



SBERBANK

Obchodné podmienky

**Pre poskytovanie
služieb
elektronického
bankovníctva**

OBSAH

1.	Definície a výkladové pravidlá	3
2.	Predpoklady poskytnutia služby elektronického bankovníctva	4
3.	Poskytnutie služby elektronického bankovníctva	5
4.	Aktívne operácie	6
5.	Pasívne operácie	6
6.	Diaľková komunikácia banky a používateľa	6
7.	Uzatváranie zmlúv o finančných službách na diaľku	7
8.	Sberbank online	7
9.	E-mail banking	8
10.	MultiCash	8
11.	Sberbank Business Online – Homebanking	8
12.	Sberbank Business Banking	9
13.	SMS banking	10
14.	Smart banking	10
15.	Postupy správneho a bezpečného používania služieb elektronického bankovníctva	11
16.	Odcudzenie, strata alebo podozrenie zo zneužitia autentifikačných údajov a iných bezpečnostných prvkov alebo z neautorizovaného použitia služby elektronického bankovníctva	12
17.	Blokácia prístupu používateľa k službe elektronického bankovníctva	12
18.	Poplatky	12
19.	Vybavovanie reklamácií, sťažností a iných podaní a riešenie sporov	13
20.	Zodpovednosť	13
21.	Zánik zmluvy	14
22.	Záverečné ustanovenia	14
23.	Účinnosť	14

OBCHODNÉ PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA

Pojmy uvedené veľkým začiatočným písmenom majú rovnaký význam ako vo Všeobecných obchodných podmienkach Sberbank Slovensko, a.s. (ďalej len ako „VOP“), pokiaľ nie je uvedené inak.

Banka vydáva tieto Obchodné podmienky pre poskytovanie služieb elektronického bankovníctva (ďalej len ako „Obchodné podmienky“) v zmysle § 273 ods. 1 Obchodného zákonníka, ktoré upravujú podmienky poskytovania služieb elektronického bankovníctva Bankou a tvoriace spolu s VOP a osobitnými obchodnými podmienkami, Sadzobníkom poplatkov, Reklamačným poriadkom neoddeliteľnú súčasť zmluvy o poskytovaní služby elektronického bankovníctva k účtom Klientov vedeným v Banke. Ustanovenia zmluvy o poskytovaní služby elektronického bankovníctva majú prednosť pred OP a ustanovenia OP majú prednosť pred VOP.

1. DEFINÍCIE A VÝKLADOVÉ PRAVIDLÁ

1.1. Definície

Ak nie je medzi Bankou a Klientom v zmluve o poskytovaní služby elektronického bankovníctva výslovne dohodnuté inak, nasledujúce pojmy majú pre účely týchto Obchodných podmienok a zmluvy o poskytovaní služby elektronického bankovníctva nasledujúci význam:

Aktívne operácie predstavujú taký rozsah služieb poskytovaných Bankou Používateľovi pri službe elektronického bankovníctva, ktorý je definovaný rozsahom prístupňovaných elektronických služieb vo vzťahu k jednotlivým bankovým produktom a rozsahom Bezpečnostných prvkov; je to taký rozsah služieb poskytovaných Bankou, pri ktorom má Používateľ právo vykonávať Platobné operácie Prostriedkami diaľkovej komunikácie a získať informácie o Platobných operáciách na jednom alebo aj viacerých Platobných účtoch Klienta, vrátane úverových účtov a o zostatkoch na Platobnom účte alebo na úverovom účte Klienta a prípadne aj uzatvárať, meniť alebo ukončovať Zmluvy na diaľku;

Autentifikácia je postup, ktorý Banke umožňuje overiť použitie služby elektronického bankovníctva oprávneným Používateľom a overiť použitie Autentifikačných údajov a ostatných Bezpečnostných prvkov;

Autentifikačný údaj je údaj, ktorý sa používa na overenie totožnosti Používateľa pri vykonávaní Platobných operácií Prostriedkami diaľkovej komunikácie a pri diaľkovej komunikácii medzi Bankou a Používateľom, napr. PID, PIN alebo heslo potrebné na vykonanie Platobnej operácie; slúži aj ako Bezpečnostný prvok;

Autorizácia je postup, ktorým Používateľ autorizuje Elektronický úkon, t.j. potvrdzuje autorstvo Elektronického úkonu a udeľuje Banke súhlas s vykonaním jeho pokynu obsiahnutého v Elektronickom úkone;

Autorizačné centrum je tretia strana, ktorá na základe osobitnej zmluvy s Bankou poskytuje nepretržité služby spojené s Autorizáciou Platobných operácií;

Bezpečnostný prvok je prostriedok na zvýšenie ochrany dôvernosti diaľkovej komunikácie Používateľa s Bankou a prostriedok na certifikáciu Elektronického úkonu Používateľa, ktorý nahrádza podpis Používateľa pri Elektronickom úkone; sú to najmä GRID karta, Token, SMS kód, Heslo na šifrovanie e-mailových správ a BPIN;

Bezpečný počítač je taký dôveryhodný počítač Klienta a/alebo iného Používateľa, ktorý má:

- legálne nadobudnutý software a operačný systém, s bezpečnostnými aktualizáciami;
- antivírusovú ochranu na ochranu pred škodlivým kódom prostredníctvom nainštalovaného antivírusového softvéru, ktorý vykonáva pravidelné kontroly a je pravidelne aktualizovaný;
- antispyware a antiadware programy na zabránenie nepovoleného zbierania informácií z počítača, sledovania internetových činností a zvyklostí Používateľa, ktoré sú pravidelne aktualizované a kontrolované;
- osobný firewall na zabezpečenie kontroly toku dát medzi počítačom a internetom;
- operačný systém Windows, ak je potrebný pre dohodnutý druh služby elektronického bankovníctva.

BPD (Bank Profile Data file) je súbor uložený na médiu obsahujúci diskkrétne údaje, slúžiace na overenie oprávnenia využívať službu MultiCash;

BPIN je Bezpečnostný prvok obsahujúci číselnú hodnotu, generovaný mobilným operátorom, ktorý slúži na prihlásenie Používateľa pri službe Mobil banking; Používateľovi sa odporúča pridelené BPIN zmeniť;

Call Centrum je pracovisko Banky poskytujúce Používateľovi službu komunikácie prostredníctvom telefónu;

Certifikát je dátová štruktúra, ktorá potvrdzuje platnosť používateľovho Verejného kľúča a ktorá obsahuje aj informácie o používateľovi a údaje o type Certifikátu, dobe jeho platnosti a digitálny podpis certifikačnej authority, ktorá Certifikát vydala.

Elektronická podateľňa je technické zariadenie Banky slúžiace najmä na prijímanie, preskúmanie, potvrdzovanie prijatia a odosielanie Elektronických dokumentov podpísaných Elektronickým podpisom a na doručovanie Elektronických dokumentov Používateľovi; je umiestnená na internetovej stránke Banky, odkaz : Internetbanking, Menu, schránka Žiadosti;

Elektronický dokument je dokument pozostávajúci z postupnosti znakov, uchovávaný na fyzickom nosiči, prenášaný alebo spracúvaný pomocou Prostriedkov diaľkovej komunikácie v elektrickej, magnetickej, optickej alebo inej forme;

Elektronický podpis je reťazec elektronických údajov vyhotovený podpisujúcim Používateľom, ktorý v spojení s Elektronickým dokumentom umožňuje overenie totožnosti Používateľa a jeho vzťahu k Elektronickému dokumentu, ako aj integrity diaľkovo prenášaných údajov Elektronického dokumentu Bankou v rámci uzavretého systému podľa Zmluvy a Obchodných podmienok; je založený na technológii digitálneho podpisu spočívajúceho na certifikáte; je zložený z dvoch častí (kľúčov), z Prívätneho kľúča a Verejného kľúča;

Elektronický úkon je právny úkon Banky alebo Používateľa uskutočnený prostredníctvom Prostriedkov diaľkovej komunikácie;

GRID karta je Bezpečnostný prvok obsahujúci sériové číslo a tabuľku jedinečných kódov; každý kód vyplýva z pozície písmena stĺpca v kombinácii s číslom riadku; GRID karta slúži na generovanie kódu na prihlásenie Používateľa a na autorizáciu Platobnej operácie pri službe Sberbank Online;

HASH protokol je protokol obsahujúci digitálny odtlačok Verejného kľúča Elektronického podpisu;

Heslo pre náhradnú autentifikáciu je Autentifikačný údaj; je to znakový reťazec zvolený Používateľom;

Heslo pre Smart banking je Autentifikačný údaj; je to znakový reťazec zvolený Používateľom po prvom prihlásení do Smart bankingu zadaním PID, PIN a Bezpečnostného prvku;

Heslo pre šifrovanie e-mailových správ je Bezpečnostný prvok; je to znakový reťazec zvolený Používateľom, ktorý slúži na šifrovanie správ pri e-mailovej komunikácii Používateľa s Bankou;

Inštallačné médiá sú vymeniteľné pamäťové médiá (napr. CD) s personalizačnými súbormi, klientskou aplikáciou, návodom, inštrukciami a inicializačnými dátami potrebnými na používanie dohodnutej služby elektronického bankovníctva;

Klient je fyzická osoba – Spotrebiteľ, fyzická osoba – podnikateľ alebo právnická osoba, ktorá s Bankou uzatvorila Zmluvu;

Limit je maximálny výdavkový limit pri Platobných operáciách vykonaných Prostriedkami diaľkovej komunikácie vyjadrený maximálnou sumou peňažných prostriedkov, do výšky ktorej môže Používateľ vykonať Platobné operácie Prostriedkami diaľkovej komunikácie v dohodnutom období;

Obchodník je podnikateľ poskytujúci tovar alebo služby prostredníctvom internetu;

Ohlasovňa je Call centrum Banky alebo obchodné miesto Banky oprávnené na prijímanie oznámení od ohlasovateľa, najmä od Používateľa, o tom, že hrozí neautorizované použitie Autentifikačného údaja alebo iného Bezpečnostného prvku (napr. prezradenie PIN) alebo jeho zneužitie inou osobou;

Pasívne operácie predstavujú taký rozsah služieb poskytovaných Bankou Používateľovi pri službe elektronického bankovníctva, ktorý je definovaný rozsahom sprístupňovaných elektronických služieb vo vzťahu k jednotlivým bankovým produktom a rozsahom Bezpečnostných prvkov; je to taký rozsah služieb poskytovaných Bankou, pri ktorom má Používateľ právo sa zoznamovať s informáciami o Platobných operáciách na Platobnom účte Klienta a o zostatkoch na Platobnom účte Klienta;

PID je personalizovaný osemmiestny číselný osobný kód Používateľa pridelený Bankou;

PIN (Personal Identification Number) je personalizovaný šesťmiestny číselný osobný identifikačný kód, oprávňujúci Používateľa na vykonávanie Platobných operácií; Používateľ môže PIN zmeniť na ľubovoľný dvadsaťmiestny alfanumerický kód;

Používateľ je Klient alebo fyzická osoba, ktorú Klient v Zmluve splnomocnil na využívanie služby elektronického bankovníctva v jeho mene a na jeho účet v určitom rozsahu a prípadne aj v určitom čase;

Prihlasovacie heslo je Bezpečnostný prvok; je to znakový reťazec zvolený Používateľom, ktorý slúži na prihlásenie Používateľa do klientskej aplikácie služby elektronického bankovníctva;

Prístupové právo je oprávnenie Klienta a/alebo oprávnenie Používateľa, ktoré mu udelil Klient v Zmluve, vzťahujúce sa k jednotlivému Platobnému účtu a k jednotlivej službe elektronického bankovníctva;

Privátny kľúč je tajná časť Elektronického podpisu, ktorá slúži na overenie totožnosti Používateľa a na šifrovanie údajov Elektronických dokumentov doručovaných Banke;

Prostriedok diaľkovej komunikácie je taký prostriedok (elektronická pošta, internetová sieť, telefón, fax a pod.), ktorý bez súčasného fyzického kontaktu Banky a Klienta a/alebo iného Používateľa možno použiť pri poskytovaní finančných služieb Bankou, najmä prostredníctvom služieb elektronického bankovníctva;

Protokol je protokol o odovzdaní a prevzatí Autentifikačných údajov a ostatných Bezpečnostných prvkov, prípadne aj Inštallačných médií, ktorý podpisuje Banka a Klient alebo iný Používateľ;

SMS kód je Bezpečnostný prvok generujúci časovo obmedzený viacznakový kód, ktorý je zaslaný na mobilné zariadenie Používateľa za účelom prihlásenia Používateľa a na autorizáciu Platobnej operácie pri službe Sberbank Online.

