – klíč. Klient je oprávněn po započítí elektronické komunikace změnit klíč. Změnu klíče provede klient tak, že v programu dodaném mu bankou si vytvoří nový klíč, jehož veřejnou část osobně předá bance na její pobočce. V případech, kdy banka prostřednictvím internetbankingu vyzve klienta ke změně klíče, je klient povinen tuto změnu provést ve lhůtě uvedené ve výzvě. V opačném případě banka klíč po marném uplynutí lhůty zruší. Po zrušení klíče nebude klient moci provádět pokyny, které vyžadují autorizaci dle čl. VIII odst. 9 Podmínek, a to do doby, dokud neprovede změnu klíče výše uvedeným způsobem. Veřejnou část svého klíče předá klient osobně před započítím elektronické komunikace bance. Správa přístupu k tajné části klíče a heslu klíče je plně v odpovědnosti klienta. Je-li klientem právnická osoba, musí každá fyzická osoba, která je oprávněna jménem klienta podávat pokyny a získávat informace, mít své uživatelské jméno a heslo, které je považováno za uživatelské jméno a heslo klienta, a svůj klíč. Manuál pro elektronickou aplikaci Fio-podpis určený pro instalaci a použití elektronického podpisu je možné získat na každé pobočce banky nebo ho lze získat na webových stránkách banky: <https://www.fio.cz/spolecnost-fio/manualy-dokumenty-ceniky/manualy>. Klient je povinen při instalaci a použití elektronického Fio - podpisu postupovat podle uvedeného manuálu. Autorizaci pokynu prostřednictvím elektronického Fio - podpisu provádí klient potvrzením pokynu (odkliknutím dané volby) v elektronické aplikaci Fio-podpis, přičemž před prvním potvrzením pokynu je potřeba uvést své heslo k soukromé části klíče do elektronické aplikace Fio - podpis. Klient má povinnost odhlásit se z elektronické aplikace Fio – podpis vždy bezprostředně

po ukončení práce s ní a nikdy neponechávat mimo dohled své zařízení, pokud je klient přihlášen do elektronické aplikace Fio - podpis.

3. Autorizace jednorázovým sms kódem. Klient sdělí bance telefonické číslo, na které bude banka klientovi zasílat sms zprávy s jednorázovým autorizačním kódem. Autorizační kód je určen vždy k jednoznačně definovanému pokynu (včetně tzv. hromadného pokynu k více transakcím apod.). Klient si v rámci nastavení podmínek autorizace může zvolit délku autorizačního kódu (5 – 25 znaků), počet pokusů pro zadání kódu (1- 5 pokusů) a platnost autorizačního kódu (max. 20 minut). V případě propadnutí platnosti autorizačního kódu (vygenerování nového autorizačního kódu k zadanému pokynu, uplynutí stanovené doby platnosti) klient může požádat o zaslání nového jednorázového autorizačního kódu. Autorizaci pokynu prostřednictvím sms kódu provádí klient uvedením zasláného sms kódu do příslušného pole formuláře pro zadávání pokynů v rámci internetbankingu poté, co se řádně přihlásil do internetbankingu. Je-li klientem vložený sms kód shodný s sms kódem vygenerovaným a zasláným bankou, je pokyn autorizován. Banka je oprávněna z bezpečnostních důvodů zrušit zasílání sms zpráv s jednorázovým autorizačním kódem na telefonické číslo sdělené klientem v případě, že vznikne podezření, že telefonní číslo není ve výhradní dispozici klienta; v takovém případě lze nové autorizační číslo nastavit osobně na pobočce banky.
- 3a. Autorizace PINem pro smartbanking. Pro používání smartbankingu si klient do svého mobilního zařízení opatří bankou určenou aplikaci smartbanking umožňující poskytování této služby dle operačního systému mobilního zařízení (na internetových stránkách banky lze najít odkazy na autorizované zdroje této aplikace). Bankou určenými aplikacemi smartbanking nemusí být podporovány všechny typy mobilních zařízení a jejich operační systémy. S výjimkou režimu pouze pasivních operací dochází (ve výchozím nastavení) zřízením smartbankingu i ke změně primárního způsobu autorizace elektronicky podaných pokynů (např. zadaných v internetbankingu) na autorizaci prostřednictvím zařízení, na kterém je zřízen smartbanking. Autorizaci pokynu prostřednictvím PINu pro smartbanking provádí klient zadáním PINu pro smartbanking do příslušného pole pro zadávání pokynů na zařízení, na kterém je zřízen přístup do smartbankingu (tj. zařízení, které je spárováno s internetovým bankovníctvím klienta). Klient získá přístup do smartbankingu jedním z následujících způsobů (banka je oprávněna neumožnit klientovi aktivaci smartbankingu některým z níže uvedených způsobů, a to např. z technických či bezpečnostních důvodů):
- a) v internetbankingu: i) Klient si v internetbankingu zvolí režim (rozsah oprávnění a funkcionalit včetně možnosti autorizovat pokyny, např. plný přístup/pasivní přístup) zřízeného smartbankingu, a následně zadá (a autorizuje) pokyn pro vygenerování QR kódu (jednorázový kód s omezenou platností); tento pokyn musí být řádně autorizován elektronickým podpisem a/nebo jednorázovým sms kódem, nebo prostřednictvím již dříve zřízeného smartbankingu, v závislosti na způsobu autorizace zvolené klientem. ii) Klient za účelem spárování mobilního zařízení naskenuje pomocí párovaného zařízení vygenerovaný QR kód nebo zadá vygenerovaný číselný kód do příslušného pole ve smartbankingu. iii) Klient si ve smartbankingu zřídí přístupové heslo do smartbankingu a také PIN pro autorizaci pokynů prostřednictvím smartbankingu, případně si nastaví i možnost nahradit PIN autorizací za použití biometrického snímače;
- b) ve smartbankingu:
- 1) Klient se přihlásí do internetbankingu v prostředí aplikace smartbanking na párovaném mobilním zařízení. ii) Klient si v internetbankingu zvolí režim (rozsah oprávnění a funkcionalit včetně možnosti autorizovat pokyny, např. plný přístup/pasivní přístup) zřízeného smartbankingu, a následně zadá (a autorizuje) pokyn pro dokončení aktivace smartbankingu na párovaném zařízení; po úspěšné autorizaci pokynu pro dokončení aktivace smartbankingu dojde k automatickému spárování zařízení. iii) Klient si ve smartbankingu zřídí přístupové heslo do smartbankingu a také PIN pro autorizaci pokynů prostřednictvím smartbankingu, případně si nastaví i možnost nahradit PIN autorizací za použití biometrického snímače;
- 2) Klient si v dříve aktivovaném smartbankingu zvolí režim (rozsah oprávnění a funkcionalit včetně možnosti autorizovat pokyny, např. plný přístup/pasivní přístup) zřízeného smartbankingu, a následně zadá a autorizuje (dle nastaveného způsobu autorizace v dříve aktivovaném smartbankingu) pokyn pro vygenerování QR kódu (jednorázový kód s omezenou platností); ii) Klient za účelem spárování mobilního zařízení naskenuje pomocí párovaného zařízení vygenerovaný QR kód nebo zadá vygenerovaný číselný kód do příslušného pole ve smartbankingu. iii) Klient si ve smartbankingu zřídí přístupové heslo do smartbankingu a také PIN pro autorizaci pokynů prostřednictvím smartbankingu, případně si nastaví i možnost nahradit PIN autorizací za použití biometrického snímače;
- c) osobně na pobočce banky: i) Pracovník banky zadá v rámci vnitřního systému banky příkaz k aktivaci aplikace smartbanking na novém mobilním zařízení, a současně zvolí režim (rozsah oprávnění a funkcionalit včetně možnosti autorizovat pokyny, např. plný přístup/pasivní přístup) zřízeného smartbankingu; následně je na smluvní dokumentaci vygenerován párovací QR kód. ii) Klient za účelem spárování mobilního zařízení naskenuje pomocí párovaného zařízení QR kód, který je vygenerován na příslušné smluvní dokumentaci. iii) Klient si ve smartbankingu zřídí přístupové heslo do smartbankingu a také PIN pro autorizaci pokynů prostřednictvím smartbankingu, případně si nastaví i možnost nahradit PIN autorizací za použití biometrického snímače.
- 3b. Autorizace za použití biometrického snímače. Na vybraných mobilních zařízeních může aplikace smartbanking umožnit nahrazení PINu pro smartbanking a/nebo přístupových údajů pro smartbanking použitím zabudovaného biometrického snímače. Banka je oprávněna požadovat autorizaci PINem pro smartbanking i v případě, má-li klient zvolenu autorizaci za použití biometrického snímače. Není-li nastavena možnost použití biometrického snímače přímo v rámci zřízeného smartbankingu, možnost použití biometrického snímače klient nastaví v aplikaci smartbanking a jeho nastavení autorizuje PINem pro smartbanking. Před nastavením použití biometrického snímače banka doporučuje klientovi seznámit se s principy jeho fungování v použitém mobilním zařízení. Banka neodpovídá za správné fungování biometrického snímače a klient nastavením jeho použití pro smartbanking na sebe přebírá riziko vyplývající z možných chyb jeho fungování. Aplikace smartbanking ani jiné systémy banky nezískávají, nezpracovávají ani neukládají žádná biometrická data klienta. Zrušení možnosti použití biometrického snímače se nastavuje potvrzením příslušné volby v smartbankingu. Pro alternativní autorizaci pomocí passcode (umožňuje-li banka takový způsob autorizace) do telefonu platí stejná pravidla a povinnosti jako pro autorizaci za použití biometrického snímače.
- 3c. Rychlejší potvrzování pokynů prostřednictvím zařízení se smartbankingem: Umožňuje-li to banka, klient je oprávněn některé elektronicky podané pokyny (např. podané prostřednictvím internetbankingu apod.) autorizovat také přímo prostřednictvím zařízení, na kterém je zřízen přístup do smartbankingu (tj. zařízení, které je spárováno s internetovým bankovníctvím klienta),

a to bez nutnosti dodatečné autorizace PINem pro smartbanking nebo za použití biometrického snímače (dále též jen „rychlejší potvrzování pokynů“). Primární autorizace prostřednictvím funkce rychlejšího potvrzování pokynů je aktivována okamžikem zřízení smartbankingu (s výjimkou režimu pouze pasivních operací). Banka je oprávněna klientovi umožnit nastavit si v takovém případě také dodatečnou autorizaci PINem pro smartbanking nebo za použití biometrického snímače. Klient je oprávněn podat prostřednictvím internetového bankovníctví pokyn ke změně způsobu autorizace elektronicky podaných pokynů a/nebo ke zrušení (či následně zřízení) možnosti autorizovat pokyny prostřednictvím funkce rychlejšího potvrzování pokynů. Přehled nastavených způsobů autorizací je uveden v internetovém bankovníctví v sekci „Nastavení“.

