



OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO ELEKTRONICKÉ BANKOVNICTVÍ A ELEKTRONICKOU KOMUNIKACI POŠTOVNÍ SPORĚTELNY

Československá obchodní banka, a. s.

POŠTOVNÍ SPORĚTELNA

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Československá obchodní banka, a. s., Radlická 333/150, 150 57 Praha 5; IČO: 00001350, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B: XXXVI, vložka 46 (dále jen „banka“) vydává Obchodní podmínky pro Elektronické bankovníctví a Elektronickou komunikaci Poštovní spořitelny (dále jen „podmínky“) v souladu se zákonem č. 284/2009 Sb. o platebním styku v platném znění (dále jen „ZOPS“) a v rozsahu neupraveném ZOPS dále zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění (dále jen „občanský zákoník“). Právní vztahy mezi bankou a Klienty při poskytování služeb Elektronického bankovníctví a Elektronické komunikace se řídí právem České republiky a vzájemná komunikace se uskutečňuje v českém jazyce, není-li dohodnuto jinak.
2. Klient je povinen se podrobně seznámit s podmínkami a je povinen je dodržovat.
3. Banka je povinna při poskytování všech bankovních služeb identifikovat Klienta nebo osobu zastupující Klienta a v případě Klienta - právnické osoby identifikovat ovládající osobu a skutečného majitele této právnické osoby, příp. právnické osoby, je-li členem statutárního orgánu Klienta. Identifikaci v souladu s právními předpisy a jimi stanoveným rozsahu banka provádí zejména u obchodů, jejichž hodnota převyšuje částku stanovenou právními předpisy. V případě, že Klient (nebo osoby zastupující Klienta) odmítne vyhovět požadovanému rozsahu identifikace, nebude požadovaná bankovní služba provedena. Poskytnutí bankovních služeb při zachování anonymity Klienta je banka povinna odmítnout. Podle právních předpisů o opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu je banka kdykoliv v průběhu trvání smluvního vztahu s Klientem oprávněna vyžadovat doplnění identifikačních údajů Klienta, osob zastupujících Klienta a v případě právnické osoby i ovládající osoby a skutečného majitele této právnické osoby, předložení jí požadovaných dokladů nebo informací ze strany Klienta, zejména důkazu původu peněžních prostředků poukázaných na účet Klienta, dokladů o bonitě a závazcích Klienta či jeho důvěryhodnosti, a Klient je povinen toto zabezpečit. Banka je oprávněna pořídit si pro vlastní potřebu fotokopie všech dokladů předložených Klientem. Banka je oprávněna neprovést obchod Klienta, se kterým je spojeno riziko legalizace výnosů z trestné činnosti nebo financování terorismu či existuje podezření, že obchod Klienta je předmětem mezinárodních sankcí ve smyslu právních předpisů o provádění mezinárodních sankcí, resp. neprovést obchod Klienta, o kterém se odůvodněně domnívá, že není v souladu s právními předpisy.

II. DEFINICE A POJMY

1. **Aktivací** se rozumí aktivace služeb Elektronického bankovníctví a Elektronické komunikace a zpřístupnění účtů a/nebo souvisejících produktů, které jsou uvedeny v žádosti o dispoziční oprávnění, službami Elektronického bankovníctví Oprávněné osobě.
2. **Bezpečnostní prvky** ke službám Elektronického bankovníctví a Elektronické komunikaci jsou:
 - a) **Heslo pro klientského poradce** – šesti až desetimístný alfanumerický údaj, pomocí kterého je Oprávněná osoba autentizována u služby Telefonní bankovníctví při využití Klientského centra (klientského poradce). O nové Heslo pro klientského poradce lze požádat prostřednictvím formuláře Žádost – změny,
 - b) **PIN** – systémem automaticky vygenerované pětimístné číslo, pomocí kterého je Oprávněná osoba autentizována při přihlášení do služby.,
 - c) **SMS klíč** – autorizační kód, devítimístný alfanumerický údaj pro službu Internetové bankovníctví nebo dvanáctimístný alfanumerický údaj pro Elektronickou komunikaci, pomocí kterého Oprávněná osoba u služby Internetové bankovníctví autorizuje příslušné aktivní operace, případně se jím přihlašuje, nebo pomocí kterého elektronicky podepisuje Dispozice. Je generován zvlášť pro každou Dispozici/přihlášení a je zasílán Oprávněné osobě zvoleným způsobem na předem definované číslo mobilního telefonu. Pro jedno Identifikační číslo lze nastavit pouze jedno číslo mobilního telefonu pro zasílání SMS klíče ke všem navázaným účtům. V aplikaci Smartbanking je SMS klíč použit pro aktivaci aplikace,
 - d) **Uživatelské jméno** – pěti- až třicetimístný údaj obsahující malá, velká písmena, číslice nebo speciální znaky, pomocí kterého je Oprávněná osoba autentizována pro přístup do Portálu. Nesmí se shodovat s e-mailovou adresou zadanou při prvním přihlášení do Portálu ani s částí před zavináčem této e-mailové adresy. Jako Uživatelské jméno je možné použít stávající Identifikační číslo, jiné Uživatelské jméno složené pouze z číslic není povoleno. Změna Uživatelského jména je možná prostřednictvím Portálu,
 - e) **Vstupní heslo** – devíti- až třicetimístný údaj, který musí obsahovat znaky alespoň ze tří skupin znaků: malá a velká písmena, číslice nebo speciální znaky, pomocí kterého je Oprávněná osoba autentizována pro přístup do Portálu. Nesmí se shodovat s Uživatelským jménem, e-mailovou adresou zadanou při prvním přihlášení do Portálu ani s částí před zavináčem této e-mailové adresy. Jeho změna je možná prostřednictvím Portálu, kdy se musí lišit od předchozího Vstupního hesla.
3. **Biometrický podpis** – je vlastnoruční podpis učiněný na elektronickém tabletu nebo signpadu. Zachycuje dynamiku podpisu a jeho charakteristické rysy, které do něj promítne podepisující osoba. V případě, kdy to banka umožní, může

Era a Poštovní spořitelna jsou obchodní značky ČSOB



- Klient při osobním jednání v Era finančním centru biometrickým podpisem potvrdí platnost svého písemného jednání činěného elektronickými prostředky. Aby bylo možné biometrický podpis využívat, musí Klient poskytnout bance souhlas se zpracováním svých biometrických údajů. Bližší informace jsou uvedeny dokumentu „Informace o zpracování osobních údajů“ na www.erasvet.cz a v provozních prostorách Obchodních míst.
4. **Datová schránka** je elektronické úložiště, které je určeno k doručování orgány veřejné moci, k provádění úkonů vůči orgánům veřejné moci a k dodávání dokumentů fyzických osob, podnikajících fyzických osob a právnických osob. Datové schránky zřizuje a spravuje Ministerstvo vnitra (§ 2 zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů, dále jen „zákon“).
 5. **Dispozicí** se rozumí pokyn Oprávněné osoby předaný bance prostřednictvím služeb Elektronického bankovníctví a Elektronické komunikace k provedení platební transakce nebo k využití produktů a služeb poskytovaných bankou a/nebo osobami propojenými s bankou dle aktuální nabídky, případně úkon směřující k uzavření smlouvy elektronickými prostředky. Produkty a služby poskytované bankou a/nebo osobami propojenými s bankou se řídí příslušnými obchodními podmínkami a smluvními ujednáními mezi Klientem a bankou a/nebo osobami propojenými s bankou, nestanoví-li tyto podmínky jinak.
 6. **Elektronická komunikace** je komunikace elektronickými prostředky, prostřednictvím kterých lze uzavírat smlouvy o vybraných produktech a službách.
 7. **Elektronická značka** - údaje v elektronické podobě, které jsou připojené k datové zprávě nebo jsou s ní logicky spojené a které:
 - a) jsou jednoznačně spojené s označující osobou a umožňují její identifikaci prostřednictvím kvalifikovaného systémového certifikátu,
 - b) byly vytvořeny a připojeny k datové zprávě pomocí prostředků pro vytváření elektronických značek, které označující osoba může udržet pod svou výhradní kontrolou,
 - c) jsou k datové zprávě, ke které se vztahují, připojeny takovým způsobem, že je možné zjistit jakoukoli následnou změnu dat.
 8. **Elektronický podpis** – pro účely těchto podmínek se jím rozumí SMS klíč (pro Elektronickou komunikaci) vygenerovaný bankou z obsahu podepsovaného dokumentu takovým způsobem, který umožňuje zjistit jakoukoli následnou změnu dat a jednoznačně určuje osobu, která dokument podepsala.
 9. **Era finančním centrem** se rozumí pobočka Československé obchodní banky, a. s., označená logem Poštovní spořitelny.
 10. **Identifikační číslo** je osmimístné číslo jednoznačně identifikující danou Oprávněnou osobu.
 11. **Klientem** se ve smyslu těchto podmínek rozumí:
 - a) Majitel účtu - fyzická nebo právnická osoba, která má u banky vedený účet,
 - b) Disponent - fyzická osoba, kterou Majitel účtu zmocnil k nakládání s peněžními prostředky na svých účtech resp. k nakládání se zaknihovanými cennými papíry na svých majetkových účtech (popř. ovládání souvisejících produktů) prostřednictvím služeb Elektronického bankovníctví (vždy musí být uveden na formuláři zmocnění nebo na podpisovém vzoru k účtu). Disponent má zároveň přístup ke všem informacím o účtu/účtech, které příslušná služba Elektronického bankovníctví poskytuje,
 - c) Jiná osoba – plně svéprávná fyzická osoba, která uzavřela Smlouvu o Elektronickém bankovníctví a Elektronické komunikaci Poštovní spořitelny. Tato osoba zároveň může, ale nemusí být Majitelem účtu nebo může, ale nemusí využívat související produkt (do 29. 4. 2012 fyzická nebo právnická osoba, která nebyla Majitelem účtu a která využívala související produkt zřízený na základě samostatné smlouvy a požádala o zpřístupnění souvisejícího produktu prostřednictvím služeb Elektronického bankovníctví).
 12. **Komfortní datovou schránkou** se ve smyslu těchto podmínek rozumí datová schránka definovaná zákonem č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů přístupná z prostředí služby Internetové bankovníctví.
 13. **Kvalifikované časové razítko** – datová zpráva, kterou vydal kvalifikovaný poskytovatel certifikačních služeb a která důvěryhodným způsobem spojuje data v elektronické podobě s časovým okamžikem a zaručuje, že uvedená data v elektronické podobě existovala před daným časovým okamžikem.
 14. **Obchodní místo** – kterákoli pobočka České pošty, s. p. nebo Era finanční centrum.
 15. **Oprávněnou osobou** se ve smyslu těchto podmínek rozumí:
 - a) Majitel účtu – fyzická osoba, která má u banky vedený účet, v případě, že mu byly zřízeny a aktivovány služby Elektronického bankovníctví a Elektronické komunikace, tedy byly mu zpřístupněny účty a související produkty prostřednictvím služeb Elektronického bankovníctví Elektronické komunikace,
 - b) Disponent,
 - c) Jiná osoba.
 16. **Osobami propojenými s bankou** se rozumí:
 - a) osoby, které banka ovládá,
 - b) osoby ovládající banku a dále
 - c) osoby ovládané některou z osob, které ovládají banku, přičemž pojmy ovládat, osoba ovládající, osoba ovládaná mají význam vymezený v § 74. a násl. zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích.
 17. **Oznámením** se rozumí:
 - a) Oznámení o zřízení a aktivaci služeb Elektronického bankovníctví a Elektronické komunikace Poštovní spořitelny (přijetí návrhu na uzavření smlouvy), které banka zasílá/předává Jiné osobě,
 - b) Oznámení o zřízení služeb Elektronického bankovníctví Poštovní spořitelny (přijetí návrhu na uzavření smlouvy), které banka zasílá/předává Majiteli účtu,
 - c) Oznámení o aktivaci služeb Elektronického bankovníctví Poštovní spořitelny, které banka zasílá/předává Disponentovi,
 - d) Oznámení o změně služeb Elektronického bankovníctví a Elektronické komunikace Poštovní spořitelny, které banka zasílá/předává Klientovi jako zprávu o provedení požadované změny služeb Elektronického bankovníctví a Elektronické komunikace a změny limitů.
 18. **OZP** Vitakarta - funkce umožňující Klientovi využít zprostředkování přístupu do internetového portálu Oborové zdravotní pojišťovny zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví.
 19. **Platební transakcí** se rozumí převod peněžních prostředků:

- a) tuzemského platebního styku z účtu v CZK a v měně CZK na území ČR tj. příkaz k úhradě, prioritní platba, trvalý příkaz k úhradě, svolení k inkasu, příkaz k inkasu, převod v CZK i v cizí měně (mezi účty jednoho Klienta – Majitele účtu vedené v bance v CZK i v cizí měně), splátka kreditní karty,
- b) nedokumentárního platebního styku v cizí měně i v CZK do zahraničí a v cizí měně do tuzemska (i v rámci banky) tj. příkaz k převodu do zahraničí a v cizí měně do tuzemska.
20. **Podpisový vzor ke službám Elektronického bankovníctví a Elektronické komunikace Poštovní spořitelny** je:
- podpis klienta uvedený na formuláři Osobní údaje. Vzor podpisu uvedený na formuláři Osobní údaje používá klient v rámci celé banky, tj. na obchodních místech značek Era a Poštovní spořitelna a rovněž v pobočkách ČSOB,
 - podpis Klienta, kterým Klient podepsal Žádost o služby - Elektronické bankovníctví a Elektronická komunikace Poštovní spořitelny (návrh na uzavření smlouvy). Slouží jako písemný podpisový vzor pro Smlouvu o Elektronickém bankovníctví a Elektronické komunikaci Poštovní spořitelny (platí pro smlouvy uzavřené do 31. 3. 2015).
21. **Prostředkem pro komunikaci** ke službám Elektronického bankovníctví a Elektronické komunikace se ve smyslu těchto podmínek rozumí:
- a) telefon s tónovou volbou nebo mobilní telefon – pro službu Telefonní bankovníctví,
- b) mobilní/přenosné zařízení - s přístupem k internetu, např. smartphone, tablet, notebook, jehož doporučená konfigurace je uvedena na internetové adrese www.erasvet.cz u příslušné služby,
- c) PC – osobní počítač - pro službu Internetové bankovníctví, která na Portálu umožňuje Elektronickou komunikaci, jehož doporučená konfigurace PC je uvedena na internetové adrese www.erasvet.cz u příslušné služby.
22. **Sazebníkem** se rozumí sazebník poplatků Poštovní spořitelny, jehož aktuální znění je dostupné na internetové adrese www.erasvet.cz.
23. **Schránka portálu** je jednostranný komunikační nástroj mezi bankou a Klientem a je dostupná na internetové adrese www.erasvet.cz po přihlášení do Portálu. Do Schránky portálu je Klientovi doručována elektronická smluvní dokumentace a další zprávy zasílané bankou.
24. **Službami Elektronického bankovníctví** se ve smyslu těchto podmínek rozumí:
- a) Internetové bankovníctví - skládající se z Portálu, jehož nedílnou součástí je aplikace Osobní finance a Schránka portálu, a aplikace Smartbanking,
- b) Telefonní bankovníctví.
25. **Smlouvou** se rozumí:
- a) Smlouva o Elektronickém bankovníctví a Elektronické komunikaci Poštovní spořitelny, kterou tvoří Žádost o služby – Elektronické bankovníctví a Elektronická komunikace Poštovní spořitelny (návrh na uzavření smlouvy), Oznámení o zřízení a aktivaci služeb Elektronického bankovníctví a Elektronické komunikaci Poštovní spořitelny a Obchodní podmínky pro Elektronické bankovníctví a Elektronickou komunikaci Poštovní spořitelny,
- b) Smlouva o Elektronickém bankovníctví Poštovní spořitelny, kterou tvoří Žádost o služby – zřízení dispozičního oprávnění a služeb Elektronického bankovníctví Poštovní spořitelny pro Oprávněnou osobu (návrh na uzavření smlouvy), Oznámení o zřízení služeb Elektronického bankovníctví Poštovní spořitelny a Obchodní podmínky pro Elektronické bankovníctví a Elektronickou komunikaci Poštovní spořitelny.
26. **Souvisejícími produkty** se ve smyslu těchto podmínek rozumí úvěrové účty a ostatní produkty a služby banky, které jsou zřízeny na základě dodatečného smluvního ujednání (formou dodatku ke smlouvě o účtu nebo samostatnou smlouvou) a vybrané produkty a služby osob propojených s bankou.
27. **Účty** se v těchto podmínkách rozumí účty ve smyslu příslušných právních předpisů.
28. **Vybranými produkty a službami banky** se ve smyslu těchto podmínek rozumí produkty a služby, u kterých banka umožní jejich zřízení a poskytnutí na základě smlouvy uzavřené elektronickými prostředky. Jejich seznam je uveden na www.erasvet.cz.
29. **Zkrácená volba** je dvojmístné číslo, které je přiděleno k maximálně 99 účtům Klienta napojeným do služeb Elektronického bankovníctví. Může nahrazovat číslo účtu při používání služby Telefonní bankovníctví.
30. **Žadostí o služby** se rozumí: formulář Žádost o služby – Elektronické bankovníctví a Elektronická komunikace Poštovní spořitelny (návrh na uzavření smlouvy), kterým Klient žádá o uzavření Smlouvy o Elektronickém bankovníctví a Elektronické komunikaci Poštovní spořitelny, dle které mu budou zřízeny služby Elektronického bankovníctví a Elektronické komunikace a dle které bude mít možnost uzavírat smlouvy o vybraných produktech a službách banky elektronickými prostředky.
31. **Žadostí o dispoziční oprávnění** se rozumí: formulář Žádost o služby – zřízení dispozičního oprávnění a služeb Elektronického bankovníctví Poštovní spořitelny pro Oprávněnou osobu (návrh na uzavření smlouvy), kterým Majitel účtu žádá o uzavření Smlouvy o Elektronickém bankovníctví Poštovní spořitelny, dle které bude zřízeno dispoziční oprávnění a služby Elektronického bankovníctví Majitelem účtu zmocněné Oprávněné osobě.
32. **Žadostí – změny** se rozumí: formulář Žádost - změny, blokace, zrušení – Elektronické bankovníctví a Elektronická komunikace Poštovní spořitelny, kterým Majitel účtu, Disponent, nebo Jiná osoba žádá o změny kontaktních údajů a o změny související se zřízením a provozem služeb Elektronického bankovníctví a Elektronické komunikace.

III. UZAVŘENÍ SMLUVNÍHO VZTAHU

1. **Dle Smlouvy o Elektronickém bankovníctví a Elektronické komunikaci Poštovní spořitelny** zřizuje banka plně svéprávným fyzickým osobám **služby Elektronického bankovníctví a Elektronické komunikace Poštovní spořitelny**. Na základě této smlouvy získává Klient možnost využívat služby Elektronického bankovníctví a Elektronické komunikace pro komunikaci s bankou a pro přístup k účtům a souvisejícím produktům a možnost uzavírat smlouvy o vybraných produktech a službách banky elektronickými prostředky dle aktuální nabídky banky. Dle uzavřené smlouvy banka Klientovi zřídí a aktivuje služby Elektronického bankovníctví a Elektronické komunikace. Účty a související produkty, které Klient v době uzavření smlouvy využívá, i které si v budoucnosti pořídí a u kterých to banka bude umožňovat, banka automaticky napojí do služeb Elektronického bankovníctví. Přehled zkrácených voleb k účtům a souvisejícím produktům je Klientovi dostupný ve službě Internetové bankovníctví, případně si o ně může požádat prostřednictvím formuláře žádost – změny podaném na Obchodním místě.

2. Smlouvu o Elektronickém bankovníctví a Elektronické komunikaci Poštovní spořitelny může mít Klient současně uzavřenu pouze jednu a pouze k jednomu Identifikačnímu číslu. Pokud má Klient více Identifikačních čísel, musí si zvolit jedno z nich jako hlavní Identifikační číslo. Smlouvu je možné uzavřít pouze k hlavnímu Identifikačnímu číslu. Provedenou volbu hlavního Identifikačního čísla není možné změnit.
3. Klient žádá o uzavření této smlouvy podáním formuláře Žádost o služby – Elektronické bankovníctví a Elektronická komunikace Poštovní spořitelny (návrh na uzavření smlouvy) a formuláře „Osobní údaje“ na Obchodním místě nebo telefonicky přes Telefonní bankovníctví - Klientské centrum nebo prostřednictvím spolupracujících osob (zprostředkovatelů). Formuláře musí být řádně vyplněny a podepsány.
4. **Dle Smlouvy o Elektronickém bankovníctví Poštovní spořitelny** zřizuje banka pro Majitele účtů, fyzické i právnické osoby **služby Elektronického bankovníctví Poštovní spořitelny**. Na základě této smlouvy získává Oprávněná osoba určená Majitelem účtu (Disponent) možnost využívat služby Elektronického bankovníctví a přístup k účtům a souvisejícím produktům Majitele účtu. (Do 29. 4. 2012 byly tyto smlouvy uzavírány i s Jinými osobami.) O uzavření této smlouvy může požádat i nezletilý Majitel účtu, který je ve smluvních záležitostech do dosažení svéprávnosti zastupován zákonným zástupcem, nebo Majitel účtu s omezenou svéprávností, který je ve smluvních záležitostech zastupován soudem stanoveným opatrovníkem. O uzavření a změnu smlouvy pro majitele účtu s omezenou svéprávností lze požádat pouze v Era finančním centru.
5. Majitel účtu může mít současně uzavřeno více Smluv o Elektronickém bankovníctví Poštovní spořitelny v závislosti na počtu jím zmocněných Oprávněných osob a na počtu svých účtů, ke kterým zřizuje Oprávněným osobám dispoziční oprávnění.
6. Majitel účtu, který žádá o uzavření smlouvy a zřízení dispozičního oprávnění a aktivaci služeb Elektronického bankovníctví pro Disponenta, podává formulář Žádost o služby – zřízení dispozičního oprávnění a služeb Elektronického bankovníctví pro Oprávněnou osobu (návrh na uzavření smlouvy) na Obchodním místě nebo prostřednictvím spolupracujících osob (zprostředkovatelů). Podpisem tohoto formuláře zmocní Majitel účtu Oprávněnou osobu (jejíž údaje jsou zde uvedeny) k nakládání s peněžními prostředky na účtech uvedených na formuláři prostřednictvím služeb Elektronického bankovníctví. Ke zřízení služeb Elektronického bankovníctví je nutná přítomnost Oprávněné osoby. V případě, že je Majitelem účtu plně svéprávná fyzická osoba, je podmínkou pro zřízení dispozičního oprávnění a služeb Elektronického bankovníctví Oprávněné osobě, aby měl Majitel účtu uzavřenou Smlouvu o Elektronickém bankovníctví a Elektronické komunikaci Poštovní spořitelny.
7. Oprávněná osoba - Disponent vyplňuje údaje na formuláři žádost o zřízení dispozičního oprávnění v části týkající se služeb Elektronického bankovníctví. Svým podpisem na formuláři vyjadřuje svůj souhlas s podmínkami a přijímá zmocnění.
8. Klient / oprávněná osoba uvede vzor podpisu pro ověřování autorizace písemných dispozic na formuláři Osobní údaje. Vzor podpisu uvedený na formuláři Osobní údaje používá klient v rámci celé banky, tj. na obchodních místech značek Era a Poštovní spořitelna a rovněž v pobočkách ČSOB. Na formuláři Osobní údaje lze uvést nejvýše dva podpisové vzory. První vzor podpisu (v poli Vzor podpisu 1), slouží pro podepisování písemných dispozic ke službám Elektronického bankovníctví a účtům, kterých je klient majitelem. Pokud není uveden druhý podpis, tak i pro dispozice k účtům, u kterých je disponentem. Druhý vzor podpisu, pokud je uveden (v poli Vzor podpisu 2) slouží pro podepisování písemných platebních příkazů k účtům, u kterých je pouze disponentem. U smluv uzavřených do 31. 3. 2015 byl podpisovým vzorem podpis uvedený na formuláři 660 - Žádost o služby Elektronického bankovníctví a Elektronické komunikace Poštovní spořitelny.
9. V případě, kdy to banka umožní, může Klient podepsat smluvní, či jinou dokumentaci v elektronické podobě na elektronickém tabletu nebo signpadu svým biometrickým podpisem. Banka tuto dokumentaci podepisuje biometrickým podpisem, nebo naskenovaným podpisem oprávněného zástupce banky, následně ji opatřuje elektronickou značkou a kvalifikovaným časovým razítkem a zašle ji Klientovi do jeho Schránky portálu.
10. Na uzavření smlouvy není právní nárok. O uzavření smlouvy rozhodne banka do 10 pracovních dnů od přijetí žádosti o služby pobočkou České pošty, s. p. nebo spolupracující osobou (zprostředkovatelem). Rozhodne-li banka o uzavření smlouvy, obdrží Klient oznámení a personalizované bezpečnostní prvky listovní zásilkou do 15 pracovních dnů nebo osobním předáním v Era finančním centru. Smlouva je uzavřena doručením/předáním Oznámení o zřízení a aktivaci služeb Elektronického bankovníctví a Elektronické komunikace Poštovní spořitelny / Oznámení o zřízení služeb Elektronického bankovníctví Poštovní spořitelny Klientovi. O uzavření smlouvy a provedené aktivaci banka informuje Oprávněnou osobu zasláním/předáním Oznámení o aktivaci služeb Elektronického bankovníctví. V případě zamítavého stanoviska banka sdělí Klientovi důvody písemně.