Spotrebiteľ je Klient - fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení Spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti;

Spotrebiteľská zmluva je každá zmluva bez ohľadu na právnu formu zmluvy, ktorú uzatvára Banka so Spotrebiteľom;

Token je Bezpečnostný prvok fyzické hardvérové zariadenie určené na prihlásenie Používateľa a na autorizáciu Platobnej operácie pri službe Sberbank Online.

Verejný kľúč je časť Elektronického podpisu, ktorá slúži Banke na overenie Elektronického podpisu Používateľa a na dešifrovanie Elektronických dokumentov doručovaných Používateľom;

Zábezpeka sú peňažné prostriedky zložené Klientom v Banke, ktoré slúžia na zabezpečenie pohľadávok Banky voči Klientovi súvisiace s poskytnutím niektorých druhov Bezpečnostných prvkov alebo iných technických prostriedkov Klientovi Bankou;

Zmluva je zmluva o poskytovaní služby elektronického bankovníctva uzatvorená medzi Klientom a Bankou;

Zmluva na diaľku je zmluva uzatvorená medzi Bankou a Klientom výlučne prostredníctvom Prostriedkov diaľkovej komunikácie;

Zmluva o účte je zmluva na základe ktorej Banka zriadi a vedie pre Klienta Platobný účet, ku ktorému má Klient a/alebo iný Používateľ prístup Prostriedkami diaľkovej komunikácie podľa Zmluvy;

Zoznam správ je označenie schránky elektronických správ zasielaných Bankou Používateľovi pri službe Sberbank Online;

Žiadosť je formulár Banky, na ktorom Klient podáva žiadosť o poskytnutie služby elektronického bankovníctva.

2. PREDPOKLADY POSKYTNUTIA SLUŽBY ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA

- 2.1. Banka poskytuje služby elektronického bankovníctva na zmluvnom základe v súlade s právnym poriadkom platným na území Slovenskej republiky a s medzinárodnými zmluvami, ktorými je Slovenská republika viazaná. Klient nemá na poskytnutie služieb elektronického bankovníctva právny nárok a Banka môže žiadosť Klienta o poskytnutie služby elektronického bankovníctva zamietnuť aj bez uvedenia dôvodu.
- 2.2. Keďže systém elektronického bankovníctva je uzavretý, t.j. slúži výlučne pre potreby jeho účastníkov, na vzťahy vznikajúce v súvislosti s vyhotovením a používaním Elektronického podpisu, na práva a povinnosti pri jeho používaní, overovaní hodnovernosti a ochrane Elektronických dokumentov sa zák. č. 215/2002 Z. z. o elektronickom podpise a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov použije len vtedy, ak sa účastníci uzavretého systému nedohodnú inak.
- 2.3. Služba elektronického bankovníctva má charakter dohody Banky a Klienta o
 - a) elektronickej forme komunikácie medzi Bankou na jednej strane a Klientom a/alebo iným Používateľom na druhej strane prostredníctvom dohodnutých Prostriedkov diaľkovej komunikácie;
 - b) forme právnych úkonov Banky a Klienta a/alebo iného Používateľa vykonaných v súvislosti so Zmluvou o účte;

- c) spôsobe zachytenia obsahu Elektronického úkonu, o spôsobe určenia osoby, ktorá Elektronický úkon vykonala a o jeho Elektronickom podpise;
- d) prenose Elektronického dokumentu, jeho odmietnutí alebo prijatí a postúpení na ďalšie spracovanie.

Službou elektronického bankovníctva nie je dotknutý obsah a podmienky dohodnutej bankovej služby, práv a povinností zmluvných strán, pre ktoré naďalej platia príslušné Zmluvy o účte a k nim prislúchajúce obchodné podmienky a VOP.

- 2.4.** Banka poskytuje Klientom tieto druhy služieb elektronického bankovníctva:
- a) Sberbank Online;
 - b) E-mail banking;
 - c) MultiCash;
 - d) Sberbank Business Online – Homebanking. Od 01.02.2014 Banka poskytuje službu elektronického bankovníctva s názvom Sberbank Business Banking;
 - e) Mobil banking – Banka od 01.01.2014 už túto službu elektronického bankovníctva neposkytuje;
 - f) SMS banking;
 - g) Smart banking.
- 2.5.** O jednotlivých druhoch služieb elektronického bankovníctva a o predpokladoch ich poskytnutia Banka Klientov informuje Zverejnením na Obchodných miestach Banky a na jej internetovej stránke.
- 2.6.** Podrobný popis klientských aplikácií jednotlivých druhov služieb elektronického bankovníctva je uvedený v Používateľskej príručke, ktorá je zverejnená na internetovej stránke Banky. Banka má právo Používateľskú príručku priebežne aktualizovať podľa vzniknutej potreby.
- 2.7.** Banka má právo jednostranným úkonom zmeniť predpoklady a rozsah jednotlivých druhov služieb elektronického bankovníctva z dôvodu :
- a) zmeny právnych predpisov týkajúcich sa najmä, nie však výlučne, poskytovania služieb elektronického bankovníctva;
 - b) zmeny technických možností poskytovania služieb elektronického bankovníctva;
 - c) zmeny bezpečného poskytovania služieb elektronického bankovníctva;
- a to aj bez zmeny Zmluvy alebo Obchodných podmienok.
- O zmenách predpokladov a rozsahu jednotlivých druhov služieb elektronického bankovníctva Banka informuje Klientov Zverejnením na Obchodných miestach Banky a na jej internetovej stránke, prípadne, ak je to možné, aj oznámením v rámci poskytovanej služby elektronického bankovníctva. Zverejnením nadobúdajú zmeny účinnosť a stávajú sa pre Používateľov záväznými. V prípade, ak Klient so zmenou predpokladov a/alebo zmenou rozsahu služby elektronického bankovníctva nesúhlasí, má možnosť navrhnúť zmenu Zmluvy alebo Zmluvu ukončiť postupom podľa čl. 21., bod 21.4 Obchodných podmienok.
- 2.8.** Základným predpokladom poskytnutia služieb elektronického bankovníctva je:
- a) zriadenie Platobného účtu Klienta, ku ktorému má byť dohodnutá diaľková komunikácia medzi Bankou a Klientom a/alebo iným Používateľom prostredníctvom niektorej zo služieb elektronického bankovníctva a zároveň
 - b) Bezpečný počítač a splnenie ostatných technických podmienok pre danú službu elektronického bankovníctva dohodnutú medzi Bankou a Klientom.
- 2.9.** Predpoklady uvedené v tomto článku Obchodných podmienok musia byť splnené nepretržite po celú dobu platnosti Zmluvy.

3. POSKYTNUTIE SLUŽBY ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA

- 3.1.** Banka uzatvorí s Klientom Zmluvu na základe Žiadosti. Žiadosť môže podať iba Klient. Banka má právo overiť si informácie, pravosť a obsah Žiadosti a dokladov predložených Klientom v prílohách Žiadosti.
- 3.2.** Ak je to s ohľadom na druh služby elektronického bankovníctva možné, Klient v Žiadosti určí rozsah príslušnej služby elektronického bankovníctva, ktorý chce využívať a požadovaný Limit, pokiaľ Limit nie je pevne stanovený Bankou. Klient má právo na zmenu Zmluvy v časti týkajúcej sa dohodnutého rozsahu služby elektronického bankovníctva a/alebo Limitu len v rámci Bankou poskytovaného rozsahu pre daný druh služby elektronického bankovníctva a/alebo Bankou ustanoveného Limitu. O zmene rozsahu poskytovanej služby elektronického bankovníctva a/alebo Limitu Banka a Klient uzatvoria dodatok k Zmluve alebo Zmluvu nahradia novým znením. To neplatí, pokiaľ má Banka právo zmeniť podmienky služby elektronického bankovníctva jednostranným úkonom v súlade so Zmluvou alebo Obchodnými podmienkami. Dodatok alebo novú Zmluvu je možné uzatvoriť aj Prostriedkami diaľkovej komunikácie, ktoré umožňujú jednoznačnú identifikáciu Klienta, Autentifikáciu a Autorizáciu.
- 3.3.** V Žiadosti môže Klient určiť aj ďalšie osoby, ktoré ako Používatelia budú mať prístup k jeho Platobnému účtu Prostriedkami diaľkovej komunikácie v dohodnutom rozsahu. Takto udelené plnomocenstvo môže Klient jednostranným úkonom zmeniť alebo odvolať s účinnosťou najskôr dňom oznámenia zmeny alebo odvolania plnomocenstva Banke. Takto udelené plnomocenstvo neoprávňuje splnomocnené osoby na vykonávanie právnych úkonov k Platobnému účtu inak ako Prostriedkami diaľkovej komunikácie. Osoby splnomocnené Klientom na vykonávanie právnych úkonov k Platobnému účtu v Podpisovom vzore nie sú týmto splnomocnené na vykonávanie právnych úkonov k Platobnému účtu Prostriedkami diaľkovej komunikácie.
- 3.4.** Náklady na obstaranie potrebného hardvéru a softvéru, ako aj telekomunikačné poplatky za používanie Prostriedkov diaľkovej komunikácie znáša Klient, pokiaľ ich dodávka v celosti alebo v časti nie je súčasťou poskytnutej služby elektronického bankovníctva.
- 3.5.** Banka po uzatvorení Zmluvy sprístupní dohodnutú službu elektronického bankovníctva Klientovi a/alebo iným Používateľom v dohodnutej lehote, inak bez zbytočného odkladu po uzatvorení Zmluvy v súlade s obchodnou praxou Banky. Ak je to potrebné, Banka zabezpečí inštaláciu klientskej aplikácie služby elektronického bankovníctva priamo u Klienta, a to vlastnými zamestnancami alebo jej zmluvným partnerom.
- 3.6.** Banka Používateľovi odovzdá na Obchodnom mieste Banky, na ktorom Klient uzatvoril Zmluvu, alebo pri inštalácii klientskej aplikácie služby elektronického bankovníctva, alebo inak doručí, personalizované Bezpečnostné prvky bez zbytočného odkladu po uzatvorení Zmluvy. O odovzdaní a prevzatí Autentifikačných údajov a ostatných Bezpečnostných prvkov, prípadne aj Inštalčných médií spíšu Banka a Klient a/alebo iný Používateľ Protokol. Pokiaľ sa Bezpečnostné prvky Používateľovi doručujú inak ako na Obchodnom mieste Banky, na ktorom Klient uzatvoril Zmluvu, alebo pri inštalácii klientskej aplikácie služby elektronického bankovníctva, prevzatie

doručovanej zásielky Používateľ potvrdí podľa inštrukcie doručovateľa.