4. Nastavení způsobu a podmínek autorizace dle odst. 2 a odst. 3 konkrétního klienta je uvedeno ve Smlouvě, Protokolu o nastavení autorizace elektronických pokynů či jiném obdobném dokumentu. Nastavení způsobu a podmínek autorizace PINem pro smartbanking dle odst. 3a, a případně autorizace za použití biometrického snímače podle odst. 3b, a prostřednictvím rychlejšího potvrzování pokynů je považováno za nastavenou autorizaci elektronických pokynů podle předchozí věty, a to okamžikem zřízení smartbankingu klientem dle postupu uvedeného v odst. 3a tohoto článku (resp. okamžikem nastavení použití biometrického snímače podle odst. 3b), i když tento způsob autorizace není uveden ve Smlouvě, Protokolu o nastavení autorizace elektronických pokynů či jiném obdobném dokumentu. Klient je oprávněn podat prostřednictvím internetového bankovníctví pokyn ke změně způsobu autorizace u některých typů pokynů. Přehled nastavených způsobů autorizací je uveden v internetovém bankovníctví v sekci „Nastavení“.
5. Způsob a podmínky autorizace dle odst. 2 a odst. 3 může klient změnit osobně na pobočce banky. Způsob a podmínky autorizace dle odst. 1c až 1e a odst. 3c může klient změnit elektronicky prostřednictvím internetbankingu, nestanoví-li banka jinak. Způsob a podmínky autorizace dle odst. 3a (umožňuje-li to banka) až odst. 3c může klient změnit elektronicky prostřednictvím aplikace smartbanking. Klient může prostřednictvím internetbankingu nebo smartbankingu deaktivovat způsob autorizace podle odst. 2 a odst. 3, případně ho (po předchozí deaktivaci) opět aktivovat (v souladu s dříve sjednanými podmínkami autorizace).

#### **Čl. IV. Zřizování a rušení podúčtů běžného účtu a rušení účtů pomocí elektronické správy**

1. Prostřednictvím elektronické správy účtů lze zřizovat a rušit podúčty běžného účtu (dále jen podúčty), je-li to výslovně uvedeno jako jedna z možností v čl. VIII.
2. Prostřednictvím elektronické správy účtů lze též rušit účty, s výjimkou běžných účtů, Fiokonta, speciálních běžných účtů a účtů, o nichž to stanoví smlouva či Obchodní podmínky pro zřizování a vedení účtů (dále také jen „obchodní podmínky“), i když nebyly založeny pomocí elektronické správy účtů, pokud se banka s klientem nedohodnou jinak. Alespoň po dobu 360 dnů ode dne zrušení podúčtu může klient nadále získávat všechny informace o něm, včetně pohybů na účtu či podúčtu.

#### **Čl. V. Žádosti o vydání platebních karet**

1. Prostřednictvím internetbankingu lze bance zaslat žádost o vydání platební karty. Banka platební kartu klientovi vydá na základě uzavřené Žádosti/smlouvy o vydání platební karty prostřednictvím elektronických prostředků, je-li to výslovně uvedeno jako jedna z možností v čl. VIII.

#### **Čl. VI. Rozsah odpovědnosti stran**

1. Klient odpovídá za závazky vzniklé elektronickým podáním pokynu stejně, jako by byly pokyn nebo žádost podány písemně.
2. Klient odpovídá za logickou správnost a soulad veškerých svých elektronicky podaných pokynů se smlouvou a Podmínkami, případně dalšími předpisy.
3. Klient odpovídá za škodu, pokud škodu způsobil svým podvodným jednáním, úmyslně nebo z hrubé nedbalosti. Hrubou nedbalostí se rozumí porušení jakékoli povinnosti klienta vyplývající z článku II, III, IX, X, XII až XIV, XV, XVI a XVIa Podmínek, zejména porušení opatření za účelem zajištění bezpečnosti a utajení důvěrných údajů, porušení povinností k zabezpečení zařízení používaného pro přístup do internetbankingu či smartbankingu, porušení povinností k zabezpečení mobilního zařízení/SIM karty používané pro zasílání SMS kódů, porušení povinnosti ověřit adresu serveru banky, porušení povinností ověřit identifikaci aplikace pro elektronický podpis, porušení povinnosti řádně zkontrolovat pomocí symbolu (např. visacího zámku) v adresním řádku internetového prohlížeče, že komunikuje se serverem banky nebo porušení povinnosti včas oznámit bance podezření na zneužití bezpečnostních údajů.
4. Banka odpovídá za bezchybnost zpracování požadavků klienta, které jsou jí předány v souladu se smlouvou a Podmínkami. Banka nenesे žádnou odpovědnost za případné škody vzniklé v souvislosti s okolností, která je neobvyklá, nepředvídatelná, nezávislá na vůli banky a jejíž následky nemohla banka odvrátit (včetně takových škod vzniklých z důvodu poruchy přenosové sítě) či z důvodu náhody, tj. nepředvídatelné a na vůli banky nezávislé události, jejíž následky nemohla banka odvrátit.
5. Neuplatní-li se odpovědnost dle čl. VI. odst. 3 Podmínek a podmínky uvedené v ustanovení § 182 odst. 2 a 3 zákona o platebním styku, klient, který je spotřebitelem, nese ztrátu za veškeré neautorizované (neoprávněné) platby do částky odpovídající 50 EUR, byla-li tato ztráta způsobena v důsledku zneužití internetbankingu či smartbankingu z důvodu nezajištění ochrany osobních (personalizovaných) bezpečnostních prvků (zejména uživatelské jméno, heslo, autorizační sms kód, apod.). Klient, který není spotřebitelem, nese ztrátu za veškeré neautorizované platby uskutečněné v důsledku zneužití internetbankingu či smartbankingu z důvodu nezajištění ochrany osobních bezpečnostních prvků v plném rozsahu; klient, který není spotřebitelem, nese ztrátu v plném rozsahu i v případě situací uvedených v ustanovení § 182 odst. 2 a 3 zákona o platebním styku.
6. Pro odpovědnost banky se dále použijí ustanovení odst. 29 až 32 čl. XIII. Obchodních podmínek pro zřizování a vedení účtů, vydaných bankou.

#### **Čl. VII. Smluvní odměna a poplatky**

1. Výše odměny účtovaná bankou za umožnění elektronické správy účtů je uvedena v Ceníku finančních operací a služeb (dále též jen „Ceník“), který vydává banka. Ceník může být vydán ve formě několika dílčích ceníků. Náklady na komunikaci s bankou hradí klient.

2. Poplatky za provedené pokyny pomocí elektronické správy účtů a poplatky za využití informačních a autorizačních prostředků jsou rovněž uvedeny v Ceníku finančních operací a služeb.

#### **Čl. VIII. Pokyny a informace, které lze podávat, resp. získávat prostřednictvím el. správy účtů**

1. Prostřednictvím elektronické aplikace internetbanking, jež slouží jako komunikační program mezi bankou a klientem, je klient zejména oprávněn zadávat pokyny bance, přijímat od banky informace, zprávy, upozornění, nabídky na platební či bankovní služby, uzavírat s bankou konkrétní smlouvy a i jinak komunikovat s bankou. Z toho důvodu je klient povinen sledovat veškeré zprávy, informace a upozornění, které mu banka prostřednictvím internetbankingu doručí. Neplnění této povinnosti je porušení povinností vyplývajících ze smlouvy. Banka je oprávněna získávat údaje z informačního systému veřejné správy, včetně údajů vedených v základním registru (dále též jen „základní registry“) ve smyslu § 38af zákona č. 21/1992 Sb., o bankách, ve znění pozdějších předpisů. O případné změně údajů klienta evidovaných bankou na základě údajů získaných ze základních registrů je banka oprávněna klienta informovat prostřednictvím zprávy v internetbankingu. Klient je povinen kontrolovat aktuálnost osobních či kontaktních údajů klienta zobrazovaných v internetbankingu (včetně zpráv zaslaných do internetbankingu dle předchozí věty) a případné zjištění neshody oznámit bance.
2. Klient souhlasí s tím, že banka v případech, kde to právní předpisy nevyklučují, bude používat naskenovaný podpis jako mechanický prostředek náhrady vlastnoručního podpisu ve smluvních vztazích s klientem založených touto smlouvou a upravených těmito Podmínkami. Klient bere na vědomí, že takovou praxi banka považuje za obvyklou.
3. Banka i klient souhlasí, že v rámci kontaktu klienta s bankou prostřednictvím internetbankingu bude autorizace pokynů klienta v internetbankingu považována jako mechanický prostředek náhrady jeho vlastnoručního podpisu, kde to právní předpisy nevyklučují. Klient prohlašuje, že takovou praxi bere za obvyklou.
4. Klient souhlasí, že banka má právo používat internetbanking, e-mailové zprávy, kurýra, službu krátkých textových zpráv (SMS) nebo jiných prostředků dálkové komunikace umožňující komunikaci s klientem s cílem nabídnout mu jakékoliv služby spojené se zřízením platebních a bankovních služeb. Klient souhlasí s poskytnutím jakýchkoliv informací, materiálů a nabídek způsobem uvedeným v předchozí větě tohoto odstavce.
5. V případech, kdy banka bude klientovi doručovat jakýkoliv dokument prostřednictvím internetbankingu, bude se považovat dokument za doručený v okamžiku, kdy banka obdrží potvrzení o jeho přečtení ze strany klienta, nejpozději však dnem následujícím po odeslání dokumentu, pokud klient neprokáže, že se z důvodů nezávislých na jeho vůli nemohl s obsahem zasláného dokumentu seznámit.
6. V případech doručování kurýrem se považuje za den doručení den přijetí zásilky klientem.
7. Elektronickou správou účtů lze, není-li dále uvedeno jinak, podávat zejména tyto pokyny:
  - a) podání/ změna/rušení řádné výpovědi na vklad s výpovědní lhůtou nebo spořicí účet s výpovědní lhůtou,
  - b) příkaz k úhradě finančních prostředků,
  - c) odvolání příkazu k úhradě finančních prostředků, jehož splatnost teprve nastane,
  - d) trvalý příkaz k úhradě finančních prostředků z běžného účtu nebo běžného vkladu,
  - e) změna/rušení trvalého příkazu k úhradě z běžného účtu nebo běžného vkladu,
  - f) zřízení/změna/zrušení souhlasu s inkasem ve prospěch jiného účtu
  - g) zřízení/změna/zrušení souhlasu s platbami SIPO,
  - h) zřízení/zrušení tokenu pro službu API,
  - i) avizování výběru hotovosti pobočky banky,
  - j) zřizování podúčtů a rušení podúčtů, rušení účtů<sup>1</sup> s výjimkou účtů dle čl. IV., odst. 2. Podmínek,
  - k) změna způsobu připoisování úroků, dispozice s úroky a dispozice se zůstatkem účtu nebo podúčtu po jeho zrušení,
  - l) změna hesla pro internetbanking,
  - m) zmocnění třetí osoby ke správě účtu majitele,
  - n) zřízení/zrušení SMS upozornění, emailového upozornění a upozornění prostřednictvím zařízení s aplikací smartbanking o událostech na účtu,
  - o) zřízení/zrušení smartbankingu,
  - p) zadání přístupového hesla pro smartbanking a zřízení PINu pro smartbanking (toto lze nastavit pouze přes smartbanking),
  - q) volba použití biometrického snímače v mobilním zařízení pro smartbanking (toto lze nastavit pouze přes smartbanking),
  - r) umožňuje-li to banka, povolení/změna/zrušení zobrazování tzv. widgetů, a to za podmínek a po dobu stanovenou bankou; widgetem se rozumí zobrazování některých funkcí aplikace smartbanking (např. informace o zůstatcích na účtech) na ploše mobilního zařízení bez nutnosti přihlášení se do smartbankingu (toto lze nastavit pouze přes smartbanking),
  - s) povolení/zakázání provádění pokynů uvedených v odst. 1b. čl. III Podmínek bez autorizace pomocí bezpečnostního prvku a případně s tím související další pokyny,
  - t) změna způsobu autorizace elektronicky podaných pokynů (např. autorizace pokynu k provedení platební transakce, pokynu ke změně limitů platební karty apod.),
  - u) změna způsobu a frekvenci předávání výpisů z účtů,
  - v) přijímat předem schválené nabídky banky na poskytnutí dalších služeb v rámci zřízeného běžného účtu či podúčtů,
  - w) zaslat bance návrh na uzavření smlouvy o poskytování bankovních či platebních služeb,
  - x) uzavření Smlouvy o vydání platební karty a dalších smluv dle aktuální nabídky banky,
  - y) umožňuje-li to banka, uzavření dodatků k dříve uzavřeným smlouvám,
  - z) volba/změna vlastního PINu platební karty,
  - aa) změna výše limitu pro platební karty,

<sup>1</sup> Rušit účty, případně jinak nakládat s účty, smí pouze majitel účtu a osoba k tomu majitelem účtu zmocněná.