IV. SLUŽBY ELEKTRONICKÉHO BANKOVNICTVÍ

1. Služby Elektronického bankovníctví umožňují obsluhu účtů a souvisejících produktů vedených bankou a vybraných produktů a služeb osob propojených s bankou 24 hodin denně a 7 dní v týdnu. Jejich použití je rovnocenné běžně používanému písemnému styku.
2. Při prvním zřízení služeb Elektronického bankovníctví banka zasílá/předává Oprávněným osobám:
 - a) Identifikační číslo, které je uvedeno v oznámení. Datum uvedené v oznámení je datem zřízení služeb Elektronického bankovníctví a zpřístupnění účtu pro obsluhu těmito službami. Identifikační číslo zůstává nezměněno po celou dobu trvání smluvního vztahu a je jediné pro všechny další zřízené služby Elektronického bankovníctví a Elektronické komunikace a napojené účty. Nedílnou součástí oznámení je přehled účtů, pokud již účty existují, kde je uvedena zkrácená volba,
 - b) ve zvláštní obálce banka zasílá PIN. V případě uzavření smlouvy v Era finančním centru obdrží Oprávněná osoba PIN při uzavření smlouvy,
 - c) Heslo pro klientského poradce pro službu Telefonní bankovníctví bude vygenerováno a zasláno Oprávněné osobě spolu s PIN. V případě uzavření smlouvy v Era finančním centru si Oprávněná osoba volí Heslo pro klientského poradce sama. O nové Heslo pro klientského poradce lze požádat prostřednictvím formuláře žádost - změny na Obchodním místě.

3. Zásilky související se zřízením a obsluhou služeb Elektronického bankovníctví banka rozesílá Klientům pouze na území České republiky. Jako kontaktní adresu není možné uvést poste restante a v případě fyzických osob PO BOX.
4. PIN a Heslo pro klientského poradce jsou zaslány jako zásilky do vlastních rukou. Před převzetím zásilky s PIN / Heslem pro klientského poradce je Oprávněná osoba povinna zkontrolovat neporušenost obálky. V případě jakéhokoliv jejího poškození zásilku nepřevzme a požádá Českou poštu, s.p., aby tuto skutečnost vyznačila na obálku, kterou odešle bance zpět. Oprávněná osoba musí v tom případě požádat o vydání nového PIN / Hesla pro klientského poradce vyplněním formuláře žádost - změny a podáním na Obchodním místě. Banka nezasílá automaticky nový PIN / Heslo pro klientského poradce, bez obdržení správně vyplněné a podepsané žádosti – změny.
5. Pokud byl již dříve bankou Oprávněné osobě přidělen:
 - a) PIN ke službě Max Homebanking PS, je Oprávněné osobě ponechán. Banka nový PIN nezasílá,
 - b) PIN k původní službě ČSOB Phone 24. Banka nový PIN nezasílá, pokud o něj Oprávněná osoba na formuláři nepožádala označením pole „vydat nový PIN“. Pro přístup ke službě potom platí původní PIN ze služby ČSOB Phone 24 doplněný zleva nulou na pět míst.
6. Pokud bylo již dříve bankou Oprávněné osobě přiděleno Identifikační číslo, banka již další číslo této osobě nepřiděluje.
7. Oprávněná osoba má možnost zřízení všech služeb Elektronického bankovníctví, které následně může používat pro obsluhu všech účtů a souvisejících produktů, které má zpřístupněny službami Elektronického bankovníctví. Majitel účtu nemá možnost omezit Oprávněné osobě obsluhu konkrétního účtu nebo souvisejícího produktu pouze vybranou službou. Pokud Majitel účtu zpřístupnil své účty a související produkty Oprávněné osobě, může pro zamezení zadání aktivních operací (platebních příkazů) nastavit pro Oprávněnou osobu na svých účtech limit transakce na účet na hodnotu 0 Kč (viz část IX. bod 4).
8. Podrobnější popis služeb Elektronického bankovníctví, včetně technických požadavků (HW a SW vybavení) a způsob, jak lze služby Elektronického bankovníctví užívat, je předmětem uživatelských příruček a návodů. Platné příručky a návody jsou k dispozici na Obchodních místech a na internetové adrese www.erasvet.cz. V případě služby Internetové bankovníctví je příručka a návod součástí aplikací. Letáky, příručky a návody je banka oprávněna měnit v závislosti na vývoji a modernizaci služeb Elektronického bankovníctví.

V. ELEKTRONICKÁ KOMUNIKACE

1. Elektronická komunikace umožňuje Klientům, kteří mají uzavřenou **Smlouvou o Elektronickém bankovníctví a Elektronické komunikaci Poštovní spořitelny** uzavírání/změnu smluv o vybraných produktech a službách banky, dle aktuální nabídky banky, elektronickými prostředky. Aktuální nabídka je uvedena na www.erasvet.cz. Na této adrese může Klient elektronickou komunikaci využívat.
2. Na základě Dispozice Klienta je vygenerován elektronický soubor ve formátu PDF, který sumarizuje Dispozici Klienta a který je zaslán Klientovi do jeho Schránky portálu. Tento soubor je opatřen elektronickou značkou banky.
3. Elektronický podpis smluvní dokumentace Klientem je prováděn pomocí SMS klíče. Banka vygeneruje pro každý elektronický podpis Klienta z obsahu podepisovaného dokumentu jednorázový SMS klíč, který bude Klientovi odeslán SMS zprávou na číslo mobilního telefonu uvedené ve smlouvě. Tento kód Klient přepíše do určených polí na obrazovce a stiskem potvrzovacího tlačítka odešle Dispozici do banky. Po použití je již SMS klíč neplatný a pro další Dispozici Klienta banka vygeneruje nový SMS klíč.
4. Pokud banka Klientem podepsanou Dispozici akceptuje, provede na jejím základě požadovaný úkon.
5. Pokud tomu odpovídá charakter Dispozice, je ve Schránce portálu Klientovi zpřístupněna smluvní dokumentace v elektronické podobě (soubory ve formátu PDF). Ta obsahuje oznámení o provedení Dispozice/smlouvy, které je opatřeno elektronickou značkou banky a kvalifikovaným časovým razítkem. Jako příloha k elektronickému souboru s oznámením/smlouvou je dispozice Klienta / návrh na uzavření smlouvy, kterou podepsal SMS klíčem, záznam o elektronickém podpisu Klienta, taktéž opatřený elektronickou značkou banky a kvalifikovaným časovým razítkem.
6. Klient je povinen kontrolovat správnost smluvní dokumentace obdržené v elektronické podobě.
7. V případě zániku závazku a ukončení smluvního vztahu vyplývajícího ze Smlouvy o Elektronickém bankovníctví a Elektronické komunikaci Poštovní spořitelny je Klientovi ke dni ukončení smluvního vztahu odstraněna elektronická smluvní dokumentace ze Schránky portálu. Klient je povinen si před dnem ukončení smluvního vztahu tuto dokumentaci uložit do jiného úložiště.

VI. TELEFONNÍ BANKOVNICTVÍ

1. Služba Telefonní bankovníctví umožňuje prostřednictvím Klientského centra (klientského poradce – komunikace se speciálně vyškolenými pracovníky po telefonu) aktivní obsluhu účtu dle aktuálního menu aplikace po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.
2. V rámci Telefonního bankovníctví je možné využívat také službu Info (automatické zasilání informací, které si může Oprávněná osoba sama nastavit ve službě Telefonní bankovníctví). Poplatky za tuto službu jsou účtovány dle Sazebníku.
3. Funkčnost služby Telefonní bankovníctví je omezena u vybraných typů účtů pro nezletilé Majitele účtu i pro zákonné zástupce pouze na pasivní bankovní operace.
4. Službu Telefonní bankovníctví je možné využívat prostřednictvím telefonních čísel zveřejněných v letáčích a příručkách pro služby Elektronického bankovníctví a na internetové adrese www.erasvet.cz.
5. Oprávněná osoba je identifikována u služby Telefonní bankovníctví - služby klientského poradce (Klientské centrum) Identifikačním číslem nebo Uživatelským jménem a autentizována prostřednictvím vybraných znaků z PIN a Hesla pro klientského poradce. V případě, že Oprávněná osoba není schopna uvést heslo pro komunikaci s klientským poradcem, může banka umožnit Oprávněné osobě využít alternativní způsob autentizace.
6. Správnost jednotlivých údajů Dispozice předané bance prostřednictvím klientského poradce služby Telefonní bankovníctví stvrzuje Oprávněná osoba svým souhlasem v závěru telefonického hovoru. Souhlas Oprávněné osoby je považován za jednoznačné a nezpochybnitelné stvrzení správnosti zadaných údajů Oprávněnou osobou. Pro úspěšné zadání Dispozice bance předávané prostřednictvím klientského poradce služby Telefonní bankovníctví je Oprávněná osoba povinna vyčkat na potvrzení (kontrolu) této Dispozice klientským poradcem. V případě, že tak neučiní, nebude Dispozice provedena.

VII. INTERNETOVÉ BANKOVNICTVÍ

1. Služba Internetové bankovníctví se skládá z:
 - a) Portálu, jehož nedílnou součástí je aplikace Osobní finance a Schránka portálu,
 - b) aplikace Smartbanking.
2. Přístup do:
 - a) Portálu je z adresy www.erasvet.cz,
 - b) aplikace Smartbanking je z mobilního zařízení, na kterém je nainstalována a aktivována tato aplikace. V případě, že Oprávněná osoba nemá zřízen SMS klíč ke službě Internetové bankovníctví, je funkčnost aplikace Smartbanking omezena pouze na webové služby.
3. Služba Internetové bankovníctví umožňuje pasivní i aktivní obsluhu účtu dle aktuálního menu služby. Pouze pasivní bankovní operace jsou možné:
 - a) u vybraných typů účtů pro nezletilé Majitele účtu i pro zákonné zástupce,
 - b) v případě, že není na žádosti o služby / žádosti o dispoziční oprávnění uvedeno číslo mobilního telefonu pro zaslání SMS klíče.
4. Aplikace Osobní finance umožňuje Klientovi – Majiteli účtu (fyzické osobě) získat přehled o jeho výdajích/příjmech v jednotlivých kategoriích, zůstatcích na jednotlivých účtech i hlídání dílčích rozpočtů. Banka Klientovi – Majiteli účtu (fyzické osobě) automaticky v Osobních financích zpřístupní takto zpracovaná data z jeho účtů vedených bankou. Klient má možnost si do Osobních financí vložit i data z některých účtů vedených u vybraných bank. Přitom je povinen postupovat v souladu s právními předpisy, zejména se zákonem na ochranu osobních údajů. Banka není odpovědná za data, která si Klient do Osobních financí vloží sám. Tato Klientem vložená data z účtů vedených u vybraných bank mají vliv na výsledek zpracování funkcí Osobní finance, neboť jsou zpracovávána společně s daty z účtů Klienta vedených bankou.
5. Klient má možnost prostřednictvím funkce OZP Vitakarta, která je součástí služby Portál, využít zprostředkovaní přihlášení do internetového portálu Oborové zdravotní pojišťovny zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví (dále jen „OZP“), resp. aplikace VITAKARTA ONLINE umožňující Klientovi, je-li současně pojištěncem OZP, přístup k informacím o zdravotní péči, která mu byla poskytnuta.

