



SBERBANK

Obchodní podmínky pro Homebanking

Účinné od 3. 1. 2018

OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO ELEKTRONICKÝ STYK S BANKOU – HOMEBANKING

Část I. Úvodní ustanovení

- (1) Tyto Obchodní podmínky pro elektronický styk s bankou – Homebanking (dále jen „**Podmínky**“) stanoví závazná pravidla pro elektronický styk s bankou – Homebanking mezi Sbebank CZ, a.s., IČO: 25083325, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka B 4353 (dále jen „**Banka**“) a klientem Banky (dále jen „**Klient**“).
- (2) V případě, že jsou v textu Podmínek užitý pojmy s velkým počátečním písmenem v těchto Podmínkách nedefinované, jsou tyto pojmy užívány ve významu určeném v části třetí článku I/ Definice pojmů Všeobecných obchodních podmínek.
- (3) **Klientem** se rozumí osoba, která s Bankou uzavřela Smlouvu o elektronické komunikaci mezi Bankou a Klientem – Homebanking (dále jen „**Smlouva**“), tedy majitel účtu.
- (4) **Uživatel** se rozumí osoba zmocněná ve Smlouvě Klientem k elektronickému přístupu k účtům Klienta v rámci Homebankingu.
- (5) **Aktivním uživatelem** se rozumí uživatel zmocněný ve Smlouvě k monitorování stavu účtu Klienta a provádění aktivních operací uvedených níže v části II/ Popis odst. (2) Podmínek.
- (6) **Pasivním uživatelem** se rozumí uživatel zmocněný ve Smlouvě k monitorování stavu účtu Klienta, tj. práce s přehledy uskutečněných platebních transakcí, získávání informací o stavu na účtu.
- (7) Základní povinností Klienta je dodržovat Smlouvu a tyto Podmínky a zajistit, že uživatelé budou plnit své povinnosti stanovené ve Smlouvě a těchto Podmínkách.
- (8) Oprávnění uživatele k přístupu k účtům Klienta zaniká okamžikem, kdy je Bance doručeno písemné odvolání plné moci pro uživatele ze strany Klienta nebo písemná výpověď plné moci ze strany uživatele.

Část II. Popis

- (1) Homebanking je elektronická bankovní služba, která Klientovi a uživatelům Homebankingu umožňuje elektronický přístup k účtu/účtům (dále jen „**Účet**“) Klienta vedenému/ vedeným v Bance.
- (2) Klient a jeho jménem aktivní uživatelé Homebankingu jsou oprávněni v rámci elektronické komunikace s Bankou prostřednictvím systému Homebanking provádět následující operace:
 - a) vytvořit a zaslat Bance hromadné tuzemské platební příkazy (i s budoucím datem splatnosti),
 - b) vytvořit a zaslat Bance urgentní hromadné tuzemské platební příkazy,
 - c) vytvořit a zaslat Bance hromadné tuzemské příkazy k inkasu (i s budoucím datem splatnosti),
 - d) vytvořit a zaslat Bance hromadné zahraniční platební příkazy (i s budoucím datem splatnosti),
 - e) vytvořit a zaslat Bance SEPA platební příkazy,
 - f) vytvořit a zaslat Bance hromadné vnitrobankovní cizoměnové platební příkazy (i s budoucím datem splatnosti),
 - g) vytvořit a zaslat Bance žádost o založení jednorázového termínovaného vkladu,