- bb) změna stavu platební karty,
  - cc) umožňuje-li to banka, zobrazení údajů o platební kartě,
  - dd) zadání/změna/zrušení korespondenční adresy,
  - ee) zadání/zrušení kontaktního telefonu,
  - ff) zadání/zrušení kontaktního e-mailu,
  - gg) změna pobočky, na které je evidovaná dokumentace klienta,
  - hh) umožňuje-li to banka, vytvoření, obnovení či odstranění profilu v Registru pro platby na kontakt vedeném Českou národní bankou (dále též jen „Registr PNK“),
  - ii) umožňuje-li to banka, udělení souhlasu bance k poskytnutí služby informování o platebním účtu (tj. k získání informací o účtu klienta vedeném jiným poskytovatelem platebních služeb).
8. Elektronickou správou účtů lze zejména získávat tyto informace:  
parametry účtu a podúčtu, zůstatek na účtu nebo podúčtu k určitému datu, pohyby na účtu nebo podúčtu za určité období, výpis z účtu nebo podúčtu, přehled podaných pokynů spolu s jejich stavy, parametry vydané platební karty apod.
9. Některé pokyny dle odst. 7, dle požadavků banky týkajících se autorizace a aktuálních v čase zadávání pokynu, musí být autorizovány dle čl. III. Podmínek. Některé z pokynů a informací, které lze podávat, resp. získávat prostřednictvím el. správy účtů, uváděné v odst. 7 a 8, mohou být při použití smartbankingu omezeny v závislosti na verzi aplikace, mobilního zařízení či jeho operačního systému.
- 9a. Banka je oprávněna pokyny uvedené v tomto čl. VII umožnit podat a případně autorizovat (způsobem dle čl. III. a v rozsahu limitů stanovených dle odst. 14a tohoto článku) také nezletilým klientům (s výjimkou pokynů, jež souvisí s poskytováním úvěrových služeb). Banka je oprávněna rozsah pokynů, které lze podat nebo autorizovat nezletilým klientem, dle vlastního uvážení, rozšířit i zúžit. Oprávnění nezletilých klientů podávat či autorizovat pokyny dle tohoto odstavce je stanoveno v následujícím rozsahu:
- a) klienti ve věku od nabytí 8 let do nabytí 15 let jsou oprávněni pouze podávat pokyny, které je následně oprávněn autorizovat výhradně zákonný zástupce (případně osoba v obdobném postavení);
  - b) klienti ve věku od nabytí 15 let do nabytí 18 let jsou oprávněni podávat i autorizovat pokyny.
10. Elektronickou správou účtů lze zadat požadavek na založení nebo zrušení SMS upozornění, emailového upozornění a/nebo upozornění prostřednictvím zařízení s aplikací smartbanking o některých událostech na účtu. Klient bere na vědomí, že upozornění uvedená v předchozí větě jsou čistě informativního charakteru (závažné informace jsou klientovi dostupné v zabezpečeném prostředí internetbankingu či smartbankingu), přičemž Banka negarantuje jejich bezprostřední doručení po vzniku události rozhodnutí pro jejich odeslání (např. z technických důvodů na straně Banky či klienta). Klient si může zvolit upozornění dle aktuální nabídky přístupné klientovi v rámci elektronické správy účtu. Klient je oprávněn zvolit možnost zaslání informací o událostech na účtu formou sms nebo e-mailu na jím zadáný kontakt. Banka je oprávněna (ne však povinna) i bez předchozího upozornění jednostranně zrušit upozornění, pokud dojde ke vzniku neoprávněného debetního zůstatku na účtu klienta; po vyrovnání debetního zůstatku se upozornění neobnovuje – pro obnovení služby je potřeba nově založení upozornění, které může klient provést po vyrovnání debetního zůstatku. Upozornění dle tohoto odstavce založené oprávněnou osobou se neruší se zánikem oprávnění této osoby; pro zrušení upozornění je třeba podat pokyn ze strany aktuální oprávněné osoby.
11. Příkazem k úhradě se pro účely Podmínek rozumí i příkaz k tzv. dobítí kreditu (banka může označit i jiným obdobným názvem srozumitelným pro běžného klienta), tj. příkaz k úhradě finančních prostředků ve prospěch účtu příslušného mobilního operátora za účelem dobítí kreditu SIM karty (tj. za účelem předplacení služeb poskytovaných mobilním operátorem jeho zákazníkovi) identifikované klientem při zadávání pokynu uvedením telefonního čísla příslušné SIM karty; klient u zadání pokynu nezadává číslo účtu mobilního operátora (příjemce převodu), ale zadá telefonní číslo příslušné SIM karty, jejíž kredit má být převodem dobít, případně určí i příslušného mobilního operátora (je-li to vyžadováno) a zadá jiné bankou požadované údaje.
12. Banka si vyhrazuje právo omezit dispozici s peněžními prostředky na účtu (popř. s určitou výší peněžních prostředků) prostřednictvím internetbankingu či smartbankingu, a to zejména z důvodu výkonu rozhodnutí či z důvodu exekuce. Pokud je dispozice s peněžními prostředky na účtu dle předchozí věty omezena a majitel účtu má zákonný nárok na výplatu peněžních prostředků (např. nárok na výplatu stanoveného násobku životního minima dle příslušných právních předpisů upravujících výkon rozhodnutí, exekuční řízení, příp. jiné vykonávací řízení, nebo nárok na výplatu poloviny peněžních prostředků, které byly na účtu v okamžiku doručení usnesení o nařízení výkonu rozhodnutí, exekučního příkazu apod.), banka je oprávněna, ne však povinna, zamezit jejich vyplacení prostřednictvím internetbankingu či smartbankingu a vyžadovat, aby majitel účtu tento nárok uplatnil na pobočce banky; banka má však právo (ne povinnost) umožnit vyplacení takové částky i prostřednictvím internetbankingu či smartbankingu, a to i v případě, kdy účet majitele spravuje osoba odlišná od majitele účtu – pro případ takového postupu k tomu majitel účtu zmocněnou osobu ve smyslu čl. 1 odst. 1 těchto podmínek B zmocňuje.
13. Není-li v těchto Podmínkách stanoveno výslovně jinak, a není-li ve zmocnění uděleném ve smyslu čl. I. odst. 1 těchto Podmínek výslovně stanoveno, že zmocnění nezaniká úmrtím majitele účtu, zmocnění udělené dle čl. I. odst. 1 těchto Podmínek zaniká desátý pracovní den po dni doručení oznámení o úmrtí majitele účtu bance; ustanovení této věty však platí pouze pro případy, kdy se banka o úmrtí klienta poprvé dověděla po 31.12.2016. Banka je však oprávněna (ne povinna) zrušit oprávnění k elektronické správě účtů ve smyslu čl. I. odst. 1 těchto Podmínek i bezodkladně po doručení oznámení o úmrtí majitele účtu bance.
14. Klient je oprávněn prostřednictvím písemné žádosti (na libovolné pobočce banky či korespondenčně s úředně ověřenými podpisy) nastavit maximální denní a měsíční limit majitele a limit příkazce (pro účely tohoto odstavce též jen „limit“) pro elektronicky podané pokyny (počáteční limit není ze strany banky nastaven) a toto nastavení následně i měnit; v takovém případě je možné elektronické pokyny podat prostřednictvím internetbankingu a smartbankingu v součtu za všechny pokyny pouze do výše aktuálně nastaveného limitu, není-li uvedeno jinak. „Limit majitele“ je limit nastavený klientovi jako majiteli účtu; tento limit platí souhrnně pro všechny účty vedené pro tohoto klienta bez ohledu na to, zda byl pokyn podán klientem nebo jakýmkoli zmocněncem (včetně zákonného zástupce). „Limit příkazce“ je limit nastavený klientovi jako uživateli internetbankingu, resp. smartbankingu; tento limit platí souhrnně pro všechny pokyny podané uživatelem bez ohledu na to,

k jakému účtu byl pokyn podán. Banka je oprávněna některé typy pokynů nezapočítávat do nastaveného limitu (jedná se zejména o příkazy k inkasu, avizování výběru hotovosti či převody mezi účty klienta). Elektronicky podaný pokyn v jiné měně než CZK bude pro účely tohoto odstavce přepočten kurzem ČNB aktuálním k okamžiku podání pokynu. Banka je oprávněna stanovit klientovi maximální denní a měsíční limit i bez jeho výslovné žádosti, a stanovené limity individuálně změnit (způsobem uvedeným v čl. XVII. odst. 1 podmíněk).

14a. V případě nezletilých klientů je maximální denní a měsíční limit majitele a limit příkazce shodně stanoven na:

- a) 15.000 Kč u účtů nezletilých klientů ve věku do nabytí 8 let, kterým jsou poskytovány služby na základě jednání zákonného zástupce (či osoby v obdobném postavení);
- b) 15.000 Kč u účtů nezletilých klientů od nabytí 15 let do nabytí 18 let, kterým jsou poskytovány služby samostatně bez jednání zákonného zástupce (či osoby v obdobném postavení);
- c) 25.000 Kč u účtů nezletilých klientů od nabytí 8 let do nabytí 15 let, kterým jsou poskytovány služby na základě jednání zákonného zástupce (či osoby v obdobném postavení);
- d) 50.000 Kč u účtů nezletilých klientů od nabytí 15 let do nabytí 18 let, kterým jsou poskytovány služby na základě jednání zákonného zástupce (či osoby v obdobném postavení).