- 3.7. Po sprístupnení služby elektronického bankovníctva môže Používateľ vykonávať dohodnuté Aktívne operácie a/alebo Pasívne operácie, a to za pomoci dohodnutých Prostriedkov diaľkovej komunikácie, pri použití Autentifikačných údajov a iných Bezpečnostných prvkov, v rozsahu a za podmienok dohodnutých v Zmluve.

4. AKTÍVNE OPERÁCIE

- 4.1. Pokiaľ to dohodnutá služba elektronického bankovníctva umožňuje, rozsah práv Používateľa pri vykonávaní Aktívnych operácií určuje Klient.
- 4.2. Pri vykonávaní Aktívnych operácií má Používateľ ako Platiteľ právo vykonávať bezhotovostné Platobné operácie podľa podmienok uvedených v Zmluve o účte, osobitných obchodných podmienkach a VOP, pričom Platobný príkaz vystavuje v elektronickej podobe, autorizuje ho jedným alebo viacerými Elektronickými podpismi a doručuje ho Banke Prostriedkami diaľkovej komunikácie.
- 4.3. Banka pred vykonaním Platobnej operácie odpísaním peňažných prostriedkov z Platobného účtu alebo pred čerpaním úveru z Platobného účtu overuje Autentifikačné údaje a iné Bezpečnostné prvky použité Platiteľom. Autorizáciu Platobného príkazu Elektronickým podpisom Banka overuje dešifrovaním podpísaného Elektronického dokumentu Verejným kľúčom patriacim Používateľovi, ktorý Elektronický dokument podpísal Elektronickým podpisom.
- 4.4. Za predpokladu dodržania Limitov Používateľom a dostatočného kreditného zostatku na Platobnom účte (pokiaľ nebolo na Bežnom účte dohodnuté povolené prečerpanie) alebo dostatočného zostatku úveru, ktorý sa má čerpať v Deň splatnosti Platobného príkazu, po Autentifikácii a overení Autorizácie Platobnej operácie, Banka vykoná Platobný príkaz podľa podmienok ustanovených vo VOP. Okamihom prijatia platobného príkazu je prijatie Elektronického dokumentu Elektronickou podateľňou Banky podľa čl. 6., bod 6.10 Obchodných podmienok alebo neskorší Deň splatnosti Platobného príkazu určený Používateľom.
- 4.5. Po okamihu prijatia jednorazového Platobného príkazu Bankou Klient nesmie Platobný príkaz odvolať.
- 4.6. Ak v dôsledku vykonania Platobnej operácie na Platobnom účte dôjde k prekročeniu disponibilného zostatku a prekročenie nebude zaplatené podľa dohodnutých podmienok, Banka má právo službu elektronického bankovníctva zablokovať.

5. PASÍVNE OPERÁCIE

- 5.1. Pokiaľ to dohodnutá služba elektronického bankovníctva umožňuje, rozsah práv Používateľa pri vykonávaní Pasívnych operácií určuje Klient.
- 5.2. Pri vykonávaní Pasívnych operácií má Používateľ právo oboznamovať sa s informáciami o Platobných službách. Informácie môžu mať charakter správ alebo priebežných informácií, alebo môžu nahrádzať výpis z Platobného účtu. Získané informácie o Platobných operáciách na jednom alebo aj viacerých Platobných účtoch a o ich zostatkoch majú len informatívny charakter a nie je možné ich použiť na právne úkony. Banka duplikáty z elektronických výpisov z Platobného účtu nevystavuje.
- 5.3. Klient a/alebo iný Používateľ je povinný venovať Elektronickým dokumentom doručovaným Bankou náležitú pozornosť. V prípade zistenia nevykonanej alebo nesprávne vykonanej Platobnej operácie je povinný o tejto skutočnosti Banku informovať v lehotách a postupom VOP.

6. DIAĽKOVÁ KOMUNIKÁCIA BANKY A POUŽÍVATEĽA

- 6.1. Diaľková komunikácia Banky a Používateľa pri poskytovaní a využívaní služieb elektronického bankovníctva sa uskutočňuje prostredníctvom prevádzkovateľov komunikačných sietí na základe osobitných zmlúv Banky alebo Klienta s príslušným prevádzkovateľom komunikačnej siete podľa druhu služby elektronického bankovníctva dohodnutého v Zmluve.
- 6.2. Diaľková komunikácia Banky a Používateľa pri využívaní služieb elektronického bankovníctva prebieha nepretržite s výnimkou nevyhnutných technických prestávok a vopred nepredvídateľných a neodvratiteľných technických porúch na strane Banky, prevádzkovateľa komunikačnej siete, napr. v dôsledku neuskutočneného spojenia Používateľa s Bankou alebo neskorého spojenia Používateľa s Bankou prostredníctvom internetu alebo siete mobilných telefónnych operátorov alebo na strane Používateľa.
- 6.3. Používateľ s Bankou komunikuje na diaľku prostredníctvom dohodnutých Prostriedkov diaľkovej komunikácie na základe a v rozsahu svojich prístupových práv podľa Zmluvy. Pri prístupe do klientskej aplikácie služby elektronického bankovníctva je Používateľ povinný zadať Autentifikačné údaje a použiť aj iné Bezpečnostné prvky, ak je to podľa druhu služby elektronického bankovníctva potrebné. Pri vykonaní Elektronického úkonu, jeho Autorizácii, pri odosielaní Elektronického dokumentu a pri prijímaní Elektronických dokumentov je Používateľ povinný sa riadiť pravidlami diaľkovej komunikácie podľa dohodnutého druhu služby elektronického bankovníctva a pokynmi a inštrukciami Banky. Pri diaľkovej komunikácii s Bankou je Používateľ povinný dodržiavať postupy správneho a bezpečného používania služieb elektronického bankovníctva podľa čl. 16. Obchodných podmienok.
- 6.4. Používateľ má právo Banke doručovať prostredníctvom služby elektronického bankovníctva správy a pokyny vo forme a v rozsahu podľa druhu služby elektronického bankovníctva dohodnutého v Zmluve.
- 6.5. Banka s Používateľom bez ohľadu na zmluvne dohodnutý druh služby elektronického bankovníctva (okrem služieb typu home banking) komunikuje o žiadostiach Používateľa o zmenu a doplnenie služby aj prostredníctvom Elektronickej podateľne na internetovej stránke Banky. Pri prístupe do aplikácie je Používateľ povinný zadať Autentifikačné údaje a použiť aj iné Bezpečnostné prvky podľa požiadavky Banky zverejnenej v tejto aplikácii elektronického bankovníctva.
- 6.6. Formát Elektronického dokumentu je predvolený Bankou, pričom sú v ňom vyznačené povinné a nepovinné polia. Obsah Elektronického dokumentu je Používateľ povinný autorizovať dohodnutým spôsobom (certifikácia).
- 6.7. Používateľ má právo oznámiť Banke prostredníctvom služby elektronického bankovníctva aj zmenu svojich osobných údajov.
- 6.8. Klient a/alebo ním určený iný Používateľ má právo Banku požiadať prostredníctvom služby elektronického bankovníctva o zmenu prístupových práv alebo o zrušenie služby elektronického bankovníctva.
- 6.9. Prenos Elektronických dokumentov sa uskutočňuje podľa prenosových protokolov a dátových formátov, ktoré zabezpečujú jednoznačný a bezpečný prenos Elektronických dokumentov.
- 6.10. Elektronická podateľňa doručený Elektronický dokument automatizovane preskúma a rozhodne o jeho prijatí alebo o jeho odmietnutí.

Elektronický dokument sa považuje za doručený Banke momentom jeho prijatia Elektronickou podateľňou. Elektronická podateľňa potvrdí prijatie Elektronického dokumentu časovou pečiatkou. Ak Elektronický dokument Elektronická podateľňa neodmietne, automaticky overí jeho Autorizáciu a zaradí Elektronický dokument na ďalšie spracovanie.

- 6.11.** Banka má právo prostredníctvom služieb elektronického bankovníctva informovať Používateľa aj o nových bankových produktoch, o zmenách Obchodných podmienok, VOP, Sadzobníka poplatkov a Reklamačného poriadku a poskytovať mu ďalšie informácie tak, aby v súvislosti s tým nevznikli Používateľovi osobitné náklady.

7. UZATVÁRANIE ZMLÚV O FINANČNÝCH SLUŽBÁCH NA DIAĽKU

7.1. Uzatvorenie zmluvy Prostriedkami diaľkovej komunikácie

Banka môže s Klientom, ktorý je Spotrebiteľom, uzatvoriť Zmluvu alebo Zmluvu o účte alebo ju zmeniť aj na diaľku, t.j. výlučne prostredníctvom Prostriedkov diaľkovej komunikácie, ak sa na tom dohodli. Zmluvu na diaľku môže s Bankou uzatvoriť len Klient, s ktorým Banka už predtým uzatvorila Zmluvu a pridělila mu Autentifikačné údaje a iné Bezpečnostné prvky umožňujúce overenie jeho totožnosti.