Při využití této funkce klientem:

 - a) banka předává OZP osobní údaje Klienta, a to v rozsahu vymezeném v Souhlasu s poskytnutím osobních údajů, který je po zvolení funkce OZP Vitakarta vždy uveden na mezistránce Internetového bankovníctví před přihlášením do portálu OZP. Souhlas s poskytnutím osobních údajů OZP, potvrzuje Klient vždy při využití této funkce. V případě, že Klient nedá souhlas s poskytnutím osobních údajů OZP, banka osobní údaje nepředá a přihlášení do aplikace VITAKARTA ONLINE nebude Klientovi zprostředkováno. Banka neověřuje, zda je Klient pojištěncem OZP,
 - b) funkce OZP Vitakarta je určena pouze pro zletilé a svéprávné fyzické osoby. V případě použití funkce nezletilou nebo omezeně svéprávnou osobou bude přístup do aplikace VITAKARTA ONLINE odmítnut.
6. Společně se službou Internetové bankovníctví zřizuje banka vždy i službu Telefonní bankovníctví. V rámci Internetového bankovníctví je možné využívat také službu Info (automatické zasílání informací, které si může Oprávněná osoba sama nastavit na Portále). Poplatky za tuto službu jsou účtovány dle Sazebníku.
7. Při prvním přihlášení do Portálu je Oprávněná osoba identifikována Identifikačním číslem a autentizována prostřednictvím:
 - a) PIN nebo,
 - b) PIN a SMS klíče,

Následně bude Oprávněná osoba vyzvána ke zvolení si Uživatelského jména, Vstupního hesla a zadání e-mailové adresy, která slouží k potvrzení správnosti nastavených bezpečnostních údajů.
Pro další přihlášení do Portálu je Oprávněná osoba identifikována Uživatelským jménem a autentizována prostřednictvím:

 - a) Vstupního hesla nebo,
 - b) Vstupního hesla a SMS klíče,

V případě, že Oprávněná osoba má více Identifikačních čísel, musí si zvolit jedno z nich před prvním přihlášením do aplikace. K tomuto Identifikačnímu číslu si nastaví Uživatelské jméno a Vstupní heslo. Pro práci s ostatními Identifikačními čísly bude využívat přihlášení přes toto hlavní Identifikační číslo spojené s Uživatelským jménem a Vstupním heslem. Hlavní Identifikační číslo není možné měnit.

V případě aplikace Smartbanking je Oprávněná osoba identifikována při prvním přihlášení do aplikace zadáním Identifikačního čísla, PIN a SMS klíče, při každém dalším přihlášení zadáním PIN.
Zpráva s SMS klíčem je odeslána na mobilní telefon uvedený ve smlouvě. Banka vygeneruje pro každé přihlášení jednorázový SMS klíč. Tento kód Oprávněná osoba přepíše do určených polí na obrazovce a potvrdí.
8. Autorizace aktivních operací probíhá pomocí SMS klíče. Banka vygeneruje pro každou aktivní operaci jednorázový SMS klíč, který bude Oprávněné osobě odeslán SMS zprávou na číslo mobilního telefonu uvedené ve smlouvě. Tento kód Oprávněná osoba přepíše do určených polí na obrazovce a stiskem potvrzovacího tlačítka odešle příkaz ke zpracování do banky. Po použití je již SMS klíč neplatný a pro další aktivní operaci banka vygeneruje nový SMS klíč.
9. Klient provádí autorizaci aktivních operací SMS klíčem, který je zaslán na číslo mobilního telefonu uvedené v žádosti.
10. V případě využívání funkce Komfortní vyúčtování služby Internetové bankovníctví Klientem, banka neodpovídá za obsah elektronických dokladů (daňových dokladů nebo jiných písemností vztahujících se k platbě) vystavených a doručených poskytovatelem služeb do služby Internetové bankovníctví. Reklamace související s poskytováním služeb/produktů, výši účtované částky atp. uplatňuje Klient přímo u příslušného poskytovatele služeb. Seznam poskytovatelů služeb, s nimiž banka uzavřela smlouvu o Komfortním vyúčtování, je k dispozici přímo na stránkách služby Internetové bankovníctví nebo na oficiálních stránkách banky www.erasvet.cz.
11. Klient, který má zřízenou datovou schránku a obdržel přístupové údaje k datové schránce, bude mít možnost využívat ve službě Internetové bankovníctví komfortní datovou schránku, jakmile to služba Internetové bankovníctví bude umožňovat, po provedení aktivace komfortní datové schránky. Aktivaci komfortní datové schránky Klient provede tak, že ve službě Internetové bankovníctví spojí komfortní datovou schránku s datovou schránkou zadáním svých přístupových údajů k datové schránce. Po spojení komfortní datové schránky s datovou schránkou má Klient přístup

- k datovým zprávám ve své komfortní datové schránce přímo ze služby Internetové bankovníctví. Do jedné komfortní datové schránky může mít, po příslušné aktivaci, přístup i více Oprávněných osob.
12. Datové zprávy, které si Klient převede z napojené datové schránky, se uloží do komfortní datové schránky a jsou Klientovi zpřístupněny po celou dobu využívání služby Internetové bankovníctví, resp. do doby zrušení komfortní datové schránky.
 13. Klient má možnost prostřednictvím služby Internetové bankovníctví komfortní datovou schránku odpojit od datové schránky. Banka je oprávněna odpojit komfortní datovou schránku Klienta od jeho datové schránky, jestliže Klient nevyužívá komfortní datovou schránku po dobu delší než jeden rok. V tomto případě jsou v komfortní datové schránce Klientovi přístupné všechny datové zprávy do této schránky převedené. Klient však nemá možnost převádět do komfortní datové schránky nové datové zprávy z datové schránky. Klient má možnost komfortní datovou schránku opět aktivovat.
 14. V případě ukončení využívání služby Internetové bankovníctví dojde ke stejnému datu ke zrušení komfortní datové schránky od datové schránky a k nevratnému odstranění všech datových zpráv uložených v komfortní datové schránce. Pokud mají být datové zprávy z komfortní datové schránky uchovány i po ukončení služby Internetové bankovníctví, musí si je Klient před datem zrušení této služby sám uložit mimo aplikaci služby Internetové bankovníctví.
 15. Po dobu využívání komfortní datové schránky banka doporučuje nepoužívat webové rozhraní informačního systému datových schránek pro manipulaci s datovými zprávami v napojené datové schránce. V případě používání tohoto rozhraní nemusí být evidence datových zpráv v komfortní datové schránce kompletní. Banka nenese jakoukoli odpovědnost v případě, že se Klient nebude řídit tímto doporučením.
 16. Klient je povinen na své riziko a náklady nainstalovat a udržovat v bezpečném a výkonném stavu pracovní stanici (osobní počítač / přenosné zařízení sloužící k využívání služby) podle technických požadavků na komunikační vybavení (požadovaná konfigurace apod.), které jsou vyžadovány ze strany banky pro plynulé užívání služby.
 17. Banka neodpovídá za škodu způsobenou v důsledku nefunkční aplikace instalované na pracovní stanici Klienta, programem jiného výrobce, zavírováním pracovní stanice, hardwarovou závadou pracovní stanice Klienta, provozem služby pod operačním systémem nebo na internetovém prohlížeči, který není podporován výrobcem příslušného software, třetí osobou nebo vyšší mocí.

VIII. LHŮTY

1. Dispozice požadované prostřednictvím formuláře žádost - změny jsou provedeny do 5ti pracovních dnů po dni podání na Obchodním místě, pokud jsou bankou akceptovány. V případě telefonické žádosti o blokadu zablokuje banka služby Elektronického bankovníctví a Elektronickou komunikaci bezodkladně.
2. Dispozice Oprávněných osob prostřednictvím služeb Elektronického bankovníctví a Elektronické komunikace k provedení platební transakce nebo k využití produktů a služeb poskytovaných bankou a/nebo osobami propojenými s bankou přijímá banka 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.
3. Dispozice budou provedeny standardně podle podmínek k příslušnému typu účtu, ve lhůtách stanovených bankou, resp. dle příslušných smluvních ujednání mezi Klientem a bankou a/nebo osobami propojenými s bankou.
4. Lhůty a doba předání příkazu k převodu stanovené bankou pro služby Elektronického bankovníctví jsou uvedeny v příloze těchto podmínek.
5. Převody (mezi účty jednoho Klienta – Majitele účtu) s konverzí provádí banka pouze v den jejich zadání Oprávněnou osobou, pokud je na účtu dostatek disponibilních peněžních prostředků. V případě převodu (mezi účty jednoho Klienta – Majitele účtu) ve stejné měně je možné zadat datum splatnosti dopředu. Není-li na účtu dostatek disponibilních peněžních prostředků, převod se neprovede.
6. Klient není oprávněn odvolat:
 - a) převod (mezi účty jednoho Klienta – Majitele účtu),
 - b) platební transakci v den splatnosti.
7. Platební transakci s budoucím datem splatnosti zaslou prostřednictvím služeb Elektronického bankovníctví lze
 - a) odvolat formou žádosti o zrušení platební transakce předané na Obchodním místě nejméně 3 pracovní dny před požadovaným datem splatnosti,
 - b) odvolat nebo změnit prostřednictvím vybraných služeb Elektronického bankovníctví, a to nejpozději den před datem splatnosti ve lhůtě uvedené v příloze těchto podmínek.
8. Lhůta, během níž může Klient vyjádřit nesouhlas s provedenou Dispozicí (reklamovat Dispozici), je stanovena v podmínkách k příslušnému typu účtu.

IX. LIMITY

1. Služby Elektronického bankovníctví jsou zřizovány s těmito hodnotami stanovenými bankou:
 - a) denní limity (limity pro Internetové bankovníctví a Telefonní bankovníctví) - součet všech transakcí předaných bance Oprávněnou osobou prostřednictvím služby Internetové bankovníctví anebo Klientského poradce služby Telefonní bankovníctví v průběhu jednoho dne. Transakce předané bance prostřednictvím obou těchto služeb se vzájemně nesčítají,
 - b) týdenní limity (limity pro Internetové bankovníctví a Telefonní bankovníctví) - součet všech transakcí předaných bance Oprávněnou osobou prostřednictvím služby Internetové bankovníctví anebo Klientského poradce služby Telefonní bankovníctví v průběhu jednoho týdne. Transakce předané bance prostřednictvím obou těchto služeb se vzájemně nesčítají,
2. Hodnoty nastavení limitů a maximální hodnoty limitů jsou uvedeny na Žádosti o služby/Žádosti o dispoziční oprávnění/Žádosti – změny. Limity pro každou Oprávněnou osobu jsou uvedeny v oznámení. Změna limitů je možná prostřednictvím formuláře žádost - změny.
3. Následující platební transakce zaslou prostřednictvím služeb Elektronického bankovníctví nepodléhají kontrole limitů:
 - a) příkazy k inkasu,
 - b) převody mezi účty jednoho Klienta - Majitele účtu.
4. Majitel účtu může omezit možnost nakládat s peněžními prostředky na účtu jednotlivým Oprávněným osobám vyplněním formuláře žádost o dispoziční oprávnění / žádost - změny. Uvedená hodnota bude pro Oprávněnou osobu maximální možnou výší objemu peněžních prostředků jedné platební transakce předané bance Oprávněnou osobou prostřednictvím služeb Elektronického bankovníctví, kterou může těmito službami na vrub účtu uskutečnit, a to bez

ohledu na nastavenou výši ostatních limitů. V případě nastavení „limitu transakce na účet“ Oprávněné osobě na hodnotu 0 Kč ztrácí Oprávněná osoba možnost realizace aktivních operací (platebních příkazů). Banka nenesे odpovědnost v případě, že Majitel účtu tohoto svého práva nevyužije.