15. Služba informování o platebním účtu je služba spočívající ve sdělování informací o platebním účtu prostřednictvím internetu i) poskytovatelem rozdílným od banky (jakožto poskytovatele, který vede daný účet), nebo ii) bankou (jakožto poskytovatelem služby informování o platebním účtu; v takovém případě jiný poskytovatel, který vede účet klientovi, sděluje informace o účtu klienta bance na základě souhlasu klienta uděleného prostřednictvím internetbankingu). Poskytuje-li banka službu informování o platebním účtu, a umožní-li to banka ve vztahu k danému klientovi, klient je oprávněn prostřednictvím internetbankingu udělit souhlas bance k poskytnutí služby informování o platebním účtu (tj. k získání informací o účtu klienta vedeném jiným poskytovatelem platebních služeb. může se jednat např. o výpisy z účtu či údaje o transakcích na účtu za dané časové období), a to v rozsahu, v jakém jsou přístupné klientovi prostřednictvím internetu. Podáním příslušného pokynu v internetovém bankovníctví klient souhlasí s poskytnutím této služby v rozsahu určeném klientem. Po udělení souhlasu je klient přesměrován do rozhraní zvoleného poskytovatele platebních služeb, který vede klientovi účet, v rámci kterého klient autorizuje (odsouhlasuje způsobem sjednaným s jiným poskytovatelem platebních služeb) poskytnutí informací o účtu bance. Klient bere na vědomí, že na odmítnutí sdělit informace o účtu klienta ze strany poskytovatele, který vede klientovi účet, se uplatní pravidla, která jsou uvedena v ustanovení § 191 zákona o platebním styku. Platnost uděleného souhlasu dle tohoto odstavce je nejdéle 180 dní; po dobu platnosti souhlasu je banka oprávněna získávat dané informace i průběžně bez aktivní žádosti klienta (bez dalšího souhlasu klienta s jednotlivým získáním informací), nejvýše však čtyřikrát během 24 hodin. Klient je oprávněn zrušit platnost konkrétního uděleného souhlasu v internetbankingu.

#### **Čl. VIIIa. Platba na kontakt**

1. Umožňuje-li to banka, klient, který je fyzickou osobou, je oprávněn provádět platební transakce i s využitím služby Platba na kontakt. Umožňuje-li to banka a v rozsahu stanoveném bankou (tj. případně i pouze ve vztahu k části služby Platba na kontakt, např. vytvoření profilu v Registru PNK a přijímání platebních transakcí, nebo jen odesílání platebních transakcí), klient je oprávněn používat službu Platba na kontakt i před nabytím účinnosti těchto obchodních podmínek (obsahujících úpravu služby Platba na kontakt), pokud klient udělal souhlas s obchodními podmínkami (tj. podmínkami používání služby Platba na kontakt).
2. Předpokladem pro realizaci platební transakce je vytvořený profil příjemce v Registru PNK; profilem se rozumí telefonní číslo, číslo účtu a název účtu, tj. v rámci tohoto profilu (registrace v Registru PNK) je telefonní číslo (majitele účtu či umožňuje-li to banka, osoby s právem autorizovat pokyny k účtu jiné fyzické osoby) provázané s příslušným číslem účtu příjemce a názvem účtu příjemce. V Registru PNK může být obecně dané telefonní číslo propojeno pouze s jedním číslem účtu; umožňuje-li to banka, s jedním číslem účtu však může být propojeno více různých telefonních čísel. Klient bere na vědomí, že základní podmínkou používání služby Platba na kontakt je držba registrovaného telefonního čísla (s mezinárodní předvolbou +420 nebo +421); banka je oprávněna kdykoli kontaktovat klienta s výzvou k prokázání oprávněné držby registrovaného telefonního čísla (např. ověření prostřednictvím jednorázového SMS kódu); klient je povinen poskytnout bance součinnost v rozsahu stanoveném bankou. Klient výslovně souhlasí, že při použití služby Platba na kontakt je jako jedinečný identifikátor příjemce platby použito plátcem telefonní číslo příjemce.
3. Banka umožní (po spuštění služby) klientovi, který je fyzickou osobou (majitelem účtu či umožňuje-li to banka, osobou s právem autorizovat pokyny k účtu jiné fyzické osoby) kdykoli vytvořit (registrovat), obnovit platnost či odstranit (zrušit) profil v Registru PNK; majitel účtu bere na vědomí, že uvedené úkony týkající se profilu může realizovat také osoba s právem autorizovat pokyny k jeho účtu, umožňuje-li to banka (v takovém případě je do Registru PNK zapsáno telefonní číslo oprávněné osoby). Banka je oprávněna stanovit parametry účtů (tj. zejména typ účtu a měna účtu), které lze registrovat do Registru PNK, tj. používat pro přijímání transakcí v rámci služby Platba na kontakt (např. běžné a spořicí účty vedené v měně CZK).
4. Banka je oprávněna umožnit vytvoření, obnovení či odstranění profilu v Registru PNK bankou zvoleným způsobem, např. prostřednictvím internetbankingu, smartbankingu či osobně na pobočce banky; klient je o výsledku realizace svého pokynu informován. Je-li telefonní číslo v Registru PNK již registrováno, klient je o této skutečnosti informován. Je-li vytvoření, obnovení či odstranění profilu v Registru PNK realizováno osobou s právem autorizovat pokyny k účtu jiné fyzické osoby (majitele účtu), Banka je oprávněna majitele účtu o tomto informovat bankou zvoleným způsobem (např. prostřednictvím internetbankingu či smartbankingu). Klient bere na vědomí, že název účtu, který je do Registru PNK registrován společně s telefonním číslem, je zobrazován plátcí před realizací transakce z důvodu kontroly příjemce platební transakce; z uvedeného důvodu banka doporučuje, aby název účtu obsahoval jméno a příjmení majitele účtu. Je-li změněn název registrovaného účtu klienta, klient souhlasí s tím, aby banka provedla tuto změnu i v rámci profilu v Registru PNK (v takovém případě není nutné zrušení původního profilu). Klient bere na vědomí, že změna registrovaného čísla účtu a telefonního čísla je možná pouze zrušením původního profilu prostřednictvím banky, která registraci provedla, a založením nového profilu v Registru PNK.
5. Klient výslovně souhlasí s tím, že registrace v Registru PNK je časově omezená, přičemž nezbytnou podmínkou pro fungování služby Platba na kontakt a zachování registrace v Registru PNK je prokazatelné používání registrovaného

- telefonního čísla v rámci služby Platba na kontakt, nebo v rámci jiné činnosti ve vztahu k bance, při které se používá a ověřuje telefonní číslo klienta (zejména přihlašování do internetového bankovníctví či autorizace pokynu prostřednictvím SMS kódu). Není-li registrované telefonní číslo či profil v Registru PNK používán po dobu stanovenou ČNB ve svých pravidlech (doba může být stanovena např. na 6 měsíců od poslední aktivity), klient výslovně souhlasí s tím, že dojde po stanovené době k automatické expiraci profilu v Registru PNK (tj. ke zrušení používání služby Platba na kontakt); jedná se o rozvazovací podmínku pro používání služby Platba na kontakt. Banka je oprávněna kontaktovat klienta s vytvořeným profilem v Registru PNK bankou zvoleným způsobem (např. prostřednictvím internetbankingu či smartbankingu), zejména z důvodu hrozící expirace registrace v Registru PNK (např. z důvodu delšího nepoužívání registrovaného telefonního čísla apod.) či prokázání držby registrovaného telefonního čísla; klient je povinen poskytnout bance součinnost v rozsahu stanoveném bankou. Banka je oprávněna zejména v návaznosti na používání registrovaného telefonního čísla či komunikace s klientem potvrdit zachování profilu (tj. profil obnovit) v Registru PNK či opravit případnou chybu v Registru PNK. Klient je o zrušení či zachování registrace v Registru PNK informován (i v případě skutečností uvedených v následujícím odstavci tohoto článku); v případě zrušení registrace v Registru PNK je nutné provést novou registraci v Registru PNK.
6. Banka je oprávněna klientovi zrušit profil v Registru PNK (a to buď s okamžitou účinností nebo po uplynutí výpovědní doby, dle povahy konkrétního důvodu) v níže uvedených případech:
    - a) v případě zrušení registrovaného čísla účtu (v takovém případě je banka oprávněna profil zrušit i s okamžitou účinností),
    - b) v případě expirace profilu klienta v Registru PNK, tj. v době jeho platnosti nedošlo k jeho obnovení,
    - c) v případě, že klient s původně provedenou registrací neprokázal bance držbu telefonního čísla nebo neodpovídá na výzvu banky (tj. existuje důvodná pochybnost o držbě telefonního čísla),
    - d) v případě změny telefonního čísla svázaného s klientem v Registru PNK,
    - e) v případě důvodného podezření na chybu v profilu v Registru PNK, nelze-li tuto případnou chybu v Registru PNK opravit (důvodné podezření na chybu v profilu nastane mimo jiné i tehdy, pokud bance sdělí jiná banka (či jiná osoby, která je oprávněna využívat služby Registru PNK), že ověřila držbu telefonního čísla, které je součástí tohoto profilu, svým klientem, disponentem, či že mu byla přiměřeně doložena třetí osobou,
    - f) v případě identifikovaného podvodu souvisejícího s profilem v Registru PNK nebo při zneužití telefonního čísla (v takovém případě je banka oprávněna profil zrušit i s okamžitou účinností),
    - g) i v jiných případech (včetně ukončení účasti banky v Registru PNK) po uplynutí standardní výpovědní doby.
  7. Klient, který je držitelem telefonního čísla registrovaného v Registru PNK, je povinen kontaktovat banku při důvodné pochybnosti o správnosti zápisu v Registru PNK (včetně zjištění informace, že jeho telefonní číslo je součástí profilu v Registru PNK, aniž by o to požádal). Banka je oprávněna kdykoli kontaktovat klienta s výzvou ke zrušení registrace v Registru PNK nebo k prokázání oprávněné držby registrovaného telefonního čísla; klient je povinen poskytnout bance součinnost v rozsahu stanoveném bankou. Banka je oprávněna sdělit klientovi, který doloží, že je držitelem telefonního čísla, které je součástí profilu v Registru PNK, identitu banky (či jiné osoby, která je oprávněna využívat služby Registru PNK), která profil obsahující příslušné telefonní číslo v Registru PNK vytvořila. V případě, že banka ověřila držbu telefonního čísla klienta, které tvoří součást profilu osoby odlišné od klienta (tj. od osoby, která držbu telefonu prokázala), banka je oprávněna tuto skutečnost (v případě, že klient nepotvrdí, že dané telefonní číslo již má sám zaregistrované v jiném profilu) sdělit jiné bance (či jiné osobě, která je oprávněna využívat služby Registru PNK), která profil v Registru PNK vytvořila.
  8. Klient bere na vědomí, že pokud dojde v rámci sporu o registraci v Registru PNK k prokázání, že došlo ke zneužití telefonního čísla neoprávněným držitelem, v jehož důsledku došlo k připsání plateb směřovaných skutečnému držiteli telefonního čísla na číslo účtu neoprávněného držitele telefonního čísla, banka je oprávněna klientovi (neoprávněnému držiteli telefonního čísla) na jeho účtu zablokovat platební prostředky ve výši neoprávněně připsaných plateb, či uplatnit jiný bankou zvolený postup.
  9. Klient bere na vědomí, že souhlas klienta s vložením telefonního čísla do Registru PNK a vytvořením profilu nepředstavuje sám o sobě jeho souhlas s placením na toto telefonní číslo ve smyslu zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a to ani v případě, kdy toto telefonní číslo uvádí na fakturách či jiné dokumentaci, ledaže je z okolností zjevné, že uvedené telefonní číslo má sloužit nikoliv, nebo nikoliv výlučně, jako prostředek pro komunikaci, ale i jako platební spojení.
  10. Platební transakce s využitím služby Platba na kontakt lze realizovat pouze v měně CZK. Banka je oprávněna stanovit, jaký typ platební transakce lze realizovat s využitím služby Platba na kontakt (např. realizovat lze pouze jednorázové platební transakce, nikoli trvalé příkazy či inkasa). Banka je oprávněna stanovit minimální a maximální částku jednorázové platební transakce, kterou je možné realizovat s využitím služby Platba na kontakt (např. minimální částka ve výši 1,- CZK a maximální částka ve výši 5 000,- CZK), maximální počet takových po sobě jdoucích platebních transakcí či maximální počet takových platebních transakcí v rámci jednoho kalendářního dne, případně jakékoli jiné parametry či omezení uvedené služby uvedené v tomto článku. Banka je oprávněna parametry služby Platba na kontakt (týkající se registrace do Registru PNK, realizace platebních transakcí či způsobu informování klienta) kdykoli jednostranně měnit, a to i s okamžitou účinností.
  11. Umožňuje-li to banka, Platbu na kontakt je možné provést prostřednictvím internetbankingu či smartbankingu. Platební transakce je realizována na základě platebního příkazu klienta, jehož povinnou součástí je telefonní číslo příjemce platby, včetně jeho předvolby (samotné zpracování platební transakce, tj. včetně použití režimu okamžitých plateb či standardních plateb, probíhá dle stejných pravidel jako u platebních transakcí zadaných mimo režim Platby na kontakt). Klient (plátce) je oprávněn telefonní číslo v rámci platebního příkazu zadat ručně nebo výběrem telefonního čísla z kontaktního listu mobilního zařízení se spárovaným smartbankingem (umožňuje-li banka zadat takovou platební transakci prostřednictvím smartbankingu). Banka je oprávněna klientovi při využití výběru telefonního čísla z kontaktního listu zobrazit informaci o případné registraci příjemce v Registru PNK. Nelze-li telefonní číslo zadané klientem využít v rámci služby Platba na kontakt (tj. telefonní číslo není zaregistrované v Registru PNK), klient je o této skutečnosti informován.
  12. Klient bere na vědomí, že pro provedení platby s využitím služby Platba na kontakt je vždy rozhodné číslo účtu a název účtu příjemce získaný bankou z Registru PNK po zadání telefonního čísla plátcem (tj. v okamžiku autorizace transakce). Klient (plátce) je povinen před autorizací transakce zkontrolovat správnost zadaných údajů, včetně telefonního čísla (včetně mezinárodní předvolby) a názvu účtu příjemce, který banka klientovi zobrazí, a v případě pochybností o správnosti údajů o příjemci si správnost údajů před realizací platební transakce ověřit přímo u příjemce (např. kontaktováním držitele telefonního čísla a ověřením správnosti zobrazených údajů), případně kontaktovat banku a platební transakci nerealizovat. Po zaúčtování