- 7.2.** Používateľ doručuje Banke žiadosť o uzatvorenie Zmluvy na diaľku vyplnenú a Autorizovanú Klientom Prostriedkami diaľkovej komunikácie na základe vlastného podnetu Klienta alebo ako prijatie ponuky uskutočnenej Bankou.
- 7.3.** Zmluva na diaľku sa považuje za uzatvorenú uskutočnením Elektronického úkonu smerujúceho k uzatvoreniu Zmluvy na diaľku Klientom a jeho akceptáciou Bankou, t.j. momentom potvrdenia Banky, že žiadosť Klienta bola Bankou schválená. Banka informuje Klienta o schválení alebo zamietnutí jeho žiadosti formou oznamu Prostriedkami diaľkovej komunikácie bez zbytočného odkladu po prijatí jeho žiadosti Elektronickou podateľňou. Pri zamietnutí žiadosti Banka spravidla uvedie aj dôvod jej zamietnutia.
- 7.4.** Zmluva na diaľku sa považuje za uzatvorenú aj doručením návrhu na uzatvorenie Zmluvy na diaľku zo strany Banky a jeho akceptáciou Klientom Prostriedkami diaľkovej komunikácie a použitím Autentifikačných údajov a iných Bezpečnostných prvkov, t.j. momentom prijatia a overenia Elektronického dokumentu Klienta Elektronickou podateľňou.
- 7.5.** Uzatvorenie Zmluvy na diaľku Banka Klientovi potvrdzuje listinnou verziou Zmluvy doručovanou na Klientom určenú adresu.
- 7.6.** Ustanovenia tohto článku Obchodných podmienok sa pri zmene a ukončení Zmluvy na diaľku použijú primerane.
- 7.7. Ochrana Spotrebiteľa pri uzatvorení Zmluvy na diaľku**
Banka môže na ponuku svojich finančných služieb použiť Prostriedky diaľkovej komunikácie, pokiaľ Spotrebiteľ proti ich použitiu výslovne nenamieta, t. j. pokiaľ Spotrebiteľ námietku Banke nedoručí, má sa za to, že s doručovaním ponuky finančných služieb Prostriedkami diaľkovej komunikácie súhlasí. Námietku je Spotrebiteľ povinný Banke doručiť písomne na obchodné miesto Banky, na ktorom má vedený Platobný účet.
- 7.8.** Informácie, ktoré je Banka povinná oznámiť Spotrebiteľovi pred uzatvorením Zmluvy na diaľku podľa osobitného právneho predpisu, najmä informácie o Banke, o finančnej službe, o poplatkoch, výdavkoch a daniach platených Spotrebiteľom prostredníctvom Banky, o úrokoch, ochrane vkladov, a pod. sú obsahom VOP, osobitných obchodných podmienok a informácií, ktoré sú zverejnené na obchodných miestach Banky a na jej internetovej stránke. Na požiadanie Spotrebiteľa mu Banka poskytne tieto informácie v rozsahu podľa druhu finančnej služby, ktorá mu má byť poskytnutá na základe Zmluvy na diaľku aj v listinnej podobe alebo na inom trvanlivom médiu. Tým nie sú dotknuté informačné povinnosti Banky podľa ďalších osobitných predpisov. Informačná povinnosť Banke nevzniká, ak je Zmluva na diaľku uzatvorená na základe rámcovej zmluvy alebo pri postupnom slede súvisiacich operácií alebo pri sérii operácií rovnakého druhu aj bez rámcovej zmluvy vykonávaných v priebehu 1 roka. Pri poskytovaní Platobných služieb je rozsah informácií zúžený osobitným právnym predpisom.
- 7.9.** Spotrebiteľ je oprávnený od Zmluvy na diaľku písomne odstúpiť aj bez uvedenia dôvodu v lehote 14 kalendárnych dní odo dňa odoslania žiadosti podľa bodu 7.2 tohto článku Obchodných podmienok, pokiaľ osobitný právny predpis neustanovuje inak. Používateľ je povinný odstúpenie od Zmluvy na diaľku doručiť obchodnému miestu Banky, na ktorom má vedený Platobný účet osobne alebo poštou. Odstúpenie od Zmluvy na diaľku sa považuje za účinné dňom jeho doručenia Banke. Po odstúpení od Zmluvy na diaľku Spotrebiteľom je Spotrebiteľ povinný Banke zaplatiť za všetky finančné služby poskytnuté do dňa účinnosti odstúpenia od Zmluvy na diaľku, najmä uhradiť Banke všetky pohľadávky s príslušenstvom zo Zmluvy na diaľku, ktoré Banke voči nemu vznikli do dňa účinnosti odstúpenia od Zmluvy na diaľku a vrátiť všetky prostriedky, ktoré mu Banka v súvislosti so Zmluvou na diaľku poskytla, a to bez zbytočného odkladu, najneskôr však do tridsiatich (30) kalendárnych dní odo dňa odoslania oznámenia o odstúpení od Zmluvy na diaľku Banke. Ak Banka poskytla Používateľovi Bezpečnostný prvok alebo iný prostriedok s podmienkou zloženia Zábezpeky Klientom, v prípade porušenia povinnosti vrátiť Banke poskytnuté prostriedky po skončení Zmluvy na diaľku, má Banka právo uspokojiť svoje nároky na náhradu takto vzniknutej straty zo Zábezpeky.

8. SBERBANK ONLINE

- 8.1.** Sberbank Online (v minulosti tiež označovaný ako „lubaiba“) je služba elektronického bankovníctva, na základe ktorej Banka a Používateľ komunikujú na diaľku prostredníctvom verejnej komunikačnej siete internet.
- 8.2.** Technickými predpokladmi pre poskytnutie služby elektronického bankovníctva Sberbank Online je Bezpečný počítač Používateľa.
- 8.3.** Sberbank Online je určený na vykonávanie
- Pasívnych operácií s dohodnutým rozsahom oprávnenia Používateľa:
 - prístup k informáciám o zostatkoch na Platobných účtoch; alebo
 - prístup ku všetkým informáciám o Platobných účtoch (zostatky, limity, obraty, projektované obraty a pod. a ich doručovanie do schránky : Zoznam správ);
 - Aktívnych operácií s dohodnutým rozsahom oprávnenia Používateľa:
 - Aktívne operácie bez certifikácie, t.j. s možnosťou vytvárania nových Platobných príkazov, ale bez možnosti ich Elektronického podpisu (certifikácie) a odoslania Banke po podpise Elektronickým podpisom oprávnenou osobou; alebo
 - Aktívne operácie s certifikáciou, t.j. s možnosťou vytvárania Tuzemských Platobných príkazov na bezhotovostný prevod peňažných prostriedkov (aj hromadných) vrátane Trvalých príkazov na úhradu a Platobných príkazov na SEPA inkaso, zadávania cezhraničných Platobných príkazov na bezhotovostný prevod peňažných prostriedkov, prezerania a blokovania Debetných platobných kariet vydaných k Platobnému účtu, podávania doplňujúcich žiadostí o vydanie novej a o zmenu

vydanej Debetnej platobnej karty, o zmenu údajov Používateľa, o doplnenie Platobných účtov, ku ktorým je možný diaľkový prístup prostredníctvom služby elektronického bankovníctva a pod. a ich odoslania Banke po podpise Elektronickým podpisom Používateľa;

- c) právnych úkonov prostredníctvom Prostriedku diaľkovej komunikácie s cieľom zmeniť Zmluvu alebo uzatvoriť, zmeniť alebo zrušiť Zmluvu na diaľku (napr. zmluva o termínovanom vkladovom účte uzatvorená na diaľku), pokiaľ to bolo dohodnuté.

- 8.4.** Banka Používateľovi pridelí Autentifikačné údaje PID, PIN a iné Bezpečnostné prvky (napr. GRID karta, Token, SMS kód, Heslo na šifrovanie e-mailových správ), podľa výberu Používateľa, pričom parametre pre jednotlivé Bezpečnostné prvky, vrátane Limitov, určuje Banka. O Limitoch informuje Banka Klientov Zverejnením a na svojej internetovej stránke. Týmto ustanovením nie je dotknuté právo Banky rozhodnúť o pridelení aj iného Bezpečnostného prvku, ktorý podľa jej úvahy najlepšie zodpovedá požiadavke bezpečného používania služby elektronického bankovníctva Používateľom.
- 8.5.** Pre prácu s aplikáciou Sberbank Online Používateľ využíva internetovú stránku Banky alebo jej adresu <https://ibs.sberbank.sk>.

9. E-MAIL BANKING

- 9.1.** E-mail banking (v minulosti tiež označovaný ako „lubamail“) je služba elektronického bankovníctva, na základe ktorej Banka a Používateľ komunikujú na diaľku prostredníctvom funkčnej e-mailovej schránky Používateľa.
- 9.2.** Technickými predpokladmi pre poskytnutie služby elektronického bankovníctva E-mail banking je Bezpečný počítač s funkčnou e-mailovou schránkou.
- 9.3.** E-mail banking je určený na vykonávanie Pasívnych operácií. Používateľ si môže vybrať zasielanie vybraných informácií o Platobnom účte, o Platobnej operácii, výpisov z Platobných účtov a pod. na Banke oznámenú e-mailovú adresu Používateľa, ako aj na zasielanie doplnkových správ Banke, napr. zmena Autentifikačných údajov, zablokovanie Autentifikácie a pod.
- 9.4.** Banka Používateľovi pridelí Autentifikačné údaje PID, PIN a iné Bezpečnostné prvky (napr.: Heslo na šifrovanie e-mailových správ, SMS kód) podľa výberu Používateľa, pričom parametre pre jednotlivé Bezpečnostné prvky, vrátane Limitov, určuje Banka. O Limitoch informuje Banka Klientov Zverejnením a na svojej internetovej stránke. Tým nie je dotknuté právo Banky rozhodnúť o pridelení aj iného Bezpečnostného prvku, ktorý podľa jej úvahy najlepšie zodpovedá požiadavke bezpečného používania služby elektronického bankovníctva.
- 9.5.** Používateľovi sú správy obsahujúce informácie chránené bankovým tajomstvom doručované Bankou v šifrovanom tvare. Na ich dešifrovanie Používateľ použije pridelené Heslo na šifrovanie e-mailových správ.

10. MULTICASH

- 10.1.** MultiCash je služba elektronického bankovníctva, na základe ktorej Banka a jeden alebo viacerí Používatelia komunikujú na diaľku prostredníctvom aplikácie Multicash a BPD súboru obsahujúceho diskretné údaje slúžiace na overenie oprávnenia využívať túto službu na vykonávanie Aktívnych operácií a Pasívnych operácií v rozsahu dohodnutom v Zmluve, vrátane denných výpisov z Platobného účtu a prístupu k aktuálnemu Kurzovému lístku Banky. Na základe jednej Zmluvy si môže Klient zriadiť prístupové práva k neobmedzenému počtu Platobných účtov.
- 10.2.** Technickými predpokladmi služby elektronického bankovníctva MultiCash je Bezpečný počítač alebo lokálna sieť počítačov s operačným systémom Windows.
- 10.3.** Banka na požiadanie vykoná inštaláciu programu pre službu MultiCash u Klienta vlastnými zamestnancami alebo prostredníctvom svojho zmluvného partnera.
- 10.4.** Banka poskytuje k MultiCash BPD súbor, ktorý slúži na vygenerovanie: komunikačných parametrov, Používateľov, Platobných účtov a páru kľúčov Elektronického podpisu pre jednotlivých Používateľov. Banka Klientovi odovzdá BPD súbor pri inštalácii, prípadne pri doinštalácii aplikácie so súčasným zadeninovaním Používateľov. O odovzdaní a prevzatí sa spíše protokol. Zodpovednosť za odovzdanie BPD súboru Používateľovi nesie v plnom rozsahu Klient.
- 10.5.** Platobné príkazy pripravené v účtovnom systéme Klienta môže Používateľ importovať do klientskej aplikácie Multicash, ako aj exportovať výpisy z Platobného účtu na spracovanie do účtovného systému Klienta.
- 10.6.** Všetky údaje v BPD súbore sú prísne dôverné. Klient a iný Používateľ sú povinní o nich zachovávať mlčanlivosť vo vzťahu k tretím osobám, ako aj vo vzťahu k tým zamestnancom Klienta, ktorí vedomosť o týchto údajoch nutne nepotrebujú pre riadne plnenie svojich pracovných úloh. Ak je nutné, aby sa s údajmi o BPD súbore zoznámili iní oprávnení zamestnanci Klienta, vzťahuje sa na nich povinnosť mlčanlivosti rovnako.
- 10.7.** Používateľ je povinný používať BPD súbor výlučne na účel, ktorému má slúžiť podľa návodu. Používateľ je povinný BPD súbor bezpečne uschovávať tak, aby zabránil jeho zneužitiu a následnému vzniku škody na Platobnom účte Klienta.
- 10.8.** Pri vytvorení páru kľúčov Elektronického podpisu pre Používateľov Klient vytlačí Inicializačný protokol s HASH hodnotou, ktorý následne doručí Banke formou doporučeného listu. Každý Inicializačný protokol s HASH hodnotou musí byť podpísaný Klientom a príslušným Používateľom, ktorý je vlastníkom páru kľúčov Elektronického podpisu.
- 10.9.** Inicializačný protokol s HASH hodnotou slúži Banke na aktiváciu Verejného kľúča Používateľa na strane Banky. Až po doručení Inicializačného protokolu s HASH hodnotou a aktivácii kľúčov Elektronického podpisu môže Používateľ zasielať Banke Platobné príkazy. Na zasielanie Platobných príkazov používa Používateľ programové moduly Tuzemské Platobné operácie a Cezhraničné Platobné operácie služby MultiCash.