X. PRÁVA, POVINNOSTI A ODPOVĚDNOST KLIENTA

1. Oprávněná osoba je oprávněna prostřednictvím služeb Elektronického bankovníctví a Elektronické komunikace využívat produkty a služby poskytované bankou podle aktuální nabídky uvedené v příručkách a návodech ke službám Elektronického bankovníctví a Elektronické komunikace a dále vybrané produkty a služby osob propojených s bankou, v souladu s podmínkami vybraných produktů a služeb banky a/nebo osob propojených s bankou.
2. Oprávněná osoba je povinna využívat služby Elektronického bankovníctví a Elektronické komunikace, příp. prostředky pro komunikaci ke službám Elektronického bankovníctví a Elektronické komunikace plně v souladu s podmínkami a dalšími příručkami ke službám Elektronického bankovníctví a Elektronické komunikace a dodržovat postupy v nich uvedené, zejména dbát na to, aby se žádná jiná osoba neseznámila s využívanými personalizovanými bezpečnostními prvky. Tyto bezpečnostní prvky nesmí sdělit jiné osobě, příp. je jakkoliv zaznamenávat ve snadno rozeznatelné podobě ani uchovávat či nosit společně s prostředkem pro komunikaci ke službám Elektronického bankovníctví a Elektronické komunikace (např. PIN). Je tedy povinna přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu svých personalizovaných bezpečnostních prvků a prostředků pro komunikaci ke službám Elektronického bankovníctví a Elektronické komunikace. Neplnění těchto povinností znamená porušení smlouvy podstatným způsobem ve smyslu ustanovení § 1977 občanského zákoníku.
3. V případě, že Oprávněná osoba:

- a) zapomene své personalizované bezpečnostní prvky je povinna si nastavit nové personalizované bezpečnostní prvky (je-li to možné) nebo požádat prostřednictvím Obchodního místa nebo telefonicky prostřednictvím Klientského centra o vystavení nových prvků (PIN, Heslo pro klientského poradce). O vydání nového PIN / Hesla pro klientského poradce požádá pomocí formuláře žádost - změny a podáním na Obchodním místě. PIN / Heslo pro klientského poradce bude Oprávněné osobě zaslán/o jako listovní zásilka do vlastních rukou. Oprávněná osoba má právo smlouvu s okamžitou účinností vypovědět, pokud je třeba z bezpečnostních důvodů okamžitého vydání nových personalizovaných bezpečnostních prvků.

Obnovení zapomenutého Vstupního hesla nebo odblokování přístupu je možné prostřednictvím Portálu. Po vyplnění a odeslání příslušného formuláře pro obnovení Vstupního hesla a odblokování přístupových údajů, bude na e-mail, který Klient zadal při prvním přihlášení zaslán bankou ověřovací kód s platností 24 hodin. Klient pak na Portále zadá tento ověřovací kód a zvolí si nové Vstupní heslo, které potvrdí SMS klíčem. Poté bude Klient přesměrován na přihlašovací stránku, kde použijete nové Vstupní heslo.

Postup odblokování prostřednictvím Portálu nelze použít pro případ, kdy Klient o zablokování přístupových údajů (Identifikačního čísla) požádal sám na Obchodním místě nebo je z bezpečnostních důvodů zablokovala banka. Pro obnovení a odblokování je potřeba aktivní SMS klíč. Nelze použít pro Klienty s pasivním Internetovým bankovníctvím. V těchto případech je obnovení a odblokování možné podáním formuláře žádost – změny podaném na Obchodním místě.

V případě, kdy Klient zapomene svoje Uživatelské jméno, požádá o znovusdělení Identifikačního čísla a vydání nového PIN (reaktivaci přístupových údajů) pomocí formuláře žádost - změny a podáním na Obchodním místě.

Změna existujícího Uživatelského jména, Vstupního hesla nebo e-mailu, který Klient zadal při prvním přihlášení, je možná po přihlášení do Portálu.

- b) zjistí ztrátu, odcizení nebo zneužití personalizovaných bezpečnostních prvků či prostředků pro komunikaci ke službám Elektronického bankovníctví a Elektronické komunikace (např. ztráta, odcizení SIM karty, resp. mobilního telefonu apod.), příp. zjistí, že jeho personalizované bezpečnostní prvky zná neoprávněná osoba, je povinna neprodleně ohlásit bance tuto skutečnost. Nesplnění této povinnosti znamená porušení smlouvy podstatným způsobem ve smyslu ustanovení § 1977 občanského zákoníku. Oznámení ztráty, odcizení nebo zneužití personalizovaných bezpečnostních prvků či prostředků pro komunikaci ke službám Elektronického bankovníctví a Elektronické komunikace, resp. podání žádosti o zablokování je možné provést telefonicky prostřednictvím HelpDesku Elektronického bankovníctví nebo Klientského centra nebo podáním formuláře žádost – změny na Obchodním místě. V případě podání formuláře na Era finančním centru je možné provést blokaci okamžitě, v případě podání na pobočce České pošty, s.p. bude blokáce provedena ve lhůtě uvedené v podmínkách (viz část VIII. bod 1.) Oprávněná osoba má v tomto případě rovněž možnost provést blokaci sama přímo ve službách Internetové bankovníctví a Telefonní bankovníctví (opakováním zadáním nesprávných údajů, tj. zadáním chybného PIN / Vstupního hesla ke svému Identifikačnímu číslu / Uživatelskému jménu) a zároveň ztrátu, odcizení nebo zneužití bance oznámit.
- c) zjistí neautorizovanou platební transakci tj. platební transakci, k níž nedala příkaz, chyby nebo jiné nesrovnalosti ve vedení účtu, k němuž jsou služby Elektronického bankovníctví a Elektronické komunikace poskytovány, je povinna informovat banku, a to způsobem uvedeným v podmínkách k příslušnému typu účtu, příp. telefonicky (prostřednictvím klientského poradce služby Telefonní bankovníctví nebo HelpDesku Elektronického bankovníctví) nebo na e-mailové adrese helpdeskEB@erasvet.cz.

Provozní dobu a telefonní spojení pro tuto komunikaci banka zveřejňuje v informačních materiálech ke službám Elektronického bankovníctví a Elektronické komunikace a na internetové adrese www.erasvet.cz.

Banka podnikne veškerá přiměřená opatření k zastavení dalšího užívání služeb Elektronického bankovníctví a Elektronické komunikace, a to i v případě, že se Oprávněná osoba dopustila hrubé nedbalosti či podvodného jednání. Oprávněná osoba je povinna bance poskytnout maximální součinnost při opatřeních k nápravě, která banka navrhne. V případě, že Oprávněná osoba nebudе akceptovat navržená opatření, nenesе banka odpovědnost za případnou škodu, která tímto Klientovi vznikne. Klient není povinen telefonická hlášení bance písemně potvrzovat.

4. Za jednání Oprávněných osob - Disponentů, související se zřízením a obsluhou služeb Elektronického bankovníctví, je odpovědný Majitel účtu. Klient odpovídá za škodu utrpěnou v důsledku ztráty, odcizení nebo zneužití personalizovaných bezpečnostních prvků, příp. prostředků pro komunikaci ke službám Elektronického bankovníctví a Elektronické komunikace až do okamžiku oznámení bance Oprávněnou osobou.
5. V případě, že Majitel účtu je nezletilý, odpovídá za nakládání s peněžními prostředky na účtu, ochranu personalizovaných bezpečnostních prvků a bezpečné užívání služeb Elektronického bankovníctví jeho zákonný zástupce, který za něj uzavřel smlouvu. Zákonný zástupce je oprávněn nakládat s peněžními prostředky na účtu nezletilého Majitele účtu pouze v jeho prospěch a pouze v běžných záležitostech. K nakládání s peněžními prostředky

v jiných než běžných záležitostech potřebuje zákonný zástupce souhlas soudu. V případě, že v průběhu insolvenčního řízení je na majetek zákonného zástupce vyhlášen úpadek, banka je oprávněná zablokovat peněžní prostředky na účtu nezletilého Majitele účtu a zablokovat přístup nezletilého Majitele účtu a zákonného zástupce k účtu prostřednictvím služeb Elektronického bankovníctví.

6. V případě, že je Majitel účtu zastoupen soudem jmenovaným opatrovníkem, je opatrovník oprávněn nakládat s peněžními prostředky na účtu pouze v zájmu Majitele účtu, v souladu s příslušnými právními předpisy a s rozhodnutím soudu, a je odpovědný za to, že Majitel účtu nakládá s peněžními prostředky na účtu pouze v rozsahu vyplývajícím z příslušných právních předpisů a uvedeném v rozhodnutí soudu.
7. Od okamžiku oznámení bance Oprávněnou osobou (viz část X. bod 3) Klient neodpovídá za škodu vzniklou v důsledku ztráty, odcizení nebo zneužití personalizovaných bezpečnostních prvků Oprávněné osoby, příp. prostředků pro komunikace ke službám Elektronického bankovníctví a Elektronické komunikace, s výjimkou případů, kdy Oprávněná osoba jednala podvodně.
8. Klient neodpovídá za škodu podle předchozích ustanovení, jestliže prostředku pro komunikaci ke službám Elektronického bankovníctví a Elektronické komunikace bylo užito bez použití personalizovaných bezpečnostních prvků pro identifikaci a autentizaci k tomuto prostředku. V takovém případě užití prostředku pro komunikaci samo o sobě nepostačuje ke vzniku odpovědnosti Klienta.
9. O podání žádosti o zrušení přístupu Oprávněné osoby na účet nebo o zrušení účtu je Majitel účtu povinen neprodleně informovat Oprávněnou osobu. Jestliže byl Disponent vyřazen z podpisového vzoru k účtu, je Majitel účtu povinen neprodleně požádat o zrušení přístupu pro tuto Oprávněnou osobu na účet a související produkty prostřednictvím služeb Elektronického bankovníctví.

10. Oprávněná osoba je oprávněna:

- a) k následným změnám či zadání údajů souvisejících se zřízením a provozem služeb Elektronického bankovníctví a Elektronické komunikace – změna kontaktní adresy (pro komunikaci s bankou v oblasti zřízením a provozu služeb Elektronického bankovníctví a Elektronické komunikace, popř. Max Homebanking PS), e-mailu, telefonního čísla a telefonního čísla pro zasílání SMS klíče. Při využívání služby Internetové bankovníctví je oprávněna k volbě/změně způsobu přihlášení do služby,
- b) k blokadě služeb Elektronického bankovníctví a Elektronické komunikace (svého přístupu ke službám Elektronického bankovníctví a Elektronické komunikace), zrušení blokadě služeb Elektronického bankovníctví a Elektronické komunikace (svého přístupu ke službám Elektronického bankovníctví a Elektronické komunikace), či zrušení vybrané služby Elektronického bankovníctví ke změně hodnot limitů a změně personalizovaných bezpečnostních prvků.

Změny jsou realizovány na základě vyplnění a podání formuláře žádost - změny na Obchodním místě nebo prostřednictvím Klientského centra. Oprávněná osoba je v případě změny služby Elektronického bankovníctví a Elektronické komunikace nebo změny výše limitů informována prostřednictvím oznámení. V případě, že Klient používá službu Internetové bankovníctví, lze měnit kontaktní údaje prostřednictvím této služby.