- h) vytvořit a zaslat Bance žádosti o založení opakovaného termínovaného vkladu,
 - i) vytvořit a zaslat Bance žádost o změnu nebo ukončení opakovaného termínovaného vkladu,
 - j) vytvořit a zaslat žádost o založení/změnu/zrušení trvalého příkazu v CZK,
 - k) vytvořit a zaslat žádost o založení/změnu/zrušení SEPA trvalého platebního příkazu v EUR,
 - l) vytvořit a zaslat povolení k inkasu v CZK/jeho zrušení,
 - m) vytvořit a zaslat žádost na založení/změnu/zrušení bezhotovostní platby SIPO,
 - n) vytvořit a zaslat žádost o změnu nastavení platební karty (tj. nastavení jejího limitu, opakované zaslání PIN), žádost o opakované obnovení platební karty,
 - o) vytvořit a zaslat žádost o změnu osobních údajů,
 - p) pracovat s přehledy uskutečněných platebních transakcí, získávat informace o stavu na Účtu,
 - q) získávat kurzovní lístky a referenční tabulky,
 - r) komunikovat s Bankou prostřednictvím elektronických poštovních zpráv v programu (dále jen „**Poštovní zprávy**“),
 - s) přebírat elektronické dokumenty, zejména informace o Bankou neprovedených platebních příkazech a to za podmínky, že se takto Klient dohodl s Bankou ve smlouvě o příslušném běžném účtu.
- (3) Uživatel je oprávněn předávat Bance prostřednictvím Homebankingu platební příkazy k odchozím platebním transakcím bez omezení, není-li ve Smlouvě dohodnuto jinak.
 - (4) Uživatel autorizuje operace prováděné v aplikaci Homebanking připojením registrovaného podpisového certifikátu a zadáním příslušného hesla k němu. Uživatel vygeneruje podpisový certifikát v aplikaci Homebanking na základě bezpečnostních údajů poskytnutých mu Bankou dle odstavce (1) části IV/ Práva a povinnosti smluvních stran, zajištění bezpečnosti Podmínek a zaregistruje ho na serveru Banky.

Část III. Technické podmínky pro poskytování služby na straně Klienta

- (1) Minimální hardwarové vybavení Klienta, bez něhož nelze službu poskytovat:
 - a) 150 MB místa na pevném disku,
 - b) připojení k internetu.
- (2) Softwarové vybavení Klienta, bez něhož nelze službu poskytovat:
 - a) 32/64 bitový operační systém platformy Microsoft Windows min. verze Vista.

Část IV. Práva a povinnosti smluvních stran, zajištění bezpečnosti

- (1) Banka se zavazuje předat po podpisu Smlouvy Klientovi instalační balíček, který tvoří:
 - a) homebankingový software na CD (dále jen „**Programové vybavení**“) a
 - b) bezpečnostní obálky s přístupovými údaji (hesly).
- (2) Klient je povinen při převzetí zkontrolovat neporušenost bezpečnostních obálek. Klient je zodpovědný za předání

OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO ELEKTRONICKÝ STYK S BANKOU – HOMEBANKING

bezpečnostních obálek příslušným uživatelům. V případě fyzického poškození obálek je Klient případně jeho jménem uživatelé Homebankingu povinni tuto skutečnost okamžitě oznámit pracovníkovi zastupujícímu Banku.