11. SBERBANK BUSINESS ONLINE – HOMEBANKING

- 11.1.** Banka od 01.02.2014 neposkytuje službu Sberbank Business Online – Homebanking. Postupne zabezpečí prechod Klientov na službu Sberbank Business Banking.
- 11.2.** Sberbank Business Online - Homebanking je služba elektronického bankovníctva typu home banking, na základe ktorej Banka a jeden alebo viacerí Používatelia komunikujú na diaľku prostredníctvom poskytnutej klientskej aplikácie na vykonávanie Aktívnych operácií a Pasívnych operácií. Na základe jednej Zmluvy si môže Klient zriadiť prístupové práva maximálne k desiatim (10) Platobným účtom.

- 11.3.** Technickými predpokladmi služby elektronického bankovníctva Sberbank Business Online - Homebanking je Bezpečný počítač alebo lokálna sieť počítačov s operačným systémom Windows.
- 11.4.** Banka Klientovi odovzdá klientsku aplikáciu Sberbank Business Online - Homebanking, t.j. inštalačné dáta a personalizačný súbor na sprístupnenie Platobného účtu a nastavenie Elektronického podpisu na trvanlivom médiu (napr. CD – ROM). O odovzdaní trvanlivého média s inštalačným súborom sa spíše protokol, ktorý podpíše oprávnený zástupca Banky a Klienta.
- 11.5.** Ak Klient požaduje viac inštalácií klientskej aplikácie Sberbank Business Online – Homebanking ako na jednom Bezpečnom počítači, musí ku každej inštalácii podpísať samostatnú Zmluvu. Ak Klient nainštaluje klientsku aplikáciu na viac ako jednom (1) Bezpečnom počítači bez zodpovedajúcej Zmluvy, bez príslušných inštalačných a personalizačných médií a Autentifikačných údajov, Banka nezodpovedá za funkčnosť takejto znásobenej inštalácie a za spracovanie súborov Platobných príkazov zaslaných z neoprávnenej inštalácie. Takéto súbory Platobných príkazov môžu byť zo spracovania vyradené.
- 11.6.** Banka po inštalácii klientskej aplikácie Sberbank Business Online - Homebanking začne spracovávať Platobné príkazy zaslané do Banky až po povolení spracovania, o ktorom Banka Klienta informuje telefonicky alebo e-mailom. Všetky Platobné príkazy odoslané do Banky pred povolením spracovania budú automaticky Bankou vymazané a nebudú spracované.
- 11.7.** Služba Sberbank Business Online - Homebanking umožňuje vykonávať:
- Pasívne operácie v rozsahu:
 - príjem elektronického výpisu z Platobného účtu;
 - príjem informácie o zostatku a o obratoch na Platobnom účte z predchádzajúceho dňa prostredníctvom súboru obratov (generovanie prebieha denne, ak bol na Platobnom účte obrat a ak je frekvencia generovania výpisu z Platobného účtu iná ako denná); ak v danom dni neboli na Platobnom účte žiadne obraty, súbor obratov sa za daný deň negeneruje;
 - príjem projektovaných obratov na Platobnom účte v priebehu dňa;
 - príjem elektronických avíz o Tuzemských Platobných operáciách a Cezhraničných Platobných operáciách;
 - avíza o vykonaných Platobných operáciách;
 - príjem aktuálneho Kurzového lístka Banky;
 - príjem dôležitých informácií, aktualizácií a upozornení z Banky, ktoré sú Klientovi doručované po nadviazaní spojenia s Bankou a sú mu zobrazované automaticky po úspešnom ukončení spojenia.
 - Aktívne operácie v rozsahu:
 - zadávanie Platobných príkazov na vykonanie Tuzemskej Platobnej operácie a ich odosielanie do Banky;
 - zadávanie Platobných príkazov na vykonávanie Cezhraničnej Platobnej operácie a ich odosielanie do Banky.
- 11.8.** Klienti s veľkým počtom Platobných príkazov a obratov môžu Platobné príkazy pripravené v účtovnom systéme Klienta importovať do klientskej aplikácie Sberbank Business Online - Homebanking a exportovať výpisy z Platobného účtu na spracovanie do účtovnom systéme Klienta.
- 11.9.** Elektronické Platobné príkazy doručené Banke na spracovanie pred zánikom platnosti zmluvy o poskytovaní služby Sberbank Business Online - Homebanking, Banka elektronické Platobné príkazy riadne spracuje v zmysle príslušných ustanovení VOP.
- 11.10.** Elektronické výpisy, súbory obratov a elektronické avíza sú Klientom k dispozícii štrnásť (14) kalendárnych dní spätne. Ak Klient nevykoná aspoň raz za štrnásť (14) kalendárnych dní spojenie s Bankou, príde nenávratne o dáta s informáciami o Platobných účtoch.
- 11.11.** Chybné, poškodené alebo neúplné súbory Platobných príkazov odoslané Banke, Banka nespracuje. O chybe v súbore a názov chybného súboru oznámi Banka Používateľovi telefonicky alebo e-mailom. Ak je Používateľ nedostupný, alebo neuviedol Banke správne a aktuálne kontaktné údaje, nebude o chybe informovaný. O nespracovaní chybných, poškodených alebo neúplných súborov Platobných príkazov Banka informuje Výpismi z bežného účtu alebo vo forme súborov obratov.
- 11.12.** Ak Používateľ odošle Banke súbor Platobných príkazov s rovnakým názvom súboru, pod akým už raz pred tým zaslal iný súbor, Platobné príkazy z duplicitného súboru nebudú spracované a Banka Používateľa v tomto prípade nekontaktuje a neinformuje. Duplicita sa na strane Banky kontroluje iba z názvu súboru, nie z jeho obsahu.

12. SBERBANK BUSINESS BANKING

- 12.1.** Sberbank Business Banking je služba elektronického bankovníctva typu home banking, na základe ktorej Banka a jeden alebo viacerí Používatelia komunikujú na diaľku prostredníctvom poskytnutej klientskej aplikácie na vykonávanie Aktívnych operácií a Pasívnych operácií. Na základe Zmluvy si môže Klient zriadiť prístupové práva k neobmedzenému počtu Platobných účtov.
- 12.2.** Sberbank Business Banking umožňuje Používateľom v mene Klienta, podľa Klientom zadefinovaných prístupových a autorizačných oprávnení pre Používateľov, vykonávať:
- Aktívne operácie v rozsahu :
 - zadávanie a/alebo import Platobných príkazov pre vykonanie Tuzemskej Platobnej operácie, ich autorizácia a odosielanie do Banky;
 - zadávanie a/alebo import Platobných príkazov na SEPA platbu, ich autorizácia a odosielanie do Banky;
 - zadávanie a/alebo import výziev na SEPA inkaso, ich autorizácia a odosielanie do Banky;
 - zadávanie a/alebo import Platobných príkazov pre vykonanie Cezhraničnej Platobnej operácie, ich autorizácia a odosielanie do Banky;
 - komunikácia s Bankou formou zasielania správ.
 - Pasívne operácie v rozsahu :
 - príjem výpisov z Platobných účtov;
 - príjem informácií o aktuálnych stavoch a o obratoch na Platobnom účte;
 - príjem elektronických avíz o Platobných operáciách;
 - príjem Kurzového lístka Banky;
 - príjem dôležitých informácií, aktualizácií a upozornení z Banky.
- 12.3.** Technickými predpokladmi služby elektronického bankovníctva Sberbank Business Banking je Bezpečný počítač alebo lokálna sieť počítačov s operačným systémom Windows Vista alebo vyššou verziou operačného systému Windows.

- 12.4.** Banka Klientovi sprístupní inštalčné súbory pre nainštalovanie klientskej aplikácie Sberbank Business Banking na internetovej stránke, alebo na inštalčnom médiu. Zároveň zverejní technický popis inštalácie a užívateľský manuál správneho a bezpečného používania služby elektronického bankovníctva Sberbank Business Banking.
- 12.5.** Banka po podpísaní zmluvy o poskytovaní služby Sberbank Business Banking vygeneruje pre Majiteľa účtu Certifikát. Certifikát na trvanlivom médiu (napr. CD-ROM) slúži ako podklad pre autentifikáciu komunikácie s Bankou. Majiteľ účtu podpisom preberacieho protokolu potvrdí prevzatie Certifikátu a hesla k Certifikátu. Postup inštalovania Certifikátu je popísaný v technickom popise inštalácie.
- 12.6.** Klient je oprávnený si aplikáciu elektronického bankovníctva Sberbank Business Banking nainštalovať sám, alebo požiada Banku o vykonanie tejto inštalácie. Inštalácia môže prebiehať na jednom Bezpečnom počítači, alebo ako sieťová inštalácia na viacerých Bezpečných počítačoch Klienta. Klient je povinný pri inštalácii, resp. pri neskorších aktualizáciách aplikácie, postupovať podľa inštalčného manuálu. Aktualizácie je povinný vykonať na všetkých Bezpečných počítačoch, na ktorých je nainštalovaná aplikácia elektronického bankovníctva Sberbank Business Banking.
- 12.7.** Klient ani Používateľia nesmú inštalčný súbor a programové vybavenie služby elektronického bankovníctva Sberbank Business Banking kopírovať, upravovať ani sprístupňovať tretím osobám. Všetky prístupové údaje užívateľov sú prísne tajné. Klient a Používateľia sú povinní zabrániť ich prezradeniu akejkoľvek tretej neoprávnenej osobe.
- 12.8.** Všetky údaje na trvanlivom médiu s Certifikátom sú PRÍSNE DÔVERNÉ! Majiteľ účtu, ako aj všetci Používateľia sa zaväzujú o nich zachovávať mlčanlivosť vo vzťahu k tretím osobám, ako aj k ďalším svojim zamestnancom, ktorí o nich nutne nemusia mať vedomosť potrebnú pre riadne plnenie svojich pracovných úloh.
- 12.9.** Používateľ je povinný používať Certifikát výlučne na účel, ktorému má slúžiť podľa návodu. Používateľ je povinný Certifikát bezpečne uschovávať z dôvodu zabránenia jeho zneužitiu a následnému vzniku škody na Platobných účtoch Majiteľa účtu.
- 12.10.** Majiteľ účtu si v nainštalovanej aplikácii zafinuje prístupové oprávnenia pre všetkých ďalších jednotlivých Používateľov k jednotlivým Platobným účtom, ako aj podpisové pravidlá Autorizácie Platobných operácií (t.j. práva pre každý z Platobných účtov na počet potrebných podpisov pre Platobné príkazy podľa Limitov). Jednotliví Používateľia následne prístupujú do aplikácie svojím používateľským menom a heslom v rámci zadaných prístupových oprávnení.
- 12.11.** Banka nezodpovedá za škody vzniknuté neoprávneným použitím alebo zneužitím Certifikátu, ani prístupových hesiel jednotlivých Používateľov alebo iných Autentifikačných údajov a/alebo Bezpečnostných prvkov k službe Sberbank Business Banking.
- 12.12.** Banka nezodpovedá za škody, ktoré Majiteľovi účtu vzniknú zneužitím služby Sberbank Business Banking pri nedodržaní zásad bezpečnosti podľa článku 15. týchto Obchodných podmienok. Predpokladom zabránenia neautorizovaného prístupu k Platobnému účtu Majiteľa účtu je dodržiavanie zásad bezpečnosti.
- 12.13.** Banka sprístupňuje inštalčný súbor bez akýchkoľvek záruk na spôsob a následky jeho využívania Majiteľom účtu a Používateľom bez zodpovednosti Banky za priame i nepriame škody, za stratu informácií, údajov, zisku či poškodenie dobrého mena.
- 12.14.** Banka je pripravená momentom odovzdania Certifikátu Klientovi prijímať a spracovávať Platobné príkazy zaslané do Banky.
- 12.15.** Elektronické Platobné príkazy doručené Banke na spracovanie pred zánikom platnosti zmluvy o poskytovaní služby Sberbank Business Banking, Banka elektronické Platobné príkazy riadne spracuje v zmysle príslušných ustanovení VOP.