platební transakce jsou klientovi v internetbankingu či smartbankingu v rámci transakční historie dostupné všechny bankou získané platební údaje o příjemci.

13. Banka je oprávněna kdykoli pozastavit nebo ukončit (trvale či dočasně) provádění převodů s využitím služby Platba na kontakt. Banka neodpovídá za výpadky či jiné technické problémy Registru PNK; služby Registru PNK jsou obecně dostupné nepřetržitě, s výjimkou plánovaných technických odstávek a mimořádných událostí vedoucích k jejich přerušení (v takovém případě nemusí být možné provést platbu či spravovat profil v Registru PNK).

#### **Čl. IX. Bezpečnostní upozornění související s využíváním internetbankingu**

1. V souvislosti s poskytováním služeb elektronických komunikací, banka si dovoluje informovat klienta o některých bezpečnostních rizicích s tím spojených a upozornit klienta na základní možnosti, kterými může, jako uživatel, ochránit svoje osobní údaje, uživatelské jméno a přístupové heslo do internetbankingu, elektronický klíč, heslo chránící elektronický klíč, PIN pro smartbanking, případně zasláný sms kód, e-PIN (pro platby kartou), telefonní číslo, UID mobilního zařízení, kód (passcode, PIN) pro přístup k mobilnímu zařízení, token pro službu API a jiné důvěrné nebo citlivé údaje (dále také „důvěrné informace“) a zařízení před jejich zneužitím. Jde o základní pravidla, která je třeba dodržovat k ochraně důvěrných údajů a zařízení klienta.
2. Banka a klient berou na vědomí, že zajištění bezpečnosti důvěrných informací při poskytování služeb elektronických komunikací je odpovědností obou smluvních stran v rozsahu jejich sféry vlivu, a že zavedení a dodržování některých preventivních opatření může vyžadovat finanční náklady.
3. Banka je povinna na své náklady provést ve své sféře vlivu taková technická a organizační opatření za účelem zajištění bezpečnosti důvěrných údajů, která jsou s ohledem na obvyklá rizika porušení ochrany důvěrných údajů technicky možná a přiměřená.
4. Klient je povinen na své náklady provést ve své sféře vlivu taková opatření za účelem zajištění bezpečnosti důvěrných údajů, která jsou s ohledem na obvyklá rizika porušení ochrany důvěrných údajů technicky možná a přiměřená. Klient bere na vědomí rizika spojená s poskytováním služeb elektronických komunikací a zavazuje se dodržovat zejména níže uvedená preventivní a bezpečnostní opatření a postupy k zajištění bezpečnosti důvěrných údajů. Nedodržení těchto pravidel a opatření může vést k zneužití důvěrných údajů a ke vzniku škody klientovi nebo třetí osobě.
5. S ohledem na co nejvyšší ochranu důvěrných údajů a majetku klienta doporučuje banka, aby si klient sjednal s bankou autorizaci elektronických pokynů pomocí sms zpráv nebo autorizaci prostřednictvím elektronického podpisu a využíval pro zadávání svého hesla při přihlašování do internetbankingu grafickou klávesnici.

#### **Čl. X. Rizika plynoucí z poskytování služeb elektronických komunikací**

1. Služby elektronických komunikací jsou poskytovány prostřednictvím datových, případně telefonních linek (dále také „datové linky“), které neprovozuje banka, ale třetí osoba odlišná od banky. Zabezpečení těchto datových linek je mimo sféru vlivu banky a banka není proto schopna zcela zabránit všem možným rizikům zneužití důvěrných údajů v průběhu přenosu prostřednictvím datové linky. Při přenosu důvěrných údajů nelze proto zcela vyloučit riziko neoprávněného získání důvěrných informací třetí osobou (např. hrozba tzv. hackerů, interní rizika provozovatele datové sítě, tzv. Man in the middle, tj. odposlouchávání komunikace třetí osobou předstírající protistranu komunikace, odposlouchávání telefonických hovorů, podvržení dat apod.).
2. Některá rizika plynoucí z poskytování služeb elektronických komunikací mohou být také ve sféře vlivu klienta. Mezi tato rizika patří zejména nedostatečné zabezpečení zařízení klienta, které je používáno pro přihlášení do internetbankingu, smartbankingu a k podávání pokynů bance, a dále nesprávné nakládání s důvěrnými údaji klientem a z toho plynoucí možnost jejich zneužití ze strany třetích osob.
3. Banka neodpovídá za případnou škodu klienta nebo třetích osob vzniklou zneužitím důvěrných informací neoprávněně získaných z datových linek mimo sféru vlivu banky, zařízení klienta nebo v důsledku nesprávného nakládání s těmito údaji klientem, pokud nejde o případ porušení povinnosti na straně banky.

#### **Čl. XI. Preventivní opatření prováděná bankou**

1. Banka provádí ve své sféře vlivu preventivní opatření snižující riziko zneužití důvěrných informací. Mezi tato opatření patří zejména šifrování veškerých dat (tj. např. uživatelské jméno a heslo, informace o pohybech, účtech atd.), která jsou přenášena mezi zařízením klienta a serverem Fio. Veškerá přenášená data jsou šifrována standardizovanými algoritmy s minimálně 128 bitovými klíči. Šifrování přenášených dat výrazně snižuje možnost zjištění důvěrných údajů o klientovi třetí osobou při přenosu datovou linkou a jejich následné zneužití.
2. Banka dále umožňuje klientovi využívat další bezpečnostní prvky chránící přístup do internetbankingu, mezi které patří možnost využití grafické klávesnice pro zadávání hesla při přihlašování do internetbankingu, což snižuje riziko neoprávněného zjištění těchto údajů třetí osobou, a možnost potvrzování pokynů elektronickým způsobem podávaných klientem podle komisionářské smlouvy formou sms zpráv na individuálně stanovené telefonní číslo klienta nebo formou elektronického podpisu.
3. Informace o některých bezpečnostních opatřeních jsou uvedeny také na přihlašovací stránce do internetbankingu.
4. Banka je oprávněna klienta z bezpečnostních důvodů automaticky odhlásit z internetbankingu či smartbankingu, a to zejména z důvodu nečinnosti klienta po dobu stanovenou bankou (např. je-li klient nečinný po dobu 5 minut).
5. Banka umožňuje klientovi ověřit totožnost volajícího pracovníka banky prostřednictvím push notifikace zasláné na mobilní zařízení klienta s aktivovaným smartbankingem.

#### **Čl. XII. Utajení důvěrných údajů**

1. Klient má povinnost chránit své důvěrné údaje před zveřejněním a zneužitím.
2. Klient má povinnost nezaznamenávat si důvěrné údaje. Pokud si důvěrné údaje klient přesto poznamená, klient je povinen uschovat důvěrné údaje jednotlivě od ostatních důvěrných údajů a na místě, které není volně přístupné dalším osobám.