- c) požádat o odpojení účtu / souvisejícího produktu ze služeb Elektronického bankovníctví, vyplněním a podáním formuláře žádost – změny na Obchodním místě nebo vyplněním formuláře žádost o zřízení / změnu elektronického dispozičního oprávnění v Internetovém bankovníctví,
 - d) požádat o přehled zkrácených voleb k účtům a souvisejícím produktům prostřednictvím formuláře žádost – změny podáním na Obchodním místě.
11. Oprávněná osoba, která využívá aplikaci Smartbanking, může tuto aplikaci ze svého mobilního zařízení sama deaktivovat. Deaktivace aplikace Smartbanking z mobilního zařízení je také možná prostřednictvím HelpDesku Elektronického bankovníctví (v případě ztráty nebo odcizení mobilního zařízení). V případě deaktivace aplikace Smartbanking prostřednictvím HelpDesku Elektronického bankovníctví bude deaktivace provedena na všech mobilních zařízeních Oprávněné osoby, spojených se službou Internetové bankovníctví.
12. Sdělení Majitele účtu o tom, které trvalé příkazy a svolení k inkasu zadané prostřednictvím služeb Elektronického bankovníctví nemá banka provádět po jeho úmrtí, přijímá banka pouze na platném formuláři k tomu určenému prostřednictvím všech Obchodních míst.
13. Klient je povinen zajistit, aby zařízení využívané pro obsluhu účtu/ů a poskytovaných služeb Elektronického bankovníctví (dále jen „zařízení“) bylo vybaveno:
- a) aktualizovaným operačním systémem (pravidelné aktualizace zajišťují odstranění bezpečnostních slabín systému odhalené až při jeho využívání),
 - b) aktualizovaným internetovým prohlížečem z doporučeného SW vybavení vystaveného na www.erasvet.cz,
 - c) funkčním (trvale zapnutým) a aktualizovaným antivirovým programem s nastavením pravidelné antivirové kontroly zařízení.
14. Klient je povinen:
- a) instalovat do tabletu a chytrých telefonů pouze programy z důvěryhodných zdrojů, resp. zdrojů výslovně doporučených výrobcem zařízení (např. App Store, Google play, Windows Store) a přesně dodržovat oprávnění požadovaná instalovanou aplikací (např. nepovolovat přístup aplikace k SMS zprávám, apod.),
 - b) zásadně nepoužívat k obsluze bankovního účtu mobilní zařízení, u nichž byly provedeny změny nastavení tzv. "jailbreak" a "root" (tyto změny mohou vést k narušení bezpečnosti daného zařízení např. snížením jeho odolnosti proti škodlivému software),
 - c) mít zařízení pod trvalou kontrolou a využívat veškerá možná zabezpečení, které zabrání třetí osobě v přístupu do tohoto zařízení (např. zabezpečení přístroje pomocí vstupního hesla),
 - d) používat výlučně zařízení důvěryhodná a řádně zabezpečená (např. nepoužívat veřejně přístupný počítač s internetovým připojením, který přiměřenou úroveň bezpečnosti nezaručuje).
15. Klient je povinen se seznámit se zabezpečením služeb Elektronického bankovníctví a Elektronické komunikace, zejména:
- a) se způsoby přihlášení a autorizace dispozic, viz článek VII. bod 7 těchto podmínek,
 - b) s možnostmi nastavení bezpečných personalizovaných prvků, u nichž to banka umožňuje, a to zejména s doporučením nepoužívat jednoduchá hesla ani hesla, která lze odvodit z informací o jeho osobě,
 - c) s možnostmi nastavení bezpečnostních limitů pro omezení výše aktivní transakce a objemu transakcí na službu viz článek IX. těchto podmínek,
 - d) se způsobem komunikace s bankou (např. nereagovat na e-mailové zprávy s podezřelým názvem a obsahem, zejména v případě, kdy je požadováno sdělení osobních údajů, hesel, kódů PIN, čísla platebních karet atd.),

- e) s bezpečným chováním na internetu (např. nespouštět přílohy podezřelých e-mailových zpráv ani neklikat na odkazy, které obsahují. Zprávy jakkoliv podezřelé raději vůbec neotvírat a rovnou je smazat),
 - f) s postupem v případě ztráty, odcizení nebo prozrazení personalizovaných bezpečnostních prvků nebo ztráty, odcizení mobilního zařízení, tj. ihned informovat banku o vzniklé situaci a požádat ji o zablokování přístupu do služeb Elektronického bankovníctví a Elektronické komunikace podle bodu 3 b) tohoto článku a v případě mobilního zařízení požádat operátora o zablokování SIM karty,
 - g) se Zásadami bezpečného užívání elektronického bankovníctví zveřejněné na internetové adrese www.erasvet.cz.
16. Klient nese plnou odpovědnost za škody vzniklé v přímé souvislosti s porušením jeho povinností uvedených v článku X. bodu 13 až 15 těchto podmínek.

XI. PRÁVA, POVINNOSTI A ODPOVĚDNOST BANKY

1. Banka předává personalizované bezpečnostní prvky pro komunikaci ke službám Elektronického bankovníctví a Elektronické komunikace pouze Oprávněné osobě. Tyto personalizované bezpečnostní prvky není možné předat jiné osobě než Oprávněné osobě a to ani na základě plné moci. Banka poskytuje Klientům potřebné informace, aby mohli kdykoli oznámit ztrátu, odcizení, zneužití nebo neautorizované použití platebního prostředku (prostředku pro komunikaci ke službám Elektronického bankovníctví a Elektronické komunikace a personalizovaných bezpečnostních prvků). Banka poskytne Klientovi na jeho žádost doklad, kterým může prokázat po dobu 18 měsíců od oznámení, že učinil oznámení dle části X. bodu 3 podmínek.
2. Banka je oprávněna pro komunikaci s Klientem využívat veškeré kontaktní údaje, které jí Klient poskytl.
3. Banka je oprávněna v souvislosti s inovací a modernizací jednotlivých služeb Elektronického bankovníctví ukončit poskytování a podporu služby/aplikace/metody a případně službu/aplikaci/metodu nahradit novější verzí, změnit způsob autentizace Oprávněné osoby u jednotlivých služeb Elektronického bankovníctví a Elektronické komunikace a to po předchozím oznámení prostřednictvím té služby Elektronického bankovníctví, které se změna týká, nebo písemně, nejpozději 2 měsíce přede dnem, kdy má změna nabytí účinnosti.
4. Banka podnikne po ohlášení skutečností podle části X. bodu 3 veškerá přiměřená opatření k zastavení dalšího užívání služeb Elektronického bankovníctví a Elektronické komunikace, a to i v případě, že se Oprávněná osoba dopustila hrubé nedbalosti či podvodného jednání.
5. Banka odpovídá za:
 - a) neprovedení platební transakce nebo chybné provedení platební transakce, na jejíž provedení má Klient právo,
 - b) provedení neautorizované platební transakce tj. platební transakce, k jejichž provedení nedala Oprávněná osoba příkaz; to neplatí v případě, že Klient jedná v rozporu s ustanoveními části X. těchto podmínek,
 - c) chyby nebo jiné nesrovnalosti ve vedení účtu, ke kterému jsou služby Elektronického bankovníctví a Elektronické komunikace zřízeny, za jejichž původce lze považovat banku.
6. V případech uvedených v bodu 5 této části poskytne banka Klientovi:
 - a) částku neprovedené nebo chybně provedené platební transakce včetně případného úroku z ní,
 - b) a zbývající částku potřebou k navrácení do původního stavu.
7. Opravné účtování je upraveno v podmínkách k příslušnému typu účtu.
8. Ustanovení bodu 6 této části se nepoužije, prokáže-li banka, že Oprávněná osoba porušila povinnosti Oprávněné osoby stanovené v podmínkách.
9. Banka akceptuje pouze takové Dispozice Klienta, které obsahují data úplná, odpovídající předepsaným formátům a autorizovaná v závislosti na vybrané službě Elektronického bankovníctví a Elektronické komunikace. Banka neodpovídá za škody vzniklé neprovedením neúplných nebo neautorizovaných Dispozic. Banka je oprávněna neprovést nebo odmítnout provedení Dispozic i v dalších případech, které znemožňují Dispozici ve smyslu podmínek nebo dalších smluvních podmínek vztahujících se k poskytování služeb nebo produktů banky a osob propojených s bankou. Banka neprovede platební transakci v případě nedostatku peněžních prostředků na účtech Klienta, k jejichž tíži má být provedena, v případě zablokování účtů apod. O neprovedení platební transakce banka informuje Klienta v souladu s příslušnými podmínkami pro vedení účtu.
10. Platební transakce na účtech / na účtech zaknihovaných cenných papírů a souvisejících produktech prostřednictvím služeb Elektronického bankovníctví provádí banka podle Dispozice Oprávněné osoby. Platební transakce na účtech / na účtech zaknihovaných cenných papírů a využívání souvisejících produktů musí být v souladu s podmínkami, podmínkami k příslušnému typu účtu, resp. v souladu s podmínkami vybraných produktů a služeb banky a/nebo osob propojených s bankou a právními předpisy.
11. Banka neodpovídá za případné škody vzniklé v důsledku chybně nebo duplicitně zadaných dat (transakcí) předaných do banky prostřednictvím služeb Elektronického bankovníctví a Elektronické komunikace.
12. Banka neodpovídá za neprovedení platební transakce, příp. za nemožnost využití, resp. nedostupnost služeb Elektronického bankovníctví a Elektronické komunikace, které bylo způsobeno přímo či nepřímo příčinami mimo kontrolu banky nebo jejích partnerů v důsledku působení vyšší moci, mezinárodních sankcí ve smyslu právních předpisů o provádění mezinárodních sankcí, přírodních katastrof, hardwarových závad, počítačových virů nebo v důsledku jiných událostí. Za škodu vzniklou Klientovi v souvislosti s nemožností využití služeb Elektronického bankovníctví a Elektronické komunikace podle předchozí věty banka neodpovídá.
13. Převody mezi účty jednoho Klienta – Majitele účtu – v cizích měnách, jejichž protihodnota v českých korunách nepřevyšuje limit stanovený bankou, provádí banka prostřednictvím služeb Elektronického bankovníctví kurzem podle aktuálního kurzovního lístku banky platného v okamžiku provedení Dispozice Oprávněné osoby. Banka zveřejňuje příslušný kurzovní lístek na své domovské stránce na internetu a prostřednictvím služeb Elektronického bankovníctví s uvedením data a hodiny platnosti. Oprávněná osoba může pro převody mezi účty jednoho Klienta – Majitele účtu - v cizí měně/transakce nedokumentárního platebního styku v cizí měně předávané bance prostřednictvím klientského poradce služby Telefonní bankovníctví sjednat individuální kurz. Informace o podmínkách sjednání individuálního kurzu, speciální telefonické lince a lhůt, ve které lze individuální kurz sjednat, jsou uvedeny v Pravidlech pro sjednávání individuálních kurzů prostřednictvím Klientského centra, která jsou k dispozici na internetové adrese www.erasvet.cz.

14. Banka je oprávněna v případě chybného, nesprávného nebo neúplného vyplnění formuláře, nebo v případě nesouladu podpisů Klienta se vzory podpisů uvedených na formuláři Osobní údaje, nebo aktuálním podpisovým vzoru k účtu, popř. s podpisovým vzorem ke službám Elektronického bankovníctví a Elektronické komunikace Poštovní spořitelny (pro smlouvy uzavřené do 31. 3. 2015), Dispozici neprovést. O neprovedení Dispozice banka Klienta informuje.
15. V případě porušení smluvní povinnosti banka odpovídá pouze vůči Klientovi, který je smluvní stranou smlouvy (nikoli vůči osobě, jejímuž zájmu mělo splnění ujednané povinnosti sloužit).
16. Banka je oprávněna okamžitě zablokovat služby Elektronického bankovníctví a Elektronické komunikace v případě, že je detekován škodlivý software na zařízení Klienta - majitele účtu/Oprávněné osoby, nebo že jednání Klienta - majitele účtu/Oprávněné osoby je v rozporu se Smlouvou a/nebo těmito Podmínkami.