13. SMS BANKING

- 13.1.** SMS banking (v minulosti tiež označovaný ako „lubasms“) je služba elektronického bankovníctva, na základe ktorej Banka a Používateľ komunikujú na diaľku prostredníctvom mobilných telefónov v sieti slovenských alebo zahraničných mobilných operátorov.
- 13.2.** Technickými predpokladmi pre poskytnutie služby elektronického bankovníctva SMS banking je GSM mobilný telefón s pripojením na mobilnú telefónnu sieť slovenských alebo zahraničných mobilných operátorov, medzi ktorými existujú platné dohody o zasielaní SMS správ do ich sietí.
- 13.3.** Banka Používateľovi prideli Autentifikačné údaje PID, PIN a iné Bezpečnostné prvky (napr. SMS kód).
- 13.4.** Služba SMS banking slúži na vykonávanie vybraných Pasívnych operácií, a to prijímanie Elektronických dokumentov Banky, napr. vybraných informácií o Platobných účtoch, o Platobných operáciách, o zmene stavu na Platobnom účte a pod., s redukovaným rozsahom, formou SMS správ Banky doručovaných na číslo mobilného telefónu Používateľa.

14. SMART BANKING

- 14.1.** Smart banking je služba elektronického bankovníctva, na základe ktorej Banka a Používateľ komunikujú na diaľku pomocou mobilného zariadenia (inteligentný mobilný telefón, tablet alebo iné smart zariadenie) prostredníctvom verejnej komunikačnej siete internet. Služba Smart banking je rozšírením služby Sberbank Online na platforme mobilných zariadení. Je poskytovaná automaticky každému Používateľovi, ktorý má aktivovanú službu Sberbank Online.
- 14.2.** Technickými predpokladmi pre poskytnutie služby elektronického bankovníctva Smart banking je mobilné zariadenie s operačným systémom iOS alebo Android.
- 14.3.** Banka Používateľovi prideli Autentifikačné údaje PID, PIN a iné Bezpečnostné prvky (napr. SMS kód). Používateľ je po prvom prihlásení do Smart bankingu zadaním PID, PIN a Bezpečnostného prvku povinný zvoliť si minimálne šesťmiestne Heslo pre Smart banking, ktoré pozostáva z písmen alebo čísiel. Platnosť Hesla pre Smart banking je tri mesiace. Po uplynutí tejto doby je Používateľ vyzvaný na zmenu Hesla pre Smart banking. Nové Heslo pre Smart banking sa musí líšiť od predošlého. Použitie Hesla pre Smart banking nahrádza prihlásenie Používateľa zadaním PID, PIN a Bezpečnostného prvku.
- 14.4.** Služba Smart banking slúži na vykonávanie Pasívnych operácií a vybraných Aktívnych operácií. Používateľ si môže pomocou výberu položiek priamo v menu aplikácie mobilného zariadenia vyžiadať od Banky informácie o svojich Platobných účtoch.
- 14.5.** Služba Smart banking umožňuje vykonávať
- a) Pasívne operácie v rozsahu:
 1. príjem informácií o zostatkoch a o obratoch na Platobnom účte;
 2. prístup ku informáciám o Kreditných platobných kartách Klienta;

3. doručovanie informácií o Platobnom účte do schránky: Zoznam správ;
 4. editovanie zoznamu obchodných partnerov
 5. editovanie zoznamu šablón tuzemských Platobných príkazov;
- b) Aktívne operácie v rozsahu:
1. zadávanie tuzemských Platobných príkazov a ich odosielanie do Banky.
- 14.6. Banka nezodpovedá za škody vzniknuté Majiteľovi účtu neoprávneným použitím alebo zneužitím Autentifikačných údajov a/alebo Bezpečnostných prvkov k službe Smart Banking.

15. POSTUPY SPRÁVNEHO A BEZPEČNÉHO POUŽÍVANIA SLUŽIEB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA

- 15.1. Za zvolenú metódu Autorizácie, Autentifikácie a zachovania integrity Elektronického dokumentu pri jeho prenose od odosielateľa k adresátovi zodpovedá Banka. Banka má právo jednostranným úkonom zmeniť zvolenú metódu Autorizácie a Autentifikácie, najmä druhu Bezpečnostných prvkov pridelených Používateľovi, zmeniť klientsku aplikáciu vrátane zmeny softvéru, zmeny kryptovania alebo iného zabezpečenia integrity správ bez toho, aby si takéto rozhodnutie Banky vyžadovalo zmenu Obchodných podmienok alebo Zmluvy. Klient je povinný umožniť Banke vykonanie potrebných zmien na zvýšenie bezpečnosti služieb elektronického bankovníctva.
- 15.2. Postupy správneho a bezpečného používania služieb elektronického bankovníctva sú obsiahnuté v Používateľskej príručke, v bezpečnostných pravidlách zverejnených na Obchodných miestach Banky a na jej internetovej stránke alebo priamo v klientskej aplikácii služby elektronického bankovníctva, v sprístupnených alebo odovzdaných inštrukciách, návodoch na obsluhu Prostriedkov diaľkovej komunikácie, softvéru a pod. a v poučeníach pri poskytnutí a sprístupnení služby elektronického bankovníctva alebo v priebehu platnosti Zmluvy.
- 15.3. Banka je oprávnená jednostranným úkonom zmeniť alebo doplniť zverejnené postupy správneho a bezpečného používania služieb elektronického bankovníctva, najmä z dôvodov zmien technických možností a bezpečnosti služieb elektronického bankovníctva, elektronických zariadení, Autentifikačných údajov a iných Bezpečnostných prvkov. Klient je povinný sa so zverejnenými a aktualizovanými postupmi správneho a bezpečného používania služieb elektronického bankovníctva zoznamovať a dodržiavať ich.
- 15.4. Klient je povinný oznámiť ním určených Používateľov s ich prístupovými právami k službe elektronického bankovníctva, s právami a povinnosťami Používateľa podľa Zmluvy, Obchodných podmienok a VOP, vrátane postupov správneho a bezpečného používania služby elektronického bankovníctva. Za porušenie povinností podľa Zmluvy, Obchodných podmienok a VOP Používateľom voči Banke zodpovedá Klient, ako keby konal sám.
- 15.5. Autentifikačné údaje a iné personalizované Bezpečnostné prvky Banka vydá na Obchodnom mieste Banky, na ktorom Klient uzatvoril Zmluvu, len oprávnenému Používateľovi alebo osobe ním na tento právny úkon riadne splnomocnenej podľa VOP. O odovzdaní a prevzatí sa spíše protokol. V prípade pochybnosti môže Banka z bezpečnostných dôvodov vydanie Autentifikačných údajov a iných Bezpečnostných prvkov odmietnuť až do odstránenia prekážky, pre ktorú nedošlo k reálnemu odovzdaniu Autentifikačných údajov a iných Bezpečnostných prvkov.
- 15.6. Nepersonalizované Bezpečnostné prvky a prípadné inštalačné médiá Banka vydá len Klientovi. Za porušenie povinností podľa Zmluvy, Obchodných podmienok a VOP pri ochrane a nakladaní s nepersonalizovanými Bezpečnostnými prvkami a inštalačnými médiami zodpovedá Klient, a to aj v prípade, ak k ich zneužitiu došlo v dôsledku nedbanlivého konania osôb, ktorým tieto nepersonalizované Bezpečnostné prvky a inštalačné médiá sprístupnil, alebo ak v dôsledku úmyselného alebo nedbanlivého konania Klienta došlo k ich zneužitiu neoprávnenou osobou.
- 15.7. Na odovzdanie a prevzatie nových a náhradných Autentifikačných údajov a iných Bezpečnostných prvkov platia body 15.5 a 15.6 tohto článku Obchodných podmienok primerane. Bezpečnostný prvok Token má na zadnej strane vyznačenú expiráciu batérie. V primeranej lehote pred expiráciou batérie je Používateľ povinný požiadať Obchodné miesto Banky o jeho výmenu. Banka nezodpovedá za škodu, ktorá Klientovi môže vzniknúť z dôvodu, že včas nepožiadala o výmenu Token.
- 15.8. Bezpečnostné prvky sú majetkom Banky a Banka ich odovzdáva Klientovi a/alebo Používateľovi iba do užívania. Po skončení platnosti Bezpečnostného prvku (napr. Token) alebo po skončení platnosti Zmluvy je Klient povinný Banke odovzdať nepoškodený Bezpečnostný prvok.
- 15.9. Banka má právo žiadať na zabezpečenie svojej pohľadávky z prípadnej budúcej náhrady škody za stratu, poškodenie alebo nevrátenie Bezpečnostného prvku zriadenie vinkulácie peňažných prostriedkov na dohodnutom účte Klienta vedenom v Banke alebo iné zabezpečenie.
- 15.10. Používateľ je po prevzatí Autentifikačných údajov a iných personalizovaných Bezpečnostných prvkov povinný vykonať všetky opatrenia na ich ochranu, najmä ich udržiavať v tajnosti, nezaznamenávať v ľahko dostupnej podobe, najmä nie na samotný Bezpečnostný prvok alebo Prostriedok diaľkovej komunikácie alebo iný predmet, ktorý uchováva, či nosí spoločne s Bezpečnostným prvkom alebo Prostriedkom diaľkovej komunikácie, chrániť ich pred magnetickým, mechanickým, tepelným a chemickým znehodnotením a konať tak, aby zabránil odcudzeniu, strate alebo zneužitiu alebo neautorizovanému použitiu Autentifikačných údajov a iných Bezpečnostných prvkov neoprávnenými osobami.
- 15.11. Pri zadávaní Autentifikačných údajov a iných Bezpečnostných prvkov na elektronických zariadeniach je Používateľ povinný postupovať obozretne a s náležitou starostlivosťou, najmä neumožniť tretím osobám neoprávnené získať informáciu o Autentifikačnom údaji a inom Bezpečnostnom prvku. V prípade podozrenia, že na elektronickom zariadení je nainštalované zariadenie na získanie informácie o Autentifikačnom údaji a inom Bezpečnostnom prvku alebo k elektronickému zariadeniu alebo Prostriedku diaľkovej komunikácie získala neoprávnený prístup tretia osoba (napr. phishing, pharming a pod.), je Používateľ povinný Banke bez zbytočného odkladu svoje podozrenie oznámiť.
- 15.12. Používateľ môže požiadať Banku o zmenu Autentifikačných údajov a iných personalizovaných Bezpečnostných prvkov podľa dohodnutých podmienok, alebo požiadať Banku o ich zmenu. O zmenu nepersonalizovaných Bezpečnostných prvkov môže Banku požiadať iba Klient. Na zmenu Bezpečnostného prvku Používateľ nemá právny nárok a Banka môže jeho žiadosť zamietnuť aj bez uvedenia dôvodu.
- 15.13. Z bezpečnostných dôvodov môže Banka jednostranne zmeniť alebo zrušiť jednotlivé oprávnenia na používanie služby elektronického bankovníctva, vrátane zníženia dohodnutých Limitov, alebo službu elektronického bankovníctva z vlastného podnetu zablokovať. O zmenách Používateľa informuje Zverejnením alebo individuálnou písomnou informáciou.