3. Klient má povinnost neuvádět důvěrné údaje tak, aby se dala spojit s příslušným účtem (např. napsání důvěrných údajů v dokladech spojených s účtem, automatické zapamatování uživatelského jména a hesla do internetbankingu zařízením).
4. Klient má povinnost dodržovat dostatečnou míru obezřetnosti při správě důvěrných údajů, zejména nezadávat důvěrné údaje před jinou osobou, nesdělovat důvěrné údaje jiným osobám, a to ani rodinným příslušníkům a osobám blízkým. Za porušení těchto podmínek se však nepovažuje sdělení uživatelského jména jiné fyzické osobě za účelem zřízení oprávnění k účtu této osoby, resp. k účtu touto osobou ovládanému.
5. Klient má povinnost stanovit heslo jako kombinaci čísel a velkých a malých písmen, bez osobního vztahu ke své osobě nebo osobám blízkým. Jednoduché heslo s osobními rysy je snáze odhalitelné. Klient nesmí použít jako heslo a PIN pro smartbanking svoje datum narození, rodné číslo, telefonní číslo, po sobě jdoucí číslice apod. Klient má povinnost heslo a PIN pro smartbanking pravidelně měnit, není-li dále uvedeno jinak. Klient si může změnit heslo pouze v internetbankingu či smartbankingu, umožňuje-li to banka. Banka nebude v žádném případě vyžadovat po klientovi jiný postup. Prvotní heslo (včetně obnoveného hesla) si musí klient změnit při prvním přihlášení do internetbankingu po vydání tohoto hesla. Prvotní heslo (včetně obnoveného hesla) je klientovi předáno postupem stanoveným bankou (postup může být stanoven obecně nebo i ve vztahu k určitému typu smluv, např. uzavřených online), a to např. v papírové podobě (případně i přímo ve smluvní dokumentaci) či v elektronické podobě (např. v rámci zaheslovaného souboru zasláného na e-mailovou adresu sdělenou klientem). Za účelem aktivace prvotního / obnoveného hesla je banka oprávněna zaslat klientovi sms na telefonní číslo pro autorizaci (případně na telefonní číslo, které klient za tímto účelem uvede bance), jejíž součástí je další bezpečnostní prvek (či bezpečnostní prvky), kterými mohou být např. párovací kód (banka je tento kód oprávněna od klienta vyžadovat např. za účelem zaslání zaheslovaného souboru s heslem, případně i loginem, za účelem předání hesla v papírové podobě přímo na pobočce banky či za účelem aktivace poskytnutého hesla) nebo speciální heslo pro otevření zaheslovaného souboru zasláného na e-mailovou adresu klienta; Banka je oprávněna z bezpečnostních důvodů vydat klientovi nové prvotní (resp. obnovené) heslo v případě změny autorizačního telefonního čísla. Banka je oprávněna z bezpečnostních důvodů platnost prvotního hesla (včetně obnoveného hesla) omezit na bankou stanovenou dobu, a to včetně již vydaných hesel (např. 7 kalendářních dnů od vydání tohoto hesla nebo od sdělení bezpečnostního prvku poskytnutého bankou ze strany klienta, např. párovacího kódu); Banka je oprávněna stanovenou dobu platnosti těchto hesel kdykoli změnit. Platnost následujícího hesla je z bezpečnostních důvodů omezena na 365 dnů, není-li dále uvedeno jinak. Vyprší-li tato lhůta, bude klient při nejbližším přihlášení do internetbankingu či smartbankingu vyzván k jeho změně. Má-li klientovo aktuální heslo do internetbankingu či smartbankingu alespoň 12 znaků, banka je oprávněna (nikoli však povinna) považovat takové heslo za platné i poté, co uplyne doba platnosti takového hesla dle tohoto odstavce, a to až na dobu neomezeně dlouhou. V takovém případě klient nebude po přihlášení do aplikace internetbanking či smartbanking vyzván ke změně hesla. Banka doporučuje, aby klient nepoužíval pro různé aplikace (zejména internetbanking a smartbanking, ale i jiné typy aplikací, jako např. e-mailová schránka, sociální sítě, hry apod.) stejná přístupová hesla, zejména aby taková shoda hesel nebyla mezi aplikacemi s přístupem k účtu a jakoukoli jinou používanou aplikací.
6. Klient má povinnost dodržovat dostatečnou míru obezřetnosti při zadávání důvěrných údajů, zejména nezasílat důvěrné údaje pomocí e-mailu, sms, sociálních sítí (např. Facebook, Twitter, LinkedIn) či aplikací pro vzájemnou komunikaci (např. Skype, ICQ), nezadávat je na jiné internetové stránce, než na stránce určené k přihlášení do internetbankingu, a to ani v případě, že klient obdrží e-mail, sms či zprávu, která napodobuje výzvu, zejména od banky, k zaslání důvěrných údajů nebo jejich vyplnění na jiné internetové stránce. Banka nebude v žádném případě zasílat takový druh zpráv klientovi.

### **Čl. XIII. Uložení elektronického klíče a tokenu pro službu API**

1. Prostřednictvím tokenu pro službu API je klient, resp. osoba disponující tokenem pro službu API, oprávněn získávat informace o účtu stanovené bankou (např. omezenou historii transakcí), zadávat pokyny k úhradě (ne však takové pokyny autorizovat) nebo činit jiné úkony bez přihlášení do internetového bankovníctví (bez uvedení uživatelského jména a přístupového hesla). Banka je oprávněna stanovit maximální dobu platnosti zřízeného tokenu pro službu API (např. na 180 dnů od zřízení), podmínky pro prodloužení doby platnosti (např. prodloužení maximální doby platnosti v případě přihlášení do elektronické správy účtů ze strany příslušné osoby apod.) a další podmínky pro zřízení, fungování a zrušení tokenu pro službu API. Bližší informace o službě API a tokenu pro službu API jsou uvedeny také na internetových stránkách banky. Klient má povinnost chránit svůj elektronický klíč, který používá při autorizaci pokynů, a token pro službu API proti jeho zneužití, zejména proti jeho odcizení, okopírování apod. Zneužitím elektronického klíče klienta nebo tokenu pro službu API může jiná osoba předstírat identitu klienta a zadávat či autorizovat pokyny jménem klienta, popř. činit další úkony jménem klienta. Zneužití elektronického klíče nebo tokenu pro službu API může způsobit klientovi škodu. Token pro službu API k účtu klienta – fyzické osoby zaniká desátý pracovní den po dni doručení oznámení o úmrtí klienta bance; ustanovení této věty však platí pouze pro případy, kdy se banka o úmrtí klienta poprvé dověděla po 31.12.2016. Banka je však oprávněna (ne povinna) zrušit token pro službu API k účtu klienta – fyzické osoby i bezodkladně po doručení oznámení o úmrtí majitele účtu bance. Zrušením účtu, ke kterému je zřízen token pro službu API, dochází automaticky i ke zrušení příslušného tokenu pro službu API.
2. Klient má povinnost elektronický klíč a token pro službu API uchovávat pouze na zabezpečeném místě (např. počítač, server, přenosné médium atd.), na kterém si může být s dostatečnou mírou jist, že je chráněn proti možným hrozbám plynoucím z připojení k datové síti. Klient má povinnost uchovávat elektronický klíč pouze na zašifrovaném disku nebo elektronický klíč zašifrovat. Klient nesmí uchovávat a používat elektronický klíč a token pro službu API na místě, které je volně (bez vědomí či povolení klienta) přístupné třetím osobám.
3. Pokud klient uchovává elektronický klíč nebo token pro službu API na přenosném médiu, klient má povinnost ukládat toto médium na místo, kde je do velké míry omezeno riziko jeho zneužití, zejména odcizení, okopírování nebo poškození.
4. Rozsah odpovědnosti stran je vymezen v čl. VI. těchto Podmínek. Klient je vždy odpovědný za způsobenou škodu v souvislosti s použitím tokenu pro službu API třetí osobou, zejména pokud klient třetí osobě token pro službu API zpřístupnil.

### **Čl. XIV. Bezpečnostní opatření ve sféře vlivu klienta, zabezpečení zařízení klienta**

1. Klient má povinnost se řídit všemi povinnostmi, které jsou mu uloženy v odstavcích 2 až 10 tohoto článku. Všechny informace zahrnuté v odstavcích 2 až 10 tohoto článku jsou povinnosti, není-li u některé z nich výslovně uvedeno jinak.

2. Klient má povinnost internetbanking používat pouze na zařízeních, která jsou řádně zabezpečená proti zneužití důvěrných údajů. Klient nesmí používat internetbanking zejména v internetových kavárnách a na jiných veřejně přístupných zařízeních, ani na zařízeních, u kterých nemá dostatečnou míru jistoty, že jsou zabezpečeny proti zneužití důvěrných údajů. Klient má povinnost odhlásit se z internetbankingu vždy bezprostředně po ukončení práce s ním a nikdy neponechávat mimo dohled své zařízení, pokud je klient přihlášen do internetbankingu.
3. Klient má povinnost se před přihlášením do internetbankingu řádně přesvědčit, že komunikuje se správným poskytovatelem služby. Klient má povinnost vždy ověřit, že v adresním řádku prohlížeče je adresa začínající: <https://ib.fio.cz/ib/>, <https://ib.fio.sk/ib/> nebo <https://api.fio.cz/>, a stránka používá šifrované spojení se serverem banky za použití platného certifikátu SSL serveru. Tato skutečnost je indikována pomocí symbolu (např. visacího zámku) v adresním řádku internetového prohlížeče (s informací, že se jedná o zabezpečené spojení, a dalšími podrobnostmi, např. že byl certifikát vydán pro banku). Názorný příklad ověření platnosti certifikátu dle tohoto odstavce je dostupný na: <https://www.fio.cz/docs/cz/sec/fingerprint.pdf>. Zde je dostupný i příklad ověření identifikace serveru banky prostřednictvím tzv. SHA otisku (toto ověření však není povinné, i když je doporučováno). V případě aplikace smartbanking je klient povinen ověřit identitu poskytovatele a autora aplikace při její instalaci do mobilního zařízení, při připojení na server banky prostřednictvím aplikace smartbanking již klient ověření identifikace serveru banky neprovádí. Banka neodpovídá za škodu způsobenou porušením povinností stanovených v tomto odstavci klientem. Banka má právo kdykoliv omezit přístup na kteroukoli z adres uvedených v tomto odstavci, a to dočasně i trvale.
4. Klient je při každém svém připojení aplikací Fio-podpis (dále také „elektronický klíč“) povinen ověřit její identifikaci (příslušný SHA otisk) porovnáním se správnou identifikací, která je dostupná na: <https://www.fio.cz/docs/cz/sec/fingerprint.pdf>. Banka neodpovídá za škodu způsobenou porušením této povinnosti klientem. Identifikace Fio-podpisu je zobrazena v okně prostředí JAVA při spouštění aplikace Fio podpis, nebo - v případě přijetí tohoto certifikátu za důvěryhodný - v důvěryhodných certifikátech v prostředí JAVA.
5. Klient má povinnost v případě jakékoli pochybnosti o tom, že komunikuje s bankou, nebo že spojení není řádně zabezpečeno, neprovádět žádné úkony, které by mohly vést k prozrazení nebo zneužití důvěrných údajů, zejména zadání přihlašovacích údajů. Klient je dále povinen (v případě, že disponuje mobilním zařízením s aktivovanou aplikací smartbanking, a umožňuje-li to banka) si v případě komunikace prostřednictvím telefonického hovoru ověřit, že komunikuje s oprávněným pracovníkem banky, a to prostřednictvím doručené push notifikace zasláné ze strany banky dle čl. X. odst. 5. V případě, že klient neviduje push notifikaci zaslánou na jeho mobilní zařízení v souladu s předchozí větou, je povinen bezprostředně požádat volajícího o zaslání této push notifikace za účelem dodatečného ověření jeho totožnosti. Pokud se klientovi nepodaří tímto způsobem ověřit, že volajícím je oprávněný pracovník banky, je povinen se zdržet jakýchkoli úkonů, jež by mohly vést k prozrazení nebo zneužití důvěrných údajů či jiných úkonů, jež by mohly vést ke zneužití účtů klienta, služeb elektronického bankovníctví či jiných služeb poskytovaných bankou.
6. Klient má povinnost zabezpečit na zařízení, na kterém se rozhodne používat internetbanking a kde je to technicky možné, alespoň antivir a funkční firewall a tyto ochranné prvky pravidelně aktualizovat. Klient má povinnost pravidelně sledovat na stránkách banky (viz. čl. XI. odst. 3 Podmínek) informace o nových hrozbách nebo ve zprávách v internetbankingu, popř. smartbankingu a je povinen se podle poskytnutých informací chovat, včetně povinnosti aktualizovat operační systém na zařízení, na kterém používá internetbanking. Klient je povinen číst varovná oznámení a upozornění, která mu banka zašle prostřednictvím internetbankingu, e-mailu, sms a/nebo zařízení s aplikací smartbanking. Pokud varovné oznámení nebo upozornění zasláné bankou dle předchozí věty obsahuje informaci, které klient nerozumí, nebo obsahuje popis činnosti, kterou klient neprováděl nebo si klient není jist, zda takovou činnost prováděl, nebo obsahuje jinou informaci vzbuzující podezření, že došlo k neoprávněné manipulaci s účtem, nebo obsahuje přímo výzvu ke kontaktování banky, je klient povinen kontaktovat banku za použití ověřitelných kontaktních údajů banky (přednostně na telefonní číslo +420 224 346 392).
7. Klient je povinen pro přístup do internetbankingu používat důvěryhodný internetový prohlížeč, který pravidelně aktualizuje. Klient je povinen neměnit výchozí zabezpečení internetového prohlížeče na zabezpečení méně bezpečné. Klient je povinen kontrolovat vždy před zadáním přihlašovacích údajů na přihlašovací stránce internetbankingu, zda prohlížeč nehlásí jakékoli varování spojené s certifikátem (vypršelý nebo nedůvěryhodný certifikát nebo certifikát vydaný pro jinou instituci než banku). Postup pro zjištění podrobností týkajících se certifikátu je dostupný na: <https://www.fio.cz/docs/cz/sec/fingerprint.pdf>.
8. Klient má povinnost vyvarovat se používání internetbankingu na operačních systémech a prohlížečích, které daný výrobce již nepodporuje. Klient má povinnost udržovat operační systém zařízení, na kterých používá internetbanking, a používaný internetový prohlížeč s nejnovějšími nainstalovanými aktualizacemi od výrobce. Klient je povinen nepoužívat internetbanking na zařízeních využívajících verze operačního systému Windows 7 a starší.
9. Klient má povinnost na zařízeních, na kterých používá internetbanking, vyvarovat se stahování nedůvěryhodných souborů a instalování nedůvěryhodných programů. Klient má povinnost na zařízeních, na kterém využívá internetbanking, navštěvovat pouze známé, důvěryhodné a bezpečné stránky na internetu a neotevírat přílohy doručených e-mailů s podezřelým předmětem, odesílatelem nebo obsahem (textem e-mailu) na takovém zařízení; výčet některých relevantních indicií je uveden v odstavci 12 tohoto článku – jedná se však pouze o demonstrativní výčet a při posuzování podezřelosti e-mailu se klient nesmí omezit pouze na tam uvedené indicie. Klient má povinnost nepoužívat k přístupu do internetbankingu odkazů otevíraných ze sociálních sítí, e-mailů, sms, aplikací pro vzájemnou komunikaci či internetových vyhledávačů (např. Google apod.). Banka nebude v žádném případě zasílat odkazy na stránku určenou k přihlášení do internetbankingu prostřednictvím sociálních sítí, e-mailů, sms či aplikací pro vzájemnou komunikaci. Banka doporučuje, aby klient používal ve své emailové schránce spam filtr (používaní spam filtru snižuje pravděpodobnost obdržení e-mailu, který obsahuje vir či jiný škodlivý obsah).
10. Na vyspělejších mobilních zařízeních (zejména tzv. smartphony a tablety) s operačním systémem iOS, Android, Windows Phone a jiným operačním systémem, na kterých se používá internetbanking, smartbanking nebo SIM karta obsahující telefonní číslo určené k přijímání autorizačních sms kódů od banky, je klient povinen nainstalovat aplikace z jiných než oficiálních zdrojů pro příslušný operační systém mobilního zařízení (např. Apple App Store, Google Play, Window Phone Store, atd.); banka však upozorňuje, že klient nemůže spoléhat na kontrolu prováděnou provozovatelem operačního systému ve vztahu ke všem aplikacím.
11. Banka doporučuje klientovi průběžně se obeznamovat s aktuálními informacemi o možnostech zabezpečení zařízení a o aktuálních rizicích, která při používání zařízení hrozí, a v případě, kdy klientovy znalosti dané problematiky nejsou pro řádné