- (3) Všechny přístupové údaje uživatelů Homebankingu uvedené v bezpečnostních obálkách jsou přísně tajné. Klient a uživatelé jsou povinni zajistit jejich neprozrazení jakékoliv třetí neoprávněné osobě.
- (4) Banka nesdělí přístupové údaje uživatelů jiné osobě než příslušnému uživateli Homebankingu.
- (5) Klient je oprávněn Homebanking instalovat sám, pokud Banku nepožádá o provedení této služby. V takovém případě provádí instalaci Homebankingu a zaškolení Klienta a uživatelů za Banku Specialista Elektronického bankovníctví (dále jen „**Zaměstnanec Banky**“) nebo externí společnost. Klient ve Smlouvě určí odpovědnou osobu, která je povinna být přítomna u instalace a je povinna poskytnout Zaměstnanci Banky nebo externí společnosti provádějící instalaci a zaškolení potřebnou součinnost, zejména poskytnout k nahlédnutí Smlouvu pro účely správného nastavení a aktivaci služby Homebanking.
- (6) Klient a uživatelé Homebankingu jsou zejména povinni používat Programové vybavení výlučně pro elektronickou komunikaci s Bankou a v souladu s pokyny stanovenými v Uživatelské příručce.
- (7) Klient a uživatelé Homebankingu nesmí Programové vybavení kopírovat nebo předávat třetím osobám.
- (8) Při ztrátě/odcizení hesel či jiných přístupových údajů, popř. jestliže nastala důvodná obava, že se třetí osoba dozvěděla přístupové údaje, které by jí umožnily zneužití Účtu Klienta, případně pokud nastaly jiné obavy ze zneužití Účtu Klienta, se smluvní strany o této skutečnosti neprodleně navzájem informují. Klient nebo jeho jménem uživatel Homebankingu je povinen neprodleně uvedenou skutečnost oznámit Bance jedním z následujících způsobů:
 - a) na poradenské lince elektronického bankovníctví tel. 800 133 444, volba 3, Po–Čt 8:00–18:00, Pá 8:00–16:00, nebo
 - b) kdykoliv písemně na e-mailovou adresu homebanking@sberbankcz.cz, nebo
 - c) v provozní době Call centra na Infolince 800 133 444 (ze zahraničí +420 543 525 901), nebo
 - d) osobně v kterémkoliv Obchodním místě Banky.Neprodleně po provedeném hlášení dle předchozích ustanovení tohoto odstavce je Klient povinen potvrdit oznámení předáním písemné Žádosti o zablokování el. přístupu.
- (9) Banka může provést blokaci rovněž z vlastního podnětu a to z důvodu bezpečnosti elektronického přístupu, zejména při podezření na jeho neoprávněné nebo podvodné použití. Banka informuje Klienta o blokaci a jejích důvodech před zablokováním elektronického přístupu, nebo, není-li to možné, okamžitě poté (to však neplatí, jestliže by poskytnutí těchto informací mohlo zmařit účel zablokování nebo by bylo v rozporu s jinými právními předpisy). Oznámení bude provedeno telefonicky. Banka elektronický přístup odblokuje, jakmile pominou důvody blokace. Klient může požádat o odblokování a to písemně v kterémkoliv Obchodním místě Banky.
- (10) Banka v den zablokování elektronického přístupu k Účtům prověří za součinnosti Klienta veškeré elektronické transakce, které nebyly dosud zpracovány.

- (11) Z důvodu bezpečnosti nebo nutnosti údržby systému je Banka oprávněna v naléhavých případech přerušit i bez předchozího oznámení Klientovi přístup k systému Homebanking nebo pozastavit poskytování některých nebo všech služeb systému Homebanking. Banka je povinna o této skutečnosti Klienta neprodleně informovat Poštovní zprávou v programu.
- (12) Klient nese ztrátu z neautorizovaných platebních transakcí a to do celkové částky 50 (padesát) EUR, pokud tato ztráta byla způsobena použitím ztracených či odcizených přístupových údajů.
- (13) Klient nese ztrátu z neautorizovaných platebních transakcí v celém rozsahu, pokud tuto ztrátu způsobil svým podvodným jednáním nebo tím, že úmyslně nebo z hrubé nedbalosti porušil některou z povinností stanovených v § 165 zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů.
- (14) S výjimkou případů podvodného jednání Klienta nenese Klient ztrátu z neautorizovaných platebních transakcí, jestliže ztrátu, odcizení nebo zneužití přístupových údajů nemohl zjistit před provedením neautorizované platební transakce, nebo pokud ztráta, odcizení nebo zneužití přístupových údajů byla způsobena jednáním Banky, nebo pokud ztráta vznikla poté, co Klient oznámil Bance ztrátu, odcizení, zneužití nebo neautorizované použití přístupových údajů nebo pokud Banka nezajistila, aby měl k dispozici vhodné prostředky umožňující kdykoliv oznámit jejich ztrátu, odcizení, zneužití nebo neautorizované použití, nebo pokud Banka porušila povinnost požadovat silné ověření v případech, kdy ho vyžaduje právní předpis.