15.14. O konkrétnych opatreniach pri podozrení z neautorizovaného alebo podvodného použitia Autentifikačných údajov alebo iných Bezpečnostných prvkov neoprávnenou osobou rozhoduje Banka podľa vlastného uváženia na základe závažnosti dostupných informácií a zistení. Banka informuje o takomto rozhodnutí Klienta a iného Používateľa bez zbytočného odkladu.

16. ODCUDZENIE, STRATA ALEBO PODOZRENIE ZO ZNEUŽITIA AUTENTIFIKAČNÝCH ÚDAJOV A INÝCH BEZPEČNOSTNÝCH PRVKOV ALEBO Z NEAUTORIZOVANÉHO POUŽITIA SLUŽBY ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA

- 16.1.** Používateľ je povinný bez zbytočného odkladu po zistení oznámiť Banke stratu, odcudzenie, znehodnotenie, zneužitie alebo neautorizované použitie služby elektronického bankovníctva, najmä Autentifikačných údajov a iných Bezpečnostných prvkov a požiadať o zablokovanie jeho prístupu k službe elektronického bankovníctva, a to
- telefonicky 24 hodín denne do Autorizačného centra First Data Slovakia, s.r.o. na telefónnych číslach: +421 -2- 682 85 777, 750 alebo faxom: +421 -2- 62 412 855 alebo
 - počas prevádzky Call Centra na telefónnom čísle: 0850 123 123, príp. osobne na ktoromkoľvek obchodnom mieste Banky počas prevádzkovej doby Banky.
- 16.2.** Nedodržanie tejto povinnosti Banka považuje za hrubú nedbanlivosť a porušenie povinností Používateľa. Telefonický rozhovor s Používateľom je zaznamenávaný na účel preukázania okamihu nahlásenia udalosti a jeho obsahu.
- 16.3.** Používateľ je povinný oznámiť Banke všetky jemu známe informácie súvisiace so stratou, odcudzením alebo podozrením zo zneužitia služby elektronického bankovníctva, najmä Autentifikačného údajov alebo iného Bezpečnostného prvku alebo neautorizovaného použitia služby elektronického bankovníctva. Nedodržanie tejto povinnosti Banka považuje za hrubú nedbanlivosť a porušenie povinností Používateľa.
- 16.4.** Banka je povinná po prijatí oznámenia o strate, zneužití, odcudzení Autentifikačných údajov a iných Bezpečnostných prvkov alebo o neautorizovanom použití služby elektronického bankovníctva, ako aj v prípade podozrenia z podvodného konania Používateľa, v prípade podozrenia použitia služby elektronického bankovníctva alebo v prípade podozrenia na akúkoľvek trestnú činnosť v súvislosti s používaním služby elektronického bankovníctva, zabrániť ich ďalšiemu použitiu; Banka je oprávnená zablokovať právo prístupu Používateľa k službe elektronického bankovníctva postupom podľa čl. 17. Obchodných podmienok. Pri podozrení z podvodného konania Používateľa má Banka právo zrušiť jeho prístup k službe elektronického bankovníctva.
- 16.5.** Ustanovenia tohto článku Obchodných podmienok platia pre nepersonalizované Bezpečnostné prvky a inštaláčne médiá odovzdané Klientovi primerane.

17. BLOKÁCIA PRÍSTUPU POUŽÍVATEĽA K SLUŽBE ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA

- 17.1.** Banka na základe oznámenia Klienta alebo iného Používateľa, žiadosti Klienta alebo z vlastného podnetu z dôvodov týkajúcich sa bezpečnosti služby elektronického bankovníctva, podozrenia z neautorizovaného alebo v prípade podozrenia z podvodného konania Používateľa, v prípade podozrenia z podvodného použitia služby elektronického bankovníctva alebo v prípade podozrenia na akúkoľvek trestnú činnosť v súvislosti s používaním služby elektronického bankovníctva, alebo ak to Banke ukladá osobitný právny predpis, prístup Používateľa k službe elektronického bankovníctva zablokuje a tým znemožní jej ďalšie použitie Používateľom. Banka má právo zablokovať alebo zrušiť prístup Používateľa k službe elektronického bankovníctva aj v prípade, ak bol podaný návrh na začatie konkurzu alebo reštrukturalizácie na majetok Klienta alebo v prípade vstupu Klienta do likvidácie, alebo ak v majetkových pomeroch Klienta nastalo podstatné zhoršenie, napr. na jeho majetok sa vedie exekučné konanie.
- 17.2.** Zablokovanie prístupu Používateľa k službe elektronického bankovníctva a dôvody zablokovania Banka oznámi Klientovi a/alebo inému Používateľovi, ak je to možné, pred zablokovaním alebo bez zbytočného odkladu po zablokovaní prístupu Používateľa k službe elektronického bankovníctva; to neplatí, ak zablokovanie je zjavné, alebo ak Banka zablokovala prístup Používateľa k službe elektronického bankovníctva z dôvodu podozrenia na podvodné konanie Používateľa, podvodné použitie služby elektronického bankovníctva alebo v prípade podozrenia na akúkoľvek trestnú činnosť v súvislosti s používaním služby elektronického bankovníctva, alebo ak osobitný právny predpis ustanovuje inak. Ak sa prístup Používateľa k službe elektronického bankovníctva zablokuje na podnet Používateľa, alebo ak sa prístup Používateľa k službe elektronického bankovníctva zablokuje z podnetu Banky, Banka mu túto skutočnosť oznámi pri použití niektorého z Používateľom uvedeného kontaktného údajov.
- 17.3.** Banka prístup Používateľa k službe elektronického bankovníctva odblokuje, ak dôvody zablokovania pominuli, prípadne, ak mu boli vydané nové Autentifikačné údaje alebo iné personalizované Bezpečnostné prvky. Následne informuje Používateľa o odblokovaní jeho prístupu k službe elektronického bankovníctva postupom rovnakým ako pri jeho zablokovaní.
- 17.4.** Používateľ môže požiadať o odblokovanie svojho prístupu k službe elektronického bankovníctva, prostredníctvom Call centra na telefónnom čísle: 0850 123 123 alebo na Obchodnom mieste Banky. Na odblokovanie je potrebné uviesť Heslo pre náhradnú autentifikáciu, ktoré bolo s Používateľom dohodnuté.

18. POPLATKY

- 18.1.** Klient je povinný Banke zaplatiť poplatky za zriadenie, inštaláciu a využívanie služby elektronického bankovníctva a iné poplatky súvisiace s týmto záväzkovým vzťahom podľa Sadzobníka poplatkov platného v deň poskytnutia poplatnenej služby alebo v deň vykonania poplatnenej Elektronického úkonu. O účtovaných poplatkoch Banka informuje Klienta v Informatívnom výpise z bežného účtu alebo vo Výpise z bežného účtu (ďalej spoločne „Výpis“), ktorý Klientovi podľa dohody v Zmluve doručuje elektronicky alebo v listinnej podobe v súlade so Zmluvou o účte.
- 18.2.** Banka zverejňuje Sadzobník poplatkov na Obchodných miestach Banky a na svojej internetovej stránke. Banka má právo zmeniť Sadzobník poplatkov, alebo ho nahradiť novým znením z dôvodu zmien právnych predpisov a/alebo technických riešení, na základe vývoja na bankovom, peňažnom alebo kapitálovom trhu alebo z dôvodu zmeny obchodnej politiky Banky vo vzťahu k danému produktu. Zmena Sadzobníka poplatkov je účinná dňom rozhodnutia Banky. Ak Klient nebude so zmenou súhlasiť, môže od Zmluvy odstúpiť postupom podľa bodu 20.4 Obchodných podmienok.
- 18.3.** Poplatky poskytovateľa internetu, poplatky za aktiváciu, za SIM kartu a za služby mobilného operátora a telekomunikačné poplatky si hradí Klient nezávisle od poplatkov za služby elektronického bankovníctva.

- 18.4.** Poplatky sú splatné v deň dohodnutý v Zmluve alebo uvedený v Sadzobníku poplatkov, spravidla mesačne, t.j. posledný deň kalendárneho mesiaca.
- 18.5.** Banka má právo zaťažiť Platobný účet alebo iný dohodnutý účet Klienta poplatkami súvisiacimi s poskytnutím služby elektronického bankovníctva.

19. VYBAVOVANIE REKLAMÁCIÍ, SŤAŽNOSTÍ A INÝCH PODANÍ A RIEŠENIE SPOROV

- 19.1.** Vybavovanie reklamácií a iných podaní a riešenie sporov súvisiacich s poskytovaním služieb elektronického bankovníctva je upravené v Reklamačnom poriadku. Reklamačný poriadok je zverejnený na Obchodných miestach Banky a na jej internetovej stránke.
- 19.2.** Banka prijme sťažnosť/reklamáciu správnosti a kvality elektronických služieb v súlade s Reklamačným poriadkom a Obchodnými podmienkami. Reklamácie správnosti a kvality služieb elektronického bankovníctva je reklamujúci Klient povinný Banke doručiť bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia nedostatkov kvality poskytnutej elektronickej služby. Pokiaľ to druh dohodnutej služby elektronického bankovníctva umožňuje, môže Klient sťažnosť/reklamáciu doručiť aj Prostriedkami diaľkovej komunikácie.
- 19.3.** Reklamácie a sťažnosti na kvalitu finančných služieb sa spravujú Zmluvou o účte, osobitnými obchodnými podmienkami a VOP, ako aj príslušnou časťou Reklamačného poriadku. Klient však môže podať sťažnosť/reklamáciu na kvalitu finančných služieb aj služieb elektronického bankovníctva spoločne, v jednom podaní.
- 19.4.** Banka si vyhradzuje právo požadovať od reklamujúceho Klienta predloženie kópií dokladov súvisiacich s reklamovanou službou elektronického bankovníctva. Nepredloženie podpornej dokumentácie môže mať za následok zastavenie reklamačného konania.
- 19.5.** Banka rozhodne o oprávnenosti reklamácie/sťažnosti bez zbytočného odkladu, pričom celkové vybavenie reklamácie/sťažnosti nesmie trvať dlhšie ako 30 kalendárnych dní, v zložitých prípadoch nesmie trvať dlhšie ako 6 mesiacov odo dňa prijatia reklamácie Bankou, Klient bude o tejto skutočnosti informovaný do 30 kalendárnych dní.
- 19.6.** V prípade oprávnenej reklamácie/sťažnosti Banka bezodkladne, na vlastné náklady vykoná nápravné opatrenia potrebné na odstránenie reklamovanej vady.
- 19.7.** Týmito ustanoveniami nie je dotknutý obsah, platnosť a účinnosť Reklamačného poriadku.
- 19.8.** Poučenie o riešení sporov je uvedené vo VOP.