zabezpečení zařízení dostatečné, nebo kdy má klient sám o jejich dostatečnosti pochybnosti, banka doporučuje klientovi obrátit se s požadavkem na zabezpečení zařízení a jeho případného komunikačního příslušenství na odborníka.

12. Podezřelé či falešné e-maily, ve kterých podvodníci předstírají jednání banky nebo jiného subjektu, mohou být indikovány například tím, že:
  - a) obsahují odkaz na internetovou stránku, kde název odkazu nekoresponduje se skutečnou adresou internetových stránek (po umístění kurzoru myši nad odkaz se ukáže skutečná internetová adresa),
  - b) obsahují výzvu vyžadující okamžité jednání adresáta (např. zaplacení poplatku, instalaci aplikace, hrozbu exekuce na majetek, pokud se okamžitě neuhradí atd.),
  - c) obsahují v textu e-mailu zjevné gramatické a pravopisné chyby,
  - d) obsahují neurčitě či nedůvěryhodné kontaktní údaje odesílatele,
  - e) obsahují text v neočekávaném jazyce (např. e-mail od exekutora v anglickém jazyce),
  - f) nabízejí velmi výhodné podmínky, výdělky, odměny, půjčky či investice, velmi levné zboží atd.,
  - g) v případě e-mailu zaslání údajně bankou obsahuje takový e-mail přílohy typu .exe, .zip, .rar, .ppt atd. (takové přílohy banka nezasílá),
  - h) vyzývají k zadání osobních údajů klienta, hesla nebo PINu, nebo
  - i) v e-mailu je přímo proklik na vstupní formulář internetového bankovníctví.

#### **Čl. XV. Zabezpečení sms a mobilního zařízení**

1. Pro přijímání autorizačních sms kódů je nejdůležitější SIM karta, která obsahuje telefonní číslo, které jste určili k přijímání autorizačních sms kódů od banky (dále jen „SIM karta“). Banka odesílá autorizační sms kódy na takto určené telefonní číslo, za samotné doručení autorizačního sms kódu však nenese odpovědnost a tedy neodpovídá ani za případnou škodu klienta vzniklou nedoručením autorizačního sms kódu. Klient je povinen používat k přijímání autorizačních sms kódů takovou SIM kartu, na kterou je možno bezproblémově doručovat SMS zprávy odesílané prostřednictvím mobilních operátorů poskytujících legálně služby na území České republiky; plnění této povinnosti však banka nekontroluje a důsledek jejího případného porušení jde plně k tíži klienta. Banka zejména upozorňuje, že v případě přijímání autorizačních sms kódů prostřednictvím SIM karty zahraničního operátora existuje zvýšené riziko nedoručení autorizačních sms kódů na takovou SIM kartu.
2. Klient má povinnost bránit zneužití mobilního zařízení či SIM karty a přijmout veškerá opatření k jejich ochraně.
3. Klient má povinnost vyvarovat se půjčování mobilního zařízení či SIM karty třetím osobám, aniž by měl přehled o jejich nakládání s mobilním zařízením a SIM kartou.
4. V případě, že hrozí riziko, že by klient mohl ponechat mobilní zařízení mimo svůj dohled, klient má povinnost znemožnit jeho používání třetím osobám kódem PIN a tento kód uchovávat v tajnosti a nesdělovat ho třetím osobám, ani ho nikam nepoznamenávat.
5. Autorizační kód doručený klientovi bankou si klient nesmí nikam poznamenat a sms s autorizačním kódem nesmí žádné osobě zpřístupnit.
6. Klient má povinnost v závislosti na technickém pokroku v oblasti funkcí mobilních zařízení zajistit funkce svého mobilního zařízení proti možnosti automatického připojení třetí osoby k mobilnímu zařízení.
7. Pro smartbanking a autorizaci za využití aplikace smartbanking je nejdůležitější mobilní zařízení, na kterém klient využívá aplikaci smartbanking. Klient má povinnost mít takové mobilní zařízení vždy pod dohledem. Pro jeho zabezpečení platí obdobně pravidla pro mobilní zařízení uvedená výše. Klient má povinnost se vždy odhlásit z aplikace smartbanking bezprostředně po ukončení práce s ní a nikdy nepůjčovat ani neponechávat mimo dohled své mobilní zařízení, pokud je klient přihlášen do aplikace smartbanking.
8. Klient má povinnost zabezpečit na mobilním zařízení, na kterém se rozhodne používat internetbanking nebo smartbanking a kde je to technicky možné, alespoň antivir a funkční firewall a tyto ochranné prvky pravidelně aktualizovat. Banka doporučuje, aby klient používal na mobilních zařízeních, která to umožňují a prostřednictvím kterých využívá služeb banky, aplikaci smartbanking namísto přihlašování do internetbankingu prostřednictvím internetových prohlížečů.
9. I v případě, že na mobilním zařízení klient nepoužívá internetbanking ani smartbanking, ale přesto je v takovém mobilním zařízení zapojená SIM karta (tzn. SIM karta, která platí pro telefonní číslo, které je určeno k přijímání autorizačních sms kódů od banky), klient má povinnost zabezpečit takové mobilní zařízení, pokud je to technicky možné, alespoň funkčním firewallem a antivirovou ochranou a tyto ochranné prvky pravidelně aktualizovat.
10. Klient má povinnost pravidelně sledovat informace (zejména od banky) o nových hrozbách, virech, spyware apod. a v souladu s tím zajistit ochranu mobilního zařízení.
11. Postup uvedený v odstavcích 8 až 10 slouží k omezení rizika utajeného přeposílání autorizačních sms kódů zasílaných bankou (v případě napadeného mobilního zařízení); alternativou k omezení uvedeného rizika je používání SIM karty výlučně v tzv. „hloupých“ telefonech.

#### **Čl. XVa. Bloky internetbankingu a smartbankingu**

1. Banka je oprávněna trvale nebo dočasně zablokovat internetbanking v případě, že:
  - a) vznikne podezření ze zneužití internetbankingu nebo dojde ke zneužití internetbankingu,
  - b) se významně zvýší riziko, že klient nebude schopen splácet úvěr, který lze čerpat prostřednictvím internetbankingu.
2. Banka je oprávněna dočasně zablokovat internetbanking po určitém bankou stanoveném počtu neúspěšných pokusů o přihlášení do internetbankingu (např. po pěti neúspěšných pokusech o přihlášení, přičemž v závislosti na počtu neúspěšných pokusů o přihlášení je banka oprávněna tento počet snížit např. i na jeden neúspěšný pokus). Banka je oprávněna stanovit dobu dočasné bloky internetbankingu, přičemž délka dočasné bloky se může lišit podle počtu neúspěšných pokusů o přihlášení do internetbankingu (např. délka první dočasné bloky může být jedna hodina od neúspěšného přihlášení, délka další dočasné bloky se prodlouží na dvojnásobek oproti délce předchozí dočasné bloky apod.).
3. Banka je oprávněna trvale zablokovat internetbanking po určitém bankou stanoveném počtu po sobě jdoucích dočasných bloky (např. sedmou po sobě jdoucí dočasnou bloky může dojít k trvalému zablokování internetbankingu); v takovém případě je možné internetbanking odblokovat vydáním nového prvotního hesla (na pobočce banky či jiným bankou umožňovaným způsobem).

4. Banka je oprávněna z bezpečnostních důvodů dočasně či trvale zablokovat internetbanking v případě, že vznikne podezření, že telefonní číslo sloužící k autorizaci elektronicky podaných pokynů nebo zařízení s aplikací smartbanking není ve výhradní dispozici klienta, případně je oprávněna omezit internetbanking na jeho tzv. pasivní podobu (bez možnosti autorizovat pokyny), případně jen znemožnit určitý způsob autorizace pokynů (např. prostřednictvím autorizačních kódů zasílaných sms, prostřednictvím zařízení s aplikací smartbanking apod.).
5. Banka je oprávněna trvale nebo dočasně zablokovat smartbanking v případě, že vznikne podezření ze zneužití smartbankingu nebo dojde ke zneužití smartbankingu.
6. Banka je oprávněna trvale nebo dočasně zablokovat použití biometrického snímače pro aplikaci smartbanking v mobilním zařízení v případě, že vznikne podezření ze zneužití nebo dojde ke zneužití tohoto způsobu autorizace.
7. Banka po zablokování internetbankingu či smartbankingu kontaktuje klienta, a to bankou zvoleným způsobem (například telefonicky, elektronicky či e-mailovou zprávou), a v takovém případě mu oznámí důvody blokace a dohodne s ním další postup, např. změnu z dočasné blokace na trvalou blokaci.