Část V. Termíny a podmínky zpracování

- (1) Klient a aktivní uživatel Homebankingu může podat Bance platební příkaz podle části II/ Popis Podmínek nejdříve 90 (devadesát) dní před datem splatnosti. Trvalé příkazy je nutné zadat nejpozději 2 (dva) Bankovní pracovní dny před první splatností.
- (2) Pokud nebylo Klientem a uživatelem uvedeno pozdější datum splatnosti, zpracuje Banka platební příkazy v den předání platebního příkazu a to za předpokladu, že bude předán Bance ve sjednaných lhůtách tzv. cut off times, které jsou uvedeny v Obchodních podmínkách platebního styku. Platební příkazy přijaté Bankou po uplynutí uvedených lhůt zpracuje Banka následující Bankovní pracovní den, pokud nebylo Klientem a uživatelem uvedeno budoucí datum splatnosti.
- (3) Banka provádí přepisování a odepisování peněžních prostředků na Účtech Klienta v průběhu Bankovního pracovního dne.
- (4) Banka Klienta informuje o platebních transakcích uskutečněných prostřednictvím Homebankingu v přehledu uskutečněných platebních transakcí, který je Klientovi a uživatelům k dispozici ke stažení prostřednictvím Homebankingu na komunikačním serveru Banky vždy následující Bankovní pracovní den po dni provedení platební transakce Bankou.
- (5) Jakýkoli příkaz podaný elektronicky Homebankingem lze odvolat nejpozději do okamžiku jeho přijetí ve smyslu Obchodních podmínek platebního styku. Po dohodě s Bankou může Klient odvolat platební příkaz (s výjimkou souhlasu s inkasem) i po jeho přijetí Bankou avšak pouze za podmínky, že platba ještě nebyla odeslána z Banky nebo po-

OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO ELEKTRONICKÝ STYK S BANKOU – HOMEBANKING

kud ještě nebyla provedena, jedná-li se o převod v rámci Banky. Požádat o odvolání platebního příkazu je nutné Poštovní zprávou v aplikaci Homebanking nebo písemnou žádostí podanou v Obchodním místě Banky. Podat žádost je oprávněn pouze aktivní uživatel Homebankingu.

Část VI. Zúčtování tuzemských a zahraničních platebních příkazů

Tuzemské platební příkazy

- (1) K zaslání tuzemské urgentní platby je Klient a uživatel povinen použít elektronický formulář pro hromadný prioritní domácí příkaz.

Zahraníční platební příkazy

- (1) U zahraničních plateb, které požaduje Klient a uživatel zpracovat jako „urgentní“, je nutné v platebním příkazu zahrnout nabídku Urgentní platba.
- (2) Platební příkazy k převodům mezi Účty v různých měnách a k převodům mezi Účty ve stejné cizí měně a platební příkazy z Účtů vedených v jiné měně než CZK do jiné tuzemské banky je nutné podávat na elektronickém formuláři pro hromadný vnitrobankovní cizoměnový platební příkaz.
- (3) Při nedodržení výše uvedených požadavků Banka úhradu neprovede, Klienta informuje Poštovní zprávou pro Homebanking, případně telefonicky.
- (4) Konverzi měn provádí Banka dle směnného kurzu stanoveného a vyhlášeného Bankou v souladu s Obchodními podmínkami platebního styku v okamžiku provedení příkazu. Banka je oprávněna změnit až do okamžiku zpracování platebního příkazu Kurzovní lístek, taková změna však musí být provedena neutrálním způsobem. Není-li dohodnuto jinak, Banka zúčtuje zahraniční platební příkaz nebo vnitrobankovní cizoměnový platební příkaz kurzem „deviza nákup / deviza prodej“ platným v okamžiku zpracování platebního příkazu. Směnné kurzy používané Bankou jsou Klientovi přístupné na všech Obchodních místech Banky, rovněž na internetových stránkách Banky www.sberbank.cz. Směnné kurzy přístupné z aplikace Homebanking mají pouze informativní charakter.