XII. BEZPEČNOST

1. Informace o:
 - a) ztrátě, odcizení nebo podezření na zneužití personalizovaných bezpečnostních prvků a/nebo prostředků pro komunikaci,
 - b) zjištění neautorizované transakce,
 - c) chybě nebo jiné nesrovnalosti ve vedení účtu, k němuž jsou služby Elektronického bankovníctví zřízeny, přijímá banka prostřednictvím všech Obchodních míst, telefonicky (prostřednictvím klientského poradce služby Telefonní bankovníctví nebo HelpDesku Elektronického bankovníctví) nebo na e-mailové adrese helpdeskEB@erasvet.cz.
2. Banka podniká veškerá přiměřená opatření k zastavení dalšího užívání služeb Elektronického bankovníctví a Elektronické komunikace po ohlášení skutečností podle části X. bodu 3 písm. b) a bodu 1 písm. a) této části i v případě, že se Oprávněná osoba dopustila hrubé nedbalosti či podvodného jednání.
3. Služby Elektronického bankovníctví a Elektronické komunikace jsou poskytovány prostřednictvím veřejných komunikačních a datových linek. Za jejich zabezpečení banka neodpovídá, a neodpovídá proto za případně vzniklou škodu Klientovi v důsledku zneužití přenášených zpráv.
4. Oprávněná osoba má při autentizaci možnost několika pokusů. Po třetím neúspěšném pokusu o autentizaci u služby Internetové nebo Telefonní bankovníctví, tj. prostřednictvím Identifikačního čísla a PIN nebo Uživatelského jména a Vstupního hesla, popř. v případě aplikace Smartbanking prostřednictvím zadání PIN, dojde k zablokování přístupu Oprávněné osoby ke všem službám Elektronického bankovníctví a Elektronické komunikace. Zrušení blokace je možné prostřednictvím formuláře žádost – změny na obchodních místech nebo může odblokování přístupu řešit telefonicky prostřednictvím HelpDesku Elektronického bankovníctví. V případě blokace služeb přes Portál, může klient odblokování provést prostřednictvím Portálu.
Po pátém neúspěšném zadání SMS klíče dojde k jeho zablokování pro danou službu elektronického bankovníctví (další služby elektronického bankovníctví je možné nadále využívat, aplikaci Smartbanking není možné aktivovat, ale je možné ji využívat). Zrušení blokace je možné prostřednictvím formuláře žádost – změny nebo může odblokování SMS klíče řešit telefonicky prostřednictvím HelpDesku Elektronického bankovníctví. Po odblokování SMS klíče bankou je nutné zadat správný SMS klíč. Pokud je SMS klíč Klientem zadán opětovně chybně, dojde k jeho novému zablokování ihned po prvním neúspěšném pokusu. Zrušení blokace je možné podáním nového formuláře žádost – změny.
5. SMS zprávy nejsou šifrovány. Smluvní dokumentace zasílaná do Schránky portálu je za banku opatřena elektronickou značkou banky a kvalifikovaným časovým razítkem. Elektronický podpis smluvní dokumentace v rámci Elektronické komunikace provádí Klient pomocí SMS klíče. Z veškerých telefonických hovorů uskutečňovaných v rámci užívání služby Telefonní bankovníctví bude pořizován zvukový záznam. Aplikace Smartbanking služby Internetové bankovníctví je zabezpečena prostřednictvím spojení příslušného mobilního zařízení s přístupovými údaji dané Oprávněné osoby ke službě Internetové bankovníctví. Z toho důvodu jedno mobilní zařízení s aplikací Smartbanking může být využíváno pouze jednou Oprávněnou osobou, jedna Oprávněná osoba však může využívat více mobilních zařízení s touto aplikací.
6. Banka informuje klienty o aktuálních výskytech napadení elektronických systému a jejich projevu na její bezpečnostní stránce <https://bezpecnost.csob.cz>, pokud má tyto informace k dispozici.
7. Vzhledem ke zvláštnostem služeb Elektronického bankovníctví a Elektronické komunikace je možné dokumentovat jednotlivé požadavky a platební transakce na účtech uskutečňované prostřednictvím klientského poradce nebo prostřednictvím požadavků podávaných přes internet, a to formou zvukového záznamu, kopií odeslaných zpráv SMS nebo kopií požadavků předávaných přes internet. Zvukové záznamy, SMS zprávy i záznamy o požadavcích podávaných přes internet jsou bezpečným způsobem archivovány v elektronické podobě v bance ve smyslu zákona č. 21/1992 Sb., o bankách v platném znění, po dostatečnou dobu tak, aby umožnily zpětné vyhledání Dispozic a opravu chyb. Za bezpečný způsob archivace odpovídá banka.
8. Banka je oprávněna s ohledem na zajištění co nejvyšší úrovně bezpečnosti poskytovaných služeb Elektronického bankovníctví upravit jejich nastavení uvedené ve Smlouvě a to v případě, že v důsledku příčin existujících mimo kontrolu banky hrozí snížení úrovně zabezpečení jejich ochrany, a to po předchozím upozornění Klienta prostřednictvím té služby Elektronického bankovníctví, které se úprava týká, nebo písemně, nejpozději 2 měsíce přede dnem, než má ke změně/úpravě v nastavení služeb Elektronického bankovníctví dojít.

XIII. POPLATKY

1. Banka je oprávněna za využívání služeb Elektronického bankovníctví účtovat Klientovi poplatky podle platného Sazebníku.
Poplatky jsou účtovány k tíži poplatkového účtu popř. k tíži souvisejícího produktu s výjimkou poplatků za zaslání informací o platebních kartách podávaných v rámci služby Info s tím, že tyto poplatky budou účtovány k tíži konkrétního účtu, ke kterému byla příslušná platební karta vydána.
2. Pro poplatky za služby Elektronického bankovníctví banka nastaví Majiteli účtu účet typu platebního účtu popř. souvisejícího produktu. Na vrub tohoto účtu budou účtovány poplatky za veškeré operace související s obsluhou všech účtů a souvisejících produktů Majitele účtu službami Elektronického bankovníctví všech Oprávněných osob (včetně Majitele účtu). Má-li Majitel účtu pro obsluhu službami Elektronického bankovníctví zpřístupněno více účtů, budou poplatky související s těmito dalšími účty účtovány také na vrub výše uvedeného poplatkového účtu. Poplatky jsou účtovány ve výši a struktuře stanovené aktuálním Sazebníkem pro typ poplatkového účtu. Změna poplatkového účtu je možná prostřednictvím vyplnění a podání formuláře žádost – změny.

3. V případě, že jako poplatkový účet je nastaven jiný účet než účet typu platebního účtu, je banka oprávněna Klientovi po zřízení platebního účtu nastavit tento účet jako poplatkový.
4. V případě zániku závazku a ukončení smluvního vztahu vyplývajícího ze smlouvy o účtu, který je nastaven jako poplatkový účet pro obsluhu službami Elektronického bankovníctví, a neurčí-li Majitel účtu nový poplatkový účet, je banka oprávněna stanovit jako poplatkový účet jiný účet Majitele účtu. Jestliže banka Majiteli účtu žádný takový účet nevede, závazek ze Smlouvy o Elektronickém bankovníctví Poštovní spořitelny zaniká a smluvní vztah vyplývající z této smlouvy končí uplynutím výpovědní doby smlouvy o účtu, který byl poplatkovým účtem. Závazek ze Smlouvy o Elektronickém bankovníctví Poštovní spořitelny zaniká rovněž uplynutím výpovědní doby smlouvy o souvisejícím produktu v případě, že dojde k vypovězení závazku ze smlouvy o souvisejícím produktu a Majitel účtu nemá žádný jiný účet vedený bankou. Závazek ze Smlouvy o Elektronickém bankovníctví a Elektronické komunikaci Poštovní spořitelny ve výše uvedených případech nezaniká.
5. Poplatky se vztahují na všechny operace provedené na všech účtech Majitele účtu, které Majitel účtu zpřístupnil pro obsluhu službami Elektronického bankovníctví, přičemž provedené operace na všech účtech, realizované všemi Oprávněnými osobami se pro potřeby zpoplatnění načítají.
6. Všechny typy poplatků, které budou Klientovi účtovány v souvislosti s užíváním služeb Elektronického bankovníctví i služby Info, jsou uvedeny v Sazebníku. Platný Sazebník je k dispozici na všech Obchodních místech a na internetové adrese www.erasvet.cz.

XIV. VÝPISY, REKLAMACE

1. O provedení platebních transakcí na účtu a o provedení Dispozic vztahujících se k účtu zaknihovaných cenných papírů je Majitel účtu informován prostřednictvím výpisu z účtu v listinné podobě, či po dohodě mezi bankou a Majitelem účtu v elektronické podobě. Oprávněná osoba je informována prostřednictvím historie účtu, příp. výpisu z účtu v elektronické podobě (pokud má Majitel účtu výpis v této podobě sjednán).
2. U účtu, ke kterému je generován a zobrazován elektronický výpis, může Majitel účtu požádat o zrušení zasílání papírového výpisu. Formát zasílaného elektronického výpisu může Oprávněná osoba změnit ve službě Internetové bankovníctví. Platební transakce/Dispozice jsou účtovány jednotlivě s uvedením příslušných dat, umožňujících identifikovat platební transakci/Dispozici, případně s uvedením příjemce, s nímž platební transakce/Dispozice proběhla a s uvedením výše částky účtované k tíži účtu v měně účtu. Také zůstatek na účtu si Klient může ověřit pomocí služeb Elektronického bankovníctví.
3. Jiná osoba je informována o platebních transakcích vztahujících se k souvisejícímu produktu v souladu s podmínkami souvisejícího produktu (platí pro smlouvy uzavřené do 29. 4. 2012).
4. Bezprostředně po obdržení výpisu z účtu je Klient povinen zkontrolovat návaznost účtování, správnost stavu peněžních prostředků na účtu a správnost provedení platebních transakcí a Dispozic. Pokud Klient zjistí nesrovnalosti v účtování, popř. nezaúčtování proveditelných platebních příkazů, je povinen oznámit závady a uplatnit požadavky na jejich odstranění bez zbytečného odkladu poté, kdy se dozvěděl o vzniku závady, nejpozději ve lhůtě, vyplývající z příslušných právních předpisů.
5. Řešení problémů vzniklých z platebního styku prostřednictvím služeb Elektronického bankovníctví nebo v souvislosti s používáním služeb Elektronického bankovníctví a Elektronické komunikace může Klient uplatnit písemně, příp. telefonicky (prostřednictvím klientského poradce služby Telefonní bankovníctví nebo HelpDesku Elektronického bankovníctví) nebo na e-mailové adrese helpdeskEB@erasvet.cz ve lhůtě uvedené v podmínkách k příslušnému typu účtu.
6. Banka přijímá a vyřizuje reklamace a stížnosti Klientů v souladu s Reklamačním řádem banky, který je zpřístupněn na Obchodních místech a na www.erasvet.cz.
7. V případě reklamace hlášené telefonicky je pořizován zvukový záznam, který slouží jako podklad pro případné řešení reklamací.
8. Písemnou reklamaci může Klient uplatnit dle pravidel pro uplatnění reklamací uvedených v podmínkách k příslušnému typu účtu.
9. Jestliže Klient v souladu s podmínkami reklamoval chybnou platební transakci nebo se domáhal u banky jiné nápravy neúspěšně, má právo obrátit se na příslušný soud či finančního arbitra.

XV. VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

1. Komunikace mezi bankou a Klienty se uskutečňuje v českém jazyce, není-li dohodnuto jinak, a to následujícími způsoby:
 - a) osobně návštěvou Obchodního místa,
 - b) telefonicky,
 - c) korespondenčně (v listinné podobě),
 - d) elektronicky,
 - e) prostřednictvím Klientského centra.
2. Fyzickým osobám zasílá banka písemnosti doručované poskytovatelem poštovních služeb:
 - a) na kontaktní adresu, kterou Klient uvedl na žádosti,
 - b) na adresu trvalého pobytu, neuvedl-li Klient kontaktní adresu; na adresu trvalého pobytu je banka oprávněna zasílat písemnosti vždy, pokud to vzhledem k okolnostem považuje za nutné,
 - c) popř. na jinou dohodnutou adresu; dohodnutou adresou nemůže být adresa mimo území České republiky, adresa Obchodního místa a PO BOX,
 - d) jestliže Klient uvede bance adresu bydliště, je banka oprávněna zasílat písemnosti i na adresu bydliště.
3. Fyzickým osobám - podnikatelům zasílá banka písemnosti doručované poskytovatelem poštovních služeb:
 - a) na kontaktní adresu, kterou Klient uvedl na žádosti,
 - b) na adresu sídla uvedenou v příslušné žádosti,
 - c) popř. na jinou dohodnutou adresu; dohodnutou adresou nemůže být adresa mimo území České republiky a adresa Obchodního místa.
4. Právníkům osobám zasílá banka písemnosti doručované poskytovatelem poštovních služeb:
 - a) na kontaktní adresu, kterou Klient uvedl na žádosti,
 - b) na adresu sídla, uvedenou v příslušné smlouvě, popř. na jinou dohodnutou adresu; dohodnutou adresou nemůže být adresa mimo území České republiky a adresa Obchodního místa.

5. Písemnosti týkající se uzavření, změny a ukončení smluvního vztahu, popř. porušení smluvní povinnosti určené nezletilému Klientovi, pokud nenabyl svéprávnosti, nebo Klientovi s omezenou svéprávností, zasílá/předává banka zákonnému zástupci nebo opatrovníkovi.
6. Písemnost se považuje za doručenu 3. pracovní den po odeslání v rámci České republiky.
7. Pokud bude písemnost poskytovatelem poštovních služeb vrácena jako nedoručitelná, účinky doručení nastávají v den, kdy bude záписка vrácena bance. Účinky doručení nastávají i v případě, jestliže převzetí písemnosti Klient odmítne.
8. U dokumentů předkládaných v jiném než v českém a slovenském jazyce je banka oprávněna požadovat po Klientovi úřední překlad předložených dokumentů, provedený na jeho náklady. Banka neodpovídá za opožděné provedení služby nebo příkazu v důsledku nutnosti překladu dokumentu.
9. U dokumentů vyhotovených na území jiného státu než České republiky vyžaduje banka od Klienta jejich vyšší ověření příslušnými orgány.