#### **Čl. XVI. Kontaktujte klientského pracovníka**

1. V případě, že klient obdrží e-mail s upozorněním na jakoukoli změnu ve způsobu přihlašování do internetbankingu nebo s informací o změně www adresy přihlašovací stránky, nebo v případě, že klient zjistí netypické nebo jinak podezřelé chování přihlašovací stránky, včetně automatického přesměrování, nebo jiné podezřelé skutečnosti, klient nesmí provádět žádné úkony, které by mohly vést k prozrazení nebo zneužití důvěrných údajů, a je povinen bezodkladně kontaktovat pracovníka banky za pomoci linky technické podpory na telefonním čísle +420 224 346 392.

#### **Čl. XVIa. Oznámení o zneužití internetbankingu a smartbankingu**

1. Klient je povinen bance neprodleně oznámit ztrátu, odcizení, zneužití nebo neoprávněné použití uživatelského jména a hesla do internetbankingu či smartbankingu, neautorizovaný přístup do smartbankingu pomocí biometrických údajů, elektronického podpisu, mobilního zařízení (SIM karty), na které se zasílají sms kódy, mobilního zařízení s aplikací smartbanking, tokenu pro službu API nebo jiných důvěrných informací. Klient je oprávněn banku požádat o vystavení potvrzení o učiněném oznámení podle tohoto odstavce.
2. Klient je povinen oznámit ztrátu, odcizení, zneužití nebo neoprávněné použití výše uvedených údajů telefonicky na tel. číslo: +420 224 346 392. Tato telefonní linka je klientovi k dispozici nepřetržitě kterýkoliv den v roce. Při oznámení je klient povinen zodpovědět kontrolní otázky položené bankou. Bez sdělení těchto údajů se nepovažuje oznámení klienta za řádné a banka není povinna takové oznámení přijmout. Klient nesmí sdělit bance své heslo pro přihlášení do internetbankingu; banka nebude po klientovi požadovat sdělení hesla pro přihlášení do internetbankingu. V případě řádného oznámení je banka oprávněna, ale nikoli povinna, ověřit toto oznámení např. zpětným kontaktováním klienta. Klient souhlasí s tím, že banka je oprávněna z preventivních a bezpečnostních důvodů od okamžiku řádného přijetí oznámení dle tohoto článku neprovést žádné již podané nebo již přijaté pokyny na vrub účtu, ke kterému má klient přístup na základě sděleného uživatelského jména do internetbankingu, a zablokovat přístup do internetbankingu na základě tohoto uživatelského jména. Banka není odpovědná za škodu způsobenou klientovi z důvodu provedení bezpečnostních opatření podle tohoto dle tohoto článku.
3. Klient je povinen poskytnout bance veškerou součinnost v souvislosti s oznámením o zneužití internetbankingu nebo smartbankingu učiněného dle tohoto článku, a to zejména za účelem zjištění způsobu či příčiny napadení zařízení klienta. Klient je povinen zodpovědět otázky položené bankou, které dle názoru banky souvisejí s oznámením klienta o možném zneužití internetbankingu nebo smartbankingu. Klient je povinen na žádost banky předat zařízení, prostřednictvím kterého došlo (nebo mohlo dojít) ke zneužití internetbankingu nebo smartbankingu nebo k vyrazení některé z informací uvedených v odstavci 1 tohoto článku, příslušnému orgánu (zejména policii) nebo bankou zvolenému nestrannému odborníkovi za účelem prozkoumání zařízení. Z tohoto důvodu je klient povinen zdržet se jakýchkoli zásahů do zařízení po zjištění možného zneužití internetbankingu nebo smartbankingu či možného vyrazení některé z informací uvedených v odstavci 1 tohoto článku. Banka doporučuje klientovi před předáním zařízení zálohovat veškerý (resp. pro klienta podstatný) obsah zařízení.

#### **Čl. XVII. Závěrečná ustanovení**

1. V zájmu zlepšení kvality služeb poskytovaných klientovi, v návaznosti na vývoj právního prostředí a také s ohledem na obchodní politiku banky je banka oprávněna tyto Podmínky měnit a doplňovat (vyhlašovat nové znění). Banka je oprávněna navrhnout klientovi změnu smlouvy a těchto Podmínek (včetně Ceníku) (dále také „návrh na změnu smlouvy“). Návrh na změnu smlouvy se klientovi poskytuje alespoň 2 měsíce před navrženou účinností změny smlouvy, a to prostřednictvím internetbankingu, pokud ho má klient zřízený, nebo na jiném trvalém nosiči dat. Platí (smluvní strany se tak dohodly), že klient návrh na změnu smlouvy přijal, jestliže (i) byl návrh poskytnut klientovi způsobem a ve lhůtě podle předchozí věty, (ii) klient návrh na změnu smlouvy neodmítl, (iii) banka o tomto důsledku klienta v návrhu informovala a (iv) banka v návrhu na změnu smlouvy informovala klienta o jeho právu bezúplatně a s okamžitou účinností vypovědět smlouvu přede dnem, kdy má navrhovaná změna nabýt účinnosti, pokud klient takový návrh odmítne. Pokud klient návrh na změnu smlouvy odmítne, má právo smlouvu přede dnem, kdy má změna smlouvy nabýt účinnosti, bezúplatně a s okamžitou účinností vypovědět. Jestliže klient odmítne návrh na změnu smlouvy a nevyužije svého práva dle předchozí věty, považuje se to automaticky za výpověď smlouvy podanou bankou, pokud nestanoví banka jinak; v takovém případě se za okamžik doručení výpovědi klientovi považuje doručení (ze strany klienta) odmítnutí návrhu na změnu smlouvy a výpovědní doba 2 měsíce začíná běžet následující den. Odmítnutí návrhu na změnu smlouvy, odvolání odmítnutí návrhu na změnu smlouvy nebo výpověď smlouvy musí být v písemné podobě a v souladu s čl. XVII odst. 2 Podmínek doručena na adresu sídla banky nebo na jakoukoliv pobočku banky. Klient je kdykoli přede dnem, kdy má navrhovaná změna smlouvy nabýt účinnosti, oprávněn odvolat svoje odmítnutí návrhu na změnu smlouvy. Včasně odvolání odmítnutí návrhu na změnu smlouvy, dle předchozí věty, má za následek, že automaticky podaná výpověď ze strany banky dle předchozích ustanovení tohoto odstavce se považuje za zrušenou (neuplynula-li již výpovědní doba automaticky podané výpovědi). Klient žádá banku, aby mu byl návrh na změnu smlouvy zaslán do internetbankingu nebo na jiném trvalém nosiči dat v podobě nového úplného znění smlouvy nebo Podmínek tak, aby mohl tento návrh uchovat a využívat po přiměřenou dobu a mohl tento návrh v nezměněné podobě reprodukovat. Banka žádost klienta přijímá.

2. V případě, že klient nepodepíše odmítnutí návrhu na změnu smlouvy, odvolání odmítnutí návrhu na změnu smlouvy, výpověď smlouvy či jakýkoliv jiný dokument, jehož důsledkem je změna či zánik smlouvy, před pracovníkem banky, je povinen svůj podpis na takovém dokumentu úředně ověřit.
3. V případě sporu ze smlouvy či v souvislosti s ní je možné využít mimosoudního řešení sporu prostřednictvím služeb Finančního arbitra České republiky, Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz). Působnost Finančního arbitra České republiky je uvedena v § 1 odst. 1 zákona č. 229/2002 Sb. (v čase aktualizace tohoto ustanovení je působnost Finančního arbitra České republiky vymezena mimo jiné takto: „K rozhodování sporu spadajícího jinak do pravomoci českých soudů je příslušný též Finanční arbitr České republiky, jedná-li se o spor mezi spotřebitelem a a) poskytovatelem platebních služeb při poskytování platebních služeb, b) věřitelem nebo zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru nebo jiného úvěru, zápůjčky, či obdobné finanční služby, c) pojistitelem nebo pojišťovacím zprostředkovatelem při distribuci životního pojištění nebo při výkonu práv a plnění povinností ze životního pojištění“). V případech, kdy není dána působnost Finančního arbitra České republiky, a jednalo by se o případný spor vyplývající ze smluvního vztahu mezi bankou a spotřebitelem, je možné využít mimosoudního řešení sporu prostřednictvím služeb České obchodní inspekce, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, [www.coi.cz](http://www.coi.cz). Výše uvedená mimosoudní řešení sporů mohou uplatnit pouze spotřebitelé ve smyslu zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
4. Informace o zpracování osobních údajů jsou uvedeny v Informačním memorandu banky, jehož aktuální znění je klientovi dostupné na webu <https://www.fio.cz/o-nas/dokumenty-ceniky/informacni-materialy> případně na libovolném clientském pracovišti banky.
5. Banka a klient se dohodli, že banka vyvine snahu archivovat všechny informace a dokumenty týkající se i ukončeného smluvního vztahu mezi bankou a klientem, a to za podmínky, že
  - a) již v souladu s příslušnými postupy nepřistoupila ke skartaci daných dokumentů či informací, a
  - b) mezi bankou a klientem existuje jakýkoli další smluvní vztah.
6. Banka se zavazuje postupovat dle předchozího odstavce tohoto článku tak, aby dle možnosti byly všechny dotčené informace a dokumenty skartovány až najednou spolu s dokumenty a informacemi vztahujícími se k poslednímu smluvnímu vztahu, u něhož nejsou splněny podmínky pro další archivaci dle předchozího odstavce.
7. Pro účely předchozích dvou odstavců tohoto článku se smluvním vztahem nerozumí takový smluvní vztah, na základě kterého banka poskytuje klientovi pouze některou (či některé) z investičních služeb (pro tyto účely včetně případných úvěrů využívaných za účelem umožnění obchodu s investičním nástrojem).
8. Banka upozorňuje klienta, že veškerá telefonická komunikace mezi bankou a klientem je zaznamenávána. Technickou realizaci zaznamenávání telefonické komunikace pro banku v případě vybraných mobilních telefonních čísel banky zajišťuje mobilní operátor, společnost O2 Czech Republic, a.s., IČO: 60193336, se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 14022 Praha-Michle, přičemž klient přijetím těchto obchodních podmínek vyjadřuje s takovým zaznamenáváním svůj souhlas ve smyslu § 89 odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů.

#### Čl. XVIII. Platnost a účinnost

1. Tyto Podmínky byly vyhlášeny dne 15. 5. 2026. Obchodní podmínky nabývají účinnosti dnem 18. 5. 2026 a ke stejnému dni nahrazují dosavadní obchodní podmínky, není-li dále stanoveno jinak. Ve vztahu ke smlouvám uzavřeným před dnem účinnosti těchto obchodních podmínek podle předchozí věty, nabývají tyto obchodní podmínky účinnosti dnem 20. 7. 2026 a ke stejnému dni nahrazují dosavadní obchodní podmínky.

Mgr. Jan Sochor v. r.  
předseda představenstva  
Fio banka, a.s.

Mgr. Josef Valter v. r.  
člen představenstva  
Fio banka, a.s.