Část VII. Ceny za služby

- (1) **Za poskytnuté služby budou Klientovi účtovány poplatky dle platného Sazebníku poplatků z Účtu určeného Klientem, nebylo-li dohodnuto jinak. Banka je však oprávněna zúčtovat poplatek i z kteréhokoliv jiného Účtu Klienta.**
- (2) Těmito poplatky se rozumí zejména: jednorázový poplatek za Programové vybavení, paušální poplatek za užívání služby Homebanking a dále poplatek za opakované zaslání bezpečnostních obálek. Poplatek za provedení tuzemské platby, poplatek za provedení zahraniční platby, vnitrobankovní platby, příplatek za urgentní platbu a poplatek za odvolání platebního příkazu je zúčtován z Účtu, ze kterého byla platba provedena.
- (3) Sazebník poplatků je přístupný v provozních prostorách všech Obchodních míst Banky a rovněž na internetových stránkách Banky www.sberbank.cz.

Část VIII. Reklamacce

- (1) Klient (případně jeho jménem aktivní uživatel Homebankingu) je oprávněn uplatňovat právo z vadného provedení instalace a/nebo zaškolení Homebankingu pracovníkem Banky nebo pracovníkem externí společnosti k tomu určené (jedná se o běžnou práci s Homebankingem, který umožňuje operace uvedené v části II/ Popis těchto Podmínek nejpozději do 30 (třiceti) dnů od data instalace a zaškolení.
- (2) Klient (případně jeho jménem aktivní uživatel Homebankingu) je povinen bez zbytečného odkladu zkontrolovat na výpisu z Účtu, zda jsou platební transakce na něm uvedené autorizované a správně zaúčtované. Pokud Klient zjistí nesrovnalosti v zaúčtování platebních transakcí, je oprávněn prokazatelným způsobem reklamovat u Banky zjištěné chyby a to neprodleně po jejich zjištění nejpozději však do 13 (třinácti) měsíců po odepsání peněžních prostředků z Účtu. Banka práva vznesené Klientem a uživatelem Homebankingu ve stanovené lhůtě prověří. Další podmínky jsou uvedeny v Reklamačním řádu Banky, který je k dispozici v provozních prostorách všech Obchodních míst Banky a je zveřejněn rovněž na internetových stránkách Banky www.sberbank.cz.
- (3) Jestliže byla chybná transakce v souladu s těmito Podmínkami reklamována neúspěšně a Klient je s takovým řešením nespokojen, má právo se obrátit na soud nebo na finančního arbitra, který rozhoduje spory mezi vydavateli a držiteli při vydávání a užívání elektronických platebních prostředků podle zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, se sídlem na adrese Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, www.finarbitr.cz. Právo Klienta obrátit se na soud tím není dotčeno.

Část IX. Změny Smlouvy/Podmínek

- (1) Banka je oprávněna změnit tyto Podmínky v souladu s částí třetí, články II/ Uzavírání a změny Smluv a III/ Změny Podmínek Všeobecných obchodních podmínek.

Část X. Závěrečná ustanovení

- (1) V případě, že by ustanovení těchto Podmínek bylo v rozporu s ustanovením Všeobecných obchodních podmínek nebo Obchodních podmínek platebního styku, použije se přednostně ustanovení těchto Podmínek.
- (2) Smlouva se řídí českým právním řádem.
- (3) Tyto Podmínky nabývají účinnosti dnem 3. 1. 2018 a nahrazují znění Podmínek ze dne 31. 10. 2016.

Část XI. Důležitá ujednání

Se Smlouvou a Podmínkami se Klient řádně seznámil a zejména výslovně přijímá ujednání Podmínek označená tučně.