20. ZODPOVEDNOSŤ

- 20.1.** Banka je oprávnená vykonať zmenu programového vybavenia a podľa dohodnutej služby elektronického bankovníctva aj poskytnúť Klientovi aktualizovanú verziu klientskej aplikácie služby elektronického bankovníctva. V takomto prípade Banka nie je povinná zabezpečiť podporu doterajšej verzie klientskej aplikácie. Klient je povinný nainštalovať a používať aktuálnu verziu programového vybavenia bez zbytočného odkladu po jej doručení Bankou. Banka nezodpovedá za prípadnú škodu, ktorá Klientovi vznikne v dôsledku skutočnosti, že Klient si nainštaloval a/alebo nepoužil aktuálnu verziu programového vybavenia alebo inštalácia nebola vykonaná správne.
- 20.2.** Banka nezodpovedá za škody vzniknuté neoprávneným použitím alebo zneužitím komunikačných médií, Prívatných kľúčov Elektronického podpisu alebo údajov na nich obsiahnutých, pokiaľ Obchodné podmienky výslovne nehovoria inak.
- 20.3.** Porušenie bezpečnostných pravidiel a postupov správneho a bezpečného používania služieb elektronického bankovníctva spolu alebo jednotlivu (aj neúmyselnú) Používateľom Banka považuje za hrubú nedbanlivosť. Banka nezodpovedá za škody, ktoré Klientovi alebo tretej osobe vzniknú porušením pravidiel správneho a bezpečného používania služieb elektronického bankovníctva Používateľom. Rovnako Banka nezodpovedá za škody spôsobené Klientovi alebo tretej osobe neodbornou manipuláciou alebo nedodržaním inštrukcií a návodov na obsluhu Prostriedkov diaľkovej komunikácie.
- 20.4.** Banka nezodpovedá Klientovi za škodu spôsobenú Elektronickými úkonmi Používateľa.
- 20.5.** Nedodržanie oznamovacej povinnosti Klienta alebo iného Používateľa podľa čl. 15. Obchodných podmienok znižuje alebo až vylučuje zodpovednosť Banky za straty súvisiace s Neautorizovanými platobnými operáciami podľa Zákona o platobných službách.
- 20.6.** Od prijatia oznámenia Používateľa Bankou podľa čl. 16. Obchodných podmienok Klient neznáša nijaké finančné dôsledky súvisiace so stratou, odcudzením alebo zneužitím služby elektronického bankovníctva, najmä Autentifikačného údajá alebo iného Bezpečnostného prvku alebo s neautorizovaným použitím služby elektronického bankovníctva, okrem prípadov, keď Klient alebo iný Používateľ konal podvodným spôsobom.
- 20.7.** Diaľková komunikácia Banky a Klienta a/alebo Používateľ, najmä doručenie výpisu z Platobného účtu Prostriedkami diaľkovej komunikácie, nemá vplyv na povinnosť Klienta a/alebo Používateľa oznámiť Banke bez zbytočného odkladu, v odôvodnených prípadoch najneskôr do 13 mesiacov od zúčtovania neautorizovanej alebo chybné vykonanej Platobnej operácie, že Platobná operácia nebola autorizovaná alebo bola nesprávne vykonaná, alebo že v zúčtovaní Platobných operácií sú nezrovnalosti, ani na vybavovanie sťažností/reklamácií Platobných operácií.
- 20.8.** Banka nezodpovedá Klientovi alebo inému Používateľovi za škody spôsobené priamo alebo nepriamo okolnosťami, ktoré nastali nezávisle od vôle Banky, napríklad nesprávnym vykonaním Autorizácie z dôvodu poruchy spracovateľského systému Autorizačného centra alebo telekomunikačných liniek, prerušením dodávky elektrickej energie a pod.
- 20.9.** Banka nezodpovedá za porušenie povinností prevádzkovateľov komunikačných sietí, ani za kvalitu a rozsah nimi sprostredkúvanej diaľkovej komunikácie Klienta a Banky pri využívaní služieb elektronického bankovníctva, ani za prípadné škody spôsobené neuskutočnením, oneskoreným alebo chybným doručením správy v dôsledku činnosti prevádzkovateľov komunikačných sietí. Za tieto skutočnosti sa považujú najmä nefunkčnosť internetu alebo komunikácie medzi poskytovateľom internetu a Používateľom, vypnutie mobilného telefónu, prekročenie kapacity mobilného telefónu, nefunkčnosť mobilného telefónu, umiestnenie mobilného telefónu mimo oblasti s aktuálnym výskytom rádiového signálu alebo preťaženie siete mobilného operátora. Banka nezodpovedá za škody spôsobené chybovosťou SIM kariet s aplikáciou SIM Toolkit, ktorá bola spôsobená napríklad nesprávnymi alebo neúplnými informáciami špecifikujúcimi jej obsah a funkčnosť.
- 20.10.** Banka je oprávnená okamžite zrušiť užívateľské práva pre prístup k službe elektronického bankovníctva pri podozrení z jej zneužitia Klientom a/alebo Používateľom podľa bodu 15.13 Obchodných podmienok

21. ZÁNİK ZMLUVY

21.1. Zmluva zaniká:

- písomnou dohodou zmluvných strán o zrušení Zmluvy;
- písomnou výpoveďou Zmluvy jednou zo zmluvných strán;
- odstúpením od Zmluvy jednou zo zmluvných strán;
- zánikom platnosti a/alebo neobnovením Autentifikačných údajov a iných Bezpečnostných prvkov nevyhnutných na zabezpečenie prístupu k službe elektronického bankovníctva všetkým Používateľom;
- zánikom Zmluvy o účte, na základe ktorej bol Klientovi zriadený a vedený Platobný účet, ku ktorému má zriadený diaľkový prístup prostredníctvom služby elektronického bankovníctva.

21.2. Banka a Klient sú oprávnení písomne Zmluvu vypovedať aj bez uvedenia dôvodu. Výpoveď nadobúda účinnosť momentom doručenia druhej zmluvnej strane.

21.3. Banka je oprávnená od Zmluvy odstúpiť s okamžitou účinnosťou, ak Klient alebo iný Používateľ pri poskytnutí a používaní služby elektronického bankovníctva konal preukázateľne podvodným spôsobom alebo konal s hrubou nedbanlivosťou.

21.4. Klient je oprávnený od Zmluvy odstúpiť v prípade, ak nesúhlasí so zmenou VOP, Obchodných podmienok alebo Sadzobníka poplatkov vykonanou Bankou; odstúpenie od Zmluvy musí byť písomné a musí byť doručené Banke najneskôr deň pred nadobudnutím účinnosti zmeny. Odstúpenie od Zmluvy je účinné dňom doručenia písomného prejavu Klienta Banke. Ak Klient odstúpenie Banke nedoručí do 15 kalendárnych dní odo dňa účinnosti zmeny, má sa za to, že so zmenou súhlasí.

21.5. Pokiaľ výslovne nebolo dohodnuté, že Klient môže Zmluvu ukončiť aj prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, výpoveď alebo odstúpenie musí byť doručené Klientom osobne na Obchodnom mieste Banky, alebo poštou na adresu sídla Banky.

21.6. Banka dňom zániku Zmluvy zablokuje prístup k službe elektronického bankovníctva všetkým Používateľom a prípadne vyzve Klienta na vyrovnanie vyčísleného dlhu v lehote 15 kalendárnych dní. Pokiaľ Klient dlh v tejto lehote nevyrovná, Banka má právo na zaplatenie úroku z omeškania z celej dlžnej sumy odo dňa nasledujúceho po dni účinnosti zániku Zmluvy do dňa zaplatenia dlhu. Zároveň Banke vzniká právo na právne vymáhanie dlhu a na postúpenie pohľadávky s príslušenstvom tretej osobe, a to v ľubovoľnom poradí alebo aj v kombinácii.

21.7. Zánikom Zmluvy nezaniká Klientovi povinnosť vysporiadať všetky záväzky voči Banke plynúce z používania ktorejkoľvek služby elektronického bankovníctva.

21.8. Pokiaľ v Zmluve nie je výslovne uvedené inak, platí, že dohoda o výške úroku z omeškania, ako aj dohoda o spôsobe riešenia vzájomných sporov medzi Bankou a Klientom, vrátane reklamačného konania platia aj po zániku Zmluvy.

22. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

22.1. Klient je povinný nahlásiť Banke všetky zmeny týkajúce sa údajov, ktoré poskytol Banke v Žiadosti, napr. zmena identifikačných a kontaktných údajov, a to aj vo vzťahu k iným Používateľom.

22.2. Banka má právo aktualizovať ustanovenia obsiahnuté v Obchodných podmienkach alebo ich nahradiť novým znením (ďalej spoločne len „aktualizácia“ v príslušnom gramatickom tvare) z dôvodu zlepšenia kvality služieb Banky, v dôsledku zmeny obchodnej politiky Banky, vývoja právneho prostredia a zmeny na bankovom, finančnom a/alebo kapitálovom trhu. Každú zmenu Banka uverejní 15 kalendárnych dní pred dňom nadobudnutia účinnosti tejto zmeny na Obchodných miestach Banky a na svojej internetovej stránke. V prípade zmeny týkajúcej sa Platobných služieb, táto zmena sa uverejní najmenej dva mesiace pred nadobudnutím účinnosti; to neplatí, ak ide o Klienta, ktorý nie je spotrebiteľom podľa Zákona o platobných službách.

22.3. Aktuálne znenie Obchodných podmienok je zverejnené v slovenskom jazyku listinnou formou na Obchodných miestach Banky a elektronickou formou na internetovej stránke Banky.

23. ÚČINNOSŤ

Tieto Obchodné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 01.02.2014 a nahrádzajú v plnom rozsahu Obchodné podmienky Sberbank Slovensko, a.s. pre poskytovanie služieb elektronického bankovníctva v znení účinnom od 15.07.2012.

Schválil:

Ing. Rastislav Murgaš
predseda predstavenstva

Nedialko Radikov
člen predstavenstva

RNDr. Zuzana Žemlová
člen predstavenstva