XVI. ZÁNİK ZÁVAZKU ZE SMLOUVY

1. Obě smluvní strany jsou oprávněny Smlouvu o Elektronickém bankovníctví a Elektronické komunikaci Poštovní spořitelny písemně vypovědět bez uvedení důvodu. Vypoví-li tuto smlouvu Klient, závazek ze smlouvy zaniká a smluvní vztah vyplývající ze smlouvy končí uplynutím jednoho měsíce od doručení výpovědi na Obchodní místo. Vypoví-li tuto smlouvu banka, závazek ze smlouvy zaniká a smluvní vztah vyplývající ze smlouvy končí uplynutím výpovědní doby, která činí dva měsíce a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi. Po zániku závazku ze smlouvy není Klient nadále oprávněn využívat služby Elektronického bankovníctví a Elektronické komunikace. Následující pracovní den po zániku závazku ze smlouvy banka zruší Klientovi služby Elektronického bankovníctví a Elektronické komunikace. Po podání výpovědi kteroukoli ze smluvních stran je banka oprávněna neumožnit uzavírání smluv elektronickými prostředky.
2. Obě smluvní strany jsou oprávněny Smlouvu o Elektronickém bankovníctví Poštovní spořitelny písemně vypovědět bez uvedení důvodu. Vypoví-li tuto smlouvu Klient, závazek ze smlouvy zaniká a smluvní vztah vyplývající ze smlouvy končí 5. pracovním dnem následujícím po doručení výpovědi na Obchodní místo. Vypoví-li tuto smlouvu banka, závazek ze smlouvy zaniká a smluvní vztah vyplývající ze smlouvy končí uplynutím výpovědní doby, která činí dva měsíce a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi. Po zániku závazku ze smlouvy není Klient nadále oprávněn služby Elektronického bankovníctví využívat. Následující pracovní den po zániku závazku ze smlouvy banka zruší přístup ke všem účtům a souvisejícím produktům službami Elektronického bankovníctví.
3. V případě, že Klient porušil tyto podmínky nebo smlouvu podstatným způsobem ve smyslu ustanovení § 1977 občanského zákoníku, je banka oprávněna odstoupit od smlouvy a okamžitě ukončit obsluhu účtů službami Elektronického bankovníctví a neumožnit uzavírání smluv elektronickými prostředky. Závazek ze smlouvy zaniká doručením odstoupení Klientovi.

XVII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Banka zachovává mlčenlivost o všech skutečnostech, na které se vztahuje bankovní tajemství v souladu s právními předpisy, a zachovává důvěrnost těchto informací i po ukončení smluvního vztahu s Klientem. Banka poskytuje informace, které jsou předmětem bankovního tajemství, pouze Oprávněným osobám a institucím v souladu s právními předpisy a v rámci smluvních ujednání s Klientem.
2. Klient odpovídá za aktuálnost, správnost a úplnost všech svých údajů sdělených bance a je povinen bez zbytečného odkladu oznámit bance všechny změny těchto údajů a změnu údajů doložit platným průkazem totožnosti, popř. jiným dokumentem, ze kterého je změna zřejmá, s výjimkou změn kontaktní adresy případně adresy bydliště, kterou Klient pouze oznamuje.
3. Banka je oprávněna navrhnout změnu podmínek. Banka informuje klienta o změně podmínek v prostorách Obchodních míst, ve výpisech z účtu, prostřednictvím služeb Internetového bankovníctví a na www.erasvet.cz nejpozději 2 měsíce přede dnem, kdy má změna nabýt účinnosti. Návrh změn je ve stejné lhůtě k dispozici v prostorách Era finančních center a na www.erasvet.cz. Pokud Klient návrh na změnu neodmítne do dne, kdy má změna nabýt účinnosti, platí, že návrh na změnu přijal. Jestliže Klient návrh na změnu do dne nabytí její účinnosti odmítne, má právo smlouvu s okamžitou účinností bezúplatně vypovědět. Stejný postup platí i pro případ změny Sazebníku poplatků Poštovní spořitelny.
4. Z povahy těchto podmínek vyplývá rozumná potřeba pozdější změny těchto podmínek. Dle bodu 3 tohoto oddílu banka může ustanovení těchto podmínek měnit v souladu s obvyklou obchodní praxí bank a poboček zahraničních bank působících na českém trhu či s ohledem na změny legislativy ovlivňující podnikání banky a osob propojených s bankou. Jakékoli změny uvedené v předchozí větě se považují za přiměřené ve smyslu příslušných právních předpisů.
5. Banka zpracovává osobní údaje Klienta v souvislosti s jednáním o uzavření smlouvy a s plněním smlouvy, jejíž smluvní stranou je Klient. Detailní informace související se zpracováním osobních údajů jsou uvedeny v dokumentu Informace o zpracování osobních údajů www.erasvet.cz a v provozních prostorách Obchodních míst.











XVIII. PLATNOST

1. Tyto podmínky nabývají účinnosti dnem 1. 4. 2015 a nahrazují Obchodní podmínky pro Elektronické bankovníctví a Elektronickou komunikaci Poštovní spořitelny ze dne 1. 12. 2014.

Československá obchodní banka, a. s.

Příloha k Obchodním podmínkám pro Elektronické bankovníctví a Elektronickou komunikaci Poštovní spořitelny

LHŮTY PRO PROVÁDĚNÍ TUZEMSKÉHO PLATEBNÍHO STYKU - prostřednictvím elektronických distribučních kanálů

Druh příkazu	Předání příkazu do banky	Okamžik přijetí příkazu (tj. u převodu odepsání peněžních prostředků z účtu Klienta banky, u inkasa zpracování)	Připsání peněžních prostředků	
			na účet Klienta banky	na účet jiného poskytovatele příjemce ¹⁾
1) standardní (včetně standardního převodu s konverzí na částku do 1,5 mil. Kč) · jednorázový · hromadný · trvalý platba za využívání služeb mobilních operátorů (např. dobíjení)	do 18:00 hod. pracovního dne	tentýž pracovní den	tentýž pracovní den	následující pracovní den po okamžiku přijetí příkazu, tj. po odepsání peněžních prostředků z účtu Klienta banky
	po 18:00 hod. pracovního dne	následující pracovní den	následující pracovní den	
standardní převod s konverzí na částku 1,5 mil. Kč a vyšší · jednorázový	do 15.30 hodin pracovního dne	tentýž pracovní den	tentýž pracovní den	následující pracovní den po okamžiku přijetí příkazu, tj. po odepsání peněžních prostředků z účtu Klienta ČSOB
	po 15.30 hodin pracovního dne	nejpozději následující pracovní den	nejpozději následující pracovní den	
převod mezi účty (i různých měn) jednoho Klienta	do 18.00 hodin pracovního dne	tentýž pracovní den	tentýž pracovní den	
	po 18.00 hodině pracovního dne	nejpozději následující pracovní den	nejpozději následující pracovní den	
2) prioritní (na účet u jiného poskytovatele v ČR)	do 10:30 hod. pracovního dne bez omezení výše platby	tentýž pracovní den		tentýž pracovní den
	do 12:00 hod. pracovního dne jen platby do 100 mil. CZK včetně	tentýž pracovní den		tentýž pracovní den
	po 10:30 hod. pracovního dne u platby nad 100 mil. CZK nebo po 12:00 hod. bez omezení výše platby	následující pracovní den		následující pracovní den
příkaz k inkasu z účtu plátce u banky · jednorázový · hromadný · trvalý	do 18:00 hod. pracovního dne	tentýž pracovní den	tentýž pracovní den	
příkaz k inkasu z účtu plátce u jiného tuzemského poskytovatele s datem splatnosti minimálně jeden pracovní den po datu předání	do 18:00 hod. pracovního dne	tentýž pracovní den	tentýž pracovní den, kdy banka obdržela prostředky od jiného tuzemského poskytovatele	
svolení k inkasu	do 18:00 hod. pracovního dne	tentýž pracovní den		
svolení k inkasu	po 18:00 hod. pracovního dne	následující pracovní den		

¹⁾ Banka neodpovídá za lhůty, způsob a kvalitu zpracování platební transakce jinými poskytovateli.

Poznámka: Výše uvedené lhůty pro provedení platebního příkazu Klienta platí, pokud Klient nepožaduje pozdější den splatnosti platebního příkazu.

Lhůty pro změnu/zrušení příkazu čekajícího na zpracování		
Druh příkazu	Způsob předání příkazu do banky	
Standardní • jednorázový • trvalý	prostřednictvím vybraných elektronických distribučních kanálů	nejpozději do 18:00 hod. pracovního dne před dnem splatnosti
příkaz k inkasu • trvalý	nejpozději do 18.00 hod.	nejpozději 1 pracovní den u inkasa z účtu u banky, jinak 2 pracovní dny před dnem splatnosti

LHŮTY PRO PROVÁDĚNÍ NEDOKUMENTÁRNÍHO PLATEBNÍHO STYKU - prostřednictvím elektronických distribučních kanálů

a) Převody do zahraničí a v cizí měně do tuzemska

Druh příkazu	Předání příkazu do banky	Okamžik přijetí příkazu (tj. odepsání peněžních prostředků z účtu Klienta banky)	Připsání peněžních prostředků na účet jiného poskytovatele ²⁾
Platební příkazy předávané prostřednictvím elektronických distribučních kanálů			
1) standardní	do 15:30 hod.	tentýž pracovní den	dva pracovní dny po okamžiku přijetí příkazu, tj. po dni odepsání peněžních prostředků z účtu Klienta banky (jeden pracovní den po okamžiku přijetí příkazu v případě SEPA převodu nebo platby v měně EUR se sjednaným smluvním kurzem)
	po 15:30 hod.	nejpozději následující pracovní den	
2) promptní	po 15:30 hod. (pouze po předchozí dohodě s bankou)	tentýž pracovní den	

2) Banka neodpovídá za lhůty, způsob a kvalitu provedení platební transakce jinými zprostředkujícími poskytovateli s výjimkou platebních transakcí prováděných v rámci členských států EU/EHP.

Poznámka: Výše uvedené lhůty pro provedení platebního příkazu Klienta platí, pokud Klient nepožaduje pozdější den splatnosti platebního příkazu.

b) Převody v cizí měně do ČSOB ČR a převody v CZK a v cizí měně do ČSOB SR

Druh příkazu	Předání příkazu do banky	Okamžik přijetí příkazu (tj. odepsání peněžních prostředků z účtu Klienta banky)	Připsání peněžních prostředků na účet Klienta banky
Platební příkazy předávané prostřednictvím elektronických distribučních kanálů			
1) standardní	do 15:30 hod.	tentýž pracovní den	tentýž pracovní den
	po 15:30 hod.	nejpozději následující pracovní den	nejpozději následující pracovní den
2) promptní	po 15:30 hod. (pouze po předchozí dohodě s bankou)	tentýž pracovní den	tentýž pracovní den

Poznámka: Výše uvedené lhůty pro provedení platebního příkazu Klienta platí, pokud Klient nepožaduje pozdější den splatnosti platebního příkazu.

c) Převody ze zahraničí v cizí měně z tuzemska

Druh platební transakce	Doručení příkazu do banky od poskytovatele plátce	Připsání peněžních prostředků na účet Klienta banky
v cizí měně z ČSOB ČR a v CZK nebo v cizí měně z ČSOB SR	do 15:30 hod.	tentýž pracovní den ³⁾
v měnách členských států EU/EHP	do 15:30 hod.	tentýž pracovní den ³⁾
v měnách mimo členských států EU/EHP	do 15:30 hod.	nejpozději následující pracovní den ³⁾

3) kdy banka obdržela částku platební transakce na účet banky a podklady od poskytovatele plátce nutné k poskytnutí platební transakce příjemci (tj. výpis z účtu u korespondenta a platební instrukce od zprostředkujícího poskytovatele).